

Η ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΠΟΚΤΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΠΡΟΒΑΔΙΣΜΑ

Του Παναγ. ΚΑΡΑΧΑΛΙΟΥ
Διευθυντού Εμπορ. Τραπ.

Επενδύσεις στην τεχνολογία

Η παγκοσμιότητα των αγορών και η ένταση του ανταγωνισμού, σε συνδυασμό με τη ραγδαία εξέλιξη των ενσωματωμένων στην παραγωγική διαδικασία τεχνολογικών μέσων, αναγκάζουν τις Τράπεζες σε προγράμματα επενδύσεων τεχνολογικού εκσυγχρονισμού με σταθερά αυξητικές τάσεις. Κυρίαρχη θέση στην κατανομή αυτών των επενδύσεων έχουν:

Τα συστήματα που διευκολύνουν τη διαχείριση της σχέσης Τράπεζας-Πελάτη. Σε αυτά συγκαταλέγονται τα πελατοκεντρικά πληροφοριακά συστήματα (customer information systems), τα συστήματα αξιολόγησης κινδύνων και αποδοτικότητας (risk and profitability systems) και τα συστήματα προώθησης παραδοσιακών και νέων προϊόντων στην πελατεία (cross selling systems).

Τα συστήματα διαχείρισης νέων μέσων διανομής, τα οποία προσφέρουν την χωρίς διακοπή (24ωρη) προσπέλαση του πελάτη στους λογαριασμούς του και στις προσφερόμενες τραπεζικές υπηρεσίες. Σε αυτά συγκαταλέγονται τα συστήματα διαχείρισης και λειτουργίας των δικτύων ATM's και EFTPOS's καθώς και των κέντρων εξυπηρέτησης συνδρομητών πελατών με δυνατότητα πρόσβασης μέσω μικροϋπολογιστή ή τηλεφώνου στα συστήματα της Τράπεζας (Electronic, Home, Corporate and Telephone Banking).

Τα συστήματα που διευκολύνουν τον ανασχεδιασμό της ροής εργασίας και την ποιότητα των αποφάσεων, τα συστήματα τηλεπικοινωνιακής υποδομής και διαχείρισης και τα συστήματα που βελτιώνουν την απόδοση της υφιστάμενης τεχνολογικής υποδομής, η οποία αντιπροσωπεύει επενδύσεις και προσπάθειες ετών.

Με επενδύσεις αυτού του είδους μπορεί να διαμορφωθούν προϋποθέσεις σύγχρονης εξυπηρέτησης των πελατών για διεκπεραίωση των τραπεζικών συναλλαγών τους «οπουδήποτε» (π.χ. στο δίκτυο των καταστημάτων, στο δίκτυο των ATM's, σε σημεία

πωλήσεων, σε χώρους εργασίας, σε χώρους διαμονής και εν κινήσει) και «οποτεδήποτε» 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, όλες τις ημέρες του χρόνου).

Επιτεύγματα τριετίας 1994-1996 στην Εμπορική Τράπεζα

Οι στρατηγικές επιλογές και το πρόγραμμα εκσυγχρονισμού της Εμπορικής Τράπεζας εκεί ακριβώς στοχεύουν, στη διευκόλυνση δηλαδή των πελατών της Τράπεζας για διεκπεραίωση των συναλλαγών τους «οπουδήποτε» και «οποτεδήποτε». Αυτό προϋποθέτει σταδιακό σταθερό μετασχηματισμό της οργανοτεχνολογικής της υποδομής και των μεθόδων και μέσων διανομής των υπηρεσιών της. Επίσης, διαρκή εκσυγχρονισμό και υποστήριξη των συναλλακτικών σχέσεων της Τράπεζας με την αγορά της, με την ενσωμάτωση διαδεδομένων κυρίως τεχνολογιών στην παραγωγική διαδικασία και στο λειτουργικό της περιβάλλον.

