

Analiza uvajanja elektronskega bančništva za pravne osebe v Novi Ljubljanski banki

Aleksandra Plahuta
Nova Ljubljanska banka, d. d., Trg republike 2, 1000 Ljubljana
aleksandra.plahuta@nlb.si

Andrej Kovačič,
Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta
andrej.kovacic@ef.uni-lj.si

Povzetek

Med storitvami, ki jih lahko opravljamo prek interneta, je tudi elektronsko bančništvo. Vse banke v Sloveniji to storitev že omogočajo tako za prebivalstvo kot za pravne osebe. Danes lahko od doma ali iz pisarne prek računalnika, priključenega v internet, plačujemo račune, nakazujemo denar, preverjamo stanje na računu ter se izognemo gneči na cesti in pred bančnimi okenci. Prispevek opisuje rešitve elektronskega bančništva za pravne osebe, ki jih Nova Ljubljanska banka že ponuja, in kaj so komitenti pridobili s prenovo poslovanja in prehodom na elektronsko poslovanje. Najpomembnejši dejavniki uspešne uvedbe elektronskega bančništva za pravne osebe in zasebnike so ugotovljeni z raziskavo. Prikazani so z vidika poslovanja s komitenti banke. Predstavljene so potrebe in zadovoljstvo komitentov s ciljem, da bi se elektronsko bančništvo še izboljšalo. V prispevku je prikazan stroškovni vidik uvedbe rešitev elektronskega bančnega poslovanja ter primerjava rešitev s tujo rešitvijo elektronske banke. V zaključku so prikazane ugotovitve ter utemeljena smiselnost in vidiki uvedbe elektronskega bančništva za pravne osebe in zasebnike v banki.

Abstract

E-Banking for Corporate Customers in Nova Ljubljanska banka

One of the services that can be carried out by using the Internet is e-banking. All Slovenian banks have already provided this service to their retail as well as corporate customers. Now we can pay bills, transfer money or check our account balance from home or office through the Internet connection avoiding busy traffic and queues in the bank. This article discusses e-banking facilities for corporate customers in Nova Ljubljanska banka and explains what customers have gained from the introduction of new business opportunities and e-banking. An analysis of important success factors for the implementation of corporate e-banking was performed. The main purpose of the survey conducted with the bank's customers was to analyse their needs and satisfaction and to get better e-banking services. The article also talks about costs comparing the system to a foreign e-banking application. The conclusion gives findings and various aspects and reasons for using a corporate e-banking service in the bank.

1 Uvod

Danes, v času izredno hitrega razvoja informacijske tehnologije, razvoj bančništva ni več toliko usmerjen v razvoj osnovnih storitev (shranjevanje in posojanje denarja), pač pa v tržne poti, ki te storitve pripeljejo k strankam. Potrebe in želje strank se spreminjajo. Stranke želijo predvsem preprost in poceni dostop do svojega denarja s hitro in natančno storitvijo. Elektronski dostop oziroma dostop prek interneta je le ena izmed možnosti, ki postaja vedno bolj privlačna. Z uporabo te tržne poti sta komitentom prihranjena čas in pot, zagotovljeni pa sta jim tudi varnost in diskretnost poslovanja.

Elektronsko poslovanje pomeni velik preobrat v poslovni praksi, saj spreminja tradicionalne organiza-

cijske modele, poslovne procese, odnose in operative funkcije. Uveljavitev doktrine e-poslovanja zahteva preusmeritev organizacije v nove poslovne koncepte ter uvedbo sodobne informacijske tehnologije s strateškim načrtovanjem informacijskih sistemov in prenovno poslovnih procesov (Kovačič, Krisper, Groznik, 2000, str.12).

Bančno elektronsko poslovanje se je razvilo iz e-trgovine, pri kateri je prek interneta prišlo do nakupa ali prodaje informacij, blaga ali storitev. Naslednja stopnja v evoluciji elektronskega poslovanja je obsegala ne le nakup in prodajo, temveč tudi omogočanje

sodelovanja med poslovnimi partnerji ter izvedbo elektronskih transakcij znotraj organizacije (Kovačič, Groznik, 2000).

Elektronski bančni sistem mora zadostiti trem ključnim pogojem (Stabla, 2002):

- sistem mora služiti tudi navadnim, interneta in računalnikov nevarjenim uporabnikom pri opravljanju vsakodnevnih poslov,
- biti mora varen tako v smislu zaščite transakcij kot osebnih podatkov,
- posnemati mora že obstoječe storitve in jih po možnosti še izboljšati ter tako prispevati k večji učinkovitosti in dejanskim oprijemljivim finančnim rezultatom (prihrankom) pri uporabnikih.

Banka lahko z razvojem elektronskega bančništva izboljša kakovost bančnih storitev in poveča zadovoljstvo strank ter jim omogočiti hitreje, fleksibilnejše in enostavnejše poslovanje. Nova Ljubljanska banka in banke bančne skupine Nove Ljubljanske banke omogočajo pravnim osebam in samostojnim podjetnikom za opravljanje elektronskega plačilnega prometa v domovini in s tujino dve rešitvi elektronskega bančništva: Proklik NLB in Proklik plus NLB.

