



Cena 28 zł

M I E S I Ę C Z N I K M E N E D Ż E R A

INFOMAN

S Y S T E M Y I N F O R M A C Y J N E Z A R Z Ą D Z A N I A

INDEKS 345229

ISSN 1505-3245

6-7/2000

**XML – nowy
wymiar EDI**

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

**Co to jest
portal
biznesowy?**



Jacek KURAŚ

Bankowe ścieżki zdrowia



Gdyby w teleturnieju Familiada pojawiło się pytanie: – Wymień instytucję w której jest dużo komputerów? niewątpliwie wiele punktów miałyby odpowiedź – bank. Faktycznie w ostatniej dekadzie oblicze polskich banków bardzo się zmieniło. Marmurowe posadzki, wygodne fotele i wszechobecny komputer. Komputer w kasie, komputer w okienku, komputer w bankomacie. Czy równocześnie z tym wizualnym postępem poprawiła się sprawność banku? Czy klient, widząc te wszystkie dostatki, z pełnym zaufaniem odda oszczędności swojego życia takiemu bankowi? Na pewno nie będą to kryteria decydujące.

Wybierając bank, któremu powierzymy swoje oszczędności, będziemy szukali nie tylko takiego banku, w którym nasze pieniądze będą bezpieczne, ale również takiego w którym wszystkie operacje będzie można realizować wygodnie i małym kosztem. Nie jest to jednak takie proste. Wygoda nie może polegać tylko na korzystnym oprocentowaniu i możliwości oczekiwania na swoją kolejkę w wygodnym fotelu. Skomputeryzowane banki starają się przyciągać klienta jak najbogatszą ofertą. Reklama jednak często ma się nijak do szarej rzeczywistości.

Przed kilkoma tygodniami chciałem zapłacić ratę za wakacyjny kurs angielskiego dla mojej córki. Należność trzeba było regulować w funtach brytyjskich. Postanowiłem dokonać przelewu z rachunku osobistego. Mimo dużego (jak na nasze warunki) stopnia skomputeryzowania banku, musiałem osobiście odwiedzić oddział. W pierwszym odruchu kasjer w okienku bankowym stwierdził, że taka operacja nie jest możliwa do zrealizowania. Dopiero po przeanalizowaniu przez kierowniczkę faktury *pro forma* wyrażono zgodę na przeprowadzenie operacji przelewu. W trakcie wypełniania skomplikowanego dokumentu, pracownicy banku wielokrotnie usiłowali nakłonić mnie do zakupu funtów w kantorze i dokonania wpłaty bezpośrednio w banku prowadzącym rachunek firmy organizującej kurs językowy. Byłem już w ogródku i witałem się z gąską, gdy kierowniczka zmiany postanowiła skontaktować się z centralą. Dowiedziałem się, że moje zlecenie nie może być przyjęte, bo firma, na której konto chcę wpłacić należność, jest podejrzana (nazwa angielska, a adres polski). Chwalebna troska banku o cudze pieniądze. W sumie z dojazdem straciłem prawie dwie godziny.

Kilka dni później udałem się do banku prowadzącego rachunek. Ludzi było niewiele, ale i tak odczekałem przepisowy czas, bo kasjer musiał przeprowadzić kilka konwersacji z koleżankami. Wpłaciłem równoważność kwoty w złotychkach i zadowolony wracałem do domu. W pobliskim kantorze sprawdziłem aktualny kurs sprzedaży funta i humor mi się nieco popsuł. Nauka finansów jest niestety kosztowna. Drugą część raty zapłaciłem funtami kupionymi w kantorze. Po przyjeździe do domu czekała mnie niespodzianka. Przejrzałem dokładnie pokwitowanie i ze zgrozą stwierdziłem, że moje pieniądze zostały przebrane na jakieś dziwne konto. Następnego dnia rano stałem już przed drzwiami banku. Straciłem kolejne godziny żeby się dowiedzieć, iż kasjer nie zorientował się, że konto, na które wpłacałem pieniądze prowadzone jest właśnie przez ich oddział. Zadsyponował więc wpłatę na konto pomocnicze, z którego później miał być dokonany przelew na konto właściwe (podobno tak realizowane są wpłaty walutowe na obce konta). Pomyłka kasjera została podobno poprawiona, na co dostałem dodatkowy dokument. Niestety, dwa tygodnie później lektorka ze szkoły językowej poinformowała mnie, że moja opłata nie wpłynęła na konto. Musiałem więc odbyć kolejną pielgrzymkę do banku. Panie bardzo mnie przeproszały i obiecały dołożyć wszelkich starań, aby z drugą ratą nie było takich kłopotów. Niestety, były to „obietki-cacanki”. Kupiłem w kantorach potrzebną walutę i z dużą, jak na pracownika „budżetówki”, kwotą w kieszeni poczłapałem do banku. Tutaj dowiedziałem się, że po godzinie 14.00 bank nie przyjmuje już wpłat, bo system na to nie pozwala. Szlag mnie trafił! Dla kogo został taki system zaprojektowany? Dla urzędników, dla projektantów czy dla klientów?

Kilka dni później byłem w innym banku z rodzicami, którzy zakładali tam konto osobiste. Formalności niezbędne do założenia RORu przypominały tor przeszkód z jednostki wojskowej.

Do każdego rachunku trzeba było wypełnić 8 (słownie osiem) różnych formularzy. W każdym formularzu było wiele dublujących się informacji (np. Pesel i data urodzenia) oraz wiadomości, które bank potrzebuje do zapełnienia zbyt dużych dysków systemowych (nazwisko panięskie matki). Dodatkowo wykonano kserokopie dowodów osobistych właścicieli konta i pełnomocników. Odetchnąłem z ulgą



gdy okazało się, że nie będą nam pobierać odciśków linii papilarnych. Wydawało mi się, że pierwszy kontakt klienta z bankiem powinien być bardziej podobny do miłego spotkania towarzyskiego, a nie do przesłuchania oskarżonego w sądzie.