Σε αυτά τα πλαίσια και με την απορρόφηση επενδύσεων τεχνολογικού εκσυγχρονισμού της τάξεως των 12 δις δραχμών στο διάστημα 1994-1996, με αναθέσεις έργων μέσω άψογων διαδικασιών σε δεκάδες προμηθευτές και σχεδόν σε κάθε περίπτωση με όρους «του πλέον ευνοούμενου πελάτη», η Εμπορική Τράπεζα κατόρθωσε στην τριετία πολύ περισσότερα από όσα η ίδια και οι άλλες Τράπεζες του κρατικού κυρίως τομέα δεν πέτυχαν στην δεκαετία που πέρασε. Συγκεκριμένα επέτυχε:

Την επέκταση του ωραρίου λειτουργίας των συστημάτων αυτόματης τραπεζικής εξυπηρέτησης, διευκολύνοντας τους πελάτες της στη διεκπεραίωση των πλέον κοινότεπων συναλλαγών τους (π.χ. αναλήψεις μετρητών, ερωτήσεις υπολοίπων λογαριασμών, καταθέσεις, πληρωμές δόσεων Εμποροκάρτας και Εμποροκάρτας-VISA, μεταφορές χρημάτων από λογαριασμό σε λογαριασμό κ.ά.) 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, όλες τις ημέρες του χρόνου.

Τον πενταπλασιασμό σχεδόν του δικτύου μηχανών αυτόματης τραπεζικής εξυπηρέτησης (γνωστών ως ΑΤΜ'ς). Σήμερα οι πελάτες της Εμπορικής Τράπεζας εξυπηρετούνται, όλο το 24ωρο, από 360 επιλεγμένα σημεία σε όλη την επικράτεια. Τα σημεία αυτά θα αυξηθούν σταδιακά σε περίπου 500 εντός της επόμενης διετίας, με πιθανότητες να διαμορφωθεί από την Εμπορική Τράπεζα το μεγαλύτερο σε μέγεθος δίκτυο ΑΤΜ'ς στην Ελλάδα.

Την εκ του μηδενός ανάπτυξη του μεγαλύτερου στην Ελλάδα δικτύου μηχανών αυτόματης ανταλλαγής συναλλάγματος για την 24ωρη εξυπηρέτηση των επισκεπτών της χώρας μας, σε περισσότερα από 50 γεωγραφικά διασκορπισμένα σημεία με μεγάλη τουριστική κίνηση.

Την εγκατάσταση δεκάδων ειδικών περιπτέρων (κιόσκια) εφοδιασμένων με αυτόματες μηχανές τραπεζικών συναλλαγών (ΑΤΜ για δοσοληψίες με κάρτες και ΑΕΜ για δραχμοποίηση ξένων χαρτονομισμάτων). Αυτά τα κιόσκια τοποθετούνται σε χώρους που δέχονται μεγάλη τουριστική κυρίως κίνηση και προβάλλουν τη σύγχρονη ταυτότητα της Τράπεζας παράλληλα με την στρατηγική θέση να έχει παρουσία εκεί που μπορεί να εξυπηρετηθούν καλύτερα και σε 24ωρη βάση οι πελάτες της. Με την εξάπλωση των καλαίσθητων αυτών περιπτέρων, μελέτης και σχεδιασμού στελεχών της

Τράπεζας, η Εμπορική πρωτοπορεί σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και αναμένεται να έχει μιμητές σε ευρεία κλίμακα.

Τον τριπλασιασμό των συστημάτων σε σημεία πωλήσεων (γνωστών ως EFTPOS τερματικών) για την ασφαλή και γρήγορη επεξεργασία δοσοληψιών για αγορές αγαθών σε πάνω από 10.000 (μέσω κοινού με την Εθνική Τράπεζα και την Diners δικτύου EFTPOS τερματικών) επιχειρήσεις στις οποίες διεκπεραιώνεται το μεγαλύτερο ποσοστό των δοσοληψιών Ελλήνων και ξένων κατόχων καρτών.

Την αναβάθμιση των κεντρικών υπολογιστικών συστημάτων και την μετατροπή σε MVS του λειτουργικού συστήματος της Τράπεζας για την πληρέστερη και απρόσκοπτη, μεταξύ άλλων, υποστήριξη των δοσοληψιών που γίνονται κυρίως στα γκισέ των καταστημάτων της. Έτσι, είναι εξασφαλισμένη η ποιότητα της εξυπηρέτησης των πελατών της Εμπορικής Τράπεζας με τα (συνεχώς εξελισσόμενα) συστήματα τηλεεπεξεργασίας που διαθέτει.

