



Начало работы в крупной компании

Андрей Димитров



Юрий Ветров

<http://www.jvetrau.com/uxstrategy-1/>



Тактический

- ✓ Интеграция команды
- ✓ Принципы и гайдлайны

Стратегический

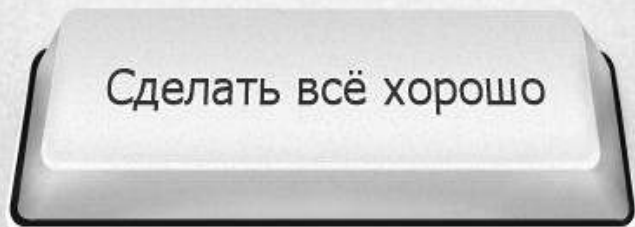
- ✓ Обмен знаниями
- ✓ Способ рыночной дифференциации

Юрий Ветров

<http://www.jvetrau.com/uxstrategy-1/>

**ОБМАНУТЫЕ
ОЖИДАНИЯ**

Мы наняли юзабилиста и теперь у нас есть



**Убедиться, что говорим с
анимателем на одном
языке**



ПРЕЗИДЕНТ – ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПРАВЛЕНИЯ
Задворов Михаил Михайлович

Заместитель Президента – Председателя Правления
Брихан Ирина Евгеньевна

Департамент массовой дистрибуции Рыжова А. И.	Центр клиентского обслуживания Смирнова Н. А.	Управление по работе с VIP-клиентами
Управление онлайн-продаж Павлова М. В.	Группа по промоу-ЦРО взаимодействие	Отдел обслуживания и развития клиентской базы взаимодействие
Управление развитием канала Кашин Ю. Ю.	Группа развития и мониторинга взаимодействие	Отдел по работе с клиентской информацией взаимодействие
	Отдел интеграции и клиентской поддержки Борис Т. Н.	Отдел разработки продукта для VIP-клиентов взаимодействие
	Отдел дистанционного обслуживания клиента взаимодействие	
	Управление продаж и маркетинга взаимодействие	

Заместитель Президента – Председателя Правления
Кажин Михаил Михайлович

Департамент валютных карт Управление линиями карт	Департамент розничного бизнеса Управление линиями карт розничного сегмента	Финансовый департамент Бережов М. Ю.
Управление линиями операций	Управление линиями карт розничного сегмента	Клиентский Чернышова Д. Б.
Управление линиями продаж пластиковых карт	Управление линиями карт розничного сегмента	Планово-экономическое управление Муромов Г. В.
	Управление линиями карт розничного сегмента	Управление бухгалтерского учета и отчетности Чуринов В. Н.
	Управление линиями карт розничного сегмента	Управление кадровой политикой Саварева Э. А.
	Управление линиями карт розничного сегмента	Управление финансов и аналитической отчетности Антон С. Н.
	Управление линиями карт розничного сегмента	Управление финансово-экономическим контролем Торопов Д. Ю.
	Управление линиями карт розничного сегмента	

Заместитель Президента – Председателя Правления
Бережов Михаил Юрьевич

Департамент анализа рисков Нурка В. В.	Операционный департамент Кашин О. Н.	Главный бухгалтер Тенькина С. Л.
Управление анализом рисков	Аппарат директора департамента Тихомирова Н. М.	Отдел правового обеспечения корпоративных отношений и реализации мультисекторной деятельности Михайлов Ю. С.
Управление операционными рисками и инновациями	Расчетно-кассовый центр Сорокина А. Е.	Отдел правового обеспечения судопроизводства и исполнительской деятельности Саварева Э. А.
Управление по работе с малыми предприятиями	Центр сопровождения инвестиционного бизнеса Поповичева И. Ю.	Отдел правового обеспечения судебных процессов и исполнительского производства Величкин А. В.
Управление проблемами кредита	Управление подачей операционной деятельности взаимодействие	Отдел правового обеспечения трудовых отношений и внебюджетной деятельности Третьяков И. М.
Управление финансовыми рисками Алимова А. Ю.	Центр выпуска и обслуживания платежных карт Воробьев С. Б.	
Управление финансовыми рисками взаимодействие	Управление функциональной работой и контроля качества взаимодействие	
Управление анализом рисков розничного клиента	Управление сопровождением пасивных операций Маслова Г. А.	
	Управление сопровождением активных операций Семин А. Г.	

Управление персоналом и кадрового развития Овощкова П. Б.	Управление обеспечением безопасности Харченко Г. Ю.
Группа сопровождения и технической поддержки Александров А. Н.	Аналитический отдел Павлова И. Л.
Группа внутренних коммуникаций и организационной поддержки Павлова С. И.	Отдел информационной безопасности Брагин А. Ю.
Отдел правового обеспечения судопроизводства и исполнительской деятельности Тенькина И. В.	Отдел обеспечения безопасности банковского бизнеса Рыбин В. С.
Отдел кадров и трудовых отношений Авдеева А. А.	Отдел обеспечения безопасности региональной сети Смирнов В. В.
Отдел компенсаций и социальных программ Фаленцова Н. А.	Отдел развития Норенко Д. А.
Центр развития персонала взаимодействие	Отдел сопровождения сделок Соболев И. Б.

