



# Back Office a automatizace procesů s podporou IT

# Back Office – Charakteristiky

## **Požadavky:**

Kontrola rizik

Spolehlivost

Efektivita

## **Důsledky:**

Ověřování

Racionalizace

Slučování/konsolidace zdrojů

Specializace subprocesů

Economy of scale

Dostupnost

Monitoring / KPI

# Jaké procesy lze v BO automatizovat?

**Odpověď: Téměř všechny...**

Předpoklady (variantní, jde o koncept)

Existuje MIS/DW

Existuje DMS

Existuje CRM

--- plus pro náš příklad (viz dále):

--- *Existuje centrální podatelna pro příjem a digitalizaci korespondence (skenování, čárové kódy pro identifikaci dokumentů)*

--- *Existuje centrální způsob tisku objemných zakázek (PostServis - efektivita)*

# Rozhodnutí – jednat vs. nejednat?

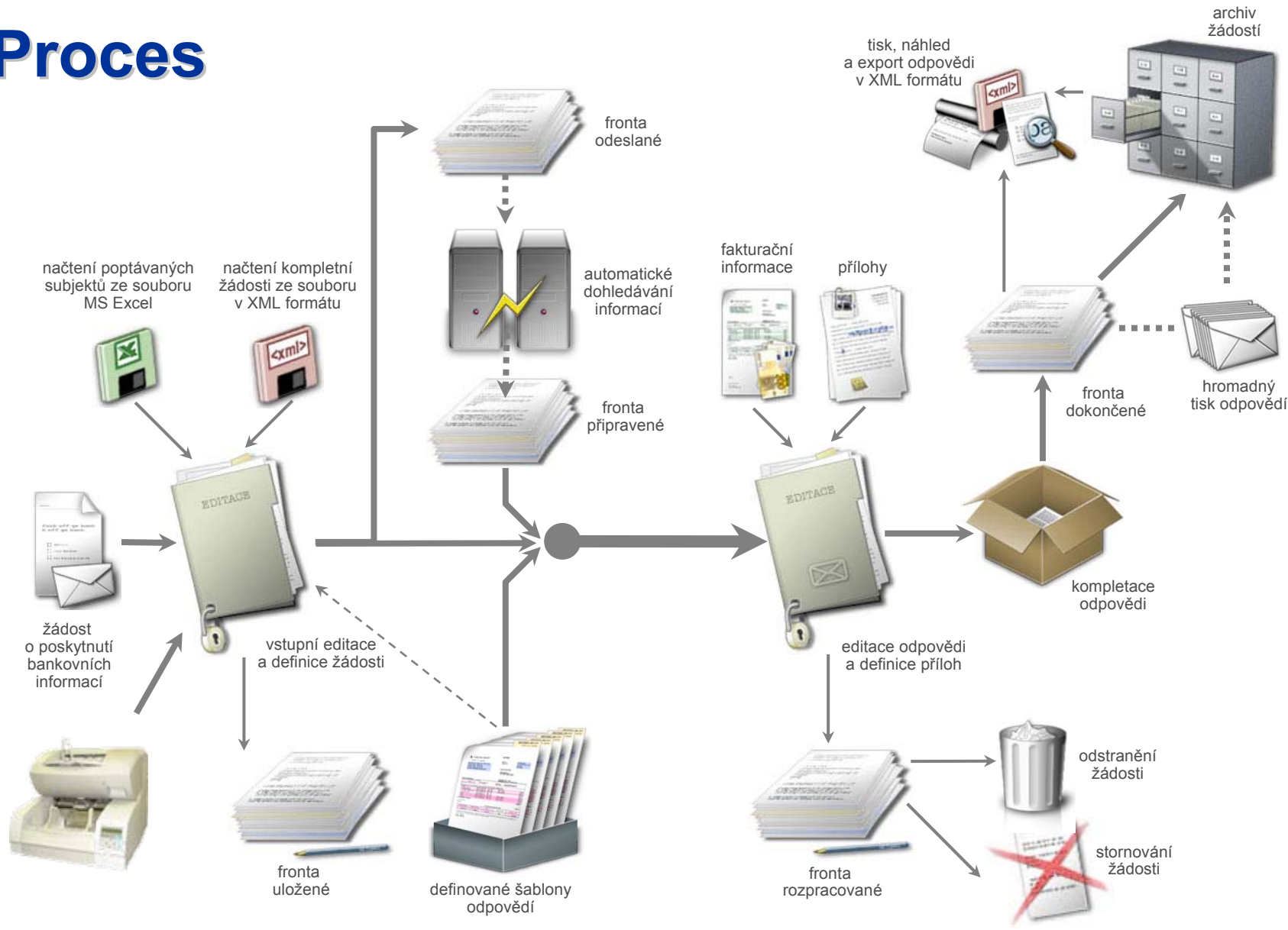
| Alternativy                             | Náklady | Benefity | Dosažení cíle |
|---|---------|----------|---------------|
| „Nedělat nic“                           | ++++    | -        | -             |
| Manuální zpracování<br>(tj. status quo) | +++     | +        | +             |
| Částečná automatizace                   | ++      | ++       | ++            |
| Plnohodnotná automatizace               | +++     | ++++     | ++++          |

