



СБЕРБАНК



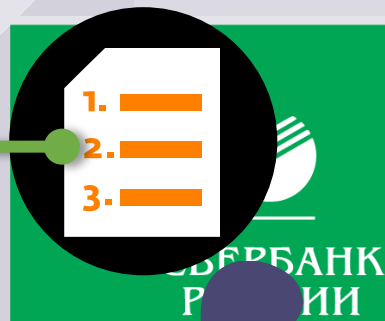
ДомКлик



# **КАК МЫ ОБСЛУЖИВАЛИ КЛИЕНТОВ**

# Эволюция работы с клиентом: от оформления операций (ранее 2009 года)

Ограниченное число базовых продуктов



Единая роль

Все операции через кассу

Обслуживание через барьер

Общая сберкасса



# до продаж в разных форматах

Расширение продуктовой линейки



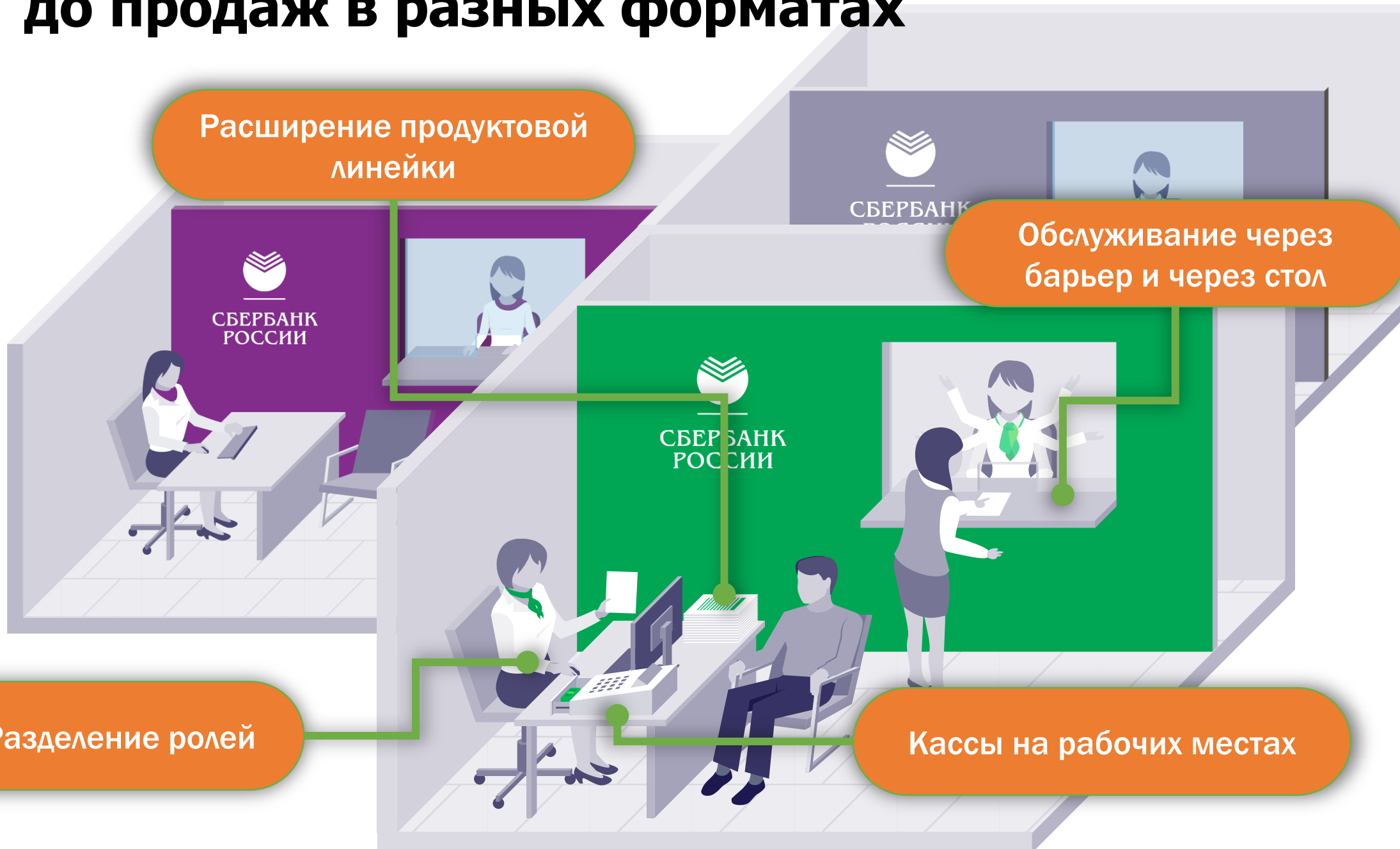
