

Jaka przyszłość bankowości biznesowej?

Proces cyfryzacji w bankowości postępuje bardzo szybko, kolejnym impulsem do przyspieszenia działań w tym zakresie jest pandemia koronawirusa wywołującego Covid-19. Na niedawno zorganizowanych warsztatach – unikalnych w skali CEE, eksperci sektora finansowego w Polsce i przedstawiciele wiodących fintechów szukali odpowiedzi na najbardziej nurtujące pytania branżę bankową. Między innymi rozważano, jak może wyglądać bankowość przyszłości, jakim wyzwaniom obecnie musi sprostać system bankowy oraz jak dzięki połączeniu sił z branżą IT sektor finansowy może przejść przez prawdziwą transformację cyfrową budowaną na głębokim zrozumieniu potrzeb klientów. Chcą wesprzeć proces wprowadzania zmian i wykreować realne rozwiązania dla klientów B2B podczas warsztatów opracowano dwa prototypy aplikacji, które zostały ocenione przez potencjalnych klientów. W zaledwie 4 dni dzięki metodyce design sprint 2.0 udało się wypracować prototypy rozwiązań ocenione nadzwyczaj pozytywnie przez potencjalnych klientów. Te działania dały początek społeczności organizowanej przez 10Clouds, która skupia liderów sektora finansowego, aby dzielić się wartościową wiedzą i wprowadzać realne zmiany dla klientów B2B i wykreować nową definicję przyszłości.

Wyzwania bankowości i oczekiwania klientów

Sytuacja ekonomiczna wywołana pandemią i czteromiesięcznym lockdownem powoduje spadek przychodów oraz wzrost kosztów rezerw, które banki muszą zawiązywać. Te zjawiska prowadzą do przewidywanej obniżonej o połowę rentowności sektora bankowego w Polsce w tym roku. Obniżone stopy procentowe oraz mniejsze zapotrzebowanie na produkty bankowe wywierają jeszcze większą presję wynikową, która prowadzi aktualnie do większej determinacji do wdrażania zmian. Wszelkie zmiany, nie tylko w bankowości, ale także i każdej dziedzinie powinny wychodzić naprzeciw oczekiwaniom klientów. I tak według HubSpot Research 90% klientów pragnie szybkiego i sprawnej obsługi klienta, a 84% uważa, że doświadczenia są równie ważne, jak produktu i usługi. Dlatego patrząc na obecne rozwiązania można powiedzieć, że jest jeszcze sporo wyzwań, którym sektor finansowy powinien jak najszybciej sprostać.

Integracja usług

Jednym z nich jest stworzenie rozwiązań integrujących usługi bankowe i poza bankowe, tak, aby ułatwić firmom operacyjne zarządzanie finansami. Obecnie bankowość jest bardzo rozproszona, większość czynności odbywa się w oddziałach lub na spotkaniach z doradcą bankowym, a komunikacja cyfrowa oparta jest o jeden kanał. Na dodatek interakcje cyfrowe nie uwzględniają potrzeb klienta. Mając to na uwadze, w ramach warsztatów opracowano jedną platformę bankową do zarządzania usługami, która mogłaby funkcjonować jak wirtualny oddział banku. Uczestnicy warsztatów zgodnie przyznali, że tradycyjna bankowość przestanie istnieć, zastąpią je rozwiązania integrujące wszystkie dostępne usługi oddziałów banków na jednej platformie. Trzonem platformy jest automatyzacja pracy i usprawnienie procesów związanych z podejmowaniem decyzji przez klientów. Pomysł spotkał się z entuzjastycznym przyjęciem potencjalnych klientów.

Faktoring

Banki, które chcą przyciągać nowych klientów i generować zyski w przyszłości powinny się bardziej skoncentrować na doświadczeniach, a nie na produktach. Im lepsze Customer

Experience, czyli ogół interakcji klienta z bankiem, tym większe zyski. Na tę interakcję składają się: podróż klienta; punkt kontaktu marki, z którym klient wchodzi w interakcję; środowiska, których klient doświadcza. Jak podkreśla Karol Stępień, Head of Fintech & Banking w 10Clouds "Banki powinny stale doskonalić swoje procesy związane z identyfikowaniem potrzeb klientów i oferowaniem produktów, które ułatwiają im codzienne prowadzenie działalności. Projektowanie procesów i produktów powinno działać się w oparciu o perspektywę klienta - ponieważ jest ona znacznie szersza niż dotychczas wykreowane rozwiązania finansowe.". Biorąc to pod uwagę, podczas warsztatów opracowano specjalną aplikację wspierającą firmy w codziennych zadaniach operacyjnych, a konkretnie w zarządzaniu fakturami. Obecnie firmy muszą ręcznie zbierać wszystkie faktury i skanować dokumenty drukowane oraz korzystać z wielu aplikacji bankowych, najczęściej jeszcze desktopowych. Zaprojektowana aplikacja ma możliwość pobierania faktur z różnych programów, umożliwia użytkownikom przeglądanie wszystkich faktur w jednym miejscu, a także pokazuje terminy płatności. Dzięki aplikacji klienci mogą szybko i sprawnie opłacić każdą fakturę. Aplikacja została przetestowana przez dyrektorów finansowych oraz prezesów małych i średnich firm. Aplikacja pod kątem atrakcyjności i funkcjonalności została przez nich oceniona w skali 1 do 10 na 8,9.

Podsumowanie

Proces cyfryzacji całej sfery bankowej będzie postępował bardzo szybko. Kto szybciej wprowadzi nowoczesne rozwiązania w zakresie obsługi klienta oparte o najnowsze technologie (uczenie maszynowe, sztuczna inteligencja itp.), ten zyska przewagę konkurencyjną. Dlatego tak ważny jest transfer wiedzy między liderami sektora finansowego i ekspertami nowych technologii, który to przyświeca społeczności Business Banking of the Future.

Business Insider

Październik 2020