

Myśl jak detalista

Cztery czynniki sukcesu banków w zmieniającym się otoczeniu rynkowym



Jakie trendy pojawią się w ciągu najbliższych 5 lat?

TECHNOLOGIE zmienią sposób interakcji:

- Systemy **samouczące się** będą współdziałać z ludźmi
- **Analityka** będzie wykorzystywana przez każdego
- Nastąpi płynna **integracja** pomiędzy platformami, kanałami, komputerami, telefonami i innymi urządzeniami
- **Biometryka** będzie powszechnie wykorzystywana do uwierzytelniania osób

ZMIANY KULTUROWE zmienią oferowane wartości:

- Nie będzie już “**standardowych**” gospodarstw domowych
- **Usługi** oparte na lokalizacji staną się powszechne
- **Kwestie bezpieczeństwa** pojawią się w każdej nowej aplikacji
- Nastąpi dalsze ograniczanie **prywatności**
- **Media społecznościowe** będą używane niezależnie od wieku

KONTROLA przejdzie w inne ręce

- Front-office zapełni się **urządzeniami należącymi do klientów**
- Pojawi się kolejny **App Store** – tylko do kogo będzie należeć?
- **Cloud** jako model biznesowy lub tylko jako technologia
- Pojawią się nowe **sposoby płatności**

KLIENCI zmienią segmenty:

- **Technologia mobilna** przyniesie miliardy nowo ubankowionych
- **Wealth Management** stanie się źródłem transferu ogromnych sum
- Nowe organizacje agregujące wartości będą przejmowały klientów

Cztery czynniki sukcesu banków w zmieniającym się otoczeniu rynkowym



1. Myśl jak detalista

- Informacja o kliencie
- Marketing precyzyjny
- Zarządzanie relacją z klientem we wszystkich kanałach jednocześnie



2. Działaj jak wytwórca

- Komponentyzacja procesów biznesowych
- Wirtualne tworzenie i zarządzanie łańcuchem wartości
- Zarządzanie efektywnością



3. Działaj jak jeden bank

- Standaryzacja procesów i stosowanych narzędzi
- Centra usług wspólnych
- Współdziałanie z partnerami w poszukiwaniu optymalizacji



4. Zarządzaj ryzykiem w całej organizacji

- Zintegrowane informacje o ryzyku z całej organizacji
- Operacyjny system zarządzania ryzykiem
- Proces decyzyjny świadomy ryzyk

Najlepsi będą myśleć i działać jak detalista

Zdaniem Prezesów Banków:

Interakcje
bezpośrednie

20%

37%

43%

Współpraca
wirtualna

Szybki
naśladowca

22%

17%

61%

Lider
innowacji

Konsumenci oczekują:

- Mobilności i interakcji
- Personalizacji ofert i obsługi
- Nowych usług, ofert, kanałów dystrybucji

Banki muszą:

- Adresować potrzeby klientów
- Dane > Analizy > Wnioski > Działania
- Zmieniać kulturę zorientowaną na produktach na zorientowaną na doświadczeniu klienta



Łączenie kanałów realnych i wirtualnych – wirtualne zakupy z elektronicznego plakatu w metrze.



Konsumenci oczekują:

- Dialogu w czasie rzeczywistym - bardziej ufają znajomym niż sklepom
- Łatwo dostępnych, różnorodnych kanałów kontaktu
- Personalizacji
- Nowych metod zakupu

Sklepy internetowe (eBay, Amazon) otwierają księgarnie, a luksusowe butikie odzieżowe sklepy internetowe

Bank Garanti w Turcji stawiając na obsługę i doświadczenie klienta zwiększył udział w rynku i zyskał lojalność klientów, przy jednoczesnym znaczącym obniżeniu kosztów



widok 360° danych klienta ... pozycjonowanie marki... wielo-kanalowość... kliento-centryczność

Potencjał

Produkty

Müşteri İlişki Yönetimi
Müşteri... 26819 Müşteri numarasını girdikten sonra Enter tuşuna basınız.

