



ΕΠΙΠΕΔΟ II - Τραπεζικές εργασίες

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Σεμινάριο ενημέρωσης

16 – 17 Δεκεμβρίου 2008

Ο ανταγωνισμός στην προσέλκυση νέων και τη διατήρηση υφιστάμενων πελατών είναι έντονος στην ελληνική τραπεζική αγορά, ιδιαίτερα δε στη λιανική τραπεζική. Ο τραπεζικός τομέας έχει χαμηλώσει τα εμπόδια εισόδου νέων παικτών και ο ανταγωνισμός προέρχεται πλέον και από μέσα, αλλά και έξω από την τραπεζική αγορά. Οι τεχνολογικές πρόοδοι και η αύξηση του διαδικτύου έχουν χαμηλώσει τα γεωγραφικά εμπόδια και οι πληροφορίες πρέπει να βρίσκονται πολύ εύκολα στη διάθεση των πελατών. Οι μεταβαλλόμενοι τρόποι ζωής και η τεχνολογική παιδεία έχουν αυξήσει τις προσδοκίες των πελατών και μειώσει την παραδοσιακή πίστη τους για συνεργασία με συγκεκριμένη τράπεζα. Η ταχύτατη μετάδοση πληροφοριών έχει οδηγήσει στο commoditization των προϊόντων και των υπηρεσιών των τραπεζών, διαβρώνοντας τα κέρδη από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες. Για να αντισταθμίσουν αυτά τα φαινόμενα, οι τράπεζες ψάχνουν τρόπους ώστε να αυξηθεί η ικανοποίηση του πελάτη και διατηρηθεί η συνεργασία του με την τράπεζα, βελτιώνοντας την αποδοτικότητα και μεγιστοποιώντας την επιστροφή των επενδύσεων στην τεχνολογία. Για να ολοκληρώσουν αυτούς τους στόχους, οι τράπεζες πρέπει να ενσωματώσουν ανόμοια συστήματα και να υιοθετήσουν προηγμένες τεχνολογίες, όπως το γεωγραφικό σύστημα πληροφοριών (GIS), για να αναπτύξουν αποτελεσματικότερα προγράμματα μάρκετινγκ, και να πετύχουν τους στρατηγικούς τους στόχους.

Σκοπός:

Η ενημέρωση τραπεζικών στελεχών για τις δυνατότητες που παρέχουν τα σύγχρονα τεχνολογικά εργαλεία και ιδιαίτερα τα Γεωγραφικά Πληροφοριακά Συστήματα (Geographic Information Systems – GIS) στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της τράπεζας μέσα από την αξιόπιστη παροχή γεωδυναμικών πληροφοριών για την κατάρτιση αποτελεσματικότερων προγραμμάτων μάρκετινγκ.

Μαθησιακά αποτελέσματα:

Μετά το τέλος του σεμιναρίου οι συμμετέχοντες θα γνωρίζουν τις δυνατότητες που παρέχουν τα γεωγραφικά πληροφοριακά συστήματα ως εργαλεία υποστήριξης για τη βελτίωση της αποδοτικότητας του στελεχικού δυναμικού της τράπεζας, όπως:

- Επέκταση της βάσης πελατών
- Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Βελτίωση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών
- Βελτίωση της αποδοτικότητας των τοπικών μονάδων αλλά και της τράπεζας συνολικά
- Μεγαλύτερες δυνατότητες ανάλυσης της τοπικής τραπεζικής αγοράς

- Μεγαλύτερες δυνατότητες ανάλυσης του προφίλ της πελατείας
- Βελτιωμένη ανάλυση της πολιτικής και του βαθμού διεξόδου των ανταγωνιστών
- Καλύτερη υποστήριξη των αποφάσεων για το στρατηγικό σχεδιασμό
- Βελτίωση αποτελεσματικότητας των προγραμμάτων μάρκετινγκ
- Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών λιανικής τραπεζικής
- Βελτιστοποίηση της κατανομής των νέων τραπεζικών καταστημάτων και των ΑΤΜ
- Αποτελεσματικότερη διαχείριση του στόλου οχημάτων για τον εφοδιασμό με μετρητά των καταστημάτων και ΑΤΜ
- Καλύτερη διαχείριση στοιχείων ενεργητικού
- Βελτιωμένη διαχείριση της διανομής μετρητών στα off-site ΑΤΜ
- On line παρακολούθηση της θέσης (επάρκειας) μετρητών στα ΑΤΜ
- Αποτελεσματικότερη διαχείριση σχέσεων με την πελατεία

Συμμετέχοντες:

Τραπεζικά στελέχη που απασχολούνται:

- στο δίκτυο καταστημάτων
- σε μονάδες μάρκετινγκ
- στη διαχείριση σχέσεων με την πελατεία
- σε μονάδες λιανικής τραπεζικής
- σε μονάδες στρατηγικού σχεδιασμού

Προαπαιτούμενα:

Γνώσεις χειρισμού τραπεζικών εφαρμογών πληροφορικής είναι επιθυμητές.

