



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №3037

НОМИНАЦИЯ: До 1000 сотрудников

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк ВТБ
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://komission.vtb.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	КомиссиОН
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

Описание организации (100 слов).

Группа ВТБ — российская финансовая Группа, включающая более 20 кредитных и финансовых компаний, работающих во всех основных сегментах финансового рынка. Банк ВТБ (ПАО) — ключевой элемент финансовой Группы.

В Банке создан процесс реализации непрофильных активов (далее – НПА) с использованием IT-платформы КомиссиОН (<https://komission.vtb.ru/>).

КомиссиОН - это площадка Банка ВТБ, созданная для поиска и покупки НПА и заложенного имущества ВТБ, других банков и компаний. На сайте размещены объявления по коммерческой и жилой недвижимости, транспорту и оборудованию, расположенным по всей России.

Команда КомиссиОН уже более 10 лет профессионально занимается реализацией непрофильных активов и развитием цифровых технологий в этом направлении.

Цель проекта (не более 1800 знаков с пробелами)

При работе с проблемными активами на баланс принимаются НПА (недвижимость, транспорт, оборудование и пр.).

Правильно избранная стратегия реализации отражается на финансовом результате. Рекомендуется осуществлять продажу НПА на принципах публичности, открытости, прозрачности, конкурентности и возмездности.

Ценообразование осуществляется на основании организационно-распорядительных документов Банка, подготовленных в соответствии с распоряжением Правительства РФ от 10.05.2017 N 894-р и программой отчуждения НПА Банка. На практике типичным инструментом реализации являются торги.

Наша инициатива сделать следующий шаг в технологиях реализации НПА.

Цель проекта – предоставить лучший сервис по реализации НПА «под ключ», в том числе предложить альтернативу торгам.

Очевидно, что участники рынка не могут бесконечно увеличивать эффективность работы, используя старые инструменты. Необходимо внедрять и совершенствовать новые процессы реализации НПА.

В крупных компаниях основным инструментом реализации НПА по максимальной цене является проведение аукционов путем размещения процедур на электронных торговых площадках (далее ЭТП).

Но способ реализации НПА через электронные торги имеет ряд недостатков. А именно:

- отсутствие автоматического экспонирования на популярных площадках (АВИТО, ЦИАН);
- сложный порядок участия (получение электронно-цифровой подписи, аккредитация на ЭТП и пр.);
- внесение обеспечительного платежа;
- продолжительные сроки проведения процедуры, приема заявок и подведения итогов торгов.

Командой КомиссииОН был создан новый сервис «Моя цена» – технология, позволяющая в автоматизированном режиме обрабатывать предложения Пользователей на Сайте «komission.vtb.ru» в целях поиска максимального предложения для последующего заключения договора купли-продажи.

Суть проекта (не более 3600 знаков с пробелами)

Анализ сделок показывает, что наиболее эффективный для банковского сектора и крупного бизнеса способ реализации НПА – это аукцион. Чтобы обеспечить максимальный клиентский сервис для партнеров команда КомиссииОН провела дополнительную настройку процессов реализации.

Сбор обратной связи от партнеров.

В ходе проведенных опросов определены основные сложности партнеров в процессе поиска покупателей и заключении сделок. На большинстве ЭТП, кроме сложной процедуры регистрации и аккредитации, отсутствует возможность привлекать непрофессиональных участников для достижения достаточной конкурентной среды, что влечет за собой увеличение сроков.

Выявление потребности.

С максимальным вниманием к потребностям партнеров команда КомиссиОН определила основные ожидания от взаимодействия и представила оптимальный сервис, который позволяет:

- снизить срок реализации за счет настроенного процесса и простоты его применения;
- определить наивысшую цену реализации НПА при растущем спросе;
- снизить расходы на экспонирование и привлечение обращений покупателей;
- снизить трудозатраты за счет автоматизации процессов;
- предоставить услуги по всей территории РФ;
- обеспечить процесс конкурентного выбора покупателя;
- использовать Контакт-Центр для обработки 100% обращений;
- стандартизировать процесс сбора, подготовки и хранения информации по всем операциям с НПА.

Создание инновации.

В настоящий момент сервис получил новое технологическое решение для реализации НПА - технологию «Моя цена».

