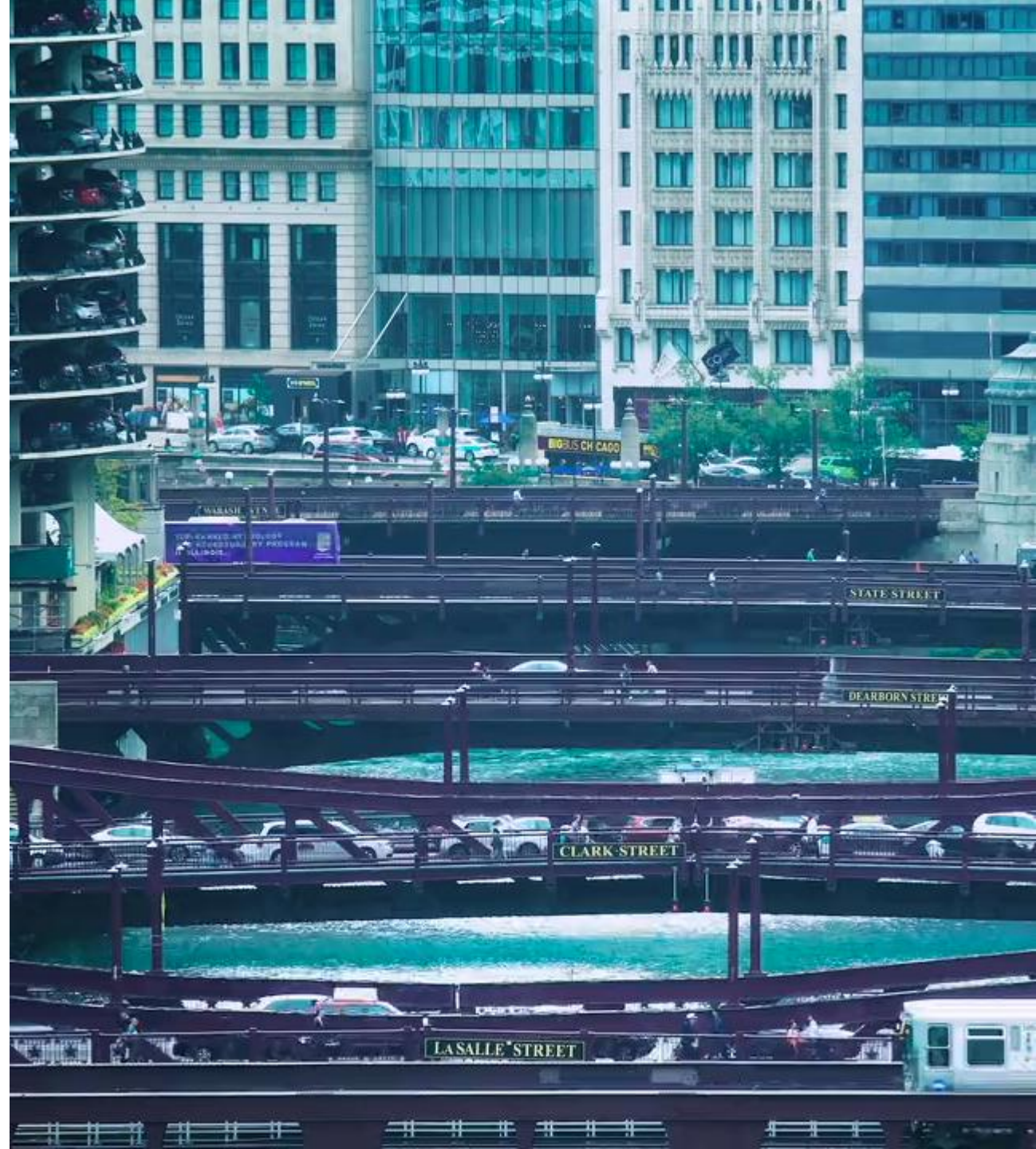
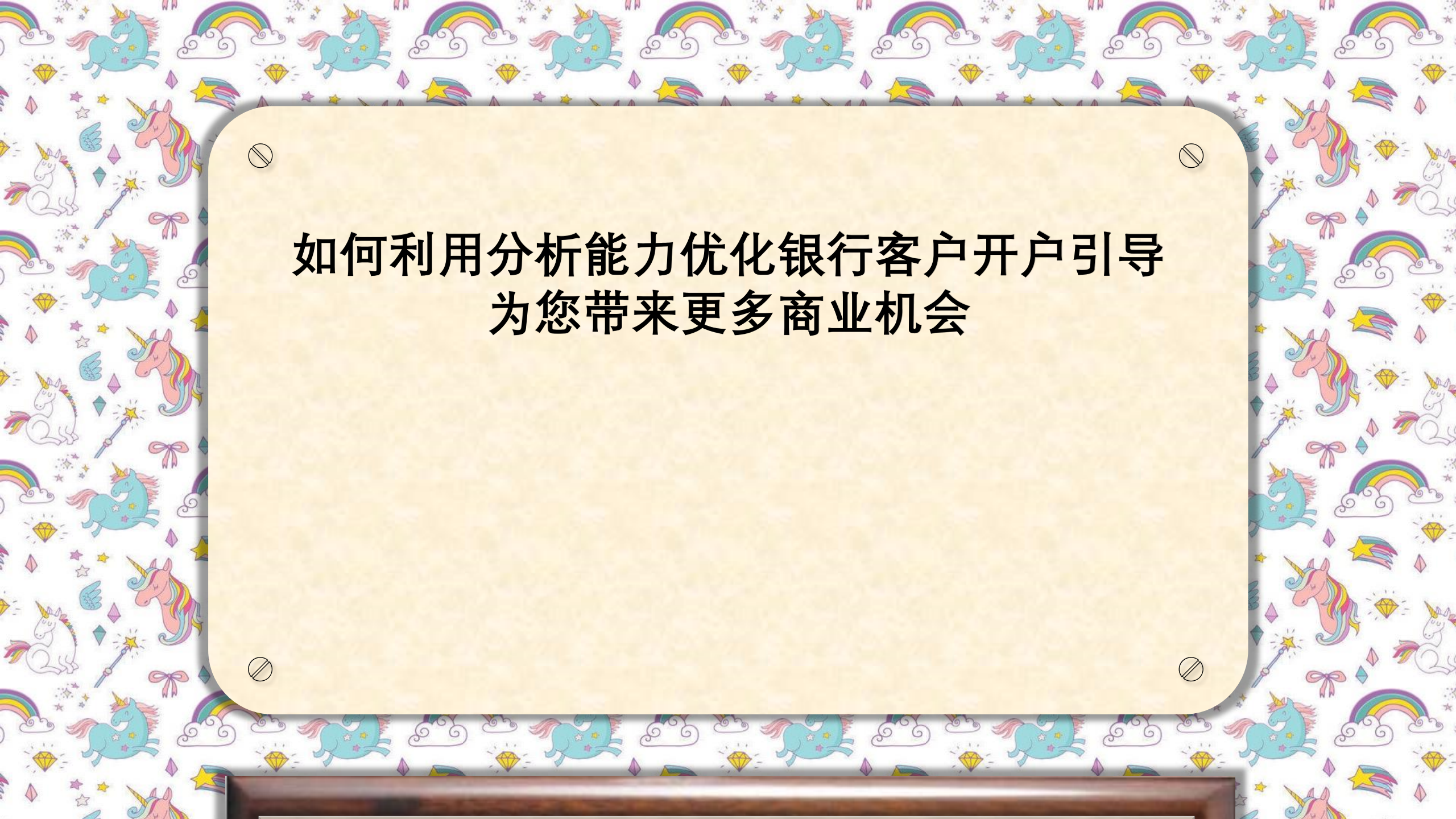


