

Ogólnopolska Konferencja „Zastosowania rozwiązań informatycznych w instytucjach finansowych”

Sprawozdanie z obrad konferencji

W dniach 15-16 października 2002 r. odbyła się we Wrocławiu, organizowana po raz szósty, konferencja „Zastosowania rozwiązań informatycznych w instytucjach finansowych”. Jej organizatorami były tradycyjnie: Katedra Zarządzania Bankiem Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, Bank Zachodni WBK SA oraz firma ComputerLand SA. Patronat na konferencją objęli: Prezes Narodowego Banku Polskiego – Leszek Balcerowicz, Związek Banków Polskich oraz Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie. Uczestnikami konferencji byli pracownicy banków, firm informatycznych, a także przedstawiciele środowiska naukowego. Tegoroczną konferencję poświęcono głównie tematyce wpływu technologii informatycznych na kształtowanie przewagi konkurencyjnej instytucji finansowych.

Obrady konferencji w pierwszym dniu odbywały się w formie sesji plenarnych. W ramach sesji inauguracyjnej wystąpili: Małgorzata Ostrowska – Sekretarz Stanu w Ministerstwie Skarbu Państwa, Andrzej Wolski – Zastępca Dyrektora Generalnego Związku Banków Polskich, Waldemar Nowak – Wiceprezes Zarządu Kredyt Banku SA, Mateusz Morawiecki – Członek Zarządu Bank Zachodniego WBK SA. W drugim dniu obrady miały formę paneli dyskusyjnych, w których udział wzięli wybitni przedstawiciele praktyki bankowej oraz doświadczeni konsultanci z firm informatycznych. Dyskusje toczyły się w trakcie trzech, jednocześnie prowadzonych, sesji panelowych, których tematy były następujące:

- informatyzacja procesów biznesowych w zarządzaniu relacjami z klientami,
- e-kanaly a bank tradycyjny – kierunki rozwoju,
- zarządzanie bankiem przy wykorzystaniu nowoczesnych systemów informatycznych.

Uzyskanie przewagi konkurencyjnej to dla każdej firmy działającej w segmencie usług finansowych jeden z podstawowych celów strategicznych. Instytucje finansowe konkurują ze sobą na wielu różnych obszarach, od rozwiązań ściśle związanych ze sposobem dystrybucji usług, poprzez zakres dostępnych produktów finansowych, po koszt utrzymania klienta. Wspólnym fundamentem dla poszukiwań rozwiązań umożliwiających wyprzedzenie konkurencji coraz częściej staje się infrastruktura informatyczna. Pozwala ona w wielu przypadkach w zupełnie inny sposób spojrzeć na dotychczasowe procedury realizacji usług, czy też metody zarządzania różnymi aspektami funkcjonowania instytucji finansowych. W wielu przypadkach możliwości technologii informatycznej wyzwalały radykalne zmiany, o skutkach zarówno finansowo-ekonomicznych, jak i psychospołecznych. Jak każda zmiana, tak i zmiana wywołana wprowadzeniem technologii informatycznej może przynieść korzyści, ale wiąże się również z kosztami, często niebagatelnymi. Zwrócenie uwagi na ten silny związek między technologiami informatycznymi a przewagą konkurencyjną, szczególnie w realiach polskiego rynku usług finansowych, staje się krokiem ku odpowiedzi na pytanie, na ile nakłady po-

niesione na wprowadzenie technologii informatycznej przekładają się na faktyczne korzyści zmieniających się firm. Wrocławska konferencja stała się forum wymiany interesujących poglądów na ten temat, zarówno przedstawiciele firm finansowych, sektora informatycznego, jak i środowiska naukowego.

Zasadność podążania w kierunku coraz szerszego i kompleksowego stosowania technologii informatycznych jest bezdyskusyjna, niemniej już sposób realizacji tego dążenia wymaga gruntownej analizy. Prelegenci i dyskutanci zabierający głos podczas kolejnych sesji i obrad plenarnych zwracali uwagę na różne aspekty tego zagadnienia. Akcentowano bezsprzeczne korzyści zastosowania IT, np.: budowanie lepszych, bardziej zindywidualizowanych kontaktów z klientem, zmniejszenie kosztów transakcyjnych czy pojawiająca się ekonomia skali. Z drugiej strony przestrzegano przed zbyt optymistycznym podejściem do faktycznego wzrostu efektywności, który obniżany jest przez znaczącą czasochłonność tego typu przedsięwzięć, angażujących istotne środki finansowe i organizacyjne. Stąd m.in. pojawiła się kwestia pomiaru wpływu technologii informatycznych na konkurencyjność banku, czyli np. oszacowania i ocena efektywności technicznej banków.

