



Digitale transformatie van financiële dienstverlening: Persoonlijker bankieren

Tegenwoordig hebben banken en verzekeringsbedrijven meer nodig dan een goed product tegen een uitstekend tarief om zich te kunnen differentiëren. Het gaat om het oplossen van echte problemen van klanten, aldus Simon Blissett, hoofd Financial Services Solutions and Innovations in EMEAR bij Cisco. Maar dat vereist een digitale heroverweging.

De blijdschap van je eerste auto kopen. Aan de universiteit gaan studeren. Je eerste gezamenlijke spaarrekening openen. Allemaal belangrijke levensmomenten – niet gehinderd door papierwerk, niet gestoord door beheerders en niet onderbroken door processen. Mooie momenten, zoals een huis kopen. En verdrietige momenten, zoals de bankrekening van een overleden dierbare opheffen.

Bij al deze momenten doet uw bank het zware werk voor u. De bank verzamelt alles wat ze over u weten, voegt daaraan toe uit big data wat relevant is en vertelt u vervolgens wat u moet weten of doen. De bank begeleidt u bij noodzakelijke acties, automatisch, zoals formulieren invullen of deze zelfs overbodig maken.

Dat is de toekomst van bankieren. Zo kunnen banken:

- **Zich onderscheiden van de vele huis-tuin-en-keuken-banken.** De banken met de beste dienstverlening doen de beste zaken.
- **Start-ups verslaan op hun eigen terrein.** We hebben [een onderzoek gehouden onder 7200 klanten](#) en 43% vond dat hun bank hun behoeften niet begreep. In andere bedrijfstakken zijn services als Uber en Airbnb in dat gat gesprongen. En dit zien we nu ook gebeuren in de banksector, met apps als Apple Pay en Splitwise. Als banken daar bijtijds op inspringen, zullen hun klanten hen volgen.
- **Alle generaties aanspreken.** Of u nu 25 of 55 bent, u hebt dingen graag simpel, makkelijk en elegant. Leeftijd is onbelangrijk. Het gaat om gemak, gebruiksvriendelijkheid en hyper-relevantie. Mensen blijven mensen en zullen altijd de weg van de minste weerstand kiezen. Als ze wanhopig op zoek zijn naar een verandering, leren ze de nodige technologie wel.

Door de gegevens die ze hebben over hun klanten te bestuderen en gepersonaliseerde apps en services te ontwerpen, levert het voor de banken ook een financieel voordeel op. Toegegeven, het is een behoorlijke investering voor krappe marges, maar de voordelen wegen op tegen de kosten. Banken zullen meer business binnenhalen en kosten besparen op andere gebieden, zoals de klantenservice (hoe eenvoudiger je iets maakt, hoe minder mensen zullen bellen om hulp te vragen). En doordat ze hun klanten helpen, kunnen ze ook hun eigen processen stroomlijnen.

Bovendien gaat het hier niet alleen om persoonlijk bankieren. Hetzelfde geldt namelijk voor zakelijk en commercieel bankieren. Stel je voor dat een bank uw onderneming helpt om het perfecte verzekeringspakket voor uw werknemers te vinden – en dit vooraf goedkeurt.

Maar wat moeten banken hiervoor doen?

Het denkpatroon veranderen

Wanneer u voor het eerst een huis koopt, begint de ervaring niet pas bij het kiezen van een hypotheek. De ervaring begint bij het bezichtigen van nieuwe huizen, zodra je emotioneel betrokken raakt, de muur aanraakt, de kamers ziet en in de tuin staat. Wanneer je uitrekent wat je budget is en hoeveel eigen geld je kunt inleggen. Kan een bank hierbij helpen? Zou het dat proces makkelijker, leuker, persoonlijker en meer relevant kunnen maken?