Prav zaradi neraziskanosti vidikov in uvedbe elektronske banke za pravne osebe in zasebnike ter razvijanja novih storitev na tem področju je namen članka raziskati, ali so izpolnjena pričakovanja z vidika poslovanja s strankami.

Zaradi dvojnih stroškov vzdrževanja in razvoja dveh skoraj identičnih rešitev mora Nova Ljubljanska banka razmisliti o racionalizaciji in poiskati izhodišča za znižanje stroškov ob enaki ponudbi v prihodnosti. Ugotoviti je treba, ali je smiselno podpirati, vzdrževati in razvijati obe rešitvi ali bi lahko z eno zadovoljili potrebe komitentov.

S članstvom Slovenije v Evropski uniji bo treba storitve elektronskega bančništva prilagoditi evropski ponudbi, zato je zanimiva primerjava rešitev NLB z rešitvijo tuje elektronske banke, z belgijsko rešitvijo WISE.

2 Elektronsko bančništvo za pravne osebe v Novi Ljubljanski banki

Elektronsko bančništvo obsega negotovinsko poslovanje in je najučinkovitejši način sodobnega opravljanja plačilnega prometa v domovini in s tujino. Uporabnik elektronskega bančništva si program elektronske banke namesti na svoj računalnik ali posluje prek spletne aplikacije. Uporabnik v programu pripravlja

plačilne naloge, spremlja promet in stanje poslovnih računov, pošilja plačilne naloge v plačilo prek povezave z bančnim strežnikom in opravlja druge storitve, ki jih omogoča program. Komunikacija poteka elektronsko v smeri od uporabnika do banke in obratno.

Zaradi specifičnih potreb podjetij in zasebnikov, ki poslujejo prek poslovnih računov in opravljajo plačilni promet in potrebujejo nemoten finančni tok, je v Novi Ljubljanski banki na voljo več vrst elektronskega bančništva za podjetja in zasebnike.

V sodelovanju z zunanjima razvijalcema, poslovnima partnerjema, je Nova Ljubljanska banka razvila program Proklik NLB (Halcom Informatika, d. o. o.), ki ga strankam ponuja od leta 1999, in program Proklik plus NLB (Zaslon, d. o. o., Hermes Softlab Group), ki ga ponuja od leta 2001.

Obstajata dve različici Proklika – enouporabniška in večuporabniška (mrežna) ter Proklik - B2B. Pri elektronski banki Proklik plus NLB ravno tako ponujamo več različic:

- Proklik plus NLB – debeli odjemalec,
- Proklik plus NLB – spletna različica,
- Proklik plus NLB – poslovna vez.

Obe rešitvi elektronskega bančništva s svojimi različicami omogočata podjetjem in zasebnikom varno, hitro in preprosto opravljanje plačilnega prometa v domovini in s tujino. Uporabniki elektronskih bank za pravne osebe so imetniki poslovnih računov v banki.

Zaradi varovanja poslovnih skrivnosti in zaupnosti podatkov ni dovoljena objava konkretnih števil, ampak so v nadaljevanju navedena le razmerja posamezne elektronske banke glede števila uporabnikov in transakcij po mesecih za plačilni promet v domovini in s tujino.

Razmerje uporabe storitev plačilnega prometa glede na število uporabnikov Proklik plus NLB proti Proklik NLB je 1:5. Primerjava števila in zneskov transakcij prek posamezne tržne poti kaže, da trikrat več transakcij poteka prek Proklika NLB, medtem ko je pri upoštevanju zneska transakcij razmerje manjše in sicer 1:2. Iz primerjave števila transakcij in zneskov lahko sklepamo, da Proklik uporablja veliko manjših podjetij, medtem ko Proklik plus uporablja več velikih podjetij.

Funkcionalnosti obeh programov sta skoraj identični, pomembne razlike pa so:

- v načinu izmenjave podatkov; zaradi načina izmenjave podatkov omogoča Proklik plus NLB pripravo in podpisovanje nalogov na različnih,

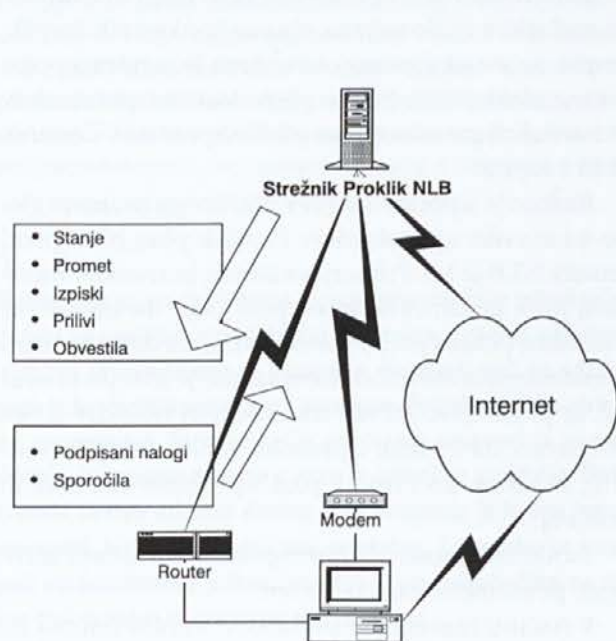
med seboj nepovezanih lokacijah, takega načina izmenjave podatkov Proklik NLB ne omogoča;