Την εγκατάσταση 2000 περίπου συστημάτων μικροϋπολογιστών, τόσο στο δίκτυο των καταστημάτων, όσο και στις διάφορες Διευθύνσεις της Τράπεζας, για την αυτοματοποίηση υποστηρικτικών κυρίως λειτουργιών, με στόχο τον εκσυγχρονισμό της παραγωγικής διαδικασίας, τη μείωση του κόστους και τη βελτίωση της ποιότητας κυρίως των αποφάσεων που στηρίζονται σε συνθέσεις επεξεργασμένων στοιχείων.

Την εισαγωγή πιλοτικών συστημάτων αναμονής για την εξυπηρέτηση των πελατών σε επιλεγμένα καταστήματα της Τράπεζας στις μεγαλύτερες πόλεις της χώρας. Την εγκατάσταση των πλέον σύγχρονων θυρίδων θησαυροφυλακίου, ηλεκτρονικής διαχείρισης, για πρώτη φορά στην Ελλάδα, σε επιλεγμένα καταστήματα της Τράπεζας (σε Ψυχικό, Αγία Παρασκευή, Γαλάτσι και Πειραιά).

Δημιουργία πρόσθετων Κέντρων Μετάδοσης Μηνυμάτων SWIFT.

Σύνταξη πρότυπων κανονισμών λειτουργίας για σειρά εγκατεστημένων στην Τράπεζα συστημάτων (SWIFT, θυρίδων θησαυροφυλακίου ηλεκτρονικής διαχείρισης, στατιστικών στοιχείων ηλεκτρονικού συστήματος καθορισμού προτεραιότητας, ασφάλειας και διαχείρισης συστημάτων μικροϋπολογιστών, μηχανών αυτόματης δραχομοποίησης ξένων τραπεζογραμματίων, μηχανών διαλογής χαρτονομισμάτων κ.ά.).

Την εγκατάσταση μηχανών ποιοτικής διαλογής και καταμέτρησης χαρτονομισμάτων για την καλύτερη διαχείριση των ταμειακών διαθεσίμων της Τράπεζας στα περιφερειακά κυρίως κέντρα.

Την ανάπτυξη προγραμμάτων υποστήριξης καρτών MASTERCARD, PLUS και ELECTRON VISA για τη διευκόλυνση των αλλοδαπών κυρίως κατόχων τους.

Την ανάπτυξη δεκάδων προγραμμάτων, στο σύστημα διαχείρισης καρτών κυρίως, για υποστήριξη καρτών και συναλλαγών εξυπηρετούμενων Τραπεζών, ομαδικών εκδόσεων καρτών για το προσωπικό συμβεβλημένων με την Τράπεζα επιχειρήσεων, εκδόσεων ταυτόριθμων καρτών και άλλων λειτουργικών απαιτήσεων, με πρωτεύουσα κατεύθυνση την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών.

Την εισαγωγή συστήματος αξιολόγησης (CREDIT SCORING) υποψηφίων πελατών για χορήγηση καρτών, με στόχο την ταχύτερη ικανοποίηση αιτημάτων με τον ελάχιστο δυνατό κίνδυνο για την Τράπεζα.

Την ανάπτυξη εφαρμογής VISAPHONE για την εξυπηρέτηση των κατόχων Εμποροκάρτα-Visa στις τηλεφωνικές τους συνδιαλέξεις κυρίως στο εξωτερικό.

Την δορυφορική VSAT σύνδεση με την VISA Λονδίνου.

Την αναβάθμιση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου μετάδοσης δεδομένων (data) με νέους κόμβους ανά την Ελλάδα και την αναδιάταξη των σταθμών εργασίας των δικτύων της Τράπεζας για τη βέλτιστη κατανομή των φορτίων και την πιο αξιόπιστη και σύντομη ολοκλήρωση των δοσοληψιών σε όλο το 24ωρο, ακόμη και υπό τις πλέον αντίξοες συνθήκες.

Την αναδιοργάνωση του δικτύου με προσθήκες και μεταβολές εκατοντάδων τερματικών για την κάλυψη νέων καταστημάτων και καταστημάτων με αυξημένο όγκο εργασιών, ώστε να βελτιωθεί ο χρόνος εξυπηρέτησης των πελατών.