ZEYNEP GEZER

Müşteri Bilgileri

Hesaplanan Segment:	YATIRIMCI
Atanan Segment:	YATIRIMCI
Önce Hesaplanan Segment:	YATIRIMCI
Müşteri Etkinlik Oranı:	3/10
Ana Şube:	TARABYA

Yüksek Potansiyel

Müşteri İlişki Yönetimi

Ürün / Hizmet Analizi

ÜRÜNLER	Sahip	Etkin	Eğilim
Vadesiz TL	✓	-	
Vadesiz DTH	✓	+	
Vadeli TL			
Y.İç/Y. Dışı Vadeli DTH			✓
Birikiren Hesap			
REPO			
Fon	✓	+	
Hisse Senedi			
Eurobond			
H.Bonusu/D. Tahvili			
Destek Kredisi			
Oto Kredisi			
Konut Kredisi			
Tek Hesap			
Leasing			
Gayri Nakdi			
Kredi Kartları			✓
Fatura	✓	-	
Ödeme Emri			
Çek			
Vergi			
SSK			
POS			
Çek/Senet Tahsilatı			
Elementer Sigorta	✓	+	
Hayat Sigorta			
ELMA	✓	-	
ATM			
Alo Garanti			✓
Internet			

Almaya eğilimli ürünlerin satış oranı 0/3

Çalışma Göstergesi

Müşterinin bankayı terk etmeye eğilimi var. Kaybedilmesi olası hacim: 8,646 USD

► Son durum

► Önceki dönem

8,646\$ Müşteri Maksimum Değeri

Müşteri Kilitli Değil
Kilit ürünlerin etkinliğine dikkat ediniz.

Wskaźnik aktywności klienta

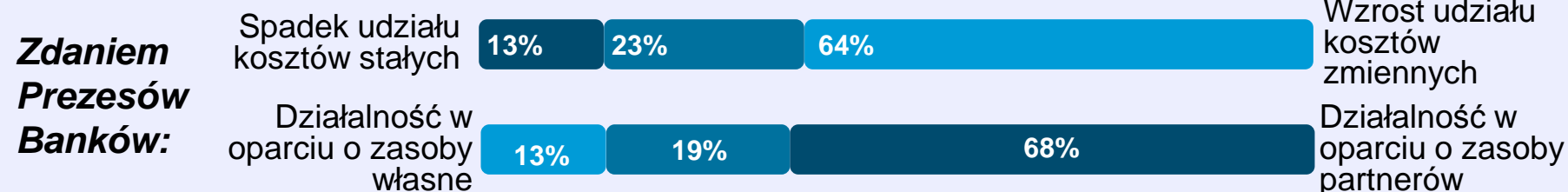
Ostrzeżenie o ryzyku odejściu klienta

Wskaźnik wartości

Ostrzeżenie o „blokadzie Klienta”



Najlepsi będą działać jak wytwórcy



Klienci oczekują:

- Niższych kosztów dzięki efektywnym procesom
- Wykorzystania technologii
- Procesów biznesowych jednolitych we wszystkich kanałach

Banki muszą:

- Wprowadzić powszechne standardy
- Zróżnicować usługi i dołączyć nowych partnerów
- Rozwijać się we wszystkich obszarach i procesach



La Caixa, Barcelona:

- Wejście na nowe rynki wymagało globalizacji procesów
- W celu obniżenia kosztów nawiązano partnerstwa w formie SILK joint venture
- Aby przyspieszyć wprowadzanie nowych produktów i usług razem z Działem Badań IBM powołano "Digital Innovation Center"

Przykład: Caixa usprawniła procesy kredytowania i zarządzania danymi

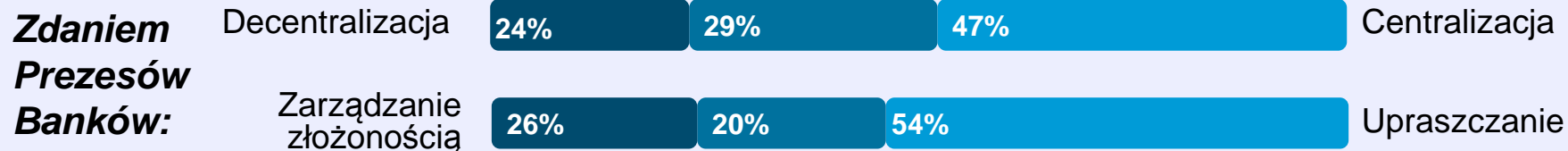


Brazylijska Caixa Economica Federal we współpracy z IBM zmodernizowała procesy kredytowe poprzez stworzenie nowej firmy, która w oparciu o technologie IBM przetwarza wnioski o kredyty hipoteczne i poprawia doświadczenie klientów

