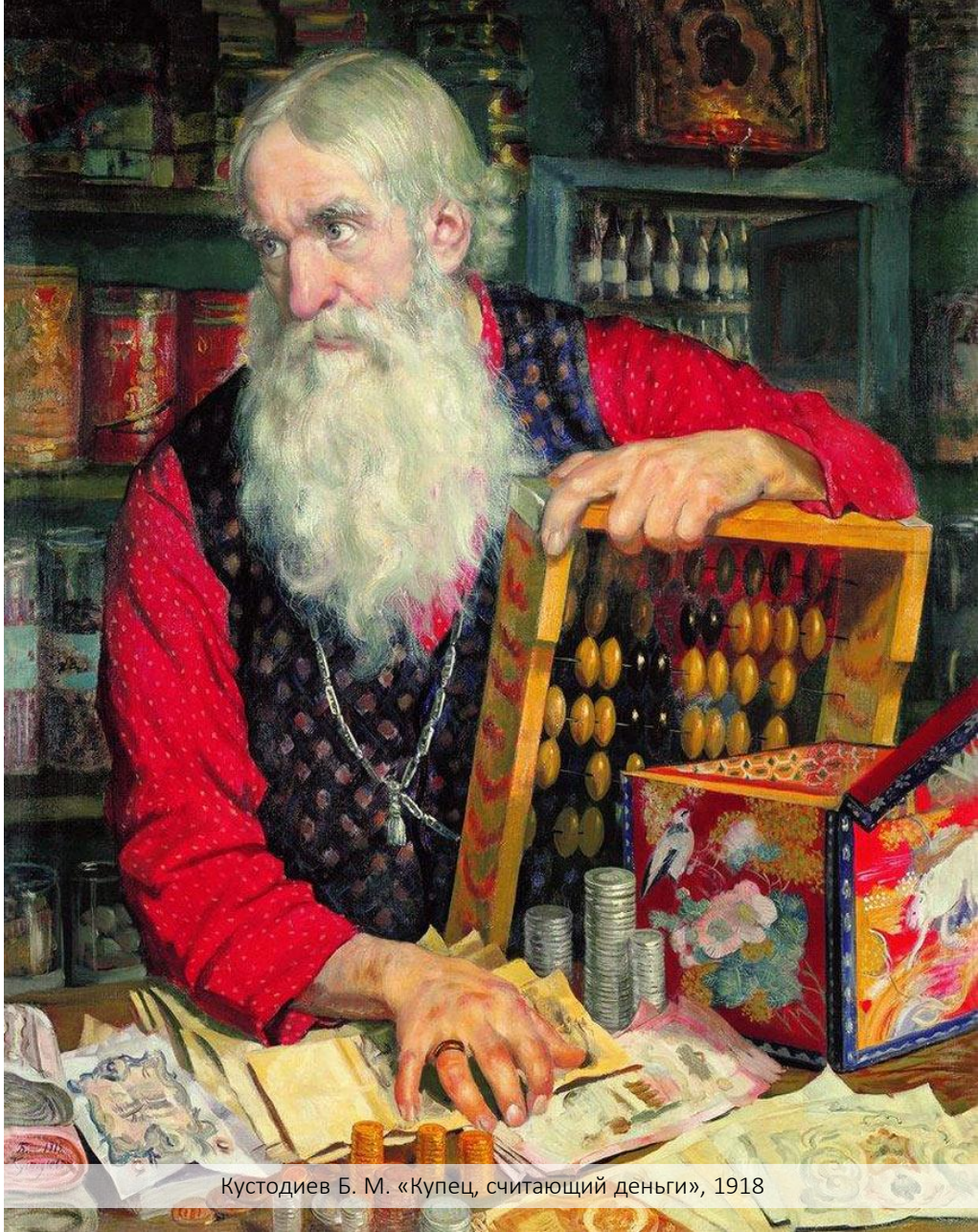
Зарплатный проект 2017

Исследование зарплатных проектов российских банков

Краткий отчёт

Март 2017

Markswebb Rank&Report
аналитическое агентство



Кустодиев Б. М. «Купец, считающий деньги», 1918

14

российских банков, обслуживающих малый бизнес

Крупнейшие банки по обороту на счетах ИП (по данным ЦБ РФ за ноябрь 2016 года) и по количеству зарплатных карт (по результатам исследования e-Finance User Index 2016).

