



ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΟΥ

Κ. ΓΙΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΥ – Ν. ΚΥΡΕΖΗΣ – ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Οι προοπτικές του internet banking, της ηλεκτρονικής τραπεζικής, είναι αρκετά καλές και θα γίνουν ολοένα καλύτερες, καθώς η καταναλωτική συμπεριφορά, ο σύγχρονος τρόπος ζωής, αλλά και οι επιδιώξεις των τραπεζών για μείωση του λειτουργικού κόστους και παροχή καλύτερης εξυπηρέτησης στον πελάτη θα εντείνονται.

Ηδη οι ενδείξεις είναι θετικές, οι αλλαγές στην καταναλωτική συμπεριφορά πραγματοποιούνται προς αυτή την κατεύθυνση, έστω με μικρότερους ρυθμούς στην Ελλάδα, και οι τράπεζες έχουν επενδύσει και συνεχίζουν να επενδύουν στα ηλεκτρονικά κανάλια.

Για να γίνουν ακόμα θετικότερες και να υπάρξει πραγματικό αμοιβαίο όφελος και για τις δύο πλευρές, οι βασικές προϋποθέσεις είναι δύο:

1. Οι τράπεζες να κατανοήσουν, να αξιολογήσουν και να ελέγξουν το νέο πολυκαναλικό σύστημα διανομής, εντάσσοντάς το στη συνολική στρατηγική μάρκετινγκ, ώστε να κατανεμηθούν σωστά οι πόροι και να υπάρξει δέσμευση για το σκοπό αυτό.

Παράλληλα, να αξιοποιηθούν επιχειρηματικά τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης σχέσεων με τους πελάτες (CRM), ώστε να είναι εφικτός ο συνδυασμός υψηλού επιπέδου προσωποποιημένης εξυπηρέτησης και μέγιστου επιχειρηματικού οφέλους.

2. Η διάχυση των νέων τεχνολογιών να γίνει με γρηγορότερους ρυθμούς στην ελληνική αγορά και να δημιουργηθεί ένα κλίμα αξιοπιστίας και εμπιστοσύνης προς αυτά.

Δ. ΜΑΥΡΟΓΙΑΝΝΗΣ – EFG EUROBANK ERGASIAS

Το μέλλον του e-banking, αλλά και των εναλλακτικών καναλιών στο σύνολό τους, είναι η πλήρης ενσωμάτωσή τους με την έννοια της τραπεζικής εξυπηρέτησης. Όπως ακριβώς η κάρτα ανάληψης θεωρείται σήμερα αναπόσπαστο κομμάτι της σχέσης τράπεζας-πελάτη, έτσι αναμένεται να συμβεί και με το e-banking. Μπορεί αυτή τη στιγμή κάθε κανάλι διανομής να εξυπηρετεί δια-

φορετικές ανάγκες, λειτουργώντας συμπληρωματικά, με την περαιτέρω εξέλιξη της τεχνολογίας όμως όλα αυτά τα διαφορετικά δίκτυα εξυπηρέτησης στη συνείδηση του καταναλωτή θα γίνουν ένα (μια ενιαία οντότητα).

Για να συμβεί αυτό πρέπει να συνεχίσουν να ωριμάζουν οι τεχνολογίες και να εξοικειώνεται το κοινό με τη χρήση τους. Όσο η διείσδυση του Internet θα



αυξάνεται και οι τεχνολογίες των διαφορετικών μέσων συναλλαγών θα συγχλίνουν (κινητή τηλεφωνία, Internet, PDA, ATM, τηλεόραση), τόσο οι έλληνες χρήστες θα εξοικειώνονται με τις εφαρμογές τους, μεταξύ των οποίων είναι και η υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής. Η εμφάνιση των πρώτων κινητών τηλεφώνων που λειτουργούν σαν μικροί υπολογιστές, τα PDA που συνδέονται πλέον ασύρματα στο Internet και τα πρώτα ATM που χρησιμοποιούν περιβάλλον Internet, είναι η έμπρακτη απόδειξη της σύγκλισης των μέσων. Είναι ιδιαίτερα εν-