Принцип работы сервиса:

- Партнер передает задание на реализацию НПА с указанием минимальных цен;
- CRM формирует автоматическую выгрузку объявлений на сайт komission.vtb.ru и ретранслирует ее на все крупные маркетплейсы (Авито, Циан, Портал DA);
- Потенциальный покупатель имеет возможность ознакомиться с объектом с использованием 3D – тура, а также получить подробную информацию в Контакт-центре Банка;
- Простая регистрация на сайте «komission.vtb.ru» дает пользователю доступ к Личному кабинету и возможность направлять предложения о покупке НПА. Задаток при этом не требуется;
- При поступлении предложения о покупке начинается отсчет времени. В случае отсутствия новых предложений по более высокой цене в течение 24 часов определяется победитель, которому предлагается заключить договор купли-продажи;
- При готовности потенциального покупателя приобрести НПА по заявленной цене, осуществляется согласование договора со всеми сторонами сделки и происходит заключение договора купли-продажи.

При создании инновации нам удалось:

- составить оптимальный клиентский путь и исключить дублирующие операции;
- доработать CRM/внутреннюю и внешнюю структуру It-платформы КомиссиОН для возможности применения автоматизированных процессов технологии «Моя цена»;
- организовать сотрудничество с внешними площадками (Авито, Циан и пр.) для автоматического экспонирования и привлечения дополнительных покупателей;
- провести пилотную эксплуатацию технологии «Моя цена» в 2023 г., тестируя разные сценарии прежде всего на собственных НПА;
- обучить сотрудников Контакт-Центра для качественных консультаций потенциальных покупателей.

Весь последний год мы развивали проект в сторону улучшения клиентского сервиса так, чтобы он был удобен не только при реализации собственных НПА, но и мог применяться в широкой области задач, которые решают наши партнеры. С этой целью мы оптимизировали клиентский путь потенциальных покупателей НПА. После тестирования инновации на собственном портфеле НПА, нашим партнерам было предложено воспользоваться новым сервисом в рамках предоставляемых услуг по реализации НПА «под ключ».

Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)

В создании сервиса основную роль сыграла команда, собранная из сотрудников ответственных за организацию процесса продаж НПА, сотрудников разработки It-платформы и анализа клиентского пути. В настройке также участвовали: Контакт-Центр, Служба контроля качества и Подразделения методологии. Команда создала сервис с учетом требований, регулирующих деятельность банка и основных запросов партнеров банка.

Вовлеченность сотрудников, занятых в процессе реализации НПА и отвечающих за текущее функционирование сервиса, обеспечивается:

- возможностью совершения кросс-продаж продуктов банка в процессе работы с покупателями НПА;
- процедурой оценки качества работы сотрудников путем проверки тайным покупателем;
- понятной и справедливой системой мотивации;
- контролем качества взаимодействия с покупателем НПА с применением технологий речевой аналитики.

Команда проекта провела огромную работу и была максимально вовлечена в процесс.

Эффективность созданных процессов позволила быстро сократить размер портфеля и предложить сервис для партнеров, имеющих схожие потребности.

Клиентоориентированность, способность слушать и слышать клиента (не более 1800 знаков с пробелами)

Высокий уровень удобства обеспечивается простотой сервиса для партнера. Нужно указать минимальную цену реализации, сервис с технологией «Моя цена» подберет покупателя по максимальной цене.

Гибкость и возможность оказать дополнительный сервис обеспечивается клиентоориентированностью. Например, нет ограничений для партнеров по применению кросс-продаж своих продуктов при реализации НПА с использованием нашего сервиса. С момента создания It-платформы «КомиссиОН» производится сбор инициатив по совершенствованию платформы. Было опробовано более 5 вариантов взаимодействия, широко применяется практика индивидуальных договоров о сотрудничестве. Для удобства разработаны 5 тарифных планов, включая бесплатный пробный тариф для новых партнеров. Большой плюс для многих в том, что мы не настаиваем на эксклюзивном характере взаимодействия. Партнер может продолжать использовать собственные процессы реализации НПА. Такой подход также подтверждает высокую зрелость и клиентоориентированность сервиса.

Обратная сторона сервиса или удобство для покупателей НПА.

