

# «Сбербанк-краудсорсинг» – присоединяйтесь!

В конце августа Сбербанк России объявил о старте проекта «Краудсорсинг». Причем если судить по масштабности анонса, планы на него у Сбербанка большие. Вместе с тем, пока данный проект вызывает много вопросов. Во-первых, еще не все знают, что означает само слово «краудсорсинг». Почему крупнейший банк страны уделяет ему такое повышенное внимание? И, наконец, зачем это нужно Сбербанку в принципе? Эти и некоторые другие вопросы мы адресовали заместителю председателя Среднерусского банка Сбербанка России Наталье Мельниковой



— Наталья Петровна, расскажите, пожалуйста, что же такое краудсорсинг?

— Краудсорсинг — одна из самых современных технологий, которую используют многие компании мира. Если переводить «краудсорсинг» дословно, то это понятие означает «ресурс множества людей». Один из самых известных примеров краудсорсинга — Википедия, онлайн-энциклопедия, в создании которой может принять участие любой желающий. Фактически речь идет о коллективном творчестве!

— С какой целью Сбербанк запускает такой проект? И каким образом люди смогут участвовать в деятельности банка? Ведь не все имеют высшее экономическое образование.

— Это верно. Но в данном случае важно не образование, а идеи людей, их инициативы. Среди наших клиентов, я уверена, много людей творческих, и со стороны они зачастую даже лучше сотрудников могут увидеть те отдельные «кусочки» нашей работы (процессов, сервисов, технологий), которые можно улучшить. И предложить оптимальные решения таких улучшений. Потому что именно они являются потребителями нашей работы. В самом деле, кому как не нашим клиентам или нашим потенциальным клиентам, лучше знать, какое обслуживание для них комфортнее или какую форму проще и удобнее заполнить в интернет-сервисе, например.

Именно для того чтобы максимально использовать весь этот гигантский потенциал, и запускается проект «Сбербанк-краудсорсинг». Его основным инструментом ста-

нет сайт <http://sberbank21.ru>. Таким образом, и сотрудники банка, и наши клиенты становятся участниками одного процесса — дальнейшего повышения уровня нашего банковского сервиса.

— Что для этого нужно сделать?

— Зайти на сайт, выбрать проект, который заинтересует, заполнить регистрационную анкету и начать действовать! Участвовать в дискуссиях, предлагать идеи, короче говоря, творить. Авторы лучших идей будут поощряться бонусными баллами «СПАСИБО от Сбербанка», на которые можно приобрести множество товаров и услуг у партнеров нашего банка. Сейчас принимаются предложения по нескольким проектам, призовой фонд каждого из них — 200 тыс. баллов бонусной программы. Кроме того, авторы лучших идей будут награждаться почетными грамотами и благодарностями от Сбербанка, а информация об этом — публиковаться в СМИ. Сбербанк — крупнейший банк страны, поэтому реализация некоторых идей может принести ее автору и всероссийскую известность!

— Реализовывалось ли что-нибудь подобное в самом Сбербанке?

— Подобная внутренняя краудсорсинговая площадка уже работает в Сбербанке. Это наша «Биржа идей», участие в которой уже приняли тысячи сотрудников Сбербанка. Но тот проект, который запущен

сейчас, открыт для всех желающих!

— Скажите, а в чем основная цель запуска этого проекта? В чем его миссия для банка? Чем именно интересен этот проект для сотрудников Сбербанка?

— Если говорить откровенно, то, по большому счету, работа в банке — это зачастую рутинная работа. И за этой рутинной работой сотрудника не всегда есть возможность разглядеть пространство для творчества. А это пространство есть! И мы видим, как изменились наши сервисы с запуском инновационных площадок в Сбербанке, как много хороших, очень ценных идей было реализовано. Они значительно улучшили работу банка, появились новые сервисы и возможности для клиентов. А это значит, что в любой, даже самой рутинной, на первый взгляд, работе есть место для творчества. «Сбербанк-краудсорсинг» — это инструмент, который позволяет в партнерстве с нашими клиентами улучшать банк, делать новый шаг в будущее. Для каждого конкретного человека это возможность принять участие в большом и важном деле, придумывать, а потом и видеть, как идея претворяется в жизнь.