θαρρυντικό επίσης ότι η διείδυση των νέων τεχνολογιών στην ελληνική αγορά, και δη του e-banking, ακολουθεί μια συνεχώς αυξανόμενη πορεία, γεγονός άμεσα συνυφασμένο με την ταχέως αυξητική πορεία χρήσης του Internet. Παρατηρώντας την εξέλιξη των e-banking χρηστών σε βάθος χρόνου, αποδεικνύεται πως το κανάλι κερδίζει σταδιακά την εμπιστοσύνη τους, κάνουν όλο και περισσότερες συναλλαγές μέσα από αυτό και αρχίζουν να το θεωρούν πλέον απαραίτητο μέρος της τραπεζικής σχέσης.

Σ. ΣΥΡΜΑΚΕΖΗΣ – ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Στο κοντινό (ή όχι και τόσο κοντινό μέλλον) θα δούμε πολλές εξελίξεις στην τεχνολογία και μερικές απ' αυτές θα λειτουργήσουν σε όφελος και των ηλεκτρονικών πληρωμών. Ως συνήθως, θα ξεκινήσουν από το εξωτερικό και με μερικά χρόνια διαφορά θα έρθουν και στη χώρα μας.

Θα δούμε τις “έξυπνες” κάρτες (αλήθεια, υπάρχουν; πώς μετράται η “έξυπνάδα” μιας κάρτας;) να κατακλύζουν – ή έστω να εξαπλώνονται – στην αγορά και να χρησιμοποιούνται σε κάθε είδους τεματικό, καθησυχάζοντάς μας προσωρινά για τα θέματα ασφάλειας.

Θα δούμε τα κινητά τηλέφωνα να είναι περισσότερο οτιδήποτε άλλο και λιγότερο τηλέφωνα. Η πληρωμή μ' αυτά θα γίνει μέρος της ζωής μας και δεν θα ανησυχούμε που ξεχάσαμε τα πορτοφόλια μας, τα μετρητά μας, τις κάρτες μας.

Θα έχουμε πολλές επιλογές όταν ψωνίζουμε στα περίπτερα (ναι, τα περίπτερα θα υπάρχουν για πάντα!) και ο περιπτεράς θα δέχεται και ηλεκτρονικές μικροπληρωμές (micropayments) για τις εφημερίδες και τα αναψυκτικά.

Όλα αυτά όμως, αφενός δεν θα τα δούμε στα αμέσως επόμενα χρόνια και, ακόμα και όταν τα δούμε, δεν θα έχουν φέρει τη μεγάλη διαφορά. Ας επικεντρωθούμε λοιπόν σε δύο πολύ σοβαρά θέμα-

τα στο χώρο των ηλεκτρονικών πληρωμών. Δύο θέματα που αφορούν άμεσα τη χώρα μας και που μπορούν, πράγματι, να δώσουν άμεση λύση σε βασικά προβλήματα και να καλύψουν άμεσα μερικές σοβαρές ελλείψεις στο χώρο των χρηματοοικονομικών συναλλαγών. Δύο θέματα που δεν θα έπρεπε να αποτελούν το μέλλον αλλά το παρόν των ηλεκτρονικών πληρωμών.

Διατραπεζικές μεταφορές κεφαλαίων σε πραγματικό χρόνο

Οι διατραπεζικές πληρωμές στη χώρα μας παρουσιάζουν αξιοσημείωτες ιδιαιτερότητες.

Από τη μια πλευρά υπάρχει το δίκτυο DIASnet - ATM Switching, στο οποίο επιτρέπονται οι διατραπεζικές αναλήψεις μετρητών. Στην πραγματικότητα οι αναλήψεις είναι πληρωμές: η τράπεζα A (issuer) χρεώνει τον πελάτη της και πιστώνει (“πληρώνει”) την τράπεζα B (acquirer) και η τράπεζα B παρέχει στον πελάτη της την υπηρεσία ανάληψη μετρητών – για την οποία υπηρεσία εισπράττει και τη σχετική προμήθεια. Όλα αυτά γίνονται σε πραγματικό χρόνο, όπως και στο Internet.

