

۱۴ قدم برای رسیدن به یک تجربه بانک دیجیتال آینده

14 Steps to Providing a Digital 'Bank of the Future' Experience

خانم ترانه عروجی از گروه پژوهش های فناوری و نوآوری شرکت خدمات انفورماتیک

ارتقا تجربه کاربری بانک های سنتی و اتحادیه های اعتباری مستلزم ترکیب طراحی پیشرفته و تکنولوژی دیجیتال است.

وقتی که به بنگاه های فین تک و بانک های Challenger نگاه می کنیم بزرگترین مزیت (۱) چگونگی استفاده از داده های تحلیلی برای شخصی سازی محتوایی، (۲) سهولت ارایه راهکار و (۳) احساس مشتری نسبت به روش انجام کار می باشد. در این مقاله به این مبحث می پردازیم که بانکداری دیجیتال آینده چگونه باید باشد. این مطلب براساس تجارب اخیر در زمینه مهندسی رابط کاربری برای ارایه دهنده گان برتر خدمات مالی است و هدف آن ایجاد یک نگرش نسب به مسیر دستیابی به بانکداری دیجیتال ایده آل است.

در آینده یک تجربه کاربری دیجیتال مطلوب باید از ۱۰ روند نوظهور در حوزه بانکداری بهره گیرد:

1. شخصی سازی
2. تحلیل داده های عظیم
3. خدمات ابری و بانکداری باز Open API
4. دستورات صوتی
5. بیومتریک ها
6. یکپارچه سازی رسانه های اجتماعی
7. بازی سازی
8. تئوری القاء (Nudge Theory)
9. مشاوره به کمک روبات ها
10. زنجیره بلوک

وقتی از مردم پرسیدیم که آینده بانکداری درباره چیست پاسخ دادند: "من و پول من". خیلی ساده و صریح. اما در واقع این توصیف کمی وسیع تر است. زندگی مالی یک مشتری نه تنها فرد و پول او بلکه خانواده، دوستان و چگونگی ارایه راهکار توسط ده ها سرویس مالی را شامل می شود.

بسیار مهم است که وضعیت مالی کلی افراد خانواده را بدانیم تا به طور موثر تامین مالی خانه را مدیریت کنیم. همچنین شناختن رفتار مالی دوستان یک مشتری، برای رسیدن به یک بینش کارآمد مفید است و در نهایت میخواهیم که بانکمان ما را بشناسد، مراقبمان باشد و با بهترین راهکارهای مالی به ما پاداش دهد. تمام این ها می توانند تجربه بهتری در زندگی مالی ما به عنوان یک مشتری بانک بسازند.

چگونه یک بانک سنتی می تواند برای ارایه یک تجربه بانکداری دیجیتال مطلوب در حد و اندازه یک بانک Challenger دوباره خود را بازآفرینی کند؟

قدم ۱. فراهم آوردن احراز هویت آسان و امن

کاربران بانکداری دیجیتال دوست دارند که به عملکردهای اصلی بانکی در سریع‌ترین زمان ممکن دسترسی داشته باشند. هر ثانیه مهم است. این شامل دسترسی فوری به پرداخت قبوض، درخواست مانده حساب در اسرع وقت و ارسال وجه به دوستان و اقوام می‌شود. امروزه بیومتریک‌ها به خوبی پیاده‌سازی شده‌اند و دسترسی سریع به داشبورد بانکی با سطح قابل قبول امنیت را فراهم می‌آورند و این بدین معناست که احراز هویت با رمز عبور منسوخ می‌شود.

قدم ۲. تضمین دسترسی سریع به داده‌های کلیدی

ارایه یک نمای ساده و قابل درک از وضعیت مالی مشتری بالاترین اولویت در هر سناریوی رابط کاربری بانکی است. داشبورد اصلی باید واضح، بصری و به آسانی قابل درک باشد. باید نه تنها شامل تراز کلی بلکه شامل گردش مالی کاربر و آخرین اطلاعاتی مالی با حفظ حداقل تراکم بصری باشد. اگر کاربر حساب‌های متعدد دارد و بودجه خانواده را مدیریت می‌کند، یک بانک دیجیتال خوب طراحی شده باید امکان انتخاب حساب‌ها را به راحتی فراهم کند. نمودار گرافیکی مانده حساب می‌تواند بررسی انتقال پول بین حساب‌ها را آسان کند.