获客旅程中的创新与 差异化

Nicholas Edwards

Temenos Infinity亚太业务发展总监





如何利用分析能力优化银行客户开户引导 为您带来更多商业机会



银行专注于竞争对手却忽略了研究自身的数字化战略
(2019年上半年)



让我们通过框架了解银行技术如何
支持**创新速度**

Gartner® 步速分层

“小型应用团队也应该思考如何根据不同变化进行交付”

Gartner® 步速分层

业务创新系统



- 捕捉新机遇
- 周期1年

差异化竞争优势系统



- 打造个性化独特流程
- 周期1-5年

业务记录系统



- 后台交易系统
- 周期10+年

Gartner® 步速分层

业务创新系统



数字化获客
Temenos Journey Manager



差异化竞争优势系统



数字化前台
Temenos Infinity



业务记录系统



核心银行
Temenos T24 Transact



Gartner® 步速分层

业务创新系统



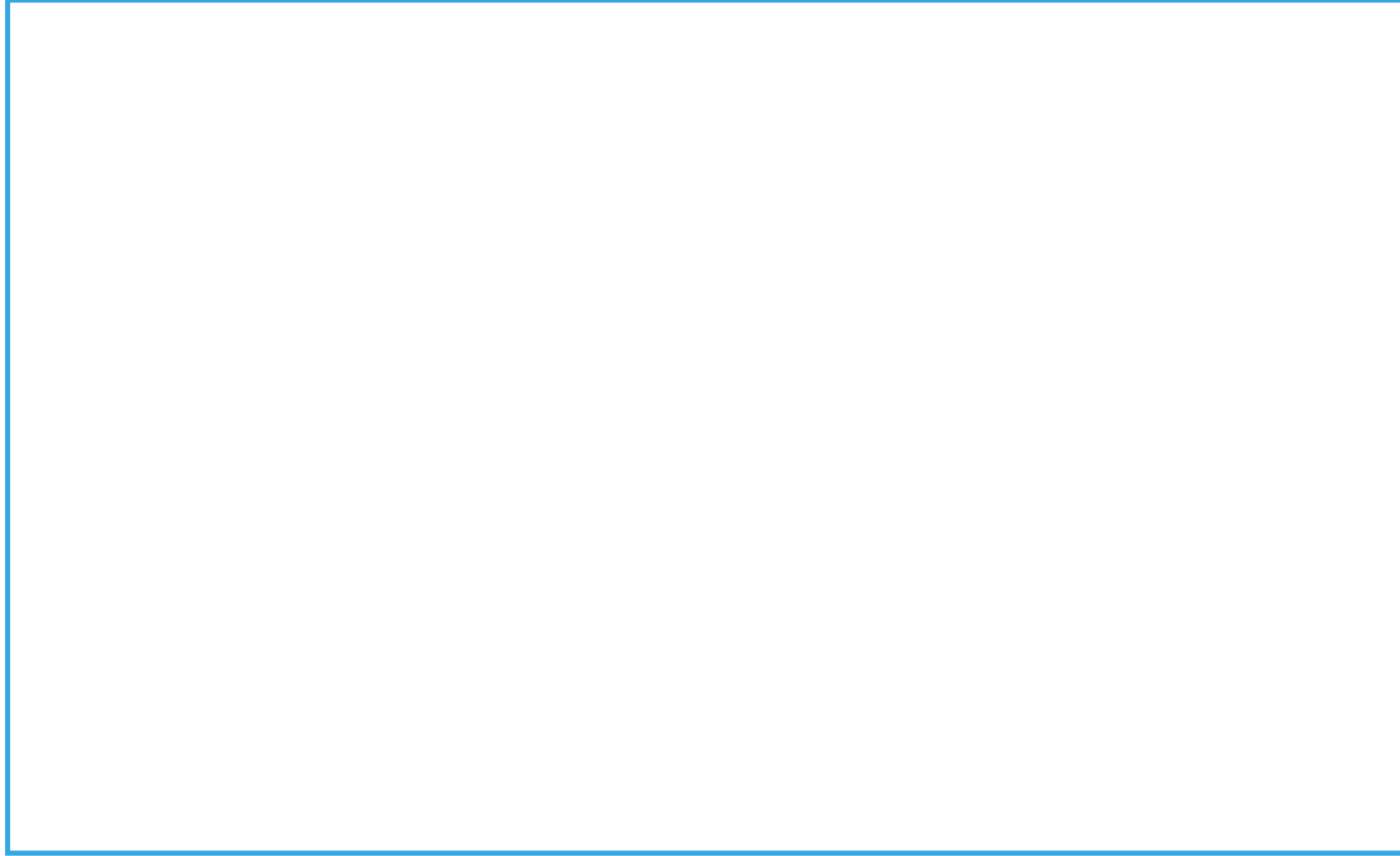
- 捕捉新机遇
- 周期1年

我们如何衡量银行如何利用
创新系统
提升数字化获客水平？



自2016年起AVOKA | TEMENOS 开 始发布年度 数字化销售报告

使用便利程度
(努力度)



数字化成熟度
(%可用于移动端的个人应用产品)

使用便利程度
(努力度)