- na pametnih karticah za uporabo programa so za rešitev Proklik NLB digitalna potrdila AC Halcom, pri rešitvi Proklik plus NLB uporabniki uporabljajo digitalna potrdila AC NLB;
- nalogi, poslani prek Proklika NLB, so elektronsko podpisani, Proklik plus NLB nima te rešitve;
- Proklik plus NLB – spletna različica je spletna aplikacija, ki omogoča enostavno nadgradnjo verzije pri uporabnikih in ne potrebuje namestitve programa na računalniku;
- izmenjava količine podatkov med uporabnikom in banko (Proklik NLB – izbrani nalogi in sporočila, nove spremembe stanja in prometa, Proklik plus NLB – vsi podatki, ki jih je uporabnik spremenil od zadnje povezave z bančnim strežnikom);
- odločitev za razvoj storitve upravljanja z denarnimi sredstvi (angl. *Cash Management*) je bila sprejeta le v elektronski banki Proklik.

Bistvena razlika med elektronskima bankama Proklik NLB in Proklik plus NLB je v načinu povezovanja s strežnikom.

Načini povezovanja prek Proklika NLB so (slika 1):

- direktna klicna linija – analogni modem ali pretvornik ISDN,
- direktna klicna linija prek usmerjevalnika ISDN,
- internet.



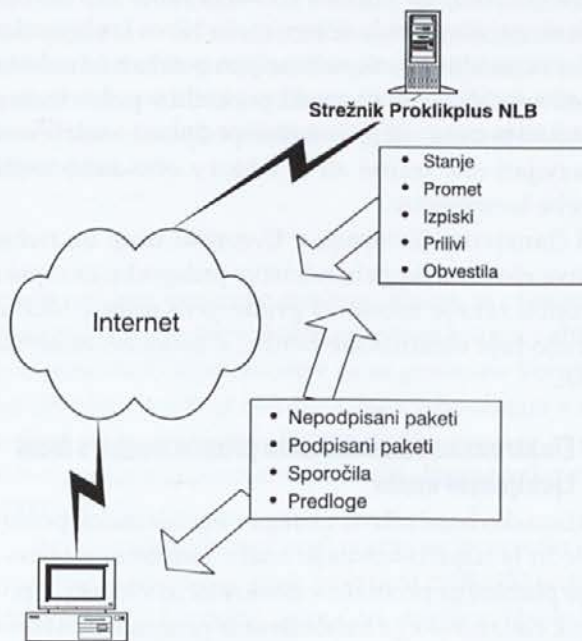
Slika 1: Shema povezovanja Proklika NLB s strežnikom NLB

Večuporabniška različica deluje v načinu odjemalec/strežnik in rabi za delovanje lokalno omrežje, strežnik ter komunikacijski protokol TCP/IP. NLB zagotavlja uporabniku Proklika NLB povezavo do strežnika elektronskega bančništva prek lastne vstopne točke. Za varno poslovanje prek Proklika NLB je poskrbljeno s šifriranjem in elektronskim podpisovanjem sporočil med uporabnikom in banko. Tako banka kot uporabnik za šifriranje in elektronsko podpisovanje sporočil uporabljata metodo dvojnih ključev in metodo tajnega zapisa.

Prek Proklika plus NLB (slika 2) se z vsemi različicami uporabniki povezujejo prek interneta. Podatki med banko in uporabnikom se prenašajo po protokolu SSL. Ta jih kodira s pomočjo algoritmov RSA (1024-bitni, namenjen preverjanju (identitete uporabnika) in izmenjavi ključev) in RC4 (128-bitni, namenjen kodiranju podatkov). Vsakič, ko se uporabnik prijavi v sistem Proklik plus NLB, se samodejno izvede preverjanje digitalnih potrdil v okviru protokola SSL.

3 Stroškovni vidik

Prvotni cilj elektronskega poslovanja je bil znižanje transakcijskih stroškov – stroškov zbiranja, shranjevanja, obdelave in prenosa podatkov. V ceni namreč ni treba upoštevati stroškov uslužbenca za bančnim okencem, stroškov prostora in opreme, poštno storitve, papirja in podobnega. Bančni uslužbenci so



Slika 2: Shema povezovanja Proklika plus NLB s strežnikom NLB

razbremenjeni, zato lahko več časa namenijo strankam in jim podrobneje predstavljajo in prodajajo bančne storitve. Toda sam strošek se je že v začetku zdel previsok ali prenizek. Previsok v smislu, koliko stane premik nekaj elektronov v naši bazi podatkov, in prenizek, če upoštevamo porast stroškov zaradi uvajanja informacijske tehnologije, zagotavljanja skladnosti z obstoječo zakonodajo, računovodske stroške, stroške upravljanja novih tveganj in stroške pridobivanja novih strank.

