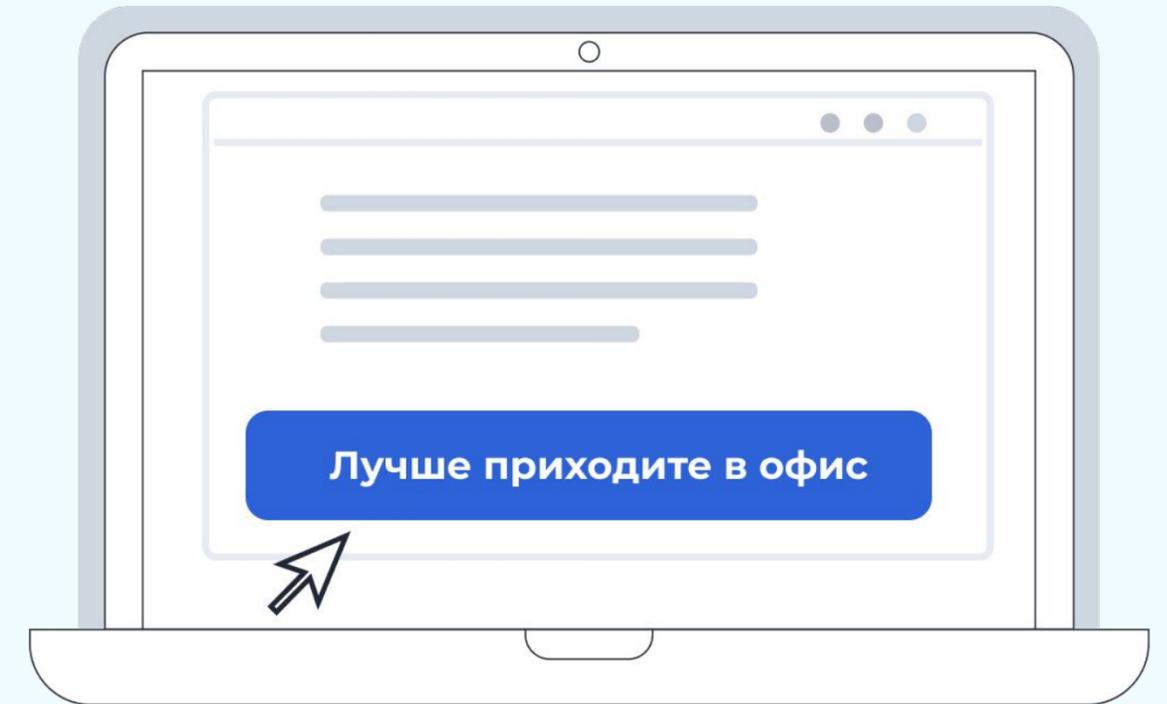


Онбординг для бизнеса. Как убить конверсию при оформлении первого продукта?