未达预期效果

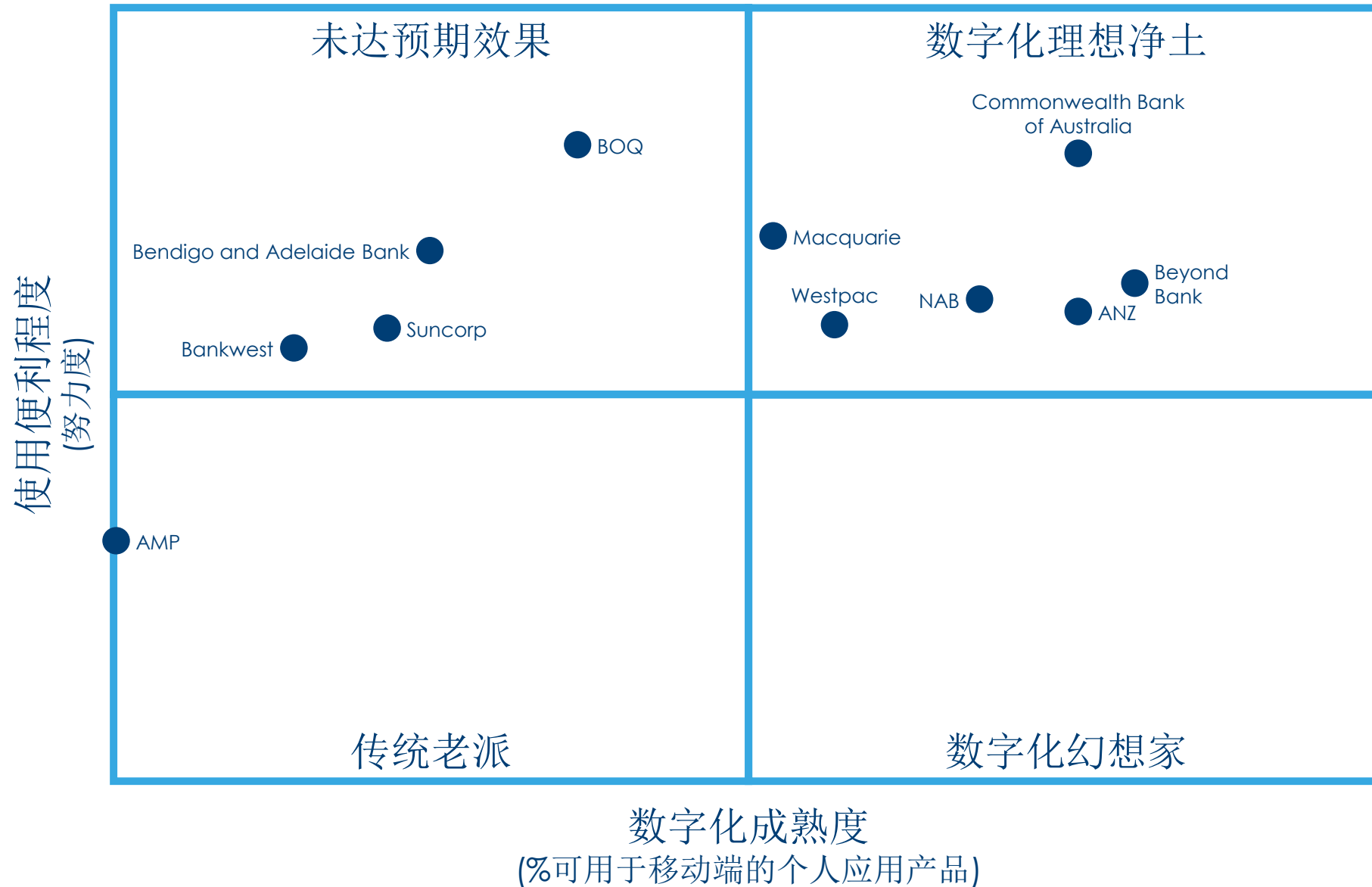
数字化理想净土

传统老派

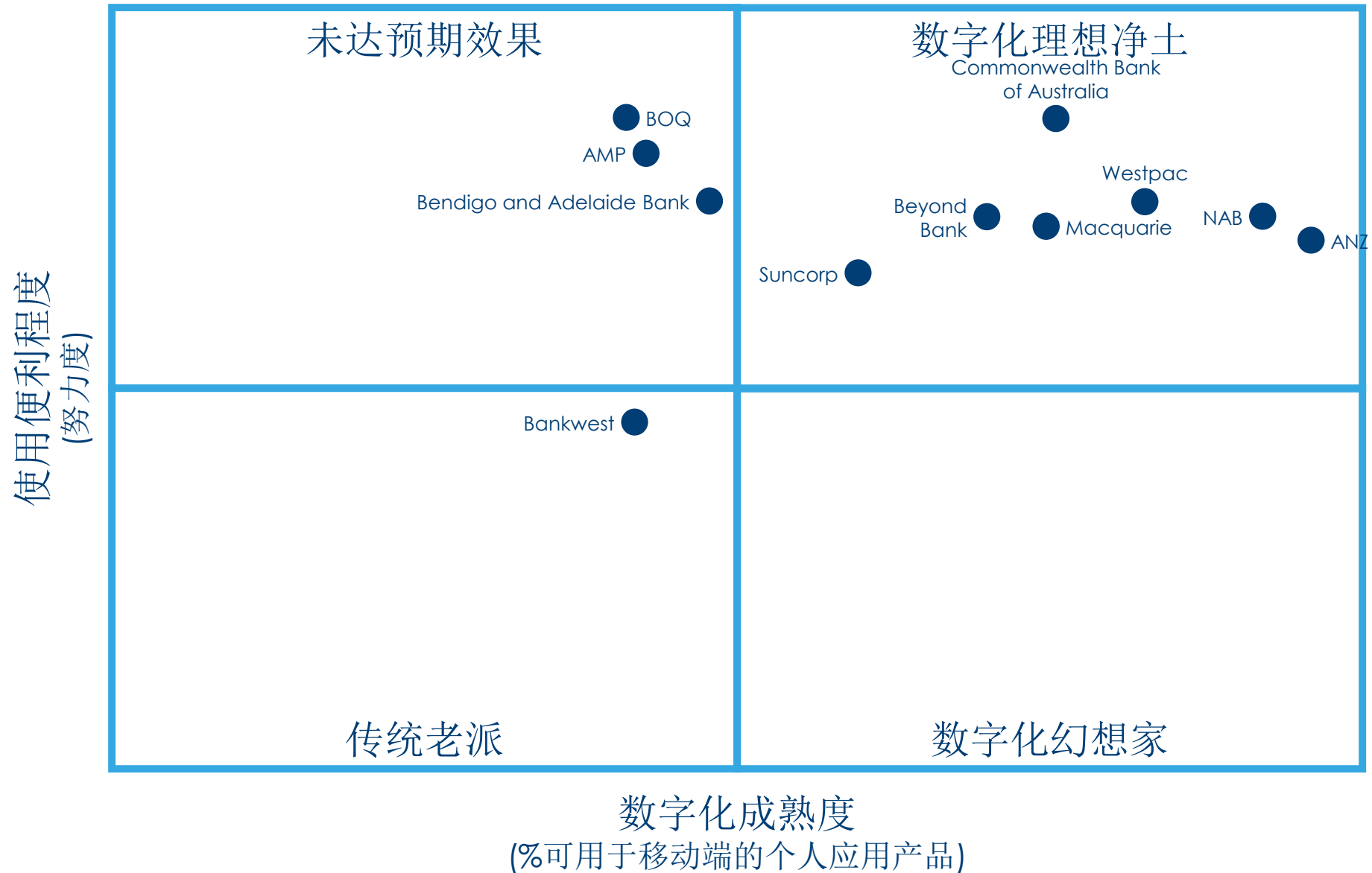
数字化幻想家

数字化成熟度
(%可用于移动端的个人应用产品)

