

Platinum  
Bank

Надійність вищої проби

# Управление инновациями в Platinum Bank: от идеи к результату

Александр Свидерский, РМР  
Руководитель офиса управления проектами

- Чего же мы хотим?
- Бизнес- модель: смотрим поближе
- KPI проекта: добавляем конкретики
- Оценка проекта: достигнут ли результат?

# ЧЕГО ЖЕ МЫ ХОТИМ?





- Раз в год
  - Актуализация стратегии
  - Годовые цели и KPI
  - Очень большой список инициатив
  
- Раз в квартал
  - Анализ статуса и изменений
  - Список инициатив поменьше
  
- Используется методика газелей
  - [www.gazelles.com](http://www.gazelles.com)



- Инициативы – это газели, которые могут превратиться в
  - РМО проект
  - Не – РМО проект
  - Задачу Правления
- РМО проект – это глыба уровня Банка
- Ограничиваем себя и выделяем важное
  - Не более 5-ти глыб одновременно

# БИЗНЕС МОДЕЛЬ: СМОТРИМ ПОБЛИЖЕ



Ключевые партнеры



**Продажи**

**Лидо-генераторы**

Ключевые виды деятельности



**Внедрение и доработка системы**

**Изменение процессов и ВНД**

**Углубленная интеграция MediaTel**

Ключевые ресурсы



**ТМ, КЦ, ИТ, БА**

**Аутсорс**

**Финансы (деньги)**

Ценностные предложения



**Своевременные и выгодные предложения**

**Комфортные коммуникации**

**Персональная, быстрая качественная реакция на запрос клиента**

**Увеличение конверсии**

**Уменьшение непроизводительных затрат времени**

**Единая система вместо множества**

**Качественные лиды**

Взаимоотношения с клиентами



**SAFE**

Каналы сбыта



**Все каналы продаж**

**Siebel CRM**

Потребительские сегменты



**Внешний клиент - существующие**

**Внешний клиент - потенциальные**

**Теле-маркетинг и контакт центр**

**ИТ**

**Продажи**

Структура издержек

**Зарплата и бонус**

**Аутсорс**



Потоки поступления доходов

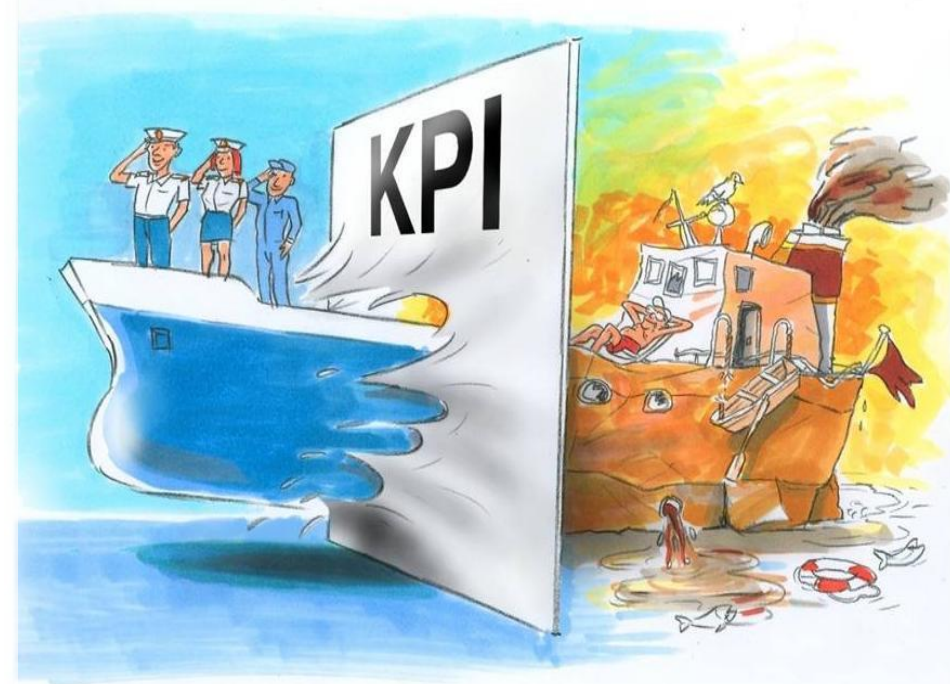
**За 2014 – 2015 гг. доходы от внедрения составят много денег.**