Сервис удобен и покупателям НПА. Бесшовная передача от подразделений первичного взаимодействия к сотрудникам по работе с покупателями обеспечена автоматической системой уведомлений и фиксацией взаимодействий. Тренд последних лет – желание покупателя использовать чаты и мессенджеры при взаимодействии. Мы усилили использование чатов в маркетплейсах и развиваем взаимодействие через социальные сети, поддерживаем их ежедневно, без выходных и праздников. Среднее время ответа сократилось с нескольких часов до нескольких минут.

ИТОГИ: какие были результаты? (не более 3600 знаков с пробелами)

Несколько лет команда КомиссиОН шла к тому, чтобы используемые процессы по реализации НПА были быстрыми и удобными для партнеров. В то же время процессы настраивались так, чтобы быть современными и удобными для покупателей НПА.

Сейчас мы стараемся обеспечить максимальный сервис для наших партнеров и их покупателей, чтобы It-платформа «КомиссиОН» была связующим звеном в треугольнике комфорта, выгоды и скорости совершения сделок, с учетом особенностей работы с НПА.

В результате вывода сервиса по реализации НПА It-платформы «КомиссиОН» с технологией «Моя цена» в широкое использование в конце 2023 года:

- 8 партнеров доверили нам реализовать их НПА совместно с ними;
- подтверждена эффективность сервиса и перспективы дальнейшего распространения сервиса, намечены следующие шаги для совершенствования;
- 50% полученных портфелей НПА партнеров были реализованы с использованием сервиса «КомиссиОН»;
- в результате применения технологии «Моя цена» конечная стоимость объектов имущества увеличилась в среднем на 20%;
- средний срок реализации имущества при этом составил 17 дней.

Основные показатели эффективности сервиса по реализации НПА It-платформы «КомиссиОН»:

- Увеличение объема продаж НПА партнеров в среднем на 15%;
- Увеличение спроса на НПА: количество обращений покупателей в среднем увеличилось на 20%;
- Увеличение конверсии: количество запросов на покупку, перешедших в реальные сделки, в среднем увеличилось на 30%;
- Уровень удовлетворенности пользователей: сбор обратной связи от партнеров о качестве предоставляемых услуг путем проведения опросов выявил степень удовлетворенности на уровне 9/10 возможных баллов;

Общий экономический эффект для партнеров от использования сервиса по реализации НПА за 2023 год увеличился на 23 % по сравнению с 2022 годом.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Итак, в большинстве случаев наши партнеры сталкиваются с похожими вопросами при реализации НПА. Высокие затраты на содержание НПА до момента реализации способствуют тому, что для привлечения покупателя в короткий срок применяются высокие скидки от рыночной стоимости. Также многим не хватает эффективного механизма определения максимальной стоимости в короткий срок. При этом оценка НПА не всегда проводится своевременно и точно, в условиях изменчивого рынка и наличия особенностей НПА. Сервис Банка ВТБ (ПАО) по реализации НПА «под ключ» с использованием технологии «Моя цена» на It-платформе КомиссиОН может быть ярким примером того, как решаются эти вопросы. Предоставляя данный сервис, мы делаем вклад в общую стабильность денежной системы, движемся на встречу нашим партнерам, превращая их НПА в денежные средства на счетах. Возвращение НПА в рыночный оборот переводит их из невостребованного обременения бизнеса в успешные стартапы, удачные вложения или приятные покупки для многих покупателей и инвесторов. Такая инициатива достойна награды, так как предназначение сервиса - быть комфортным, быстрым и прибыльным инструментом для всех

партнеров. Для покупателей мы готовы предложить выбор интересных НПА, которые можно быстро и просто купить. С учетом возможностей технологии «Моя цена» сервис будет создавать для партнеров дополнительный доход и отражать уровень спроса на НПА. С внедрением этой технологии нам удалось сделать сервис еще более технологичным.

Таким образом, сервис по реализации НПА от Банка ВТБ (ПАО) с использованием технологии «Моя цена» на It-платформе КомиссиОН - это уникальный инструмент, вобравший в себя множество процессов, действующий на большой территории, позволяющий реализовать разного рода имущество максимально выгодно и эффективно.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:

ФАМИЛИЯ	Коренева
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Ирина Александровна
ДОЛЖНОСТЬ	Эксперт