

Н. Ю. Волков

(студент)

Сибирско-американский факультет менеджмента

Байкальской международной бизнес-школы

Иркутского государственного университета

БАНКИ БУДУЩЕГО

В статье рассматриваются технологии, которые будут использоваться банками в будущем. Технологии и различные девайсы будут неотъемлемой частью обслуживания и мониторинга клиентов. Ниже приведены некоторые устройства, которые возможно появятся уже в не далеком будущем:

1. Видеорегистратор позволит фиксировать и анализировать поведение клиентов в офисе: как они передвигаются, как реагируют на информационные стенды, что привлекает их внимание.

2. Видео консультант позволит оптимальным образом использовать персонал, снизить время ожидания клиентов и повысить контроль над качеством обслуживания.

3. Интерактивная витрина позволит посетителям не только получать интересующую информацию, но и заполнять какую-то часть необходимых документов, экономя время себе и персоналу.

4. Биометрическая камера — подойдя к терминалу, посетитель увидит на мониторе свой объемный портрет, после чего он сможет ввести персональные данные.

5. Вендорный аппарат — в будущем, аналогично тому, как давно уже продаются шоколадки и напитки, банки станут продавать через автоматы коробочные продукты: дебетовые, кредитные и подарочные карты, а также пакеты услуг.

6. Терминал для интернет-банкинга.

7. Мобильный картридер — крохотный картридер (размеры устройства 2,5x2,5x3 см), который подключается к сотовому телефону через разъем для наушников. Идея в том, что с помощью Square принимать к оплате банковские карты сможет кто угодно.

Чтобы соответствовать растущим запросам клиентов, банкам придется существенно изменить способы взаимодействия с ними. В будущем банки станут более прозрачными. Нужно показывать, что происходит с обращением клиента, после того как он отошел от стойки, положена трубка или отключен Интернет. На сегодняшний день большинство банкиров сходятся во мнении, что операционные отделения не исчезнут и будут выполнять не только имиджевую роль, но и дополнять каналы самообслуживания. Разгружаясь от рутинных операций, отделение станет местом, где ведутся серьезные доверительные разговоры об управлении финансами вкладчика. Причем возможность поговорить с консультантом будет зависеть от дохода вкладчика.

Появятся огромные зоны самообслуживания с многофункциональными устройствами, где можно ввести заявление, получить информацию о сложных банковских продуктах. Вторая зона — для обеспечения того самого доверительного диалога, связанного с финансовым планированием. Она из обычной уютной переговорной комнаты с полупрозрачными стенами и уютными креслами превращается в очень технологичный уголок, где можно с помощью мультитач-устройств вместе с клиентами моделировать различные стратегии накоплений.

Еще банки будут улучшать операционную модель. Раньше в отделениях сидело много сотрудников — операционисты, менеджеры и т. д. Потом стали открываться централизованные бэк-офисы. Раньше в офи-

се сидело 50 человек, теперь 30, а завтра будет сидеть еще меньше. Операторы call-центра, обладая полной информацией о клиенте, будут работать эффективнее — задавать ему не десять вопросов, а пять. Все это приведет к снижению издержек. Если будут уменьшаться издержки, банки получат возможность давать большую ставку по депозитам и меньшую по кредитам. Вот в этом направлении и будет развиваться рынок. Банки, которые смогут это сделать, останутся на рынке.

Кроме того, в будущем акцент будет сделан на интернет-банкинг. Система дистанционного банковского обслуживания, с помощью которой в любое время, из любой точки мира можно управлять своими счетами с помощью компьютера, как персонального, так карманного (КПК) или смартфона. Всеми операциями можно будет управлять, не выходя из дома, получить кредит или положить депозит тоже можно, не выходя из дома. Все это будет возможно лишь при наличии достаточного количества информации о клиенте, тем самым банки существенно сократят расходы, как уже было сказано ранее. Если ставка рефинансирования будет снижаться, то у клиентов не будет сомнений, чтобы взять кредит (низкие процентные ставки). Интеллектуальные оповещения, основанные на глубоком знании истории клиента, могут формировать ему предложения не просто как часть широкой маркетинговой компании, а персонально. Геолокация будет хорошо интегрирована в каналы самообслуживания как с технической стороны, так и со стороны продуманности решения. Например, клиенту важно знать не только расположение отделений, но и какое отделение сейчас открыто, и в каком из банкоматов есть деньги.

В завершение хотелось бы сказать о том, что предприимчивые японцы уже сегодня продемонстрировали проект будущего банка с консультантами в виде голограмм. В самом сердце Токио, где, как известно, и так расположены все ведущие финансовые структуры, включая знаменитые токийские биржи, собираются строить новый банк. Точнее, новое 33-этажное здание банка, которое больше напоминает космический корабль, нежели солидный финансовый центр.

Разработкой концепта занимается архитектурно-дизайнерское бюро Neil M. Denari Architects (NMDA) по заказу CIA Токуо, которое обеспокоилось будущим банковской системы. Наверное, поэтому строительство будущего здания GQ BANK тесно связано с разработкой новых компьютерных технологий. Внешне сооружение выглядит как огромная стекляннно-металлическая коробка. Так и хочется поглядеть, но... Большие окна неправильной формы, да и вообще вся поверхность GQ BANK гладкие, как поверхность автомобиля, и блестящие, как будто покрытые лаком. Черно-белый цвет и отсутствие дополнительных украшательств — намек на солидность, но какое это имеет значение!

На то, что это банк намекает только логотип на фасаде, да банкоматы, встроенные в оконные проемы на первом этаже. Кстати, банкоматы тоже будут непростыми: общаться с клиентами предстоит голограммам, изображающим сотрудников GQ BANK, а не буквам и цифрам, сложенным в предложения, как сейчас. Внутри банка, разумеется, когда он перестанет быть концептом, планируются разместить обычный набор помещений, офисные помещения, кассы, комнаты отдыха и актовые залы, а также приемные покои для руководителей и так называемые «кабинеты для представительских встреч».