

*ADK'lara Yenilikçi
Banka Kioskları
geliyor*





innova

Alternatif Dağıtım Kanallarına Yenilikçi Banka Kioskları geliyor

Hayatımızdaki en değerli varlıklardan “zaman”ın değeri her geçen gün daha da artıyor. Banka şubesinde işlem yapmak isteyen müşteriler şubeye girdiklerinde uzunca bir sıra ile karşılaşınca sağa sola bakarak alternatif bir yöntem var mı diye gözleriyle şubeyi tarıyorlar. Ardından ilk gördükleri dokunmatik ekrana yaklaşıp acaba bu cihaz üzerinden işlem yapabilir miyim diye düşünüyorlar. Müşteriler iPhone ve diğer akıllı telefonlarla edinilen “dokunmatik ekran” deneyimi sayesinde self servis cihazlara cesurca yaklaşıyorlar.

Günümüzde müşteriler banka şubesinde yapabilecekleri işlemleri, şubede sıra beklemeden ve doğrudan müşteri temsilcilerini devreye almadan 5 farklı kanaldan rahatlıkla gerçekleştirebiliyorlar;

- internet bankacılığı uygulamalarıyla,
- mobil telefon uygulamalarıyla,
- çağrı merkezini arayarak,
- ATM’leri kullanarak,
- self-servis kioskları kullanarak



Bankaların; ATM, internet bankacılığı, mobil uygulamalar, çağrı merkezi gibi alternatif dağıtım kanallarına yatırım yaparken kiosklara daha az yatırımı yaptığını görüyoruz. Bunun en büyük nedeni ise bankaların geleneksel uygulamalardan kiosklara geçerken kiosklara ATM lerden daha az güvenip Kiosk projelerine karşı biraz daha temkinli davranmaları.

Son derece yeni olan mobil bankacılık uygulamalarının her geçen gün kullanıcı sayısının arttığını, bankaların bu kanalı geliştirme eğiliminde olduklarını izliyoruz. Kiosklar gerçekten de müşteri deneyimlerini değiştirmek ve bankalara avantaj sağlamak için oldukça yetenekli cihazlar. Özellikle Avrupa'da maliyeti düşük, daha ufak metrekarelerde hizmet verebilen insansız şubelerde, nakit para alıp verebilen, gelişmiş özellikli kioskların daha fazla yer aldığını görüyoruz. Yenilikçi bankalar entegre dağıtım kanalı iş modeli oluşturmak için kiosk çözümlerini ADK ürün portföyüne ekliyorlar.

Türkiye'deki Durum

Türkiye'de bireysel bankacılık hizmeti sağlayan 24 bankanın 16'sı şubelerinde hem telefon kiosklarını hem de internet bankacılığı kiosklarını kullanılıyor. Amaç şubeye gelen müşterinin hizmeti farklı kanallardan da alabilmesine olanak sağlamak.

ATM'ler ve sıra sistemleri hariç tutulduğunda, Türkiye'deki bankalarda yaklaşık olarak 7500 adet kioskun olduğu tahmin ediliyor. Genelde kullanım şekli internet bankacılığı ve telefon kioskları üzerinde yoğunlaşıyor. Bunların dışında fatura ödeme kiosku, altın satan kiosk, smart karta para yükleme kiosku, kredi başvuru kiosku, ulaşım kart dolun kiosku, kampüs kart dolun kiosku gibi uygulamalar da bulunuyor. Kioskların büyük çoğunluğu ise şube içinde konumlandırılıyor.

Son iki yıldır ülkemizde RUS kökenli firmaların fatura tahsilat ve kontör yükleme kioskları kurmaya başladıklarını görüyoruz. RUSYA'da bankaların fatura tahsilatı ve kontör yüklemesi işine girmedikleri ve bu tip işlemlerin 3rd party firmalar üzerinden yapıldığını biliyoruz. RUSYA'da sahada kurulu 400.000 adet fatura ödeme kiosku olduğu tahmin ediliyor.

Fatura ödemeleri için müşterileri şubeye çekmeye çalışan bankalar artan şube maliyetleri nedeniyle artık müşterilerin şubeye gelmeyip alternatif dağıtım kanalları üzerinden fatura ödemelerini yapmalarını sağlamaya çalışıyorlar.

Dünyadaki durum

Diğer ülkelerde Türkiye'den farklı olarak bankalar ağırlıklı olarak nakit para ile yapılan bankacılık işlemlerini de kiosklara taşıyorlar. Kioskların ATM'lere göre en büyük getirisi; kioskların daha düşük maliyeti olması ve esnek konfigürasyon seçeneklerine sahip olmasıdır. Örnek olarak ATM'lerde barkod okuyucu entegrasyonu projeleri zaman olarak daha uzun sürüyor, maliyet açısından ise kiosklara göre en az 4-5 kat daha maliyetli oluyor.

Özellikle Avrupa'daki bankalar yükselen işgücü maliyetlerini ve işlem başı maliyetlerini aşağıya çekebilmek amacıyla, insansız şubeler açıyorlar. Bu banka şubeleri geleneksel banka

şubelerinden daha az metrekareye sahipler ve kiosklarda kağıt para, bozuk para kullanarak işlemler yapmak mümkün.

Yenilikçi bankalar insansız şubeleri ağırlıklı olarak konsept şubelerinde deniyor ve kullanımının artmasından dolayı yaygınlaştırmayı planlıyorlar.