Модульбанк и Точка Банк как банки, которые специализируются на обслуживании малого бизнеса, а также Тинькофф Банк, специализирующийся на онлайн-обслуживании

Один банк принял участие в исследовании по собственной инициативе.

Почитать методику исследования

Зарплатный проект 2017 —

первая волна ежегодного исследования продуктовых свойств зарплатных проектов в российских банках и особенностей использования этой услуги предпринимателями.

Исследование фиксирует следующие свойства зарплатного проекта:

- преимущества для компаний, руководителей и сотрудников;
- стоимость;
- удобство подключения (оформления);
- удобство работы с продуктом в интернет-банке или зарплатных модулях.

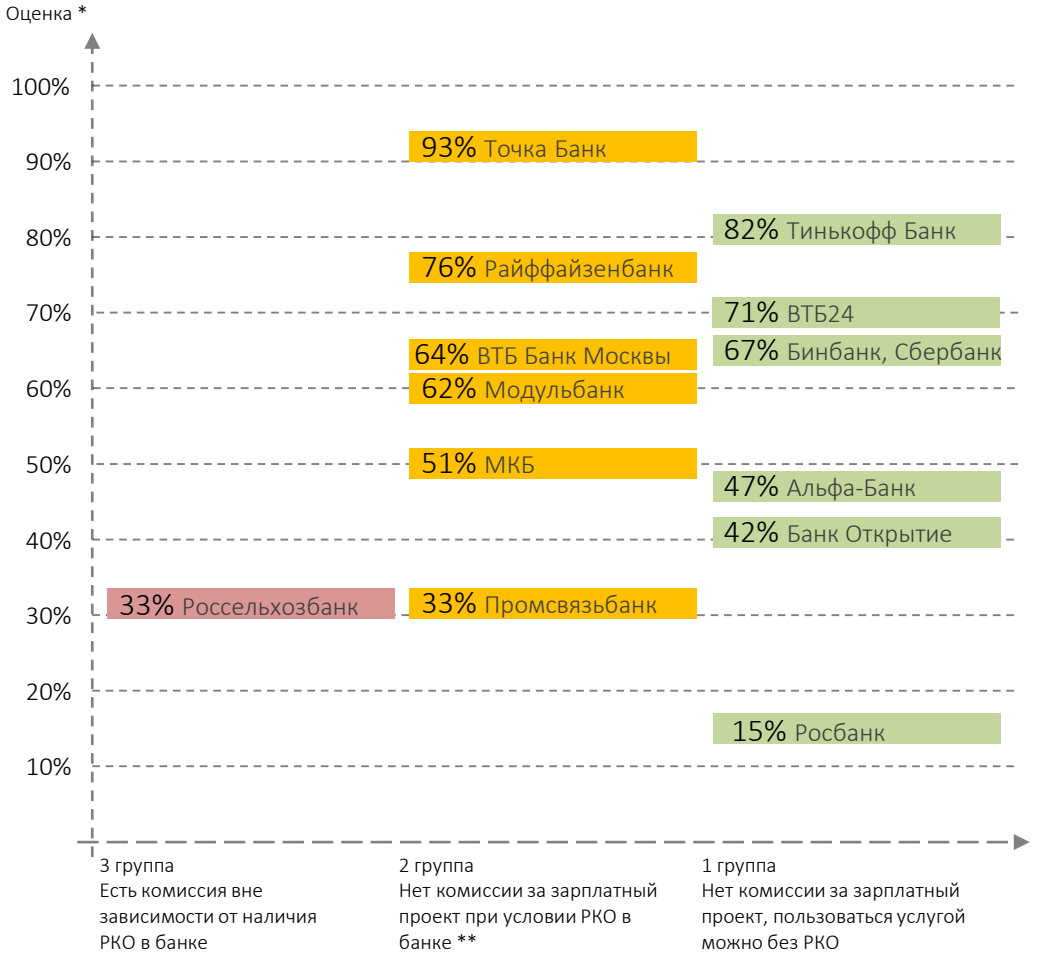
Цель исследования — сформулировать рекомендации по построению качественного сервиса зарплатного проекта в банке.