Обслуживание через барьер и через стол



Разделение ролей



Кассы на рабочих местах

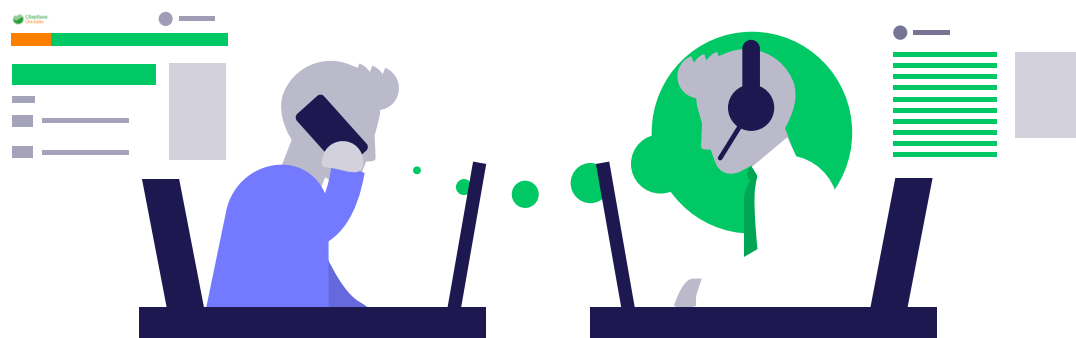


# Во всех офисах и вне офисов



# Текущая модель обслуживания

Клиент и менеджер Сбербанка —  
каждый в своем пространстве,  
обслуживание лицом к лицу



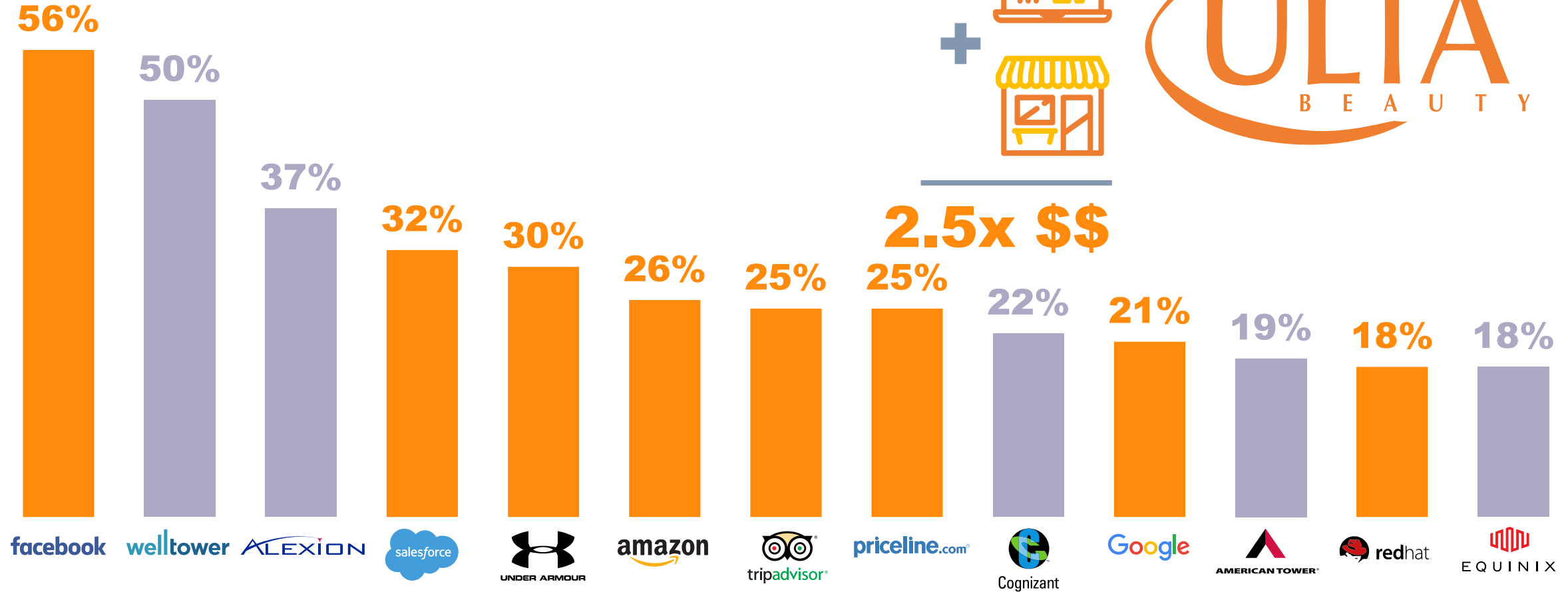
Клиент и сотрудник Call центра —  
каждый в своем пространстве