- Kredyty hipoteczne dostępne są 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, dzięki czemu obywatele lokalnych społeczności mają większy dostęp do kredytów
- Ważny krok w kierunku pełnej automatyzacji obsługi wniosków kredytowych pozwalający klientom na przeprowadzenie większości interakcji z bankiem przez internet
- Umożliwienie podejmowania decyzji kredytowych bez użycia papieru – tzw. *Zero Paper Process* – umożliwiając większą elastyczność procesów, ułatwienie obsługi dla klientów i zmniejszenie kosztów dla banku



Najlepsi będą prowadzić działalność operacyjną jako jeden bank



Klienci oczekują:

- Spójności w skali organizacji
- Globalnie zintegrowanych usług, w tym centra usług wspólnych
- Procesów biznesowych działających we wszystkich kanałach

Banki muszą:

- Wprowadzić powszechne standardy
- Zróznicować usługi i włączać nowych partnerów
- Równomiernie rozwijać się we wszystkich obszarach działalności



W 2005, IBM rozpoczął transformację z wielonarodowego w globalnie zintegrowane przedsiębiorstwo

- Zmiany w całej firmie, od działów kadr i zakupów aż do obsługi klientów
- Powszechne platformy i standardy prowadzenia biznesu
- Przepływ pracy, aby osiągnąć najlepszą efektywność

Rezultat: nowe procesy, miliardy oszczędności

Przykład: Santander rozszerzył działalność poza Hiszpanię utrzymując zasady banku działającego w jednym kraju

Santander przetrwał europejski kryzys dzięki ekspansji w Europie i obu Amerykach, przy użyciu efektywnych procesów fuzji i przejęć oraz standaryzacji narzędzi i procesów



- Utrzymanie wskaźnika koszty/dochody na poziomie <40%
- Zapewnianie przejmowanym organizacji systemów opartych na globalnych standardach i procesach
- Wzrost z 1 miliona do 100 milionów klientów
- Wykorzystanie skalowalnej infrastruktury i usług IBM



Najlepsi wprowadzą praktyki zarządzania ryzykiem w całej organizacji

Zdaniem Szefów IT:

Planowanie w całej firmie

23%

29%

48%

Planowanie ryzyka w silosach firmy

Nowa era bankowości wymaga:

- Integracji informacji w całej organizacji
- Oparcia decyzji na danych i ich analizie
- Spójnego obrazu wszystkich obszarów związanych z ryzykiem

Banki muszą:

- Wprowadzić zarządzanie ryzykiem opartym na danych
- Zintegrować procesy zarządzania ryzykiem w skali banku
- Kierować się zasadą maksymalizacji generowanej wartości



Commonwealth Bank w Australii zastosował całościowe podejście do zarządzania ryzykiem

- Zintegrowane podejście
- Raportowanie w czasie rzeczywistym kluczowych ryzyk
- Zgodność ze standardami branżowymi
- Racjonalizacja i konsolidacja systemów