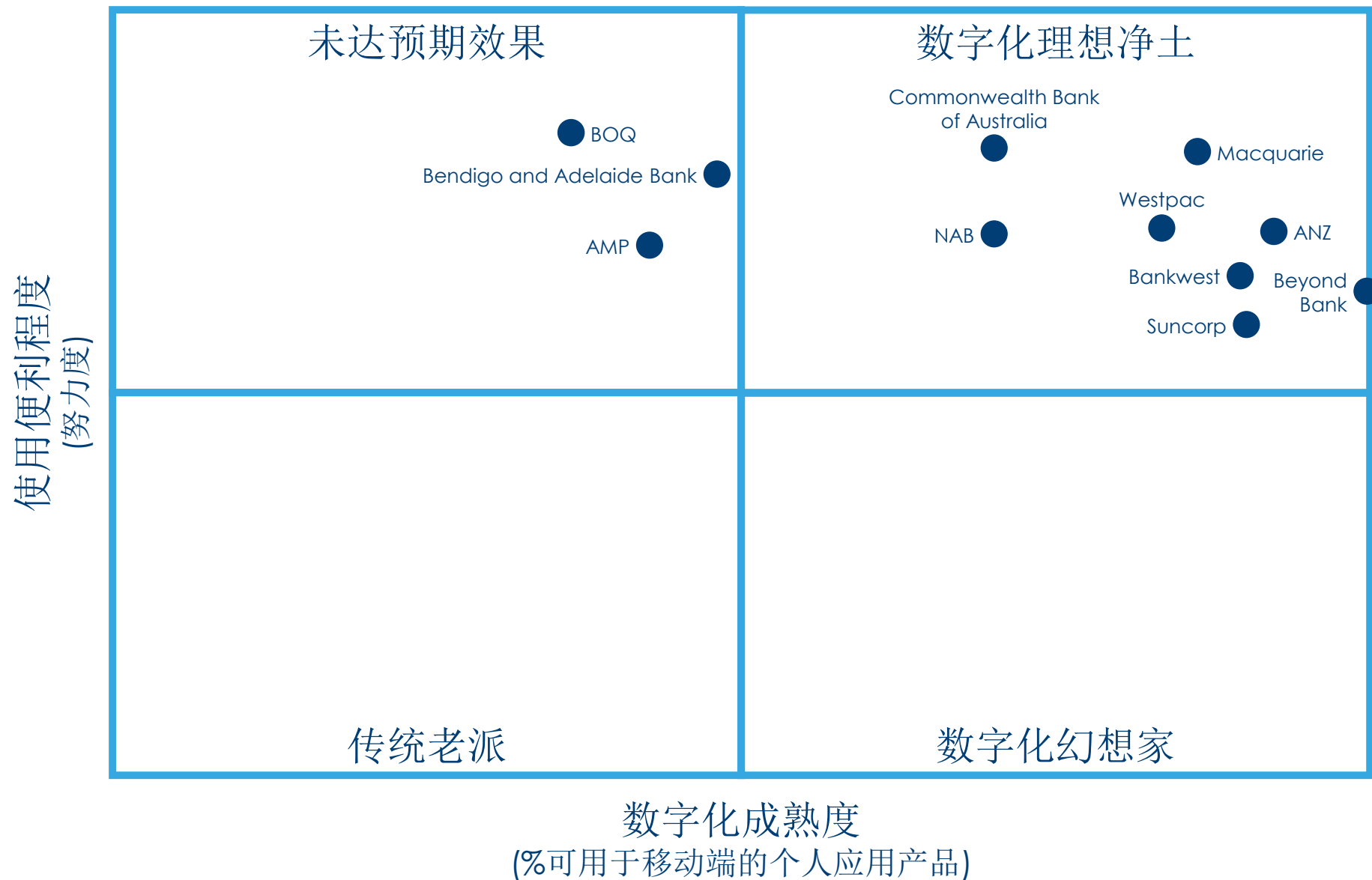
2017



2018



2019



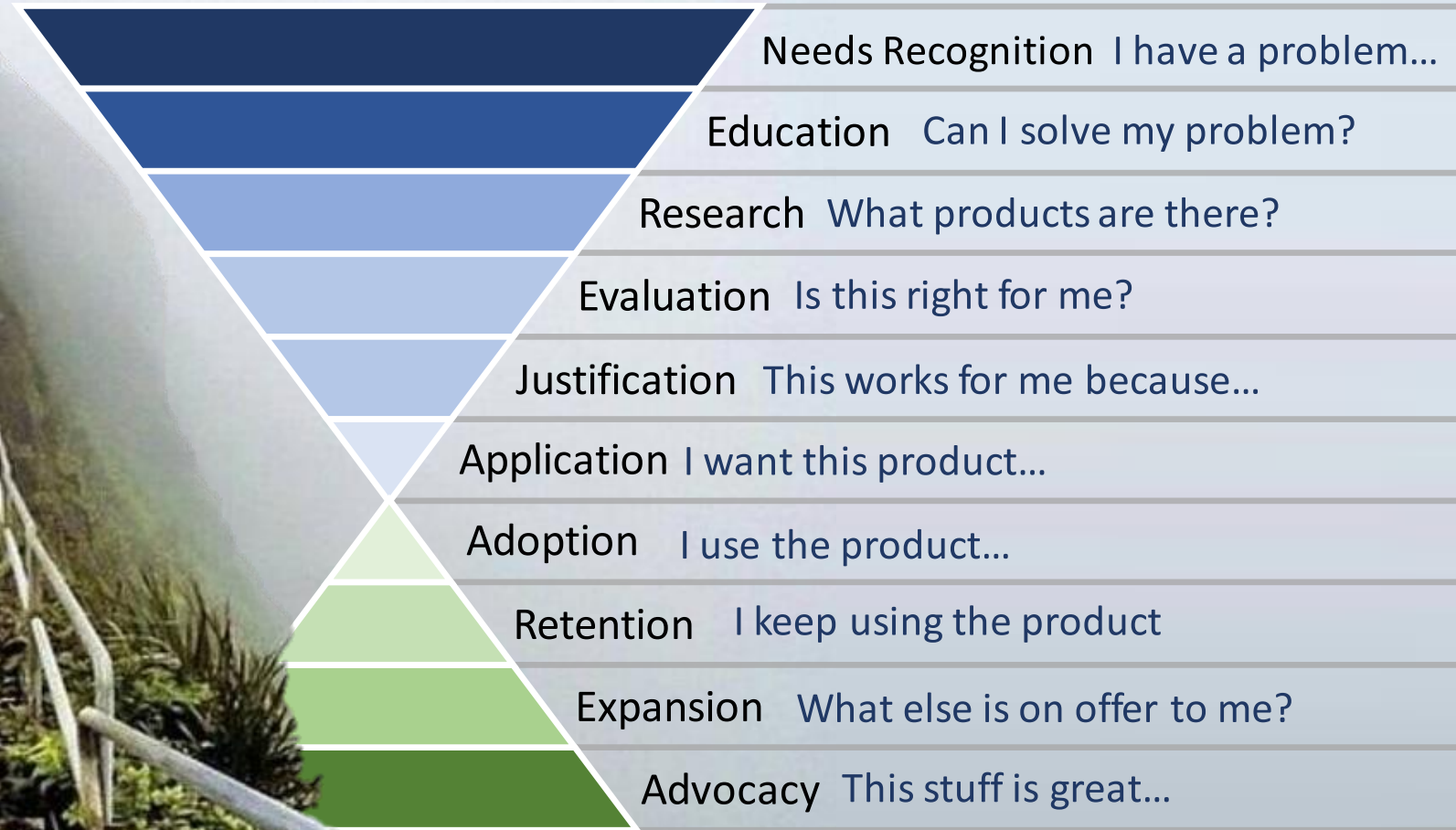
2019



自2016年起，投资更多关注于如何降低申请新产品的难度，尤其是移动端申请

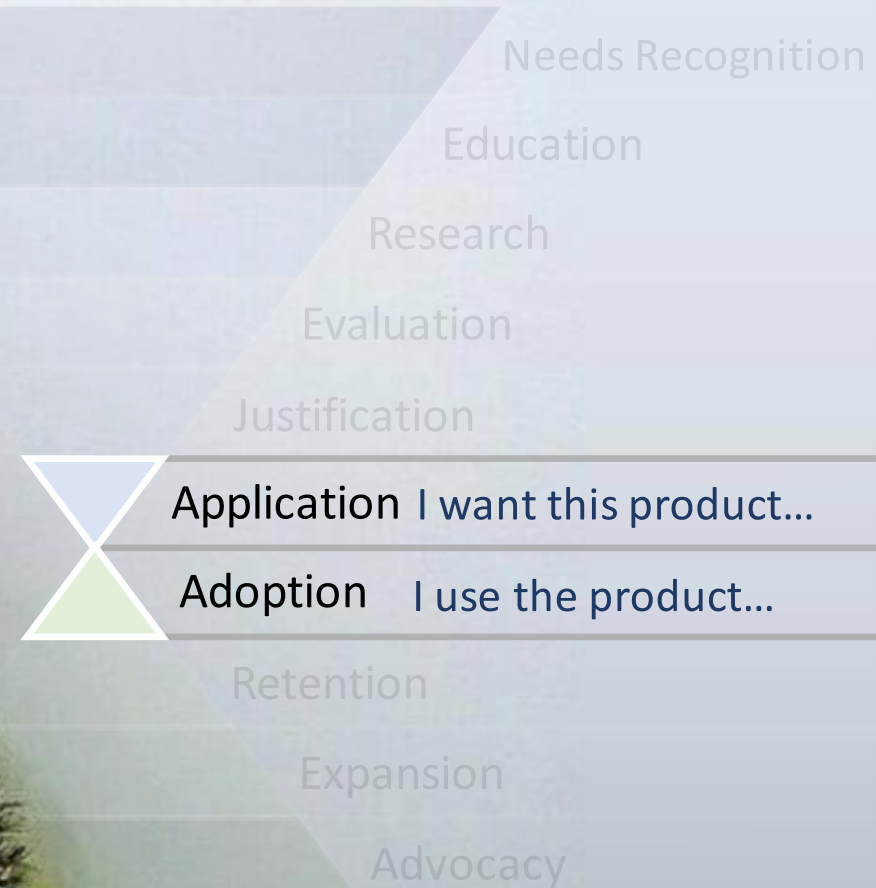
The New to Bank customer onboarding journey and beyond

需求：我有一个问题
了解：我能解决吗？
研究：有哪些产品可以提供帮助？
