



# Будущее цифрового банка Интеллектуальный банк

Андрей Горяинов  
Директор кластера «Услуги и сервисы» SAP CIS  
21 мая 2019

PUBLIC

HIGHER EDUCATION  
MILL & MINING • O&G  
CHEMICALS • EC&O

**БЕТРЕННО** 

LIFE SCIENCES / HEALTHCARE  
SERVICES / TRANSPORTATION  
CONSUMER GOODS / AFS  
PUBLIC SECTOR • AUTO  
UTILITIES • IM&C • A&D

**ШТОРМ** 

**BANKING**  
**INSURANCE**  
HIGH TECH  
TELCO  
MEDIA  
RETAIL / WHOLESALE  
DEFENSE & SECURITY  
SPORTS & ENTERTAINMENT

**УРАГАН** 

# Ключевые аспекты изменяющие банковскую индустрию



## Цифровой клиентский опыт

Клиенты банков **хотят и ожидают** большего. Сегодня банки работают над тем, что расширить **свои предложения, продукты и сервисы** за пределы классических банковских операций.



## Данные как новая валюта

Аналитика в банках **сильно фрагментирована**. Банки тратят значительные ресурсы на **очистку данных и дедубликацию** для того, что бы создать **единый профиль клиента**: от анализа истории и поведения клиента до понимания его **намерений и ожиданий**.



## “Платформификация”

Банки переходят к новому типу бизнес-модели «**plug-and-play**», которая позволяет множеству участников использовать единые ресурсы, взаимодействовать друг с другом и своими клиентами и, благодаря этому, **создавать новую ценность для бизнеса**.