Εισηγητής:

Διονύσης Μυρτίδης, Σύμβουλος Πληροφορικής, ΣΕΠ στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Διάρκεια: 8 ώρες

Χρόνος διεξαγωγής: 16 - 17 Δεκεμβρίου 2008 (ώρες 16:30 - 20:30)

Δίδακτρα: 240 €

Αριθμός συμμετεχόντων: Μέχρι 20, κατά προτεραιότητα δηλώσεων συμμετοχής.

Τόπος διεξαγωγής: Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο, Σίνα 11, Αθήνα.

Για δηλώσεις συμμετοχής, συμπληρωματικές πληροφορίες, υποβολή προγράμματος στον ΟΑΕΔ παρακαλούμε τηλεφωνήστε στο 210 33.86.411 (κ. Τασάκος).

Ακύρωση εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έναρξης συνεπάγεται επιβάρυνση ίση με το 1/2 των διδάκτρων.

ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ 236

- Ο ρόλος των Γεωγραφικών Πληροφοριακών Συστημάτων στις τράπεζες
- Διαχείριση σχέσεων με την πελατεία
- Επέκταση πελατειακής βάσης
- Ποιότητα των παρεχόμενων τραπεζικών υπηρεσιών
- Βαθμός ικανοποίησης πελατών
- Ανάλυση της τοπικής τραπεζικής αγοράς
- Ανάλυση του προφίλ της πελατείας
- Ανάλυση της πολιτικής και του βαθμού διείσδυσης των ανταγωνιστών
- Αποδοτικότητα των τοπικών μονάδων και της τράπεζας συνολικά
- Αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων μάρκετινγκ
- Προγραμματισμός τοπικής και συνολικής επιχειρηματικής επέκτασης
- Υποστήριξη αποφάσεων για στρατηγικό σχεδιασμό
- Υπηρεσίες λιανικής τραπεζικής
- Κατανομή νέων τραπεζικών καταστημάτων και ATM
- Διαχείριση του στόλου οχημάτων για τον εφοδιασμό με μετρητά των καταστημάτων και ATM
- Παρακολούθηση της απόδοσης καταστημάτων
- Διαχείριση στοιχείων ενεργητικού
- Διαχείριση της διανομής μετρητών στα off-site ATM
- On-line παρακολούθηση της θέσης (επάρκειας) μετρητών στα ATM
- Μια ολοκληρωμένη προσέγγιση
 - Σύστημα ανάλυσης αγοράς
 - Σύστημα προγραμματισμού επέκτασης
 - Σύστημα διαχείρισης στοιχείων ενεργητικού
 - Σύστημα διαχείρισης στόλου εφοδιασμού καταστημάτων και ATM
 - Σύστημα παρακολούθησης της θέσης μετρητών των ATM
 - Σύστημα διαχείρισης σχέσεων πελατών
 - Τραπεζικό σύστημα

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Η εκπαιδευτική διαδικασία συνιστά σχέση αμφίδρομης ουσιαστικής επικοινωνίας εκπαιδευτή και συμμετεχόντων. Η αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας αυτής καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από το σχετικό με το σεμινάριο υπόβαθρο, τις ανάγκες και τις προσδοκίες των συμμετεχόντων.

Συγκεκριμένα, ζητήματα όπως η εργασιακή εμπειρία, το εκπαιδευτικό υπόβαθρο και τα ειδικότερα οφέλη που προσδοκούν οι συμμετέχοντες να αποκομίσουν από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα συνιστούν καθοριστικούς παράγοντες, που πρέπει να συνεκτιμώνται για την αποτελεσματική προσαρμογή της μεθοδολογίας που θα χρησιμοποιήσει ο εισηγητής.

Τα παρακάτω στοιχεία είναι απολύτως εμπιστευτικά και θα χρησιμοποιηθούν μόνο από το ΕΤΙ. Οι πληροφορίες αυτές θα βοηθήσουν τον εισηγητή να διαμορφώσει το κατάλληλο εκπαιδευτικό «μείγμα» που θα μεγιστοποιήσει το δικό σας όφελος.

ΠΡΟΦΙΛ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ	
Ονοματεπώνυμο:	Τράπεζα/εταιρεία:
	Μονάδα:
Σημερινά επαγγελματικά καθήκοντα (σύντομη περιγραφή):	
Χρόνια προϋπηρεσίας: Προηγούμενες θέσεις εργασίας (εντός ή εκτός τραπεζικού χώρου):	
Σπουδές – ειδικότητες:	
Θέματα σχετικά με το πρόγραμμα που γνωρίζετε με οποιονδήποτε τρόπο (π.χ. εμπειρία, εκπαίδευση, αναγνωστικά ενδιαφέροντα):	
Εκπαιδευτικά προγράμματα που έχετε παρακολουθήσει για το ίδιο ή παρεμφερές θέμα:	
Θεματικές ενότητες στις οποίες θα επιθυμούσατε να δώσει μεγαλύτερη έμφαση ο εισηγητής:	

**Παρακαλούμε στείλτε το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο μέχρι τις 9/12/2008
στο e-mail: ntassakos@hba.gr ή στο fax: 210-3646122.**

Ευχαριστούμε για τη συμβολή σας στην αρτιότερη προετοιμασία του προγράμματος.

Τομέας Επικοινωνίας ΕΤΙ