

О саморазвитии,  
важности  
соблюдения  
режима и личного  
расписания  
для достижения  
успеха в карьере  
и результатов  
в бизнесе  
рассказала  
Анна Лоевская,  
директор дивизиона  
«Цифровой  
корпоративный  
банк»

Текст  
АРТУР ПЕРОВ,  
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ  
«Б.О.»

# Анна Лоевская (Сбер): Общий уровень IT-грамотности растет и становится «гигиеной»

фото: Сбер

— Анна, ваше образование в менеджменте, на первый взгляд, кажется далеким от должности директора дивизиона «Цифровой корпоративный банк». Расскажите, как и почему вы выбрали именно такое направление? Пришлось ли вникать в проблемы IT, учиться писать коды, разбираться в аналитике?

— Так может показаться, если не знать моего отношения к образованию. Я не считаю, что диплом вуза — это билет, по которому вы летите определенным маршрутом. Учиться и осваивать новые навыки нужно постоянно. Я люблю учиться. Главным вызовом на первом этапе карьеры было освоить специфику банковского дела — чтобы понять, как все устроено, со стороны «бизнеса», а не IT. IT-навыки я постигала несколько позже, в том числе на профильных программах обучения СберУниверситета, когда уже работала в Сбере и занималась созданием продуктов для клиентов. Невозможно быть владельцем продукта и при этом не понимать, как работают параметры, алгоритмы, что такое фронт и что бэк, как строятся пользовательские пути, как продукт должен выглядеть с точки зрения UI... Еще одним вызовом стало освоение принципов работы банка с корпоративными клиентами. Процессы юрилиц — сфера с очень жесткими требованиями и нормативным регулированием. Это нельзя не учитывать в построении лучшего пользовательского опыта работы с цифровым банком.

Работать с цифровым банкингом и не разбираться в IT нельзя. Это с одной стороны. С другой стороны, общий уровень IT-грамотности растет, становится «гигиеной», и это здорово. Например, написание кода на питоне. Кажется, скоро это будет такой же распространенный навык, как сейчас — «уверенное использование Excel».

— Какие направления вы курируете как лидер команды? Каких результатов удалось добиться на этом посту за годы работы, в частности за 2023 год?

— Я отвечаю за интернет-банкинг Сбера для корпоративных клиентов. Это направление включает в себя web-банк и мобильное приложение «СберБизнес», систему «СберПро» для крупнейших клиентов, а также набор решений и методов для прямой интеграции Sber API. Каждый из наших каналов можно назвать лидером в своем сегменте рынка как по аудитории, так и по возможностям, которые они предлагают пользователям. Если говорить об итогах работы за 2023 год, то, на-

верное, в первую очередь стоит отметить сохранение и прирост аудиторных показателей — с одной стороны и обеспечение доступности и надежности наших систем — с другой.

Например, в web и мобильном приложении мы приросли на 4% активных пользователей в месяц. Это означает, что в среднем в месяц в этих каналах работают более 2,8 млн клиентов. Канал Sber API укрупнился: он объединил в себе наше прежнее решение, SberBusiness API, и все API-решения Сбера для корпоративных клиентов. Теперь он насчитывает более 400 сервисов и больше 6 тыс. партнерских интеграций. С точки зрения обеспечения доступности для клиентов важным шагом стал переход всех наших каналов на сертификаты Национального удостоверяющего центра Минцифры. Эту же задачу решают тестирование и получение сертификатов соответствия наших каналов и приложений самым популярным отечественным операционным системам, например ОС «Альт».

---

**Каждый из наших каналов можно назвать лидером в своем сегменте рынка как по аудитории, так и по возможностям**

---

— Какие приоритетные задачи вы сейчас решаете? Для каких отраслевых сегментов готовите сервисы?

— У нас довольно много задач, и все они приоритетные. Наша главная задача — помочь клиенту добиться успеха вместе с нами и занять место в перечне его любимых брендов. Мы хотим стать партнером, с которым предприниматель взаимодействует каждый день. В этих целях, например, мы выстраиваем ландшафт цифровых сервисов вокруг клиента, создаем среду, в которой он в режиме «одного окна» может управлять бизнесом, отслеживать ключевые показатели и процессы компании, при необходимости вмешиваться и корректировать их. С одной стороны, это упрощение интерфейсов и пользовательских путей, а с другой — возможность сделать цифровой банк максимально релевантным потребностям пользователя. Воплощением этой работы выступают наши решения для отраслей: различные приложения на базе интернет-банка «СберБизнес» с виджетами и специализированными сервисами и услугами для самых распространенных видов предпринимательской деятельности. В этот перечень входят решения для сдачи в аренду коммерческой недвижимости, для грузоперевозок, для оптовой и розничной торговли, для кафе и ресторанов и другие. Для каждого решения есть особые наборы сервисов и функций. Если раньше предприниматели из этих сфер ходили в «СберБизнес» только для совершения транзакций, просмотра балансов и для другой рутины, то сейчас они могут управлять процессами компании и развивать бизнес непосредственно из интернет-банка. Доля пользователей этих решений растет: только за прошлый год их количество увеличилось в 3,4 раза и составляет более 310 тыс.

