

בנקאות דיגיטלית ישירה לשיפור חוויית הלקוח

בבנק לאומי משקיעים סכומים גדולים ביישומים סלולאריים ואינטרנטיים כדי לספק ללקוח יכולות בנקאות ישירה. יותר מ-800,000 מלקוחות הבנק כבר פועלים באמצעות האינטרנט, ובשימוש ביישומים סלולאריים חלה עלייה של מאות אחוזים. "מבחינתנו הבחירה בתחום היא בחירה אסטרטגית מתוך ראייה של חוויית הלקוח", אומר אודי זילברברג, ראש אגף בנקאות ישירה בבנק. המהלך נשען גם על שינויים בתפיסת ה-IT של הבנק. "לאומי דיגיטל הוא תוצר של עשייה ושיתוף פעולה הדוק של הצד העסקי, צד ה-IT והצד השיווקי", מסביר משה וולף, ראש אגף ייצור, תקשוב ותשתיות טכנולוגיות.

אנו רואים מגמות מובילות בעולם ובחנים את יישומן אצלנו, אך לא מסתפקים בכך ומנסים לייצר שירותים פורצי דרך בתעשייה, גם ברמה המקומית וגם ברמה הגלובלית. בלאומי מתגאים בכך שיותר מ-800,000 מלקוחות הבנק כבר פועלים מול החשבונות שלהם באמצעות האינטרנט. למעשה, קיים גידול של יותר מ-60% בפעילות הבנקאית באינטרנט בשנתיים האחרונות וגידול משמעותי אף יותר, של מאות אחוזים, בפעילות בסלולר במהלך השנה האחרונה.

שלא במפתיע, המיקוד של לאומי דיגיטל בשנת הפעילות הנוכחית הוא להגדיל את היקף הפעולות המבוצעות בערוצים הישירים תוך התמקדות ספציפית בחוויית לקוח לפי מגזרים, והעמקת הנוחות ופשוטות השימוש עם יצירת ממשק נוח ובהתאמה אישית למשתמש. הבנק בהחלט מתכוון להרחיב את סל השירותים ושידותי הערך המוסף הדיגיטליים והישירים.

אסטרטגיה דיגיטלית

"הבחירה בתחום הזה היא בחירה אסטרטגית מתוך ראייה של חוויית הלקוח ומתוך ניתוח המגמה של רצון הלקוח להגיע פחות ופחות לסניף הבנק לצורך ביצוע פעולות פשוטות", אומר זילברברג. "נתח הבנקאות הישירה הולך וגדל בהתמדה. בסלולר זה ברמות דו ספרתיות מדי חודש, וגם באינטרנט המסורתי רואים קצב גידול מאוד מאוד גבוה. מכיון שכך, אנחנו עובדים על שירותים בהסתכלות רב ערוצית, כמו בפעולת "פתיחת חשבון מהבית", המאפשרת תחילת תהליך פתיחת חשבון בנק דרך האינטרנט, תוך השלמת התהליך ע"י קביעת פגישה עם מנהל בסניף, מהמחשב האישי בבית, ישירות ליומן המנהל - זו חוויית משתמש מאוד מתקדמת".

כדי להציע את הכלים החדשניים הללו, שכוללים בין השאר מתן שירות ללקוחות באמצעות רשתות חברתיות כמו פייסבוק וטוויטר וכן כלים ויישומונים לשולחן העבודה הממוחשב, מנתחים בבנק את המגמות עוד לפני שנוצר להן ביקוש גדול. מדובר בניסיון רציף

בין שלל היישומים שמוצאים בחנויות של הטלפונים החכמים השונים שקיימים בשוק, החל באייפון, דרך מכשירי הבלק ברי ועד מכשירי האנדרואיד, אפשר למצוא כבר כמה וכמה יישומים שהותמת של בנק לאומי נמצאת עליהם. כך למשל, היישום iLeumi עבור האיפון מאפשר ללקוחות הבנק לעקוב אחר החשבון שלהם, להעביר כספים מחשבון לחשבון, לבצע העברה ב-SMS, לקבל הלוואה ולהפקיד פיקדון, לעקוב אחר שוק ההון ועוד. למעשה, האפשרות לבצע העברה באמצעות SMS היא חדשנית וייחודית - שירות חדש המאפשר העברה של כספים מחשבון בבעלותו של לקוח לאומי למוטב בעל חשבון בנק כלשהו ברחבי הארץ. זאת באמצעות הזנת מספר הטלפון הסלולרי של המוטב וללא צורך בידיעת פרטי חשבון הבנק שלו.

היישומים הללו מהווים חלק ממהלך מהותי שמוביל הבנק מאז 2009, תחת המעטפת של Leumi Digital. מטרת המהלך האסטרטגי הזה, היא להעצים את חוויית הלקוח, לשפר את המזינות והנגישות שלו לחשבון ולמוצרים הבנקאיים השונים שמוצעים בבנק, ולהוזיל את עלות השימוש בעשרות אחוזים. מה שהתחיל במתן מספר שירותים בטלפון הרגיל, הפך כיום לבנקאות דיגיטלית אמיתית, ישירה ונגישה, אשר נמצאת בשרדרת הניהול והעסקים של הבנק.

"אנחנו בהחלט נתפסים כמובילים בתחום. התחרות גדולה, אבל בהיבט של עושר המוצרים והשירותים שאנחנו מציעים ללקוח אנחנו בהחלט מובילים, לרבות נושא יישומי הארנק הדיגיטלי, שעמם אנחנו למעשה מאפשרים הרבה מעבר לביצוע של העברות רגילות", אומר זילברברג. "אנחנו משקיעים הרבה מאוד משאבים, הן ברמה הכספית והן ברמת המחקר והפיתוח. זאת, על מנת להיות בשורה הראשונה עם בנקים מובילים בעולם בכל מה שקשור לבנקאות דיגיטלית.



אודי זילברברג