

# Strankam želijo prihraniti pot do bančnega okenca

**Digitalizacija poslovanja** *Fleksibilnost, kreativnost, pametne rešitve in spremljanje novih trendov so ključni pri razvoju digitalnih pristopov*

V Novi KBM se zavedajo, da imajo stranke svoje življenje, delo, skrbi in obveznosti. Njihova interakcija z banko mora zato biti kar najbolj preprosta predvsem pa elektronska.

MIRAN VARGA

Vodstvo Nove KBM se je s prihodom tujega lastnika odločilo, da še odločneje stopi na pot modernizacije in digitalizacije. Danes se banka lahko pohvali z napredno spletno in mobilno banko, ki uporabnikom omogočata širok nabor digitalnih bančnih storitev, zelo široko mrežo bankomatov in procesov, ki zmanjšujejo papirno poslovanje. A v Novi KBM dela še niso končali, saj želijo do prihodnjega leta postati najboljša slovenska banka.

**Več kot le sledenje trendom**

Tradicionalne banke doma in po svetu se spopadajo z naslednjimi trendi na področju bančništva:

- NKBM želi do prihodnjega leta postati najboljša slovenska banka.
- Nova digitalna infrastruktura banke temelji na platformi InDoc EDGE.
- Preusmeritev strank iz poslovalnic na digitalne kanale je ključni trend.

preusmeritev strank iz poslovalnic na digitalne kanale, odprtje računa na spletu v nekaj minutah, brez obiska poslovalnice ter z videoidentifikacijo stranke, izboljšanje uporabniške izkušnje, poenostavitev drugih nakupnih procesov. V Novi KBM se osredotočajo še na brezpapirno poslovanje, saj to prinaša višjo učinkovitost dela in manjše stroške.

»Fleksibilnost, kreativnost, pametne rešitve in spremljanje no-

vih trendov v svetu so ključni pri razvoju digitalnih tehnologij in pristopov,« je povedal vodja digitalnega marketinga v Novi KBM Tolga Yurteri in dodal: »Pri digitalni preobrazbi poslovanja sodelujemo z različnimi partnerji, predvsem na področju tehnologije, trženja, upravljanja odnosov s strankami, na področju gradnikov itd. Zavedamo se, da so naši partnerji strokovnjaki na tovrstnih področjih, zato jim zaupamo in z njimi sodelujemo pri prenosu novosti in najboljših praks v domače bančno okolje.«

**K strankam usmerjena digitalizacija**

V Novi KBM so že izvedli več pomembnih projektov, namenjenih povečevanju digitalne zmogljivosti banke. Med njimi so vsekakor uvedba novih varnostnih mehanizmov, uporaba SMS-žetona za prijavo v spletno in mobilno bančništvo, registracija za storitev digitalnega bančništva v eni minuti

kar po spletu in brez obiska poslovalnice, eno geslo za vse kanale, preprost dostop do kredita prek spletne in mobilne banke, napreden avtomatski odzivnik v klicnem centru ter e-obvestila.

»Do zdaj smo več kot 80 odstotkov operativnih postopkov, ki jih v banki izvajamo za izvršitev posamezne transakcije, prenesli v izvajanje na kanale, ki niso poslovalnice. Tudi v prihodnosti si bomo prizadevali, da čim več aktivnosti prenesemo iz poslovalnic na digitalne kanale, hkrati pa se bomo osredotočili tudi na sklepanje poslov prek digitalnih načinov. V Novi KBM smo prepričani, da morajo biti naše storitve preproste in do uporabnika prijazne. Želimo odstraniti ovire in tako poenostaviti procese, da uporabnik lahko plača položnico tudi med sprehodom v parku. Kadarkoli ustvarjamo novo storitev, se poskušamo postaviti v kožo naše stranke,« je pojasnil Yurteri.

**Želijo postati digitalna banka**

Digitalizacija pa ni sama sebi namen, čeprav prinaša nedvoumne koristi. Banki poleg zmanjšanja stroškov in povečanja učinkovitosti na račun povečljivosti procesov prinaša predvsem nove, velike poslovne priložnosti. V Novi KBM zato z namenom digitalne preobrazbe uvajajo tudi platformo in rešitve InDoc EDGE podjetja Mikrocop.

»To je eden ključnih projektov digitalizacije, ki kaže tudi na našo zavezanost trajnosti, okolju in odgovornosti, ki jo imamo kot korporacija. Želimo biti banka prihodnosti,« je sklenil Yurteri.

