



Profit  
Finance Day

# Цифровая Трансформация в Финансовых Сервисах: Решения Майкрософт для Вашего Бизнеса

Алматы, 26 мая 2017

Наталья Павлова

Директор по Развитию Финансового Сектора,  
Майкрософт Центральная и Восточная Европа

# Цифровая Трансформация в Финансовых Сервисах

## Стратегия, движимая Голосом Индустрии

### Конкуренция в удержании и приобретении Клиентов



Джейми  
Даймон, CEO  
JPMS

“Вокруг сотни стартапов с множеством талантливых людей и деньгами, работающих над различными альтернативами традиционным банковским услугам”

“Я живу в постоянном страхе, что один из моих десятков тысяч работников сделает что-то неверное и что его поведение будет приписано мне, как будто я сделал это намеренно”



Ллойд Блэнкфайн,  
Председатель & CEO  
Goldman Sachs

Необходимость управления реалиями рисков и законодательных нормативов

### Ожидание персонализированного, релевантного клиентского опыта

**80%** клиентов сменили бы поставщика финансовых услуг на того, кто предоставляет более **персонализированный, личный сервис**

(Источник: [Accenture](#))



“Наши операционные расходы слишком высоки и наша маневренность очень ограничена, – если мы не изменим этого быстро, то не будем конкурентоспособны”

СIO Глобального Системно Важного Финансового Учреждения\*

(\*GSIFI = Global Systemically Important Financial Institution)

Уменьшение затрат и маневренность – залог выживания

# Балансирование Требований Цифровой Трансформации

**\$280B**



Уплачено в **банковских штрафах** с 2009 года

(Источник: [Morgan Stanley](#))

**УПРАВЛЕНИЕ РЕАЛИЯМИ  
РИСКА, ТРЕБОВАНИЯ  
ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫХ  
НОРМАТИВОВ,  
НАСЛЕДСТВЕННЫХ СИСТЕМ  
И НЕОБХОДИМОСТЬ  
ЭКОНОМИИ**

**>15%** | **>50%**

клиентов | Поколения Y

СКОРЕЕ ВСЕГО СМЕНИТ  
ПОСТАВЩИКА  
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ  
В СЛЕДУЮЩИЕ ШЕСТЬ МЕСЯЦЕВ

(Источник: [Capgemini](#))

**~70%**

**IT бюджетов**

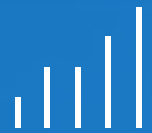
необходимы на данный  
момент исключительно для  
обеспечения  
работоспособности  
финансовых компаний

(Источник: [Celent](#))

**ПРЕДЛОЖЕНИЕ  
ИННОВАЦИОННОГО  
ОПЫТА ДЛЯ КЛИЕНТА И  
СОТРУДНИКА СО  
СКОРОСТЬЮ И  
МАНЕВРЕННОСТЬЮ**

Основные причины смены поставщика финансовых услуг - это **простота доступа** и **качество персонализированного сервиса**

Как Вы можете **трансформировать** свой бизнес, одновременно принося **высокие бизнес результаты** и соответствовать ожиданиям **заказчиков и акционеров?**



Обеспечить  
Рост



Изменить  
Культуру



Упростить  
Процессы



Снизить  
Затраты

# Цифровая трансформация необходима для поддержания конкурентоспособности



**ВСТУПИТЕ В  
ДИАЛОГ СО  
СВОИМИ  
КЛИЕНТАМИ**

с помощью  
омниканальной  
коммуникации



**ПОЗВОЛЬТЕ СВОИМ  
СОТРУДНИКАМ  
ДОСТИЧЬ  
БОЛЬШЕГО**

чтобы быстрее  
добиваться  
необходимых  
результатов



**ОПТИМИЗИРУЙТЕ  
СВОИ ПРОЦЕССЫ**

и быстро запускайте  
нужный сервис



**ТРАНСФОРМИРУЙТЕ  
СВОИ ПРОДУКТЫ**

чтобы раскрыть новые  
возможности для  
прибыли

“Нет смысла даже обсуждать облачные решения, слишком много регуляторных вопросов...”

Четыре года назад...