评估：它适合我吗？
确认：它适合我，因为...
申请：我想用它
接受：我开始使用它
保留：我一直使用它
延伸：它还能帮我做些什么
推荐：它真的很好用



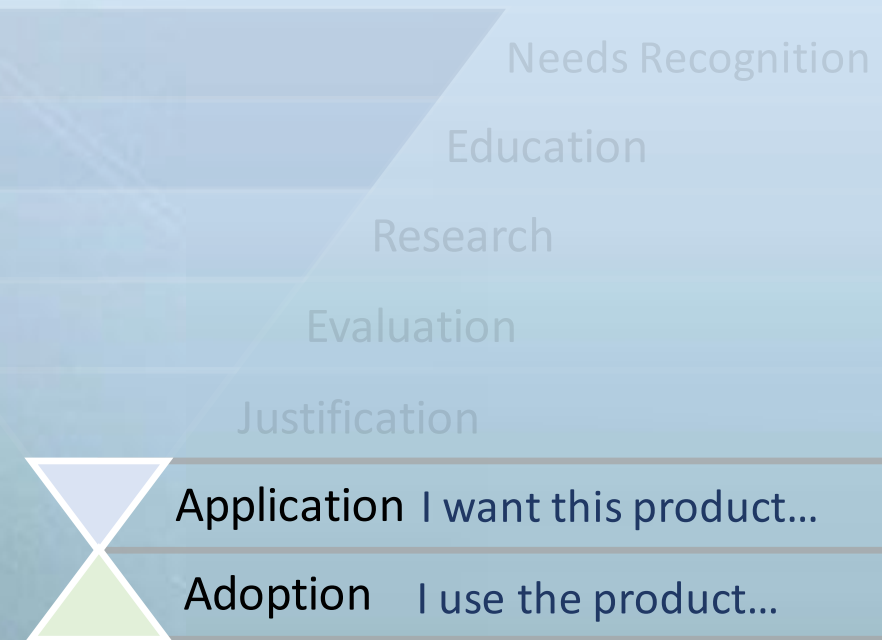
The New to Bank customer onboarding journey and beyond

数字化销售转换率依赖于客户关注度



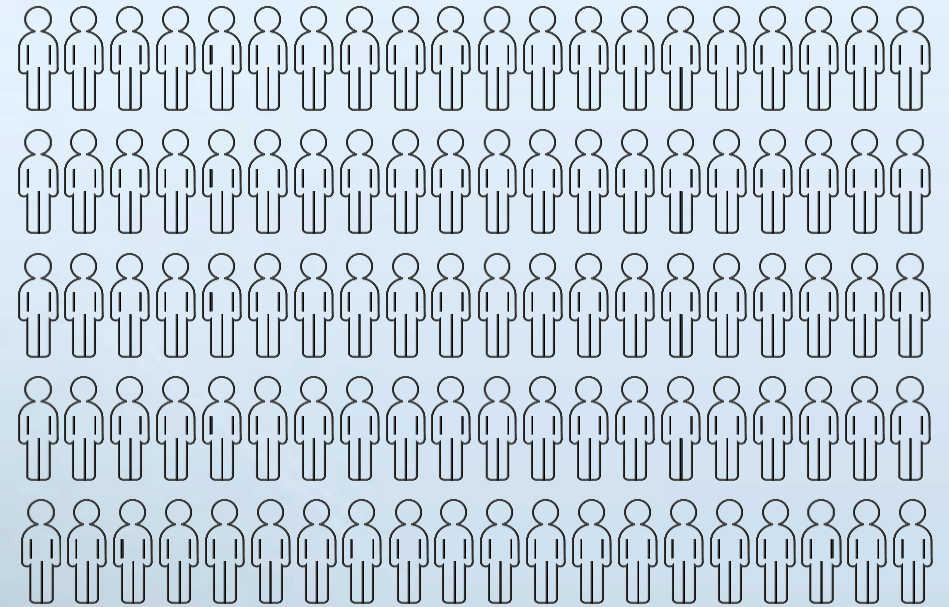
The New to Bank customer onboarding journey and beyond