Za primerjavo elektronskih bank Proklik NLB in Proklik plus NLB in z namenom analize možnosti za racionalizacijo v ponudbi elektronskih bank je izračunana cena ene transakcije za posamezno tržno pot, ki pa zaradi varovanja poslovnih skrivnosti in zaupnosti podatkov ni dovoljena za objavo. Izračun cene vseh transakcij na letni ravni je izračunan na podlagi povprečja štirih mesecev. V oceno stroškov so vključeni amortizacija opreme, vzdrževanje strežnikov, mrežne in programske opreme, uporaba osrednjega računalniškega sistema ter človeški viri.

Znesek prihodkov iz naslova transakcij je narejen glede na delež transakcij v vseh transakcijah prek obeh elektronskih bank (Proklik NLB 78 %, Proklik plus NLB 22 %). Cena transakcije pri Prokliku plus NLB je 4,67-krat višja kot pri Prokliku NLB. Dražja transakcija za Proklik plus NLB izhaja predvsem iz višjih stroškov delovanja osrednjega računalniškega sistema IBM ter precej večje porabe centralne procesne enote.

4 Analiza uvedbe elektronskega bančništva pri komitentih banke – empirična raziskava

V raziskavi je bilo poudarjeno predvsem ugotavljanje sedanjega stanja na področju elektronskega plačilnega prometa in ugotavljanje želja v povezavi z elektronskim poslovanjem z bankami v prihodnosti. Cilj empirične analize je bil pridobiti splošno oceno izraženih potreb ter želja pravnih oseb in samostojnih podjetnikov, ki so komitenti Nove Ljubljanske banke in že uporabljajo elektronsko banko.

O zadovoljni stranki govorimo takrat, ko so nujne potrebe in želje glede določenega izdelka ali storitve zadovoljene in njena pričakovanja izpolnjena. Zadovoljstvo strank pomeni njihov odziv na neko (ne)izpolnitev njihove sodbe o tem, ali je izdelek oz. storitev dosegla raven izpolnitve ali ne (Oliver, 1997, str.13).

Zaradi velikega števila podjetij in omejenih finančnih virov ni bilo mogoče opazovati celotnega pojava, zato smo se omejili na opazovanje manjšega

števila enot po metodi vzorčenja, ki temelji na slučajnostni izbiri enot, kjer ima vsaka enota enako verjetnost, da bo izbrana v vzorec. Kot instrument raziskovanja pri komitentih je bil uporabljen anketni vprašalnik. Anketa je bila izvedena s pomočjo elektronske pošte, faksa in navadne pošte na vzorcu 125 podjetij.

Ciljna skupina so bili uporabniki pooblaščenici za delo s programom, kar so lahko računovodje, finančni direktorji ali direktorji podjetij.

Analiza odgovorov je pokazala, da so komitenti, ki uporabljajo Proklik NLB v povprečju zelo zadovoljni z elektronskim poslovanjem, saj menijo, da nimajo večjih težav oz. da jih ni. Komitenti, ki uporabljajo elektronsko banko Proklik plus NLB, so z rešitvijo zadovoljni ali zelo zadovoljni, nihče ni omenil, da s programom ne bi bil zadovoljen. Kot edina težava je bila največkrat omenjena motnja v povezavi z bančnim strežnikom in predolgi časi za odpravo te težave. Motnje v povezavi z bančnim strežnikom na Prokliku plus NLB so bile prisotne v obdobju, preden se je izvedla optimizacija rešitve. Rezultati ankete kažejo, da so bile te motnje za uporabnike precej moteče.

