



Нові підходи в організації каналів самообслуговування

Юрій Костів
конференція Bank Online
Київ, 22.03.2013

Еволюція роздрібу

Банки пройшли довгий шлях від великих відділень через велику мережу маленьких офісів до самообслуговування (self-service)



Клієнт іде в онлайн і стає мобільним

— [40% населення України має домашній інтернет -Gallup World, січень 2013

— [За даними “Комерсанта” 5,7 мільйонів смартфонів МТС + Київстар станом на вересень 2012, з них 1,2 млн Андроїд і 0,5 млн iPhone

— [МТС в лютому оголосив, що має 1,2 млн Android-ів і 330 т. iPhone-пристроїв (total = множимо x2)

— [Річний приріст кількості “розумних” мобілок складає 100–150%% залежно від моделі та оператора

— [54% населення України з картками, 30,4% торгових операцій по пластику включно з online (GfK)



Електронні канали

— [*Gartner*: Сучасний клієнт хоче самообслуговування

— [Механічні операції швидше і ефективніше виконує машина

— [У відділенні неможливо отримати якісну пораду відносно особистих фінансів

— [Клієнт не хоче емоційного обміну з іншою особою під час здійснення фінансових транзакцій

— [Глобалізація, подорожі – люди часто не в стані прийти у відділення фізично!

— [Швидко, надійно і в будь-який момент – стандартні вимоги до банківських послуг сьогодні




Фокус на фронт-системи

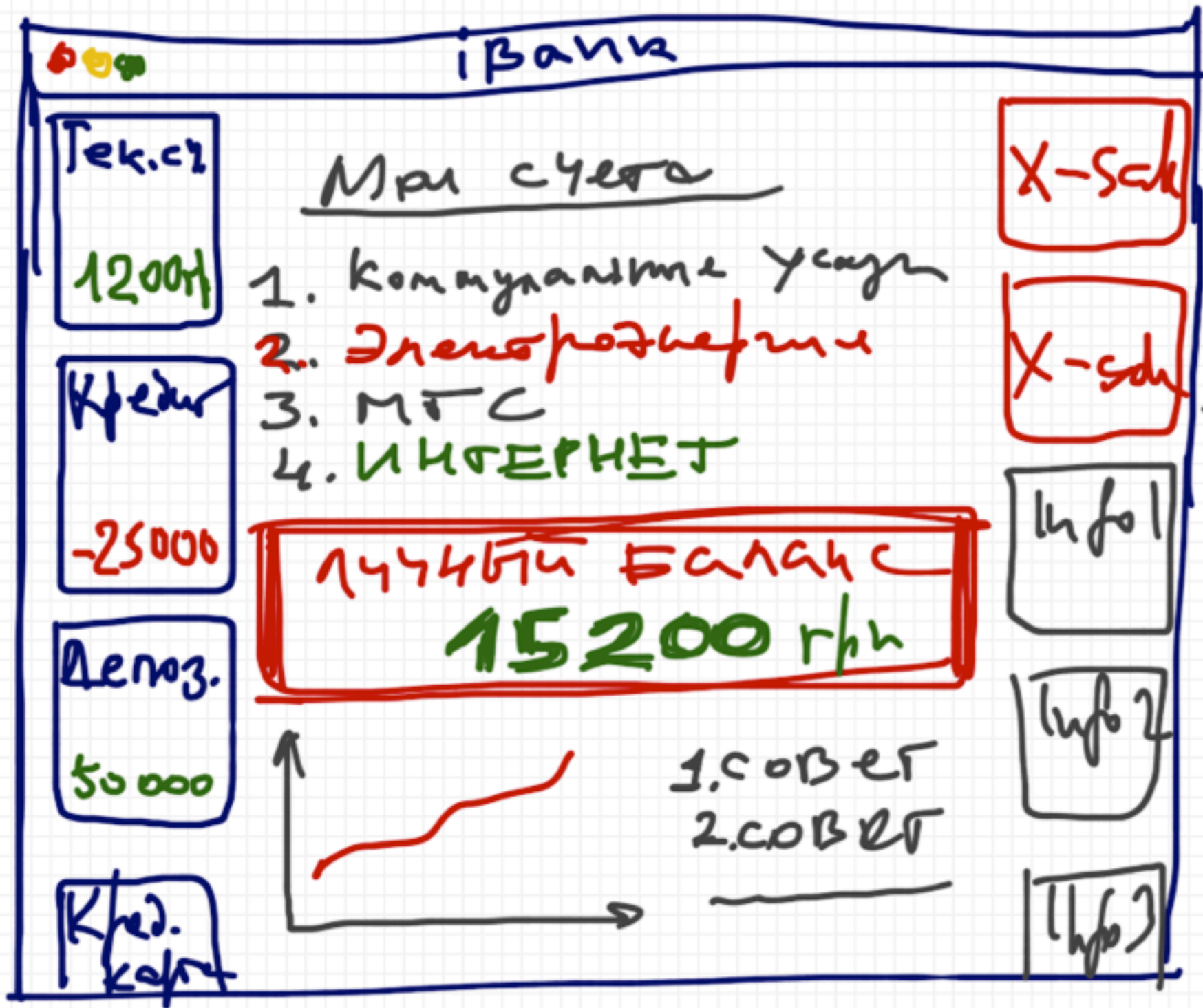
Фронт-системи, CRM-системи,
системи самообслуговування
- ось що допомагає досягнути
швидкості і гнучкості на ринку