Jednym z najbardziej istotnych elementów determinujących szansę na zajęcie korzystnej pozycji na rynku jest relacja z klientem. Wiele osób podczas swoich wystąpień zwracało uwagę na to, że sposób realizacji procesów biznesowych obsługujących sferę relacji z klientami buduje u nich zarówno wizerunek banku, jak i przyczynia się do kreowania silnych więzi. Wsparcie od strony informatycznej przyjmuje postać systemów klasy CRM. Systemy tego typu pozwalają całościowo traktować kontakty z klientem, bez względu na ich formę i czas. Dzięki temu umożliwiają faktyczną realizację idei zarządzania relacjami z klientami, np. poprzez ich dokładniejszą segmentację i związaną z tym optymalizację działań marketingowych czy poprzez poczynania wydłużające czas trwania tych relacji, na sprzedaży krzyżowej kończąc. W opinii uczestników konferencji, w wielu przypadkach obecnych i przyszłych użytkowników tego typu systemów, niezaprzeczalne zalety rozwiązań CRM nie są wcale łatwe do uzyskania. Świadczy o tym choćby stosunkowo duża liczba nie do końca udanych wdrożeń w tym zakresie. W wystąpieniach próbowano diagnozować przyczyny tej sytuacji, jak też wyznaczać potencjalne sposoby jej satysfakcjonującego rozwiązania (np. rezygnacja z dużego wdrożenia na rzecz mniejszych, dobrze zorganizowanych projektów, które w procesie rozbudowy dadzą pełne rozwiązanie CRM).

Innym ciekawym zagadnieniem, związanym z wykorzystaniem technologii informatycznej w budowaniu przewagi konkurencyjnej, była informatyzacja obszaru gospodarki własnej banku. Tego typu systemy pozwalają przede wszystkim na walkę konkurencyjną na obsza-

rze kosztów. Niezmiernie interesująca dyskusja między przedstawicielami banków, które tego typu systemy wprowadziły, ukazała zarówno stopień skomplikowania tego typu przedsięwzięć, jak i konieczność ich bardzo precyzyjnego przygotowania (np. bardzo mocno akcentowano kwestię zapewnienia wysokiej jakości danych, które do takich systemów są transferowane). Wymiana doświadczeń i spostrzeżeń pozwoliła uczestnikom bardzo blisko, a jednocześnie wszechstronnie przyrzeć się omawianym problemom.

Dyskusje na temat uzyskiwania przewagi konkurencyjnej z zastosowaniem technologii informatycznej nie mogły się obyć bez zwrócenia uwagi na tendencje i możliwości jej rozwoju, szczególnie w sektorze usług finansowych. Z tej dziedziny interesujące były wystąpienia nt. elektronicznych kanałów dystrybucji, gdzie oprócz prawie klasycznych rozwiązań internetowych pojawiły się metody wykorzystujące kanały i komunikację satelitarną. Coraz mocniej podkreślano również fakt, że jednokanałowość dystrybucji, stosowana np. w bankach internetowych, jednak nie do końca się sprawdziła i że przyszłość wciąż należy do wielokanałowego modelu dystrybucji produktów bankowych, obejmującego zarówno oddziały, jak i media elektroniczne.

Technologiczne aspekty wprowadzanych rozwiązań były reprezentowane przez prelegentów przedstawiających m.in. metody zastosowania inteligentnych agentów do wspierania decyzji zakupowych na rynku akcji, czy też techniki filtrowania informacji zasilających hurtownie danych instytucji finansowych. Ważne z punktu widzenia praktyki było wystąpienie dotyczące nowoczesnych standardów wymiany danych finansowych. Stosowany na tym obszarze standard XML pozwala realnie spojrzeć na komunikację systemami informatycznymi różnych podmiotów gospodarczych, banków i instytucji państwowych. Zastosowanie języka XML w sektorze B2B może znacząco przyczynić się do rozwoju gospodarki elektronicznej i liczby realizowanych transakcji.

Technologia informatyczna jest immanentną częścią współczesnych organizmów gospodarczych. W przypadku instytucji finansowych stanowi ona rdzeń, bez którego nie będą mogły funkcjonować. Z tego względu pytanie, na które próbowano odpowiedzieć podczas obrad konferencji, nie brzmiało czy, ale jak należy informatyzować, aby przy akceptowalnym poziomie kosztów uzyskiwać zakładane korzyści, w tym dobrą pozycję na rynku i przewagę konkurencyjną. Projekty informatyczne nie zawsze zwracają się w sposób do końca mierzalny, zwykle też odbywa się to w dłuższym czasie. Stąd niezbędne jest traktowanie ich jako inwestycji, a nie tylko źródła kosztów. Inwestycji koniecznych, które w wielu przypadkach nie tyle umożliwiają budowanie przewagi, ile pozwalają wciąż utrzymać się na konkurencyjnym rynku. Oczekiwania rynku, klienci wciąż się zmieniają. Elastyczne reagowanie

na te zmiany zawsze było i będzie podstawą sukcesu. Technologia informatyczna stymuluje te zmiany, ale też umożliwia ich monitorowanie.

Zainteresowanie uczestników oraz burzliwość dyskusji podejmowanych podczas konferencji ukazały zarówno aktualność tematyki, jak i potrzebę takich spotkań.

Zarówno uczestnicy, jak i organizatorzy wyrazili nadzieję, że tradycja jesiennych spotkań we Wrocławiu będzie kontynuowana, z zachowaniem dotychczasowego wysokiego poziomu merytorycznego i organizacyjnego.

Oprac. Ewa Łosiewicz, Adam Nosowski