

Data-Driven Banking

Zobaczyć klienta przez
okulary danych

Krótki przewodnik dla bankowości



Dlaczego dane są ważne?

Jednymi z najcenniejszych aktywów, jakimi dziś dysponują banki, są dane wolumenowe – te dotyczące wykonywanych przez klienta płatności, operacji czy zleceń. W przeciwieństwie do danych osobowych, objętych szczególną ochroną, dane wolumenowe można przekształcić w użyteczne informacje, które umożliwiają podejmowanie strategicznych i taktycznych decyzji biznesowych (Business Intelligence).

Ani ilość, ani jakość posiadanych danych nie zapewnią jednak prawdziwej przewagi konkurencyjnej. By stworzyć wartość dodaną, trzeba te dane zaktywizować!

Aktywizacja i pełne zagospodarowanie danych wolumenowych dotyczących działań finansowych klienta (Data-Driven Banking) nie są możliwe bez inteligentnych rozwiązań IT. Tylko odpowiednie aplikacje mogą autonomicznie wychwytywać zdarzenia w poszczególnych systemach, bazach danych, platformach i kanałach.

Reagowanie na zmianę danych w systemie bankowym lub pojawienie się nowych informacji, a następnie wykorzystanie tych zdarzeń jako wyzwalaczy konkretnych procesów, zgodnie z zadanymi regułami biznesowymi umożliwia nowoczesną architekturę bankowego systemu IT (Event-Driven Architecture). W ten sposób bank może tworzyć usługi z wartością dodaną, dzięki którym korzystanie z finansów osobistych będzie jeszcze lepsze.

Dzięki rozwiązaniom IT potencjał danych, banki i instytucje finansowe mogą tworzyć inteligentne procesy, ułatwiające życie nie tylko klientom, ale i pracownikom. Dzięki Data-Driven Banking banki mogą nie tylko identyfikować i przewidywać nowe możliwości biznesowe dla swoich organizacji, ale także utrzymać i pozyskać nowych klientów.

Broker komunikatów SWIFT MT i MX

Nasz autorski system, Payres, to niezależna aplikacja umożliwiająca równoległą konwersję komunikatów pomiędzy formatami SWIFT MT i SWIFT MX dla systemów SWIFT, SORBNET2 i TARGET2, zgodnie ze standardem XML ISO 20022.

Zobacz więcej

Banki nie wykorzystują w pełni potencjału danych

Według raportu Capgemini *For Successful Banking Transformation, It's All About Data* tylko 26% banków jest w stanie uzyskać ze swoich zasobów danych odpowiedni poziom wartości*. Większość banków nie wykorzystuje możliwości lepszego zrozumienia klienta i dopasowania oferty.

Dziś interakcja banku z klientem opiera się na rzeczywistych zdarzeniach w systemie. Diabeł tkwi jednak w szczegółach: opóźnionej reakcji i fragmentaryczności przetwarzanych informacji. W rezultacie w większości banków klienci są zdani na siebie ze swoimi finansami. Gdy chcą podjąć decyzje dotyczące oszczędzania, zaciągania kredytów czy inwestowania i potrzebują spersonalizowanej porady od swojego banku, najczęściej otrzymują z góry określoną, często generyczną ofertę produktu bankowego.

Nauczeni doświadczeniami oferowanymi przez e-commerce klienci wiedzą, że biznes stać na więcej niż oferty „do wszystkich” i nachalne reklamy, które ich odstręczają. To dlatego tradycyjna bankowość cyfrowa musi ewoluować w kierunku inteligentnej bankowości konwersacyjnej, której klienci oczekują.

Choć sposoby dotarcia z ofertą poprawiły się na przestrzeni lat, to w porównaniu z e-commerce interakcja banków z klientami wygląda jak działanie po omacku. Jest ono nie tylko nieefektywne, ale wręcz irytujące i poważnie zwiększa prawdopodobieństwo ich odejścia. Klienci coraz częściej wręcz obawiają się, że zadzwoni do nich konsultant, mówiąc:

*Halo? Dzień dobry panie Jacku, dzwonię z banku X...
Widzę, że zwiększyło się saldo na pana koncie
– i mam dla pana pożyczkę, bardzo atrakcyjne oprocentowanie mamy teraz...
15 tysięcy na pewno się przyda, może jakieś wydatki się szykują?*



Jak słuchać głosu klienta i tworzyć inteligentne interakcje?

Data-Driven Banking umożliwia instytucjom finansowym towarzyszenie klientowi na co dzień w jego decyzjach finansowych jako zaufany doradca. Będąc blisko klienta w jego codziennym życiu, od wyjazdu na wakacje przez większe zakupy aż po wizytę na siłowni, banki mogą go lepiej zrozumieć i zaproponować dopasowane produkty i usługi.

