

# خارطة للتحوّل الرقمي في البنوك

ذكرت دراسة حديثة أن تمكين عملاء البنوك من استخدام الهواتف المحمولة للدفع الإلكتروني بشكل أكبر يمكن أن يزيد في الإيرادات التشغيلية للبنوك بحوالي 43 مليار دولار (166 مليار درهم)، وذلك بين عامي 2015 - 2016. ورسمت شركة سيسكو المتخصصة في خدمات التقنية في الدراسة التي أصدرتها أخيراً، «خارطة» للتحوّل الرقمي للبنوك قالت إنها يمكن أن تساهم في عائدات مصارف المنطقة بشكل كبير.

عائدات محتملة بين 2015 - 2017

33

مليار دولار للإعلان والتسويق المستهدف لفئات معينة عبر البريد الإلكتروني والأجهزة المحمولة واللافتات الرقمية، والاستفادة من إمكانات التحليل والتقنيات المتخصصة للتواصل المباشر والفعال مع العملاء.

19

مليار دولار للابتكار في المنتجات من خلال الاستفادة من الكفاءات والرؤية الواضحة للعملاء في تطوير العروض الجديدة بسرعة، وتقليل الوقت اللازم لوصولها إلى الأسواق في الوقت الذي يرتفع فيه مستوى ولاء العملاء وتزداد فرص البيع لمنتجات ذات علاقة.

5

مليارات دولار للصراف الافتراضي عبر أتمتة أسئلة وتعاملات العملاء من خلال قنوات الخدمة الذاتية، ورفع مستوى إنتاجية الموظفين مع بقاء أعدادهم في المستوى المطلوب، وتعزيز رضا العملاء عبر تحسين التجارب التفاعلية.

50

مليار دولار من خلال دعم التواصل عبر أجهزة متعددة بما من شأنه رفع مستوى الإنتاجية وتحسين التعاون وتقليل تكاليف الموظفين في الفرع وفي مراكز الاتصال ومن المقر الرئيسي.

38

مليار دولار عوائد الاستشارة عبر الفيديو بتثقيف وتوجيه العملاء عبر ربطهم بمستشار خبير إما داخل الفرع أو عبر جهاز محمول، ورفع مستوى رضا العملاء وبالتالي زيادة فرص البيع لمنتجات وخدمات أعلى تكلفة أو منتجات من الفئة نفسها.