**Александр
Шумаков**

Ведущий менеджер
по развитию продукта



IT-компания

Artsofte

350+

сотрудников
в штате

3000

компаний используют
решения Artsofte

20

лет на рынке IT

ТОП-20

поставщиков SaaS-
решений в России

ФИНТЕХ

 **abanking**

Платформа
для построения
банковской экосистемы

Sk

АВТО

 **TradeDealer.ru**

Платформа
для автобизнеса

Sk

НЕДВИЖИМОСТЬ

 **Profitbase**

Платформа для
построения экосистемы
застройщика

Sk

ЭДО

 **nopaper**

Сервис мобильного
документооборота

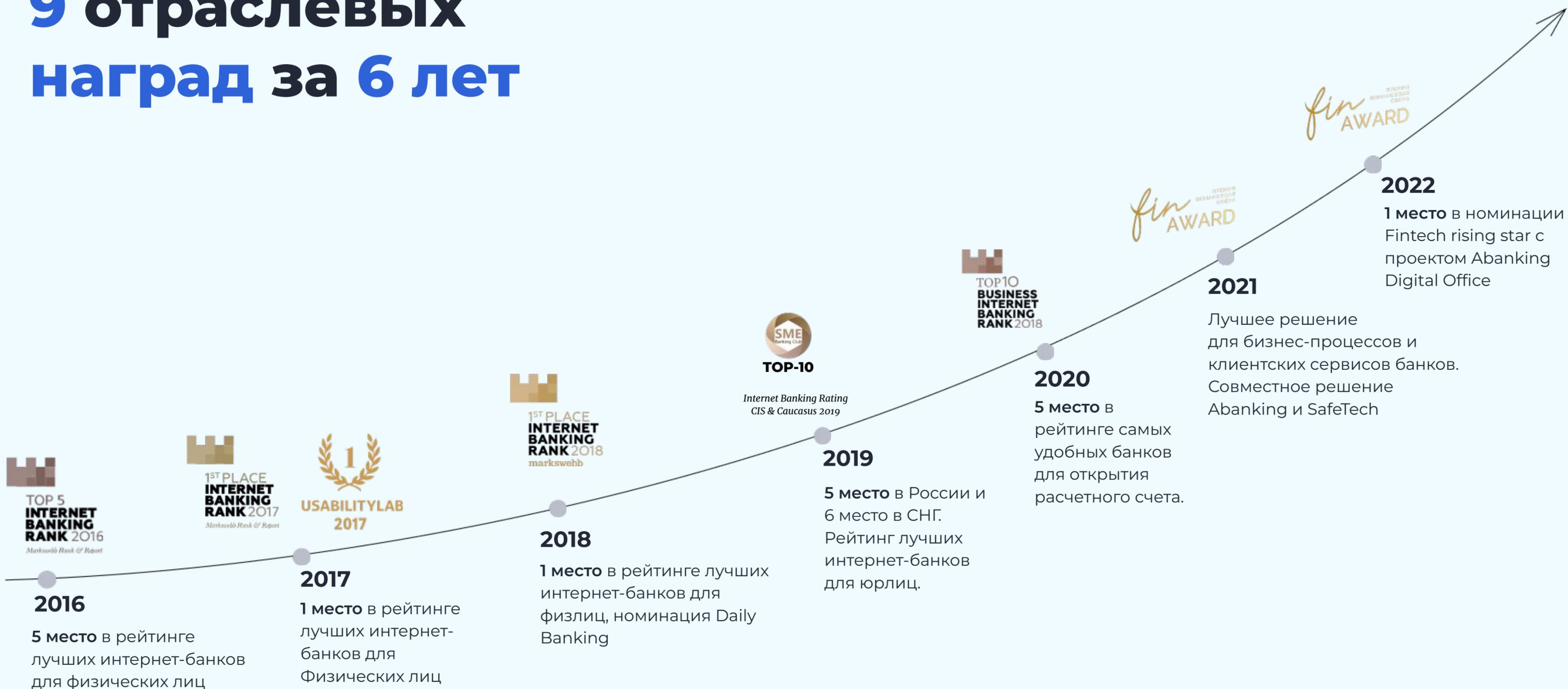
Sk

NOCODE

 **nocode**

Nocode-конструктор
для создания личных
кабинетов

9 отраслевых наград за 6 лет



О чём доклад?

Как избавиться от клиента: 3 проверенных способа

Способ 1

Откажитесь от цифровых сервисов

Чтобы не было проблем с конверсией в онлайн-сервисе, мы не стали его создавать.

[Главная](#) > [Корпоративным клиентам](#) > [Расчетно-кассовое обслуживание](#)

Расчетно-кассовое обслуживание

Операционно-кассовое обслуживание юридических лиц

Обслуживание клиентов осуществляется в соответствии с режимом работы [офиса обслуживания](#).

Критерии отнесения клиентов к категории клиента – иностранного налогоплательщика

При анализе возможности отнесения клиентов к категории клиента – иностранного налогоплательщика (Акционерное общество) (далее - «Банк») использует следующие критерии:

- 1) место регистрация в соответствии с иностранным законодательством;
- 2) наличие контроля со стороны иностранных граждан и/или иностранных налоговых резидентов;
- 3) наличие иных признаков иностранного налогоплательщика в системах Банка.

Способы получения от клиентов – иностранных налогоплательщиков необходимой информации

При необходимости получения от клиентов – иностранных налогоплательщиков необходимой информации (Акционерное общество) использует следующие способы:

- 1) письменные и устные вопросы/запросы клиенту;
- 2) заполнение клиентом формы, подтверждающей/опровергающей возможность его отнесения к иностранным налогоплательщикам;
- 3) анализ доступной информации о клиенте;
- 4) иные способы, разумные и достаточные в соответствующей ситуации.

Тарифы

Тарифы и документы

 Комплект документов для открытия счета ИП

 Комплект документов для открытия счета юл

 Комплект документов для открытия счета юл нерезиденту

 Общие условия открытия и ведения счетов юл, ИП и ФЛ, занимающихся частной практикой

Где
заявка?

 Критерии отнесения клиентов Банка к категории иностранных налогоплательщиков

Способ 2

Испытайте клиента

Клиент, который лучше других умеет переживать боль — самый лучший

Получите реквизиты счёта уже сегодня

Телефон

ИНН или организация

E-mail

Я согласен с [условиями передачи и обработки данных](#), [условиями резервирования счёта и п](#)

ОТКРЫТЬ СЧЁТ

Заявка успешно отправлена

Ожидайте звонка менеджера банка. Вас проконсультируют, ответят на Ваши вопросы и сообщат о дальнейших действиях.

ЗАКРЫТЬ

И что
теперь?

Тарифы РКО д

Выбор предпринимателей!