Задачи исследования:

- Узнать, почему малый бизнес использует зарплатный проект или практикует альтернативные способы выплат.
- Узнать, как происходит выбор зарплатного проекта, кто и что на него влияет, какая мотивация при этом может быть у разных представителей бизнеса.
- Выяснить, как малый бизнес использует продукт, включая процедуру оформления, выпуск карт, начисление зарплаты и т.п.

Исследование проведено агентством Markswebb Rank & Report по собственной инициативе в феврале 2017 года.

Оценки удобства интерфейсов для работы с зарплатным проектом



! Финальные условия обслуживания в рамках зарплатного проекта были получены методом «тайный покупатель», и поэтому разделение банков на группы по цене применимо только для компании, которая описана в методике.

* Оценка в процентах отражает, насколько удобно в интернет-банке реализованы возможности управления зарплатным проектом.

** В Точка Банке и Модульбанке пользоваться зарплатным проектом можно **только** при условии открытия расчетного счета.

Почитать, как рассчитывались оценки банков

Модель идеального пользовательского опыта при работе с зарплатным проектом в интернет-банке

Модель идеального пользовательского опыта по работе с зарплатным проектом была сформирована по результатам интервью с директорами компаний и бухгалтерами, которые используют услугу или сознательно от нее отказались.

Для оценки банков в рамках исследования использовались не все параметры этой модели, потому что многие из них зависят от типа компании, количества сотрудников, ФОТ и других характеристик.

9 параметров «идеального» зарплатного проекта в банке, по которым оценивались участники исследования:

1. Все условия использования зарплатного проекта, в том числе точную стоимость услуги можно узнать на сайте банка.
2. Сотрудникам компании не нужно подписывать заявления до выпуска карт.
3. Поддерживается технология DirectBank для реестров на зачисление.
4. Экспорт реестров из 1С в интернет-банк без обработок.
5. В реестр можно включить счет в другом банке.
6. В интернет-банке можно сформировать реестр на открытие счетов и выпуск карт.
7. В интернет-банке можно вести справочник сотрудников.
8. В интернет-банке можно сформировать реестр на зачисление ЗП.
9. В интернет-банке можно повторить реестр на зачисление из истории.

100% — это оценка банка, в котором услуга зарплатного проекта соответствует всем перечисленным характеристикам. Оценка банка показывает, насколько конкретный банк соответствует этой модели.

Лучшие практики реализации зарплатного проекта

Самый удобный банк для работы с зарплатным проектом — Точка Банк (93%), но в нем придется открывать расчетный счет и доплачивать за него порядка 1000 рублей в месяц.

Тинькофф Банк (82%) немного уступает Точке по удобству, потому что не позволяет включать в зарплатный реестр карты других банков. Зато подключить зарплатный проект в банке можно без РКО. Кроме этого, Тинькофф Банк использует 1С DirectBank — технологию, которая позволяет делать реестр на выплату зарплат в 1С, не заходя в интернет-банк.

Райффайзенбанк (76%) уступает Точка Банку и Тинькофф Банку по нескольким причинам. Во-первых, он не использует технологию 1С Direct Bank: экспорт реестров из 1С в интернет-банк может осуществляться только через ПО банка, которое клиенту нужно скачать и освоить (потратить время и силы). Во-вторых, чтобы банк выпустил карты, все сотрудники должны подписать заявления-анкеты до момента выдачи карт.

Чтобы успешно продавать услугу зарплатного проекта, банк должен решить 2 ключевые потребности клиента:

1. Экономить: большинство банков в рамках зарплатного проекта переводят зарплату сотрудникам компании бесплатно, многие идут еще дальше и предлагают зарплатным клиентам бонусы (например, в виде льготного кредитования бизнеса).
2. Упростить бизнес-процессы: не требовать открытия расчетного счета для подключения зарплатного проекта и свести к минимуму беспокойство сотрудников по поводу выпуска карт (чтобы подписать все документы можно было по факту выдачи карты и желательно не в отделении банка, а в офисе).

По каким параметрам бизнес выбирает зарплатный проект?

Чтобы сформировать хороший сервис, банку нужно учитывать интересы всех пользователей зарплатного проекта:

Директор компании

Руководствуется бизнес-интересами компании, ему в первую очередь важны финансовые параметры: стоимость подключения, размер комиссий, экономия на зарплате в результате снижения трудозатрат бухгалтерии.