**ВО ЧТО  
МЫ ВЕРИМ**

# Во что мы верим: розничные клиенты

## S&P 500 Companies with Above Average Growth

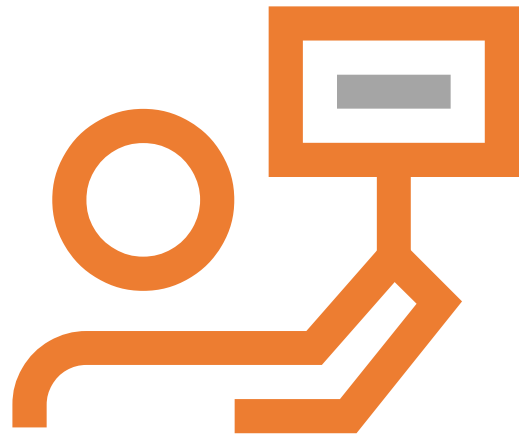
Algorithm Businesses, March 2011–March 2016



Sources: S&P Global Market Intelligence, USA Today Research.



# Во что мы верим: розничные клиенты



**Потребности** клиентов будут

**усложняться**

**Во что мы верим: розничные клиенты**

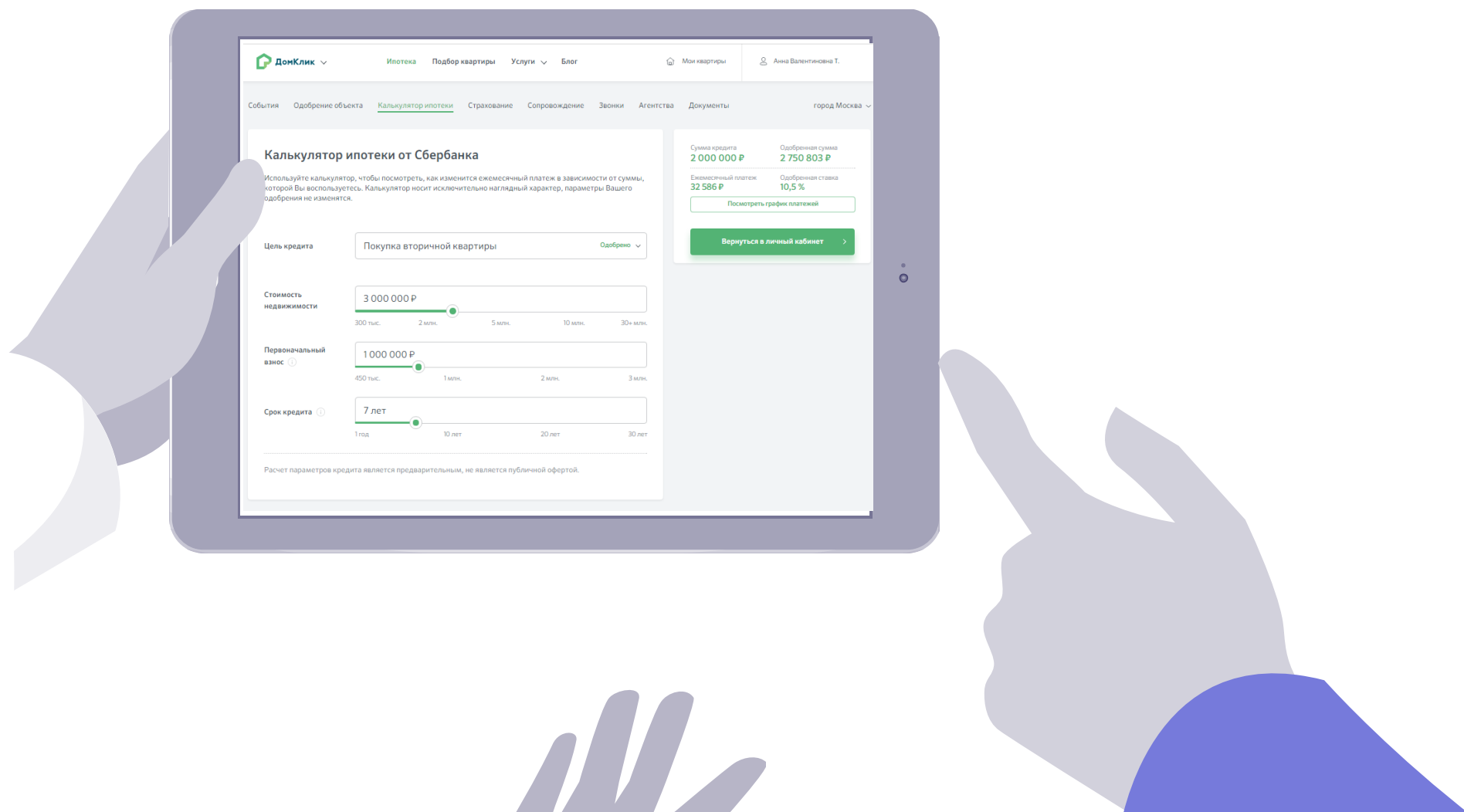


**Живое** общение останется  
**актуальным**

# Лучший клиентский опыт - через живое общение и технологии



# Сотрудник для клиента — ассистент в **online**-мире



ДомКлик | Ипотека | Подбор квартиры | Услуги | Блог | Мои квартиры | Анна Валентиновна Т.

События | Одобрение объекта | **Калькулятор ипотеки** | Страхование | Сопровождение | Звонки | Агентства | Документы | город Москва

### Калькулятор ипотеки от Сбербанка

Используйте калькулятор, чтобы посмотреть, как изменится ежемесячный платеж в зависимости от суммы, которой Вы воспользуетесь. Калькулятор носит исключительно наглядный характер, параметры Вашего одобрения не изменятся.

Сумма кредита: 2 000 000 Р | Одобренная сумма: 2 750 803 Р  
Ежемесячный платеж: 32 586 Р | Одобренная ставка: 10,5 %  
Посмотреть график платежей