Ноль пять*
для небольших оборотов

Обслуживание

0 ₽

Лимит на исходящие платежи

безлимит

Платежи на счёт юрлица и ИП

0 ₽ в другой банк
0 ₽ внутри банка

Перевод на карту физлица (ИП) в

0 ₽

Лимит на исходящие платежи

500 000 ₽

Платежи на счёт юрлица и ИП

89 ₽ в другой банк
0 ₽ внутри банка

Перевод на карту физлица (ИП) в

822 ₽

Лимит на исходящие платежи

10 000 000 ₽

Платежи на счёт юрлица и ИП

29 ₽ в другой банк
0 ₽ внутри банка

Перевод на карту физлица (ИП) в

Безлимит

для больших дел

Обслуживание

4165 ₽

Лимит на исходящие платежи

безлимит

Платежи на счёт юрлица и ИП

19 ₽ в другой банк
0 ₽ внутри банка

Перевод на карту физлица (ИП) в

1 мес 3 мес 6 мес 12 мес



Заявка на получение кредита/лизинга/банковской гарантии для ЮЛ

Вы можете в любой момент [сохранить](#) заявку на сайте и отправить ее в банк позднее

Соглашение Продукт Основное Руководители и участники Показатели Поручители/Залог Документы Деятельность Подтверждение

Контактные данные

Контактное лицо по кредитной заявке

Контактный телефон * Рабочий телефон Электронная почта *

+7 (901) 234-56-78 +7 (901) 234-56-78

Согласие на обработку персональных данных

Я подтверждаю, что ознакомлен и согласен с [условиями обработки персональных данных](#)

Уважаемый клиент!

При заполнении электронной формы кредитной заявки Банка «Центр-инвест» необходимо указать следующую информацию:

- ИНН;
- ОГРН;
- адрес организации;
- паспортные данные руководителя;
- паспортные данные учредителей;
- сведения о доходах.

Обращаем Ваше внимание, что корректное и полное заполнение — залог скорейшего и объективного рассмотрения Вашей заявки.

В ходе рассмотрения Вашей кредитной заявки, Банк может запросить дополнительные документы.

В случае одобрения Вашей заявки, Банк может запросить документы, подтверждающие указанную Вами информацию.

вперед

Больше шагов!!!

Открытие счета

Укажите ОГРН / ОГРНИП

ОГРН / ОГРНИП должен
содержать 13 или 15 цифр

ДАЛЕЕ

**Нужен
ОГРН**

Зарезервируйте счет онлайн и подключите систему «Интернет-банк для бизнеса» без дополнительных посещений офиса банка.

Зарезервировать расчетный счет в валюте РФ может клиент-резидент, являющийся:

- юридическим лицом (только головная организация);
- индивидуальным предпринимателем;
- главой крестьянско-фермерского хозяйства.

Счет не может быть зарезервирован для организации с руководителем-нерезидентом или индивидуального предпринимателя с паспортом иностранного государства.



Список документов
для открытия счёта

Подробную информацию можно уточнить в офисах

Преимущества работы

Открытие счета

Выполняется поиск организации в базе ФНС.



Ждём...

Зарезервируйте счет онлайн и подключите систему «Интернет-банк для бизнеса» без дополнительных посещений офиса банка.

Зарезервировать расчетный счет в валюте РФ может клиент-резидент, являющийся:

- юридическим лицом (только головная организация);
- индивидуальным предпринимателем;
- главой крестьянско-фермерского хозяйства.

Счет не может быть зарезервирован для организации с руководителем-нерезидентом или индивидуального предпринимателя с паспортом иностранного государства.



Список документов
для открытия счёта

Подробную информацию можно уточнить в офисах

Заказать консультацию Заполнить заявку онлайн

ИНН *

Фамилия *

Имя *

Отчество *

Я директор компании Я представитель компании

Дата рождения *

Паспорт РФ *

Электронная почта *

Внимание! Указанный e-mail будет использоваться в качестве логина для входа в ОНЛАЙН-офис

Численность персонала компании *

Валюта счета *

Город *

Выберите офис обслуживания *

Телефон руководителя *

СМС-подтверждение полномочий * [Получить СМС](#)

SMS будет отправлено на номер руководителя компании. Запросите у руководителя код SMS, чтобы подтвердить согласование подключения сервиса

Ваш мобильный телефон *

СМС-подтверждение * [Получить СМС](#)

[Согласен на обработку персональных данных и условия резервирования счета](#)

В случае предоставления некорректных данных, обработка

Это тетрис?



Отправить

**Шаг 1.
Пока всё
хорошо...**

Вход

Введите номер телефона для входа

Номер телефона

Даю согласие на обработку [персональных данных](#)

Если необходимо восстановить доступ, обратитесь в службу поддержки по номеру [XXXXXXX](#)

ПОЛУЧИТЬ КОД

Впервые у нас? [Регистрация](#)

Необходима идентификация директора

На номер телефона директора будет направлена ссылка для авторизации через Портал Госуслуг

Я сотрудник организации

Введите номер телефона директора

ОТПРАВИТЬ

Я директор

Для идентификации необходимо наличие подтвержденной учетной записи на Портале Госуслуг

ПОДТВЕРДИТЬ ЛИЧНОСТЬ



Шаг 2

Необходима идентификация директора

На номер телефона директора будет направлена ссылка для авторизации через Портал Госуслуг

Я сотрудник орг

Введите номер телефона

Введите телефона директ

Ссылка на подтверждение отправлена по номеру телефона

Мы отправили код для подтверждения на номер

После подтверждения личности директора
необходимо обновить страницу.

