

توانمندسازی نسل بعدی شعب بانکی



سرنوشت شعب بانک در حال دگرگونی است. آمارهای قبل از کووید ۱۹ از فدراسیون بانکی اروپا نشان می‌دهد که تعداد شعب در پایان سال ۲۰۱۹ به حدود ۱۶۳,۰۰۰ کاهش یافته است که ۶٪ نسبت به ۲۰۱۸ کمتر است و این نشان‌دهنده استفاده روزافزون از بانکداری دیجیتال توسط مشتریان است و از طرفی باعث می‌شود مشتریانی که به مکان‌های فیزیکی برای امور بانکی نیاز دارند آزرده شوند. پس راه‌حل چیست؟ یک مفهوم نوظهور به نام شعب سلف سرویس؛

این نوع شعب بانکی یک مکان فیزیکی است که خدمات بانکی بهینه را با هزینه‌های عملیاتی پایین‌تر به صورت ۲۴*۷ ارائه می‌دهد و در عین حال سطح بالایی از خدمات را در بر می‌گیرد. این مدل در واقع می‌تواند درآمد اضافی برای بانک ایجاد کند و در نتیجه به سودآوری کلی بیافزاید. همچنین می‌تواند برای بازطراحی فضای داخل شعبه برای امور مهمتر مفید باشد.

شعب سلف سرویس یک فضای امن و خصوصی را برای استفاده مردم فراهم می‌کنند. این شعب از تکنولوژی دیجیتال بهره می‌برند. سیستم‌های باقیمانده قدیمی با فناوری‌های مدرن، مشتری مدار و ابری جایگزین می‌شوند که به بانک‌ها این امکان را می‌دهند تا تجربیات برجسته اومنی چنل را به مشتریان ارائه دهند.

در عصری که حفظ و وفاداری مشتری یک مسئله ضروری است، یک تجربه خوب برای مشتری جذاب به نظر می‌رسد. بنابراین حفظ شبکه شعبه، بخش اصلی این امر است.

فضاهای مشترک

شعب سلف سرویس چیزی فراتر از فناوری دارند. در این شعب باید پرسید که چگونه یک شعبه می‌تواند فضای مشترکی باشد که هم به مشتریان و جامعه‌شان خدمت ارائه کند و هم فرصت‌هایی را برای جریان‌های درآمدی جدید ایجاد کند.

این شعب می‌توانند محلی برای ارائه خدمات مالی، یک کافه، آژانس مسافرتی، مرکز بازی‌های نرم‌افزاری و فضای اداری یا مرکز اجتماع باشند. این امر به دلیل اینکه می‌تواند چیزی بیشتر از مکانی برای انجام امور مالی و بانکی باشد و ممکن است افراد بخواهند برای امور دیگر از آن بازدید کرده و اوقات خود را آنجا بگذرانند، باعث افزایش رفت‌وآمد می‌شود.

این شعب بانکی پس از همه‌گیری کرونا نیز می‌تواند در مراکز مختلفی مثل کتابخانه‌ها، دفاتر پست، مراکز تفریحی و موارد دیگر قرار داشته باشند. این کار نه تنها باعث سودآوری بیشتر شعب با جریان‌های درآمدی جدید می‌شود، بلکه می‌تواند تعداد مراجع به شعبه را افزایش دهد که رضایت، وفاداری و درآمد بلندمدت برای بانک به همراه دارد.

یک نمونه خوب، بانک Millennium BCP در پرتغال است که شبکه شعبه خود را تغییر داده است. بعضی از شعب بسته شده‌اند، اما شعب دیگر برای فراهم کردن خدمات سلف سرویس در مراکز خرید و مکان‌هایی که مردم به خدمات بانکی نیاز دارند، دوباره در نظر گرفته شده‌اند. به‌عنوان مثال دستگاه خودپرداز Millennium در این مکان‌ها، امکان دسترسی به مجموعه کامل خدمات بانکی را فراهم می‌کند. این دستگاه‌ها دارای رابط ویدیویی بانکی هستند تا مشتریان در صورت نیاز خارج از ساعت کار بانکی به یک دستیار بانکی دسترسی داشته باشند.