Από την άλλη πλευρά υπάρχει το σύστημα

DIAStransfer. Όταν ένας πελάτης θέλει να στείλει χρήματα σε λογαριασμό πελάτη άλλης τράπεζας (δηλ. να κάνει μια πληρωμή), εισάγει την εντολή του (στο τραπεζικό κατάστημα και στο internet banking και, σε ορισμένες περιπτώσεις, μέσω phone banking και στο ATM) και αυτή δεν εκτελείται σε πραγματικό χρόνο. Αντ' αυτού εισάγεται σε ένα αρχείο, το οποίο κάποια στιγμή θα φτάσει στον κεντρικό διανεμητή (ΔΙΑΣ), ο οποίος θα στείλει σε κάθε τράπεζα τις συναλλαγές που την αφορούν ώστε να γίνουν οι πιστώσεις. Αυτό γίνεται δύο φορές την ημέρα και είναι δυνατό να γίνει και περισσότερες.

Αξιοποιούνται λοιπόν δύο διαφορετικές τεχνολογίες – και οι δύο είναι πολύ παλιές – και δύο διαφορετικές μέθοδοι. Το αποτέλεσμα είναι ότι δεν υπάρχει κανένα μέσο που να επιτρέπει real-time payments. Όλα αυτά, τη στιγμή που όλοι ξέρουμε πως οι πελάτες κάνουν δεκάδες χιλιάδες μεταφορές προς λογαριασμούς της τράπεζάς τους και πως θα έκαναν άλλες τόσες ή και περισσότερες, αν είχαν την ίδια δυνατότητα και για λογαριασμούς άλλων τραπεζών.

Και βέβαια, δεν είναι μόνο οι μεταφορές που θα μπορούσαν να επιτευχθούν. Η χρέωση θα μπορούσε να έχει ζητηθεί από έναν τρίτο φορέα και να εξουσιοδοτηθεί από τον πελάτη του φορέα. Η εξουσιοδότηση αυτή μπορεί να γίνει μέσω του μηχανισμού internet banking κάθε τράπεζας.

Μιλάμε λοιπόν για ένα “διατραπεζικό internet banking”. Η ΔΙΑΣ παρουσιάζει στον πελάτη κάθε τράπεζας μια σελίδα, στην οποία ο πελάτης καλείται να εισαγάγει τους κωδικούς που του έχει δώσει η τράπεζά του – κατά κάποιον τρόπο, υπογράφει τη συναλλαγή – και να επιλέξει το λογαριασμό που θα χρεώσει. Οι κωδικοί μεταφέρονται κρυπτογραφημένοι (όπως γίνεται σήμερα στις συναλλαγές ATM) από τη ΔΙΑΣ στην τράπεζα του πελάτη, η οποία κάνει τη χρέωση του επιλεγμένου λογαριασμού και στέλνει την έγκριση στη ΔΙΑΣ και αυτή στο φορέα που ζήτησε την πληρωμή.

Η ευκολία και η άνεση για τους πελάτες των τραπεζών θα είναι η μέγιστη δυνατή. Το ίδιο ισχύει και για όσους θέλουν να κάνουν τις εισπράξεις

τους μέσω εναλλακτικών δικτύων. Ο αριθμός των ηλεκτρονικών πληρωμών θα αυξηθεί κατακόρυφα, ενώ η εν λόγω δυνατότητα θα επιτρέψει στις τράπεζες όχι μόνο να κρατήσουν την πλειονότητα των πληρωμών αλλά και να τη μεγιστοποιήσουν.

Πρόκειται για ένα “μέλλον” που μπορεί να γίνει πολύ κοντινό. Στο χέρι μας είναι.

