



R•Style Softlab

Фронт-офис: задача – решение – результат

Ольга Чебунина
Директор управления пресейла
Кандидат социологических наук

Современный рынок - борьба за клиента R•Style Softlab

Клиентоориентированность

Клиент – главный человек в компании, каждое его обращение приносит доход

Необходимо превосходить ожидания клиента, иначе он уйдёт к конкурентам

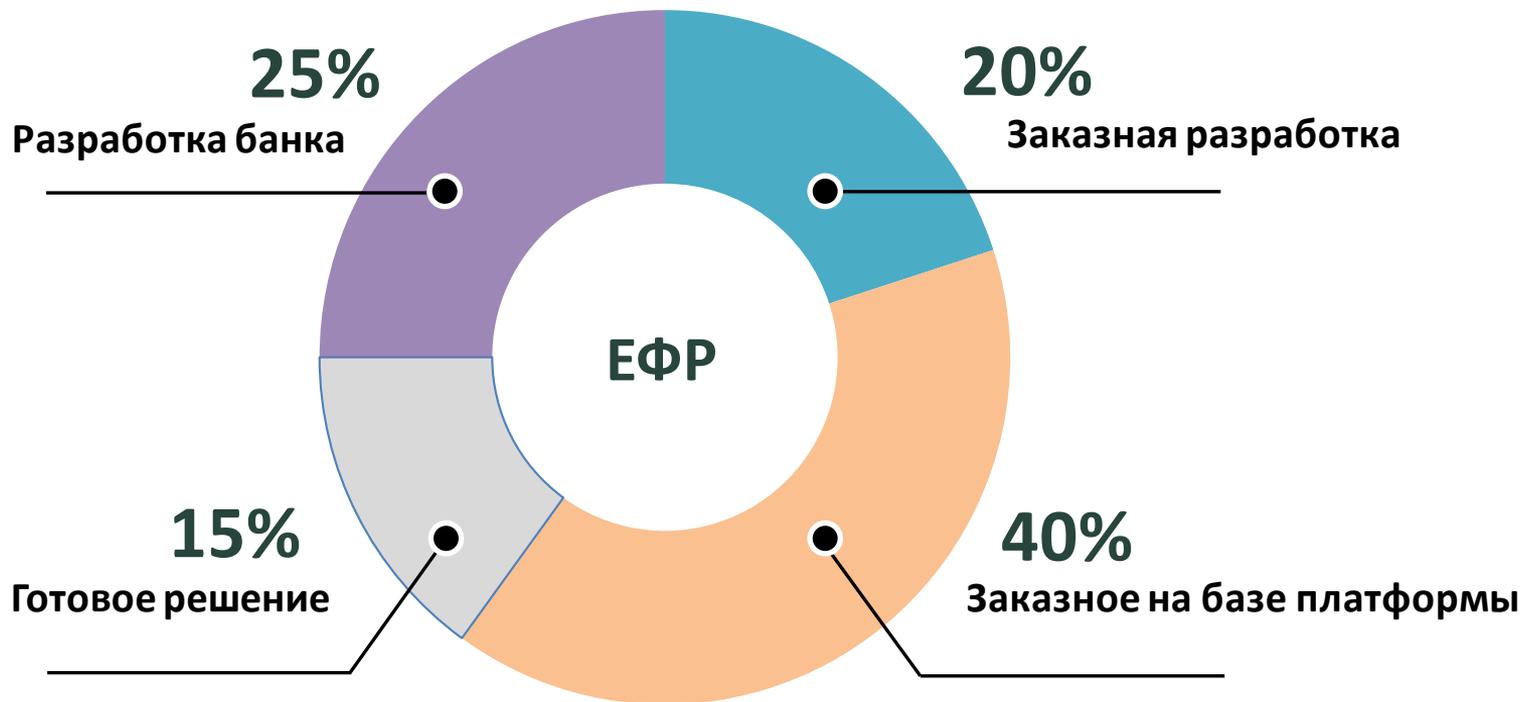
Сотрудник берёт на себя ответственность за качество обслуживания

