

V Raiffeisenbank ubylo administrativy díky systému BINF od společnosti StringData

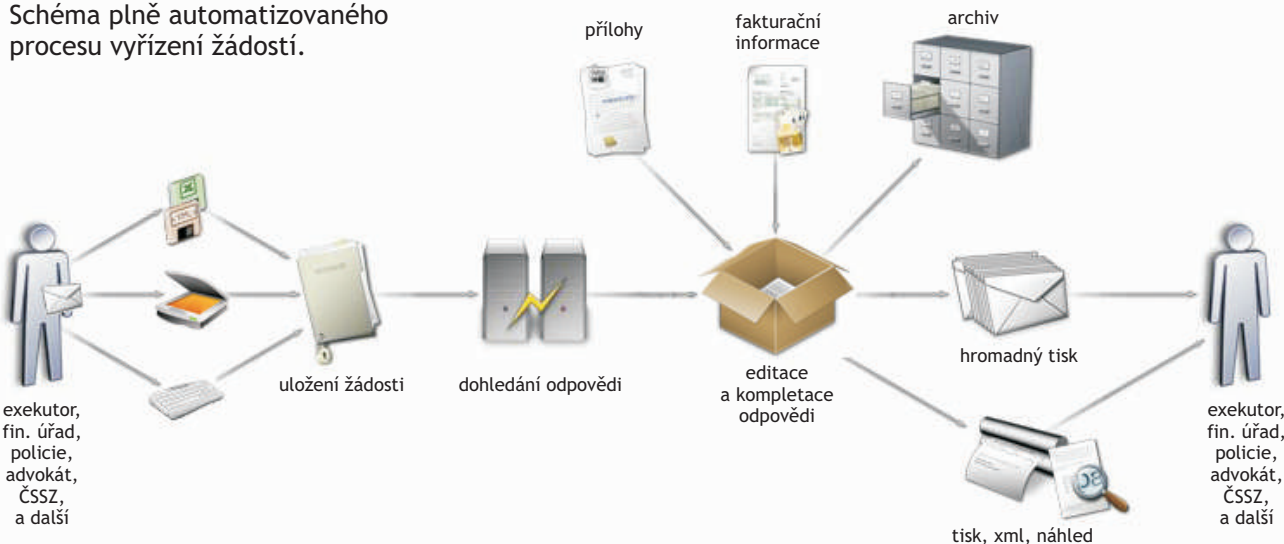
I po zavedení elektronického zpracování dokumentů se banky a další finanční instituce potýkají s velkým množstvím „papírování“ — nesnadno odstranitelné administrativy, která na sebe váže množství pracovních sil. Jedním ze zdrojů této zátěže jsou nestandardní nebo ne plně automatizovatelné procesy zpracování dokumentů. Některé z nich jsou odbouratelné, ale u jiných je to obtížné, protože jsou například dány legislativně a banka je musí realizovat na své náklady.



Příkladem je poskytování informací o klientech, které finanční instituce musí ze zákona předávat finančním úřadům, správám sociálního zabezpečení, celním úřadům, policii, ale i soukromým subjektům, jako jsou exekutoři či advokáti. Pro průměrnou banku může počet takových žádostí dosáhnout mnoha tisíc měsíčně.

Zákon ukládá bankám povinnost poskytovat tyto informace o svých klientech na základě písemné žádosti (tzv. výzev k součinnosti). Pro banky to znamená další administrativní zátěž příslušných oddělení (správa úvěrů, exekuce, právní oddělení apod.), do jejichž kompetence vyřizování žádostí spadá.

Schéma plně automatizovaného procesu vyřízení žádostí.



„Raiffeisenbank hledala systém, jehož nasazení by vedlo ke zkvalitnění zpracování požadavků a vyhledání veškerých informací dle požadavků žadatelů automatizovanou formou. Jedním z cílů bylo také zefektivnění zpracování výzev k součinnosti bez minimálního vstupu do bankovních systémů — pracovníci by pouze kontrolovali vyhledávané informace,“ říká Pavla Piskáčková, manažerka oddělení Exekucí v Raiffeisenbank.

:: BINF v Raiffeisenbank

Systém BINF implementovaný v Raiffeisenbank a dalších finančních institucích nabízí automatizaci a podporu v oblasti poskytování informací o klientech. Hlavním přínosem systému je kromě vlastní automatizace i audit celého procesu zpracování příchozích žádostí.