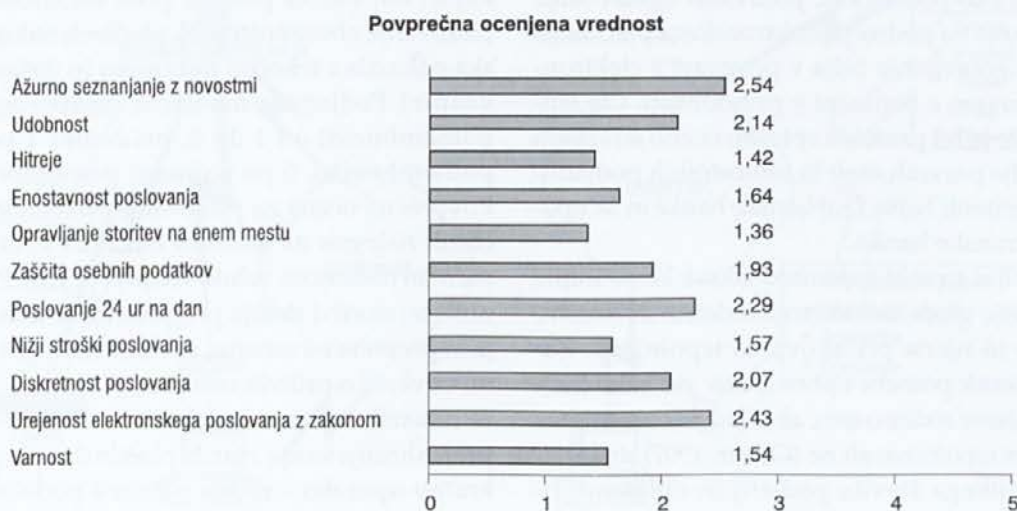
Komitenti elektronskih bank v veliki večini navajajo enake prednosti. Daleč največjo prednost pripisujejo prihranku časa, saj se izognejo čakanju v vrstah pred bančnimi okenci. Kot prednosti poleg hitrosti in časa navajajo tudi preprostost, možnost plačevanja in vpogleda v stanje ves dan in manjše stroške ter izražajo zadovoljstvo, da je precej manj ali skoraj nič "papirnate vojske" po pošti oz. po faksu.

Pri razvrščanju storitev po pomembnosti so si bila podjetja povsem enotna v tem, da je najpomembnejše, kaj banka ponuja prek elektronske banke, plačevanje obveznosti prek plačilnih nalogov za tolarška nakazila s tekočim datumom in datumom valute vnaprej. Podjetja so navedene storitve ocenjevala po pomembnosti od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni najpomembnejšo, 5 pa najmanj pomembno storitev. Povprečna ocena za plačevanje obveznosti prek plačilnih nalogov za tolarška nakazila s tekočim datumom in datumom valute vnaprej je 1,14. Po pomembnosti tej storitvi sledijo pregledovanje in tiskanje stanja in prometa na računu, plačilnih nalogov in izpiskov ter obvestil o prilivih iz tujine, plačevanje obveznosti za nakazila v tujino za tekoči datum in z valuto vnaprej, shranjevanje starih plačilnih nalogov za večkratno uporabo – redna oziroma podobna mesečna plačila. Druge navedene storitve so bile v povprečju ocenjene z oceno, višjo od 2,5 (slika 3).

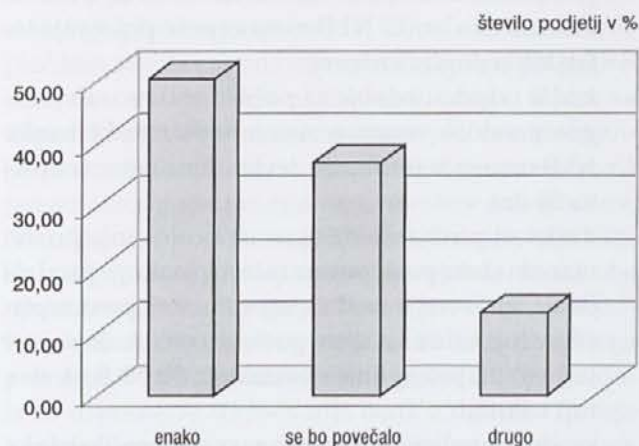
Slika 3: **Storitve, ki jih podjetje lahko opravlja prek elektronskega bančništva in so zanj najpomembnejše**

Za najpomembnejšo značilnost poslovanja prek elektronske banke so podjetja izbrala opravljanje storitev na enem mestu, kateri sledita hitrost in varnost poslovanja, temu pa nižji stroški ter enostavnost poslovanja. Tudi vse druge storitve so za podjetja izredno pomembne, saj nobena ni preseгла povprečne

ocene 3. Ocena 1 je pomenila, da se podjetje brez zagotovljene značilnosti ne bi odločilo za elektronsko poslovanje, ocena 5 pa, da bi se za elektronsko poslovanje odločilo tudi brez določene značilnosti. Pomembnost posameznih značilnosti je razvidna na sliki 4.

Slika 4: **Značilnosti poslovanja prek elektronskega bančništva, ki so za podjetja najpomembnejše**

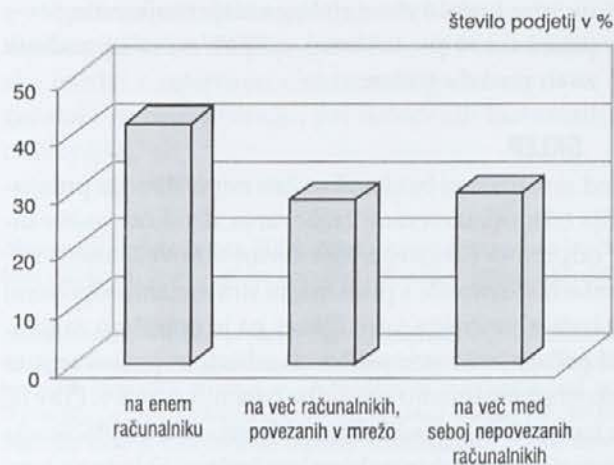
V prihodnosti ima v povprečju 37 odstotkov podjetij namen sodelovati z več bankami kot danes. 50 odstotkov podjetij meni, da bo število bank, s katerimi sodelujejo, tudi v prihodnosti ostalo enako. V 13 odstotkih podjetij še ne vedo, s koliko bankami bodo sodelovali v prihodnje (slika 5).