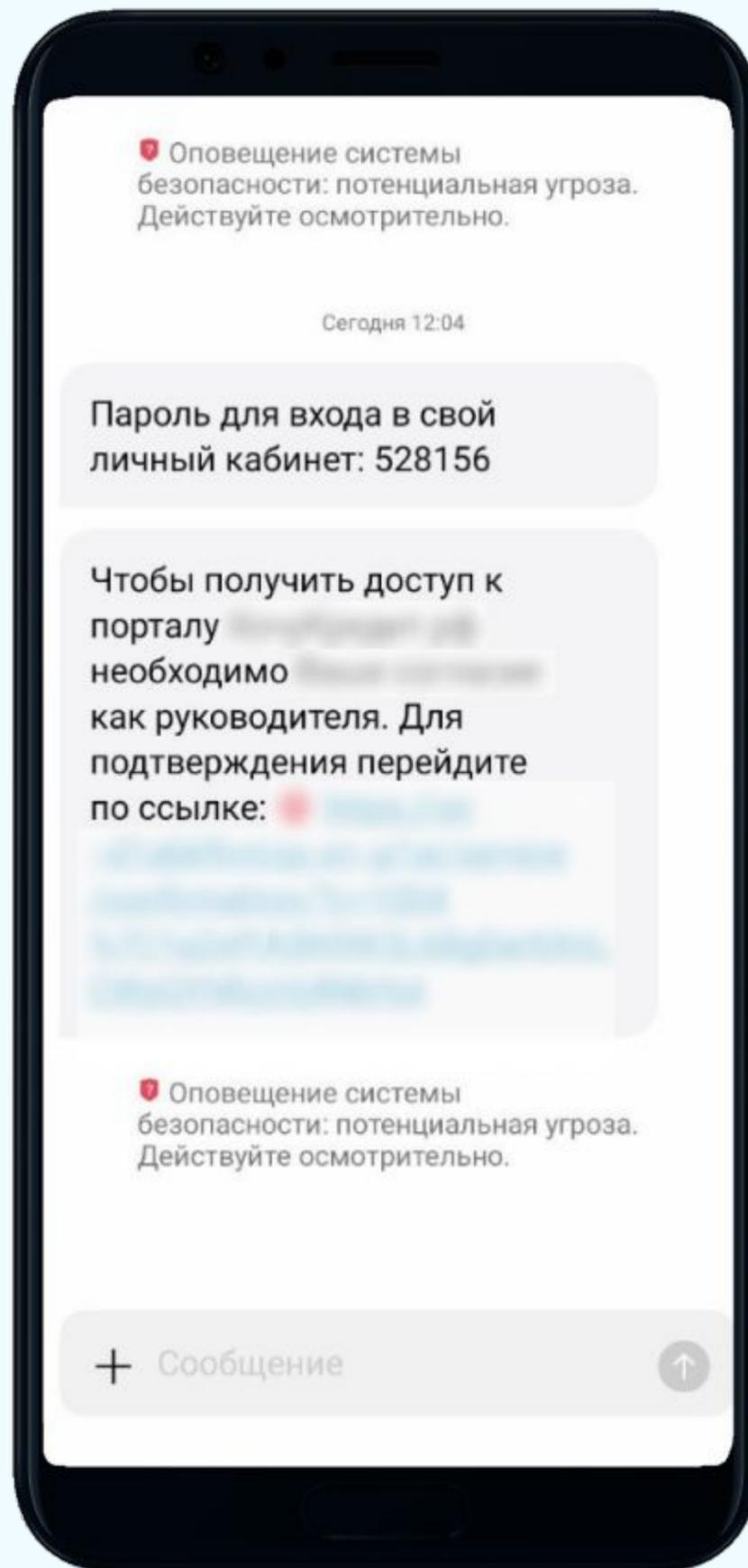
ХОРОШО



Необходимо наличие
записи на Портале

Шаг 3





Шаг 4 🔥

Тема: **Согласование резервирования счета(ов), клиент Индивидуальный предприниматель**

Со стороны [REDACTED] (далее - Банк) в отношении Индивидуальный предприниматель [REDACTED] зарезервирован(ы) счет(а):

[REDACTED]
на срок до 30 календарных дней.

Для заключения договора банковского счета Вам необходимо предоставить в ЕФ АО [REDACTED] документы, список которых прилагается внизу письма.

