

بانکداری آینده

کانال‌های یکپارچه ارائه خدمات بانکی به مشتریان

مرجان چاسبی - مدیریت امور سازمان و روش‌ها

کانالهای یکپارچه ارائه خدمات بانکی به چه معناست؟
پیامدهای کانالهای یکپارچه خدمات بانکی در صنعت بانکداری
پیشنهادهای و اقدامات اجرایی در بانک تجارت

کانال‌های یکپارچه ارائه خدمات بانکی به مشتریان

کانالهای یکپارچه ارائه خدمات بانکی به مشتریان به چه معناست؟
با توجه به پیشرفت‌های تکنولوژیک و تغییرات چشمگیری که در انتظارات مشتریان و مدل کسب و کار صنعت بانکداری شاهد هستیم، به زودی بانکداری از طریق کانال‌های مجزا و ناهماهنگ جایگاه خود را از دست خواهد داد و بانکها به منظور کسب موفقیت و دستیابی به مزیت رقابتی ملزم به حرکت به سمت "بانکداری کانال‌های یکپارچه" خواهند بود.
در بانکداری کانالهای یکپارچه، مشتریان از تجربه‌ای همسان بین کانالها برخوردار بوده و بدون هیچ حد و مرزی می‌توانند تراکنش‌های خود را در لحظه از کانالی به کانال دیگر منتقل کنند. مشتریان می‌توانند در هر زمان و هر مکانی به خدمات و محصولات بانک دسترسی داشته باشند. آنها می‌توانند بدون هیچ حد و مرزی از یک کانال به کانال دیگر رفته و از تجربه یکسانی بهره‌مند شوند. برای مثال، مشتری می‌تواند تراکنش بانکی خود را در یک کانال آغاز کند، آن را در کانالی دیگر مشاهده کرده و در کانال سوم به اتمام برساند.
نکته قابل توجه در بانکداری کانالهای یکپارچه این است که مشتریان می‌توانند برای انجام تراکنش‌های بانکی خود از کانالی استفاده کنند که خود ترجیح می‌دهند؛ چرا که کانالهای مختلف دارای پایگاه داده‌های یکسانی بوده و از منطق عملیاتی مشترکی برای عملیات بانکی یکسان استفاده می‌شود. علاوه بر آن، انتقال داده‌ها در تمامی کانالهای بانک به صورتی هماهنگ صورت می‌گیرد تا بتوان بر تراکنش‌ها و تجربیات مشتریان طی فرایندهای کسب و کار نظارت کرد.

ارکان اصلی برای حرکت به سوی بانکداری کانالهای یکپارچه عبارتند از:

شعب دیجیتال،
تلفن همراه،
ارتباط تصویری،
رسانه‌های اجتماعی.

پیامدهای کانالهای یکپارچه بر صنعت بانکداری

کانالها و بسترهای مختلف ارائه خدمات به صورت دیجیتالی در حال گسترش و پیشرفت است و این امر منجر به پیچیدگی بیشتر فرایندها می‌شود. بنابراین، بانکها باید برای ارائه تجربه‌ای بی حد و مرز به مشتریانی که از کانالهای متعدد استفاده می‌کنند، به یکپارچه‌سازی این کانالها روی آورند؛ چرا که از این طریق می‌توانند از سویی ضمن ایجاد تجربه‌ای نو برای مشتریان، نیازهای بانکی آنها را با سهولت مضاعف و حق انتخاب بیشتر برآورده سازند.

و از سوی دیگر با ایجاد زیرساختهای مناسب، از پایگاه داده‌های یکسان و ساختار فنی و عملیاتی هماهنگ بهره‌مند شوند تا بتوانند بر تراکنش‌های مشتریان و رفتار آنها نظارت بیشتری داشته باشند. امروز تحلیل رفتار مشتری مبنای تصمیم‌گیری‌ها و سیاست‌گذاری‌ها در تمامی کسب و کارها است و بهره‌گیری از اطلاعات یکپارچه و متمرکز مربوط به رفتار مشتریان از جمله الزاماتی است که می‌تواند بانک را در اتخاذ تصمیمات صحیح و تدوین سیاست‌های آتی یاری رساند.

پیشنهادهای و اقدامات اجرایی در بانک تجارت

با توجه به اینکه فراهم کردن زیرساخت‌های مناسب برای پیاده‌سازی سیستم Banking Core در برنامه‌های معاونت فناوری اطلاعات قرار دارد، می‌توان با تمرکز بیشتر و تسریع انجام این امر، بانکداری کانالهای یکپارچه را در آینده‌ای نه چندان دور در بانک پیاده‌سازی کرد. اجرای این کار مستلزم این است که یکپارچگی کانال‌های ارائه خدمت در قابلیت‌های سیستم Banking Core بانک نیز لحاظ شود. در این راستا، پیشنهادات زیر ارائه می‌شود .