

بانکداری چابک: استفاده از رویکرد بانکداری چند کاناله

محمد تقی واقف

چابکی کسب و کار

- چابکی کسب و کار به معنای قابلیت یک کسب و کار برای تطابق سریع و مقرون به صرفه با تغییرات محیط کسب و کار است.
- QCD (Quality, Cost, Delivery) و جایگاه چابکی کسب و کار

چابکی در بانکداری

- چابکی در حوزه‌ی بانکداری تنها به معنای سرعت در اجرای امور جاری نیست، بلکه به معنای منعطف‌بودن و چالاکی بانک نیز هست.
- چابکی در بانکداری بیش از آن که معطوف به موفقیت‌های با دوره‌ی زمانی کوتاه باشد معطوف به پیروزی در ماراتون استقامت است.
- بانک چابک قادر خواهد بود با سرعت بالا محصولات جدیدی برای مرتفع کردن نیازهای هر مشتری به عنوان بخشی یک نفره از بازار، ارائه کند.
- با ترکیب محصول و فرایند در بانک چابک می‌توان انتظار افزایش کیفیت تجربه‌ی مشتری را داشت که می‌توان آن را با سنجش تعداد مشتریان جدید، کسب و کار بیشتر با مشتریان موجود و از دست دادن مشتریان کمتر اندازه‌گیری کرد.

انواع چابکی

- چابکی فرایندی: قابلیت بانک برای انجام چابک فرایندها برای کاهش زمان رساندن محصول به بازار
- چابکی واکنشی: وجود زیرساخت لازم برای ارایه‌ی محصول در زمان مناسب برای واکنش به تغییرات سریع و پیش‌بینی نشده در بازار و نیازهای مشتریان
- چابکی خدمات: ایجاد راهبرد، فرایند، فرهنگ و ابزارهایی که منجر به کاهش زمان صرف شده توسط مشتری جهت دریافت خدمت

پیش‌نیازهای بانکداری چابک

- شناسایی عوامل تغییر و کنترل آنها
- شناسایی شیوه‌های پاسخ سریع به تغییرات
- تصمیم‌گیری اثربخش در مواجهه با تغییرات
- فرهنگ چابکی سازمانی
- استراتژی چابکی
- راهکار بانکی یکپارچه، منعطف و چابک
- مدیریت چابک فرایندهای کسب و کار
- مدیریت ارتباط با مشتریان

ابزارهای چابکی خدمات بانکی – ۱

• Self Service

– شعب ۲۴×۷

– Web Banking

– تلفن بانک

– موبایل بانک

– بانکداری خانگی

ابزارهای چابکی خدمات بانکی – ۲

- مراکز تماس
- پیام‌های متنی
- Signage
- تماس‌های فوق فعال
- CRM تحلیلی

مثال‌هایی از چابکی در بانکداری خرد

- استفاده از پایگاه داده‌ها برای عملیات تکراری مشتریان (افتتاح حساب‌های جدید نیاز به تکمیل فرم‌های جدید بصورت دستی ندارد عندالزوم چاپ از سیستم دریافت و امضاء می‌شود)
- برداشت از حساب بدون دریافت مجدد اطلاعات از مشتری
- استخراج اطلاعات مشتری با اثر انگشت در باجه/ورود به بانک
- هشدار زمان خاتمه اعتبار کارت‌های مشتریان
- استفاده از caller ID در call center برای دریافت اطلاعات مشتری و موارد معوق مشتری
- وجود راهنمای شعب در ساعت‌های ازدحام و یا در شعبه‌های پر تردد
- ارائه پیشنهادات عملیاتی به مشتریان بر اساس عملکرد وضعیت گذشته

مثال‌هایی از چابکی در بانکداری شرکتی

- امکان ایجاد تماس رو در روی ویدیویی بین مشتریان و کارکنان متخصص بانک با زمان‌بندی دقیق، اطلاع‌رسانی سریع و برآورد چارچوب‌های بحث
- ایجاد پرتال درخواست‌های مشتریان - نظیر اعتبارات اسنادی، پروژه‌های تامین مالی - و ارتباط اطلاع‌رسانی مرحله به مرحله تا اتمام کار
- بررسی طرح‌های FS در اسرع وقت با استفاده از موتورهای تحلیل و کارشناسان با تجربه و انعکاس نتایج عیب‌یابی به مشتری جهت اصلاح مسیر و در نهایت انجام قراردادهای مالی

چالش‌ها و راهکارها

- بانکداری چابک صرفاً معطوف به فناوری نیست.
- عدم آشنایی مدیران IT با نیازهای مشتری و عدم آشنایی مدیران کسب و کار با توانایی‌های فناوری
- عدم آشنایی مشتریان با فناوری‌های نوین و عدم اعتماد به آن‌ها
- عدم وجود CRM تحلیلی
- طراحی مناسب دوران گذار از طریق آموزش و ترکیب مناسبی از عوامل انسانی و فناوری

نتیجه‌گیری

- رویکرد چندکاناله به بانکداری
- لزوم استفاده از ابزارهایی نظیر هوش تجاری، مدیریت ارتباط با مشتریان و راهکارهای بانکی منعطف
- با توجه به محیط و امکانات در حال تغییر، مهندسی مجدد فرایندهای کسب و کار باید به صورت مستمر انجام شود.
- چابکی باید در قلب استراتژی بانکی، مدیریت فرایندها و فرهنگ سازمانی قرار گیرد تا بتوان ضمن دستیابی به چابکی کیفیت تجربه خدمات توسط مشتریان را افزایش داد و ضمن جلب مشتریان جدید مشتریان قبلی را نیز حفظ کرد.