Инвестиционный департамент Харченко А. В.	Управление долгами Маслова М. А.	Управление стандартами регламентации и документооборота Соловьева Д. В.	Управление банковской ликвидностью Порывалова А. Н.	Служба внутреннего контроля Фролов П. С.	Служба финансового мониторинга клиентских операций Дубровский В. Е.	Департамент обслуживания клиентов малого бизнеса Сорокин С. В.	Департамент ипотечного кредитования Величкин А. Ю.	Департамент сети Воробьев В. В.	Департамент информационных технологий Телькина О. Б.	Служба проектной офис	Аппарат руководства	Управление по работе с корпоративными клиентами
Управление продаж на финансовом рынке Коржанев А. З.	Группа планирования Маслова М. О.	Концлерия Комиссарова Г. И.	Отдел ликвидности Мажара М. Ф.	Управление документального контроля Соловьев В. В.	Отдел анализа клиентских операций Венгерова И. В.	Управление контроля топологии предостовия Матвеева А. Г.	Управление методологии и кредитного вклада Христолюбов Д. В.	Группа сопровождения Величкин А. Х.	Отдел контроля и планирования Осипова И. В.	Группа управления персоналом взаимодействие	Секретариат Зайковская Л. А.	Группа В. В.
Управление продажами операций и корпоративного финансирования взаимодействие	Проектный отдел взаимодействие	Отдел по созданию регламентации и обеспечению преемственности и непрерывности организации Степанов В. И.	Отдел организации ремонта и строительства Степанов В. И.	Отдел операционного контроля Тенькина И. В.	Отдел сводной отчетности Самойлова Н. Л.	Управление кредитования Ивановский Е. А.	Управление организации продаж и формированием стоимости кредита Осипова А. А.	Управление продажей Бережов К. В.	Управление процессами Коркин Н. С.	Управление документального контроля взаимодействие		Проект «Кадровый резерв»

ПРЕЗИДЕНТ — ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПРАВЛЕНИЯ
Задорнов Максим Михайлович

Заместитель Президента — Председатель Правления
Брускин Ирина Евгеньевна

Заместитель Президента — Председатель Правления
Кажин Михаил Михайлович

Заместитель Президента — Председатель Правления
Берегов Михаил Юрьевич

Департамент массовой дистрибуции Рыжова А. И.	Центр клиентского обслуживания Смирнова Н. А.	Управление по работе с VIP-клиентами
Управление онлайн-продаж Павлова М. В.	Группа по промоу ЦПО внешняя	Отдел обслуживания и развития клиентской базы внешняя
Управление развитием канала Кашин Ю. Ю.	Группа развития и мониторинга внешняя	Отдел по работе с клиентской информацией внешняя
	Отдел аккордаций и клиентской поддержки Борис Т. Н.	Отдел разработки продукта для VIP-клиентов внешняя
	Отдел дистанционного обслуживания клиента внешняя	
	Управление продаж и конверсией внешняя	

Департамент маркетинга Управление линии маркетинга	Департамент розничного бизнеса Управление линии маркетинга потребительского кредитования	Финансовый департамент Берегов М. Ю.
Управление линии продаж пластиковых карт	Управление линии маркетинга расширенных операций	Клиентская служба Чернышова Д. Б.
	Управление линии маркетинга заключенных проектов	Планирование-экономические управления Муромова Т. В.
	Управление линии дистанционного обслуживания	Управление бухгалтерского учета и отчетности Чурикова В. Н.
	Управление линии продаж розничных продуктов	Управление кадровой политикой Саварева Э. А.
	Управление по работе с клиентской базой	Управление финансов и аналитической отчетности Антон С. Н.
		Управление финансово-экономическим контролем Торопова Д. Ю.

Департамент анализа рисков Нурка В. В.	Операционный департамент Кашин О. Н.	Главный бухгалтер Тенькина С. Л.
Управление анализа рисков Герасимова Г. Г.	Аппарат директора департамента Тихомирова Н. М.	Юридическое управление Михайлов Ю. С.
Управление операционных рисков и ипотечными Решкина Н. В.	Расчетно-кассовый центр Сорокина А. Е.	Управление персоналом и кадрового развития Федотова П. Б.
Управление по работе с заемными средствами Осмоловский Л. В.	Центр сопровождения инвестиционного бизнеса Липатова И. Ю.	Группа сопровождения и технической поддержки Александров А. Н.
Управление проблемных кредитов Алимова А. Ю.	Управление подачей операционной деятельности внешняя	Группа внутренних коммуникаций и организационной поддержки Павлова С. И.
Управление финансовыми рисками внешняя	Центр выпуска и обслуживания платежных карт Воробьева С. Б.	Отдел правового обеспечения судимых процессов и исполнительного производства Тенькина И. В.
Управление анализа рисков розничных клиентов Балашова О. В.	Управление функциональной работы и контроля качества внешняя	Отдел правового обеспечения судимых процессов и исполнительного производства Волновин А. В.
	Управление сопровождением пасивных операций Маслова Г. А.	Отдел правового обеспечения трудовых отношений и внебюджетной деятельности Третьякова И. М.
	Управление сопровождением активных операций Семин А. Г.	Отдел кадров и трудовых отношений Фалтеева Н. А.