Την συμμετοχή στο Ευρωπαϊκό πρόγραμμα CAFE για πιλοτική χρήση έξυπνων καρτών (chip ή smart cards) σε τραπεζικές συναλλαγές.

Την εισαγωγή γεωγραφικών πληροφοριακών συστημάτων και συστημάτων στατιστικής ανάλυσης σε επιλεγμένες μονάδες της Τράπεζας.

Την υποστήριξη του δικτύου των καταστημάτων των θυγατρικών Τραπεζών της Εμπορικής στη Γερμανία και Κύπρο.

Την συντήρηση περισσότερων από 40 εφαρμογών υποστήριξης των εργασιών της Τράπεζας, την αναδόμηση μεγάλου ποσοστού αυτών και τη μετάπτωση των χιλιάδων προγραμμάτων που τις απαρτίζουν σε περιβάλλον MVS.

Την ανάπτυξη μεγάλου αριθμού νέων εφαρμογών και προγραμμάτων καθώς και εγκατάσταση δοκιμασμένων στην αγορά συστημάτων για την κάλυψη επιτακτικών αναγκών της Τράπεζας, στα πλαίσια υποστήριξης νέων κυρίως τραπεζικών προϊόντων ή εξυπηρέτησης διαχειριστικών συστημάτων του δικτύου. Ενδεικτικά αναφέρονται οι εφαρμογές για άυλους τίτλους, στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια, καταθέσεις και δάνεια σε συνάλλαγμα, πάγιες εντολές, μισθοδοσίες οργανισμών, αμοιβαία κεφάλαια, χρηματοδοτικές μισθώσεις, μεταχρονολογημένες επιταγές, εισαγωγές-εξαγωγές, ταμειολογιστικές εργασίες, εντολές εξωτερικού, προϋπολογισμός και απολογισμός καταστημάτων και Διευθύνσεων, εισηγητικά πιστοδοτήσεων, συμψηφισμός επιταγών, εγγυητικές επιστολές, χρεόγραφα, νομικές υποθέσεις, στατιστικά τηλεδιαχείρισης κ.ά.

Τη διασύνδεση με το διατραπεζικό σύστημα «Γειρεσίας» για την προσπέλαση του δικτύου σε δυσμενείς πληροφορίες που σχετίζονται με αιτήματα πιστοδότησης επιχειρήσεων αρχικά και με αιτήματα ιδιωτών για πιστωτικές κάρτες και καταναλωτικά δάνεια, στη συνέχεια.

Την ανάπτυξη συστημάτων επεξεργασίας εντύπων/εικόνων (document image processing systems) στις Διευθύνσεις Πιστωτικών Καρτών, Προσωπικού και Υποστήριξης Δικτύου. Τα συστήματα αυτά με τις δυνατότητες υποδοχής, αποθήκευσης και εκμετάλλευσης εντύπων και ιστορικών κυρίως δεδομένων, θα διευκολύνουν σημαντικά στην άμεση διεκπεραίωση αιτημάτων, είτε αυτά προέρχονται από κατόχους πιστωτικών καρτών ή από συμβεβλημένες με την Εμποροκάρτα και Εμποροκάρτα-VISA επιχειρήσεις, είτε αφορούν στο πλήθος των στοιχείων που συνθέτουν τους φακέλους του προσωπικού της Τράπεζας, είτε αφορούν στις πράξεις μετάδοσης μηνυμάτων SWIFT.

Την ανάπτυξη τοπικών δικτύων μικροϋπολογιστών, με την ολοκλήρωση εγκατα-

στάσεων δικτυακής και συστηματικής υποδομής σε διάφορες Τραπεζικές Μονάδες, ανάλογα με τις ανάγκες και την ετοιμότητα υποδοχής του περιβάλλοντος.

Την εγκατάσταση συστημάτων διαχείρισης της τεχνολογικής και λειτουργικής υποδομής της Τράπεζας.

Την μεθοδική εκπαίδευση μεγάλου αριθμού χρηστών και του συνόλου του ειδικευμένου δυναμικού στα διάφορα συστήματα που απαρτίζουν την τεχνολογική υποδομή της Τράπεζας.

