

اجتناب از مشابهت در خدمات بانکداری دیجیتال

اکثر تصمیم گیرندگان در بانکها و موسسات اعتباری، می‌دانند که مشتریان آنها خواستار خدمات آنلاین و موبایل می‌باشند. به همین علت نیز موسسات مالی، در هر اندازه‌ای که باشند، این خدمات را ارائه می‌کنند. اما آیا با این کار مشکلات این موسسات حل می‌شود و یا تازه شروع مشکلات است؟ امروزه، هر موسسه مالی سوار قطار خدمات دیجیتالی شده است که بدون هیچگونه امتیاز رقابتی، فقط خدمات آنلاین و بانکداری موبایلی ارائه می‌دهد.

مت ویلکاکس، مدیر عامل موسسه نوآوری و راهبردهای بازاریابی فیسرو می‌گوید: از نهم ژانویه ۲۰۰۷ تاکنون زمان زیادی نگذشته است اما در گذر فناوری گویی هزاران سال را پشت سر گذاشته ایم. تاریخ فوق مربوط به زمانی است که گوگل دوسال تحقیق و توسعه را نادیده گرفت و برنامه معرفی اولین گوشی هوشمند اندرویدی خود را کنار گذاشت. دلیل این کار در یک کلمه بود، آیفون. این گوشی تمام لمس، گوگل را وادار کرد از معرفی گوشی طراحی شده توسط خود یعنی بلک بری، به علت قدیمی شدن دست بکشد. اپل، گوشیهای هوشمند و بعد تبلت ها را تغییر داده بود، اما چه کسی فکر می‌کرد اپل صنعت بانکداری را نیز برای همیشه تغییر بدهد؟ گوگل به سرعت عقب ماندگی خود را جبران کرد. امروزه، سیستم عاملهای گوگل و اپل بازار گوشیهای هوشمند و تبلت را تقریباً به طور مساوی تقسیم کرده اند، سایر سیستم عاملها درصد بسیار کم و محقری را تشکیل می‌دهند. مهم نیست طرز تفکر شما چه باشد، گوشیهای هوشمند و تبلتها در بانکداری دیجیتال، کل دنیا را به تسخیر خود در آورده اند.

در خلال این هفت سال، در یک چشم بر هم زدن دنیای ما عوض شده و هنوز هم در حال تغییر است. فقط در سال گذشته درصد افرادی که از موبایل در پرداختهای خود استفاده می‌کنند دو برابر شده است. تعداد بزرگسالان آمریکایی که خط تلفن ثابت را رها کرده تا از خدمات آنلاین بانکداری مبتنی بر گوشی هوشمند استفاده کنند، رو به افزایش است. موسسه تحقیقات و استراتژی جاولین پیش بینی می‌کند که بانکداری موبایلی در سه سال آینده ۱۱ درصد افزایش خواهد یافت. این افزایش استفاده فقط در میان نسل جدید نیست. البته سرعت پذیرش این خدمات در سنین مختلف فرق می‌کند، به طور کلی تمام افراد در هر سنی که باشند از خدمات بانکداری موبایلی استقبال می‌کنند. بعضی از منتقدان خاطر نشان می‌کنند، پذیرش خدمات بانکداری آنلاین به طور کلی کاهش یافته است. این مطلب درست است اما این به معنی کاهش تقاضا نیست بلکه نشانگر این است که بانکداری آنلاین تقریباً همه جا هست. بانکداری آنلاین و پرداخت صورتحساب چشم اندازی را ترسیم کرده اند که همیشه ماندگار است. گوشیهای هوشمند پیش از این مسابقه بودند، اما ممکن است رقابت را به تبلت ها واگذار کنند. بیش از ۵۰ درصد بزرگسالان آمریکایی تبلت دارند که طبق پیش بینی موسسه جاولین در چهار سال آینده این رقم به ۷۲ درصد می‌رسد. به طور آشکار، امروزه یک ششم دارندگان تبلت گوشی هوشمند ندارند. واضح است بانکها تمایل دارند از طریق ارائه خدمات دیجیتال برای کامپیوترهای رومیزی، لپ‌تاپ، گوشیهای هوشمند و تبلتها در این حوزه حضور داشته باشند. اما باید بدانیم که حضور بانکها در این عرصه ساده ترین بخش آن است. از اینجا به بعد کار مشکل تر می‌شود.