M

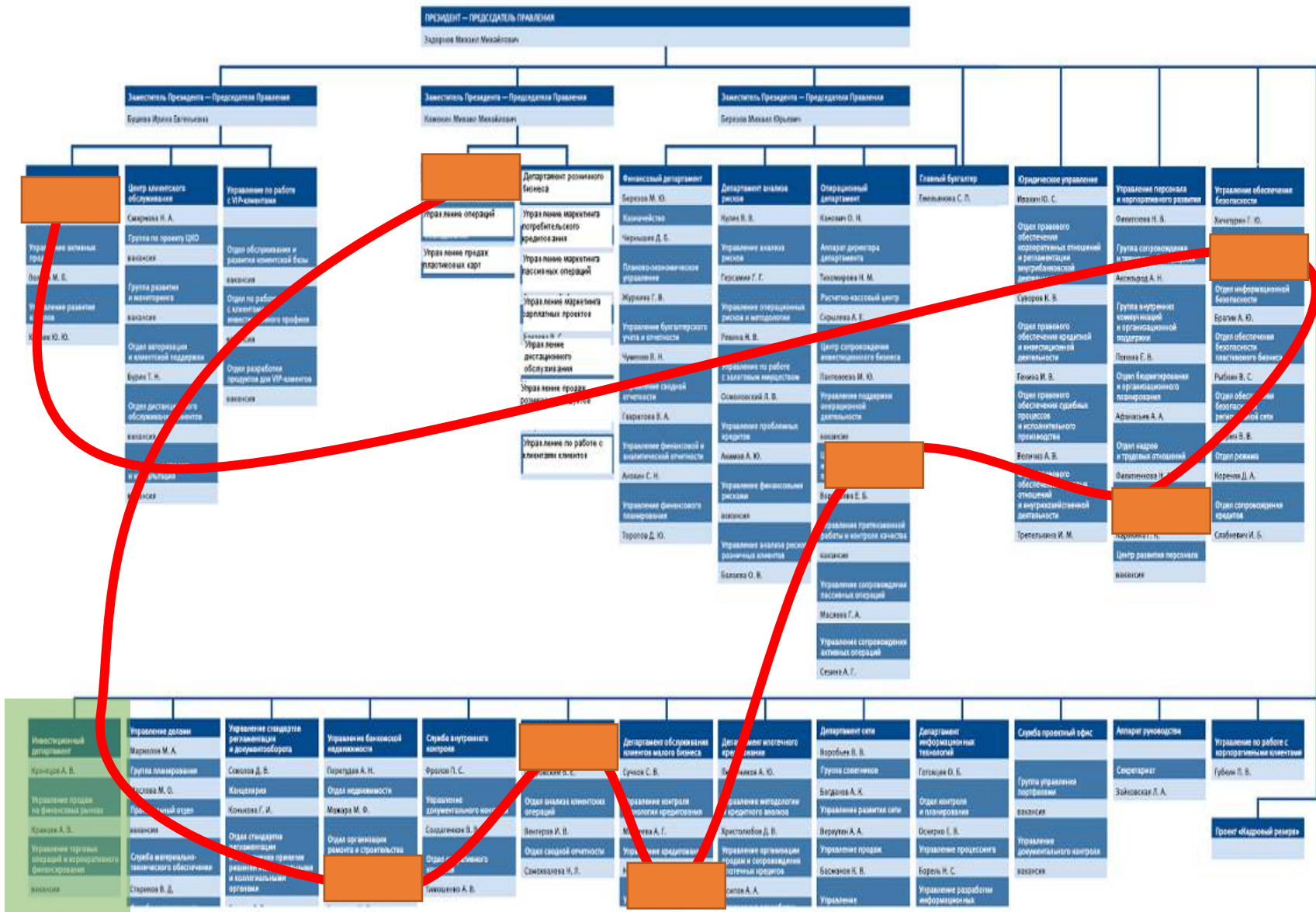
Управление делами Кашин М. А.	Управление стандарта регламентации и документооборота Соловьева Д. В.	Управление банковской надежности Португалова А. Н.
Управление по финансовому контролю Кашин М. О.	Консалтинг Комиссарова Г. И.	Служба внутреннего контроля Фролова П. С.
Управление трудовыми спорками и корпоративного финансирования внешняя	Служба и персонально-кадрового обеспечения Стариков В. Д.	Управление документального контроля Соловьева В. В.
		Отдел обеспечения Степанов В. И.
		Служба договорной работы Тимошенко А. В.

