

Komunikácia smeruje do on-line kanálov



JAN DENEMARK, ARBES TECHNOLOGIES

Bankový trh sa výrazne mení, popularita klasických bánk klesá a zákazníci sa obracajú k bankám, v ktorých za vedenie účtu neplatia nijaký poplatok. Absencia pobočiek ani nutnosť ovládať všetko cez internet im neprekáža, skôr naopak.

Ako môže tento vývoj pokračovať a čo retailové banky dnes potrebujú na úspech, na to sme sa opýtali Jana Denemarka, riaditeľa spoločnosti ARBES Technologies, ktorá sa zaoberá informačnými systémami pre finančníctvo a bankovníctvo.

IW On-line banky získavajú čoraz viac klientov. Je to trend. Zaobíde sa vôbec banka bez internetového bankovníctva?

JAN DENEMARK: Je pravda, že v minulých rokoch došlo k migrácii zákazníkov smerom k on-line bankám, ktoré stavajú svoj obchodný model na lacných základných službách, založených na lacnej prevádzke. Okrem výhodných podmienok „bežného účtu zadarmo“ a napr. vyšších úrokov na sporiaciach účtoch k tomu prispeli aj pravidlá kódexu mobility. To, že sa banky snažia rozvíjať internetový biznis viac než svoje pobočky, súvisí najmä s nákladmi na prevádzku. Inak stále platí, že banka úplne bez pobočiek zatiaľ nemôže byť úspešná. V budúcnosti bude určite trend presunu „pobočiek“ na internet pokračovať. Súvisí to s tým, že sa do produktívneho veku dostávajú mladé generácie, pre ktoré je internet úplne prirodzený komunikačný a obchodný kanál. Retailové banky sa budú snažiť upevniť vzťah so zákazníkmi, aby znížili riziko celkovej retencie (odchodu zákazníkov). Pôjde o rôzne programy lojality, kombinujúce nebankové benefity a využitie bankových služieb. Ďalej to bude ponuka nových bankových, ale aj iných finančných produktov – jednoduché investície do akcií, podielových fondov a podobne.

IW Dôležitá súčasť bánk sú ich informačné systémy, ktoré majú často korene aj v polovici minulého storočia. Prinášajú bankám ešte nejaké výhody alebo skôr nevýhody?

JAN DENEMARK: Naozaj je tu stále veľa bánk, ktoré majú zastarané systémy. Myslím, že jediná výhoda takýchto systémov je stabilita prevádzky.

Žiaľ, zmena corebankingového systému je riziková a nákladná.

Nevýhod prevádzky takéhoto systému je určite viac. Najčastejšie je to malá flexibilita systému vzhľadom na nové požiadavky a potreby banky. Ďalšia nevýhoda pri prevádzke zastaraných systémov je problém s nájdením dodávateľov znalých technológií, na ktorých je systém založený. Toto býva často moment, keď už banka musí seriózne riešiť výmenu bankového systému.

IW Aké požiadavky by mal spĺňať a čo by mal vedieť dobrý vývojár bankových systémov? Po akých znalostiach a skúsenostiach je a bude najväčší dopyt?

JAN DENEMARK: Ak naozaj chce byť niekto dobrým vývojárom bankových systémov, nech príde do Arbesu ☺. Naučíme ho to, zaplatíme ho a bude robiť veľmi zaujímavé veci. Dnes je asi najväčší dopyt po vývojároch, ktorí poznajú moderné frameworky (Liferay, GWT a pod.) a programovacie jazyky JAVA a JavaScript.

IW Kde vidíte najväčší potenciál pre zákazníkov, čo je pre nich najzaujímavejšie a čo im to prinesie? Ide pri tejto investícii skôr o zvýšenie efektivity procesov alebo o redukciu nákladov?

JAN DENEMARK: My sa zaoberáme elektronickými dokumentmi, resp. elektronickým obsahom, pretože predpokladáme, že skôr či neskôr sa presunie väčšina komunikácie do on-line kanálov. Logicky potom nemá zmysel v procese toku informácií a obsahu od zákazníka do banky a od banky k zákazníkovi generovať „papier“. To, samozrejme, prináša úspory. Úspory nákladov na vytlačenie zmluvy, na uloženie dokumentu, archiváciu, skartáciu a podobne. Súčasne s tým, že nemusí vzniknúť papierový dokument, často spojený s podpisom klienta, možno celý proces urýchliť a zjednodušiť.



BEZPAPIEROVÝ BUSINESS ZAČÍNA BYŤ REALITOU, POĎTE SI HO VYSKÚŠAŤ NAŽIVO!
MODERNÉ SOFTWAREOVÉ RIEŠENIA PRE FINANČNÉ INŠTITÚCIE, KTORÉ CHCÚ BYŤ
OBCHODNE ÚSPEŠNÉ.

1. ročník celodennej Konferencie ARBES | FINANCE DAY 2014 – 19. 06. 2014

Viac na arbes.com

Partneri akcie

ORACLE®

EMC®

Biopartner

DESIGNPLUS
USE KNOWLEDGE AT YOUR SERVICE

Mediálni partneri

IT NEWS

INFOWARE