Polskie banki powinny zrozumieć, że na nic zdadzą się najwspanialsze systemy informacyjne oparte na supernowoczesnych technologiach komputerowych, jeżeli za bezduszną maszyną nie będzie stała cała armia uprzejmych urzędników i rozsądne regulaminy. O klienta należy dbać, a nie przepędzać go po

wojskowej ścieżce zdrowia. Na nic zda się reklama „jesteśmy liderem bankowości internetowej”, jeżeli usługi będą dostępne wyłącznie przy pomocy jedynej słusznej przeglądarki (o czym klient dowiaduje się empirycznie). Osoby decydujące o strategiach polskich banków muszą zrozumieć, że taka jakość usług jak obecnie, spowoduje masowy odpływ klientów do obcych banków. I nie będą to tylko klienci z platynowymi kartami Visa, ale także całe rzesze małych klientów detalicznych.

Jacek Kuraś

Od autora

Proces urynkowania gospodarki, którego efektem jest rosnąca w dużym tempie konkurencja, spowodował, że niezbędnym warunkiem przetrwania firmy jest umiejętność szybkiego reagowania na zmiany zachodzące w jej otoczeniu. Wśród kadry menedżerskiej rośnie słuszne przekonanie, że skuteczne zarządzanie współczesną organizacją gospodarczą nie jest możliwe bez wspomaganie techniką informacyjną. Stan informatyzacji wielu krajowych przedsiębiorstw jest tymczasem niezadowolający. Często spotyka się rozwiązania w postaci systemów niezintegrowanych, funkcjonujących autonomicznie w poszczególnych działach firmy. Informacje, które można z nich uzyskać, są w wielu przypadkach niespójne, a co za tym idzie niewiarygodne, oraz przekazywane ze sporym opóźnieniem, co powoduje, że ich wartość dla decydentów jest znikoma. W niewielkim stopniu systemy informatyczne są wykorzystywane w sposób bezpośredni w procesie podejmowania decyzji przez kierownictwo wysokiego szczebla zarządzania...

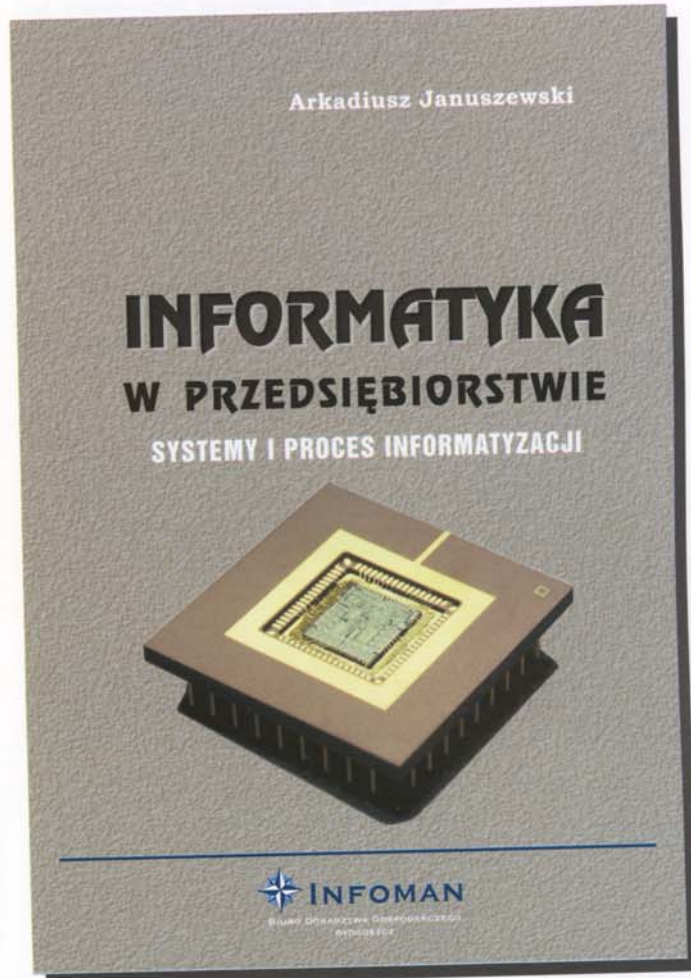
Szczególnym walorem opracowania jest wyeksponowanie aspektów organizacyjnych, a nie technicznych informatyzacji organizacji...

Autor syntetycznie omawia najważniejsze – z punktu widzenia menedżerów – zagadnienia związane z tworzeniem i wdrażaniem systemów informatycznych oraz obsługą informacyjną procesów gospodarczych i procesów zarządzania...

Przedstawił charakterystykę i przydatność poszczególnych klas systemów informatycznych w procesach produkcyjnych, decyzyjnych i obsługi klientów...

Przedstawił cenne wskazówki dotyczące wyboru dostawców usług wdrożeniowych, formułowania zapytania ofertowego i oferty dostawcy oraz poszukiwanego produktu informatycznego...

prof. zw. dr hab. Bernard F. Kubiak



Książkę można zamawiać
w redakcji miesięcznika INFOMAN
ul. Dworcowa 4, 85-010 Bydgoszcz, tel. (052) 320-06-81, 349-35-64
poczta@infoman.pl
Cena egzemplarza – 29 zł plus koszt wysyłki