Την ανέγερση Μηχανογραφικού Κέντρου, σύγχρονων προδιαγραφών, με αξιοποίηση ιδιόκτητου οικοπέδου της Τράπεζας στο Χολαργό.

Την ανάθεση του μεγάλης πνοής και ζωτικής σημασίας για την εξέλιξη της Τράπεζας έργου αυτοματισμού των εργασιών της, μετά από επίπονη και συστηματική προσπάθεια επίλεκτης ομάδας στελεχών της Τράπεζας για ένα περίπου χρόνο. Η επιλογή της αναδόχου εταιρείας (ANDERSEN CONSULTING Ισπανίας) έγινε με άψογες και διαφανείς διαδικασίες και μετά από διαδοχικά στάδια αξιολόγησης δεκάδων προτάσεων και προμηθευτών, με προκαθορισμένα και δημοσιοποιημένα τα κριτήρια πρόκρισης, τα οποία παρέμειναν σταθερά μέχρι την τελική επιλογή. Με την ολοκλήρωσή του, σε τρία περίπου χρόνια, η Τράπεζα θα έχει τεχνολογικό προβάδισμα σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και θα κάνει αισθητή την απόστασή της από τον ανταγωνισμό. Αυτό διότι η επιλογή της θα στηρίζεται στο πλέον προηγμένο και ολοκληρωμένο τραπεζικό σύστημα που είναι διαθέσιμο στη διεθνή αγορά σήμερα. Το σύστημα αυτό διακρίνεται μεταξύ άλλων διότι α) στηρίζεται σε συσσωρευμένη μοναδική τραπεζική εμπειρία της κατασκευάστριας εταιρείας, κορυφαίας στο είδος της σε παγκόσμιο επίπεδο, β) έχει κληρονομήσει τα δομικά στοιχεία επιτυχημένων εγκαταστάσεων της ίδιας εταιρείας με προηγούμενης γενεάς συστήματα, γ) έχει ήδη δοκιμαστεί με απόλυτη επιτυχία σε μεγάλες τράπεζες του μεγέθους της Εμπορικής και σε περιβάλλον έντονου ανταγωνισμού, δ) έχει αναπτυχθεί με καθιερωμένα εργαλεία και μεθοδολογίες, εξελιγμένη τεχνολογία (repository, object code, client/server) και στέρεη αρχιτεκτονική, ε) στηρίζεται σε επαληθευμένο τραπεζικό και πληροφοριακό πρότυπο (bank and data model), στ) διαθέτει πλήρες σετ εφαρμογών, πλήρη πλατφόρμα ανάπτυξης, πηγαίο αντικειμενοστραφή κώδικα (ο οποίος δεν έχει απαιτήσεις συντήρησης κόστους της τάξεως των \$500.000 ετησίως), πλήρη κατάλογο τραπεζικών προϊόντων και τραπεζικών διαδικασιών, περιβάλλον αυτοεκπαίδευσης χρηστών και πλήθος άλλων δομικών στοιχείων προηγμένης τεχνολογίας, ζ) είναι πελατοκεντρικό, διευκολύνει την γρήγορη ανάπτυξη και εισαγωγή προϊόντων στο δίκτυο, και δίνει όλες τις δυνατότητες παρακολούθησης των σχέσεων κάθε πελάτη με την Τράπεζα και προώθησης προϊόντων ανάλογα με το προφίλ και τις απαιτήσεις του, η) παρέχει τη δυνατότητα ενοποίησης του τεχνολογικού περιβάλλοντος της τράπεζας με χρήση μεθοδολογίας και εργαλείων ανάπτυξης και θ) καλύπτει συνολικά σε επίπεδο κεντρικών συστημάτων και συστημάτων καταστήματος, κάτω από ενιαία δομή και αρχιτεκτονική, το πληροφοριακό σύστημα της Τράπεζας, από πλευράς παραγωγής, πληροφόρησης και ελέγχου.

