

فناوری‌های در حال ظهور

راه نجات بانکداری شعبه ای

منبع: com.rand B Financial

برگردان: محمد مدبر - کارشناس مدیریت شعب شهری و حومه

نهادهای مالی خرد تغییرات تکنولوژیکی لازم برای پیشرفت در دنیایی که علم دیجیتال حرف اول را در آن می‌زند، به شدت دست‌کم گرفته‌اند. طبق گزارشات شرکت بین‌المللی مشاوره و تحقیق مالی Celent، اکثریت قابل توجهی از بانکها و موسسات اعتباری از آمادگی لازم برای مواجهه با تحولات فناوری پیش روی خود برخوردار نیستند.

البته اینگونه هم نیست که شرایط فناوری بانکداری خرد بسیار بحرانی و بغرنج باشد. به گفته Celent ظاهراً صنعت بانکداری آمریکای شمالی به تدریج چشمان خود را به چالش‌های تکنولوژیکی پیش رو می‌گشاید.

Meara Bob، تحلیلگر ارشد گروه بانکداری Celent، در گزارشی درباره تاثیر روند فناوری بر مؤسسات مالی می‌گوید که هر روزه بانکها و موسسات اعتباری بیشتری به مسیر درست قدم می‌گذارند.

Meara همچنین افزود: "می‌توان آن را به چشم یک سفر دید، نه یک مقصد. شمار روزافزونی از مؤسسات مالی دست کم بار خود را بسته و آماده حرکت هستند."

مدرنیزه کردن شعب ... قدم به قدم

وضعیت موجود برای شعب سخت و ناپایدار است و این حقیقتی است که به تدریج بر مؤسسات مالی آشکار می‌شود. تقریباً یک پنجم بانکها اظهار می‌دارند که احتمالاً تعداد شعب عملیاتی خود را کاهش خواهند داد اما تنها ۷ درصد از مؤسسات اعتباری قصد تقلیل شعبه‌هایشان را دارند. در ۳ سال گذشته، Celent شاهد افزایش چشمگیر سرمایه گذاری در زمینه فناوری بوده است. هدف از این سرمایه‌گذاری‌ها بهبود تجربه خدمات و فروش داخل شعب است، به ویژه خدماتی چون فرایند مدیریت ارتباط با مشتری، تحلیل رفتار مشتری و سیستم‌های مدیریت فعالیت‌های تبلیغاتی. به سال ۲۰۱۲ بپردازیم. تقریباً یک سوم نهادهای مالی خرد درصدد طراحی مجدد شعب خود هستند تا بتوانند مدل «فروش و خدماتی» را پشتیبانی کنند که از جمله طرح‌های آنها معرفی تدابیر جدیدی همچون استفاده از pod teller (به جای باجه های بانکی) است. ۴۸ درصد از مؤسسات اعتباری اظهار داشته‌اند که احتمال استفاده آنان از فناوری‌های خودیابری یا سلف سرویس در شعب بسیار زیاد است تا از طریق کاهش تعداد کارکنان، هزینه ها را کم کنند. اما تنها ۲۹ درصد از بانک‌ها گفته‌اند که احتمالاً آنها نیز همین استراتژی را در پیش خواهند گرفت. در شرایطی که دو پنجم بانکها و مؤسسات اعتباری اعلام کردند به هیچ وجه قصد استفاده از ویدیو کنفرانس را در شعب خود ندارند، مؤسسات مالی مطمئن نیستند آیا کاربرد بانکداری ویدیویی در شعبه ها امری عاقلانه است یا خیر. بررسی واقعیتها: استفاده از فناوریهای جدید در شعب هیچ فایده ای ندارد مگر آنکه تغییرات همراه با آن در زمینه های عملیاتی، فرهنگی، فروش و پذیرش نیرو را نیز اتخاذ کنید.

دو سال پیش بیشترین حجم مخارج شعب در زمینه فناوری مربوط به سیستم تصویربرداری چک می‌شد. با تکمیل بخش اعظم آن پروژه‌ها، بانکها تمرکز خود را بر حذف انواع دیگر کاغذبازی‌ها و تشریفات اداری معطوف داشته‌اند. در سال ۲۰۱۰، ۲۲ درصد از بانکها و ۴۷ درصد از مؤسسات اعتباری مورد بررسی، سیستم‌های ایجاد حساب سپرده را به صورت خودکار درآورده بودند. در بررسی سال ۲۰۱۲ این ارقام به ترتیب تا ۲۸ درصد و ۵۲ درصد افزایش داشتند. هرچه بانکها بیشتر به سمت دیجیتالی شدن می‌روند، از اهمیت شعب کاسته می‌شود.