Nie produkt, a klient w centrum zainteresowania banków — powstanie grupy ds. klientocentryczności

**24 maja, na mocy decyzji Prezydium Forum Technologii Bankowych ZBP, w ramach jego struktur została powołana Grupa robocza ds. klientocentryczności. Celem grupy jest utworzenie w ramach FTB merytorycznej jednostki, skupiającej w swoim gronie ekspertów z dziedziny Customer Experience, IT oraz Prawa. Inicjatywa pojawiła się podczas Śniadania Bankowego współorganizowanego przez firmę Britenet z Redakcją Miesięcznika Finansowego “BANK” 28 marca 2023 r. w Warszawskim Klubie Bankowca, a teraz stała się rzeczywistością.**

Klientocentryzm to podejście, które kładzie główny nacisk na oczekiwania oraz potrzeby klienta. Dzięki temu założeniu, instytucje starają się dostosować do tego podejścia swoje procesy oraz usługi. Główne cele klientocentryzmu to zadowolenie klienta oraz utrzymywanie z nim długotrwałych relacji, co w konsekwencji może przyczynić się do wzrostu zysków banku.

Połączenie sił w słusznym celu

Firma Britenet wspólnie z Redakcją Miesięcznika Finansowego „BANK” zorganizowała 28 marca 2023 r. w Warszawskim Klubie Bankowca śniadanie nt. klientocentryczności w bankach. Celem spotkania była dyskusja o zarządzaniu doświadczeniami klientów banku, ze szczególnym uwzględnieniem kwestii technicznych zagadnienia. Wydarzenie zainicjowało powstanie „Grupy roboczej ds. klientocentryczności” wspierającej instytucje finansowe przed potencjalnymi zagrożeniami związanymi z budową architektury IT nastawionej na klienta.

W gronie zaproszonych gości oraz ekspertów ds. Business Intelligence dyskutowano o zarządzaniu doświadczeniami klientów banku, o klientocentryczności i wsparciu dla jej wdrażania ze strony innowacyjnych rozwiązań technologicznych. *– Jeśli postawimy w centrum to, co najważniejsze, to reszta powinna się poukładać* – mówił podczas spotkania Łukasz Nienartowicz, Head of Business Intelligence w firmie Britenet, odwołując się do podobieństwa pomiędzy rewolucją kopernikańską a dynamicznymi zmianami obowiązujących do niedawna paradygmatów, jakimi kierowała się bankowość.

Istotne wsparcie w postaci nowej grupy roboczej

Marcowe Śniadanie Bankowe, organizowane przez Britenet i Miesięcznik Finansowy “BANK” poskutkowało powołaniem„Grupy roboczej ds. klientocentryczności” w ramach struktur FTB. Powodem tej decyzji jest stale rosnące zainteresowanie wokół maksymalnego dopasowania do wymagań, jakie stawiają klienci. Instytucje finansowe obierają sobie za cel przeniesienie uwagi z produktu na klienta. Indywidualne podejście do budowy klientocentrycznej architektury IT może rodzić podobne problemy w bankach, które starają się rozwiązać je w różny sposób. Złe poprowadzenie projektu może skutkować konsekwencją mającą wpływ na całą organizację — w efekcie wynik może być odwrotny od zamierzonego.

Wyciąganie wniosków z niepowodzeń oraz wymiana doświadczeń mogą pomóc w uniknięciu zagrożenia. Grupa będzie skupiała się wokół badań związanych z różnymi obszarami projektów budowy klientocentryczności w bankach w celu identyfikacji potencjalnych problemów i poszukiwania rozwiązań. Takie dane pozwolą na stworzenie dobrych praktyk w budowaniu architektury klientocentrycznej, czyli dokumentu stanowiącego podsumowanie prac zespołu.

Inicjatywa FTB

Britenet intensywnie działa w obszarze tworzenia klientocentryczności w bankowości od strony architektury IT oraz jest inicjatorem powstania grupy roboczej w ramach FTB – Forum Technologii Bankowych. Podstawowym celem FTB jest promocja i upowszechnianie wiedzy o nowoczesnych rozwiązaniach technologicznych, w tym teleinformatycznych i ich zastosowaniu w bankowości i w gospodarce elektronicznej, jak również promocja obrotu bezgotówkowego, budowa platformy wymiany informacji i wiedzy pomiędzy przedstawicielami firm teleinformatycznych i banków.

**O Britenet**

Britenet działa na rynku od ponad 16 lat i zatrudnia obecnie ponad 1000 specjalistów. Posiada oddziały w Lublinie, Warszawie, Kielcach, Poznaniu, Białymstoku, Katowicach, Łodzi, Gdańsku, Wrocławiu oraz Krakowie. Britenet zajmuje się rozwojem oprogramowania w ramach usługi outsourcingu, a firmie zaufało już ponad 100 klientów z całego świata. Wśród nich znalazły się polskie i międzynarodowe marki reprezentujące wiele branż między innymi finansową, bankową, edukacyjną, energetyczną, automotive, turystyczną, loteryjną oraz ubezpieczeniową. Britenet od wielu lat z powodzeniem realizuje także projekty dla sektora publicznego w tym między innymi dla KPRM, Ministerstwa Zdrowia, Finansów oraz Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej.

Firma Britenet pięciokrotnie zdobyła tytuł „Najlepszego Miejsca Pracy w IT w Polsce” w prestiżowych badaniach AudIT organizowanych wśród pracowników przez magazyn Computerworld Polska. Ponadto według analiz Clutch, platformy B2B pomagającej firmom w znalezieniu najlepszych dostawców, opartych między innymi na opiniach klientów, Britenet jest w pierwszej 10 w Polsce w rankingu firm świadczących usługi typu managed service, systems integration, CRM Consulting, a także w kategoriach Salesforce oraz BI & Big data. Britenet w 2022 roku dołączył również w roli Partnera do programu Salesforce Talent Alliance.