# Modelový příklad

## *Poskytování bankovních informací o klientech*

- povinnost ze zákona
- riziko sankcí
- nutnost komunikovat s institucemi vnějšího světa
  - finanční úřady, ČSSZ, celní správa
  - exekutoři, advokáti, policie, soudy a další
- nutnost respektovat definované standardy
- hromadné zpracování dat
  - manuální vstup x digitalizace / OCR
  - dodržování korporátních standardů
  - importy / exporty
  - výjimky, zákon 101 a další
  - centralizované úložiště, efektivní dohledávání

# Proces



# Realita dnešního dne – poskytování bankovních informací

1. ~~„Nedělat nic“?~~ **Neexistuje!**
2. Manuální práce – stále z větší části běžná praxe, ne ovšem nutně vlastní vinou banky
3. Částečná automatizace – pokud platí diskutované předpoklady, jedná se o snadno řešitelný postup
4. Ideální stav – dnes stále spíše výjimky, nicméně vždy nutná supervize (závisí na kvalitě externích i interních dat)

# Komplexnost modelového příkladu

1. zúčastněné subjekty (FÚ, ČSSZ, CS, advokáti, policie, exekutoři ...), přičemž každý z nich má jinou schopnost akce/reakce
2. dlouhodobě „se ví“ o problémech (standards – např. komunikace s exekutory), řeší se na úrovni BA
3. variabilita na vstupu (XLS, XML, DOC, PDF, TXT ...); možnost napojení přes API (např. portál)
4. citlivost dat, výjimky, standardizace výstupů
5. průběžný nárůst požadavků
6. interně v BO – nutnost řešit napříč řadou oddělení (operátoři, bankovní informace, právní, exekuce, finance, stížnosti, compliance, IT – MIS/DW, DMS ...)

# Započetí projektu – diskutovaný příklad

1. definovat scope projektu (cíle, rozsah práce, zdroje, vlastník, QC, metoda, kompetence, práva ...)
2. proces (Business) vs. produkt (IT) požadavky
3. nastavení extraktů z MIS/DW, případné doplnění, konverze
4. napojení na scannery, DMS, hromadné tiskové výstupy
5. napojení na interní mailserver, případně přímá komunikace přes HTTPS; API (např. exekutoři)
6. napojení na interní monitoring, je-li k dispozici

