

**resultator.**

TRAINING & RESULTS

**(KERÜLŐ)ÚT  
A  
DIGITÁLIS NIRVÁNÁBA**

Varró Norbert, 2020

# Top 9 Fintech Európában

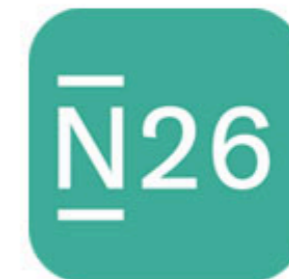
Mi a közös bennük?



KKV számlavezetés  
kényelem, integrált számlázás



Számlavezetés  
kényelem, költségtervezés



Mobilbankolás  
átlátható, egyszerű árazás



KKV kölcsön  
gyors, AI kockázatelemzés



Biztosítás-közvetítés  
átlátható, AI személyre szabás



L+KKV Számlavezetés  
egyszerű, költségtervezés, FX



Gyors B2B utalás  
kényelem, olcsó FX



Nemzetközi utalás  
gyors, kényelem, olcsó FX



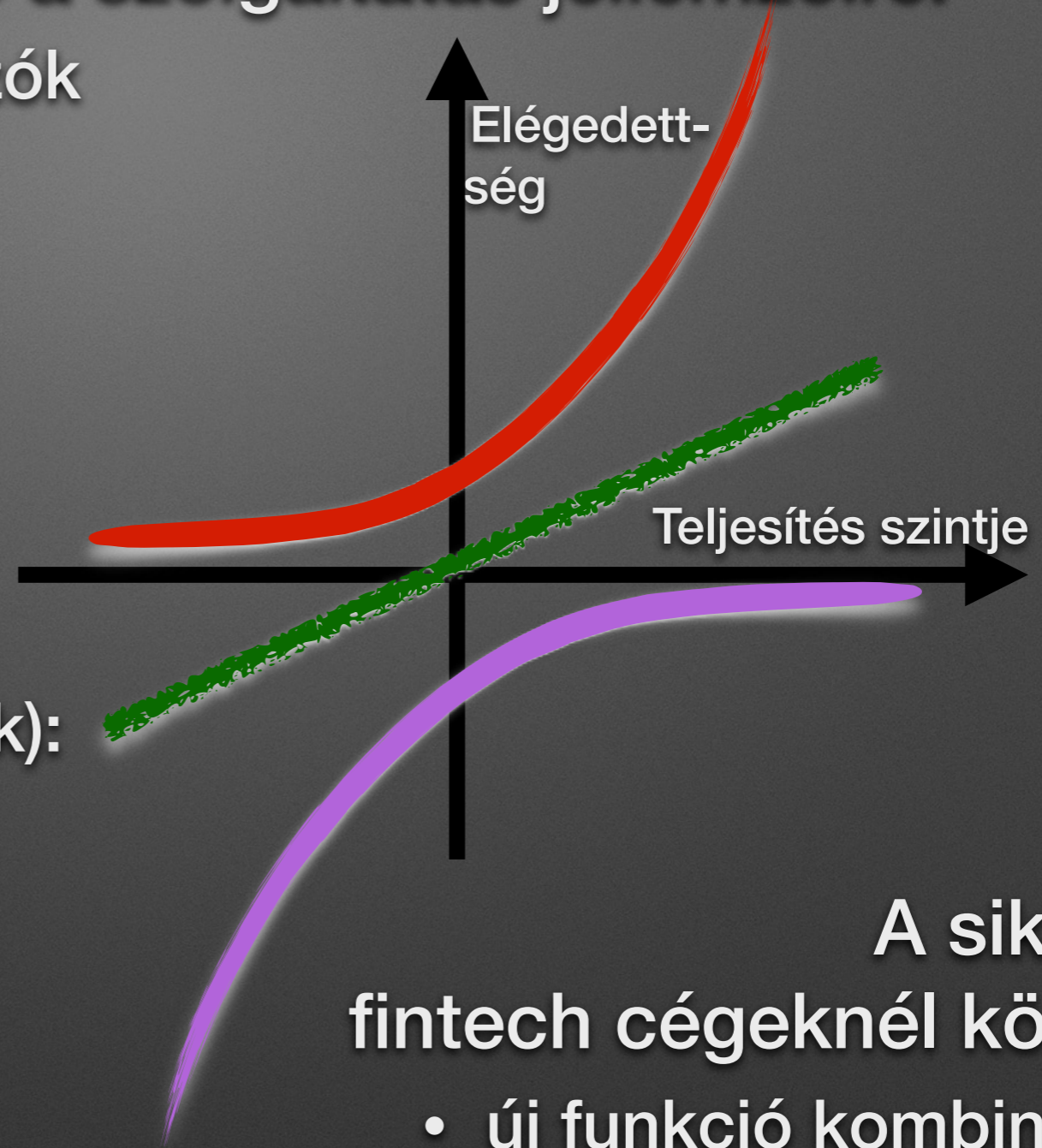
Nemzetközi számlavezetés  
átlátható, kényelmes