Ja. Maar ze zullen meer dan ooit moeten samenwerken met andere bedrijven. Ze zullen een ecosysteem moeten creëren om echt relevante, actuele en persoonlijke services te ontwikkelen. Ze zullen open API's en gegevens van andere bedrijven nodig hebben, en de infrastructuur om dit allemaal te verbinden. Als een bank bijvoorbeeld een klant wil helpen bij een claim vanwege een huisinbraak, moeten ze de klant via zijn of haar tablet of smartphone verbinden met de verzekeraar, met de schadebehandelaar en met een winkel om spullen eventueel te vervangen.

Dit kunnen ze allemaal niet alleen. Ze moeten gaan nadenken over hoe ze kunnen delen en samenwerken met andere bedrijven.

En niet alleen hun eigen denkpatroon moet veranderen, maar ook dat van de klant. Dergelijke dienstverlening is prachtig, maar als uw klanten technisch niet voldoende onderlegd zijn, hoe weten ze dan hoe ze hier gebruik van moeten maken? De bank moet dus overwegen hoe de klant op dit gebied kan worden ondersteund door middel van videoconnectiviteit, het delen van schermen en onlineondersteuning.



Bepalen hoe de gegevens gebruikt gaan worden

Er komt een e-mail binnen of er verschijnt een melding op uw smartphone-app. Hoe reageert u? Als het echt nuttig blijkt, is het gewoonlijk in orde.

Mensen verstrekken gerust hun gegevens zolang die door het bedrijf worden gebruikt om waarde toe te voegen voor de klant. Wanneer een bedrijf onze informatie voor eigen gewin lijkt te gebruiken, wordt het verontrustend of maakt het ons gewoon kwaad.

Het draait allemaal om het verkrijgen en gedegen analyseren van die gegevens, zodat je mensen relevante, tijdige en hypergepersonaliseerde informatie of ondersteuning kunt geven op het moment dat ze het nodig hebben.

Ideeën testen

Hoe groter het team, hoe beter de testresultaten. Een kleine testgroep kan problemen ontdekken in uw app of service via de normale weg van ontwerpen, ontwikkelen en testen met behulp van interne teams of organisaties van derden. U kunt zich bijvoorbeeld laten inspireren door het idee van crowdsourcing: profiteren van georganiseerde crowdsourcing-community's bij het ontwerpen, ontwikkelen en testen van uw ideeën en zo rigouzeuzer te werk gaan en in veel kortere tijd leveren.

Beveiliging inbouwen

Wanneer u gebruikmaakt van open API's en steeds meer endpoint-apparaten, bent u kwetsbaarder voor aanvallen. En in de huidige tijd gaat u ook zonder dat extra risico gegarandeerd gehackt worden. Dat is onvermijdelijk. De truc is om ervoor te zorgen dat er geen schade wordt aangericht wanneer iemand binnendringt. En dat u ze te pakken krijgt.

Nadenken over wat er gebeurt vóór, tijdens en na een aanval kan u helpen om de hackers te dwarsbomen. Vooraf: gebruik geavanceerde bedreigingsanalyses, zodat u weet waartegen u zich verdedigt en tag al uw netwerkverkeer. Als er dan iets gebeurt, weet u precies waar, wanneer en bij wie het is gebeurd. Tijdens: gebruik de analyses om toezicht te houden op uw netwerk en afwijkingen te identificeren. Op deze manier geeft het systeem een waarschuwing als er iets verdachts gebeurt. En erna: lokaliseer waar de aanval plaatsvond, sluit hem in en herstel eventuele schade.

Wie schakelt u in?

Dit is onmogelijk alleen te doen. Bij Cisco blinken we uit in het verbinden van mensen, dingen en gegevens, zodat u geld kunt verdienen, geld kunt besparen en probleemloos zaken kunt doen.

Dus als u de overstap van 'analoog naar digitaal' wilt maken, een open ecosysteem wilt creëren en wilt samenwerken, kunnen wij u ook helpen.

Voor meer inzicht in de invloed van diepgaande digitalisering van financiële dienstverlening leest u onze whitepaper: http://cs.co/loE_FS_whitepaper