



Новые возможности для

трансформации банковских отделений

Отделения банков сегодня находятся в состоянии неопределенности. В ситуации, когда банковские услуги все больше переходят в цифровые форматы, роль банковских отделений быстро меняется.

Информация о том, как и когда клиенты пользуются отделениями, может помочь банкам оптимизировать сеть отделений и обслуживание к собственной выгоде и выгоде своих клиентов.

Ключевую роль в развитии банковского обслуживания могут сыграть видеосаналитика и сетевые аудиосистемы. **И вот как:**

Эволюция банков: изменение бизнес-модели

Сотни лет отделения банков были физическим воплощением духа банковской отрасли: солидными, стабильными, безопасными местами, куда люди приносят заработанные тяжелым трудом деньги. Неоклассический архитектурный стиль, в котором на протяжении десятилетий строились здания банков, подчеркивал ощущение солидности и надежности, вселяя в клиентов уверенность в безопасности их денежных средств.

Но времена меняются, и хотя основные составляющие розничного банковского сектора — выдача кредитов, прием депозитов, получение дохода от процентов и выпуска ценных бумаг — во многом остаются неизменными, изменяется характер денежных средств и то, как клиенты обращаются с финансами.

Сегодня, когда деньги по большей части представляют собой цифровые записи, а не наличные, потребность в толстых каменных стенах, пуленепробиваемых стеклах и бронированных хранилищах значительно сокращается.

Роль самих банковских отделений и потребность в них также пересматриваются. Существует мнение, что отделения и филиалы банков вымирают, но, как говорится, слухи об их смерти сильно преувеличены. Очевидно, однако, что меняется сама природа банковских отделений.





Проблемы розничных банков

Отделения розничных банков остаются "лицом" бренда банка и важнейшей точкой физического контакта с клиентами. Хотя на поддержание работы отделений уходит примерно треть операционных расходов банка¹, именно в отделениях устанавливаются доверительные отношения с клиентами и осуществляются важные взаимодействия, такие как выдача ипотечных кредитов и консультации по инвестициям.

Поэтому задача банка состоит в том, чтобы разработать стратегию, реализовать модели оказания услуг и максимально эффективно использовать технологии для обслуживания всех категорий клиентов: от давних клиентов, которые ценят высокое качество обслуживания и человеческие отношения, до тех, кому нужен быстрый и эффективный доступ к банковским услугам. С внедрением концепции Open Banking, расширяющей круг организаций и брендов, которые могут предоставлять банковские услуги, бизнес-среда, в которой оперируют розничные банки, становится конкурентной как никогда ранее.

В этих условиях для поддержания конкурентоспособности отделениям банков необходимо сосредоточить усилия на высочайшем качестве обслуживания клиентов. Особенно актуальной становится задача повышения операционной эффективности за счет оптимизации работы персонала и использования площадей.

Все розничные банки так или иначе заняты трансформацией своих отделений. Для понимания того, какими должны быть отделения, необходимы исследования и данные, касающиеся поведения потребителей. При этом, хотя сбор мнений клиентов дает некоторое понимание ситуации, наблюдение за их поведением в банковском филиале позволяет практически в реальном времени получать более точное представление о том, как банк мог бы адаптировать свои услуги и операционную деятельность.

Расширенные средства видеоаналитики в сочетании с решениями для повышения качества обслуживания клиентов могут помочь банкам оптимизировать обслуживание в отделениях. Например, видеоаналитику можно использовать для повышения удовлетворенности клиентов, снижая время ожидания в очереди и повышая эффективность операционной деятельности. Используемые в качестве дополнения аудиотехнологии помогут сделать обстановку в отделении банка приятнее, превратив его в место, куда хочется заходить.

Сегодня банки при преобразовании отделений не в полной мере пользуются преимуществами, которые могут дать новые технологии, а также их возможностями по измерению и повышению эффективности работы.

В этой брошюре мы хотим показать, как видеоаналитика и сетевые аудиосистемы могут помочь вашему банку поддерживать успешную и эффективную работу отделений сегодня и в будущем.

Назначение современного банковского отделения

В странах Европейского Союза за 2016 год было закрыто 9 100 отделений банков². Например, в Великобритании, где онлайн-услугами пользуется две трети населения (63%)³, за 2017 год закрылось более 700 отделений, и тенденция набирает обороты. В результате в стране осталось примерно 8000 банковских отделений. Это меньше половины от их количества в 1989 году — 17 831 (данные Ноттингемского университета⁴). По прогнозам аналитической компании SASI, к 2022⁵ году количество посещений отделений банков снизится еще на 37% — это эквивалентно тому, что 3367 банковским отделениям будет некого обслуживать.

Благодаря новым технологиям меняется характер банковских услуг, которые становятся многоканальными. Например, в США 65% клиентов взаимодействуют со своими банками по нескольким каналам. Но, несмотря на растущую популярность цифровых каналов, они все еще не могут полностью заменить собой обслуживание в отделениях.