در همین حال، بانک ایتالیایی ISP، یک رویکرد اجتماعی در نظر گرفته است. این بانک اتاق‌های استراحتی را ایجاد کرده تا مشتریان بتوانند در حین انتظار از لپ‌تاپ، تبلت و Wi-Fi رایگان استفاده کنند. همچنین فضاهای کاری اختصاصی و مشاوران بانکی تجاری در این مکانها حضور دارند. همچنین در این شعب، مشاغل محلی به نمایش گذاشته می‌شوند و به ارتباط کارفرمایان با جوانان جویای کار و ارتقا فرهنگ و هنر محلی کمک می‌کنند.

در این مدل شعب، تغییر کاربری فضا، برای بانکها به خوبی کار کرده است. آنها توانسته‌اند مکان‌های خود را با نام تجاری جدیدتر تغییر دهند تا برای بخش گسترده‌تری از جامعه جذاب باشد و در نتیجه، رفت‌وآمد مشتریان به آنجا بیشتر شود.



فناوری می‌تواند دسترسی به متخصصان را نیز آسان کند. بانکها، تأمین کردن همه‌چیز برای همه افراد در همه شعب را غیراقتصادی می‌دانند. قرار دادن متخصصان زیاد در یک مکان واحد و نصب کیوسک‌های کمکی خدمات که فناوری بانکداری ویدئویی از راه دور را ارائه می‌دهند، این مسئله را حل می‌کند. مشتریان هنوز هم می‌توانند به متخصصان دسترسی پیدا کنند و حتی می‌توانند از مشاوره بهتری بهره‌مند شوند زیرا متخصصانی که باهم جمع شده‌اند می‌توانند تجربیات خود را با یکدیگر به اشتراک گذاشته و از راه دور به مشتریان کمک کنند.

بعلاوه، بانکداری ویدئویی در کمک به افزایش دامنه مالی و گسترش خدمات بانکی به مناطق دورافتاده‌ای که از بانکداری سنتی خدمات نامطلوبی را دریافت می‌کنند، مفید است و البته، در کوتاه‌مدت این مدلی است که با نیاز به فاصله‌گذاری اجتماعی سازگار است.

درواقع، با بهره‌گیری از فناوری، مدل شعب سلف سرویس شاهد این خواهد بود که تقریباً همه کارمندان شعب به بانکداران مشاوره‌ای با چند مهارت تبدیل می‌شوند و بیشتر وقت خود را صرف فعالیت‌های هدفمند و مبتنی بر تجزیه و تحلیل می‌کنند.

تجربه بهتر و وفاداری بیشتر

با بهبود و تقویت سطح خدمات برای تأمین آنچه مشتری واقعاً می‌خواهد و نیاز دارد، بانک‌ها از وفاداری مشتریان هم بهره‌مند می‌شوند. در جاهایی که مشتریان برای این رابطه ارزش قائل هستند، با بانک‌های خود ارتباط برقرار می‌کنند و احتمال تغییر ارائه‌دهنده خدمات کمتر است.

هنوز هم بسیاری از بانک‌ها از سیستم‌های قدیمی چند دهه قبل استفاده می‌کنند. حرکت در جهت شعب سلف سرویس بانک فقط به معنای آوردن فضا به قرن ۲۱ نیست، بلکه به معنای آوردن تجربه در قرن ۲۱ نیز است.

نکته اصلی در این مورد قابلیت اومنی چنل است؛ یعنی ارائه آنچه مردم می‌خواهند و نیاز دارند به روش یا کانالی که برای آن‌ها راحت باشد و به آن‌ها امکان دهد به صورت یکپارچه بین کانال‌ها حرکت کنند. در این تجربه مشتری آزاد است تعامل خود را از طریق یک کانال با بانک آغاز کند و سپس آن را در کانال دیگر ادامه دهد. مفهوم این است که مشتری سهولت جابجایی بین کانال‌ها را تجربه می‌کند بدون اینکه مجبور شود هر بار که از کانال جدیدی استفاده می‌کند دوباره از نو شروع کند.