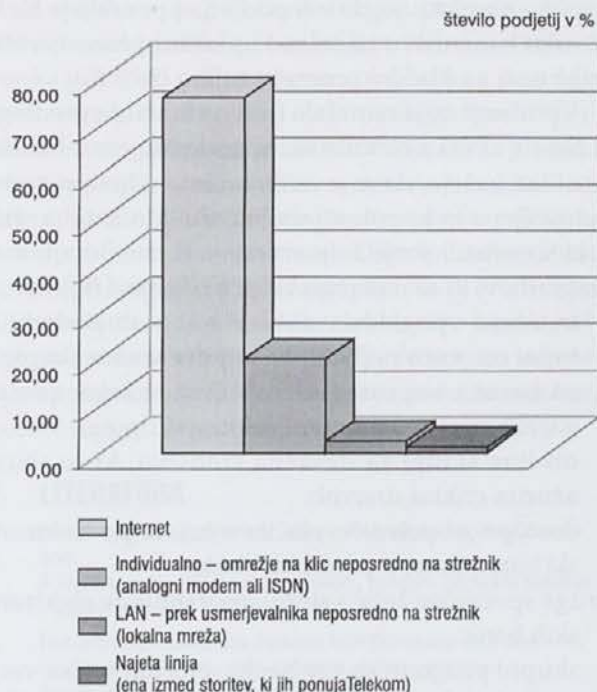
Slika 5: Odstotek podjetij glede na mnenje o številu bank, prek katerih bodo opravljali elektronski plačilni promet v prihodnosti

41,67 odstotkov podjetij uporablja rešitev elektronskega bančništva na enem računalniku, 28,57 odstotkov podjetij je odgovorilo, da delajo na več v mrežo povezanih računalnikih, 29,76 odstotka podjetij posluje prek elektronske banke na več med seboj nepovezanih računalnikih. Rezultati so prikazani na sliki 6.

76 odstotkov podjetij, ki so odgovorila na anketo, je povezanih prek interneta. 20 odstotkov podjetij ima

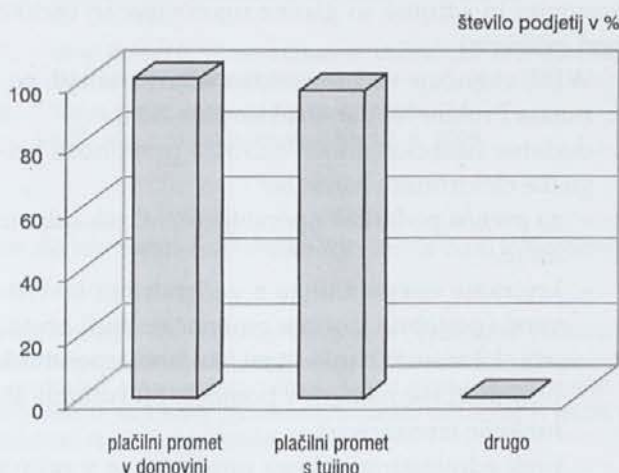


Slika 6: Odstotek podjetij glede na število računalnikov v podjetju, kjer uporabljajo rešitev elektronskega poslovanja z banko



Slika 7: Odstotek podjetij glede na način dostopa iz podjetja do strežnika za elektronsko bančništvo

individualno omrežje na klic neposredno na strežnik (analogni modem ali ISDN), slabe 3 odstotke jih dela prek LAN omrežja - prek usmerjevalnika neposredno na strežnik (lokalna mreža), le 1 odstotek anketiranih podjetij je odgovorilo, da ima najeto linijo (ena izmed storitev, ki jih ponuja Telekom). Rezultati so prikazani na sliki 7.



Slika 8: Odstotek podjetij glede na način poslovanja

Slika 8 prikazuje, da vsa podjetja uporabljajo elektronsko bančništvo za tolarski plačilni promet, velik delež tudi za plačilni promet s tujino (96,5 %).

Vprašanje se je nanašalo tudi na dodatne predloge in želje v zvezi z elektronskim poslovanjem z banko. Rezultati kažejo, da so v veliki večini podjetij potrebe zadovoljene in komitenti nimajo dodatnih želja. Tisti, ki so izrazili svoje želje navajajo razne dopolnitve programov, ki se nanašajo na poslovanje s tujino:

- možnost vpogleda v račune njihovih podjetij v tujini oz. vseh podjetij, ki so povezana v skupini, za namen vzpostavitve optimalne lokacije denarnih sredstev na ravni celotne skupine;
- on-line stanje za devizna sredstva, ki se sedaj ažurira enkrat dnevno;
- dostopnost potrdil o plačilu v tujino po elektronski banki in ne v papirnati obliki.