Темпы перемен зависят от региона и уровня экономического развития, но можно уверенно утверждать, что банковские отделения не умерли. Вместо того чтобы рассматривать свои отделения как статью расходов, банки могут превратить их в актив — инструмент для более тесного взаимодействия с клиентами и привлечения внимания к своему бренду.

Добавляя новые функции — например, предлагая клиентам кофе или организуя переговорные — отделения банков могут стать тем, что называется "третье место": место общения в промежутке между работой и домом. Для достижений этой цели, однако, банкам нужно постоянно оценивать местоположения филиалов и выбирать внутрибанковские предложения, дающие наибольшую отдачу для банка (повышение численности посетителей) и клиентов (лучшее обслуживание).

Компания Accenture недавно сформулировала три ключевые роли современного банковского отделения⁶:

- ▲ **ПОСОЛ ЦИФРОВОГО МИРА:** Банки могут помогать клиентам осваивать цифровые инструменты. Это может помочь снизить затраты банков и расширить клиентскую базу.
- ▲ **ЦЕНТР КОНСУЛЬТАЦИЙ:** Отделения выступают в роли полнофункционального консультационного центра по сложным продуктам, долгосрочному финансовому планированию и другим высокоспециализированным услугам.
- ▲ **РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ:** Банки могут служить ключевой точкой контакта для ответа на разнообразные запросы клиентов, например, по ипотеке и пенсиям.

Использование аналитики для лучшего понимания операционной эффективности и качества обслуживания клиентов

Растущая цифровизация банковских услуг сократила потребность клиентов в посещениях отделений банков. Исследование, проведенное компанией VISA, установило, что 77% европейцев используют свои мобильные телефоны для доступа к банковским услугам и осуществления повседневных платежей⁷.

Хотя исследования показывают, что более молодые люди в основном пользуются банковскими услугами и изучают финансовые вопросы онлайн, многие вещи все же лучше обсуждать в банке очно: деловые операции, консультации по ипотеке, пенсионные вклады, кредиты и т.п. Здесь же следует упомянуть снятие наличных, поскольку, по нашим собственным данным, клиенты чувствуют себя в большей безопасности при пользовании банкоматами в помещениях банка⁸.

Отделения банков время от времени нужны людям любого возраста - кому-то реже, кому-то чаще. Банкам же необходимы технологии и данные (аналитика) для решения проблем бизнеса, например, чтобы получать ответы на актуальные вопросы:

- > Какова динамика посещаемости в течение дня, недели, месяца, года (нагрузка на персонал)
- > Какие зоны банка используются больше всего? (использование площадей)
- > Каковы демографические характеристики клиентов: пол, возраст и т.п. (маркетинг)
- > Как люди реагируют на рекламные кампании
- > Как посещаемость зависит от погоды
- > В какое время образование очередей наиболее вероятно

Имея такие данные, основанные на видеоаналитике, можно улучшить обслуживание клиентов за счет эффективного использования звука - например, создавая комфортную обстановку при помощи расслабляющей фоновой музыки.



Оптимизация процессов в отделении повышает операционную эффективность, а инвестиции в обслуживание привлекают новых клиентов и помогают удержать существующих. Обе эти составляющие остаются актуальными по мере роста посещаемости: без постоянного анализа операционной эффективности страдает качество обслуживания. Поэтому необходимо постоянное балансирование эффективности и уровня обслуживания.

Используя расширенные средства аналитики в условиях роста числа посетителей, банки могут определить времена пиковых нагрузок на персонал и выделять по мере необходимости дополнительных сотрудников для снижения времени ожидания и сокращения очередей. При этом улучшается качество обслуживания и растет эффективность использования ресурсов.

Понимая, откуда можно взять данные, как их анализировать и какие меры принимать на основании извлеченной из них информации, вы можете по-настоящему оптимизировать эффективность отделений вашего банка и работающего в них персонала, что, в свою очередь, повышает уровень обслуживания клиентов в целом. Это пойдет во благо и клиентам, и банкам.

Новые способы использования видео и звука в банковских отделениях

Установленные в отделениях видеорекамеры традиционно рассматриваются как средство обеспечения безопасности, но сегодня банки могут воспользоваться и преимуществами видеоаналитики. Интеграция видеоаналитики значительно расширяет функциональность сетевых камер. Руководители банка получают возможность лучше понять поведение посетителей, в том числе детали, которые раньше оставались незамеченными, и использовать полученные сведения для улучшения обслуживания в целом.

Не исключено, что в будущем с помощью технологий распознавания лиц банки смогут обнаруживать регулярных клиентов и предвосхищать их потребности, предоставляя лучшее обслуживание.