Бухгалтер

Непосредственный пользователь услуги: ему важно снизить долю рутины и количество ошибок из-за ручного ввода данных, и поэтому имеют большое значение интерфейсные параметры (организация выпуска карт для сотрудников, степень автоматизации при экспорте/импорте реестров зарплаты и т.д.)
Уже на этапе первичного сравнения могут быть отсечены банки с неудобными интерфейсами или, например, с низкой степенью автоматизации работы с реестрами.

Сотрудники

Обращают внимание на продуктовые свойства зарплатных карт, а также на общие параметры банковского сервиса для физлиц: категория карт, льготные условия по другим банковским продуктам, количество и доступность банкоматов, наличие опций типа cash-back, процент на остаток и т.д.

Также на выбор банка для зарплатного проекта влияют профессионализм банковского менеджера по продажам (умение правильно определить потребность клиента и объяснить преимущества продукта) и скорость подключения услуги: клиенты экстраполируют негативный опыт первичной коммуникации на будущий опыт обслуживания.

Методика исследования

1. Серия интервью с клиентами банка:

2. Серия интервью с сотрудниками банков

3. Кабинетное и полевое исследование интерфейсов

4. Расчет оценки

x18

Структура интервью

5 генеральных директоров компаний B2B и B2C, используют зарплатный проект	1. Преимущества / недостатки зарплатного проекта 2. Как выбирали банк для зарплатного проекта? 3. Как подключали зарплатный проект? 4. С какими сложностями сталкивались?
5 бухгалтеров в компаниях B2B и B2C, работают с зарплатным проектом	+ технические вопросы касательно подключения и использования зарплатного проекта
4 генеральных директора компаний B2B и B2C, НЕ используют зарплатный проект	1. Почему не подключают зарплатный проект? Недостатки услуги. 2. Как платят зарплату сотрудникам? 3. Сколько теряют на комиссиях?
4 бухгалтера в компаниях B2B и B2C, НЕ работают с зарплатным проектом	+ технические вопросы касательно использования альтернативных способов выплаты зарплаты

Методика исследования

1. Серия интервью с клиентами банка:

2. Серия интервью с сотрудниками банков

3. Кабинетное и полевое исследование интерфейсов

4. Расчет оценки

13 интервью со специалистами банков, которые занимаются продажами и развитием зарплатных проектов.

Структура интервью

1. Политика банка в отношении зарплатных клиентов: какие компании считаются малым бизнесом, какие в банке есть ограничения на подключение зарплатного проекта.
2. Тарифы зарплатного проекта: процент от ФОТ или фикс, стоимость выпуска и обслуживания карт.
3. Оформление и подключение зарплатного проекта: список необходимых документов, срок подключение зарплатного проекта, необходимость посещать отделение банка, доставка карт, настройка управления зарплатным проектом онлайн.
4. Использование зарплатного проекта: формирование и отправка реестров на зачисление заработной платы, добавление и увольнение сотрудников, перевыпуск карт, интеграция с бухгалтерскими системами.

Методика исследования

1. Серия интервью с клиентами банка:

2. Серия интервью с сотрудниками банков

3. Кабинетное и полевое исследование интерфейсов

4. Расчет оценки

Основные каналы получения доступа к интернет-банкам для бизнеса:

– Интервью со специалистами банков, отвечающими за ДБО и зарплатные проекты, с презентацией возможностей интернет-банков.

– Демо-версии интернет-банков, инструкции, размещенные на сайтах банков.

– Рекрутинг действующих пользователей интернет-банков, интервью с ними, получение скриншотов интерфейсов используемых интернет-банков.

Публично доступная информация:

– сайты банков;

– руководства пользователей, инструкции и презентации интернет-банков;

– открытые источники информации в интернете.

Часть данных для формирования оценок банков была собрана методом «тайный покупатель»: аналитики Markswebb обращались в банки с одинаковой легендой и получали коммерческие предложения на подключение зарплатных проектов. На основе этих данных все участники были поделены на три группы в зависимости от наличия нулевой ставки за зачисление заработной платы и необходимости открытия расчетного счета для подключения зарплатного проекта.

