



Bank innowacyjny w erze cyfrowej

Wprowadzenie do panelu dyskusyjnego

Transformacja poprzez ewolucję i tworzenie nowych modeli biznesowych

Możliwości technologiczne ...



Kognitywna analityka



Mobilność



Społeczności



Bezpieczeństwo



Internet Rzeczy



Chmury obliczeniowe

...pozwalają tworzyć nowe doświadczenie Klientów ...



Ścieżki zakupowe



Cyfrowa wszechobecność

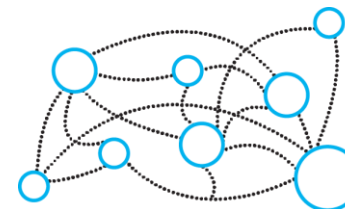


Omnikanałowość

...oraz przełamywać tradycyjne schematy działania.



Tradycyjne łańcuchy wartości



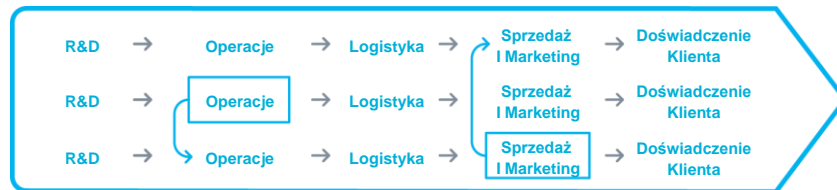
Ekosystem

Tradycyjne łańcuchy wartości są zastępowane przez ekosystemy integrujące wielu partnerów

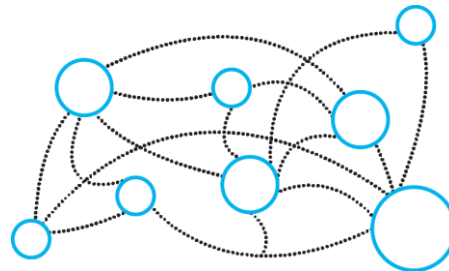
Rozdrobnienie łańcuchów wartości



Przenikanie się różnych branż



Powstawanie ekosystemów



Nowe modele biznesowe kwestionują status quo

Największa na świecie firma transportowa ...

nie posiada pojazdów

Największa na świecie firma medialna ...

nie tworzy treści

Największy na świecie detalista ...

nie posiada magazynów

Największy na świecie dostawca zakwaterowania ...

nie posiada nieruchomości

Największy na świecie operator wideokonferencji ...

nie jest telekodem



U B E R



Źródło: The Battle Is For The Customer Interface, Tom Goodwin, Havas Media

Sektor bankowy nie jest żadnym wyjątkiem i też podlega znacznym przemianom

43%



18-20-latków korzystało z mobilnej aplikacji banków w ciągu ostatnich 12 miesięcy

#1



Media – Facebook
Taxi – Uber
Handel detaliczny – Alibaba
Zakwaterowanie – Airbnb
Największe firmy – Apple
Platforma komunikacyjna – What's App

70%



70% klientów może przekazać swoim bankom więcej informacji osobistych w zamian za produkty uwzględniające kontekst