Благодаря аналитике можно повысить общий уровень обслуживания клиентов. Дальнейшего улучшения можно достичь за счет использования сетевых аудиосистем. Потенциал использования звука в трансформации банковских отделений остается недооцененным.

Вот несколько примеров того, как сетевое аудио может улучшить обстановку в банковском отделении:

- ▶ **ФОНОВАЯ МУЗЫКА** – Создает приятную обстановку и может быть полезна, когда клиенты ожидают обслуживания: музыка снимает напряжение и помогает клиентам провести время с удовольствием, формируя общее позитивное впечатление.
- ▶ **ОБЪЯВЛЕНИЯ** – Звуковые объявления можно использовать для вызова дополнительного персонала в моменты пиковой нагрузки.
- ▶ **ЗОНИРОВАНИЕ** – Позволяет формировать различные звуковые зоны в каждом отделении и дистанционно управлять множеством территорий из единого центра, поддерживая единый образ бренда.
- ▶ **ЗВУКОВОЕ МАСКИРОВАНИЕ** – Фоновая музыка может быть средством повышения конфиденциальности. Музыка может играть отвлекающую роль, затрудняя подслушивание разговоров и помогая вести конфиденциальные обсуждения с клиентами без опасений, что они будут услышаны посторонними.



Заключение

Как получить максимальную отдачу от банковских отделений?

Банковский сектор меняется. Появление и распространение цифровых услуг означает, что банковские отделения перестают быть единственным местом, где клиенты могут осуществлять операции. Необходимо совершенствовать формат банковских отделений, вводить новые цели и функции, повышать качество обслуживания клиентов за счет использования видеоаналитики для оптимизации загрузки площадей и персонала и создавать комфортную обстановку для посетителей благодаря расслабляющей фоновой музыке.

Если коротко, задачи можно сформулировать так:

- ▲ **ПРИВЛЕЧЬ** потенциальных клиентов за счет совершенствования формата отделений и внедрения новых целей и функций.
- ▲ **СБАЛАНСИРОВАТЬ** операционную эффективность и качество обслуживания
- ▲ **ОПТИМИЗИРОВАТЬ** загрузку площадей и персонала за счет применения видеоаналитики для управления ресурсами и минимизации времени ожидания
- ▲ **УЛУЧШИТЬ** обстановку в отделениях с помощью фоновой музыки, чтобы клиенты проводили в них больше времени.

Банки сегодня только начинают осваивать средства видеоаналитики, однако учитывая, что практически все банковские филиалы уже оснащены решениями для видеонаблюдения, внедрение видеоаналитики представляется совершенно разумным шагом.

Обратите внимание на новые технологии, которые могут помочь достичь максимальной эффективности банковских отделений и сделать их более привлекательными для посетителей.



Обратите внимание на новые технологии, которые могут помочь достичь максимальной эффективности банковских отделений и сделать их более привлекательными для посетителей.

Свяжитесь с нами, чтобы узнать, как это сделать!

www.axis.com

¹ www.ibm.com/industries/banking-financial-markets/resources/branch-transformation-digital-era/

² uk.reuters.com/article/uk-europe-banks-closures/eu-banks-close-branches-cut-jobs-as-customers-go-online-idUKKCN1BN2DU

³ www.ons.gov.uk/peoplepopulationandcommunity/householdcharacteristics/homeinternetandsocialmediausage/bulletins/internetaccesshouseholdsandindividuals/2017

⁴ uk.reuters.com/article/uk-britain-banks-branches/british-banks-set-to-close-record-762-branches-this-year-idUKKCN1B31AY

⁵ SACI: Сколько отделений нужно вашему банку?

⁶ www.accenture.com/us-en/insight-digital-transforming-the-branch

⁷ www.visaeurope.com/newsroom/news/mobile-money-takes-off-as-77-of-europeans-use-their-phones-to-bank-and-make-everyday-payments

⁸ Глобальное исследование отношения потребителей к безопасности банкоматов: www.axis.com/en-gb/solutions-by-industry/banking-and-finance/atm/overview

О компании Axis Communications

Компания Axis вносит весомый вклад в формирование более разумного и безопасного мира, разрабатывая и внедряя сетевые решения, которые не только способствуют повышению безопасности, но и открывают новые пути ведения бизнеса. Занимая в отрасли ведущие позиции, компания Axis поставляет продукцию и оказывает услуги в сфере сетевого охранного видеонаблюдения и аналитики, контроля доступа и звукового сопровождения. Свыше 3500 специалистов компании Axis трудятся более чем в 50 странах мира, вместе с нашими партнерами разрабатывая и внедряя решения стоящих перед нашими клиентами задач. Компания Axis была основана в 1984 году, Штаб – квартира компании находится в городе Лунд, Швеция.

Узнайте больше о решениях для укрепления безопасности и защищенности, повышения операционной эффективности и улучшения обслуживания клиентов в банковском и финансовом секторе на нашем сайте: www.axis.com