Nova digitalna infrastruktura banke temelji na platformi InDoc EDGE, ki združuje zmogljivosti upravljanja dokumentov, poslov-



Analogni svet se umika digitalnemu – tudi v bankah. FOTO REUTERS

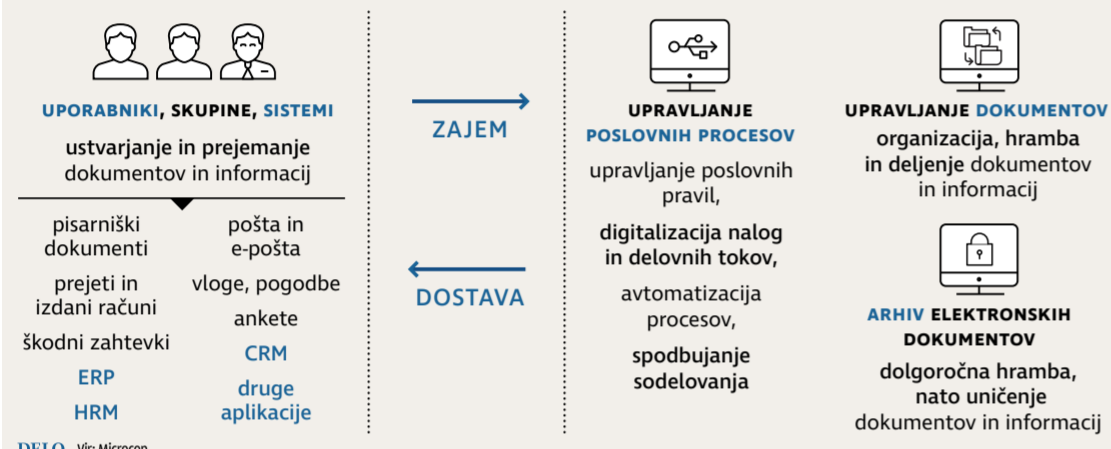
nihi procesov in (dolgoročne) elektronske hrambe. Banka tako upravlja vsakodnevna preprosta opravila, na primer distribucijo prejete pošte ali likvidacijo vhodnih računov, kot zahtevnejše procese, v katerih sodelujejo raz-

lični nosilci in praviloma vključujejo samodejno odločanje na podlagi poslovnih pravil.

Napredne rešitve InDoc EDGE so povezane z informacijskimi rešitvami in osrednjim bančnim sistemom, zato zaposlenim v ban-

ki omogočajo enotno delovno okolje in celovit pregled: vedno vedo, v kateri fazi in pri kom je dokument, prav tako tudi, katera procesna aktivnost se trenutno izvaja, vse pa beleži tudi revizijska sled.

## Povezljivost je pomembna lastnost digitalnih rešitev



## OPAZILI BODO VAŠ USPEH.

NIL je vodilni slovenski ponudnik informacijskih rešitev in storitev. Že 30 let.

**30 PREDANI ODLIČNOSTI** | **NIL**

nil.com

## Operativni najem tiskalnikov je zgodba o uspehu

**Tiskanje kot storitev** *Na Urbanističnem inštitutu Republike Slovenije so z izbiro tiskanja kot storitve močno znižali stroške*

Ponudniki tiskalniških rešitev se spreminjajo v ponudnike storitev tiskanja. Tiskalniški lizing je vse bolj priljubljen tudi v Sloveniji. Ker deluje. Sveži primer je prenova tiskalniškega okolja v Urbanističnem inštitutu Republike Slovenije (UIRS).

MIRAN VARGA

Inštitut se je podobno kot številna podjetja in organizacije spopadal z zelo heterogenim tiskalniškim okoljem, ki je raslo in se širilo po navdihu in trenutnih potrebah. Skoraj v vsakem prostoru je bil nameščen tiskalnik, 26 zaposlenih v UIRS pa je uporabljalo tudi tri kopirne stroje. Za slabo voljo zaposlenih in vodstva je večkrat poskrbelo vzdrževanje, saj so se starejše naprave pogosto kvarile, popravila pa so bila draga. Staro tiskalniško okolje je zahtevalo tudi zelo veliko pozornosti, osebe je moralo naročati različne tonerje – za skoraj vsako napravo posebej.

