**DISCLAIMER**: *все материалы, представленные ниже, созданы для целей проведения деловой игры и не являются точным отражением бизнес-процессов и показателей реальных компаний. Представленные расчеты могут значительно отличаться от реальных стоимостей продуктов и объемов их продаж на рынке. Мы предполагаем, что ситуация на рынке в целом стабильна (но изменения, связанные с пандемией уже произошли). Просим исходить из данных кейса по всем вопросам, которые есть в данных. В остальном вы можете руководствоваться своими знаниями о рынке и здравым смыслом :)*

Вы являетесь сотрудниками российского **Банка N**, который присутствует на рынке более 30 лет и занимает прочное положение в банковской индустрии. Банк не относится к ТОП-5 по объемам бизнеса, но занимает лидирующее положение в средне-крупных банках. Исторически банк был больше сфокусирован на работе с клиентами-юридическими лицами, но последние 7 лет активно развивает направление работы с физическими лицами.

**Ключевые принципы корпоративного управления банком**:

**Прозрачность** процессов для собрания акционеров и каждого клиента

**Последовательность** во всем, что мы говорим и делаем

**Партнерский** подход к нашим клиентам и сотрудникам

**Инновационность** как основа устойчивого развития в ногу со временем

Эти принципы - не просто громкие слова, зафиксированные на сайте банка. Руководство делает все возможное, чтобы они лежали в основе принимаемых решений и ежедневного взаимодействия с сотрудниками и клиентами.

В последние 2 года в банке проходит процесс agile-трансформации. Часть функций переведена на работу по новым принципам, часть ещё работает по старой схеме. Вы ваши коллеги руководите недавно сформированными agile-командами по 6 направлениям: Сбережения, Daily Banking, Потребительские кредиты, Ипотека, Кредитные карты, Авто. От ваших команд ожидается внедрение изменений в работе направлений, которые позволят повысить эффективность процессов и прибыльность.

Недавно Председатель правления объявил о разработке новой стратегии повышения эффективности работы Банка N. Как руководители команд, вы собираетесь на ряд совещаний, на которых обсуждаете возможные стратегические решения. На предыдущем собрании было предложено введение системы Bank-of-One: эта система предполагает персонализацию предложений и индивидуальный подход к потребителю на всех этапах клиентского пути. В качестве альтернативы рассматривается рост сегментации продуктовых предложений. В конце предыдущего собрания вы договорились проанализировать деятельность своих направлений, представить коллегам результаты анализа и на их основании принять решение относительно предложенных стратегий.

Сегодня у вас проходит новое собрание, на котором вы должны поделиться с коллегами результатами своей работы.

**Направление: Сбережения**

Вы являетесь руководителем agile-команды направления Сбережения в банке N и занимаете эту должность с прошлого года. Вы следите за трендами на рынке, не боитесь инноваций, но всегда оцениваете их полезность для сотрудников вашего направления. Вас предупредили о том, что начальство банка N рассматривает возможность введения системы Bank-of-One: чтобы оценить влияние этого решения на вашу команду, вы решили рассмотреть один из последних кейсов в вашем направлении.

Понимая значимость digital коммуникации с клиентской аудиторией, вы решили использовать чат-бота в приложении банка N для продвижения продукции отдела Сбережений: продукт, на котором было проведено тестирование - вклады. Алгоритмы приложения самостоятельно подбирали условия вклада для пользователей, которые оценивались как “горячая” аудитория (выбирали при общении с чат-ботом тематику “Вклады”). Результат использования данного инструмента оказался выше ваших ожиданий: 100 оформленных вкладов из 110 запросов, что на 40% выше стандартных показателей. Вы решили самостоятельно рассмотреть информацию по оформленным вкладам, чтобы понять, присутствует ли закономерность в потребительском поведении.

Анализ полученных данных помог вам сформулировать позицию в отношении введения новой стратегии: будет ли эффективна система Bank-of-One в вашем направлении? Чтобы аргументировать свое мнение относительно изменения стратегии на сегодняшнем собрании, вы решили поделиться с коллегами результатами вашего анализа.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вклады банка N** | | | | |
| Номер вклада | Минимальный размер вклада | Минимальный срок | Ставка | Возможность снятия/Пополнения |
| 1 | нет | 3 месяца | 5% | да |
| 2 | нет | 6 месяцев | 6% | да |
| 3 | нет | 6 месяцев | 7% | нет |
| 4 | нет | 1 год | 8% | нет |
| 5 | да | 1 год | 9% | нет |
| 6 | да | 1 год | 10% | нет |