Πληρωμές μεταξύ επιχειρήσεων – B2B payments

Σε σχετικά πρόσφατη (2003) ημερίδα η σύμβουλος της GartnerGroup εξηγούσε τις τεχνολογίες και τα οφέλη των B2B payments. Αναφερόταν στο τι γίνεται “έξω”, το ρόλο της Identrus (εταιρείας παροχής υπηρεσιών ταυτοποίησης συναλλασσόμενων επιχειρήσεων) στην πιστοποίηση των εμπλεκόμενων μερών, εξηγούσε πώς ολοκληρώνεται μια εμπορική συναλλαγή σε ένα e-marketplace με το ένα μέρος να πληρώνει το άλλο.

Της είπα, με δυο λόγια, για αυτό που εμείς οι αυτόχθονες ζούμε καθημερινά. Πως η Ελλάδα είναι μία από τις πολύ λίγες χώρες του πλανήτη όπου οι πληρωμές μεταξύ επιχειρήσεων γίνονται με μεταχρονολογημένες επιταγές. Πως η πίσω όψη της επιταγής γεμίζει υπογραφές και τα χαρτάκια αλλάζουν πολλά χέρια μέχρι να “ωριμάσει” η επιταγή. Και πως οι μόνες πληρωμές “same day” είναι όσες γίνονται προς το κράτος και τις υπηρεσίες του (φόροι, ασφάλιστρα, λογαριασμοί κ.λπ.). Σχεδόν δεν μπορούσε να το πιστέψει.

Με δεδομένη αυτή την κατάσταση, δεν είναι καθόλου παράξενο που πρακτικά δεν υπάρχουν ηλεκτρονικές πληρωμές μεταξύ επιχειρήσεων. Πώς να γίνει η “οπισθογράφηση” μιας ηλεκτρονικής πληρωμής; Πώς να “δώσεις” μια ηλεκτρονική πληρωμή στον προμηθευτή σου;

Γνωρίζουμε όλοι μας πολύ καλά πως οι κυριότεροι χρήστες του internet banking είναι οι επιχειρήσεις. Η αξία των συναλλαγών των επιχειρήσεων είναι αντιστρόφως ανάλογη του πλήθους τους. Οι συναλλαγές που δεν υπάρχει λόγος να γίνονται με επιταγές (λ.χ. πληρωμή ΦΠΑ) γίνονται ηλεκτρονικά, μετρούνται σε δεκάδες χιλιάδες και, σε ορισμέ-



νες τράπεζες, έχουν ήδη ξεπεράσει σε αριθμό αυτές που γίνονται στα καταστήματα.

Είναι λοιπόν προφανές πως οι ηλεκτρονικές πληρωμές μεταξύ επιχειρήσεων θα ήταν πολύ περισσότερες, αν δεν υπήρχε η μεταχρονολογημένη επιταγή. Και, πέρα από την κατάργησή της, υπάρχουν κι άλλες λύσεις. Αν οι τράπεζες συνεργαστούν, θα μπορέσουν αρχικά να υποκαταστήσουν τη φυσική επιταγή με μια ηλεκτρονική επιταγή την οποία θα επιτρέψουν να είναι μεταχρονολογημένη. Η ηλεκτρονική επιταγή θα έχει αξία για αυτόν που θα την παραλάβει, καθώς θα μπορεί με τη σει-

ρά του να τη μεταβιβάσει ηλεκτρονικά σε δικό του προμηθευτή κ.ο.κ. Οποιος παραλήπτης επιταγής το θελήσει, θα μπορέσει να την προεξοφλήσει και όποιος θέλει να τη χρησιμοποιήσει ως ενέχυρο για κεφάλαιο κίνησης, θα μπορεί να το κάνει. Και όλα αυτά θα μπορέσουν πολύ πιο γρήγορα να οδηγήσουν στη σταδιακή κατάργηση της μεταχρονολόγησης, αφήνοντας πίσω μόνο την “ηλεκτρονικοποίηση” της επιταγής – που τότε δεν θα πρόκειται για κάτι περισσότερο από μια απλή, ηλεκτρονική πληρωμή.