برای دستیابی به این هدف، نرم‌افزاری لازم است که به بانک‌ها امکان می‌دهد همه کانال‌ها را باهم ادغام کند. بنابراین اطلاعات مربوط به هر مشتری بین کانال‌ها به اشتراک گذاشته می‌شود و بانک می‌تواند کل سفر مشتری را ردیابی کند و از یک نسخه واحد از داده‌های مشتری که در کانال‌های مختلف به اشتراک گذاشته می‌شود اطمینان حاصل کند.

یک معماری ابری بومی نه تنها امکان ادغام آسان دستگاه‌های مشتریان با خودپردازها و سایر کانال‌های دیجیتال را فراهم می‌کند، بلکه اطلاعات مشتری را در هر کانال به اشتراک می‌گذارد. این امر باعث می‌شود بانک‌ها بتوانند به راحتی نقاط تماس مشتری را ردیابی کرده و در زمان مناسب، با اطلاعات صحیح با مشتریان مشارکت داشته باشند و تجربه مهم کانال اومنی چنل را فراهم کنند.

این بدان معناست که وقتی مشتری وارد شعبه سلف سرویس می‌شود، بانک می‌تواند به سرعت تعاملات قبلی مشتری را روی یک تبلت انجام دهد. از آنجا تعامل را، مثلاً در مورد درخواست وام ادامه دهد یا اطلاعات اضافی، محصولات و خدمات را به مشتریان ارائه دهد.



گنجایش مالی

سرانجام باز نگه داشتن شعب باعث افزایش گنجایش مالی و اطمینان از دستیابی به پول نقد می‌شود و در عین حال به حمایت از مشاغل محلی برای حفظ هویتشان کمک می‌کند. سلف سرویس و کارآمد ساختن شعب یعنی اینکه آن‌ها می‌توانند بازمانند و خدمات ضروری بانکی را به بسیاری از گروه‌ها ارائه دهند، از جمله افراد مسن یا افراد بدون حساب بانکی، که معمولاً به پول نقد بیشتر اعتماد می‌کنند و کسانی که ترجیح می‌دهند شخصاً کارهای بانکی‌شان را انجام دهند.

حفظ نقاط تماس، مانند شعب بانک‌ها و دستگاه‌های خودپرداز، کلید حفظ گزینه انتخاب کانال برای مشتریان است، بنابراین آن‌ها می‌توانند به هر صورت که بخواهند به خدمات مالی دسترسی پیدا کنند. در واقع، بانک‌ها در قبال مردم مسئولیت پشتیبانی، اطمینان از دسترسی به خدمات و حفظ حضور مداوم بین مشتریان را بر عهده دارند.

حرکت به سمت مدل شعب سلف سرویس فقط برای بانک لازم نیست، بلکه برای دسترسی مشتریان به خدمات مالی حیاتی است. بانک‌ها، با حذف هزینه‌های اضافی از شعب خود، به اشتراک‌گذاری خدمات بین کانال‌ها و بهبود کارایی بوسیله فناوری‌هایی مانند هوش مصنوعی و اتوماسیون می‌توانند سودآوری شبکه‌هایشان را تضمین کنند.

در عین حال امنی چنل، تضمین می‌کند که ارائه خدمات نیازهای مشتری را برآورده می‌کند و آن‌ها می‌توانند برای مشاوره و تکمیل تراکنش به شعب مراجعه کنند اما موظف به انجام فرآیند کامل در شعبه نیستند.

فناوری همه این‌ها را امکان‌پذیر می‌کند. با بررسی داده‌ها، بانک‌ها می‌توانند دریابند که چه خدماتی در کجا و چه زمانی مورد نیاز است و به دنبال ارائه آن باشند. این کار را می‌توانید به صورت حضوری یا از راه دور انجام دهید، همچنین با ارزش افزوده با سایر ارائه‌دهندگان خدمات، مانند کافی‌شاپ‌ها یا طراحان فضای اداری مشارکت داشته باشید.

در نهایت، صحبت در مورد توانمندسازی فناوری نسل بعدی شعب بانکی است. بانک‌ها باید از فناوری برای رفع هرگونه تقاضا و نیاز مشتری استفاده کنند و آن را تحت بررسی مداوم قرار دهند تا همچنان خدمات ارزنده‌ای به مشتریان ارائه دهند.

منبع: atmmarketplace