جنگ بین خدمات مشابه

بیشتر موسسات مالی اهمیت خدمات بانکداری دیجیتال را دریافته اند. اما چیزی که بدان توجه نکرده اند این است که انتظار بیشتری از این خدمات می‌رود. ارائه خدمات دیجیتال مشتریان شما را تحت تاثیر قرار نمی‌دهد. در نهایت خدمات دیجیتال فقط موجد این مطلب است که در قرن بیست و یکم هستید و هر بانکی، می‌تواند خدماتی را که دیگر بانکها ارائه می‌دهند، عرضه کند و این چیزی نیست که شما را متمایز کند.

این مشکل جدیدی نیست. چندی پیش، بانکداران در یافتند که در صنعت بانکداری همه بانکها خدمات دیجیتال مشابهی به مشتریان عرضه می‌کنند. آنها برای اینکه خود را متمایز کنند، بر روابط شخصی تمرکز کردند و یا حداقل ادعا داشتند که دارند این کار را می‌کنند. خوب، اما پیدا کردن یک رابطه شخصی طی یک تراکنش دیجیتال کار بسیار مشکلی است. اما ایده بانکداری روابطی، دریچه‌ای برای نجات موسسه مالی شما از وضعیت تشابه با سایر موسسات مالی باز می‌کند. بانکداران قدیمی که مشتریان را با نام می‌شناختند و جزییات شخصی مشتریان را به خاطر داشتند، تجربه خوشایندی را به عملکرد بانکی خود اضافه می‌کردند که به سادگی قابل تقلید نبود. در حال حاضر نیز یک بانک می‌تواند خدمات بانکداری دیجیتال را به طور هتمندانه‌ای با تجربیات خوشایند مشتریان خود در آمیخته و ارائه کند تا از مشابه سازی در این خدمات اجراز کرده و کار متفاوتی ارائه نماید. این امر مستلزم تحول در تفکر است. بانکداران باید بدانند که انواعی از سلسله مراتب مازلو در بانکداری دیجیتال به کار می‌رود. هنگامی که نیازهای اولیه تبادلات بانکی یک مشتری برآورده می‌شود، نیازهای بیشتری توسط مشتری طلب می‌شوند. اکثر بانکها امروزه نیازهای اساسی را برآورده می‌سازند. بانکهای کمی به خواسته های بعدی مشتریان توجه دارند، و تعداد کمتری نیز، این خواسته ها را برآورده می‌سازند.

یک تجربه دیجیتال

در اینجا اظهارات "گورو دان نورمن"، از موسسه طراحی انسان محور را در باره تجربه مشتریان می‌آوریم: "تمام تجربه در اینجا مهم است و این تجربیات از وقتی که شما اولین بار درباره یک محصول می‌شنوید آغاز می‌شود. تجربه بیشتر، بر خاطرات استوار است تا واقعیت. اگر خاطرات شما از محصولی فوق العاده باشد، از تمامی موارد نقص احتمالی چشم پوشی خواهید کرد.

به عنوان مثال وقتی به دیزنی لند فکر می‌کنم، یاد این می‌افتم که همسر و فرزندانم آخرین باری که به آنجا رفتیم، چه لذتی بردند. صفهای طولانی و پادردها از خاطرات ما محو شده است. چون برای ما دیزنی لند، چیزی بیش از سواری کردن است. از آنجا فقط خاطرات خوب برای ما باقی مانده است.

بانکها عروسکهای میکی ماوس و ترن های هوایی که آدرنالین خون را افزایش دهد، ندارند، اما ابزارهای دیگری برای خلق خاطرات خوشایند دارند. این کار با اختصاص دادن چیزهایی که فکر می‌کنید مشتریان می‌خواهند و به شوق آن از خواب بر می‌خیزند، شروع می‌شود."