数字化销售转换率依赖于客户关注度



The New to Bank customer onboarding journey and beyond

每100名开始数字化旅程的潜在客户

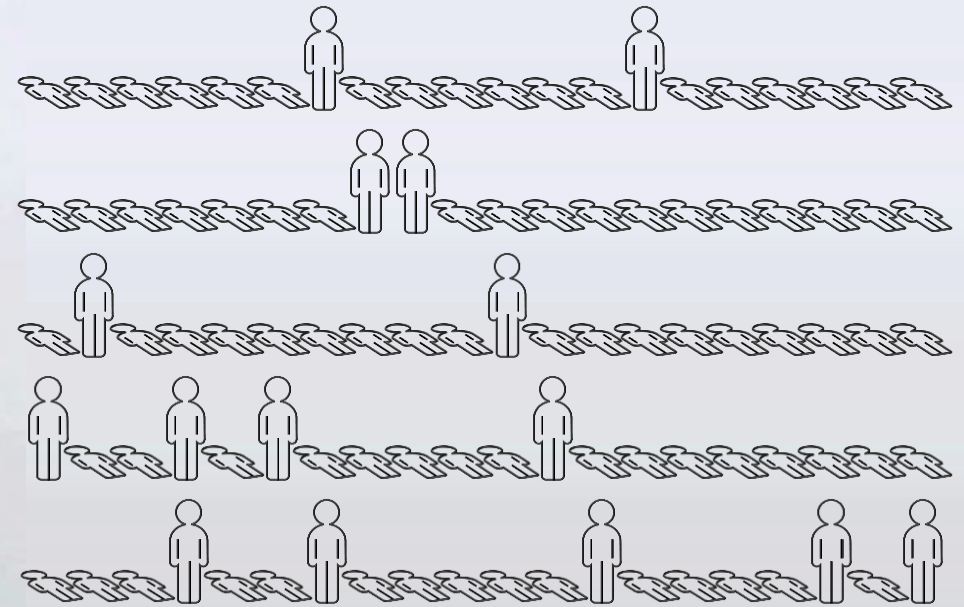


Application I want this product...

Adoption I use the product...

The New to Bank customer onboarding journey and beyond

每100名开始数字化申请旅程的潜在客户当中



85% 会中途放弃...



Application I want this product...

Adoption I use the product...

A photograph of a steep, grassy mountain peak. A metal staircase with railings leads up the slope. Two hikers are visible: one in the foreground wearing a pink shirt and a bright orange backpack, and another further up the stairs. The sky is blue with scattered white clouds. A black rectangular frame is superimposed on the right side of the image, containing the text.

能否量化因优化客户旅程而为公司带来的优势？

业务创新系统

数字化获客
Temenos Journey Manager



澳大利亚
中等银行

78%

未来将吸纳更多应用

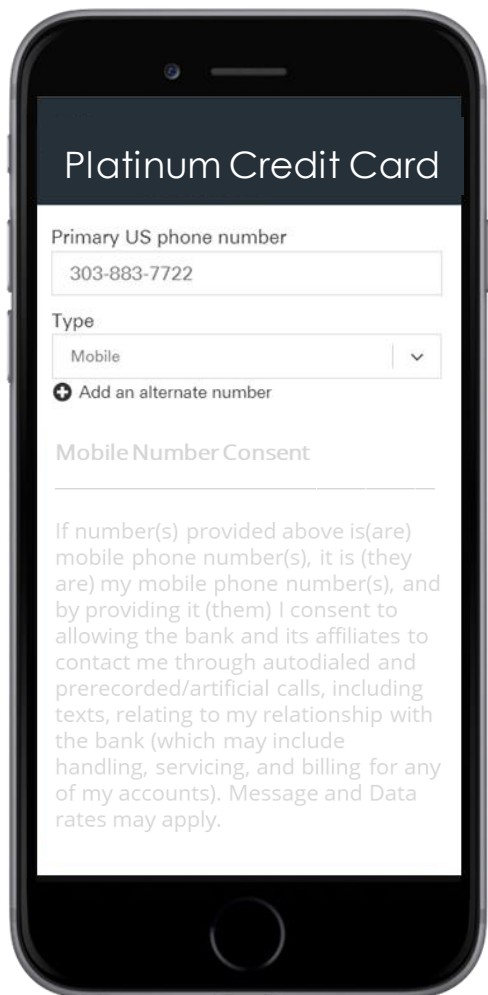
项目进行三个月之后...

- 替代了原先的数字化个人贷款应用
- 未改变产品本身
- 未改变市场营销方式



避免数字化的误伤
(亲身经历更知其痛)

数字化误伤的现实案例



客户：美国一流银行

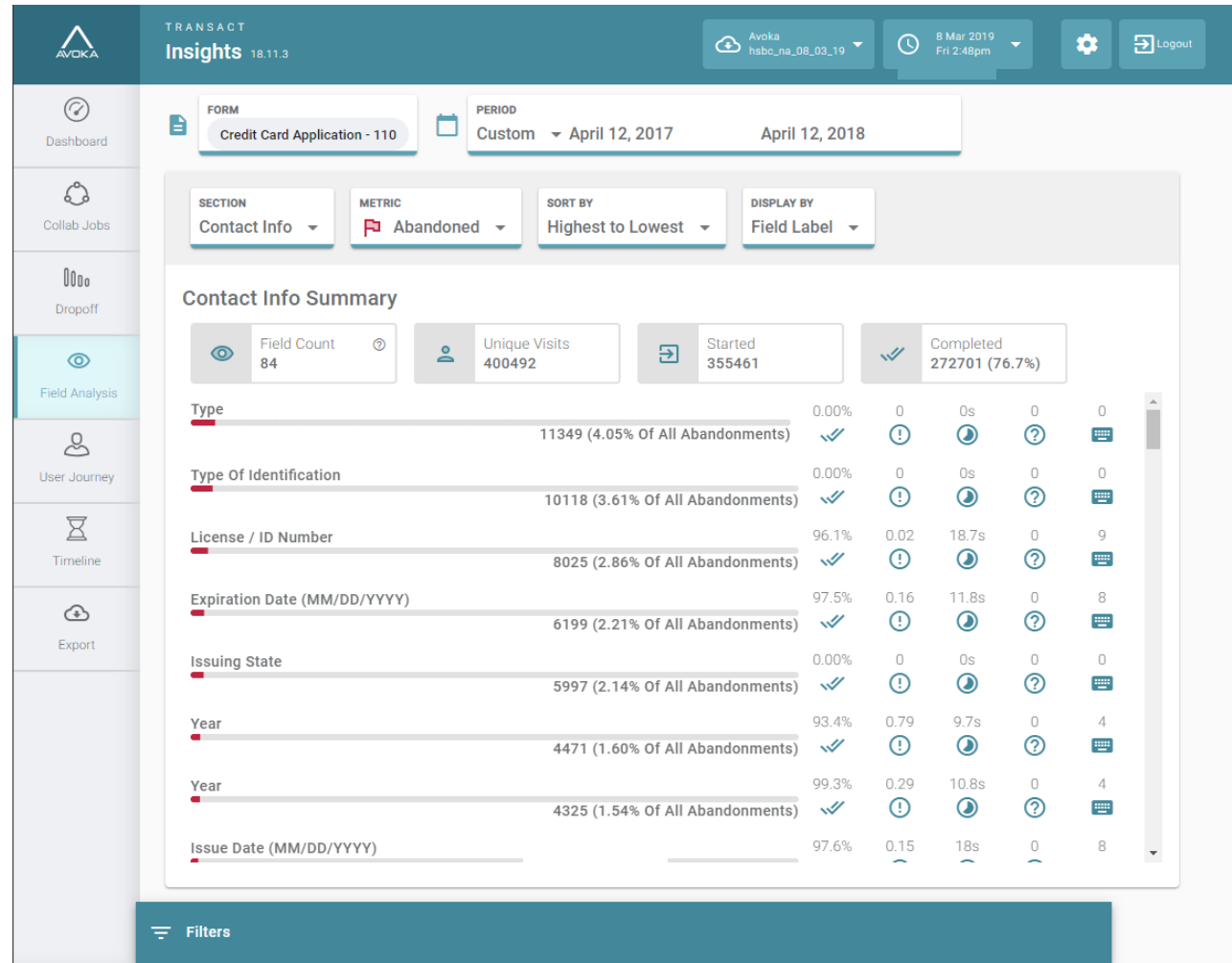
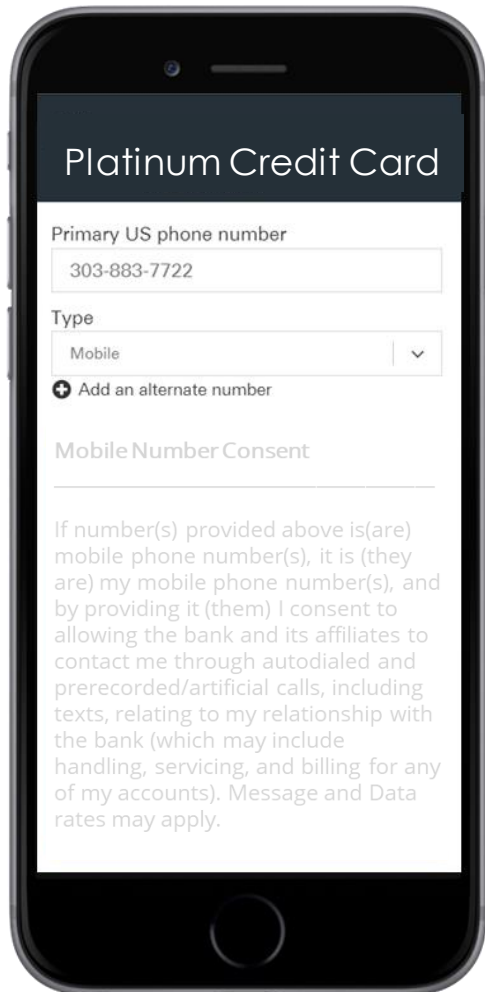
产品：信用卡申请