БА

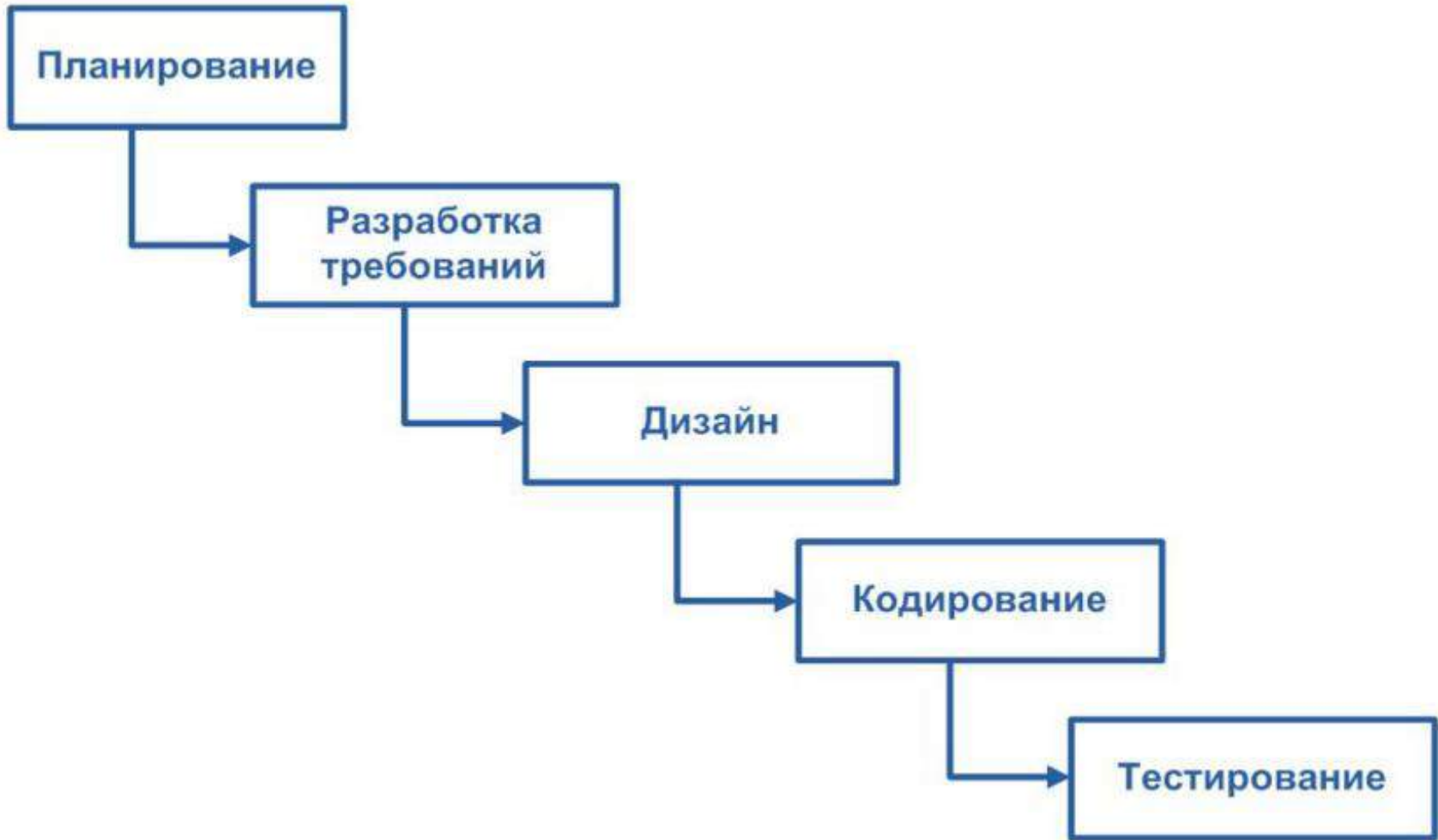
Департамент обслуживания клиентов малого бизнеса Сучков С. В.	Департамент ипотечного кредитования Викторова А. Ю.	Департамент сети Воробьева В. В.
Управление контроля технологий предоставления Матвеева А. Г.	Управление методологии и кредитного вклада Христолюбов Д. В.	Группа сопровождения Ведяева А. Х.
Управление кредитования Ивановский Е. А.	Управление организации продаж и формирования истинной стоимости кредита Осипова А. А.	Управление развития сети Ведяева А. Х.
Управление поддержки		Управление развития сети Ведяева А. А.
		Управление продаж Борисова К. В.
		Управление процессами Корень Н. С.
		Управление разработки информационных

Служба проектный офис	Аппарат руководства	Управление по работе с корпоративными клиентами
	Секретариат Зайковская Л. А.	