Το σύστημα συνοδεύεται από υπηρεσίες ανασχεδιασμού (re-engineering) των εργασιών της Τράπεζας και προσαρμογής του περιβάλλοντος λειτουργίας της, από έμπειρη και δοκιμασμένη σε προηγούμενες εγκαταστάσεις ομάδα κορυφαίων στελε-

χών της αναδόχου εταιρείας, από μεταφορά τεχνογνωσίας στο προσωπικό της Τράπεζας και από σοβαρά αντισταθμίσιμα ή royalty fees για τυχόν εγκαταστάσεις σε θυγατρικές τράπεζες της Εμπορικής ή άλλες τράπεζες στην Ελλάδα ή σε χώρες με παρουσία της Εμπορικής. Η ανάθεση του έργου έγινε με τους πλέον ευνοϊκούς όρους και θα στοιχίσει περίπου τέσσερις φορές λιγότερο από ότι σε άλλες Τράπεζες ιδίων περιόδου μεγεθών με την Εμπορική. Με την έναρξη και την επιτυχή κατά το 1996 (με την ολοκλήρωση των προγραμματισμένων τμημάτων) εξέλιξη αυτού του έργου η Τράπεζα ατενίζει με αισιοδοξία την προοπτική της στο 2000 και στην πέρα του 2000 δεκαετία.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το έργο αυτοματισμού των εργασιών της Εμπορικής Τράπεζας είναι αυτή τη στιγμή το μεγαλύτερο σε εξέλιξη έργο πληροφορικής στην Ελλάδα.

Στόχοι για το 1997

Το 1997 αναμένεται να είναι χρόνος αιχμής για τον τεχνολογικό εκσυγχρονισμό της Εμπορικής Τράπεζας, με τη συνέχιση των σε εξέλιξη προγραμμάτων και την έναρξη σειράς έργων πληροφορικής, στα πλαίσια του μετασχηματισμού της οργανοτεχνικής της υποδομής και των μεθόδων και μέσων διανομής των υπηρεσιών της. Με σύγχρονη οργανωτική δομή, με δημιουργία ολοκληρωμένων μονάδων (banking groups) που καλύπτουν τις εξειδικευμένες αγορές πελατών/προϊόντων και με προϋπολογισμό επενδύσεων της τάξεως των 5 δις δραχμών για τα προγραμματισμένα έργα τεχνολογικού εκσυγχρονισμού, η έμφαση από την Εμπορική Τράπεζα θα δοθεί στα εξής:

Υλοποίηση της πρώτης φάσης του συστήματος αυτοματισμού των εργασιών της Τράπεζας, με στόχο την σταδιακή ολοκλήρωση, μετάπτωση και ένταξη δέσμης των εφαρμογών αυτής της φάσης στο δίκτυο των καταστημάτων εντός του 1997.

Συνέχιση της εξέλιξης των συστημάτων τηλεπεξεργασίας.

Συνέχιση των αναβαθμίσεων της τηλεπικοινωνιακής υποδομής, για την αποτελεσματικότερη διαχείριση των σταθμών εργασίας στα καταστήματα, των συστημάτων αυτόματης τραπεζικής εξυπηρέτησης, των τερματικών στα σημεία πωλήσεων για τις συναλλαγές των πελατών με πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες κ.ά.

Επέκταση του δικτύου των μηχανών αυτόματων συναλλαγών (ΑΤΜ'ς), με απώτερο στόχο τη δημιουργία του πρώτου σε μέγεθος δικτύου ΑΤΜ'ς στην Ελλάδα.

Διασύνδεση του δικτύου ΑΤΜ'ς της Εμπορικής Τράπεζας με αντίστοιχα δίκτυα άλλων Τραπεζών, μέσω των Διατραπεζικών Συστημάτων Πληρωμών (ΔΙΑΣ) και απευθείας προσφορά του στους πελάτες συνδεδεμένων στο δίκτυο της Τραπεζών.

Ανάπτυξη πιλοτικών Ηλεκτρονικών Καταστημάτων αυτόματης τραπεζικής εξυπηρέτησης και εξάπλωση των ειδικών περιπτέρων (κιόσκια) σε πολυσύχναστα μέρη.

Εγκατάσταση συστήματος αυτόματης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών και συμβεβλημένων με τις κάρτες της Τράπεζας επιχειρήσεων με δυνατότητες έγκρισης ή διεκπεραίωσης τραπεζικών δΟΣΟΛΗΨΙΩΝ.