# Az ügyfélmélmény típusai

Kano-modell - 3 féle reakció a szolgáltatás jellemzőire:

- **Arányos elégedettség** okozók
  - \* minél több, annál jobb
- **Lelkesítő**
  - \* új kombinációk régi funkciókból
- **Alap elvárások, (vágykioltók):**
  - \* kényelmetlenség
  - \* frusztráció
  - \* bizonytalanság
  - \* együtt: súrlódás

(Sokszor az ügyfél  
“beárazza” a meglétüket)



A sikeres  
fintech cégeknél közös:

- új funkció kombinációk
- kényelmetlenség, frusztráció, “súrlódás” csökkentés

# Miért kellene új kombinációk? **resultator.**

Az ügyfelek megoldást vásárolnak egy pénzügyi problémára, nem “banki terméket”

A megoldások összetettek, több funkció összefűzésével állíthatók elő, algoritmussal működtetve. Pl:

- Éttermi fogyasztás szétosztása (*kalkulátor+elküldhető elszámolás+utalás+anonym egyszerű számlaszám átadás*)
- Fájdalommentes megtakarítás (kávészás felkerekítés, stb) (*kártyaköltés+merchant code+összeg figyelés+átvezetés*)
- Időbeni számlabefizetés és elhatárolás (rendszeres számlák) (*számlatörténet+átutalás+fuzzy prediktív igények+öntanulás*)
- Alkalmazkodó biztosítás (utazáshoz, változó körülményekhez) (*GPS követés+vásárlásfigyelés+módozatok követése +adatátadás biztosítónak*)

# Mi a súrlódás csökkentés?

EUR átutalás külföldre, vezető bank

Transferwise

**WEB**

user: 8+1 katt  
kód: 6+1 katt

megb: 1 katt  
átut: 1 katt  
számla: 2 katt  
*címzett, sz#,ref#, összeg*  
Tovább:2 katt

**APP**

Belépés: 1 katt  
kód: 5+1 katt

14# másolás

SMS: 1 katt

kód: 8+1 katt  
Befejezés: 4 katt

SMS 8# másolás

**WEB**

Belépés: 1 katt  
(mentett jelszó)

**APP**

Belépés  
jóváhagyás:1 katt

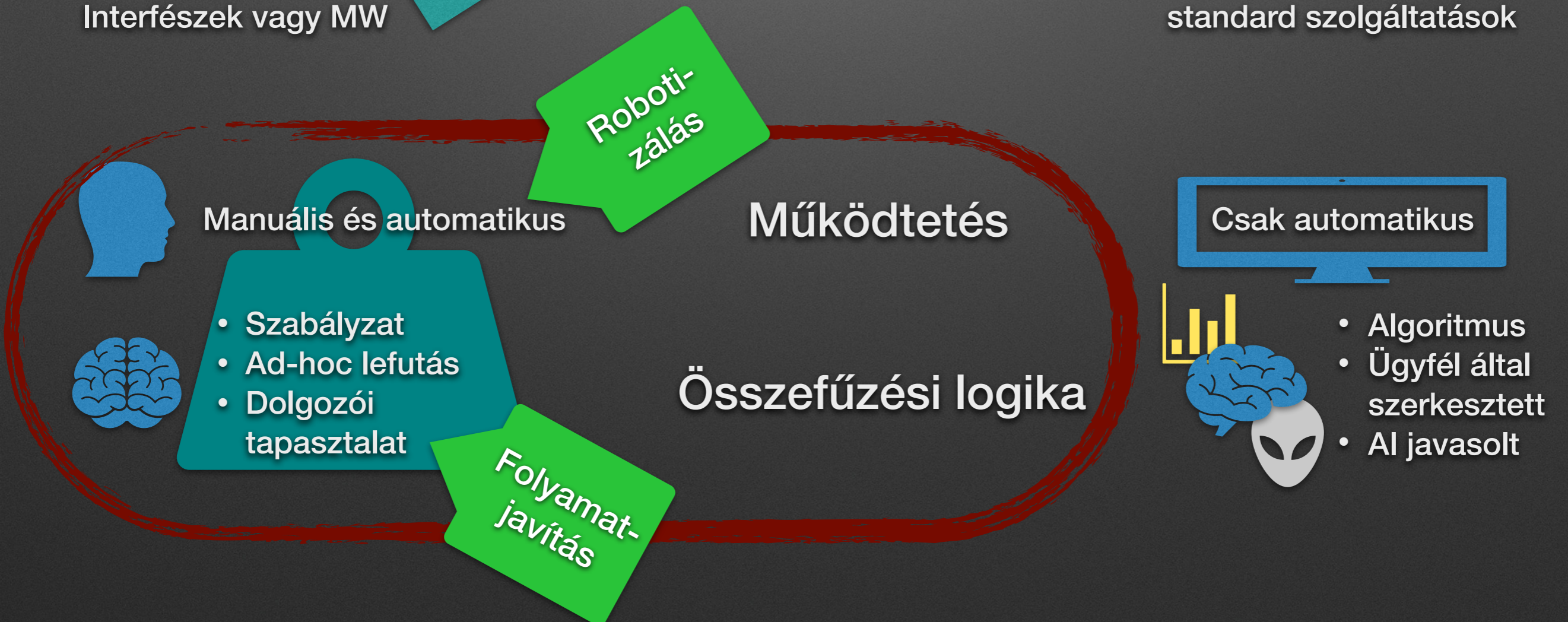
megb: 1 katt  
összeg:1 katt + *összeg*  
deviza: 2 katt  
tovább:1 katt  
*címzett, sz#,ref#*  
Befejezés: 4 katt

