

(N)agyakarítás

Informatikai lehetőségek és kihívások változó időkben

Lőrincz Zsolt

tanácsadó, Etalon-Informatika Kft.



Jelentős változások a „kiindulási feltételekben”

...

*Társadalmi
változások*

Ügyfélmegtartási
fókusz

**Kiéleződik számos
képesség és
kompetencia hiánya**

*Gazdasági
változások*

Költségek
csökkentése

**Fokozódó idő és
költség nyomás**

*Piaci
változások*

„Egészséges”
innováció

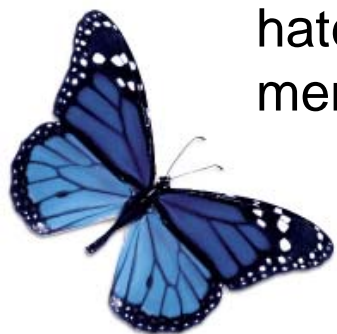
**Fokozott
kontroll**

Fenntarthatóság

Kockázatok
hatékonyabb
menedzselése

Rugalmasság
növelése

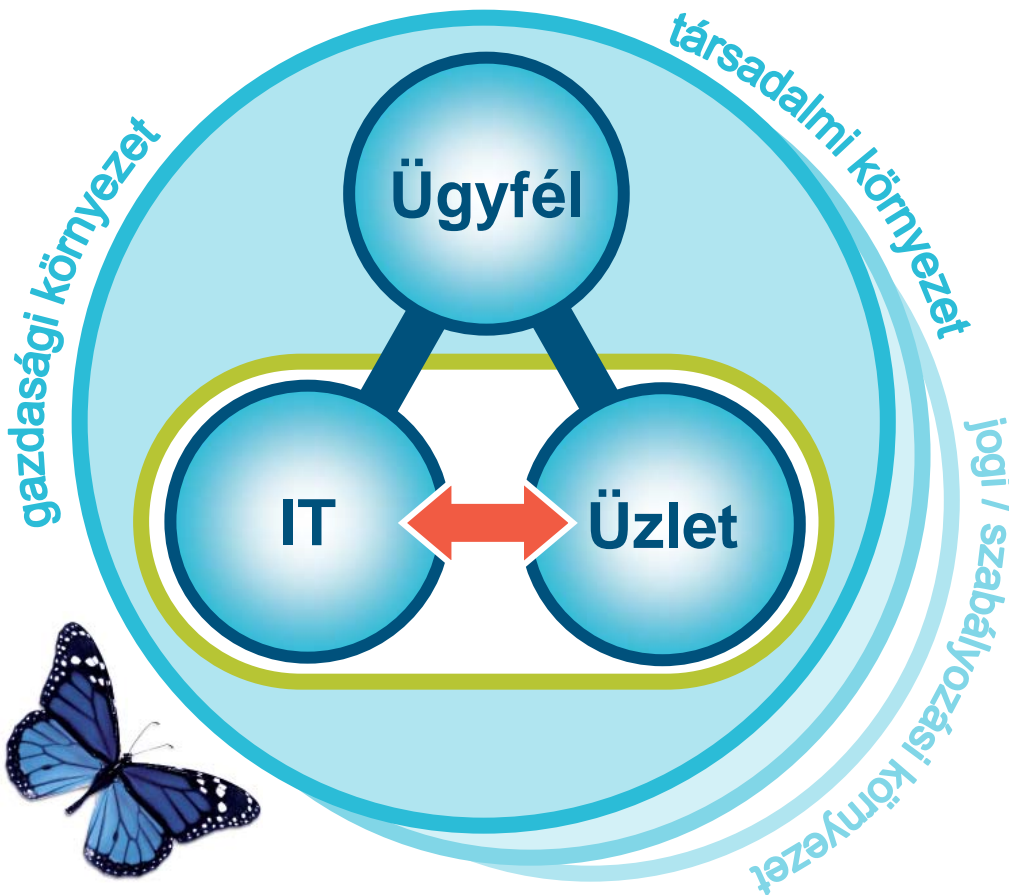
Komplexitás
csökkentése



Rendszerkockázat
„újrarendelése”