قدم ۳. نمایش وضعیت مالی در یک نگاه

برای ارزیابی مناسب وضعیت مالی به طور کلی، کاربران نیاز به دانستن مانده حساب، واریزی‌های آینده به حساب به جز مبالغ لازم برای پرداخت صورت حساب‌های معمول در کوتاه مدت دارند. همچنین خوب است که درآمد و هزینه ماه‌های قبل با مقایسه میانگین مدت زمان مشابه برای یک حساب مشخص بررسی شود. همه تغییرات وضعیت مالی باید در هر لحظه قابل دسترس و مشاهده باشد.

در مواردی که کسری مانده حساب پیش‌بینی می‌شود، کاربر باید تنها با یک کلیک، فرصت دریافت حمایت مالی از طریق اضافه برداشت یا وام سریع از پیش تایید شده را داشته باشد. همچنین مهم است که روشی برای اضافه کردن پول به حساب و یا دانلود یک صورتحساب الکترونیکی (e-statement) ارائه شود. و البته یک تجربه کاربری خوب در حوزه بانکداری دیجیتال راهکاری برای ویرایش نام، ترتیب و وضعیت اولیه حساب‌ها فراهم می‌کند.

قدم ۴. ارایه یک بینش و درک سریع از مخارج

بانک‌های دیجیتال آینده انتقال پول را در یک رابط کاربری بانکی واضح و بصری نمایش می‌دهند و این طور کنترل مالی مشتری را به دست او می‌دهند. کاربران باید درک فوری از میزان و ماهیت مخارج خود داشته باشند و توصیه‌های روشنی در مورد چگونگی ارتقا وضعیت مالی خود دریافت کنند.

بانک دیجیتال می‌تواند با استفاده از یک نمودار مانده حساب، اطلاعات باارزشی را در اختیار مشتری قرار دهد که علاوه بر تغییرات مانده حساب، نمودار پیش‌بینی وضعیت مالی در آینده نزدیک را هم ارائه می‌کند. همچنین این نمودار به کاربران اجازه می‌دهد صورت‌حساب‌های پرداخت شده و پرداخت نشده را بررسی و برنامه‌ریزی کنند. برای ارائه یک تجربه کاربری بهتر مشتریان می‌توانند با کمک یک ماژول تمام تراکنش‌ها را طبقه‌بندی کرده و نحوه تغییرات هزینه‌ها در هر طبقه‌بندی در طی زمان را بررسی و سطح مخارج خود را با دوستان و یا مشتریان بانکی مقایسه کرده و رفتار مالی خود را ارزیابی و در مقایسه با همتایان خود بهینه‌سازی کنند.

قدم ۵. ایجاد یک فضای واحد برای همه حساب‌های کاربری

علاوه بر حساب‌های سپرده، کاربران باید حساب‌های اعتباری، حساب‌های سرمایه‌گذاری و سایر موارد مرتبط را (بدون ایجاد سیلوها) به طور تجمیع‌شده در یک مکان در دسترس داشته باشند. یک بانک دیجیتال ایده‌آل باید UX بانکداری ایده‌آل برای تمام انواع حساب‌ها را اجرا کند و کاربران را قادر سازد به سهولت آن را پایش، مدیریت و ترکیب کنند. تمام حساب‌های مالی باید به اپلیکیشن‌های موبایلی متصل باشند تا در یک داشبورد کاربران بتوانند بینش کلی از میزان دارایی مالی خود بدست آورند.

بر پایه تجزیه و تحلیل داده‌های عظیم، هوش مصنوعی در حوزه بانکداری می‌تواند راهکارهای سرمایه‌گذاری برای مشتریان تعیین کند و از طریق روبات‌های مشاور سرمایه‌گذاری (Investment Robo-Advisor) در رابط کاربری مشتریان می‌توانند با یک کلیک شروع به سرمایه‌گذاری نمایند.