B2B: Business-2-Business ή Back-2-Basics;



Η μεγαλύτερη απειλή για μία επιχείρηση έγκειται στην ενδεχόμενη αποτυχία της να αξιοποιήσει αποτελεσματικά το Internet. Καθώς όλο και μεγαλύτερος αριθμός επιχειρήσεων θα υιοθετεί τις υπηρεσίες που παρέχει το Internet, η τεχνολογία αυτή καθαυτή θα πάψει να αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Οι περισσότερες υπηρεσίες και εφαρμογές του Internet θα αποτελούν καθημερινή αναγκαιότητα για τη λειτουργία ενός οργανισμού, είτε πρόκειται για μία μεγάλη ανώνυμη εταιρεία είτε για μία ατομική επιχείρηση. Κατά συνέπεια κάθε επιχείρηση χρειάζεται να προβεί σε προγραμματισμένες ενέργειες για την εφαρμογή της τεχνολογίας του Internet κατά μήκος της αλυσίδας αξίας της. Η αξιοποίηση των εφαρμογών, τις οποίες προσφέρει η νέα τεχνολογία θα ενδυναμώσει τα παραδοσιακά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της επιχείρησης και θα προσδώσει εναλλακτικούς τρόπους και οφέλη ανταγωνιστικής τακτικής. Το κλειδί για διατηρήσιμη κερδοφορία δεν είναι η αντιγραφή της πρακτικής που ακολουθεί ο ανταγωνισμός, αλλά η αποτελεσματική προσαρμογή των υπηρεσιών που παρέχει το Internet στις δραστηριότητες της αλυσίδας αξίας, καθώς και στη στρατηγική της επι-

II. ΚΑΡΕΚΛΗΣ – ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ

χείρησης. Το παράδειγμα των τραπεζών θα πρέπει να γίνει παράδειγμα για τις επιχειρήσεις όλων των κλάδων της οικονομίας. Οι τράπεζες με την αξιοποίηση της τεχνολογίας του Internet και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που προσφέρουν, όχι μόνο ενδυνάμωσαν και κατέστησαν πιο αποτελεσματικές τις υφιστάμενες εδώ και πολλά χρόνια παραδοσιακές διαδικασίες προσφοράς των υπηρεσιών τους, αλλά επινόησαν και εφάρμοσαν νέους τρόπους παροχής των υπηρεσιών, που συνδυάζουν με τον πιο αποτελεσματικό, ασφαλή και απλό τρόπο τις παραδοσιακές δραστηριότητες με τα νέα ηλεκτρονικά κανάλια διανομής των υπηρεσιών.

Η ανάπτυξη των υπηρεσιών του e-finance και ειδικότερα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής θα συνεχιστεί με έντονους ρυθμούς, οι οποίοι θα εντείνονται όσο η νέα γενιά, που είναι και ο κατ' εξοχήν χρήστης της νέας τεχνολογίας, θα εντάσσεται στον παραγωγικό μηχανισμό. Σημαντικό ρόλο θα διαδραματίσουν εκτός από το ποσοστό διείσδυσης των υπολογιστών, της κινητής τηλεφωνίας και του Internet στο κοινωνικό σύνολο της χώρας και οι υποδομές που η χώρα διαθέτει, κυρίως σε παροχή υπηρεσιών που σχε-

τίζονται με την ανάπτυξη και χρήση του λογιστικού χρήματος. Η έκταση της χρήσης των διατραπεζικών και λοιπών ηλεκτρονικών συστημάτων πληρωμών τόσο από τις τράπεζες, τους οργανισμούς κοινής ωφέλειας, το δημόσιο τομέα, αλλά και από τις επιχειρήσεις των διάφορων κλάδων της οικονομίας, το θεσμικό πλαίσιο που θα καθορίζει τους κανόνες λειτουργίας και χρήσης των ηλεκτρονικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ο βαθμός τεχνολογικού εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα, η μεταβαλλόμενη συναλλακτική συμπεριφορά και νοοτροπία του πληθυσμού, είναι βασικοί παράγοντες που μεταξύ άλλων θα επηρεάσουν το ρυθμό ανάπτυξης και το ποσοστό διείσδυσης του e-finance στον ενεργό πληθυσμό.