Átláthatóság

Az Üzlet és az IT kapcsolata



Növekvő nyomás a szállítási képességek és a költségek menedzselése oldalán

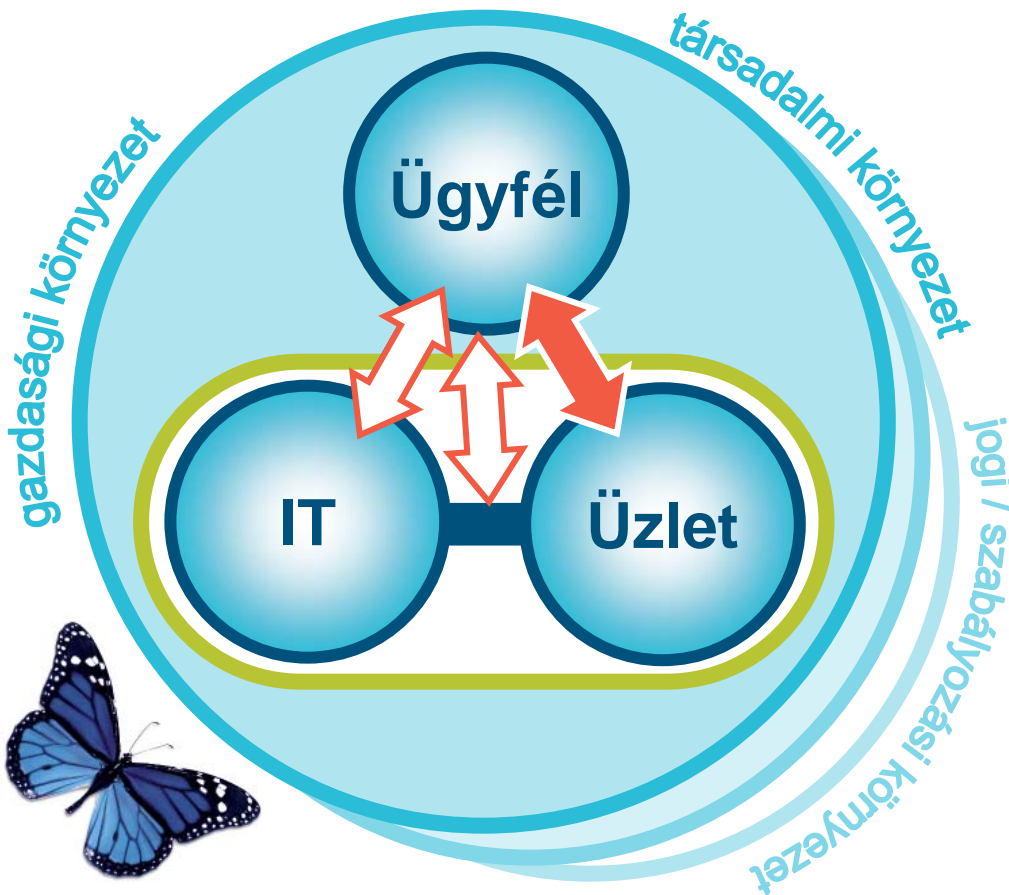
Jelen (lehet):

- Erősen átpolitizálódott szervezetek
- Beásták magukat a harc vonalak mögé
- „Integráció” helyett kölcsönös határsértések

Következmények:

- Nem tudják kihasználni az új technológiák adta lehetőségeket
- Nehezen menedzselhető költségek és működési kockázatok

Az Ügyfél és az „Üzlet” kapcsolata



CRM újraértelmezése, a társadalmi beágyazottság kezelése, tudatosabb termék- és csatornastratégia