Для подключения к Интернет-банку для бизнеса без дополнительных посещений офиса Банка рекомендуем Вам:

- 1) самостоятельно зарегистрироваться в Интернет-банке по ссылке [REDACTED]
- 2) в Интернет-банке сформировать криптографические ключи и запрос на выпуск сертификата ключа проверки электронной подписи;
- 3) распечатать и подписать Акт признания ключа проверки электронной подписи в 2-х экземплярах;
- 4) направить запрос на сертификацию ключа проверки электронной подписи в Банк;
- 5) предоставить в офис Банка подписанный и заверенный печатью Акт признания ключа проверки электронной подписи в 2-х экземплярах.

С Руководством по регистрации в Интернет-банке для бизнеса можно ознакомиться по ссылке [REDACTED]

Обращаем Ваше внимание, что до заключения Договора банковского счета зарезервированный счет не является открытым и не может использоваться для проведения приходно-расходных операций

С уважением, [REDACTED]

Способ 3

**Усыпите бдительность клиента,
а потом испытайте!**

Клиенты не могут разобраться с сервисом?
Научатся, не сервис же переделывать.



ИНН физического лица
290112953621

Дата постановки на учет
11.04.2008

Фамилия
СМИРНОВ

Фамилия (латинскими буквами)

Имя
ИЛЬЯ

Имя (латинскими буквами)

Отчество
АНАТОЛЬЕВИЧ

Основные регионы деятельности (например, субъект РФ, муниципальный район или населенный пункт)

Основные регионы деятельности

Цели финансово-хозяйственной деятельности

- Получение прибыли
- Реализация общественных проектов
- Иные цели

Источники происхождения денежных средств и (или) иного имущества

- Доход от предпринимательской деятельности
- Зарботная плата
- Пенсионные выплаты
- Дивиденды
- Проценты по вкладам
- Алименты
- Прочие источники

Сведения о бенефициарных владельцах ⓘ

Имеется бенефициарный владелец

Информация о статусе ПДЛ (публичное должностное лицо)

Я являюсь ИПДЛ ⓘ

Я являюсь МПДЛ ⓘ

Я являюсь РПДЛ ⓘ

Мои родственники или родственники членов семьи являются ИПДЛ ⓘ

Мои родственники или родственники членов семьи являются МПДЛ ⓘ

Мои родственники или родственники членов семьи являются РПДЛ ⓘ

Я собираюсь осуществлять операции от имени ИПДЛ ⓘ

Я собираюсь осуществлять операции от имени МПДЛ ⓘ

Я собираюсь осуществлять операции от имени РПДЛ ⓘ



Инструкция по добавлению сертификата

1. Вставьте цифровой носитель электронной подписи
2. Откройте программу КриптоПро CSP на компьютере
3. Нажмите на вкладку "Сервис"
4. В окне выберите пункт "Просмотреть сертификаты в контейнере"
5. В открывшемся окне нажмите на кнопку "Обзор". Выберите контейнер и подтвердите свой выбор кнопкой ОК
6. В открывшемся окне нажмите на кнопку "Установить". После этого согласитесь с предложением заменить сертификат
7. Обновите страницу в браузере

С более подробной инструкцией вы можете ознакомиться по [ссылке](#)



Что в итоге? Через онлайн приходит 5% клиентов

 Потратили бюджет и время **безрезультатно**

 **Страшно вкладывать** в новые сервисы

 Клиентская база **уменьшается**

 **Всем грустно**



Почему так?

