

Cyfrowe Finanse: Banki się zmieniają i inspirują inne branże

- **Banki w Polsce stawiają na cyfryzację: liczba aktywnych użytkowników bankowości internetowej w II kw. br. wzrosła o 4,49% w stosunku do poprzedniego kwartału¹.**
- **Powoduje to zamykanie oddziałów bankowych (w ciągu ostatnich 12 miesięcy w Polsce zamknięto 271 placówek), ponieważ to centrale odgrywają główną rolę w świadczeniu usług cyfrowych.**
- **W pełni cyfrowa infrastruktura, dzięki której procesy firmowe mogą być wyłącznie online, to także wymierne korzyści praktyczne: bycie paperless to np. skrócenie o połowę czasu potrzebnego na przetwarzanie dokumentów.**

Banki w Polsce były liderem pod względem cyfryzacji w polskiej gospodarce. Ostatnie miesiące jeszcze tylko przyspieszyły dalszy rozwój bankowości cyfrowej. Była to odpowiedź na oczekiwania klientów: w II kwartale 2020 liczba aktywnych użytkowników bankowości internetowej w Polsce wzrosła o 4,49% w stosunku do poprzedniego kwartału. Ponadto, obecnie już około 6,48 mln osób dokonuje operacji bankowych wyłącznie za pomocą bankowości mobilnej.

Według najnowszego raportu Deloitte na temat dojrzałości cyfrowej bankowości z września 2020, banki w Polsce stają się światowymi liderami w zakresie zdalnej obsługi klientów, np. e-tożsamości. Rozszerzają także swoje działalność na pokrewne branże.

Cyfrowe trendy w centralach i oddziałach

Wzrost dostępności rozwiązań online spowodował zamykanie lokalnych oddziałów bankowych. Usługi online są łatwiej dostępne dla klientów bardziej niż jakikolwiek oddział i pozwalają na szybkie rozwiązanie każdego problemu. Tylko w ciągu ostatnich 12 miesięcy banki zamknęły w Polsce 271 oddziałów. Jednocześnie wzrasta liczba placówek bezgotówkowych, pełniących dodatkowe role, jak np. przestrzenie coworkingowe. W tym samym czasie rośnie zakres obowiązków pełnionych przez centrale, ponieważ to tam znajdują się zespoły IT odpowiedzialne za usługi online.

Można się spodziewać, że trendy te znajdą odzwierciedlenie także w innych branżach. Na przykład PGNiG, jeden z największych dostawców energii w Polsce, już zaczął wprowadzać rozwiązania umożliwiające klientom korzystanie z e-tożsamości. Pozwoli to firmie przenieść znaczną część obsługi klienta do sfery wyłącznie online. Biorąc pod uwagę koszty utrzymania oddziałów i ciężar finansowy wywołany przez COVID-19, coraz więcej firm będzie preferować rozwiązania cyfrowe.

Aby cyfryzacja obsługi klienta i innych procesów była naprawdę możliwa, firma potrzebuje pełnej cyfrowej transformacji. W przeciwnym razie korzyści nie będą w pełni wymierne, jeśli np. po czacie online z doradcą, faktura nadal będzie musiała zostać wysłana pocztą.

¹ <https://prnews.pl/raport-prnews-pl-rynek-bankowosci-internetowej-ii-kw-2020-453586>

¹ <https://www2.deloitte.com/pl/pl/pages/financial-services/articles/digital-banking-maturity-2020.html>



Finanse cyfrowe a ECM

Rozwiązaniem tych kwestii jest przejście na w pełni cyfrowy model operacyjny, na przykład za pośrednictwem oprogramowania do zarządzania treścią przedsiębiorstwa. Tego rodzaju oprogramowanie (w skrócie ECM) pozwala na szybkie przetwarzanie dokumentów, w tym także na całkowicie odejście od papieru, czyli na funkcjonowanie wyłącznie na plikach cyfrowych.

„ECM ma wiele uniwersalnych korzyści bez względu na branżę, w której dana firma działa. Szybszy obieg dokumentów, ściślejsza kontrola dostępu do poufnych plików, a także wykrywanie przez ECM tzw. wąskich gardeł, spowalniających procesy wewnętrzne, co ułatwia zarządzanie nimi, to tylko część z nich. W dużych przedsiębiorstwach, takich jak banki z milionami klientów, niesione przez cyfryzację oszczędności w zakresie kosztów są znaczne. Jeden z naszych klientów zauważył, że czas potrzebny na zaksięgowanie faktury skrócił się o połowę, z 17 do 8 minut” – mówi Marcin Somla, dyrektor SER Group Polska.

Cyfrowa transformacja banków w Polsce to nie tylko rozwiązania skierowane do klienta. Rosnące zapotrzebowanie na nowe, innowacyjne technologie oznacza, że banki szybko opracowują różne wewnętrzne rozwiązania służące do sprawnego zarządzania procesami wewnętrznymi. Wprowadzenie i wejście w życie RODO dodatkowo zwiększyło znaczenie tego typu systemów. ECM może np. uprościć zarządzanie danymi osobowymi, automatycznie kontrolując wszystkie wzmianki i dokumenty dotyczące danej osoby oraz usuwając w szybki i bezpieczny sposób zbędne dane. Mówiąc bardziej ogólnie, zapewnia szybki przegląd każdego dokumentu w firmie w czasie rzeczywistym. To z kolei pomaga zdiagnozować i rozwiązać wszelkie potencjalne problemy w ich przetwarzaniu.

Część z wiodących banków w Polsce korzysta z Doxis4 grupy SER. To oprogramowanie z założenia jest uniwersalnym narzędziem, które łatwo dostosować pod wymogi danej branży czy konkretnej instytucji – w tym także w sektorach tak regulowanych, jak bankowość. Ponadto, korzystające z Doxis4 banki w Polsce obsługują łącznie kilka milionów klientów i zatrudniają kilkadziesiąt tysięcy osób, co pokazuje możliwości skalowania Doxis4 w dużych przedsiębiorstwach.

Wydarzenia 2020 roku pokazały, że możliwość łatwego przejścia na funkcjonowanie wyłącznie cyfrowe będzie w przyszłości coraz ważniejsze, zarówno ze względów bezpieczeństwa, jak i dla spełnienia oczekiwań klientów. Dobre oprogramowanie ECM jest podstawą, która pozwala tworzyć cały dalszy proces digitalizacji firmy.

Informacje o Grupie SER

SER jest czołowym dostawcą oprogramowania na międzynarodowym rynku usług zarządzania treścią w przedsiębiorstwie (ECM) i rynku usług dotyczących treści. Z platformy ECM Doxis4 Grupy SER codziennie korzysta ponad pięć milionów użytkowników. Za pomocą ujednoczonych usług ECM i BPM oraz usług współpracy i usług kognitywnych duże firmy, korporacje, instytucje publiczne i organizacje opracowują rozwiązania cyfrowe do inteligentnego zarządzania informacjami i procesami. Grupa SER ma 35 lat doświadczenia i zatrudnia 550 pracowników w 22 lokalizacjach na całym świecie. www.sergroup.com/pl/

Kontakt

CluePR, 00-353 Warszawa +48 22 121 61 61

SERgroup Holding International GmbH

Joseph-Schumpeter-Allee 19 • D-53227 Bonn
Managing Directors: Sven Oliver Behrendt • Johannes Breuers
Dr. Gregor Joeris • Kurt-Werner Sikora • Stefan Zeitzen
Register court: AG Bonn • HRB No. 25126

Press contact
Tel. +49 (0) 40 27891-443
Email: Silvia.Kunze-Kirschner@ser.de