Описание компании для сбора информации методом «тайный покупатель»:
– рекламное агентство;
– зарегистрировано с 2013 года;
– штат 30 человек;
– ФОТ 1 640 000 рублей.

Методика исследования

1. Серия интервью с клиентами банка:

2. Серия интервью с сотрудниками банков

3. Кабинетное и полевое исследование интерфейсов

4. Расчет оценки

Таблица: веса критериев для расчёта итоговой оценки

	Критерий *	Вес
1	Точные условия обслуживания можно узнать на сайте	7%
2	Сотрудникам компании не нужно подписывать заявления-анкеты до выпуска карт	9%
3	Поддерживается технология 1С DirectBank для реестров на зачисление	7%
4	Экспорт реестров из 1С в интернет-банк без обработок	13%
5	В реестр можно включить счет в другом банке	18%
6	В интерфейсе интернет-банка можно сформировать реестр на открытие счетов и выпуск карт	13%
7	В интерфейсе интернет-банка можно вести справочник сотрудников	13%
8	В интерфейсе интернет-банка можно сформировать реестр на зачисление ЗП	13%
9	В интерфейсе интернет-банка можно повторить реестр на зачисление из истории	7%

Полный отчет по результатам исследования

Исчерпывающие ответы на основные вопросы, связанные с реализацией зарплатного проекта в российских банках:

- Какие параметры услуги имеют решающее значение?
- Какие проблемы бизнеса должен решить банк услугой зарплатного проекта?
- Каковы преимущества и недостатки услуги с точки зрения бизнеса?
- Как услуга зарплатного проекта реализована у ключевых конкурентов?
- Как банку улучшить зарплатный проект?

Стандартный отчет

Причины использования услуги и отказа от зарплатного проекта

Как бизнес выбирает банк для зарплатного проекта?

Механика услуги зарплатного проекта: подключение, выпуск карт, зачисление зарплаты

Как разные банки формируют услугу зарплатного проекта (+ скриншоты интерфейсов 14 банков)

Ключевые недостатки и лучшие практики реализации зарплатного проекта

Расширенный отчет

Аудит услуги зарплатного проекта в банке Заказчика по методике исследования «Зарплатный проект 2017»

Подробные рекомендации и бизнес-требования для повышения эффективности услуги зарплатного проекта в банке Заказчика

Чтобы запросить коммерческое предложение по покупке полного отчёта, напишите на почту vasily@markswebb.ru.

Об агентстве

Аналитическое агентство Markswebb Rank & Report — консультант по широкому спектру вопросов, связанных с созданием и развитием онлайн-продуктов — сайтов, мобильных и десктопных приложений, личных кабинетов, CRM-систем, платформ для построения онлайн-сервисов и других.

Основная сфера компетенции агентства — электронные финансовые сервисы: интернет-банки, мобильные банки и другие финансовые приложения, веб-сайты финансовых организаций.

Своим клиентам агентство предлагает такие услуги, как юзабилити-тестирования, проектирование финансовых сервисов, анализ конкурентов, аудит и консалтинг в области развития электронных финансовых сервисов и услуг.

Ежегодно агентство проводит ряд независимых исследований финансовых онлайн-сервисов. Все исследования проводятся по собственной методике, в основе которой лежит качественный сравнительный анализ. У исследований нет спонсоров и внешних заказчиков.

3 ключевые аналитические практики:

1. e-Finance – исследования эффективности финансовых продуктов в интернете: интернет-банков, мобильных банков, электронных платежных систем, сайтов банков.
2. e-Commerce – исследования эффективности интернет-магазинов физических и цифровых товаров.
3. e-Media – исследования эффективности электронных СМИ, информационных и коммуникационных интернет-сервисов.

Агентство работает с 2010 года. На сегодняшний день клиентами Markswebb Rank & Report являются свыше 60 крупнейших банков России и СНГ, в том числе, безусловные лидеры рынка — Сбербанк России, Альфа-Банк, Тинькофф Банк, Банк Открытие, ВТБ24, ВТБ Банк Москвы, Промсвязьбанк, МКБ и другие.

Markswebb Rank & Report

Исследования, аудит и консалтинг в области развития эффективных интернет-продуктов

marksweb.ru

+7 (495) 796-0480

hello@markswebb.ru

Markswebb Rank&Report
аналитическое агентство