1 Перенесли офлайн- процесс в онлайн

когда не проверил гипотезу

и ждёшь клиентов

IT-инфраструктура не позволяет развиваться

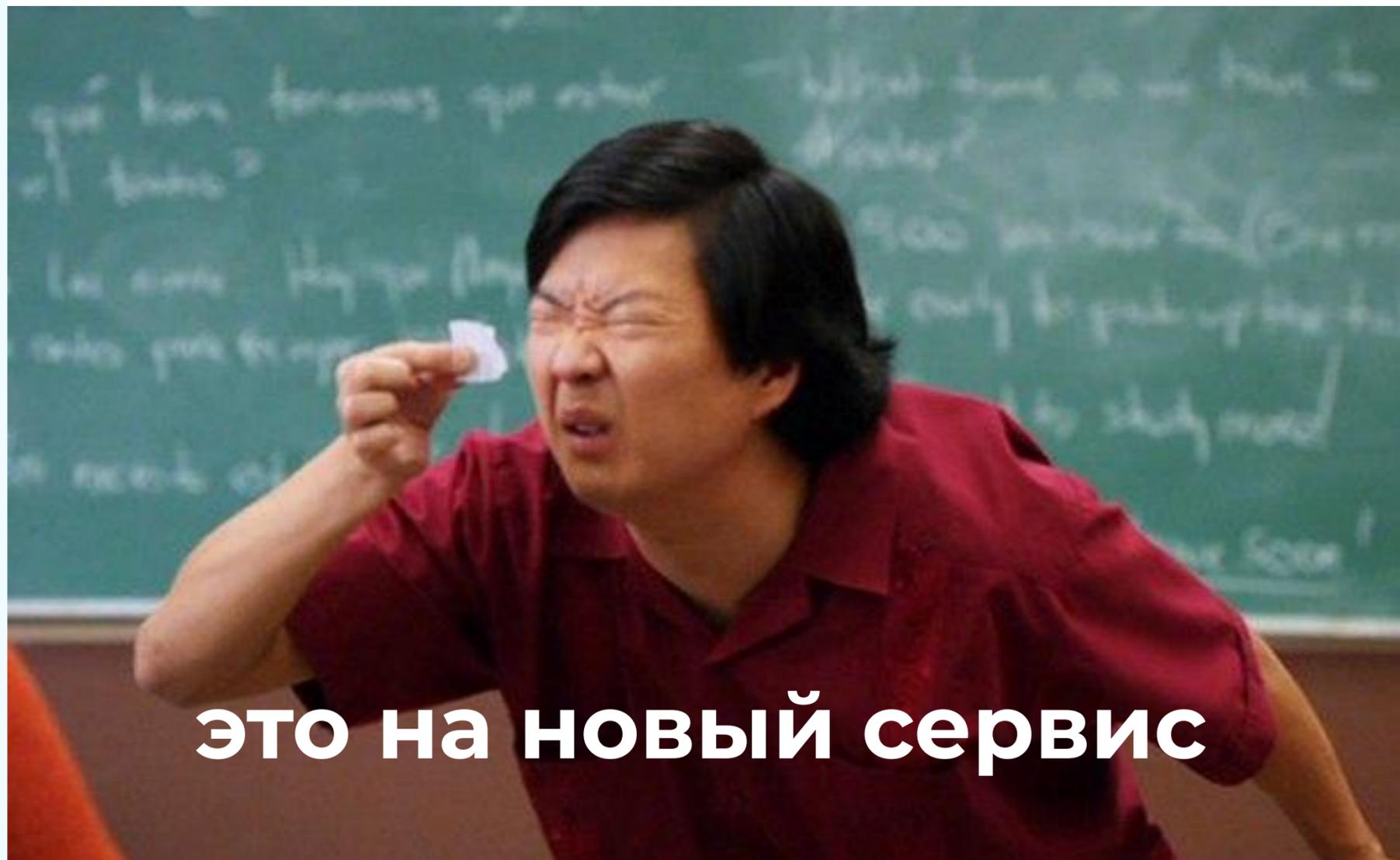
хотел быстро
добавить онлайн-
сервис



НО ВСПОМНИЛ,
что у тебя
МОНОЛИТНОЕ
ДБО

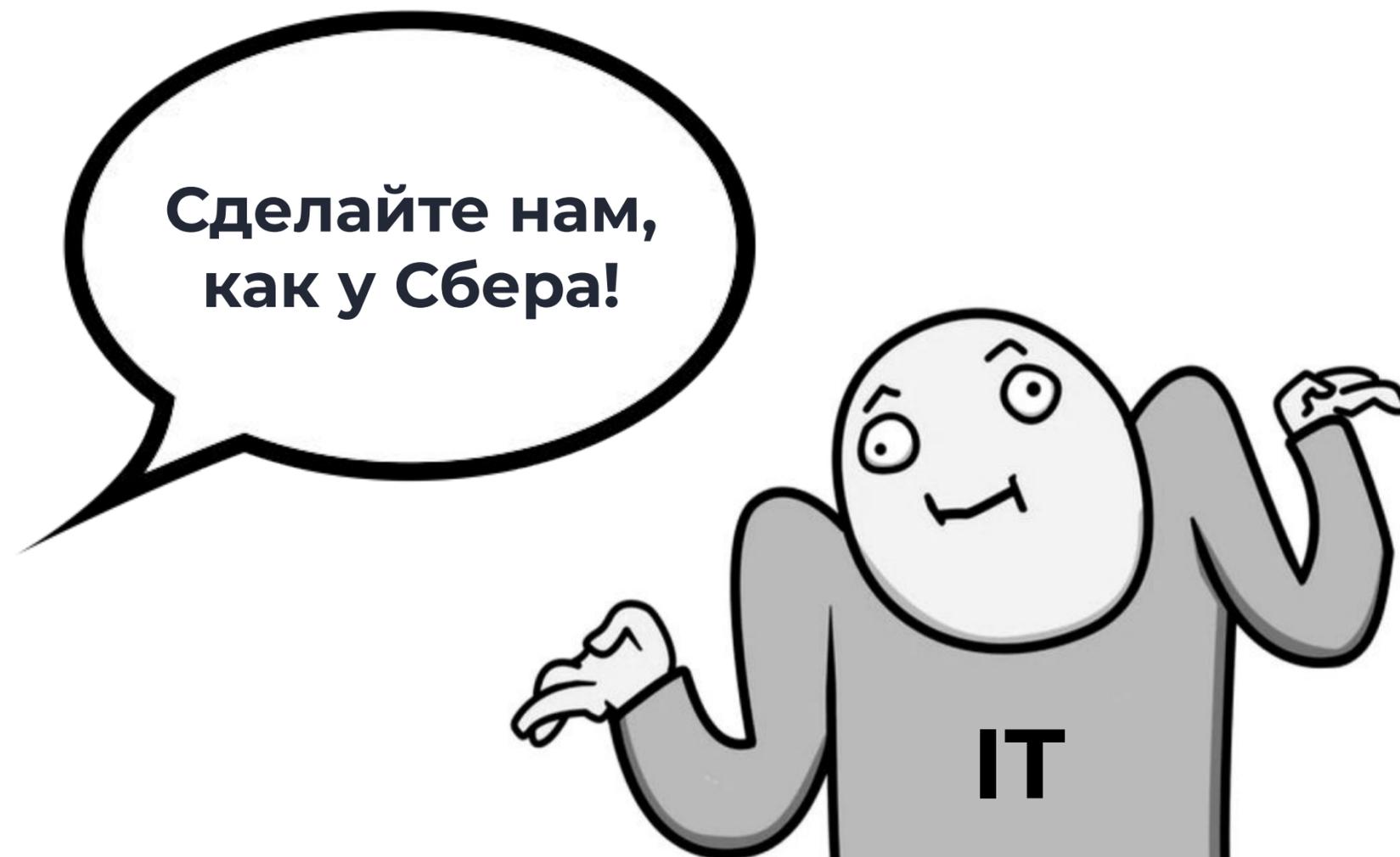


3 Бюджета хватает только на требования регулятора



ЭТО НА НОВЫЙ СЕРВИС

4 Разработчик сделал чётко по ТЗ



5 Сделали и забыли

- 1 Выбор решения
- 2 Внедрение
- 3 Запуск
- 4 ~~Аналитика~~
- 5 ~~Внедрение новых фич~~
- 6 ~~Новые интеграции~~
- 7 ~~Обновление интерфейса~~