40%



Wzrost płatności mobilnych, takich jak Starbucks, Square i PayPal

99%



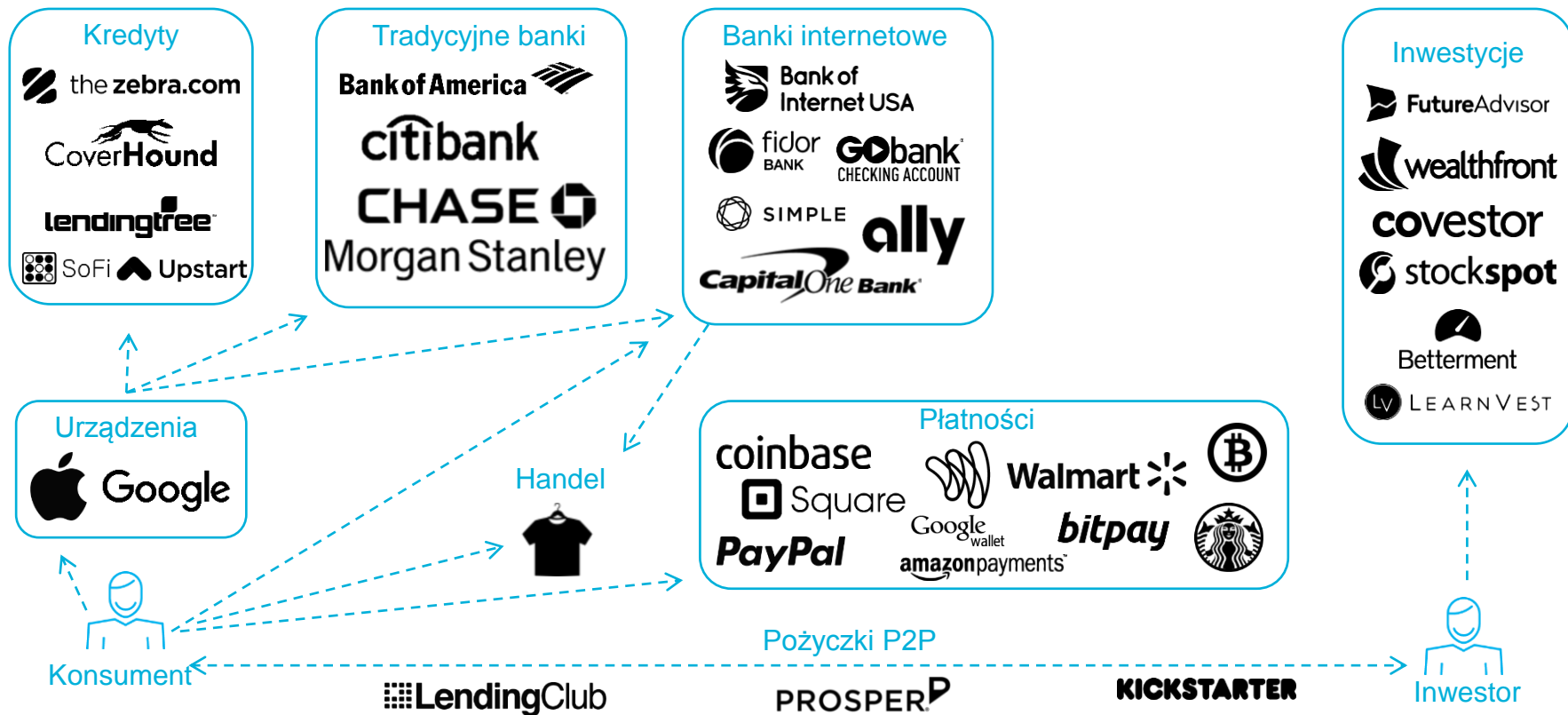
użytkowników aplikacji mobilnych nie ocenia aplikacji ich banku jako najlepszej

\$1 tn



rynek płatności mobilnych może osiągnąć w 2017 roku wartość mieć wartość 1 biliona dolarów

Ewolucja ekosystemu bankowego



Przełomowe innowacje w ekosystemie bankowym

Transakcje

Element procesu lub kompletny łańcuch wartości płatności

PayPal

Safaricom

 Square

 Alibaba.com

Pożyczki

Samodzielna lub łączona sprzedaż produktów kredytowych

 Square

 Alibaba.com

PayPal

Depozyty

Agregacja wartości poza tradycyjnymi produktami oszczędnościowymi

 Alibaba.com



Doradztwo

Doradzanie klientom i zarządzanie ich inwestycjami z użyciem zaawansowanych algorytmów

 wealthfront

 Betterment

 PERSONAL CAPITAL

Inne branże

Kompleksowe usługi bankowe (depozyty, pożyczki, płatności) oferowane przez firmę z innej branży

TESCO Bank

Walmart 

 SIMPLE

 fidor BANK



Prezesi banków zadają trzy kluczowe pytania

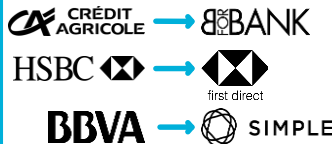
- 1 Czy moja strategia jest wystarczająco ambitna? → **Zmieniaj Doświadczenie Klienta i Model Biznesowy**
- 2 Czy moje działanie jest wystarczająco szybkie? → **Wykorzystuj partnerów i technologie cyfrowe**
- 3 Jak zmienić organizację, pracowników i ich możliwości? → **Rozwijaj 7 kompetencji Cyfrowej Innowacji**