Tworzenie doskonałych doświadczeń klienta przekłada się na realne zyski.

Data-Driven Banking to także droga do nowych modeli biznesowych, które będą się sprawdzać w warunkach ostrej konkurencji*. Interakcja z klientem w czasie rzeczywistym na podstawie pogłębionej analizy danych bankowych daje początek inteligentnej bankowości konwersacyjnej.

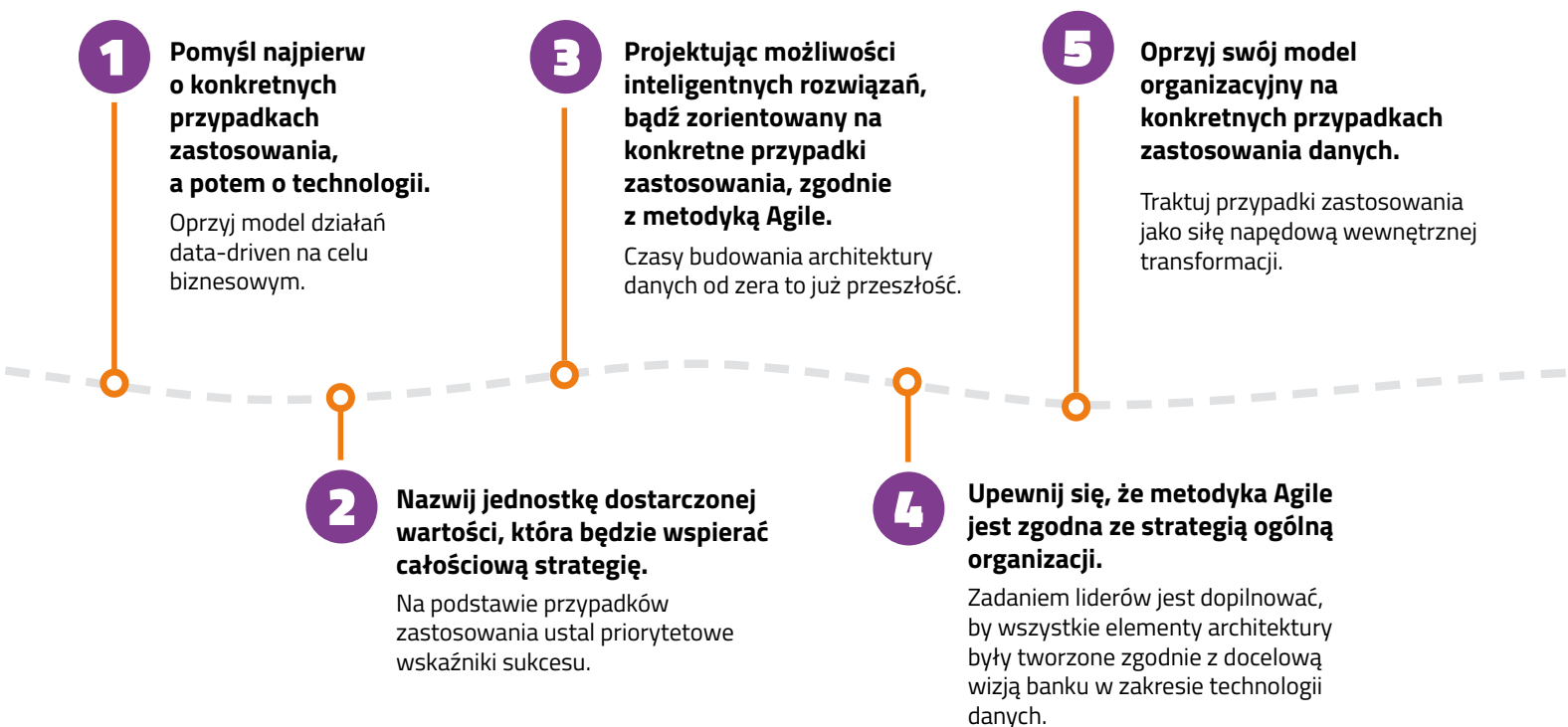
Tak działa np. aplikacja mobilna Ally Bank „Splurge Alert”, która ma pomóc klientom unikać zbędnych wydatków i budować zdrowe nawyki zakupowe. Łącząc dane bankowe, geolokalizacyjne i komunikację real time ostrzega przed miejscami, gdzie klient może ulec pokusie impulsywnych zakupów.

Badanie McKinsey wykazało, że w bankach o najwyższym poziomie satysfakcji klientów detalicznych depozyty rosły o 84% szybciej niż w bankach o najniższym poziomie satysfakcji.**

Źródło: *Deloitte, 2020.

Źródło: **McKinsey, 2020.