**Быстрый запуск
и стремительная реакция
на поведение пользователей
= залог успеха!**

Быстро вносить изменения не получится, если



Вендор
дорабатывает
медленно



Нужно
согласовывать
бюджет



Разработчик
в отпуске

Получится с no-code

Разработка
быстрее
в 5-10 раз

1

Доработки без
привлечения
вендора

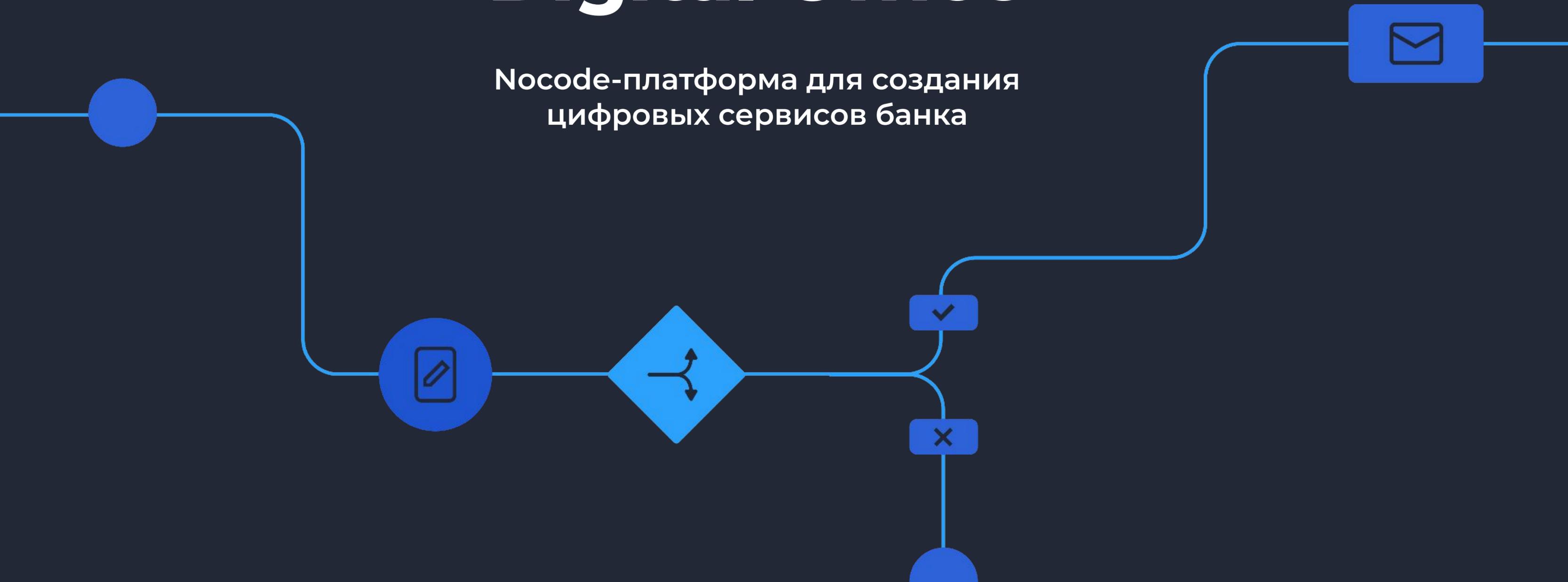
2

Без
программистов

3

Digital Office

Нocode-платформа для создания
цифровых сервисов банка



Применение платформы

Запуск новых продуктов и тестирование продуктовых гипотез сразу во всех каналах.