Еволюція систем self-service

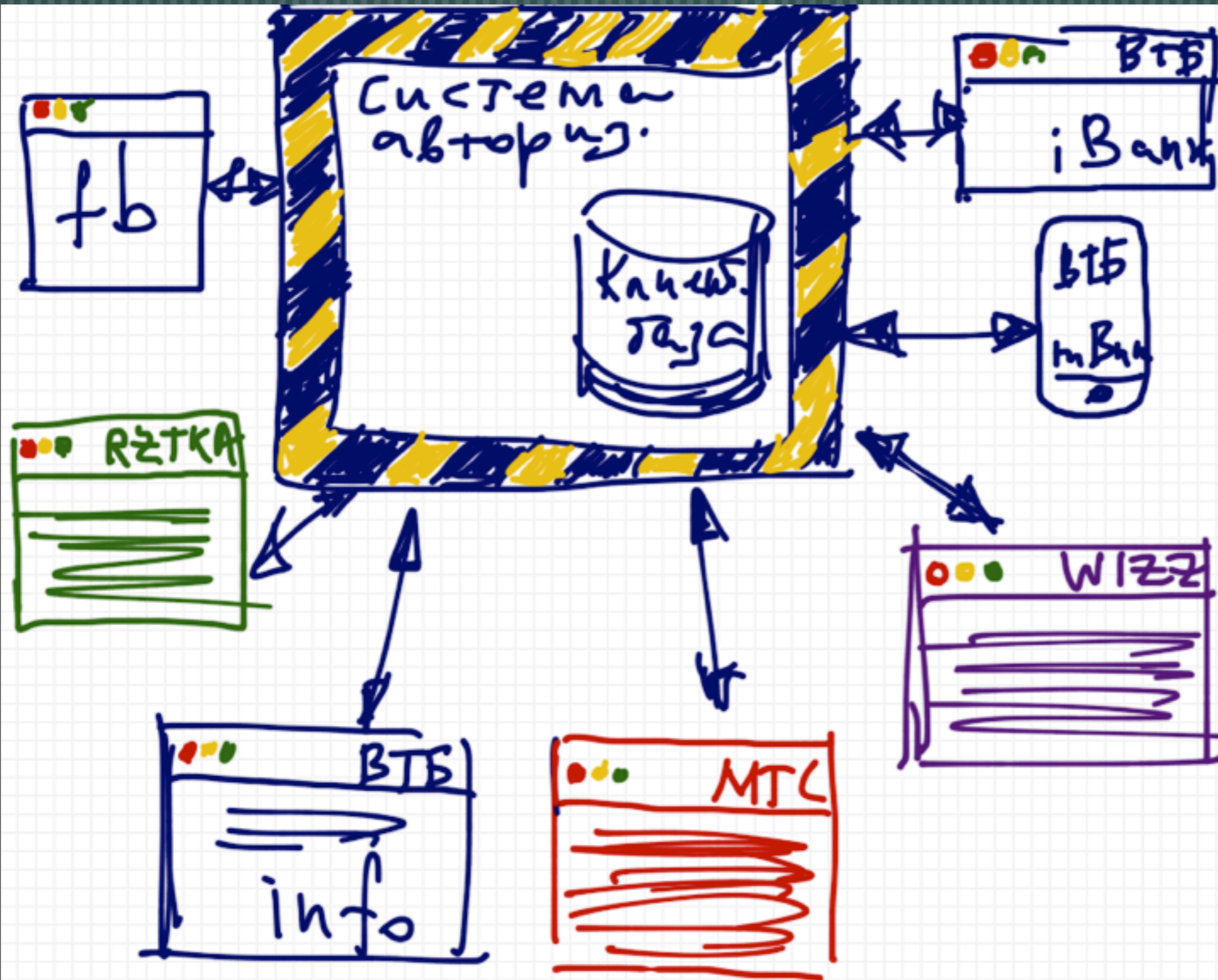
- SMS-банкінг
- Онлайн-виписка (Card Processing Center)
- Інтернет-банк – онлайн доступ до рахунків як додатковий сервіс
- Інтернет-банк, відформатований під мобілку
- Native app – керування рахунками + маркетинг/навігація 
- Usability – вивчення поведінки клієнта “в полі”, адаптація функціоналу, інтерфейсу, оптимізація продуктивності
- Особистий двосторонній канал, кампанії, опитування, акції з push-notifications
- Централізоване управління продуктами
- Аналіз поведінки клієнта, статистика, зворотній зв'язок та наповнення CRM
- “Глибока” інтеграція з онлайн-ресурсами, екосистема
- Єдина система фізичної ідентифікації клієнта, мультибанк
- Gamification