Druge specifične želje s strani uporabnikov elektronskih bank:

- skupni program za vse banke, ena kartica za vse;
- podjetja, ki potrebujejo veliko papirnih potrdil o plačilu, si želijo, da bi se pri pošiljanju zahtev oziroma naročil za potrditev plačil prek elektronske banke označile že poslane zahteve;
- več obvestil banke o novostih;
- podpis kreditne oziroma depozitne pogodbe.

5 Primerjava rešitev NLB z belgijsko rešitvijo WISE

Kljub globalni razširjenosti interneta se kažejo določene razlike pri uporabi in razvitosti elektronskega bančništva po državah. Pri pregledu omogočenih funkcionalnosti za izvajanje plačilnega prometa v domovini in s tujino so glavne ugotovitve in razlike med rešitvami:

- WISE vključuje večino funkcionalnosti, kot jih ponujata Proklik NLB in Proklik plus NLB,
- dodatne funkcionalnosti oziroma posebnosti belgijske elektronske banke so:
 - za prenos podatkov uporabljajo tudi zakupljene linije,
 - kreiranje enega naloga z večkratnimi izvršitvami (podobno storitev omogočata tudi obstoječi elektronski banki s tem, da mora uporabnik pripraviti več nalogov s pomočjo podvajanja ali funkcije izvoz/uvoz),
 - prek administratorskega programa je v rešitvi WISE možnost brisanja neprebranih sporočil pri uporabnikih.

Funkcionalnosti, ki jih ima rešitev WISE, elektronski banki NLB pa ne, niso poglobitnega pomena. Naj navedem nekaj funkcionalnosti, ki jih rešitev WISE ne vključuje, omogočata pa jih rešitvi Nove Ljubljanske banke:

- krajše odprto obdobje za pošiljanje tolarskih nalogov z valuto vnaprej – maksimalno 90 dni, sistem elektronske banke NLB nima zapore pošiljanja tolarskih nalogov vnaprej,
- krajše odprto obdobje za pošiljanje deviznih nalogov z valuto vnaprej, sistem elektronske banke NLB omogoča pošiljanje deviznih nalogov vnaprej za 30 dni,
- možnost pošiljanja nalogov za poslovanje po deviznem delu poslovnega računa (nakup, prodaja deviz, konverzije med tujimi valutami, prenos/plačilo v tuji valuti na drug poslovni račun, depozit v tuji valuti, pokrivanje obveznosti do NLB, d. d. v tuji valuti),
- predpripravljeni obrazci za razna sporočila banki, za sprožitev reklamacije, za prejem potrdila o izvršenem plačilu, za prejem obrazca za obračun bruto plač,
- vpogled v stanje računa ves dan, predvsem na deviznem delu računa,
- podpora procesiranju nalogov prek zbirnega centra, ki je specifična za Slovenijo.

Pri podrobnem pregledu so opažene tudi nekatere slabosti elektronske banke WISE:

- slabša kvaliteta zagotavljanja osnovnih in povratnih informacij o poslovnih dogodkih na računu,
- ne zagotavlja informacij o statusu nalogov, poslanih v obdelavo,
- ne omogoča avtomatskega zapiranja nalogov s prometnimi postavkami, ampak mora uporabnik za to poskrbeti sam.

6 SKLEP

Pred slovenskimi bankami so časi neprestanega prilagajanja tržnim razmeram, zniževanja stroškov poslovanja, odpiranja bančnega trga svetovnim velikanom itd. Banke bodo morale s primernimi strategijami odgovoriti na izzive bančnega jutri. Danes pa je potrebno zagotoviti prilagajanje evropskim standardom poslovanja in kakovosti ter širjenju ponudbe bančnih storitev. Prav je, da banka daje največji poudarek opravljanju plačilnega prometa prek elektronskega bančništva. Skladno s tem, da podjetjem ponuja – in z nižjimi provizijami tudi spodbuja – tovrstno opravljanje plačilnega prometa.

Plačilni promet je namreč izredno pomemben posel, s katerim se sodelovanje s podjetji začena in skozi vsakodnevne stike tudi pogloblja, banki pa hkrati daje možnost širitve sodelovanja – zagotavljanja celovitega servisa, z vsemi storitvami, ki izhajajo iz plačilnega prometa ter z drugimi bančnimi produkti.