“Облачные решения неизбежны...”

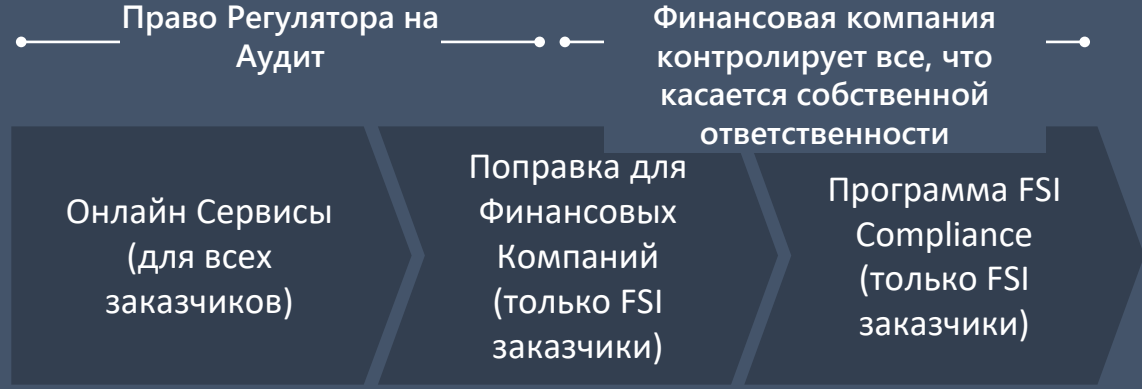
Но сейчас для этого неподходящее время”

Два года назад...

“Расскажите мне, как перейти на облако безопасно и в соответствии с нормативами...”

Сегодня...

## Диалог более, чем с 55 Финансовыми Регуляторами за последние 12 месяцев



Заказчики переходят на облако!

**75% Всемирно Важных Финансовых Учреждений**

Выбирают Сегодня Облачные Решения Майкрософт



## ВСТУПИТЕ В ДИАЛОГ СО СВОИМИ КЛИЕНТАМИ

С ПОМОЩЬЮ  
ОМНИКАНАЛЬНОЙ  
КОММУНИКАЦИИ

### ИСПОЛЬЗУЙТЕ

данные как  
конкурентное  
преимущество

### ПОЗВОЛЬТЕ

Вашим клиентам  
связаться с Вами  
так, как это им  
удобно

### ПРЕДОСТАВЬТЕ

инновационные  
технологии через  
все контактные  
точки

### ПОНИМАЙТЕ

своих клиентов  
лучше



# Инновационные банковские технологии следующего поколения

mBank использовал интерактивные технологии, чтобы предоставить цифровые банковские услуги в своих отделениях

## Задача

- Расширить возможности цифровых банковских каналов.
- Улучшить опыт клиента.
- Представить новые продукты для кросс продаж

## Решение

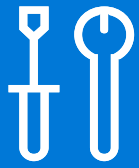
- Разработали новую модель банковского отделения, основанную на самообслуживании. Использовали тач и Microsoft Kinect технологии для удаленного доступа.

## Выгода для клиента

- Удачный омниканальный, современный дизайн.
- Значительное превышение целей по адаптации технологий.
- Международные награды в области розничного отделения.







## ПОЗВОЛЬТЕ СВОИМ СОТРУДНИКАМ ДОСТИЧЬ БОЛЬШЕГО

чтобы узнать клиента  
максимально близко и  
увеличить объем  
продаж

### **ОБЕСПЕЧЬТЕ**

командную работу, в  
любом месте и на  
любом устройстве

### **ОПТИМИЗИРУЙТЕ**

продуктивность и  
сотрудничество

### **ПОЛУЧИТЕ ДОСТУП**

к рыночной  
информации в  
реальном времени



# Улучшение командной работы с помощью консолидации клиентской информации

NatWest перешел на интуитивную CRM систему для корпоративных клиентов

## Задача

- Освободить персоналу банка время для работы с корпоративными клиентами.
- Улучшить эти отношения, в то же время введя кросс-продажи

## Решение

- Развернули Microsoft Dynamics CRM с интуитивной интеграцией с Microsoft Outlook.
- Расширили решение до управления циклом продаж и маркетинговыми кампаниями.