价值：USD\$440 / 人 / 年

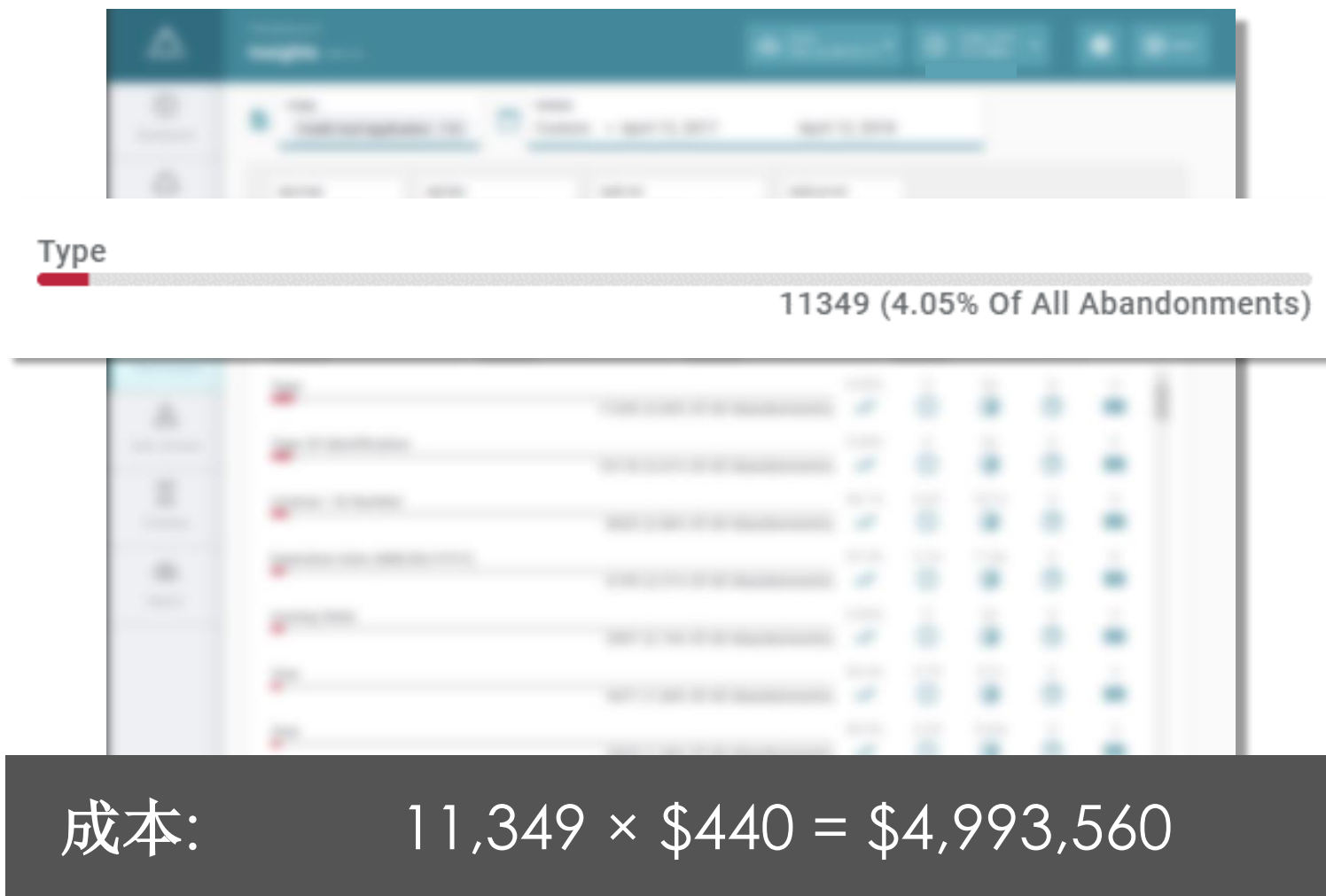
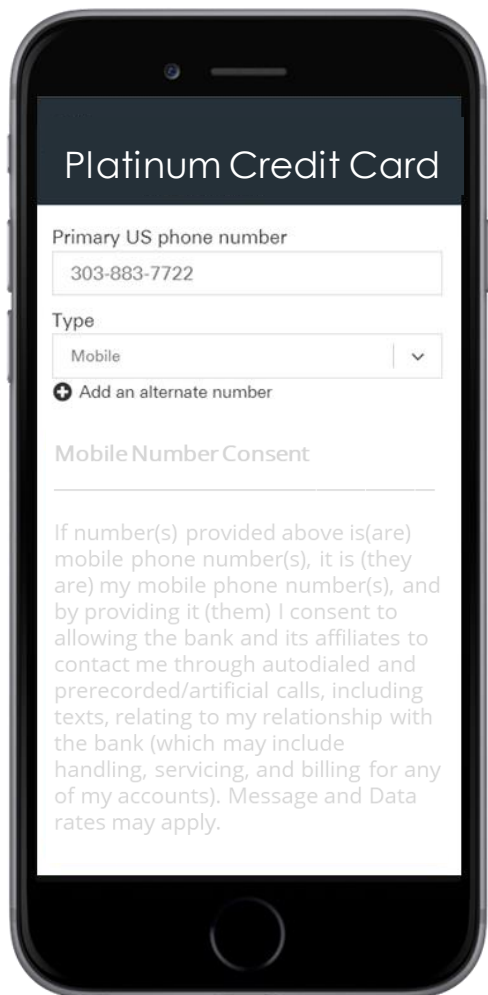
症状：中途放弃

诊断：Transact Insights

数字化误伤的现实案例



数字化误伤的现实案例



数字化误伤的现实案例

Primary US phone number

303-883-7722

Type

Mobile

+ Add an alternate number

Mobile Number Consent

If number(s) provided above is(are) mobile phone number(s), it is (they are) my mobile phone number(s), and by providing it (them) I consent to allowing the bank and its affiliates to contact me through autodialed and prerecorded/artificial calls, including texts, relating to my relationship with the bank (which may include handling, servicing, and billing for any of my accounts). Message and Data rates may apply.