— Как меняется клиентская база за последние годы? Какие задачи пришлось решать в связи с ужесточением санкционной политики, отъездом части клиентов за пределы РФ, внутренними ограничениями?

— К нашей радости, число предпринимателей, которые становятся клиентами Сбера, растет. В этом смысле мы не заметили каких-то изменений. Если говорить о санкциях, то тут стоит отметить, что численность аудитории нашего мобильного приложения уже превзошла досанкционные значения. Наши клиенты обеспечены самыми актуальными версиями приложения «СберБизнес». Мы также предложили специальную адаптивную версию этого приложения в браузере телефона, и на ней уже работают не менее 200 тыс. клиентов.

Кроме того, недавно мы зафиксировали новый рекорд mobile-only-пользователей: 627 тыс. клиентов, что составляет не менее 49% общей аудитории наших мобильных приложений. Это означает, что мы справляемся с задачей обеспечения доступности наших платформ для бизнеса.

— Как трансформируются «СберБизнес» и другие корпоративные цифровые сервисы под вашим началом в связи с развитием экосистемы, ужесточением конкуренции на рынке? В чем выражается тренд на клиентоцентричность? Как сами клиенты оценивают изменения?

— Мы внимательно относимся к идеям и пожеланиям клиентов. Помимо изучения пользовательского опыта и анализа пользовательских путей по каждому отдельно взятому продукту собираем идеи и пожелания клиентов в специально созданном разделе «СберБизнес». Самые популярные среди них (пользователи могут голосовать за свои и чужие идеи) попадают в реализацию. Это первое. Второе — мы движемся по пути кастомизации интерфейсов, даем пользователям возможность настраивать рабочее пространство в интернет-банке так, как нужно им. К примеру, мы добавили на главную страницу девять виджетов — настраиваемых мини-дисплеев, которые наглядно показывают ключевые параметры бизнеса и позволяют быстро перейти к определенной услуге или определенному действию. Виджет «Моя аналитика» содержит сводную информацию о ежедневных поступлениях и списаниях по счетам и дает доступ к расширенным аналитическим показателям. А виджет «Мои дела» объединяет актуальные дела организации, такие как срочные системные сообщения банков, события кредитного

**Мы зафиксировали новый рекорд mobile-only-пользователей: 627 тыс. клиентов, что составляет не менее 49% общей аудитории наших мобильных приложений. Это означает, что мы справляемся с задачей обеспечения доступности наших платформ для бизнеса**

мониторинга, налоговые задачи и другие; в нем также отображаются списки платежей на подпись и отправку. Виджеты позволяют быстро перейти к деталям счета или операции, нужному документу и так далее. Их можно отобразить, изменить расположение или вообще скрыть. Это только один из примеров возможностей «тонкой настройки» интерфейса под задачи клиента. Мы также уделяем особое внимание быстродействию систем и оптимизации процессов. К примеру, импорт исходящих платежных требований стал быстрее в 2,5 раза: если раньше на импорт 1600 платежей уходило 4,5 минуты, то теперь — менее полутора минут. И так далее. Не забываем и о мобильном приложении: одна только загрузка экрана входа стала быстрее в четыре раза, а время распознавания QR-кодов сократилось в два раза и составляет две секунды вместо четырех.

Разумеется, развитие платформ не отменяет запуска новых услуг. Сейчас в маркетплейсе «СберБизнес» более 30 нефинансовых сервисов от партнеров и дочерних компаний банка, не менее половины из них доступны для подключения и в мобильном приложении. Есть из чего выбрать. А одним из самых востребованных сервисов внутри интернет-банка стали «Счета на оплату»: с их помощью за 2023 год пользователи выставили более миллиона счетов.

— Как вам удается совмещать лидерские функции с семьей и увлечениями?

— Тут все довольно просто: режим и следование расписанию. И то, и другое я соблюдаю довольно дисциплинированно, и это позволяет мне все успевать. Еще один лайфхак с точки зрения графика — вставать пораньше. Это позволяет гораздо больше успеть. И семья, и отдых, и спорт, и даже занятия музыкой — на все найдется время, если не тратить его впустую.

— В вашей «копилке» множество наград. Какие из них вы считаете особо ценными и почему?

— Наверное, лучшая награда — это благодарность клиентов. Таких случаев было немного, но они были и запомнились очень хорошо. А отраслевые награды и премии — всего лишь доказательство того, что мы на правильном пути и по-прежнему сохраняем звание трендсеттера в цифровом корпоративном банкинге. **Б.О.**