Если компания не позаботится о клиенте, то это сделают её конкуренты

Главное – не улыбка менеджера, а улыбка клиента, после общения с менеджером

Визитная карточка банка





**на основании внутреннего исследования RSSL*

Ключевая технология банка



Эффективность

Повышение эффективности труда работников фронт-линии на 50% за счет автоматизации операций обслуживания клиентов-физических лиц



Уровень сервиса

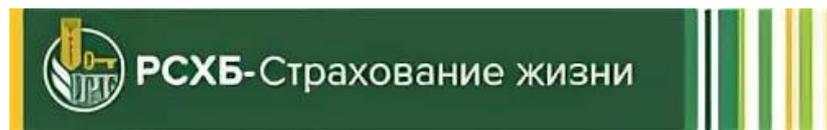
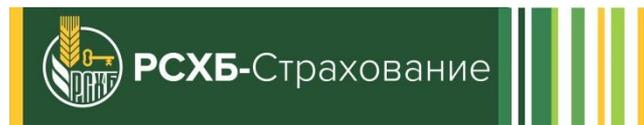
Повышение скорости обслуживания клиентов-физических лиц на 50% за счет сокращения времени обработки запросов



Единое окно

Сокращение времени обслуживания за счет выполнения 85% рабочих операций в одной системе

Наши клиенты



Подход к внедрению

1



Заказное
производство

Крупные
универсальные
банки

2



Платформа + глубокая
кастомизация

Крупные и средние
банки

3



Собственная
разработка банка

Крупные и средние
банки

4



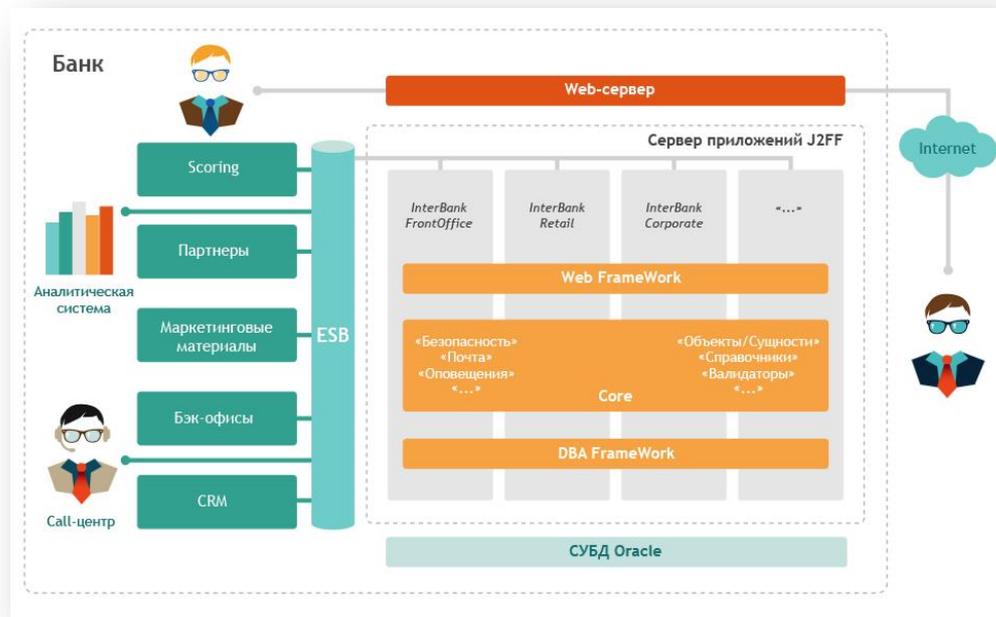
Дистрибутив
с кастомизацией

Средние
и небольшие
банки

Дистрибутивное решение

Встроенный конструктор:

- ✓ Бизнес-объекты
- ✓ Документооборот
- ✓ Бизнес-логика
- ✓ Справочники/кодификаторы
- ✓ Разграничение прав доступа
- ✓ Язык описания условий

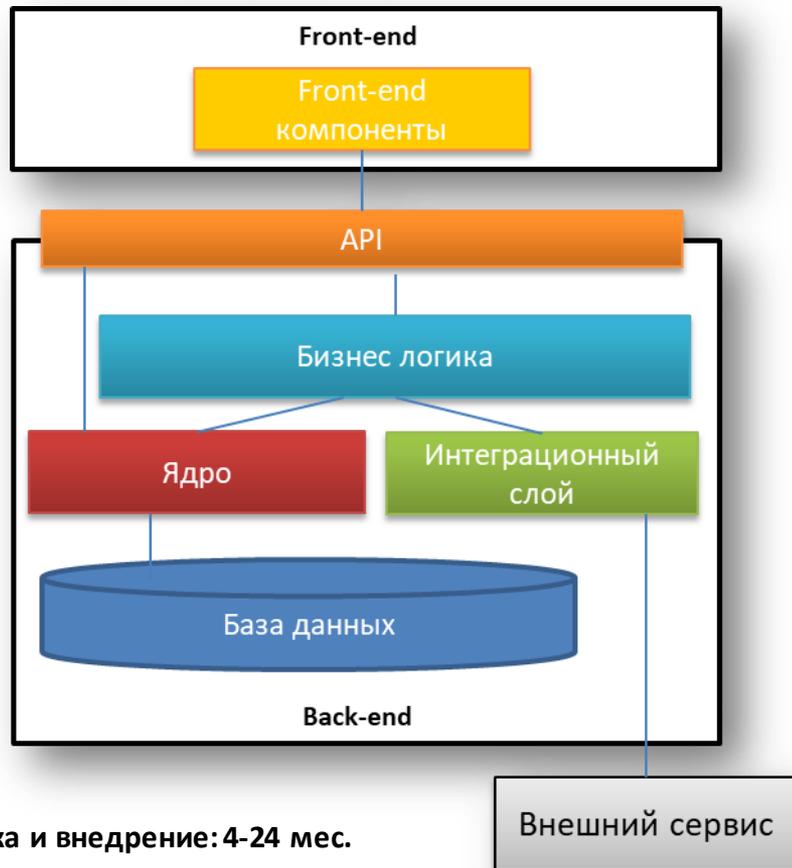


- + Небольшие трудозатраты на доработку приложений
- + Возможность изменения/расширения функциональности силами сотрудников банка

Разработка и внедрение: 1-4 месяца.

Платформа + глубокая кастомизация

- ✓ Готовая платформа существенно сокращает стоимость проекта
- ✓ Быстрая адаптация и интеграция дистрибутивного функционала платформы в инфраструктуру банка
- ✓ Гибкое решение на микро-сервисной архитектуре
- ✓ Параллельная разработка микро-сервисов сокращает сроки проекта
- ✓ Микро-сервисы позволяют быстро выводить на рынок новые продукты (time-to-market)
- ✓ Открытое API
- ✓ Open source технологии
- ✓ Современные стеки технологий



Заказная разработка

1

С «нуля»

2

Доработка
существующего
решения

-
- Реализация концепции решения
 - Наличие готовой методологии разработки
 - Экспертиза в реализации подобных решений
 - Опыт работы с востребованными стеками технологий
 - Компетенции команды
 - Архитекторы
 - Разработчики
 - Аналитики
 - Инженеры по тестированию и внедрению
 - Devops инженеры
 - Поддержка всего цикла: от начала проекта до сопровождения



Собственная разработка банка



- ✓ Консалтинговые услуги
- ✓ Аудит существующих систем
- ✓ Реализация обследования и подготовка их результатов
- ✓ Разработка документации
- ✓ Привлечение команд для разработки решений – полного цикла

Разработка и внедрение: от 12 до 60 мес.



R•Style Softlab