Kioskların dünyadaki kullanım örneklerine göz atacak olursak;

Coastal Federal Credit Union - ABD

- Amerika'daki **Coastal Federal Credit Union** şubelerine kurduğu kiosklar ile video banking uygulamasını 10 şubesinde hayata geçirdi.

Kullanıcı kiosklar üzerinden uzaktaki bir gişe personeline ulaşıyor ve video konferansı ile işlemlerini kiosk üzerinden gerçekleştirebiliyor. Benzer bir uygulamayı da Türkiye'de T.C. Ziraat Bankası VTM'lerle yapmıştı.



BBVA - İspanya

- İspanyol banka devi BBVA Ağustos 2012'de Madrid'deki Flagship şubesinde İspanya'nın en büyük LED ekranını kullandı. Anlık olarak güncellenen bilgilerle ekran üzerindeki Digital Signage uygulaması müşterilerin ilgisini çekiyor.



Şube içerisinde videowall'a entegre edilen MS Kinect ile interaktif hizmetler sunuluyor.

Dokunmatik ekranlar ile müşteriler işlemlerini interaktif olarak yapabiliyorlar.



Aynı banka 2010 yılında da kağıt para verebilen ATM benzeri dokunmatik kiosklarla müşterilerin daha basit ara yüzlerle işlem yapmalarını sağlamıştı.



GE Money Bank – Çek Cumhuriyeti

- GE Money Bank şube konseptini değiştirerek şube içersine dokunmatik LCD ekranlar ve rahat oturma grupları koyarak müşterilerin işlemlerini self servis cihazlar ile yapmalarına olanak sağladı.



State Bank of India - Hindistan

- Yeni Delhi’de faaliyet gösteren State Bank of India, Hindistan’ın mobil operatörü Oxigen ile birlikte sahaya kontör yükleme kioskları kurdu.

Chase Bank - ABD

- Amerika merkezli Chase Bank, şubelerindeki 4 gişeden 2’sini kapatarak yeni şubelerinde 2 gişe ve 3 kiosk ile hizmet vermeyi planladığını açıkladı. Müşteriler büyük ekranlı kiosklar üzerinde bankacılık işlemlerinin % 90’ını yapabilecekler. Böylece gişe personeli kalan ek sürelerde müşterilerine yeni ürünleri pazarlayabilecek.

The Barclays Bank - İngiltere

- İngiliz Barclays Bank, Londra’daki yenilikçi şubesinde çok farklı cihazları müşterilerinin kullanımına sundu. En ilgi çeken uygulama ise Microsoft Surface oldu. Müşteriler bankanın “premier servisleri”ni dokunmatik ekrandan seçerek, dijital içerikleri seyrederek öğrenebiliyorlar. Duvarlardaki interaktif ekranlar ile istedikleri servisler hakkında bilgi alabiliyorlar. Bir sanat galerisine benzeyen şubede, müşteriler kendilerini bankadan çok bir hizmet sağlayıcısının ofisinde dolaşır gibi hissettiklerini söylüyorlar. Şubedeki self servis hizmet duvarında ATM’in yanı sıra self servis işlemlerin yapılabildiği 3 farklı kiosk da bulunuyor.

<http://www.barclays.co.uk/Generalinformation/PiccadillyCircusournewflagshipbranch/P1242572081526>





Bank Audi - Lübnan

- Lübnan merkezli Bank Audi "NOVO" konseptini fuarlarda tanıtarak müşterilerinin biometrik cihazlarla donatılmış kiosklar üzerinden bankacılık işlemlerini rahatlıkla yapabildiklerini belirtiyor.



Banka şubelerindeki kiosklar yenilikçi hizmetler sunmaya devam ediyor.

Rekabetin zorlu geçtiği bankacılık sektöründe bir adım öne çıkabilmek için kiosklar çok farklı olanaklar sağlıyorlar.

- Video bankacılığı kioskları,
- Digital Signage ekranları,
- iPad kioskları,
- Microsoft Surface,
- İnteraktif dokunmatik ekranlar...

Tüm bu cihazlar üzerinde var olan entegre bankacılık uygulamalarıyla şubeler sıra bekleme “alanları” yerine rahat işlem yapılabilen “trendy” mekanlar olmaya aday.

Ürünlerimiz ve çözümlerimiz hakkında daha detaylı bilgiye sahip olmak için web sitemizi ziyaret edebilirsiniz.

www.kioskinnova.com



MICROSOFT SURFACE 2.0



IPAD KIOSK



**İTERAKTİF DOKUNMATİK
EKRANLAR**



VİDEO BANKACILIĞI KİOSKLARI

www.kioskinnova.com



İstanbul
İTÜ Ayazağa Kampüsü,
Teknokent ARI4 Binası
34469, Maslak, İstanbul
T +90 212 329 70 00
F +90 212 286 44 02

Ankara
ODTÜ İkizleri
Ar-Ge Binası
06531 Ankara
T +90 312 201 70 00
F +90 312 210 16 96

Dubai
Dubai Internet City
Shatha Tower
Office No: 3309 UAE
T +09 714 431 39 44
F +09 714 390 87 23

Üretim Tesisi
Bostancı Yolu Cad. Şehit Sok.
No:45/B Yukarı Dudullu
Ümraniye / İstanbul
T +90 216 364 73 73
F +90 216 415 46 46

innova

facebook.com/innovabilisim

twitter.com/innovabilisim