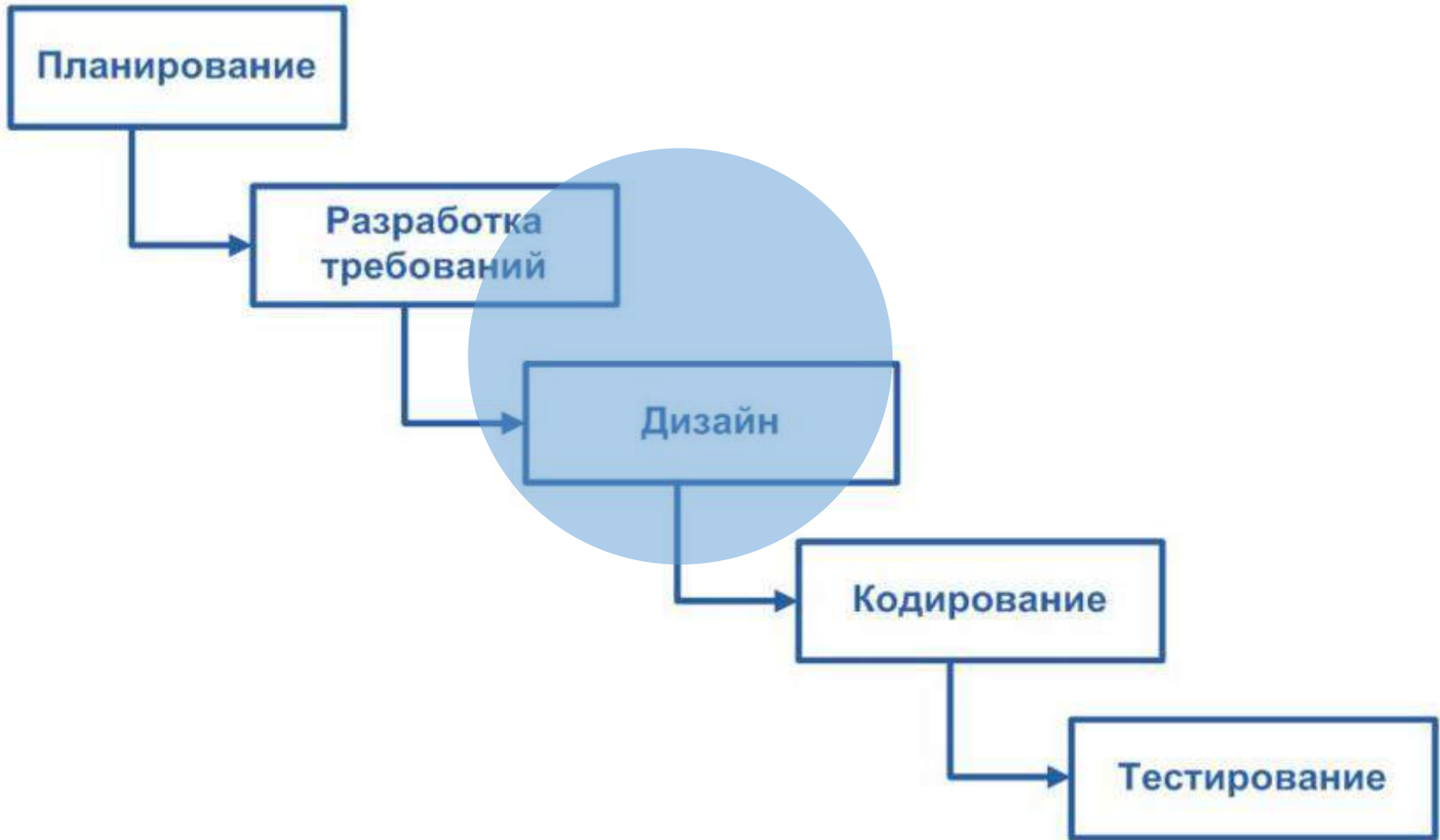
Dev



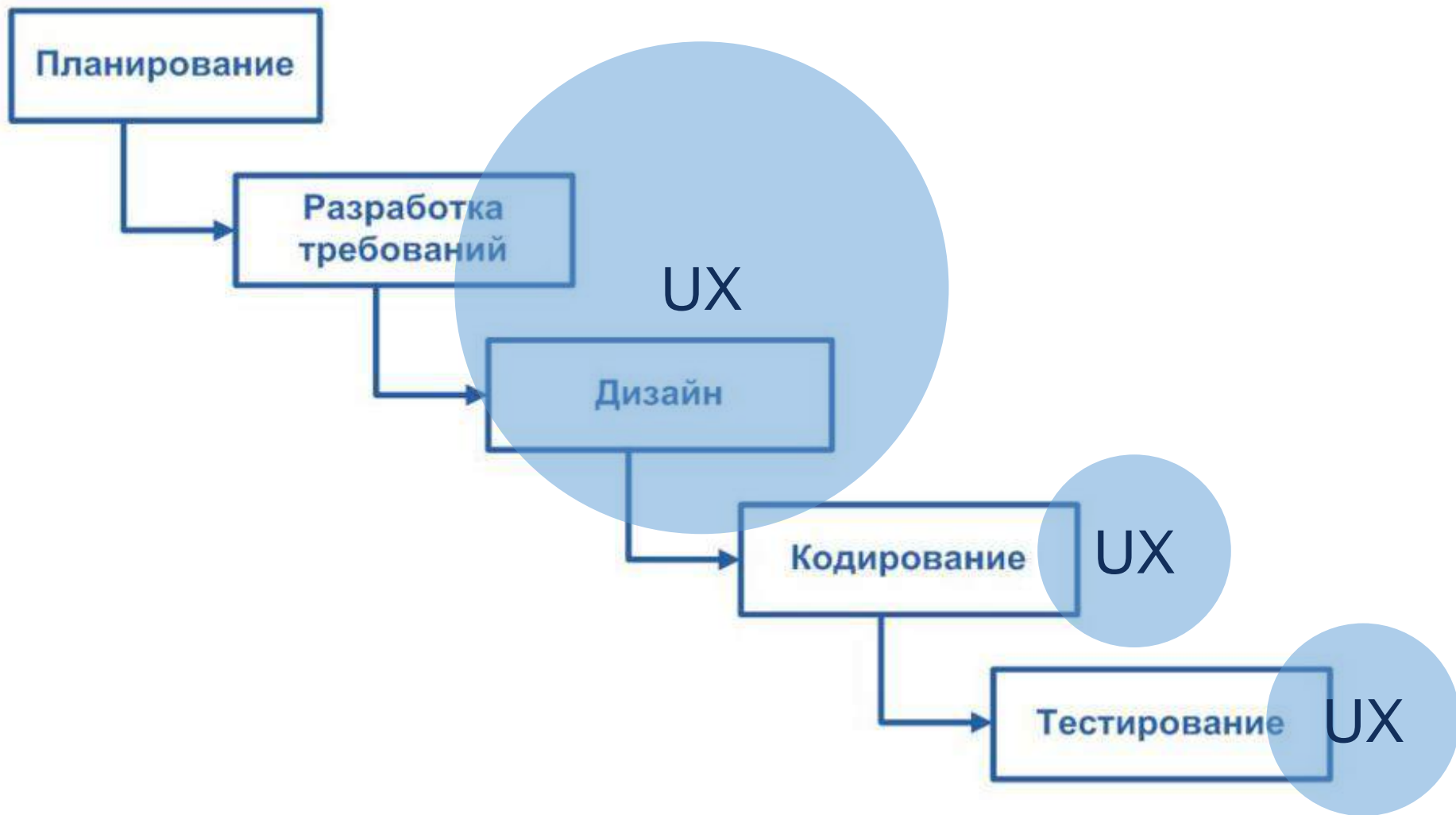
Ресурсы



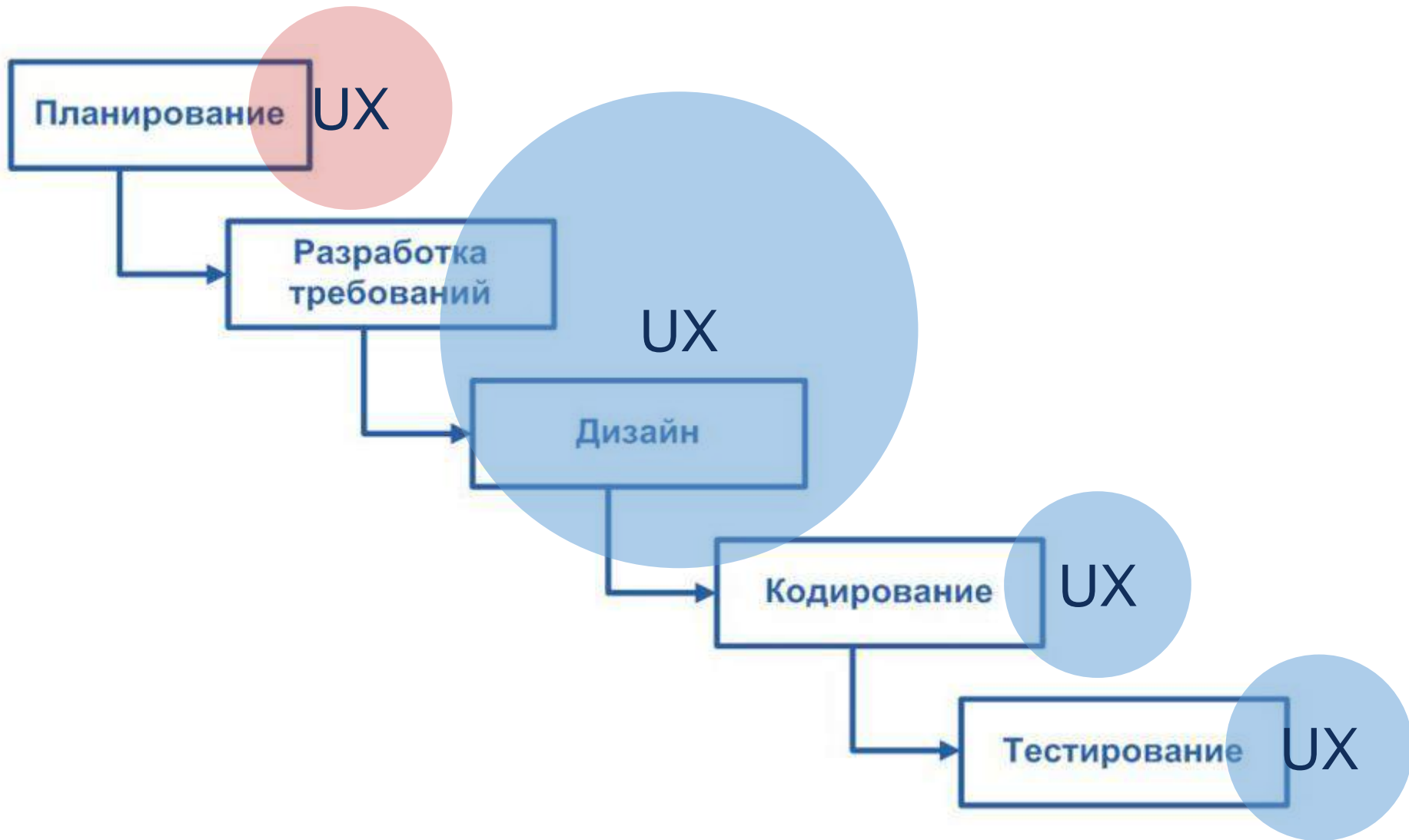
Ресурсы



Ресурсы



Ресурсы



Что делать в новой компании в первую очередь?

Перво-наперво вам поставят задачу на аудит

Общаться
Исследовать
Планировать
~~Рисовать~~

Перевод по номеру платежной карты

1 ВВОД
РЕКВИЗИТОВ
для перевода

2 ПРОВЕРКА
параметров перевода

3 ПЕРЕВОД
получение
подтверждения

Направление:

перевод внутри России перевод за границу

Введите сумму перевода:

Перевод с карты Сбербанк России

Перевод с карты стороннего банка-эмитента



Введите код с картинки

Далее

**Написать письмо о
ТОМ, КТО ВЫ И ЧЕМ
будете заниматься**

Ходить по компании, знакомиться и выяснять зоны ответственности

Носите с собой блокнот и все записывайте.

Сделать презентацию.

Рассказать, что такое юзабилити, UX, UI и какие проблемы я умею решать



Прекрасный мир фишкабилити

Данные и аналитика

Call-центр или
поддержка
Маркетинг
Продажи

Познакомились? Поговорили? Постройте процесс.