Usability – змін



- Інтеграція рахунків від bill-консолідаторів (EasyPay, portmone)
- Переформатування головної сторінки інтернет-банку
- Інтеграція електронних грошей (гаманець EasyPay, MaxiCard etc?)
- Свій гаманець на існуючій валюті (MoneyXY, Maxi, Global Money)
- Свої електронні гроші
- Онлайн кросс-продажі

Екосистема



- По аналогії з Google, логін один раз і потім з цим паспортом перехід на інші ресурси з відповідним рівнем довіри
- Не світяться кредитні карти (як в PayPal!)
- Великі можливості для крос-апсейлу
- Оплата в кінці дня по консолідованому інвойсу
- Можливо навпаки використати паспорт Facebook або Google? + отримати доступ в профіль клієнта? + CRM?

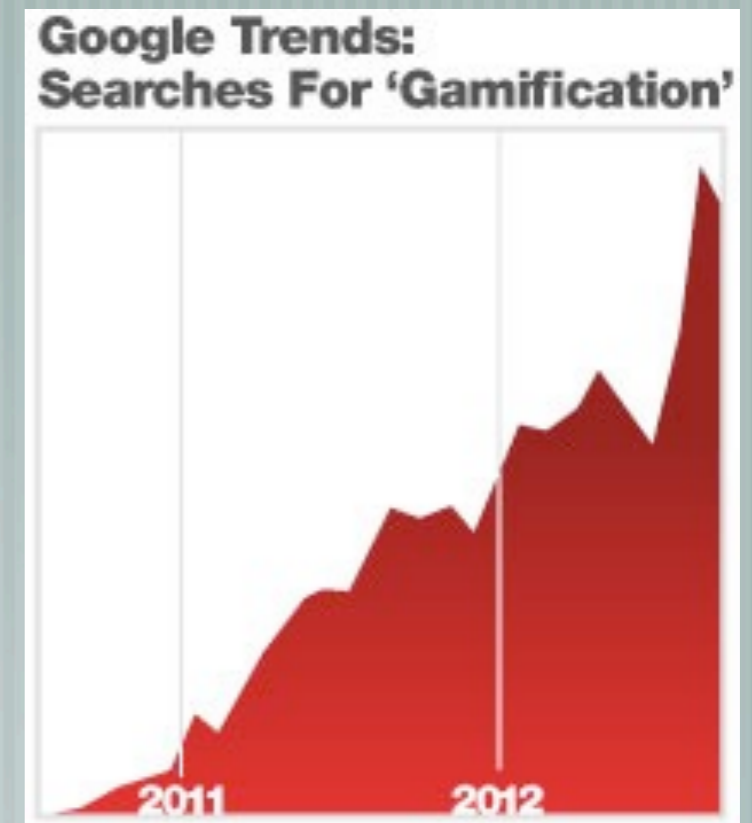
Gamification

“Why is gamification a good idea for the financial industry? Because banking sucks!” :-)

53% геймерів у віці 18-49

55% геймерів грають в ігри на смартфонах (фронт-офіс майбутнього)

мова не йде про використання буквально ігр, швидше використання психологічних механізмів, що роблять ігри успішними



Gamification

		Нагороди	Статус	Досягнення	Самовираження	Змагання	Альтруїзм
		М О Т И В А Т О Р И					
ІГРОВІ МЕХАНІЗМИ	Пункти	■	■	■	■	■	■
	Рівні	■	■	■	■	■	■
	Виклик	■	■	■	■	■	■
	Віртуальні речі	■	■	■	■	■	■
	Таблиці переможців	■	■	■	■	■	■
	Подарунки/благочинність	■	■	■	■	■	■

