

راهنمای جهانی برتر بانکداری

در سال 2017

با تغییر مدل کسب و کار بانک ها در جهان که بیشتر تحت تاثیر تحولات فناوری و رشد روز افزون سیستم های 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 نشان می دهد اولویت های راهبردی مشترکی در بین این موسسات و بانک ها 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 راهنمای دیگری نیز مطرح است که سرنوشت صنعت بانکداری در جهان را تحت تاثیر قرار خواهد داد .



بهبود تجربه مشتریان

هر روز تمایل مشتریان برای تصمیم گیری بر مبنای تسهیل فرآیندهای مالی بیشتر می شود، آنها به تجربیاتی از امور بانکی علاقمند هستند که ساده و در دسترس باشد . بهبود تجربه مشتریان به طور مشخص با خدمات مبتنی بر موبایل و سایر خدمات آنلاین تحقق می یابد و این خدمات بخش زیادی از خدمات مالی مشتریان را به خود اختصاص داده است. اما همچنان مشکلاتی در زمینه یافتن منابع برای پروژه های جدید و پیگیری آنها در صنعت بانکداری وجود دارد . موسسات مالی نیاز دارند برای اطمینان از بهبود تجربه مشتری از خدمات شاخص هایی را در اختیار داشته باشند و بر اساس آن شاخص ها ، موفقیت خود را بسنجند ، در گذشته روش های مختلفی برای سنجش رضایت مشتریان ، حفظ وفاداری و تعهد و ۰۰۰ وجود داشت اما با توجه به پیشرفت های حاصل شده در صنعت بانکداری چنین شاخص هایی برای سنجش خدمات بانکی دیجیتال و تاثیر در بهبود تجربه مشتریان از کارایی لازم برخوردار نیست .

ارتقای قابلیت تسهیل داده ها

دومین اولویت راهبردی بانک و موسسات مالی جهان بر اساس پژوهش **Report Banking Digital** بین مشتری و تحلیل داده های مربوط به آن است . این موضوع دامنه ی گسترده ای از حذف عوامل منفی موثر بر ارتباط مشتری با بانک در فرآیند دریافت خدمت تا بهبود کننال های ارائه خدمت را شامل می شود . داده هایی که ضمن فرآیند دریافت خدمت تولید می شود در واقع موتور محرکه نوآوری بانک ها در ارائه خدمت جدید به شمار می آید . از آنجا که حجم انبوهی از اطلاعات در موسسات مالی و اعتباری تولید می شود ، مشکل تحلیل و کنترل اثرات بالقوه ی داده های تجمیع شده کماکان وجود دارد . در پژوهش دیگری که مشاوران بولتون انجام دادند مشکلات این حوزه شامل مواردی چون :

- تغییر اولویت های رقابتی که سبب می شود مبنای تحلیل ها به طور مداوم تغییر کند .
- پیچیدگی های فناوری اطلاعات که سبب می شود موسسات به ندرت کاوش دقیقی روی داده ها داشته باشند .
- فقدان نگاه جامع و هماهنگ که سبب می شود نیروی متخصص و منابع فنی لازم برای تبادل ایده ها و تعامل در سازمان تخصیص داده نشود .

کاهش هزینه های عملیاتی

با کاهش حاشیه سود عملیاتی بانک ها ، هزینه های این موسسات هر روز افزایش پیدا می کند گاهی این هزینه ها بدون توجه به عواقب آن بر روی ذهنیت مشتری یا بدون هماهنگی با فرآیندهای خدمات طراحی شده صورت می گیرد . نصب و راه اندازی فناوری های نوین بانکداری به منظور صرفه جویی در هزینه ها، کمک چشمگیری به موسسات مالی نمی کند مگر آنکه رویه های جدیدی که راه اندازی می شوند پیش از این به طور کامل مورد مطالعه قرار گرفته ، ساده سازی شوند و همه ی فرآیندها از حیث بهره وری و اثربخشی مدیریت شوند . بدون بازنگری فرآیندها ، هر نوآوری بانکی دیجیتال و جدید دچار ضعف در پیاده سازی و ایجاد تجربه ی موثر در مشتریان خواهد شد . بنابراین کاهش هزینه های عملیاتی یکی دیگر از اولویت های راهبردی موسسات مالی در سال ۲۰۱۷ است .

افزایش سرمایه گذاری در نوآوری :

در پژوهش انجام شده اولویت بعدی بانکها در سال ۲۰۱۷ ، سرمایه گذاری در طرح های نوآورانه است . این اولویت همچنین در گزارش سالانه نوآوری در بانکداری خرد توسط EFMA FINACLE FOSYS IN نیز ذکر شده است . همچنین در سال ۲۰۱۶ بیشتر موسسات مالی مهم جهان راهبرد سرمایه گذاری نوآورانه را با جدیت دنبال کردند .