## Выгода для клиента

- Увеличили кросс-продажи и быстрый ROI.
- Увеличили индекс сатисфакции клиента, обеспечив консолидированную клиентскую информацию.

“До введения Microsoft Dynamics CRM, наши сотрудники проводили около 30 минут, готовясь к клиентской встрече, т.к. им было необходимо распечатать документы и сделать некоторые телефонные звонки. Теперь вся эта информация в одной системе, и доступ к ней обеспечивается за считанные минуты.”

— Дэвид Рассел, глава CRM для Делового и Коммерческого Банка



## ОПТИМИЗИРУЙТЕ СВОИ ПРОЦЕССЫ

чтобы управлять рисками и  
соответствовать  
требованиям регулятора

### ПОЛУЧИТЕ

полную информацию  
о рисках, Ваших  
клиентах и  
операциях

### УПРАВЛЯЙТЕ

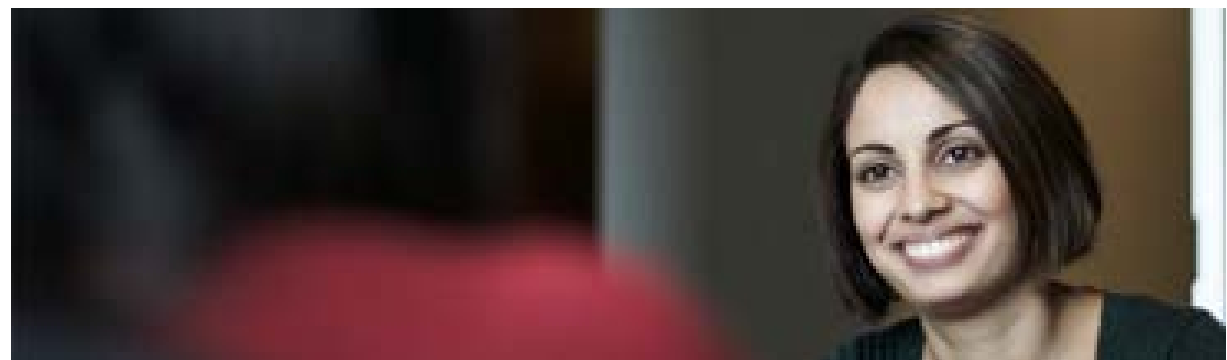
рисками через  
внедрение  
проактивной  
кибербезопасности

### РЕАЛИЗУЙТЕ

эффективность  
процессов и  
операций

### ОБЕСПЕЧЬТЕ

надежность,  
безопасность и  
соответствие  
требованиям  
регулятора



# Лучше понимайте выводы по операционным данным

Mitsubishi UFJ Securities получил доступ к прогрессивной аналитике посредством облачных технологий

## Задача

- Получить гибкость для анализа комплексных сценариев движения капитала.
- Уменьшить риски и получить большую уверенность по управлению бизнесом.

## Решение

- Применили сценарий облачных продвинутых расчетов с использованием Microsoft HPC Server with Azure.
- Перевод 2,000 core систем в день на облако.

## Выгода для клиента

- Избежали дополнительных затрат на новый датацентр.
- Получили последовательный, надежный расчет за счет нужного количества core систем по требованию на момент расчетов.

## ТРАНСФОРМИРУЙТЕ СВОИ ПРОДУКТЫ

посредством открытых и  
объединенных систем и  
процессов

### АДОПТИРУЙТЕ

открые API и  
блокчейн  
технологии

### ИСПОЛЬЗУЙТЕ

IoT для  
обеспечения  
конкурентоспо-  
собности

### УПРАВЛЯЙТЕ

сложностью данных  
и увеличивайте  
эффективность  
управления ими для  
роста Вашего  
бизнеса



# Поставщик Core Banking Переносит Ключевое Предложение в Облако и Открывает Новые Рынки

## Задача

- Позволить клиентам пользоваться мобильными устройствами для проведения финансовых операций
- Сократить затраты на ИТ