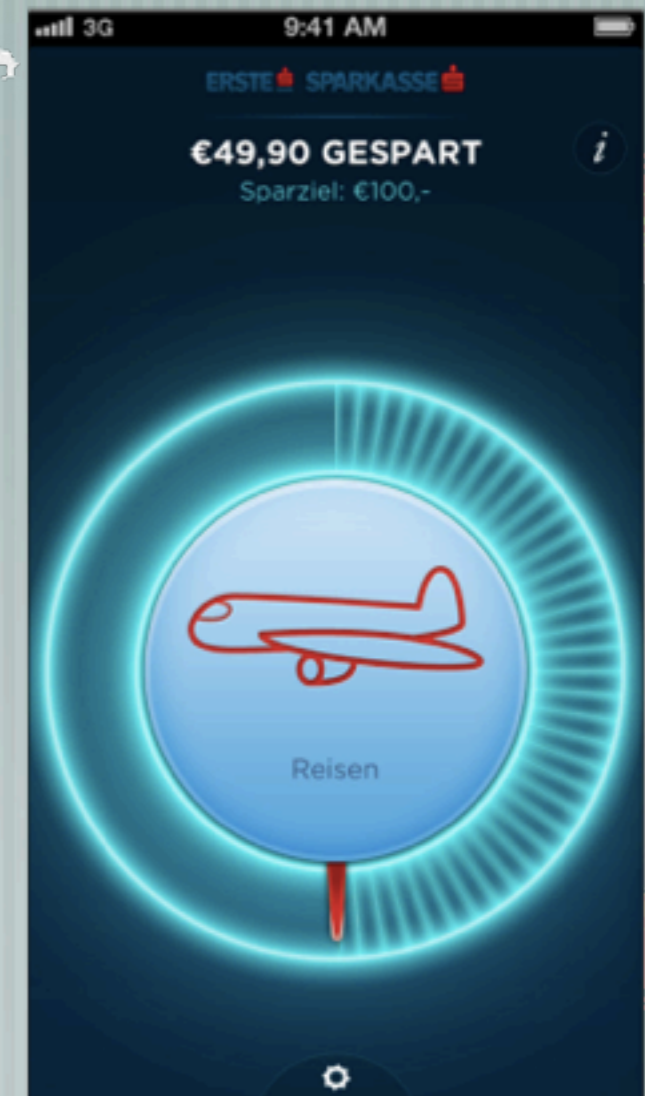
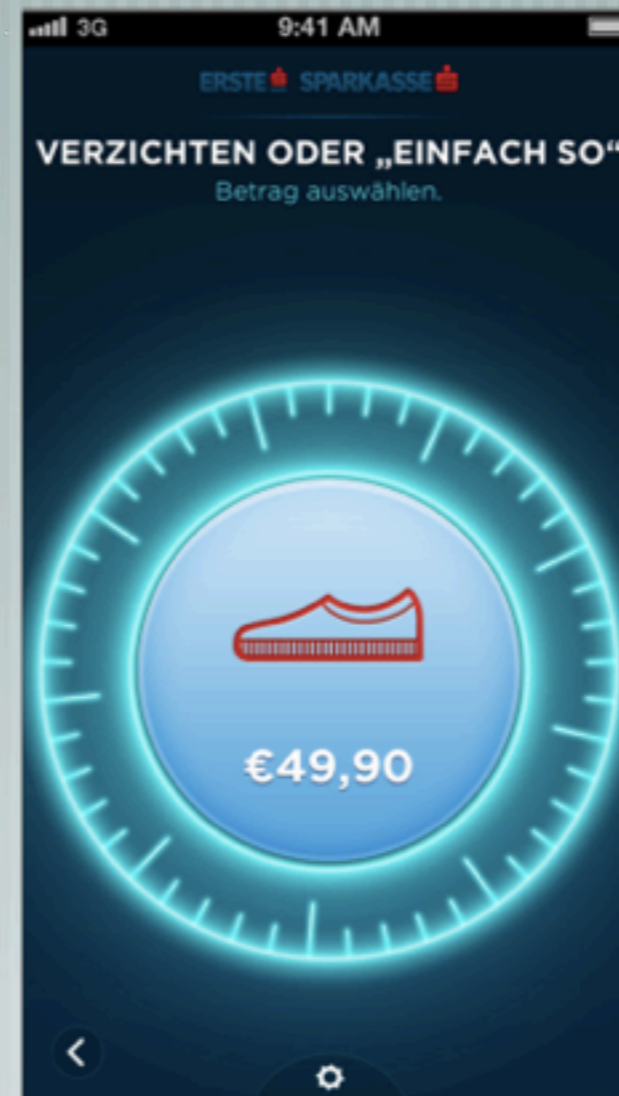
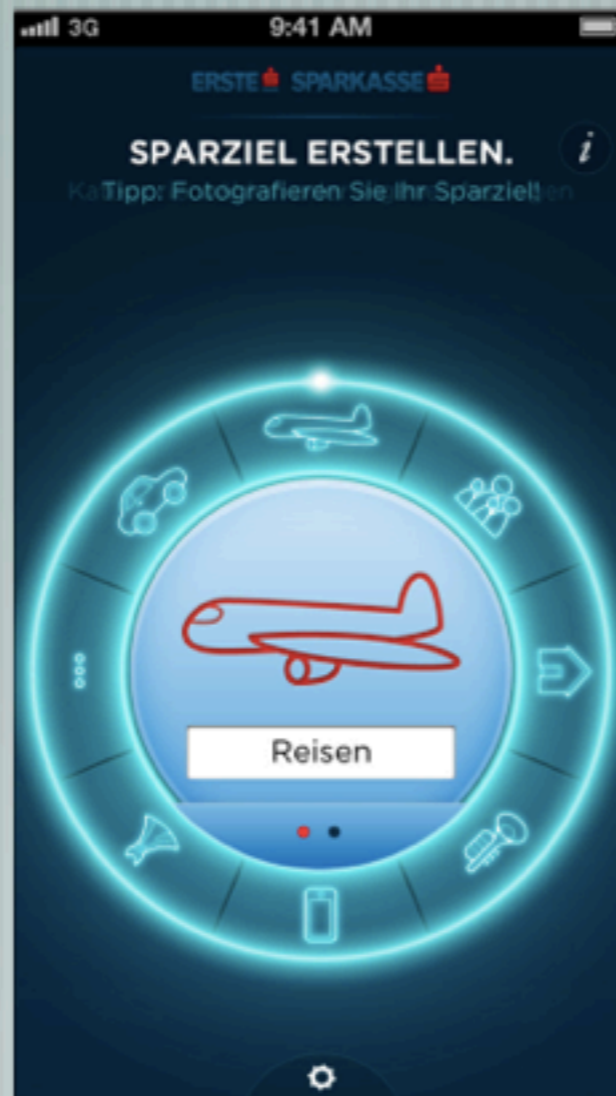
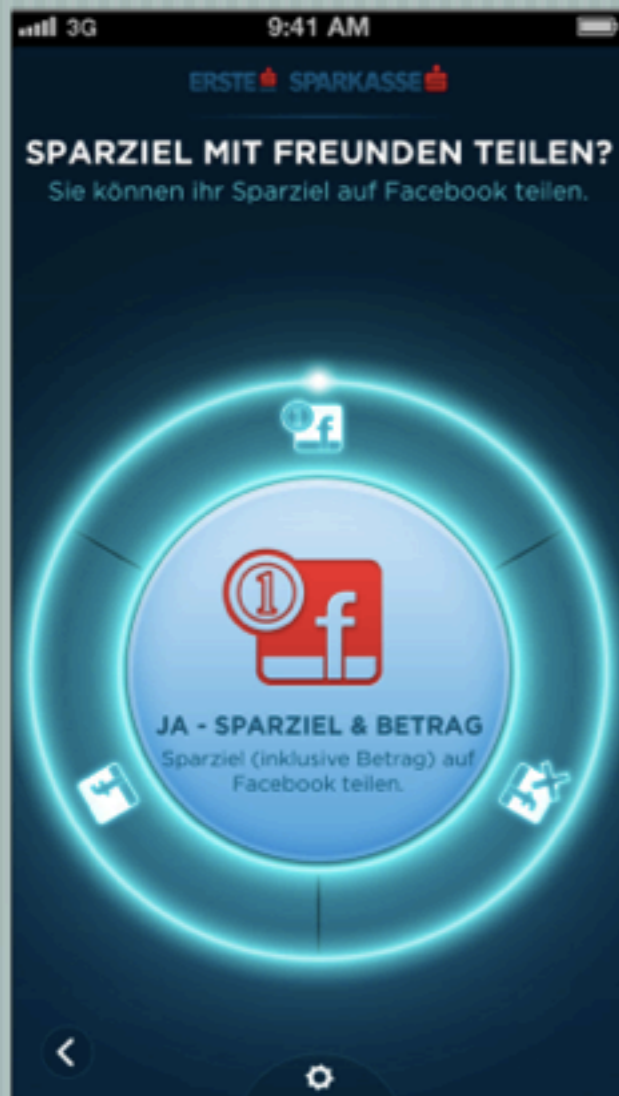
■ Головний мотиватор

■ Додаткові мотиватори



Gamification

Успішний приклад: програма Impulsspar Erste Bank Austria



wishlist, інше..

Персоналізований CRM, онлайн крос-продажі

Онлайн-торгівля акціями на UX, PFTS

Інформаційне наповнення (finance.ua, Економічна Правда etc.)

Порівняння курсів валют банків

Управління особистими фінансами (Personal Finance)

Зняття грошей з банкомату без карти

Оплата з допомогою додатку в офлайн, NFC

Мультибанк



Що таке мультибанк?

— [Я можу підключити свої платіжні засоби та продукти будь-якого банку

— [Я можу бачити огляд своїх продуктів і розумію загальну картину

— [Я **можу взяти кредит, розмістити депозит**, інвестувати online

— [Я можу оплатити будь-яким доступним способом:

— мої щомісячні рахунки (електрика, комунальні, інтернет etc)

— товари/послуги в оффлайн в супермаркеті, метро, ресторани

— здійснити довільний переказ коштів згідно банківських реквізитів (Р/р, МФО etc...)

— [Я отримую своєчасні новини і необхідну фінансову інформацію

— [Можливо система може мені щось порадити?



мультибанк це просто?