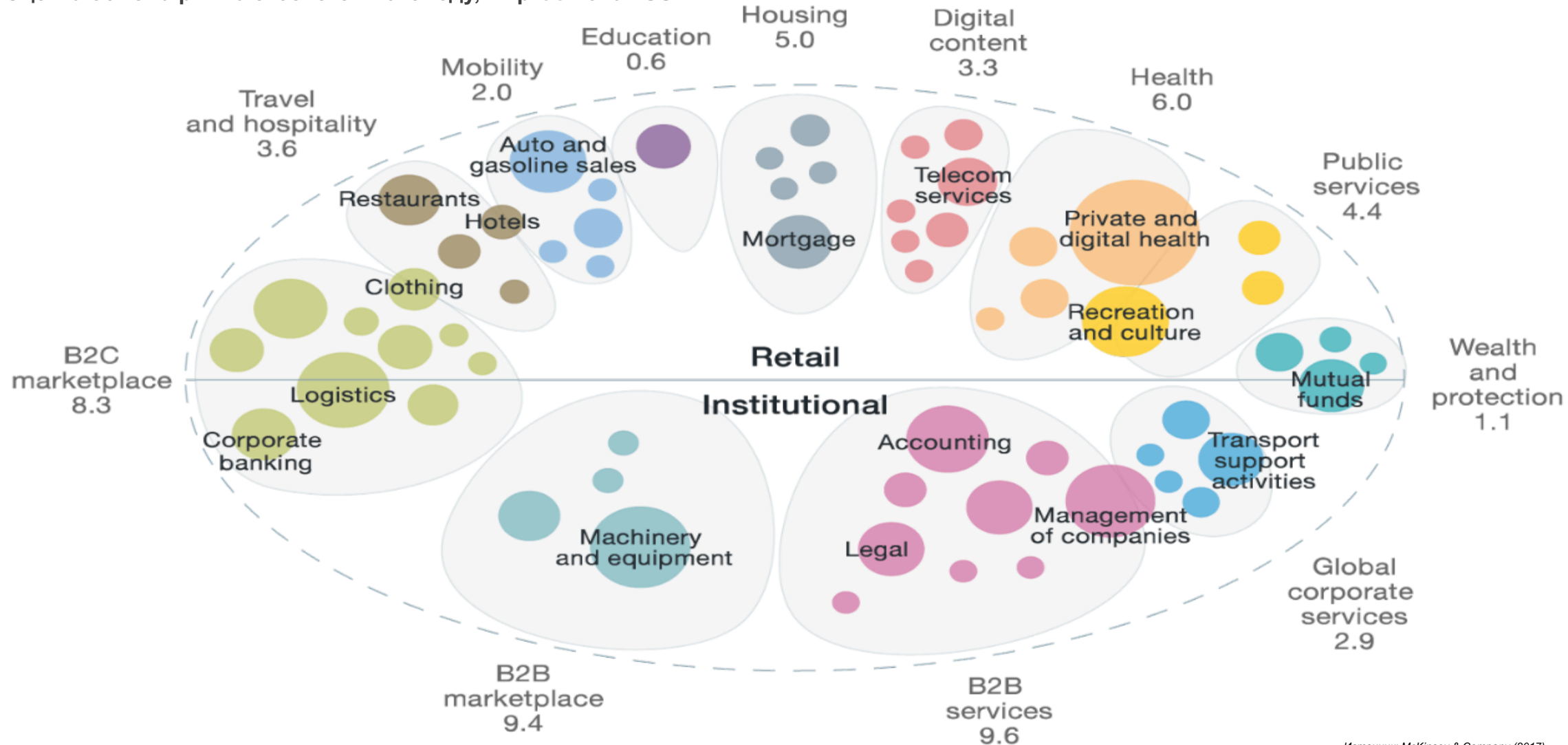


## Банк – технологическая компания

Банки пересматривают и изменяют свои организационные структуры, технологии, культуру, **что бы функционировать как технологические компании**.

# Новые экосистемы вместо традиционных отраслей промышленности

Оценка объема рынка экосистем 2025 году, в триллионах USD



Источник: McKinsey & Company (2017)

## Банки должны измениться – взгляд в 2025 год

Банки изменятся, чтобы выглядеть и работать как **технологические компании**, предоставляя банковские и небанковские услуги и, в результате, станут **цифровыми платформами**. **Успешность** финансовых институтов будет определяться тем, насколько продуктивным будет использование **интеллектуальных технологий**.

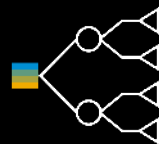
# Стратегические приоритеты для банков

## Бесшовное подключение



- Быстрое подключение новых клиентов
- Сервисы и услуги через бесшовное соединение банков и их клиентов
- Омниканальное общение с клиентами с использованием сервисов самообслуживания на основе искусственного интеллекта

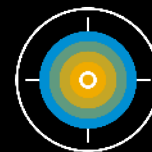
## Интеллект, управляемый данными



- Продвинутая клиентская аналитика для персонифицированного маркетинга
- Использование машинного обучения для автоматизации задач комплаенса: KYC, AML
- Финансовое хранилище данных для многоцелевого использования

Приглашаем на презентацию банковской модели данных в 16:30

## Операционная эффективность



- Снижение стоимости владения за счет стандартизации технологий
- Сквозная обработка операций (STP)
- Сконфигурированное облачное решение для взаимодействия компаний и банков
- Оптимизация процессов за счет использования машинного обучения и роботизации процессов – презентация в 14:30

## Клиентский опыт



- Индивидуальное ценообразование
- Быстрые и 100%-цифровые процессы обслуживания
- Финансовый онлайн-советник
- Поведенческий анализ и стимулирование «финансового здоровья» клиентов
- Банк как единый маркетплейс банковских и небанковских продуктов

# Бесшовное подключение – Lloyd's

Цифровая банковская платформа SAP для управления платежами и денежными средствами

1

Лидер рынка по управлению денежными средствами и платежами для корпоративных клиентов

2

Продвинутые системы самообслуживания, включая развитые аналитические возможности

3

Первая в стране платформа на основе API для корпоративных клиентов (open banking)

4

Бесшовное взаимодействие с цифровой платформой банка (учет, платежи, кэш-менеджмент)



## Система самообслуживания

- SAP Omni Channel Business Banking
  - Счета/остатки/денежные позиции
  - Платежи
  - Управление денежными средствами (лимиты)
  - Управление виртуальными счетами
  - Управление правами пользователей
- Отчетность в реальном времени в BusinessObjects Cloud
- Обслуживание клиентов в SAP Cloud for Service

## Cash Management and Payments

- Платежи
  - Через платежные системы страны
  - Ускорение платежей
  - Международные платежи
- Управление денежными средствами компаний / Управление счетами
  - Многовалютный учет
  - Кэш пулинг
  - Лимиты на группу компаний/филиалы
  - Виртуальные счета

# Интеллект, управляемый данными - mBank

Высокоэффективные маркетинговые компании с использованием SAP Predictive Analytics

- ✓ Обслуживание 5.5 миллионов клиентов
- ✓ Анализ более 5000+ параметров клиента
- ✓ Данные из социальных сетей, анализа текстов, хранилища данных и внешних поставщиков информации
- ✓ Запуск 200 маркетинговых моделей (типов кампаний) каждый день
- ✓ Рост эффективности кампаний в 10 раз
- ✓ Расчет лучшего предложения для клиента.
- ✓ Наивысший индекс потребительской лояльности в Польше : 46