5 złotych zasad dla banków, które chcą być data-driven*



Aktywizacja danych zaczyna się od strategii. Pomoże ona zidentyfikować właściwe wyzwania i zmapować dane potrzebne do tworzenia rozwiązań zgodnych z życzeniami klientów. Jak banki mogą wejść na tę ścieżkę? Wykorzystując technologię opartą na zdarzeniach, czyli Event-Driven Architecture.

Aby być gotowym na Data-Driven Banking, trzeba zastosować odpowiednie rozwiązania w zakresie architektury IT.

Na czym polega Event-Driven Architecture?

Przyjęta w ciągu ostatnich kilku lat koncepcja architektury sterowanej zdarzeniami (Event-Driven Architecture, EDA) to mechanizm, który umożliwia wykorzystanie zdarzeń jako wyzwalaczy procesów. System reaguje w odpowiedzi na zmianę danych w systemie bankowym lub pojawienie się nowych informacji – zamiast klasycznego paradygmatu klient/serwer.

Architektura EDA umożliwia natychmiastowe reagowanie na zmiany okoliczności w celu jak najlepszego wykorzystania danych. EDA sprawdza się najlepiej, gdy jest realizowana przez niezależnego od systemu „brokera” – rozwiązanie odpowiedzialne za dostarczanie danych do systemu, ich przetwarzanie i wzajemną komunikację.

Aż 75% dyrektorów banków zauważa, że przestarzałe systemy spowalniają przetwarzanie danych.*



Payres: rozwiązanie w duchu EDA dla średnich banków

Data-Driven Banking umożliwia instytucjom finansowym towarzyszenie klientowi na co dzień w jego decyzjach finansowych jako zaufany doradca. Będąc blisko klienta w jego codziennym życiu, od wyjazdu na wakacje przez większe zakupy aż po wizytę na siłowni, banki mogą go lepiej zrozumieć i zaproponować dopasowane produkty i usługi.

Tworzenie doskonałych doświadczeń klienta przekłada się na realne zyski.

Data-Driven Banking to także droga do nowych modeli biznesowych, które będą się sprawdzać w warunkach ostrej konkurencji*. Interakcja z klientem w czasie rzeczywistym na podstawie pogłębionej analizy danych bankowych daje początek inteligentnej bankowości konwersacyjnej.

Dzięki Payres Twój bank może tworzyć nowe modele biznesowe zgodnie z koncepcją Data-Driven Banking.

Dane przetwarzane przez Payres:



Płatności



Operacje



Zlecenia

Jak Payres realizuje koncepcję Data-Driven Banking?



Payres samodzielnie wykorzystuje wychwycone dane, łącząc je w czasie rzeczywistym w szereg nowych obiegów. W ten sposób powstają procesy biznesowe, które przynoszą realne korzyści użytkownikom.

Jak Payres działa w praktyce?

Przykład 1

Klient płaci kartą za zakupy w sklepie partnerskim banku, w którym przysługuje mu zniżka. Dzięki aplikacji Payres zniżka ta nalicza się automatycznie, w oparciu o dane w zintegrowanych systemach. Dane historyczne transakcji pozwolą poinformować klienta o uzyskanym poziomie benefitów (np. braku prowizji za posiadanie karty) lub zapytać o wrażenia z zakupu.



Przykład 2

Klient składa wniosek kredytowy. Dzięki Payres jest automatycznie powiadamiany o każdym etapie procesu rozpatrywania wniosku aż do wypłaty środków na konto bankowe.



Przykład 3

Klient płaci kartą za zakupy i otrzymuje SMS-a z propozycją wsparcia ulubionej organizacji charytatywnej kwotą stanowiącą odpowiednik 1% zakupu. Klient zleca przelew środków i otrzymuje błyskawiczne podziękowanie od organizacji, np. na swoją skrzynkę mailową lub w formie SMS-a.



A jak Twoja firma wykorzysta uśpiony potencjał danych, by dostarczyć klientom spersonalizowane doświadczenia?

Skontaktuj się z nami, by odkryć potencjał Payres
i danych, które masz w zasięgu ręki!

Zamów bezpłatny proof of concept!

Od ponad 16 lat CCA Europe dostarcza specjalistyczne oprogramowanie dla sektora finansowego w Polsce i na świecie.

Ponad 30 doświadczonych specjalistów realizuje kompleksowe projekty z zakresu rozwoju systemów bankowości centralnej, płatności, transakcji kartowych, aplikacji internetowych i mobilnych oraz automatyzacji i testów. Jej specjalizacją są systemy kartowe i płatnicze. Firma zrealizowała projekty wdrożeniowe w kilkunastu krajach, m.in. w takich bankach jak Credit Agricole, ING czy Vietin Bank.

Jakieś pytania?

Chętnie na nie odpowiem!



Jacek Nowak

603 762 673

jacek.nowak@cca europe.pl

linkedin.com/in/