**Pravo zdravilo za tiskalniško bolečino**

Težave s tiskalniki so zahtevale rešitev. V UIRS so odločili za temeljito prenavo in poenotenje tiskalniškega okolja. Analizo ponudnikov in rešitev so opravili v lastni režiji, za izvajalca prenove pa izbrali podjetje Xenon Forte iz Ljubljane, ki je podjetju ponudilo tudi nadvse ugodno najemno pogodbo. A še preden so le-to sklenili, so se na UIRS odločili preizkusiti večopravilno napravo Kyocera, ki je bila del ponudbe. Prvo so zato kupili in temeljito preizkusili, pozneje pa jo vključili v tako imenovani operativni najem tiskalniških naprav.

»Tiskalniški lizing nas je prepričal. Spomini na bolečine z vzdrževanjem tiskalniškega okolja so preteklost. Naprave se tudi po nekaj letih ne kvarijo, a tudi če bi se, so vsi servisi všteji v ceno najema. Po petih letih preprosto dobimo nove naprave, plačujemo le tekoče stroške tiskanja, ki so vezani na število izpisanih strani dokumentov,« je povedal direktor UIRS Igor Bizjak in dodal: »Storitev deluje odlično. Še preden posamezni napravi res zmanjka tonerja, že prispe nov po pošti, saj ponudnik naprave spremlja na daljavo. Zaposleni naprave zgolj zalagajo s papirjem in občasno zamenjajo toner. Uporabniška izkušnja je naravnost odlična.«

Zaposleni na UIRS so več kot zadovoljni z zmogljivostmi barvnih večopravilnih naprav. Te so zamenjale tako tiskalnike kot tudi kopirne stroje in skenerje. Na voljo imajo namreč skeniranje dokumentov v omrežno hrambo ali



Uporabniška izkušnja najema tiskalnikov je naravnost odlična, pravi Igor Bizjak. FOTO XENON FORTE

- Tekoči stroški tiskanja so odvisni le od količine izpisov dokumentov.
- Izpis občutljivih podatkov v računovodstvu zahteva kak tiskalnik več.
- Zaposleni sproti sporočijo, za kateri projekt se knjižijo izpisi dokumentov.

sporočijo, za kateri projekt se knjižijo morebitni obsežnejši izpisi dokumentov.

»Mesečni stroški izpisa dosega-jo od 300 do 400 evrov, dodatnih dvesto stane lizing naprav. Pod črto je vse skupaj precej ceneje, kot če bi tiskalnik kupili in vzdrževali sami. Prej smo višje zneske plačevali le za servis naprav,« je nove in stare s tiskalniškimi okoljem povezane izdatke primerjal Bizjak.

**Vedno boljši in učinkovitejši**

Čeprav so ob analizi tiskalniškega okolja v podjetju Xenon Forte opravili tudi njegovo optimizacijo, se tako v UIRS kot pri ponudniku storitve zavedajo, da je tiskalniško okolje živa stvar, potrebe uporabnikov pa se sčasoma lahko spremenijo. V prihodnje že načrtujejo nadaljnjo optimizacijo okolja. Sicer pa so bili v UIRS z delom izbranega ponudnika zelo zadovoljni, saj je bila zamenjava tiskalniškega okolja opravljena v tednu dni.

»Glede na slabe izkušnje s tiskalniki iz preteklosti smo bili verjetno celo preveč previdni. Izpis občutljivih podatkov v računovodstvu zahteva kakšen tiskalnik več. Nadaljnja optimizacija bo tako povezana predvsem s podrobnim določanjem optimalnih lokacij tiskalniških naprav, s katerim bomo dosegli resnično optimalno stanje,« meni Bizjak.

pošiljanje po elektronski pošti, navdušila pa jih je tudi funkcionalnost optičnega prepoznavanja vsebin v dokumentih.

**Predvidljivi in pregledni stroški tiskanja**

V UIRS so želeli imeti tudi podroben obračun stroškov tiskanja po posameznih uporabnikih. V podjetju Xenon Forte so jim namestili tiskalniški strežnik MyQ, konec meseca pa vodstvo prejme podrobno poročilo o rabi tiskalniških naprav in povezanih stroških tiskanja, ki jih nato lažje razdeli na posamezen oddelek oziroma projekt. Takšen »mehki« nadzor so brez težav sprejeli tudi uporabniki. Začetni strah in nezaupanje sta v urejenem tiskalniškem okolju zamenjala praktičnost in funkcionalnost – zaposleni lahko že sproti