

### چرا تحول بانکداری دیجیتالی و مبتنی بر اکوسیستم، پیشران صنعت بانکداری است؟

بانک ها برای افزایش درآمد و سودآوری، ارتقاء سطح تجربه مشتری و تثبیت جایگاه استراتژیک خود در بازار، می بایست اقداماتی انجام دهند.

#### خلاصه مدیریتی:

- ۱- به منظور رفع نیاز تازه واردان بازار، مشتریان و چالش های موجود بر سر راه کسب سود، لازم است تا بانک ها مدل عملیاتی خود را تغییر دهند .
- ۲- برنامه های تحول بانکی کارآمد می بایست مشتریان، فناوری های دیجیتالی و تجزیه و تحلیل داده ها را برای ارائه مدل های عملیاتی ارزش آفرین برای مشتریان درهم بیامیزد.
- ۳- اتخاذ رویکرد اکوسیستمی، بانک ها را قادر می سازد تا ارزش بازار بیشتری را بدست آورند.

تحولات روزافزون در عصر حاضر ایجاب می کند تا بانکها در فرآیند خدمت رسانی خود دست به تغییراتی زنند. مهمترین تغییر مورد نیاز، حرکت بانکها به سمت دیجیتالیزاسیون و استفاده از فناوری های نوین برای بهبود تجربه مشتری و در نهایت تثبیت جایگاه خود در فضای به شدت رقابتی حاضر است که با ورود بیگ تک ها و فین تک ها به عرصه ارائه خدمات مالی بیش از پیش تشدید شده است. بانکهای سنتی می بایست با توسعه یک اکوسیستم و با کمک ابزارها و مفاهیم نوینی مانند خدمات ابری و بانکداری باز به سمت گسترش طیف خدمات بانکی و فرابانکی حرکت کنند.

برخی از اقدامات توصیه شده توسط نهادهای مهم و تاثیرگذار بین المللی برای تسریع در گذار از بانکداری سنتی به بانکداری دیجیتالی و نوین به شرح ذیل است:

- ۱- استفاده از محرک های بازار برای ایجاد تحول: پاندمی کووید-۱۹ و محدودیت های اجباری ناشی از مخاطرات ویروس باعث افزایش تعامل مشتریان با فضای دیجیتالی و سرعت بخشی به روند تغییر شده است. از طرفی رقبای تازه وارد بانکها سطح توقع مشتریان در دریافت خدمات فرابانکی را افزایش داده که این خود باعث ترغیب بانکها به ارتقاء سطح خدمات شده است.
- ۲- دیجیتالی شدن به معنای واقعی کلمه: دیجیتالی شدن امور باعث بهبود تجربه مشتری و جلب اعتماد و وفاداری مشتریان خواهد شد.
- ۳- استفاده از تجزیه و تحلیل داده ها: بانک هایی که داده ها را به شکلی موثر تحلیل می کنند می توانند از بینش بالایی نسبت به نیازمندی مشتریان خود برخوردار و مناسب ترین پیشنهادات را به ایشان ارائه دهند.
- ۴- تغییر تجربه خدمات مشتری: بانک ها باید به طور همزمان دسترسی های دیجیتال و فیزیکی را برای مشتریان خود فراهم سازند تا بتوانند ضمن برطرف ساختن نیاز هر نوع از مشتریان (چه سالمندان و چه جوانان)، بهترین تجربه را برای ایشان فراهم سازند.
- ۵- شکل دادن به عملیاتی که منعکس کننده فناوری نوین است: بانک ها باید مجموعه کاملی از فناوری ها شامل هوش مصنوعی، اتوماسیون، ربات های گفتگو و یادگیری ماشینی را در اداره خود به کار گیرند.
- ۶- غلبه بر مشکلات اصلی کاربست فناوری: سیستم های سنتی در برابر تغییر مقاوم هستند. رویکرد تدریجی در برابر تغییرات می تواند همراهی سیستم های قدیمی را برای طی کردن مرحله گذار به همراه داشته باشد.
- ۷- اتخاذ رویکرد اکوسیستمی: رویکرد اکوسیستمی شامل مجموعه خدماتی فراتر از بانکداری بدون اصطکاک و گسترده به مشتریان است که می تواند بر جنبه های مختلف زندگی مشتریان مانند مسکن، رفاه و سلامت مالی متمرکز باشد. در اکوسیستم تعداد زیادی از بازیگران خدمات خود را بر روی پلتفرمی واحد به مشتریان ارائه می کنند.

منبع: سایت <https://go.ev.com/3dsUgvy>

نویسنده: دکتر فلیپو ماستروویسترو. مدیر تحول بانکداری و خدمات مالی شرکت EY EMEIA. به تاریخ ۱۶ آوریل ۲۰۲۱