قدم ۶. تبدیل سابقه تراکنش‌ها به یک Financial Activity Feed

دومین فعالیت معمول مالی پس از چک کردن مانده حساب، مشاهده و مرور سابقه تراکنش‌هاست. یک کاربر بانکداری دیجیتال باید ارزش بیشتری از صرفاً مشاهده تراکنش‌های اخیر حساب‌ها دریافت کند. بنابراین نیاز است قابلیت سنتی مشاهده سابقه تراکنش‌ها در رابط کاربری را مورد تجدید نظر قرار گیرد و به یک Activity Feed تبدیل شود. با این تغییر می‌توان اطلاعات در مورد انتقال پول، پیشنهادات دوستان، توصیه‌های سیستم و اطلاعیه‌ها را در یک Banking Timeline مشاهده کرد. چیزی شبیه به Twitter یا Facebook Timeline. در کنار تراکنش‌های مالی، در رابط کاربری فعالیت‌ها، نظرات دوستان کاربر در مورد خدمات مالی مختلف و سایر پیشنهادات مبتنی بر شبکه‌های اجتماعی نمایش داده می‌شود که شامل راهنمایی و نکاتی جهت ارتقا و بهبود رفتار مالی کاربر باشد. با استفاده از هوش مصنوعی بانکی، پیش‌بینی‌های تحلیلی بر پایه داده‌های عظیم و تئوری القا (Nudge Theory) به کاربران اعلام و توصیه می‌شود.

این توصیه‌ها می‌تواند نحوه کاهش هزینه‌ها، اطلاعات در مورد وضعیت‌های بحرانی مالی، پیشنهاداتی در مورد پس‌انداز و سرمایه‌گذاری، یادآورهای پرداخت صورتحساب‌ها و قبوض، پیام‌های متنی در مورد نزدیک‌ترین دستگاه‌های خودپرداز وقتی کاربر به شهر جدیدی می‌رسد و یا هشدارهایی در مورد بودجه وقتی در یک فروشگاه خرده‌فروشی خرید می‌کند را شامل شود.

قدم ۷. امکان تعامل کاربر با هر تراکنش

اطلاعات با جزئیات کامل در مورد هر تراکنش باید تنها با یک کلیک ساده در دسترس کاربر باشد. طراحی داشبورد بانکی باید به گونه‌ای باشد که اطلاعات کاملی در مورد تراکنش‌ها شامل محل انجام تراکنش در روی نقشه، به کاربران ارائه کند. منوهای تراکنش‌های سریع باید به گونه‌ای طراحی شوند که حتی امکان تقسیم صورتحساب رستوران با دوستان با ارسال درخواست پرداخت برای آنها فراهم باشد. همچنین کاربران باید قادر باشند تراکنش‌های مرتبط را دسته‌بندی، ویرایش و یا فعالیت مشکوک را گزارش کنند.

قدم ۸. تسهیل پرداخت P2P سریع

انتقال وجه و پرداخت قبوض جز اولویت‌های اصلی بهبود تجربه کاربری در بانکداری دیجیتال می‌باشد چرا که معمولاً بیشترین نارضایتی‌ها را به دلیل زمان و تلاش زیادی که نیاز دارد در پی دارد. برای بانک‌های دیجیتال در آینده انتقال پول و پرداخت قبوض نباید سخت‌تر از ارسال پیام متنی در پیام‌رسان باشد. این مستلزم اتصال و هماهنگ‌سازی هوشمند اطلاعات تماس در یک پایگاه داده بانکی، شبکه‌های اجتماعی و دفتر تلفن در یک لیست تماس واحد می‌باشد. بانک‌های دیجیتال باید اطلاعات تماس همسان را پیدا و ترکیب کنند تا به مطلوب‌ترین تجربه کاربری بانکی دست یابند.

قدم ۹. یادآوری به کاربران برای پرداخت صورتحساب‌ها

چرا کاربران باید مجبور باشند که بخش پرداخت اپلیکیشن بانکی تلفن همراه خود را برای پرداخت قبوض و صورتحساب‌های معمول باز کنند؟ تنظیمات هوش مصنوعی مالی باید به صورت خودکار برای انجام مقدمات یا حتی پرداخت صورتحساب‌ها استفاده شود. بانک‌های دیجیتال آینده باید پرداخت‌های منظم کاربران را در Activity Feed قرار داده و با ارسال یادآوری کاربران را با یک ضربه نوک انگشت قادر به پرداخت آنها نماید.