Вернуться в личный кабинет

Цель кредита: Покупка вторичной квартиры | Одобрено

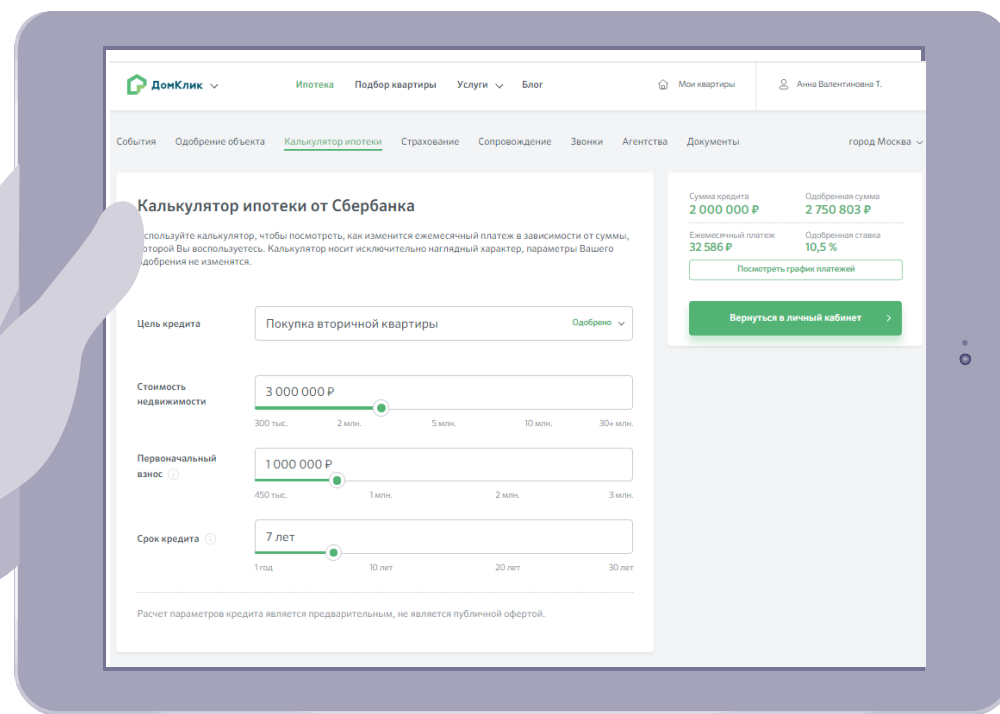
Стоимость недвижимости: 3 000 000 Р (300 тыс., 2 млн., 5 млн., 10 млн., 30+ млн.)

Первоначальный взнос: 1 000 000 Р (450 тыс., 1 млн., 2 млн., 3 млн.)

Срок кредита: 7 лет (1 год, 10 лет, 20 лет, 30 лет)

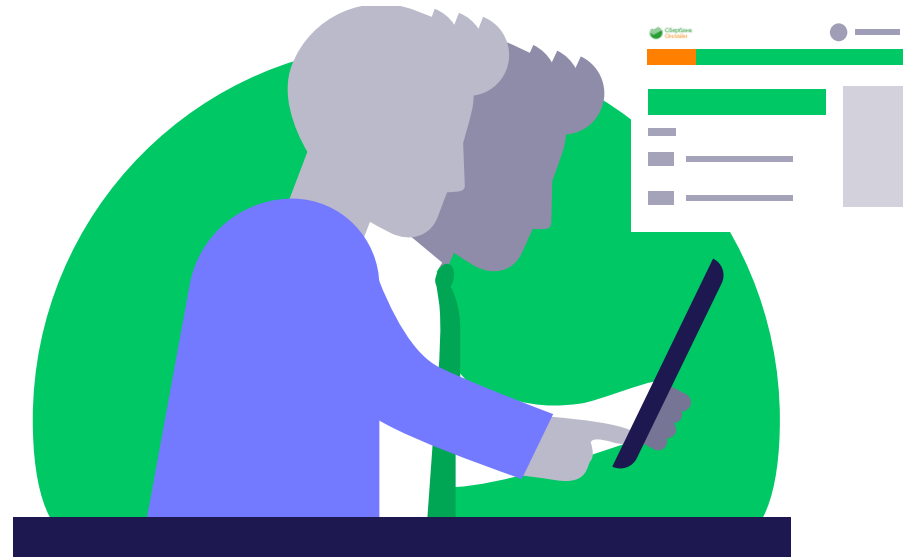
Расчет параметров кредита является предварительным, не является публичной офертой.

# Границы между offline и online стираются



**КАК МЫ ЭТИМ  
УПРАВЛЯЕМ**

# Новая модель обслуживания



Офис Сбербанка: клиент и сотрудник —  
плечом к плечу,  
в едином пространстве

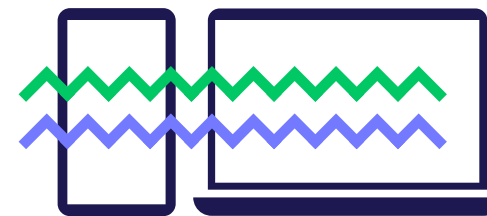
# Принципы омниканальности



Упрощенный  
клиентский опыт  
ЭТАЛОН = MOBILE



Единый бизнес-процесс  
для всех каналов



Узнаваемый интерфейс  
в каждом канале,  
и для сотрудников и для  
клиентов





СБЕРБАНК



ДомКлик