## Решение

- Развернуть основанную на облаке версию системы core banking T24 и микрофинансирования на Azure

## Выгода для клиента

- Поддерживает расширение на новые рынки
- Отвечает строгим требованиям безопасности и соответствия лицензированию
- Упрощает применение и предлагает гибкость

“Банки, деятельность которых регулируется, смогут развернуть свой бизнес в облаке гораздо быстрее и эффективно с точки зрения стоимости по сравнению с использованием on-premises приложений, благодаря широкой гамме возможностей, которые предлагает Microsoft Azure. Microsoft Azure действительно позволяет им управлять своим бизнесом с максимальной общей эффективностью.”

— Бен Робинсон, Глава Стратегии и Маркетинга, Temenos

28 февраля 2017...

**Clear.Bank<sup>®</sup>**

- Новый клиринг банк Великобритании – впервые за 250 лет
- Обеспечение функциональности - Майкрософт Azure

# Новый Клиринг Банк Великобритании – на Azure

## Анонс ClearBank – 28 февраля 2017



Ник Огден  
Генеральный  
Председатель  
ClearBank

“Сегодня есть тысячи и тысячи новых финтех стартапов и челленджер-банков, предоставляющих клиенту все более лучший выбор, но банковская индустрия никогда по-настоящему не совершит прорыв до тех пор, пока она ограничена недостатками наследственных операционных систем.”

- **Индустриальная веха:** Первый новый банк Великобритании, держащий все денежные средства в Bank of England
- **Банк для банков:** Разработан специально для обеспечения нового уровня конкуренции на рынке финансовых услуг, бизнесов, регулируемых FCA, и финтехом
- **Уникальность:** Единственный банк, получивший доступ ко всем платежным системам Великобритании одновременно, поддерживая регуляторов в их стремлении улучшить доступ к платежным системам



Саймон Кирби  
MP – Эконом  
Секретарь  
Казначейства  
Великобритании UK

“... ClearBank ... будет играть важную роль, помогая челленджер-банкам получить доступ к сервисам, которые необходимы им для ведения бизнеса, чтобы успешно конкурировать с большими игроками и предоставлять более богатый выбор и выгоду для бизнесов и частных лиц.”

- **Технологическая инновация:** Построенный для специальной цели, на интегрированных облачных технологиях core banking, с API в соответствии со стандартом ISO 20022 для обеспечения более простого подключения
- **Выгода:** Стимуляция рыночной конкуренции за счет того, что транзакционный банкинг становится быстрее и дешевле, чем когда бы то ни было, с далеко идущими последствиями для рынка Финансовых Услуг в целом, их клиентов и экономики в более широком смысле





# Заключение | Расширение возможностей цифрового банка

Управление сегодняшними реалиями рисков, регуляциями, унаследованными ИТ системами и необходимостью экономии

Предоставление инновационного опыта для клиентов и сотрудников, быстро и с гибкостью



ВСТУПИТЕ В  
ДИАЛОГ СО  
СВОИМИ  
КЛИЕНТАМИ



ПОЗВОЛЬТЕ  
СВОИМ  
СОТРУДНИКАМ  
ДОСТИЧЬ  
БОЛЬШЕГО



ОПТИМИ-  
ЗИРУЙТЕ СВОИ  
ПРОЦЕССЫ



ТРАНСФОР-  
МИРУЙТЕ СВОИ  
ПРОДУКТЫ

# Лучшие решения Microsoft

ПРОДУКТИВНОСТЬ И  
СОТРУДНИЧЕСТВО  
РАБОТНИКОВ БАНКА

ОМНИКАНАЛЬНОЕ  
УПРАВЛЕНИЕ ОПЫТОМ  
ЗАКАЗЧИКА

ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ  
МОШЕННИЧЕСТВА

АНАЛИТИКА КЛИЕНТСКОГО  
ПОВЕДЕНИЯ

АНАЛИТИКА РИСКОВ

NEXT  
BEST ACTION (СЛЕДУЮЩИЙ  
ЛУЧШИЙ ШАГ)



[natpav@microsoft.com](mailto:natpav@microsoft.com)