Определить KPI или свою UX-миссию

ROI, LT, LTV, CTR, ARPU, NPS, конверсия,
вовлечение и пр. и пр.

Целевая аудитория интерфейсов

Найти, дополнить, составить, проверять, апдейтить,
делиться

Продукты

Узнать особенности, планы, проблемы,
ответственных, костыли

Общаться
Исследовать
Планировать

Изучить предшественников

Над уже UX работает масса людей и они этого не
знают



Общаться
Исследовать
Планировать

Инструменты



Общаться
Исследовать
Планировать

Реальность

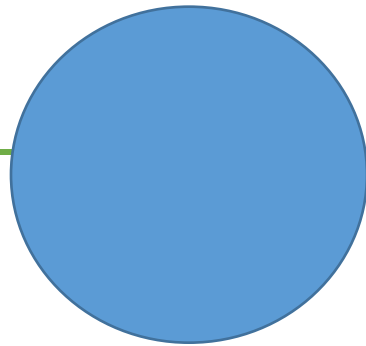
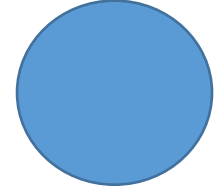
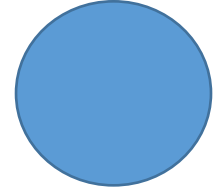
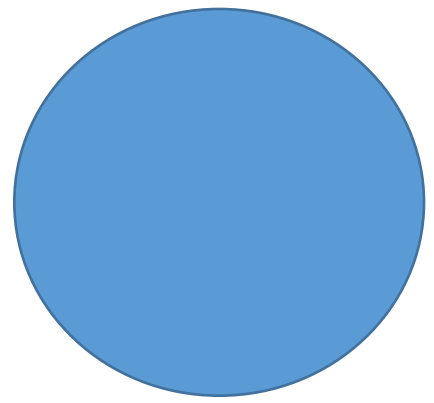