علاوه بر ابزارهای کاربردی، در اینجا نکاتی برای بالا بردن تجربه دیجیتال مشتری ذکر می گردد:

ابزارهای موبایلی خود را مشابه سایت بانکی خود نکنید. اگر مشتریان بخواهند وبسایت بانک شما را بر روی موبایل خود داشته باشند، از موبایل برای ورود به سایت بانک استفاده می کنند. اما این کار را نمی کنند. آنها اپلیکیشن بانک شما را دانلود می کنند. مشتریان انتظار خواهند داشت اپلیکیشن بانک از ابزار موبایل بهره ببرد. گوشیهای هوشمند و تبلتها با هم برابر نیستند. گوشیهای هوشمند و تبلتها متفاوت هستند و مردم از آنها به نحو متفاوتی استفاده می کنند. وقتی مردم از طریق گوشی هوشمند به حساب خود دسترسی دارند معمولا در راه و در حرکت اند. بنابراین در طراحی اپلیکیشن باید ناوبری آسان، دکمه هایی که در حال عجله قابل استفاده بوده و جنبه هایی که بیشتر مورد استفاده اند را مد نظر قرار دهید. در مقابل، مردم برای دسترسی به حسابهایشان از طریق تبلت، زمان بیشتری را صرف می کنند. آنها احتمالا در محیط آرام خانه و یا دفتر خود در حال کار هستند که در آنجا وقت بیشتری برای تمرکز یا جستجو دارند.

سیستم عاملهای موبایل با هم برابر نیستند. iOS و اندروید سیستم عاملهای متفاوتی هستند، هر کدام با خصوصیات و امتیازات مخصوص خودشان. اپلیکیشن موبایل بانک باید به گونه ای طراحی شود که طرفداران آن بتوانند بگویند که آن ابزار برای کار آنها طراحی شده است. این مطلب برایشان خیلی بیشتر از چیزی که تصور می کنید مهم است. بالاتر از آن، من حتی به انتخاب سیستم عاملها مانند انتخاب دین افراد نگاه می کنم. البته در مثل مناقشه نیست و برای درک اهمیت موضوع به آن اشاره کردم. دستگاهها برابر با هم نیستند. در حالی که یک آیفون تقریبا مثل آیفونهای دیگر است، اما هزاران دستگاه دارای سیستم عامل اندروید وجود دارند که مشابه هم نیستند. این تفاوت ناشی از سبک کار دستگاه می باشد. در مواردی، بعضی دستگاهها به شما امکاناتی می دهند که سایر دستگاهها ندارند و استفاده کنندگان انتظار دارند بتوانند از آن امکانات استفاده کنند. شاید مهمترین این است که شما نمی خواهید عملکردی که به خوبی روی یک دستگاه کار می کند برای دیگر مشتریانی که از دستگاه دیگری استفاده می کنند، مشکل ایجاد کند.

بانکداری دیجیتال نه تنها ابزاری کاربردی و مفید، بلکه یک منبع است. جدا از تبادلات مالی، در نظر بگیرید چه چیز دیگری ممکن است برای مشتریان مفید یا جالب باشد تا از اپلیکیشن دیجیتال موسسه مالی شما استفاده کنند، و نوع تسهیلاتی که با ساخت آن می توانید ارایه دهید چیست؟ این کار دو مزیت دارد: اول اینکه با نگه داشتن مشتریان سهم خود را افزایش می دهید و نرم افزار شما مدت زمان بیشتری استفاده می شود. دوم اینکه مشتریان به نرم افزار شما نه به عنوان یک ابزار کاربردی بلکه به عنوان یک مرجع نگاه می کنند. خصوصیات مشخص این ابزار عبارتند از علاقه، بودجه بندی و سایر محاسبه گر ها. نظراتان در مورد دیگر موارد چیست، مواردی مثل اطلاعات آب و هوای محلی، پیشنهادات بازارهای محلی، اخبار ورزشی، فیلمها، سر خط خبرها، اطلاعات ترافیکی، فایلهای دیجیتال صوتی و حتی بازی؟

عذری پذیرفته نیست

داشتن یک محصول مشابه ایرادی ندارد، به شرطی که داشتن محصولی برتر و رقابت بر سر قیمت و دسترسی، برای شما مهم نباشد و در عوض بر چیزهای دیگری که موسسه شما را منحصر بفرد می کند تکیه داشته باشید. اما موسسات مالی که بهترین شرایط را دارند خود را با انتظار برای مشتریان گوناگونی که از در موسسه وارد شوند سرگرم نمی کنند.

خدمات دیجیتال به اندازه کافی جدید هستند که زمانی برای اینکه در این زمینه پیشرو باشید صرف کنید. یادتان باشد، برای اجتناب از اینکه جزو بانکهایی باشید که خدمات مشابه با دیگر موسسات عرضه می کنند، هیچ عذر و بهانه ای برای از دست دادن فرصت ندارید.