Ανάπτυξη αναμένεται να έχει στο άμεσο μέλλον και η διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής (cross-border electronic banking) για δύο βασικούς λόγους: Πρώτον, καθώς θα συνεχίσει να αυξάνεται η αποδοχή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής σε πολλές χώρες, οι πελάτες των τραπεζών θα χρησιμοποιούν όλο και

περισσότερο το Internet για να έχουν πρόσβαση σε προϊόντα και υπηρεσίες, τα οποία θα ικανοποιούν τις απαιτήσεις τους, χωρίς να λαμβάνουν ιδιαίτερα υπόψη τη χώρα προέλευσης των υπηρεσιών. Δεύτερον, η συνεχής ανάπτυξη της τεχνολογίας θα διευκολύνει την ικανότητα των τραπεζών να χρησιμοποιούν όλο και περισσότερο ηλεκτρονικά κανάλια για τη διανομή των υπηρεσιών τους, με στόχο τη διεύρυνση της πελατειακής τους βάσης σε υφιστάμενες αλλά και νέες αγορές, χωρίς να απαιτείται κατ' ανάγκη φυσική παρουσία των τραπεζών στις νέες αγορές και κατ' επέκταση χωρίς να απαιτούνται σημαντικές από μέρους τους επενδύσεις.

Είναι μάλλον βέβαιο ότι η γενική αποδοχή της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι θέμα χρόνου, καθώς οι πελάτες των τραπεζών συνηθίζουν όλο και περισσότερο τη χρήση του Διαδικτύου, αντιλαμβάνονται τα οφέλη από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχουν οι τράπεζες και η εξέλιξη της τεχνολογίας αμβλύνει τις ανησυχίες τους σχετικά με θέματα ασφάλειας παροχής των υπηρεσιών.

Δ. ΓΕΩΡΓΟΠΟΥΛΟΣ – NOVABANK

Διανύοντας ήδη τον 21ο αιώνα, μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι οι τράπεζες βρίσκονται σε μια φάση μετασχηματισμού και επαναπροσδιορισμού του μοντέλου λειτουργίας τους. Βασικά χαρακτηριστικά του νέου μοντέλου είναι η τμηματοποίηση της αγοράς που απευθύνεται η τράπεζα και η προσφορά ολοκληρωμένων λύσεων για κάθε τμήμα της αγοράς, η σταδιακή μετατροπή του τραπεζικού καταστήματος από κέντρο συναλλαγών σε συμβουλευτικό κέντρο, η ενθάρρυνση των πελατών στη χρήση του φθηνότερου καναλιού για τις συναλλαγές τους και η αύξηση της κερδοφορίας με ταυτόχρονη εξαιρετική μείωση των λειτουργικών δαπανών.

Η ποιότητα στην εξυπηρέτηση και ο προσδιορισμός του κατάλληλου καναλιού εξυπηρέτησης για τον κατάλληλο πελάτη θα έχουν καθοριστικό ρόλο. Το e-banking αποτελεί σήμερα ένα δεδομένο δίκτυο διανομής και εξυπηρέτησης για όλες τις τράπεζες. Το e-banking θα συμβάλει και θα βοηθήσει στην επιτάχυνση αυτού του μετασχηματισμού. Οι βασικοί λόγοι είναι ευκολία στην πρόσβαση και τη χρήση του, καθώς και το μειωμένο κόστος ανά συναλλαγή.