# ДОБАВЛЯЕМ КОНКРЕТИКИ: КРІ ПРОЕКТА



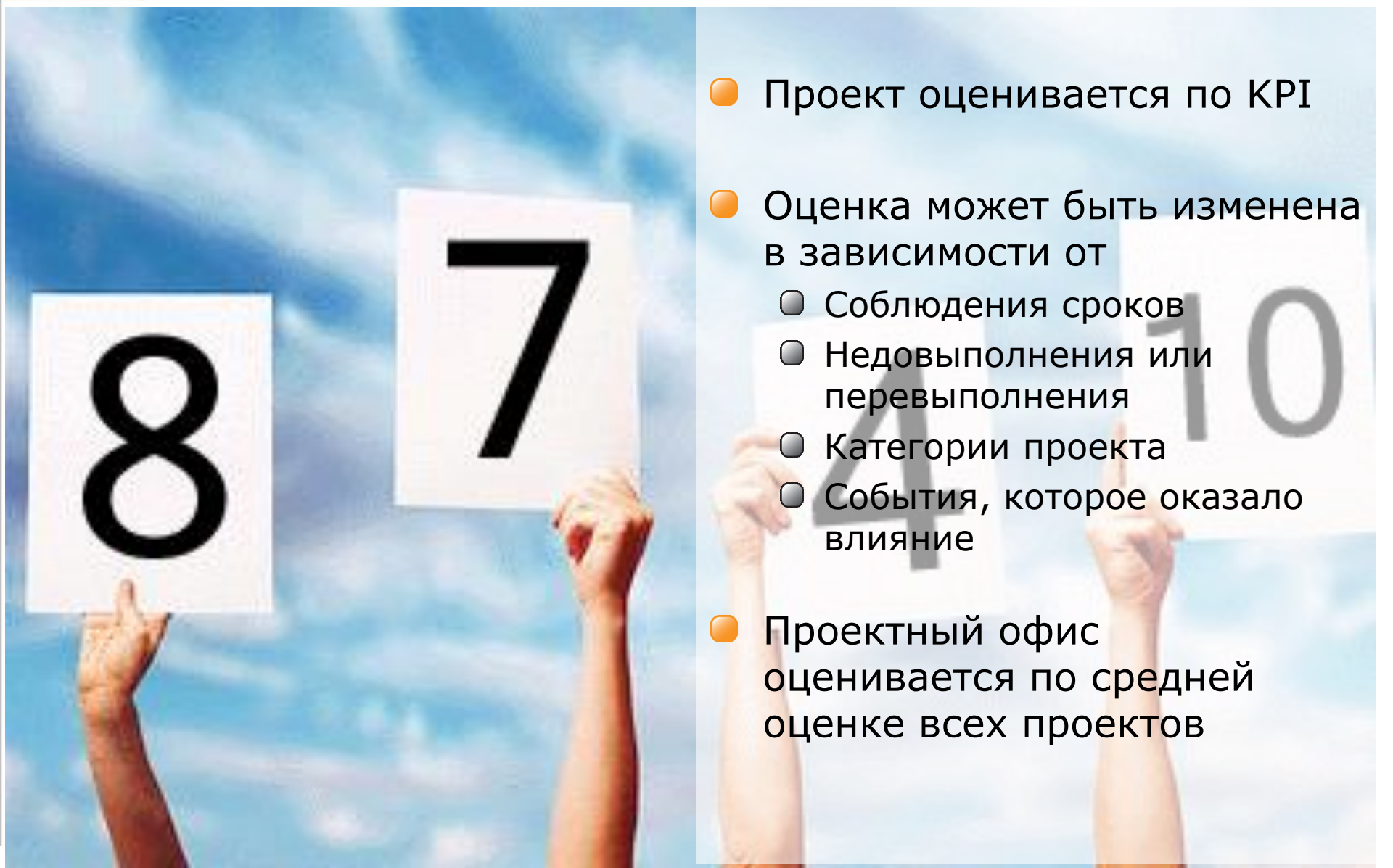
- КРІ должны быть
- КРІ
  - Имеют вес
  - Измеримы
  - Практичны и понятны
  - Привязаны к полезному результату проекта



КРІ	Дата	Вес	Как получить 130%?
500 клиентов воспользовались услугой пополнения мобильного и оплаты коммунальных услуг	31.12.2013	<b>35</b>	Оплата 500 платежей до 31.11.2013
Смена режима автопродлонгации и смена счета для выплаты процентов работает на ПРОДе	31.12.2013	<b>25</b>	5 отключений автопродлонгации через PtClick по до 30.11.2013
Проведен пилот услуги «он-лайн чат» на сайте	30.10.2013	<b>20</b>	получено и отправлено 5 сообщений до 30.09.2013
Утвержден регламент Pt Click, в котором описаны все изменения	30.11.2013	<b>10</b>	Регламент обновлен до 31 октября 2013
Создано ВНД о порядке расследования инцидентов в Pt Click информационной безопасностью	31.09.2013	<b>10</b>	ВНД/SLA созданы до 31 августа 2013

# ОЦЕНКА ПРОЕКТА: ДОСТИГНУТ ЛИ РЕЗУЛЬТАТ?



- 
- Проект оценивается по КРІ
  - Оценка может быть изменена в зависимости от
    - Соблюдения сроков
    - Недовыполнения или перевыполнения
    - Категории проекта
    - События, которое оказало влияние
  - Проектный офис оценивается по средней оценке всех проектов

- Оценка проекта является мультипликатором оценки сотрудника
- Ключевой участник проекта оценивается по 4-м критериям:
  - Качество выполнения задач
  - Соблюдение сроков
  - Коммуникации
  - Приверженность ценностям



Александр Свидерский

[asviderskiy@platinumbank.com.ua](mailto:asviderskiy@platinumbank.com.ua)

Skype : swidersky.ap

[facebook.com/balun](https://www.facebook.com/balun)

[linkedin.com/in/swidersky/](https://www.linkedin.com/in/swidersky/)



Полезные ссылки

[www.gazelles.com](http://www.gazelles.com)

[www.platinumbank.com.ua](http://www.platinumbank.com.ua)