Ανάπτυξη πιλοτικού συστήματος 24ωρου προβολής προϊόντων της Τράπεζας για ενημέρωση ενδιαφερόμενων πελατών, με δυνατότητες διεκπεραίωσης σειράς τραπεζικών συναλλαγών (όπως και στα ΑΤΜ'ς, πλην αναλήψεων) καθώς και προσθήκης

συναλλαγών πληρωμής λογαριασμών κοινής ωφελείας.

Επέκταση του δικτύου τερματικών στα σημεία πωλήσεων, αξιοποίηση της πρόσφατα εγκατεστημένης σύγχρονης πλατφόρμας για τη διαχείριση των συναλλαγών που γίνονται από τους κατόχους καρτών στις συμβεβλημένες με την Εμποροκάρτα, τη Mastercard και την Εμποροκάρτα-VISA επιχειρήσεις και αναβάθμιση συστημάτων για τη διαχείριση των καρτών άλλων Τραπεζών.

Έκδοση χρεωστικής κάρτας και διασύνδεσης με EUROPAY INT'L για τη διαχείριση της MASTERCARD και άλλων προϊόντων της.

Αναβάθμιση του συνόλου των τερματικών EFTPOS για την εξυπηρέτηση και συναλλαγών με χρεωστικές κάρτες και ολοκλήρωση του έργου εκσυγχρονισμού της τεχνολογικής υποδομής διαχείρισης των EFTPOS.

Εγκατάσταση εφαρμογής για τη διαχείριση των σε καθυστέρηση υποχρεώσεων πελατών (collections system).

Επέκταση του δικτύου αυτόματων ανταλλακτηρίων συναλλάγματος.

Εγκατάσταση συστημάτων τραπεζικής τηλεξυπηρέτησης επιχειρήσεων και ιδιωτών πελατών (home and corporate banking systems), με χρήση μικροϋπολογιστή ή τηλεφώνου, από τον τόπο εργασίας ή διαμονής των συνδρομητών-αυτού του είδους των υπηρεσιών.

Συνέχιση της εξάπλωσης μικροϋπολογιστικών συστημάτων και συνέχιση των προγραμμάτων εκπαίδευσης του προσωπικού της Τράπεζας για την αξιοποίησή τους.

Ανάπτυξη πιλοτικών εγκαταστάσεων και συστημάτων για την αποτελεσματική ενσωμάτωση του INTERNET στο λειτουργικό περιβάλλον της Τράπεζας, με στόχευση τη διάθεση πληροφοριών, προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας σε INTERNET συνδρομητές.

Ανάπτυξη συστημάτων αυτοματισμού γραφείου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τηλεδιάσκεψης σε επιλεγμένες μονάδες της Τράπεζας και διασύνδεσής τους με το δίκτυο INTERNET.

Εξάπλωση των συστημάτων επεξεργασίας εντύπων/εικόνων (document image processing systems).

Εγκατάσταση ηλεκτρονικών θυρίδων θησαυροφυλακίου σε νέα ή υπό ανακαίνιση καταστήματα και εξάπλωση εγκαταστάσεων συστημάτων αναμονής σε καταστήματα με μεγάλη κίνηση.

Ανάπτυξη αυτόνομων σε μεγάλο βαθμό συστημάτων υποστήριξης εξειδικευμένων αγορών πελατών/προϊόντων (π.χ. Shipping and Private Banking).

Υποστήριξη θυγατρικών Τραπεζών στα Βαλκάνια και Παρευξείνιες χώρες.

Ανάπτυξη Κέντρων Υποστήριξης (σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο) των διαφόρων συστημάτων αυτοματισμού εγκατεστημένων στο δίκτυο των καταστημάτων της Τράπεζας και σε χώρους εκτός καταστημάτων (όπως είναι οι συμβεβλημένες με την Εμποροκάρτα και Εμποροκάρτα-Visa επιχειρήσεις και οι οργανισμοί ή οι δημόσιοι χώροι με εγκαταστάσεις ΑΤΜ's, ιδιοκτησίας της Τράπεζας).

Μετεγκατάσταση του Μηχανογραφικού Κέντρου της Τράπεζας στο υπό αποπεράτωση σύγχρονων προδιαγραφών Κέντρο της στο Χολαργό.