„Mezi požadavky Raiffeisenbank patřila evidence došlé pošty, maximálně možné kompletní zpracování dat, evidence zpracovaných případů a možnost vytváření statistik. Po jejich definování proběhlo na podzim 2007 výběrové řízení mezi dvěma dodavateli. O vítězi přitom rozhodla komplexnost zpracování, cena produktu a vstřícnost při jednáních se zástupci společnosti StringData,“ poznamenává Pavla Piskáčková.

V listopadu 2007 byla zahájena vstupní analýza pro nasazení systému a zhruba po třech měsících byl zahájen jeho pilotní provoz. Analytická fáze sestává u nasazení systému ze dvou paralelních částí. S uživateli systému byl definován korporátní vzhled a obsah šablon odpovědí pro konkrétní typy žadatelů a další specifické požadavky na funkčnosti systému. Současně probíhala komunikace se zástupci IT oddělení za účelem zajištění požadovaných dat (čísla účtů, zůstatky na účtech, informace o typech účtů apod.) potřebných pro automatické vytváření odpovědí prostřednictvím definovaných šablon.

:: Dvě banky v jedné

Implementace byla „okořeněna“ tím, že současně s ní probíhala fúze Raiffeisenbank a bývalé eBanky, a tím i migrace jejich bankovních systémů. Než došlo ke sjednocení systémů, bylo nutné některé implementační fáze zdvojit, například získávání dat z interních systémů a vzhledy šablon.

BINF v současnosti zpracovává jak strukturované žádosti, které jsou bankovním institucím zaslány z finančních úřadů (ve formátu XML) a ze správ sociálního zabezpečení (ve zjednodušeném CSV formát), tak i žádosti nestrukturované. Současně je řízen a zpřehledněn celý proces zpracování žádostí včetně hlídání termínů pro včasné odeslání odpovědi v zákonné lhůtě.

Do budoucna se počítá také se zprovozněním rekogničního OCR modulu systému BINF, který úplně odstraní nutnost manuálního vkládání dat. Operátor pak pouze kontroluje, zda se všechny potřebné údaje (rodné číslo, IČ, adresa žadatele apod.) správně rozpoznaly a postoupí žádost dalšímu zpracování. Tato změna přinese další zrychlení celého procesu.

„Počítáme i se zpracováním výzev k součinnosti od SZ, Policie ČR a soudů a ostatních tazatelů, kteří ještě nebyli

zahrnuti do současné verze, s možností vzájemné spolupráce zaměstnanců banky v rámci zpracování složitějšího typu výzev. Kromě toho plánujeme i využití informací pro naše databáze nesolventních klientů či neklientů banky,“ dodává Ing. Pavlína Hertlová, specialista oddělení Exekucí.

:: Rychlejší vyřízení a méně práce

Hlavním přínosem systému je usnadnění a zrychlení procesu zpracování žádostí, který vyplývá z minimalizace práce operátora při vyřizování žádostí. Při nasazení systému je značná část procesu automatizována a operátor provádí z velké části jen supervizi celého procesu. Tím lze docílit snížení nákladů na zpracování žádostí, snížení chybovosti a prokazatelně zvýšit efektivitu práce.

„V současnosti systém používá oddělení Exekucí pro zpracování výzev k součinnosti, které jen za poslední měsíc zpracovalo 16 000 žádostí s 390 000 subjekty. Práce oddělení je usnadněná tím, že nemusí být dohledávány ručně požadované produkty. Dále je k dispozici statistika, kontrola dodržování termínů zpracování, vyhledávání nezpracovaných žádostí a v případě telefonického dotazu žadatelů lepší vyhledávání informací,“ dodává Pavla Piskáčková.

BINF

Základem systému je sada definovaných šablon a jejich parametrů, které určují zejména vzhled a způsob generování odpovědí, typ automaticky dohledávaných informací, typy možných příloh, možnosti případné fakturace (včetně funkcionality párování plateb) a v neposlední řadě zákonnou lhůtu pro vyřízení žádostí řešených danou šablonou. Prostřednictvím šablon lze řešit libovolné typy žádostí od různých institucí či jednotlivců apod.

Systém je implementován jako intranetová aplikace. Uživatelé pro přístup k systému využívají Internet Explorer verze 5.5 a vyšší. Aplikační logika je implementována zčásti v procedurálním jazyce zvolené databáze tj. PL/SQL nebo TransactSQL a zčásti v jazyce hypertextového preprocesoru PHP, který běží v rámci webového serveru Apache (popř. jiných jako IIS, WebSphere). Databázová vrstva může být tedy řešena prostřednictvím Oracle nebo MSSQL serveru. Otevřené rozhraní pro vstup dat z interních systémů umožňuje komunikaci s různými heterogenními systémy.