Rezultaty: Redukcja strat o 30% w ciągu 24 miesięcy

Przykład: Itau stosuje międzynarodowe najlepsze praktyki do zarządzania ryzykiem

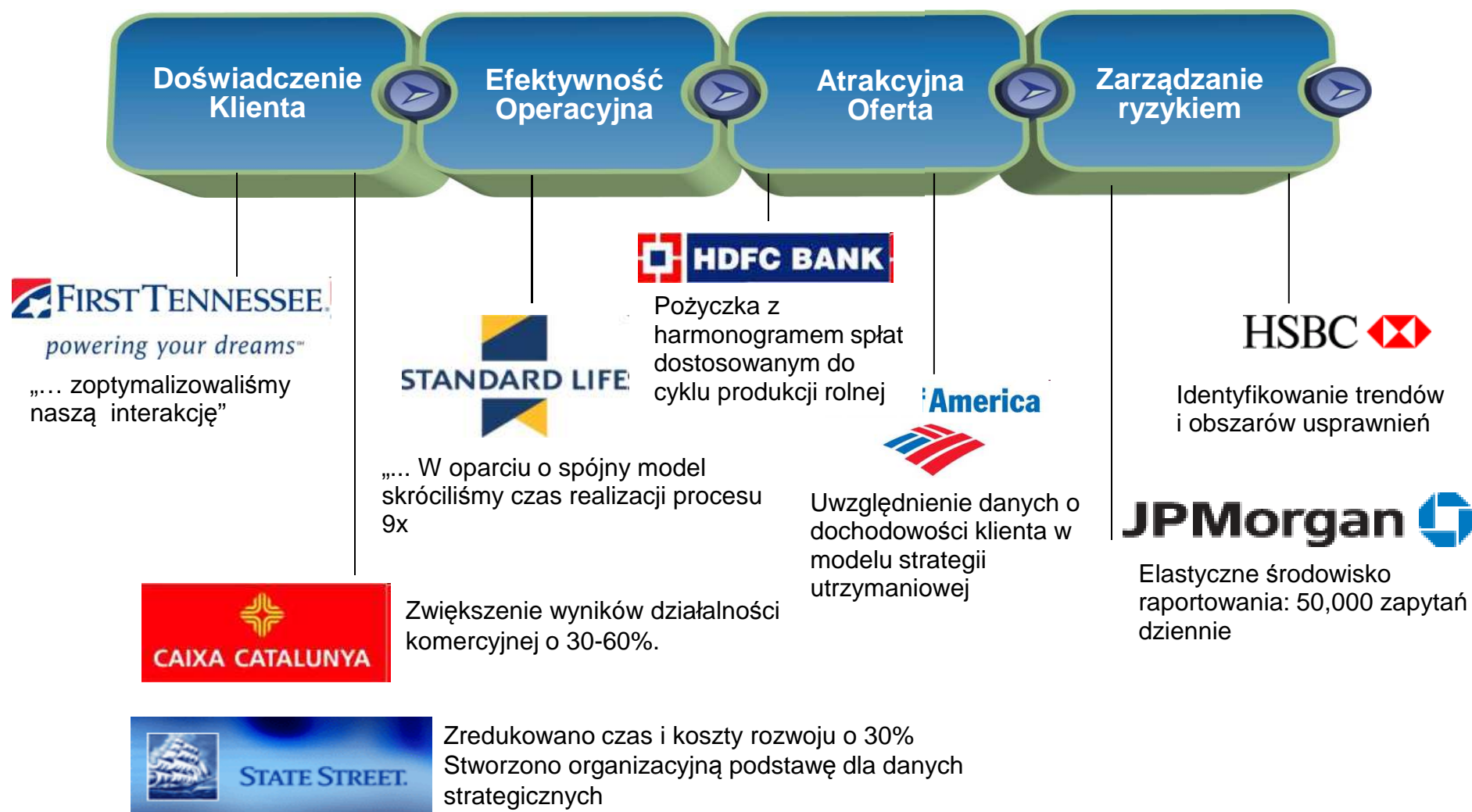
Itau Unibanco, największy bank w Ameryce Łacińskiej, używa Algorithmics w celu poszerzenia specjalistycznej wiedzy o rynku lokalnym i zrozumienia najlepszych praktyk zarządzania ryzykiem

- Koncentracja na ryzyku: rynkowym, kredytowym i płynności oraz zarządzaniu aktywami i pasywami
- Uwolniony kapitał reinwestowany w celu generowania dodatkowych przychodów i zysków
- Dzięki Algorithmics Itau Unibanco w łatwy sposób spełnia wymagania regulacyjne w zakresie zarządzania ryzykiem w oparciu o międzynarodowe najlepsze praktyki



Bank przyszłości – kryteria sukcesu

Myśli jak detalista, działa jak wytwórca, operacje prowadzi jako jeden bank, spólnie zarządza ryzykiem w całej organizacji



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ!

wladek.szwoch@pl.ibm.com