Η προοπτική

Καθώς τα έργα αυτά υλοποιούνται, αρχίζει να γίνεται χειροπιαστή πραγματικότητα το όραμα που έχει η Εμπορική Τράπεζα για τις συναλλακτικές σχέσεις της με τους πελάτες της.

Σχέσεις που στηρίζονται στην έγκυρη και επαρκή πληροφόρηση αναφορικά με την ταυτότητα, τις προτιμήσεις και την συμπεριφορά κάθε πελάτη και ως εκ τούτου στη δυνατότητα σύνθεσης και προσφοράς προϊόντων και υπηρεσιών που τον ενδιαφέρουν.

Σχέσεις που θέλουν τον πελάτη της Εμπορικής να πληκτρολογεί στην τηλεφωνική του συσκευή το τριψήφιο πρόθεμα και στη συνέχεια τον κωδικό πρόσβασής του στις υπηρεσίες της Τράπεζας για να δοθεί η ευκαιρία υποδοχής του με το φιλικότερο τρόπο πριν αρχίσει ο διάλογος για συναλλαγές μαζί του.

Σχέσεις που επιτρέπουν στον πελάτη της Εμπορικής όταν βρεθεί μπροστά σε μια έξυπνη συσκευή (είτε αυτή είναι ένας μικροϋπολογιστής, είτε ένα έξυπνο τηλέφωνο, ή στο γραφείο ή στο σπίτι του) και μετά από πρόσβασή του στις υπηρεσίες της Τράπεζας να διεκπεραιώσει τις συναλλαγές του και να επιλέξει πληροφορίες για τους λογαριασμούς που έχει με την Τράπεζα.

Σχέσεις που θέλουν τον πελάτη της Εμπορικής να επιλέγει το δίκτυο TELEBANK με πλήθος επιλογών από τα ΑΤΜ's της Τράπεζας τόσο για τις κοινότυπες συναλλαγές του όσο και για χρηματιστηριακές πράξεις ή άλλες σύνθετες δοσοληψίες (π.χ. αγοραπωλησία τίτλων) που προσφέρονται συνήθως μόνο από τα καταστήματα της Τράπεζας, σε ώρες λειτουργίας τους.

Σχέσεις που θέλουν το καταρτισμένο στέλεχος πωλήσεων της Τράπεζας στο γραφείο ή στο σπίτι του πελάτη της, μεταφέροντας σε ένα φορητό μικροϋπολογιστή την Τράπεζα, με το πλήθος των προϊόντων και υπηρεσιών που θα μπορεί να του προσφέρει.

Σχέσεις που προσελκύουν νέους πελάτες, οι οποίοι έχουν δεχθεί ερεθίσματα από την προβολή των προσφερόμενων καινοτομιών και από τα ευμενή σχόλια των ευχαριστημένων πελατών της Εμπορικής.

Σχέσεις που διευκολύνουν τους πελάτες άλλων Τραπεζών συνδεδεμένων με τα δίκτυα αυτόματης τραπεζικής εξυπηρέτησης της Εμπορικής για ένα μέρος των υπηρεσιών που προσφέρονται σε δικούς της πελάτες.

Σχέσεις που θέλουν τον πελάτη της Εμπορικής όχι κάτοχο βιβλιαρίων αλλά κάτοχο πιστωτικών ή χρεωστικών καρτών και γιατί όχι κάτοχο έξυπνων καρτών με όλες τις δυνατότητες και όλες τις διευκολύνσεις που παρέχονται μέσω αυτών.

Σχέσεις που θέλουν τον πελάτη της Εμπορικής όχι στην ουρά αναμονής αλλά στη θέση του καλεσμένου της.

Τέλος, σχέσεις που δίνουν στον πελάτη της Εμπορικής ζωηρά αισθήματα όταν με την όρασή του, με την ακοή του και με την αφή του αγγίζει τα μέσα των δικτύων διανομής της Τράπεζας και γνωρίζει ότι μπορεί να έχει άμεση προσπέλαση στις προσφερόμενες υπηρεσίες και στους λογαριασμούς του από «οπουδήποτε» και «οποτεδήποτε».