Microsoft®
Outlook®

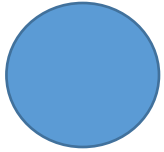


И подрядчики, конечно. «Тот чувак, что рисует» - ваша худшая характеристика

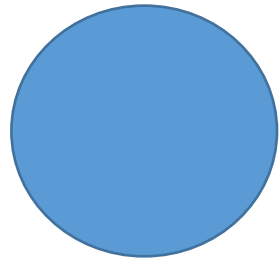
Сложно



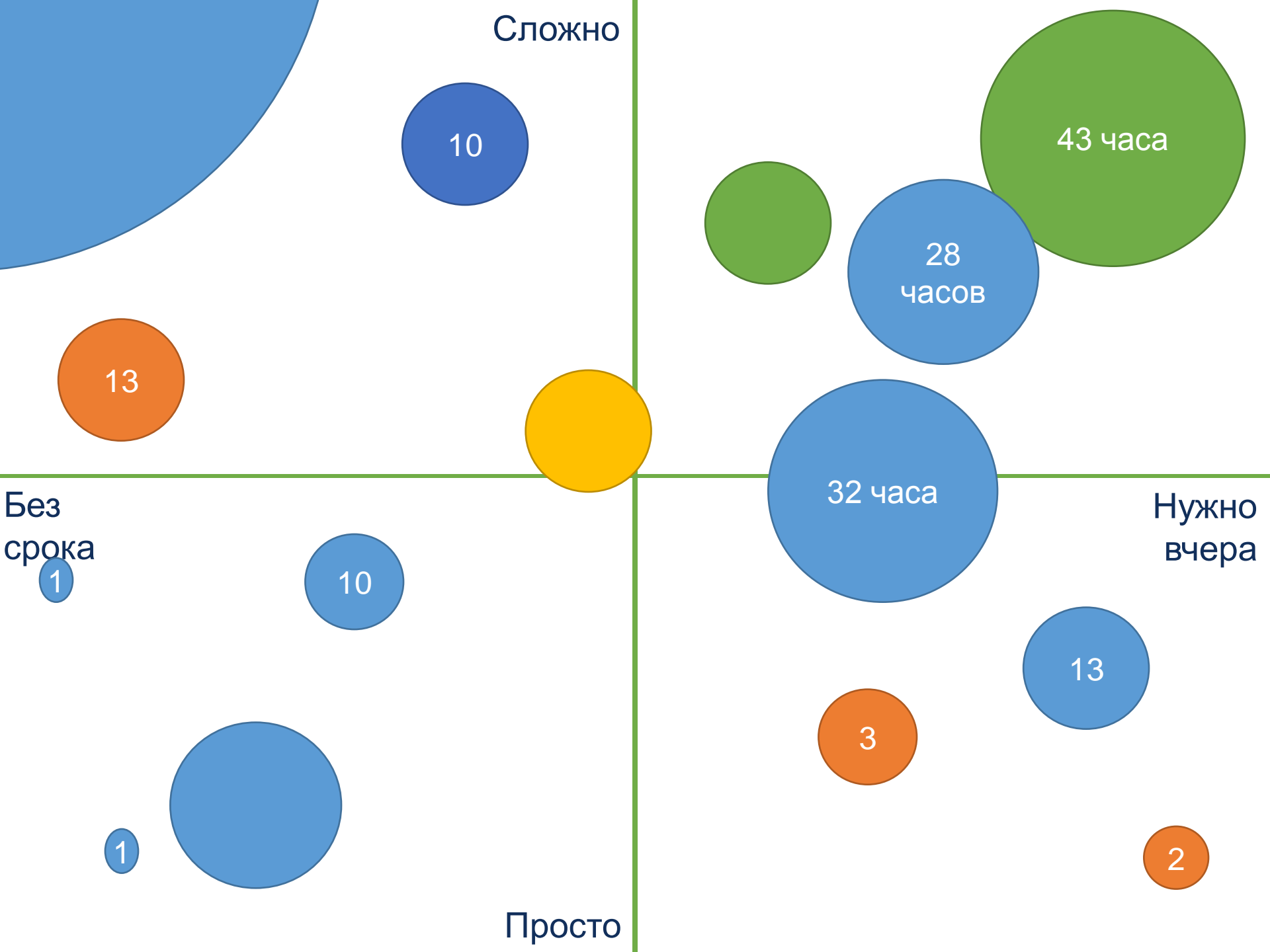
Нужно
вчера

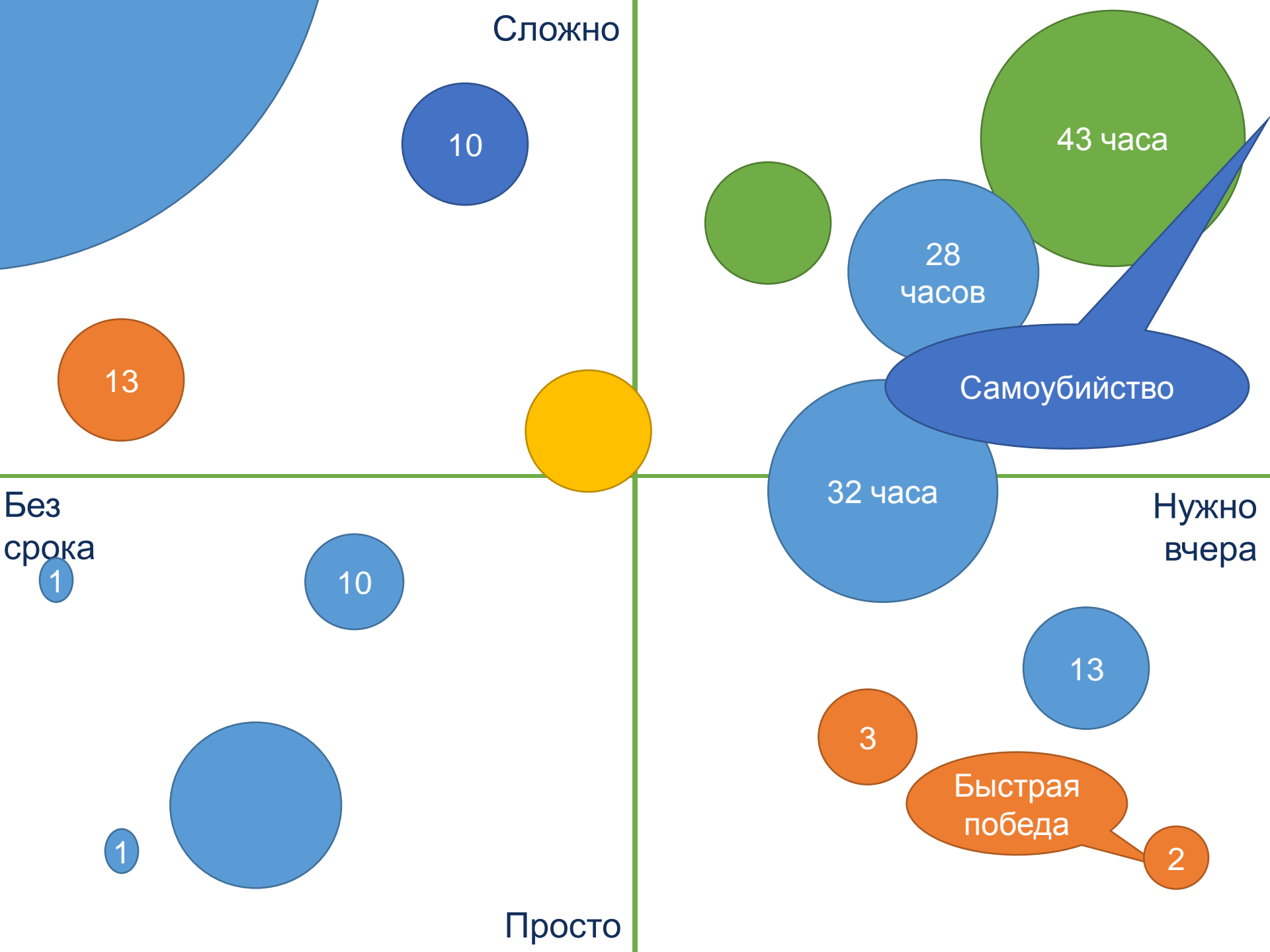


Без
срока



Просто





Общаться
Исследовать
Планировать

Два решения



Общаться
Исследовать
Планировать

Исследования

Аутсорс

Эффект

inHOUSE

Делайте дело хорошо и зарабатывайте авторитет

Рассказывайте об успехах, о процессе, делитесь новостями,
вовлекайте.

Воспринимайте критику конструктивно и не включайте режим
«карандаша».

Это даст возможность двигать строить процессы уровнем
выше.

dimitrov.andrew



dimitrov.andrew@gmail.com



Спасибо за
внимание