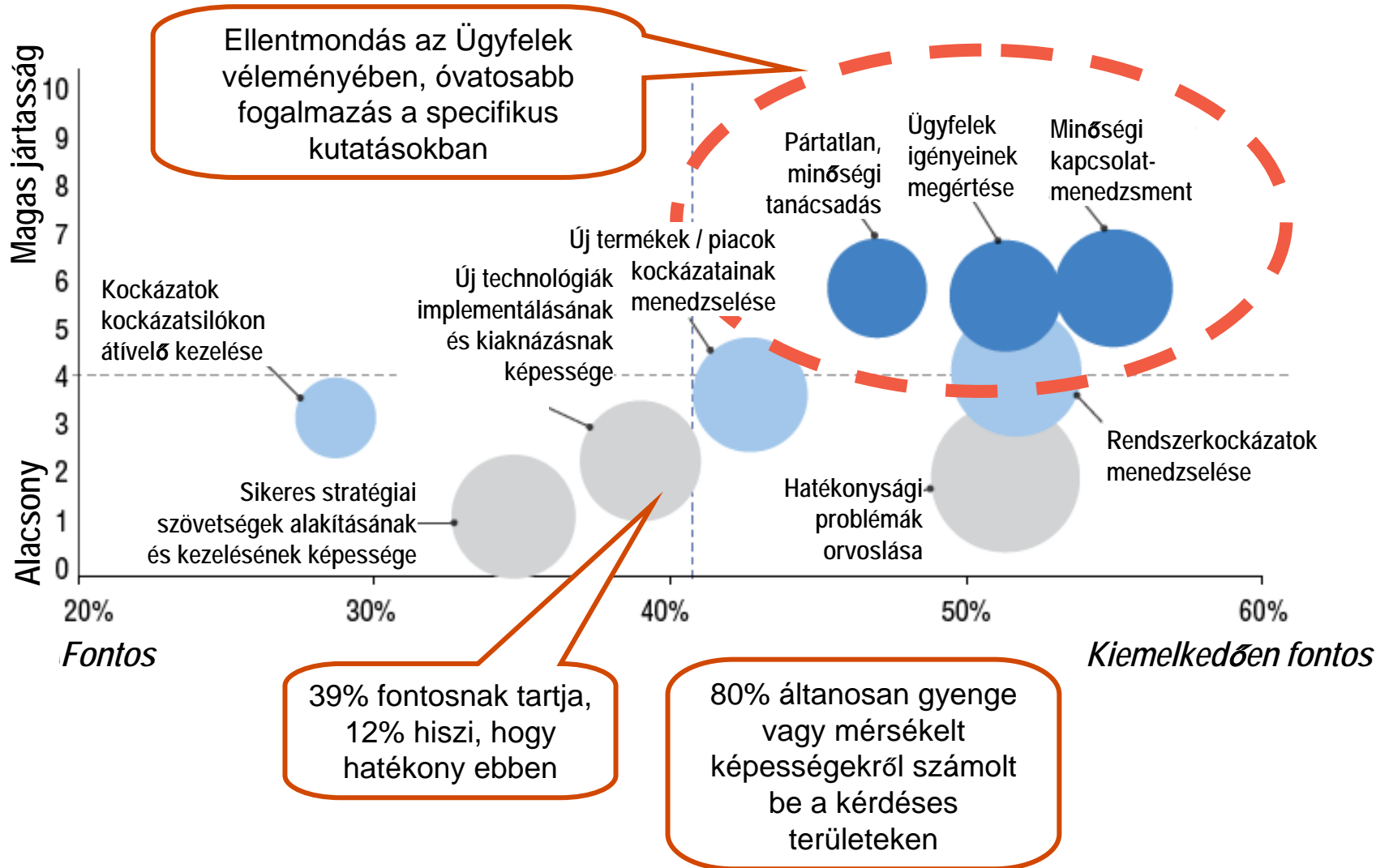
Jelen (lehet):

- CRM = Customer Reaping Management → alacsony ügyfélmegtartási potenciál
- Társadalmi hatások szűk értelmezése és alulbecslése
- Ad hoc termékportfólió

Következmények:

- Magas és nem megfelelően kezelt ügyfél-lemorzsolódás
- Ki nem aknázott lehetőségek (verseny átrendeződése)

Prioritások és képességek a pénzügyi szolgáltatóknál



IT válaszok a jelenben

Preferált projektek:

- BPM / Automation megoldások
- CRM megoldások (operatív)
- BI és DSS megoldások
- Kockázatkezelési megoldások
- IT outsourcing / offshoring

Tapasztalatok:



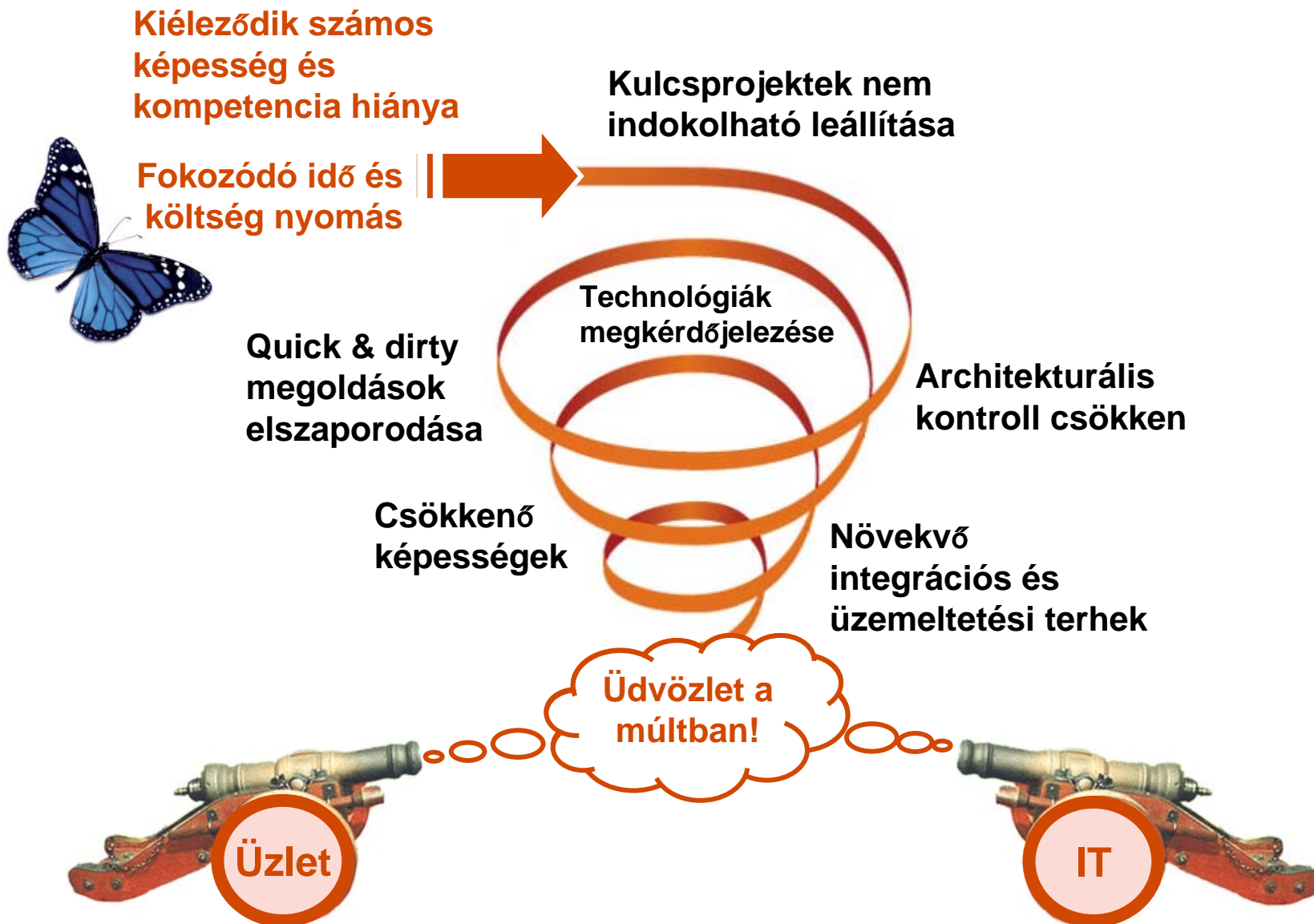
Téves előfeltevések

Téves elvárások

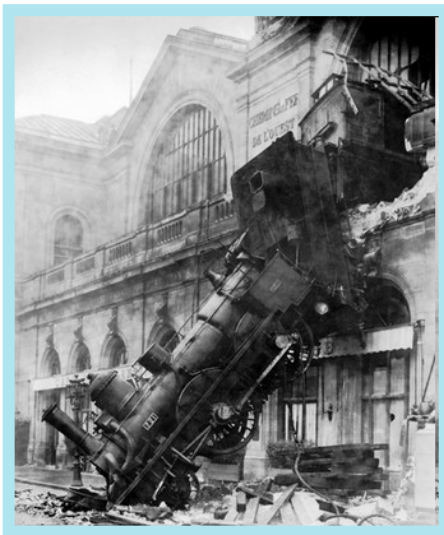
Téves használat

**Új technológiákkal
(gyakran) a tanulási
görbe elején**

Elhibázott kezelés



Változáskezelés / MISSION IMPOSSIBLE?



Tipikus kérdés:

Lehet-e kereket cserélni egy zakatoló vonaton?

Kötelező kérdés:

Vajon jó irányba megyünk-e?



IBM - Egy jól működő világért

2009. szeptember 10.

Lőrincz Zsolt

tanácsadó, Etalon-Informatika Kft.

Mobil: +36-20-570-7878

E-mail: zsolt.lorincz@etaloninfo.hu