Med pomembnejše cilje spada tudi zmanjševanje stroškov plačilnega prometa. Cena zaračunavanja plačilnih storitev je odvisna od stroškov, ki jih je imel izvajalec z izvršitvijo plačilnega naloga. S tem se odpravlja prerazporejanje bremena plačevanja dejanskih stroškov storitev plačilnega prometa med posameznimi skupinami uporabnikov teh storitev. Najnižja cena je za tisto plačilno transakcijo, ki jo banka izvaja med dvema pravnima osebama, ki sta obe njena komitentata. S tega vidika se povečuje tudi prihodek bank iz naslova opravljanja storitev plačilnega prometa. To pa predstavlja tudi povečanje potenciala za uspešnejše tekmovanje bank z domačo in tujo konkurenco. Razvoj, vzdrževanje in nadgradnja obeh rešitev elektronskih bank v prihodnje ni ekonomsko upravičena, ker nastajajo dvojni stroški podpore obeh rešitvama. Iz izračuna stroškov in cene transakcije na plačilni nalog je pri rešitvi Proklik plus NLB razvidna petkrat višja cena kot pri rešitvi Proklik NLB.

Predlog pri razvoju elektronskega bančništva za pravne osebe v NLB glede na izračun stroškov za posamezno transakcijo, stroškov vzdrževanja obeh sistemov in razvoja novih funkcionalnosti v prihodnosti je, da bi bilo smiselno obdržati le eno elektronsko banko – Proklik NLB, uporabnike Proklika plus NLB pa postopoma preusmeriti na Proklik NLB. Večji delež komitentov že sedaj posluje prek Proklika NLB.

V primerjavi elektronskih bank Nove Ljubljanske banke z rešitvijo WISE je razvidno, da Nova Ljubljanska banka z rešitvami elektronskega bančništva ne zaostaja za tujo rešitvijo, pri določenih lastnostih je celo boljša.

Z raziskavo je bilo med drugim potrjeno, da je z uvedbo elektronskega bančništva Nova Ljubljanska banka povečala pričakovanja uporabnikov po nudenju storitev in da sta rešitvi elektronskega bančništva in hkrati s tem posamezne različice rešitev, ki jih banka ponuja svojim komitentom, razviti do te mere, da zadovoljujeta njihove potrebe in so njihova pričakovanja izpolnjena. Komitenti so zadovoljni tako s Proklikom NLB kot tudi s Proklikom plus NLB. Prednosti, ki jih komitenti kot uporabniki elektronske banke navajajo, so predvsem hitrost, opravljanje storitev na enem mestu, varnost, nižji stroški, preprostost in udobnost poslovanja.

7 LITERATURA

1. Hammer Michael, Champy James: *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. London: Nicholas Brealey Publishing, 1993. 230 str.
2. Halcom Informatika: Do Proklika NLB po novem tudi brez modema, [URL: http://www.halcom.si/slo/o_podjetju/Proklik_brez_modema.htm], 4. 5. 2004.
3. Halcom Informatika: E-bančništvo omogoča avtomatizacijo postopkov. [URL: <http://www.halcom.si/slo/b2b/predavanja.htm#>], 14. 5. 2004.
4. Košmelj Blaženka, Franc Arh, Alojzija Doberšek Urbanc, Anuška Ferligoj, Matjaž Omladič: *Statistični terminološki slovar*. Ljubljana: Statistično društvo Slovenije in Statistični urad Republike Slovenije, 2001. 403 str.
5. Kovačič Andrej, Groznik Aleš (2000): *Moving to e-business, Exploratory study on e-business readiness in slovenian large organizations*. University of Ljubljana, Faculty of Economics, Kardeljeva ploščad 17, Ljubljana, str. 17.
6. Kovačič Andrej, Krisper Marjan, Groznik Aleš (2002), *Business process renovation: Re-thinking toward e-business*, 14 str. 7th international conference on Re-technologies for information systems, Lyon. Österreichische computer Gesellschaft, str. 175–188.
7. Oliver Richard L.: *Whence Customer Loyalty?* *Jurnal of Marketing*, New York, 63, 1999, str. 33– 44.
8. Stabla Witold: *Electronic Payment Systems*. [URL: <http://strony.wp.pl/wp/ws19/>], 12. 8. 2004.

Aleksandra Plahuta je leta 2004 magistrirala na Ekonomski fakulteti s področja informacijsko upravljalnih ved. Od leta 2000 je zaposlena v Novi Ljubljanski banki, kjer opravlja delo revizorja informacijskih sistemov.

Andrej Kovačič je izredni profesor s področja poslovne informatike na Ekonomski fakulteti in Fakulteti za upravo Univerze v Ljubljani ter predstojnik Inštituta za poslovno informatiko pri Ekonomski fakulteti v Ljubljani. V zadnjih desetih letih je delal kot projektant, razvijalec in svetovalec pri projektih strateške prenove in informatizacije poslovanja. Več let je bil predsednik programskega odbora Dnevo slovenske informatike v Portorožu, je član izvršnega odbora Slovenskega društva INFORMATIKA, odgovorni urednik revije *Uporabna informatika*, svetovalec in veščak s področja vodenja in upravljanja podjetij (PHARE, Zveza ekonomistov) in pooblaščen revizor informacijskih sistemov.