Посетители
сайта

**Маркетплейсы
услуг**

Нулевые
клиенты

**Личные
кабинеты**

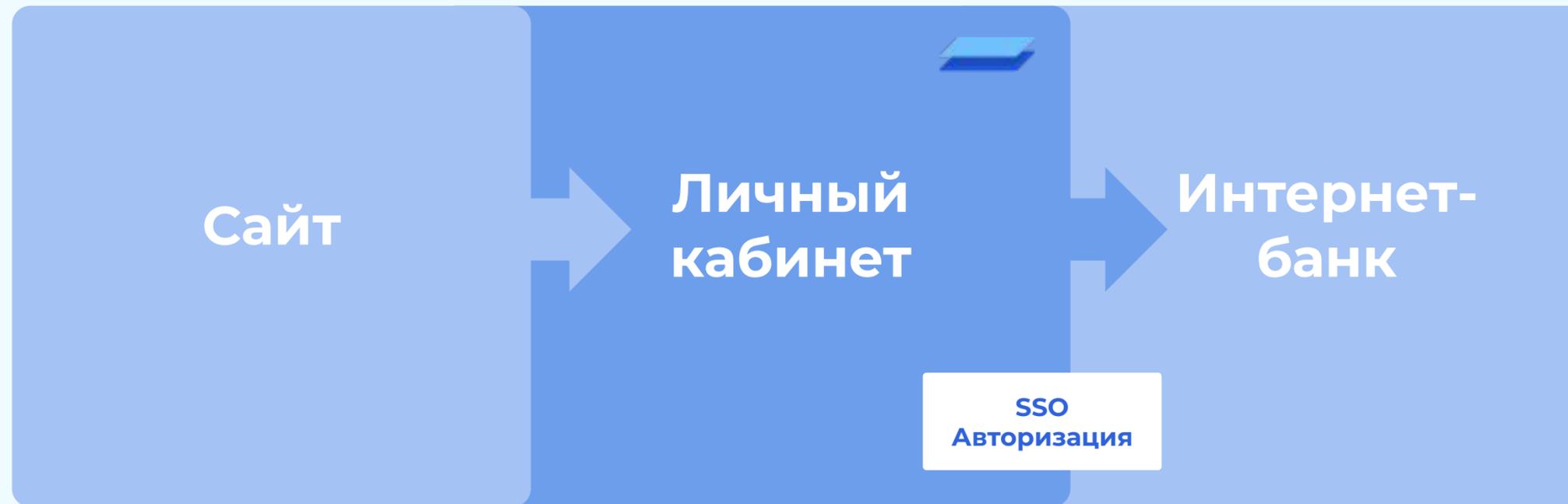
Клиенты
в ДБО

**Витрина продуктов
в ДБО**

Сотрудники
банка

**Рабочее место
оператора**

Путь клиента



- Переход из личного кабинета в ДБО без дополнительной авторизации
- Возможность реализации перехода из интернет-банка в личный кабинет для оформления банковских продуктов

Кейсы моментальной доработки сервиса

1. Сложная регистрация
2. Один сценарий для всех
3. Нужно много печатать

abanking Кабинет оператора Физическим лицам Юридическим лицам

Откройте счёт

Тариф с бесплатным обслуживанием счёта

Оформить заявку онлайн

- 0 Р в месяц за обслуживание счёта
- До 6% кэшбэк за расходы по карте для бизнеса
- 300 000 Р в подарок бонусами от партнеров

15 минут и ваш счёт готов!

ФИО
Укажите ФИО

ИНН компании
Укажите ИНН

Номер телефона
+7 (999) 999-99-99

- 1 Заполните заявку онлайн — вам не нужно посещать офис
- 2 Следуйте инструкциям, подпишите документы онлайн в вашем личном кабинете
- 3 Начните пользоваться вашим счётом

ibank.sado.app/account/register

Состав решения

 Личные кабинеты

 Конструктор форм

 Ролевая модель

 Автозаполнение

 Конструктор сценариев

 Единый центр авторизации

 Маркетплейс услуг

 Конструктор API-коннекторов

 Письма и SMS

 ЭДО

 Программные виджеты

 Автопроверки клиентов

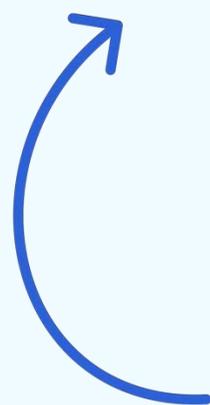
ТОЛЬКО ПЕРВЫМ ПЯТИ БАНКАМ

① Предложим, как улучшить
путь клиента

② Передадим MVP

Не
Т

Условие Да



Оставляйте заявки