# Customizace řešení

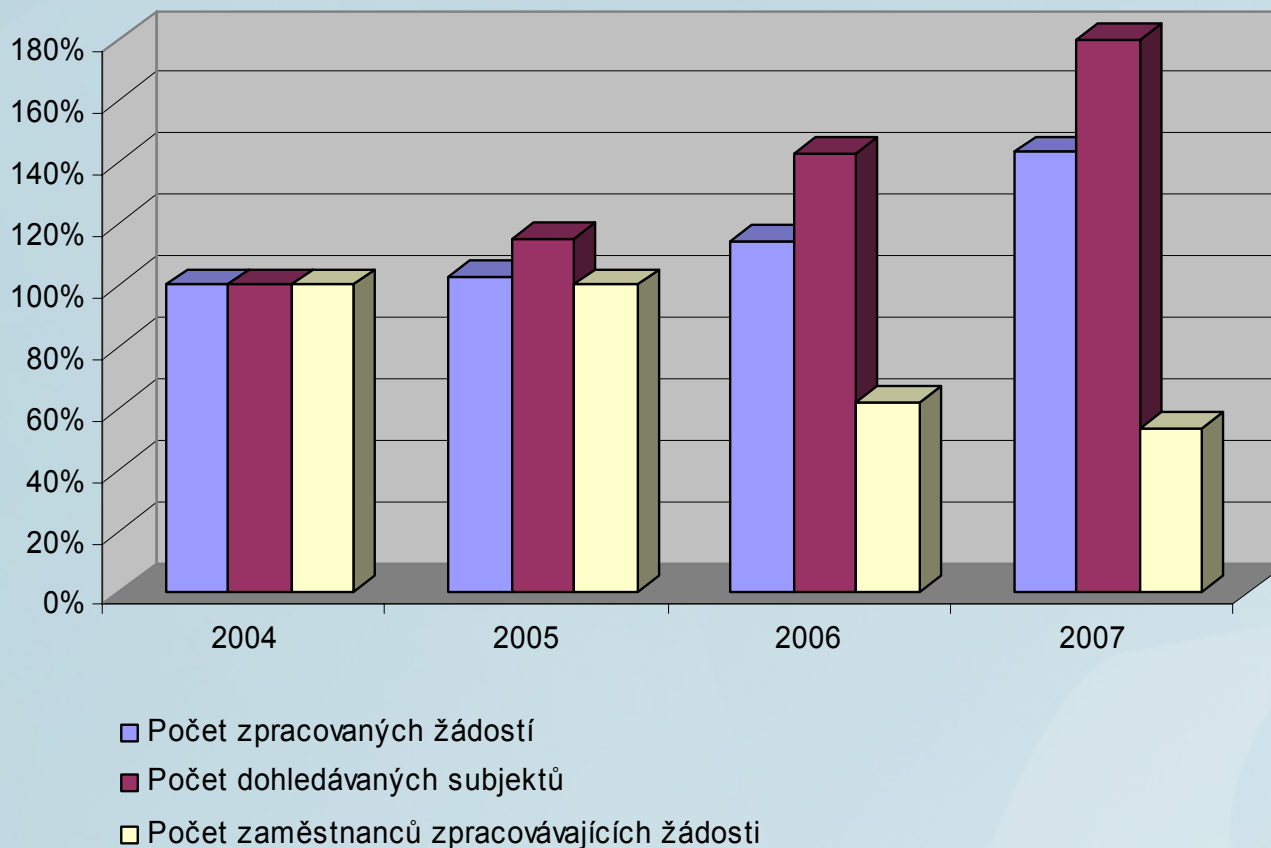
1. automatizované stahování příloh (elektronické výpisy)
2. extrakty do dalších systémů pro následné zpracování (např. Black Listy)
3. extrakty fakturací do účetního systému, párování plateb
4. možnost zpracovávat odpovědi za vícero právních subjektů najednou
5. úpravy dle rolí – přístupů (např. brigádníci pouze zadávají dotazy, odpovědní pracovníci z BI zpracují)

# Řešení v každodenní praxi

1. využívání definovaných standardů
  - formáty pro komunikaci s FÚ, ČSSZ, celní správa
2. zapojení vysokokapacitních zařízení
  - megaskenery na vstupu, využití čárových kódů
  - využití tiskových linek, externích tiskových služeb (OMR kód)
3. distribuce práce v procesu
  - podatelna – zpracování fyzické pošty, označení čárovými kódy, distribuce do jednotlivých oddělení
  - datové sklady – rozhraní pro dodání požadovaných informací o klientech
  - compliance – verifikace korektnosti definovaných vzorů výstupů
  - operátoři – vlastní zpracování žádostí (možné dále dělit dle typu zpracovávaných dokumentů)

# Měřitelný přínos

Vývoj 2004 - 2007 (měsíční průměry)



# Trendy do budoucna

1. rozšíření funkcionalit poskytovaných přes speciální API, napojení na middleware
2. plně elektronické zpracování (vstup, výstup), přínosem je absence tištěných podkladů (=úspory) a zrychlení celého procesu
3. plně automatizovaný proces (ideální stav) pouze s určitou mírou supervize
4. sjednocení formátu výměny dat mezi všemi subjekty



**Děkuji za pozornost**