Skuteczne wzorce odpowiedzi

Nowa organizacja

Zbuduj nowy niezależny biznes o podobnych modelach biznesowych i operacyjnych jak nowi gracze



Partnerstwo

Współpracuj z nowymi operatorami w zakresie usług front-/back-office

Walmart 

The Bancorp 



GObank[®]
CHECKING ACCOUNT

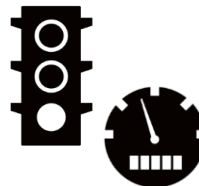
Lobbing

Lobbuj za rozwiązaniami które będą regulować nowych graczy lub deregulować branżę



Tworzenie barier

Wykorzystaj istniejące możliwości ograniczania wzrostu nowych graczy



Poprawa oferty

Wykorzystaj wiedzę o Kliencie, istniejące kanały, kompetencje w zakresie ryzyka w celu stworzenia lepszej oferty

 Garanti



CHASE 

Kompetencje cyfrowej innowacji

Kapitał ludzki

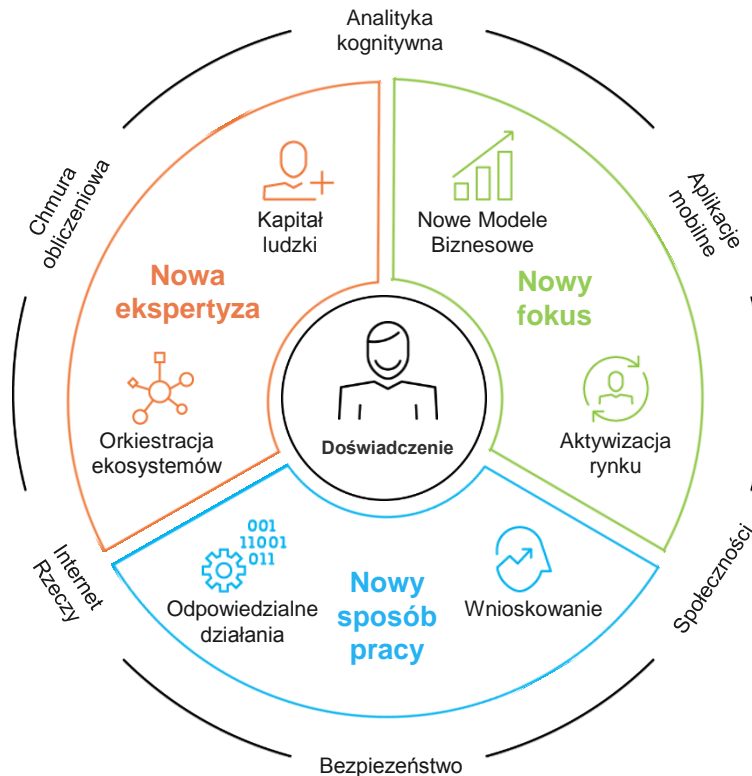
- Identyfikacja, utrzymywanie i budowanie właściwego kapitału ludzkiego dla cyfrowej organizacji
- Tworzenie kultury myślenia projektowego, sprawnego działania i eksperymentowania

Orkiestracja ekosystemów

- Dekapitalizacja infrastruktury własnej poprzez wykorzystanie potencjału i zasobów partnerów
- Zbudowanie nowych relacji, które wyłaniają nowe źródła wartości

Odpowiedzialne działania

- Digitalizacja produktów, usług i procesów ma kluczowe znaczenie w redefinicji doświadczeń z klientami
- Wykorzystanie analityki predykcyjnej, sensorów, automatyzacji i robotyzacji



Doświadczenie Klienta

- Tworzenie wyróżniających doświadczeń dla klientów, pracowników i partnerów
- Zmiana sposobu działania organizacji (osoby, procesy i technologie)

Nowe Modele Biznesowe

- Określenie nowych sposobów monetyzacji
- Stworzenie nowych modeli biznesowych, finansowania i oceny ryzyka

Aktywizacja rynku

- Opracowanie strategii i planu realizacji dostarczania nowego doświadczenia
- Angażowanie i monetyzacja relacji z klientami

Wnioskowanie

- Wykorzystanie analityki do przewidywania i optymalizacji doświadczenia klienta i operacji
- Wykorzystanie analityki kognitywnej do znalezienia i zbudowania przewagi konkurencyjnej

