

b2b digital
ЛИЦОМ К КЛИЕНТУ

СЕРГЕЙ ИВАНОВ



что такое b2b digital

СберБизнес web/app



2m⁺

пользователей

4.7⁺

оценка

50%⁺

DAU / MAU

100⁺

команд

от продукта к клиенту



делаем фичи,
выводим в пром

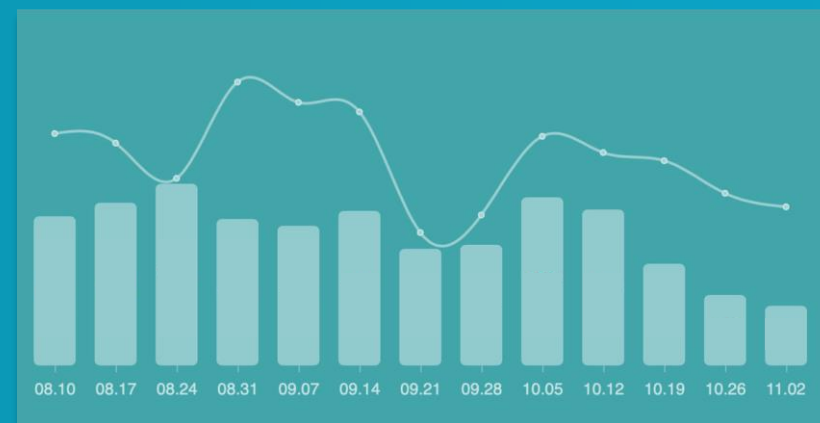
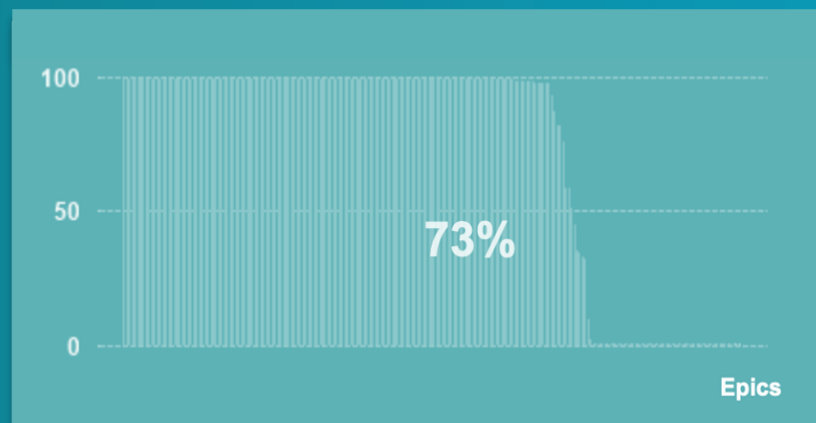
внедрение

управляем
производством

разработка, тестирование,
тираж, баги на проме

управляем клиентским
опытом

метрическое целеполагание,
влияние на клиентский опыт



создали инструменты для владельцев b2b продуктов



discovery

development

design

distribution

- анализ 30 банков-конкурентов
- usability-тесты и интервью в «1 клик»
- лучшие практики цифровых сервисов
- дэшборды и управление через метрики
- ...

результаты: трайб лучших практик



**DIGITAL
CORPORATE
BANKING
RANK 2020**
markswebb



**BUSINESS
MOBILE
BANKING
RANK 2020**
markswebb



следующие шаги



Функционал		Изменение за период				Текущая ситуация	
Функционал	Аудитория (тыс.)	Изменение аудитории	Изменение частоты звонков	Успешность тиража	Изменение длительности сценариев	Частота звонков	«Звезды»
Вход в систему	2 538						
Платежные поручения	1 832						
Восстановление логина/пароля	1 129						
Бизнес-карты	943						
Уведомления	897						
Помощь	691						
...							

иллюстративно



Сергей
Иванов

facebook.com/s.a.ivanov



SBERGILE
TALKS 2020