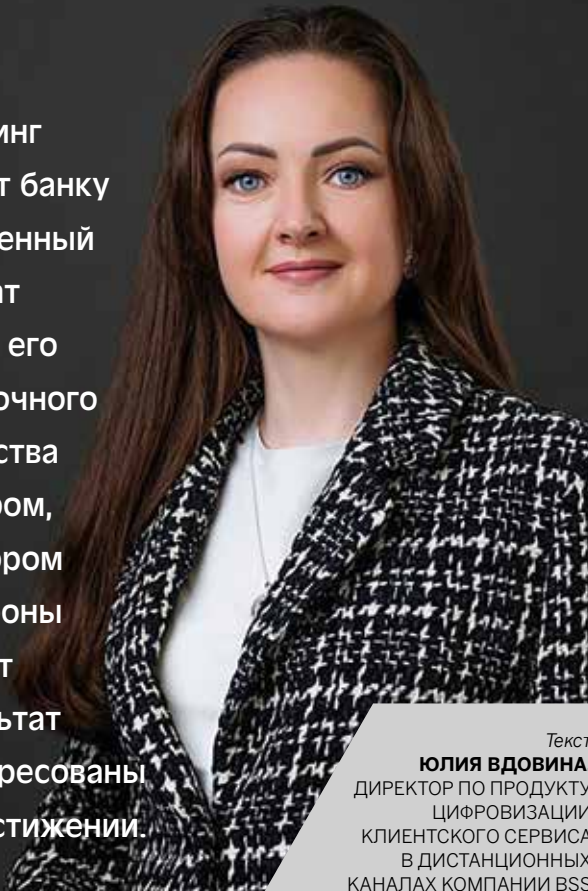


Отправная точка для непрерывных изменений

Консалтинг приносит банку существенный результат в случае его долгосрочного партнерства с вендором, при котором обе стороны отвечают за результат и заинтересованы в его достижении.



Текст
ЮЛИЯ ВДОВИНА,
ДИРЕКТОР ПО ПРОДУКТУ
ЦИФРОВИЗАЦИИ
КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА
В ДИСТАНЦИОННЫХ
КАНАЛАХ КОМПАНИИ BSS

Обычно экспертный консалтинг начинается со сбора и анализа информации в кредитно-финансовой организации. Как правило, консультанты запрашивают данные о ее текущем состоянии, метриках успеха, видении и векторах развития, зрелости IT-архитектуры. Чем более открыта кредитно-финансовая организация, тем выше результат. Наши клиенты это понимают и способствуют получению всех запрашиваемых данных. В случае если какой-то информации для полноты картины не хватает, мы вместе с банком находим способы ее получения. Зачастую собрать недостающие данные помогают речевая аналитика, а также сбор логов из информационных систем. Затем готовится экспертная часть, основанная на нашем опыте. В итоге мы выдаем заказчику сравнение с рынком, рекомендо-

ванный список быстрых изменений и доработок/внедрений IT-систем и модификаций бизнес-процессов. Таким образом, клиент получает портфель изменений с пониманием, как и на что они повлияют и к каким результатам приведут.

Также мы показываем кредитно-финансовой организации, где у нее узкие места, из чего состоит предлагаемый портфель изменений, нацеленный на дополнительный доход, оптимизацию и улучшение клиентских впечатлений. Нами оценивается целесообразность проведения описанных в портфеле изменений, перечисляются решения и технологии, с помощью которых можно реализовать задачи, вошедшие в портфель. Все рекомендации подкреплены конкретными данными, финансовыми моделями, изменением метрик успеха и цифрами — без этого в современном мире не обойтись.

Как правило, вопрос принятия наших рекомендаций заказчиком и следования им не стоит. А на любые вопросы, возникающие к портфелю изменений, мы обязательно отвечаем. После проведения консалтинга в кредитно-финансовой организации может возникнуть необходимость дообучения персонала, для того чтобы выполнять рекомендации более эффективно — это включено в наше сопровождение. И такой подход мы считаем правильным, так как тоже заинтересованы в положительном результате.

Доля случаев, когда результаты экспертного консалтинга становятся драйвером проекта по внедрению технологий и решений компании BSS, довольно высока, поскольку в ходе консалтинга мы активно используем инструменты, основанные на нашем технологическом стеке. Когда заказчики видят эти решения в работе, они хотят иметь такие же инструменты в своем периметре. При этом после нашего консалтинга мы можем рекомендовать использовать продукты иных вендоров, которые помогут эффективно решить задачи и достичь лучших результатов.

Иногда заказчик не готов что-либо расширять или изменять в своем технологическом стеке. В таких случаях портфель изменений сводится к трансформации методологий, подходов внутри компании и самих бизнес-процессов. И здесь окончательное решение, как приоритизировать свои задачи и решать их на практике, — за заказчиком.

Наш опыт показывает, что клиенты, единожды обратившись к нам за экспертизой, возвращаются снова и снова с уже изменившимися потребностями и реализованным решением разных задач. Так выстраивается непрерывный цикл улучшений в компании, когда на каждом этапе при появлении новых вызовов идут поиск и реализация новых возможностей. **Б.О.**