— Вы упомянули выше «Биржу идей». Какие идеи, к примеру, были реализованы Среднерусским банком?

— Я приведу один из последних примеров. Перевозка наличных денег и ценностей — одно из самых

ответственных и сложных направлений банковской деятельности. Согласно старым регламентам, осуществление перевозки валюты полагалось в разных, специально предназначенных для этого сумках. По результатам инициативы сотрудника Среднерусского банка был разработан новый регламент по перевозке ценностей. Он позволил отказаться от разделения валют, сократить существующую процедуру описи и при этом сохранить на должном уровне безопасность процесса. Казалось бы, ничего революционного, однако экономический эффект от внедрения этой инициативы по Сбербанку России составляет свыше 154 млн рублей в год!

А общий экономический эффект от внедрения всех инноваций в Сбербанке превышает 7 млрд рублей только за 2011 год.

Это одна из причин, по которой инновационной деятельности в Сбербанке уделяется такое большое внимание. Но самое главное — инновации улучшают качество нашего сервиса, делают наши устройства самообслуживания удобнее, а программное обеспечение — проще, надежнее и эффективнее! И сейчас мы хотим вовлечь в эту инновационную деятельность самых главных экспертов Сбербанка — наших клиентов. И именно в этом состоит миссия проекта «Сбербанк-краудсорсинг».

Алла ВОЛОШИНА

Сбербанк России, ОАО.  
Генеральная лицензия Банка России №1481 от 08.08.2012 г.

## А сколько ты сможешь поднять на Forex?



26 сентября  
бесплатный тренинг  
«Как заработать  
на рынке ФОРЕКС»

Запись по тел.:  
(4822) 76-01-08

Представитель Учебного центра «ФИНАМ» в г. Тверь —  
ООО Инвестиционная компания «Атлон», Волоколамский проспект, д. 25 корп. 1, 2 этаж.  
Дистанционное обучение проводится в Учебном центре «ФИНАМ».



**ФИНАМ**  
Учебный центр

# КАК ПОСТАВИТЬ ТОЧКУ В ВОПРОСЕ ПРИВЛЕЧЕНИЯ КЛИЕНТОВ?



Wi-Fi HOT SPOT\*

Просто установите WiFi Hot Spot и сделайте бизнес более привлекательным



УЗНАЙТЕ ПОДРОБНЕЕ  
**8 800 333 9000**  
B2B.DOMRU.RU

Подключение происходит при наличии технической возможности на условиях тарифных планов, действующих в компании «ЭР-Телеком».  
\* Wi-Fi Hot Spot – технология беспроводного доступа.

кредит за 15 минут!

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

## Неприличное предложение!

# 200 000 руб.

## Только паспорт!

Кредит «Надежный». Ставка 16,5–20% в год. При отказе от страхования: 26,5–30% в год. Сумма кредита 100 000–1 000 000 руб. Срок 1 год – 5 лет. Плата за присоединение к Программе страхования – 0,6% в месяц. Штраф за факт просрочки 490 р. Досрочное погашение 30% от платежа, мин. 3 тр. Возраст заемщика от 21 года до 75 лет.\*Время от момента положительного решения до получения наличных денег. ОАО КБ «Восточный».

г. Тверь, ул. Горького, 61  
г. Тверь, ул. Советская, 41 (Скоро открытие)  
г. Вышний Волочек, Казанский, пр-т, 28/44

**ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС БАНК**

8-800-100-7-100  
Звонок бесплатный по всей России  
[www.express-bank.ru](http://www.express-bank.ru)