Μπορούμε να προσδιορίσουμε τρεις βασικές περιόδους (με επιμέρους χαρακτηριστικά ή ενέργειες για την καθεμία απ' αυτές) για την εξέλιξη του e-banking:



1. Μεγαλύτερη μετακίνηση των συναλλαγών “ρουτίνας” προς το e-banking

Ο στόχος είναι να αυξηθεί η διείσδυση του δικτύου αυτού στους πελάτες, ώστε να αποκτήσει κυριολεκτικά κρίσιμη μάζα φθάνοντας τουλάχιστον στο 35% των πελατών της τράπεζας, διεκπεραιώνοντας το 40% των συναλλαγών. Τα χαρακτηριστικά της περιόδου είναι:

- Εντατική εκπαίδευση του προσωπικού “πρώτης γραμμής”, ώστε να μπορεί το προσωπικό αυτό να προωθεί το e-banking στους κατάλληλους πελάτες.
- Σε αυτή την περίοδο δεν αναμένεται η προσθήκη πολλών νέων συναλλαγών (άλλωστε υπάρχουν πάρα πολλές) στο e-banking, αλλά η συνεχής προσπάθεια για αύξηση της χρήσης τους.
- Ανασχεδιασμός της χρησιμότητας και της λειτουργικότητας των e-banking sites.

2. Συμβολή στο μετασχηματισμό των καταστημάτων. “Το κατάλληλο κανάλι για τον κατάλληλο πελάτη”

Ενα σημείο αναφοράς για τις τράπεζες θα είναι όταν οι on-line συναλλαγές ξεπεράσουν τις συναλλαγές στα καταστήματα. Αυτό εκτός ότι θα έχει θετικό αντίκτυπο στην κερδοφορία τους, θα επιταχύνει και τη διαμόρφωση τριών τύπων καταστημάτων: Τα συμβουλευτικά κέντρα (80% συμβουλευτική πώληση, 20% συναλλαγές), τα καταστήματα εξυπηρέτησης (50% συμβουλευτική πώληση, 50% συναλλαγές) και τα αυτόματα κέντρα συναλλαγών (5% συμβουλευτική πώληση, 95% συναλλαγές). Το αποτέλεσμα θα είναι η καλύτερη εξυπηρέτηση και η ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες με ακόμη μικρότερο κόστος. Τα χαρακτηριστικά της περιόδου είναι:

- Εξάπλωση της “WEB τεχνολογίας”, η οποία θα καταστεί η κυρίαρχη τεχνολογία για κάθε σημείο (τεμαχικό) εξυπηρέτησης καθώς και η τεχνολογία που θα μπορεί να ολοκληρώνει αποτελεσματικά τις νέες με τις παραδοσιακές εφαρ-

μογές. Νέα συστήματα CRM θα κάνουν την εμφάνισή τους.

3. Η ενσωμάτωση της “ανθρώπινης αίσθησης” στην ηλεκτρονική εξυπηρέτηση

Μετά από την ολοκλήρωση των προηγούμενων περιόδων η τράπεζα θα έχει πετύχει τη σημαντική μείωση του κόστους των συναλλαγών καθώς και την ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες της. Η στρατηγική της θα στραφεί στο να προσδώσει στο e-banking όλα εκείνα τα γνωρίσματα που αποτελούν σημαντικά χαρακτηριστικά της ανθρώπινης εξυπηρέτησης. Τα κυριότερα θα είναι:

- Προδραστικές υπηρεσίες, με στόχο την ενημέρωση του πελάτη για ό,τι αφορά το σύνολο της τραπεζικής του σχέσης.
- Προσωποποιημένες συμβουλευτικές και ευέλικτες υπηρεσίες. Κάθε επίσκεψη στο e-banking της τράπεζας θα αποτελεί μια καλή ευκαιρία για συμβουλευτική προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών για το συγκεκριμένο πελάτη.
- Ο πελάτης έχει τον πρώτο ρόλο. Θα ενισχυθεί σημαντικά η διαδραστικότητα μεταξύ πελάτη και τράπεζας. Έτσι ώστε ο πελάτης να μπορεί να σχεδιάζει και προβάλλει on-line τις ανάγκες του και στη συνέχεια η τράπεζα να του υποβάλλει, επίσης on-line, την κατάλληλη προσφορά.

