

Клиентский путь:



Цифровизация клиентского пути открывает банку новые возможности

Текст
ОЛЕГ БЕССОНОВ
ДИРЕКТОР КОМПАНИИ «ДИНАМИКА»

Большинство банков занимается оцифровкой своих внутренних процессов: систем документооборота, принятия решений, оценки рисков и др. Но конкурентоспособность банка зависит и от цифровизации внешних процессов. Одним из таких процессов, требующих глубокого анализа, является клиентский путь (Customer Journey Map). Качество клиентского пути напрямую влияет на лояльность клиента: на его удовлетворенность банковскими услугами, желание вернуться в банк, готовность рекомендовать банк другим людям.



анализируй это

Клиентский путь в банке разнообразен: система ДБО, сайт банка, личный визит в отделение. И если в ДБО клиентский путь можно отследить от начала до конца, то два других процесса в большинстве своем не оцифрованы и плохо управляемы.

Такая ситуация возникает в связи с тем, что для обслуживания одного клиента банк использует множество разных автоматизированных систем (электронную очередь, middle- и back-офисные системы, кредитный конвейер), а также ролей (операционных менеджеров, кредитных специалистов, кассиров и т.д.). В результате сохраняется разрозненная статистика отдельно по каждой системе или роли, из которой практически невозможно получить единую сквозную картину по итогам обслуживания клиента.

Наша компания разработала линейку решений, позволяющую объединить весь процесс обслуживания клиента, вне зависимости от канала обращения клиента в банк, в единое целое, сделав его полностью прозрачным и легко управляемым. Линейка представляет собой единую бесшовную экосистему сквозных процессов и ролей, покрывающую все точки соприкосновения клиента с банком:

- получение талона на обслуживание и ожидание в очереди;
- получение консультации менеджера;
- onboarding клиента (через сайт или отделение банка);
- выполнение операций с текущими финансовыми продуктами;
- заполнение анкет, документов и получение новых финансовых продуктов;
- звонок клиента в колл-центр.

В результате, в процессе получения клиентом услуг банка система последовательно выстраивает сквозные неразрывные «цепочки» из всех этапов обслуживания, что дает банкам возможность видеть комплексную картину для оценки и анализа клиентского пути, в том числе среднее время обслуживания клиента в каждом регионе (филиале, офисе), информацию о том, какие из операций занимают больше всего времени, где происходят сбои в обслуживании и пр.

Дальнейший анализ клиентского пути позволяет банку оптимизировать необходимые процессы, снизить операционные затраты, а также увеличить скорость обслужи-

СПРАВКА Б.О

Компания «Динамика» — разработчик ПО для финансовых организаций. Работает на рынке с 2010 года и за 12 лет выполнила более 2 тыс. проектов различной сложности. Продукты компании — это высокоинтеллектуальные отказоустойчивые системы, обеспечивающие одновременную работу нескольких сотен пользователей. Они установлены и работают в более чем 20 ведущих банках РФ, и ими пользуются более 5 тыс. банковских сотрудников. Разработка некоторых решений требует защиты информации с помощью шифрования, поэтому деятельность компании лицензирована ФСБ. Компания «Динамика» является действующим резидентом Технопарка новосибирского Академгородка.
www.dynamika.ru

вания клиентов и устранить проблемные места, что в конечном счете повышает лояльность клиента к банку.

Дополнительно банк получает возможность выстроить и менеджерский путь (Manager Journey Map), оцифровав путь сотрудника банка. Решения Dynamika позволяют банку контролировать и анализировать деятельность каждого сотрудника, обслуживающего клиентов. Система показывает, какое время сотрудник потратил на каждую из процедур, какое время ушло на операционное обслуживание, на кросс-продажи, а также кто из сотрудников работает быстрее и эффективнее. Система дает возможность определить итоговую нагрузку всех сотрудников и распределение трудозатрат по процессам.

Линейка решений гибко встраивается в существующую в банке архитектуру решений, сохраняя все ноу-хау банка и логику бизнес-процессов. Решения не меняют существующих процессов, а дополняют и расширяют возможности автоматизации тех бизнес-процессов, которые не были оцифрованы ранее.

Внедрение этих программных решений дает банку удобный и гибкий инструмент для принятия качественных управленческих решений. Банк получает возможность:

- предоставить клиенту качественный сервис, распределяя оптимальным образом ресурсный потенциал;
- сократить операционные затраты;
- разработать для сотрудников мотивационную схему (KPI), построенную на критериях, напрямую влияющих на доходность банка;
- отследить динамику изменения основных параметров операционной деятельности банка и вовремя реагировать на данные «сигналы», требующие корректирующих действий.

Цифровизация клиентского и менеджерского путей добавляет банку конкурентных преимуществ, повышает уровень его клиентоориентированности и рейтинг на рынке финансовых услуг. **Б.О**