Csak copy-paste és kattintás

- Nincs kézi kódmásolás
- Nincs 3. alkalmazás (SMS)
- > Sokkal kisebb a súrlódás

# Hagyományos pénzügyintézet vs Fintech

## Hogyan érdemes versenyezni?



# Robotizáció

Kliens szinten, az ablakok és billentyűzet átvételével, gyorsan végez el ismétlődő feladatokat.

- Buta robot (makro vagy gyorsgép)
  - \* Humán felügyelet szükséges
  - \* Minden futtatás után logikai ellenőrzés
- Okos robot (üzleti algoritmus a lépések között)
  - \* Operátor felügyelet elég
  - \* Csak kivételmentes algoritmussal működik
- Mesterséges Intelligencia robot (üzleti algoritmus, öntanulás és kivételkezelés)
  - \* IT és üzleti felügyelet kell
  - \* Ha kevés információnk van vagy a rendszer olyan bonyolult, hogy nem lehet algoritmizálni

# Folyamatjavítás (Office Lean)

A funkciók összefűzésének lépésszámát csökkenti, szétválasztja az algoritmizálható elemeket a kivételkezeléstől. Az üzleti értékteremtő lépéseken belül nem változtat.

- Elhagyható (nem értékteremtő) lépéseket megszüntet
  - \* 60-80% nem értékteremtő lépések
  - \* Átadási pontok 40-60% megszüntethető
- Várakozási időt rövidít (a lépések között)
  - \* Kiszintezi az erőforrásokat, maximalizálja a kapacitásokat
  - \* Az átfutási idő 75-95%-a megszüntethető
- Hibák és javítások számának csökkentése (gyökérokkeresés, okok szisztematikus kiküszöbölése)
  - \* Humán egyedi problémamegoldás szükségtelené válik
  - \* Az algoritmizálható 90% és a kivételkezelés 10% szétválik



# Mit ad a Lean és Robotizáció együtt? **resultator.**

		Folyamatjavítás		Robotizáció
Bonyolultság		Kevesebb lépés, algoritmusok		Algoritmusokkal összefűzött lépések
Átfutási idő		80%-kal kevesebb, a várakozások kiiktatásával		10%-kal kevesebb, a lépések gyorsításával
Időráfordítás		30%-kal kevesebb, a szükségtelen lépések elhagyásával		A megmaradt időből 90%-kal kevesebb a meddő idő kiiktatásával
Hibák, javítások		80%-kal kevesebb, egyszerűsítéssel és hibamentes tervezéssel		További 15%-kal kevesebb, a manuális hibák kiiktatásával
Termékfejlesztés		Kevesebb elem + Lean menedzsment elvek > komplexebben összefűzött funkciók		Gyorsabb lefutás > Közelebb a digitális ügyfélélményhez

# Tanácsok, veszélyek

Nem a digitális a cél, hanem a

- gyors
- egyszerű
- súrlódásmentes

Mérd az ügyfélélményt:

- kattintásszám, beírt adatok mennyisége
- bonyolultság, téveszthetőség
- hibázási lehetőségek

A jó fejlesztési sorrend:

1. folyamat
2. robotizáció (vagy részfunkciók)
3. automatizáció (digitális folyamat)

**“A KERÜLŐÚT IS  
UGYANODA VEZET,  
CSAK HOSSZABB”**

Varró Norbert

[norbert.varro@resultator.com](mailto:norbert.varro@resultator.com)

+36 30 919 9644



**resultator.**

TRAINING & RESULTS