

راهبردهای برتر بانکداری جهانی

در سال 2017

تغییر مدل کسب و کار بانکها در جهان که بیشتر تحت تاثیر تحولات فناوری و رشد روز افزون سیستمهای آنلاین بوده، بانکداران را بر آن داشت تا رفتار مشتریان خود را بیش از پیش مطالعه کنند. نتایج یک پژوهش میدانی که بیش از ۵۰۰ موسسه مالی را در آسیا، آفریقا، اروپا، آمریکا، استرالیا و خاورمیانه در برمی گیرد، نشان می دهد اولویتهای راهبردی مشترکی در بین این موسسات و بانکها در سال ۲۰۱۷ وجود دارد. در این تحقیق که توسط موسسه **Digital Banking Report** انجام شد بیش از ۷۰ درصد نتایج حاکی از حرکت روندهای بانکداری خرد به سوی بهبود تجربه مشتری بود. در این میان راهبردهای دیگری نیز مطرح است که سرنوشت صنعت بانکداری در جهان را تحت تاثیر قرار خواهد داد. در بخش اول این پژوهش ۵ راهبرد اول جهان در بانک داری، شامل بهبود تجربه مشتریان، ارتقای قابلیت تسهیل داده ها، کاهش هزینه های عملیاتی، افزایش سرمایه گذاری در نوآوری، اجرای الزامات نهادهای ناظر و تطبیق با مقررات می شد. در ادامه ۵ راهبرد بعدی در صنعت بانکداری جهان را می خوانید:

به روز رسانی یا جایگزینی اجزای سامانه متمرکز

اکنون بیش از هر زمان دیگری نیاز به سازماندهی هر موسسه اعتباری و بانکی براساس اطلاعات مشتریان و سپس استفاده از آن اطلاعات برای بهره گیری در ابزارهای ارتباطی مانند تلفن همراه احساس می شود. تنها راه دستیابی به این مهم، جدایی کامل از سامانه های قدیمی و جایگزینی آنها با یک سامانه متمرکز بانکداری است که بانک و مشتریان را پشتیبانی کند. کریس اسکینر (Skinner Chris) محقق صنعت مالی در این باره می گوید: "تعویض سامانه متمرکز بانکداری مانند تعویض موتور هواپیما در ارتفاع ۱۵۰۰۰ متری است. فقط شما نیستید که این کار را انجام می دهید. بلکه بانکهای زیاد دیگری هستند که این کار را انجام خواهند داد!" نکته جالب در مورد عبارت فوق این است که، اسکینر در سال ۲۰۱۳ در مقاله ای به این موضوع اشاره کرده بود. اسکینر اضافه می کند: "نمی توانید یک بانک را حول اطلاعات مشتریان تجدید ساختار کنید در حالی که داده های شما در یک سیستم سنتی انباشته شده و کانالی برای دسترسی به آنها نیست." در نهایت این که تغییر یا عدم تغییر سیستم بانکداری متمرکز سوال اصلی نیست، بلکه زمان اجرای آن موضوع اصلی است. در کمال تعجب، در این پژوهش مشخص شد بانکهای بزرگ ملی و منطقه ای فقط ۱۰ درصد بیش از سایر بانکها و موسسات کوچکتر اعتباری تعویض یا به روزرسانی سامانه متمرکز را برای سال ۲۰۱۷ در اولویت خود قرار داده اند. ۲۸ درصد از بانکهای منطقه ای و ملی و ۱۸ درصد بانکهای محلی و موسسات اعتباری نیز این موضوع را اولویت خود در سال ۲۰۱۷ قرار داده اند.

به کارگیری و بازآموزی استعدادها

صنعت بانکداری به سرعت در حال تغییر است، با نیازمندی هایی برای برآورده سازی خواسته های مشتریان دیجیتال! هم اکنون نیاز به موج جدیدی از آگاهی دیجیتالی و کارکنان منطبق با فناوری های نو به خوبی احساس می شود. فضای جذب در صنعت بانکداری برای استخدام بهترین ها و مستعدترین ها هیچ گاه تا این حد سخت نبوده است. داوطلبان مشاغل مایلند با شرکت های نوآور، با اهداف مختلف از قبیل آموزش و ارتقای درآمد کار کنند. برای موفقیت در آینده، بانکها باید در جنگ استعدادها پیروز شوند.

بهبود فرآیندهای کاری

استقرار فناوری بانکداری دیجیتال به منظور بهبود فعالیت های صف و ستاد بانک به نتایج بهینه منجر نخواهد شد مگر این که تمام فرآیندهای کاری که توسط فناوری خودکار و ماشینی می شوند، ابتدا به طور دقیق بررسی و ساده سازی شوند. بسیاری از سازمان ها فرآیندهای چابک و بازطراحی شده را در سراسر سازمان جاری ساخته اند. زیرساخت ها و نیازمندی های زیادی برای دست یابی به فرآیندهای بدون کاغذ و ابزارهای فرایند کار بهبود یافته و مدیریت خودکار وظایف وجود دارد. فراتر از حذف کاغذ از فرآیندها، لازم است سازمان ها تمام مراحل را بررسی مجدد نمایند و به سطح بهینه ای از بهبود فرآیندها دست یابند. در این تحقیق تمام سازمان های مورد بررسی بهبود فرآیندهای کسب و کار را از حیث اولویت به میزان مساوی رتبه بندی کردند.

ارتقای امنیت و سامانه های احراز هویت

برای موسسات مالی، عامل کلیدی در بهبود تجربه مشتری از خدمات دیجیتال، سهولت و ساده سازی خدمت است. یکی از چالش های اساسی در راه ساده سازی، موضوع احراز هویت برای دسترسی به سرویس بانکداری همراه (موبایل بانکینگ) است. برقراری توازن بین امنیت بیشتر خدمات و از سوی دیگر سهولت دسترسی و احراز هویت یک موضوع دشوار است. سازمان ها می توانند این مسیر را به وسیله سرمایه گذاری در سیستم های احراز هویت غیرمبتنی بر گذرآه را به عنوان بخشی از فعالیت های تحول خود آغاز کنند. راهکارهای جدید در این حوزه، می تواند بستری برای نوآوری های سازمان در نظام های تشخیص هویت باشد که البته بسیار زمان بر خواهد بود. با اطمینان، صنعت بانکداری این موضوع را باید به عنوان یکی از اصلی ترین اولویتهای کاری خود قرار دهد. بانکهای منطقه ای بزرگ، بانکهای محلی و موسسات اعتباری، امنیت و احراز هویت این راهبرد را جزو ۳ اولویت برتر خود در سال ۲۰۱۷ ذکر کرده اند (۱۸ درصد اهمیت) و بانکهای ملی بزرگ این اولویت را با ۱۰ درصد درجه اهمیت در راهبردهای برتر خود ذکر کرده اند.