Type

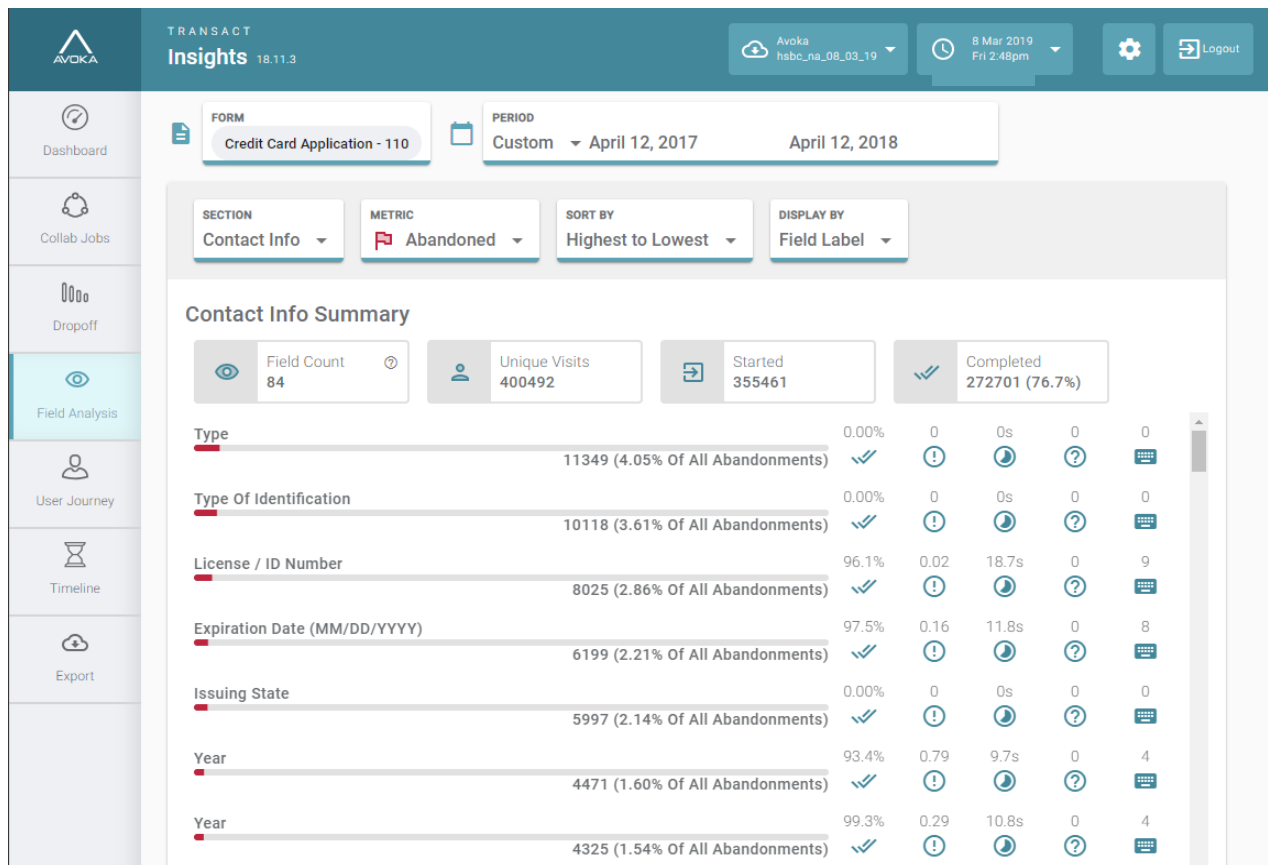
11349 (4.05% Of All Abandonments)

成本: $11,349 \times \$440 = \$4,993,560$

数字化误伤的现实案例

Mobile Number Consent

If number(s) provided above is(are) mobile phone number(s), it is (they are) my mobile phone number(s), and by providing it (them) I consent to allowing the bank and its affiliates to contact me through autodialed and prerecorded/artificial calls, including texts, relating to my relationship with the bank (which may include handling, servicing, and billing for any of my accounts). Message and Data rates may apply.



成本: $11,349 \times \$440 = \$4,993,560$

“所有公司都需要战略决策要建立能力平台，并在此之上打造我们所说的创新加速。”

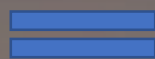
逃离商品化陷阱－澳洲银行业的未来
普华永道 2016



客户开户引导

通往成功的最省力途径

业务创新系统



- 捕捉新机遇
- 周期1年



详细的客户分析

API

客户旅程有效性管理

快速、安全、迭代式更新
客户体验

全渠道

核心银行普遍适用

网页与客户端应用
响应及时

保存&恢复

更多内容
敬请期待



客户开户引导— 通往成功的最省力路径



Temenos Journey Manager是客户旅程的
编配层：
捕捉数据，与客户进行交互

设计



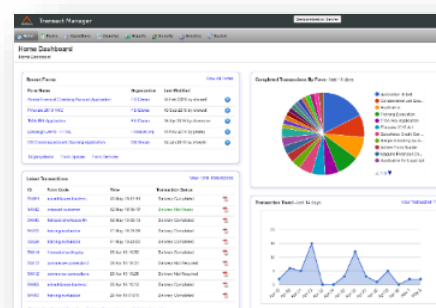
Maestro-交互式设计环境
Open UX-使用自己的JavaScript Design

集成



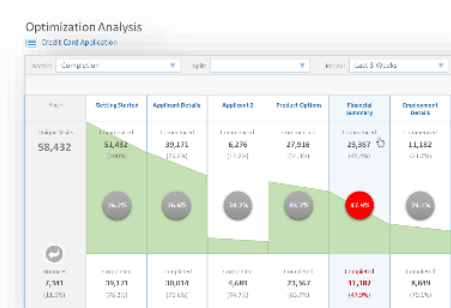
Avoka Exchange + Temenos Marketplace

流程



客户旅程管理

优化



客户旅程分析

业务创新系统



数字化获客
Temenos Journey Manager



差异化竞争优势系统



数字化前台
Temenos Infinity



业务记录系统



核心银行
Temenos T24 Transact



TEMENOS
THE BANKING SOFTWARE COMPANY

谢谢