قدم ۱۰. استفاده از قابلیت‌های دستورات صوتی هوش مصنوعی برای تبدیل شدن به یک دستیار مالی

بانک دیجیتال آینده امکان انجام همه امور بانکی از طریق خدمت دستیار صوتی مبتنی بر هوش مصنوعی را فراهم می‌کند. کاربران باید قادر باشند به آسانی هر درخواستی را ارسال کنند از «۱۰۰ دلار به مادرم انتقال بده» تا «نزدیک‌ترین خودپرداز را پیدا کن». به کمک دستیار مالی وقت و نیروی مشتریان هدر نمی‌رود.

اینترنت اشیا حتی به مشتریان اجازه می‌دهد از این هم فراتر روند و UX بانک دیجیتال با دستیاران خانگی هوشمند مثل Amazon Echo یا Google Home ترکیب شوند. با استفاده از مجوز احراز هویت بیومتریک با صدای شخص، مشتریان می‌توانند دریافت مانده حساب، پرداخت‌های آتی، انتقال وجه و سایر امور بانکی را بدون حتی فشار دادن یک دکمه و بدون نیاز به ترک کردن صندلی خود انجام دهند.

گردش کار یک دستیار صوتی برای یک بانک دیجیتال آینده چگونه خواهد بود؟ فرض کنید می‌خواهید وام بگیرید؛ آیکون میکروفون را لمس کنید و درخواست صوتی خود را ارسال کنید. هوش مصنوعی بانکی درخواست شما را شناسایی می‌کند و گزینه‌های قابل دسترس برای شما را ارائه می‌دهد. یکی از گزینه‌ها آماده و براساس امتیاز

اعتباری شما تایید شده است. تنها لازم است شما دکمه تایید را لمس کنید تا پول ظرف چندثانیه در حساب شما باشد.

این یکی از اصول اساسی تجربه کاربری بانک آینده است -فعال (proactive) به جای انفعالی (reactive). بانک‌های دیجیتال آینده منتظر درخواست کاربر نمی‌مانند. دستیاران مالی با کمک هوش مصنوعی به طور خودکار پروپوزال را برای اکثر خدمات مالی با استفاده از پیش‌بینی‌های تحلیلی مبتنی بر داده‌های عظیم (big data-based predictive analytics) آماده و تایید می‌کنند. این مساله به طور چشمگیری تجربه کاربری مشتریان بانکی را بهبود بخشیده و خدمات سریع‌تر ارائه می‌دهد.

مرحله ۱۱. فراهم نمودن بازاری برای صدها خدمت متنوع

امروزه بانک‌ها ده‌ها سرویس متنوع به مشتریان ارائه می‌کنند. اما متأسفانه کاربران نمی‌توانند به راحتی بسنجند که چگونه می‌توانند با استفاده از این خدمات حداکثر ارزش پرتفوی مالی را بدست آورند. تجربه کاربری یک بانک دیجیتال آینده بر روی مزایای حداکثری به مشتریان تمرکز خواهد کرد و نه تنها با ارائه سرویس‌های ساده بلکه با افزایش تعداد و تنوع گزینه‌ها. از این طریق شخصی‌سازی خدمات بانکداری برای انواع مشتریان با هر دو نوع راهکارهای داخل و خارج از بانک فراهم می‌گردد.

یک راه ممکن برای اطمینان از چنین تجربه‌ای از طریق کاربرد اصول پلتفرم بانکداری باز (Open API Platform) ایجاد شده است. رابط کاربری bank-as-a-platform (BaaP) باید نه تنها خدمات مالی بلکه خدمات خرده‌فروشی و سایر خدمات از این نوع را یکپارچه کنند. اینگونه هوش مصنوعی بانک دیجیتال می‌تواند خدمات مقتضی را در زمان مناسب به کاربران ارائه کند.

مرحله ۱۲. راهنمایی کاربران در نقاط عطف مالی

هر مشتری بانکی در زندگی اجتماعی خود نقاط عطف مالی و شخصی را طی خواهد کرد مثل پرداخت هزینه تحصیلات عالی، خرید خودرو، تور مسافرتی، لوازم خانگی، سرمایه‌گذاری، خرید خانه، پس‌انداز بازنشستگی و غیره. مشتریان نیازمند حمایت برای هدف‌گذاری آتی در زندگی مالی خود هستند.