<https://www.youtube.com/watch?v=h67NKswS6r4>



# Операционная эффективность - Rabobank

Снижение затрат за счет использования фабрики STP (сквозная обработка операций )

- ✓ 103 партнерских банка, 1.2 миллиона клиентов
- ✓ Использование SAP Transactional Banking для
  - ✓ ипотечного кредитования
  - ✓ корпоративного кредитования
- ✓ Большое число онлайн-сервисов
- ✓ Выдача кредита за часы вместо недель
- ✓ Снижение затрат благодаря повышению параметра STP (Straight Through Processing) - сквозной обработки операций без участия человека
- ✓ Использование машинного обучения для коррекции ошибок и исключений
- ✓ Улучшение качества данных



<https://www.sap.com/assetdetail/2017/09/b83a4796-d57c-0010-82c7-eda71af511fa.html>

# Финансовый анализ и контроль рисков - PayPal

## Процессы учета и выверки платежей

- Масштабируемая платформа для учета и анализа
- Ежедневное закрытие без перерывов на выходные и праздники
- Распределение затрат на уровне транзакций, а не на агрегатах
- Автоматизация сверки с использованием машинного обучения
- Снижение избыточности данных
- Полная прозрачность учетных процедур и правил
- 200+ стран присутствия
- Балансы в 25 валютах
- Выпуск 320 новых продуктов в год



- 260 млн активных счетов (всего 2.1 млрд)
- 130 млн транзакций в день в SAP
- 7 млрд платежей в год
- Рост 30% в год
- Система in-memory 48 TB на SAP HANA

# Управление клиентским опытом – Discovery Bank

## Новейшие технологии и инновационные процессы



Discovery, Южная Африка, открыл **Discovery Bank** в марте 2019

- ✓ Discovery Bank это Первый **поведенческий** банк в мире
- ✓ Работает на SAP Banking
- ✓ Внедрено в сотрудничестве с EY

### Vitality Money

- ✓ Ключевой механизм для дифференциации клиентов по их финансовому поведению
- ✓ Стимулирование клиентов к достижению финансового благосостояния

### Discovery Bank

- ✓ Предлагает клиентам динамическую процентную ставку, которая связана с их финансовым поведением; стимулирование клиентов к получению процентного дохода, сбережениям, а не к кредитивным продуктам.
- ✓ Привлекательная система вознаграждений с динамическими скидками, также на основе поведения клиентов.

### Предложение умных банковских продуктов

Платежные средства, кредитные продукты, периодическая оплата, финансы для всей семьи, множество сберегательных опций с динамической процентной ставкой – все доступно через мобильное приложение Discovery Bank app.



<https://www.discovery.co.za/bank/join-discovery-bank>

- SAP Transactional Banking – банковская система реального времени с автоматизированными сквозными процессами
- S/4HANA Finance – финансовая система реального времени
- SAP Hybris Marketing – система вовлечения клиентов
- Полностью цифровое взаимодействие с клиентами
- Консистентная информация о клиентском опыте – через все каналы взаимодействия
- Система реального времени, анализ больших данных

<https://businesstech.co.za/news/banking/284158/discovery-bank-to-launch-in-march-2019-heres-what-you-need-to-know/>

# Какие профессии будут востребованы в **цифровом банке**?

**Data Scientist** – те, кто понимает, как извлечь ценные сведения из имеющихся данных  
приходите в 15:30 послушать про технологии Data Science в банках

**Machine Educator** – может обучить искусственный интеллект принимать верные решения

**Experience Designer** – может эффективно построить клиентский путь

**Behavioral Psychologist** – выявляет мотивацию и анализирует факторы поведения людей

**Code Lower** – определяет соответствие алгоритмов и программ требованиям регуляторов

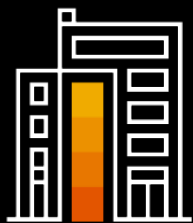
**AI Regulator** - специалист по использованию искусственного интеллекта для надзора

**DLT – expert** – специалист по использованию распределенного реестра (блокчейн)

# Как SAP поможет вам пройти путь цифровой трансформации?



Лайф-стайл  
помощник



Дизайн-  
мышление



Роботизация  
процессов



Цифровые  
экосистемы



Машинное  
обучение



Клиентский  
путь

# Спасибо за внимание!

КОНТАКТЫ:

[maxim.abazovik@sap.com](mailto:maxim.abazovik@sap.com)