
Курсовая работа

Вовлечение клиентов Сбербанка в организацию помощи больным детям через мобильные приложения



СБЕР

Подготовил студент 401 группы

Максимов Пётр



Введение

Цель - анализ работы мобильного приложения Сбербанка и изучение механизмов вовлечения клиентов в организацию благотворительности.

Задачи:

- Проанализировать элементы мобильного маркетинга, такие как мобильные приложения, мобильные сервисы, QR, Штрих-коды;
- Выделить особенности работы мобильного приложения;
- Собрать и проанализировать информацию об особенностях работы мобильного приложения Сбербанка;
- Изучить механизмы вовлечения клиентов в благотворительность.

Объект исследования - мобильное приложение Сбербанка, направленное на организацию помощи больным детям.

Предмет исследования - способы вовлечения клиентов Сбербанка в социальные проекты.



1.1 Мобильный банк «Сбербанк Онлайн»

Сервис «Сбербанк Онлайн» существует с апреля 2008.

В апреле 2009 г. сервис был переименован в «Сбербанк Онлайн».

В ноябре 2012 г. Сбербанк обновил свой онлайн-сервис, позволив пользоваться дополнительными сервисами и упростив систему учета операций.

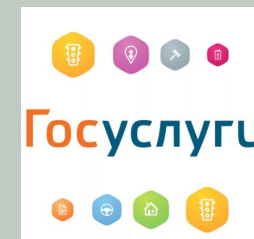
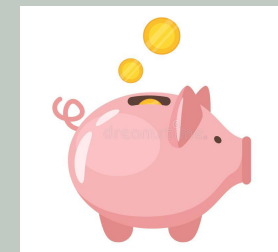
Приложением «Сбербанк Онлайн» ежемесячно пользуются более 50 млн. чел.



1.2 Сервисы мобильного банка

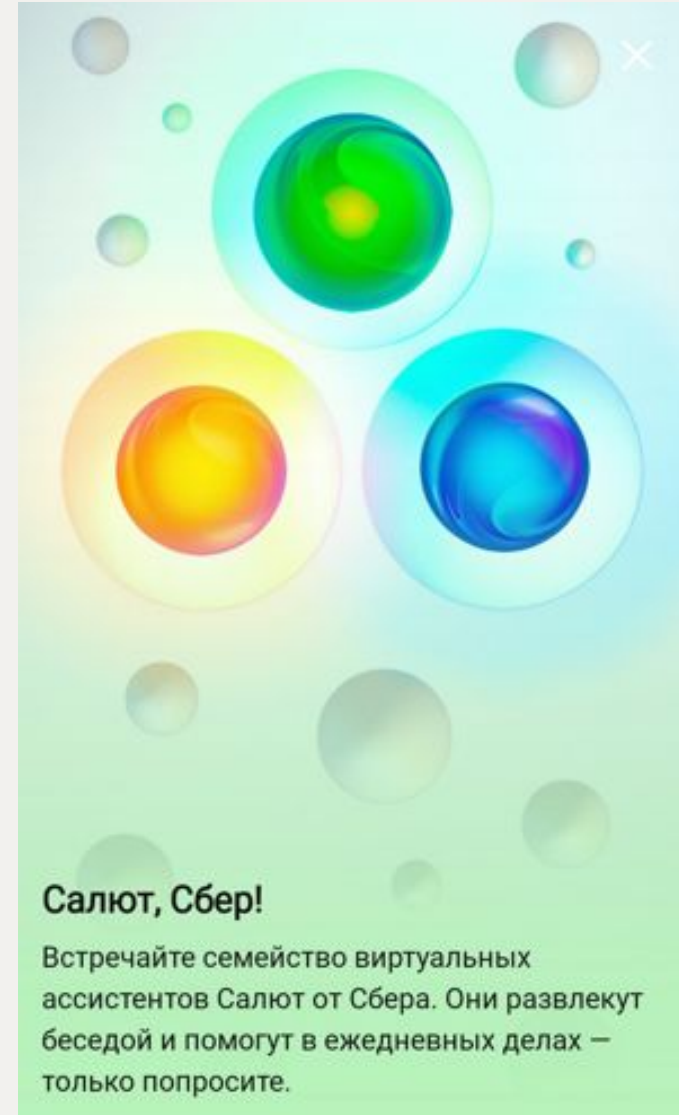
Пользователю мобильного банка Сбербанка доступно множество сервисов среди которых:

- Платить по QR-коду или штрихкоду;
- Создавать цели, подключать «Копилку»;
- Воспользоваться опциями портала госуслуг;
- Получать информацию об инвестиционных продуктах, оформленных в Сбербанке
- Использовать сервис для ежедневной благотворительности «СберВместе»



Голосовой помощник Салют

- Салют — голосовой помощник от Сбера. он служит здесь для проведения операций со счетами и картами, и для получения справочной информации.
- Можно выбрать «личность» помощника — Сбера, Афины или Джой.
- Афина рассчитана на сдержанное и деловое общение, Джой — на свободное и открытое. Сбер же находится посередине между ними.



«СберВместе»

«СберВместе» — сервис для комфортной ежедневной благотворительности.

Этот сервис позволяет помогать системно: Возможность адресно переводить деньги конкретным людям или проектам благотворительных фондов.

За время своего существования платформа «СберВместе» собрала более 430 млн. р.

За первое полугодие 2021 года было собрано 87 млн. р.

Сбер сотрудничает с более чем 170 благотворительными фондами и развивает собственные инициативы, направленные на помощь нуждающимся.



2.1 Организация благотворительности

Адресная и системная благотворительность

Адресная - помощь оказывается конкретному человеку, не меняя при этом системные. Вещи в той или иной сфере, которые ведут к этим проблемам.

«СберВместе» ещё очень молодая индустрия, которая только развивается. При благотворительности выделяют несколько мотиваторов:

- По религиозным соображениям;
- Из чувства вины, имея ввиду, что нужно делиться, потому что богат;
- Налоговые, с их помощью снижают свои налоговые отчисления;
- Эмоциональный посыл, импульсивный и скорее всего разовый;
- Стратегическая благотворительность, попытка решить системные проблемы общества.

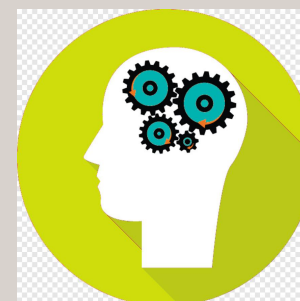


Этот сервис обладает тремя преимуществами:

•**Надёжно.** Перед публикацией Сбер тщательно проверяет фонды и истории для того, чтобы пожертвования были потрачены по назначению.

•**Комфортно.** Можно выбрать интересную историю самостоятельно и пожертвовать, сколько удобно.

•**Прозрачно.** Сбер держит в курсе того, что происходит с историей до и после завершения сбора — присылает отчёт на электронную почту.



2.2 Вовлечение клиентов

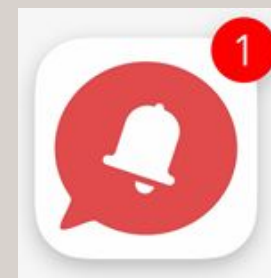
Акцент на важность удовлетворения социальных потребностей, распространяет функционал экосистемы и на благотворительность.

Совершенствование приложения и создание дополнительных сервисов и продуктов для: ФЛ, ЮЛ, НКО.

Создание своего собственного благотворительного фонда «Вклад в будущее». Присутствие фонда в списке на платформе «СберВместе» повышает доверие к нему со стороны компаний и позволяет активнее привлекать пожертвования.

Проводят акции, направленные на привлечение благотворителей и развитие инклюзивного образования в России, через соц. сети Instagram, Вконтакте и др. также снимают видео для YouTube.

Мобильные push-уведомления, для конкретного пользователя подбирается подходящий проект.



Заключение

Приложение получилось удобным, теперь им можно полноценно пользоваться вместо интернет-банка в браузере.

Полезные функции, чаты поддержки, оплата по QR-коду, голосовой помощник.

Приложение гибко настраивается.

Есть плюсы и минусы.

Повышен уровень безопасности благотворительного процесса.

Благотворительные акции в соц. сетях.



Спасибо за внимание