مرحله ۱۳. اضافه کردن سرگرمی به خدمات بانکی

چرا UX خدمات مالی باید خسته‌کننده و از رده خارج باشند؟ اجازه دهید سرگرمی وارد امور مالی شود. جوایز و امتیازها برای وضعیت مالی مشتری می‌تواند برای بازی‌سازی (Gamification) در بانکداری استفاده شود؛ به عنوان مثال جایزه برای آزمودن خدمات جدید، به اشتراک‌گذاری تجارب مالی با دوستان، شرکت کردن در جوامع بانکی و یا دستیابی به پس‌اندازهای شخصی و اهداف سرمایه‌گذاری.

پلتفرم‌های بازی‌سازی در بانکداری دیجیتال آینده می‌تواند برای بازاریابی متقابل (Cross-promotions) بین شرکای مختلف استفاده شود. برای کاربران می‌تواند تخفیف سرویس‌ها یا پیشنهادات ویژه با دسترسی محدود ارائه دهد. امتیاز بالاتر می‌تواند نشان‌دهنده تجربه و اعتبار مشتری باشد. امتیازها را می‌توان به هدایا، کالاها و خدمات

رایگان تبدیل کرد. می‌توان دستاوردهای مشتریان را از طریق ارتباطات اجتماعی کاربر برای بدست آوردن اعتبار و احترام در زمینه تخصص مالی به اشتراک گذاشت.

مرحله ۱۴. تبدیل کردن تبلیغات به هوش مصنوعی مراقب

قدرتمندترین ویژگی یک بانک دیجیتال آینده می‌تواند تبلیغات شخصی‌سازی شده از طریق دستیار هوشی مصنوعی (AI Concierge) باشد. هوش مصنوعی مالی امکان انتخات مهمترین و مفیدترین خدمات همراه با اطلاعات در مورد این خدمات در زمان مناسب را فراهم می‌کند.

شخصی‌سازی در حوزه بانکداری با استفاده از پیش‌بینی‌های تحلیلی (predictive analytics) و ترکیب تحلیل فعالیت‌ها و وضعیت مالی کاربر، تحلیل محیط اجتماعی، داده‌های عظیم در الگوهای رفتاری معمول، داده‌های مکانی و تحلیل‌های متنی (contextual analysis) امکان‌پذیر است.

برای مثال اعلان‌هایی (push notification) مبتنی بر مکان کاربر در زمان بازدید از یک شهر یا کشور جدید ارسال می‌شود که حاوی اطلاعات در مورد مکان خودپردازها و سایر خدمات مفید می‌باشد. هزینه‌های کودک یا زایمان توسط هوش مصنوعی تشخیص داده شده و یک دلیل مناسب برای ارایه یک وام برای بزرگتر کردن خانه محل سکونت کاربر می‌باشد. تراکنش خرید بلیط پرواز موقعیت خوبی برای ارایه بیمه نامه سفر است. اتمام دوره گارانتی خودرو که از طریق داده‌های لیزینگ یا بیمه تشخیص داده شده است زمان مناسبی برای ارایه پیشنهاد خرید یک خودروی جدید است.

در واقع کاربر یک اعلان حاوی وام از پیش تعیین شده دریافت می‌کند و وارد اپلیکیشن بانک و سپس لیست خودروها شده و در صورت تمایل تنها دکمه خرید را لمس می‌کند و قرارداد را تایید می‌نماید. ماشین جدید و مدارک خودرو روز بعد درب منزل تحویل داده می‌شوند بدون نیاز به مراجعه به بانک و نمایندگی خودرو و حتی سریع‌تر از خرید در فروشگاه آنلاین.

هر کدام از این پیشرفت‌ها در بانکداری سنتی امروزه قابل دسترس هستند. هر کدام بانکداری سنتی را به سطح خدماتی که در فین‌تک‌ها و بانک‌های Challenger دیده می‌شود ارتقا می‌دهند. سوال اینجاست که آیا بانک‌های سنتی تمایل دارند رو به جلو حرکت کنند و تجربه بانک دیجیتال آینده را ارایه کنند؟

ترجمه: ترانه عروجی

منبع: <https://goo.gl/qD7Wfa>