DMSone

AZ MKB ELSŐKÉNT INDULT EL A DIGITÁLIS ÉLMÉNYBANKKÁ VÁLÁS ÚTJÁN

Ügyfél: **MKB Bank Zrt.**
Iparág: **pénzügy**
Megoldás: **DMS One Ultimate**
Készítés időpontja: **2018. december 2.**
Honlap: **www.mkb.hu**

MKB BANK

A hazai bankrendszer egyik legtapasztaltabb tagjaként az MKB Bank Zrt. az elmúlt évtizedekben számos, belülről indukált megújuláson esett át. Ennek egyik állomása következett el azzal a menedzsment szintű döntéssel, hogy a papírt a jogi előírások figyelembevételével a végletekig száműzzék mind a belső, mind az ügyfelekkel folytatott kommunikációból. A környezettudatosság mellett folyamatoptimalizálást és ügyfélélmény-növelést célzó, igazán megnyerő eredményekkel szolgáló projekt részleteiről Szieber Miklós, az MKB Bank Zrt. osztályvezetője beszélt.

Milyen motivációk játszottak szerepet az MKB Bank iratkezelésének digitalizálásában?

Vezérigazgatói szinten fogalmazódott meg az a célkitűzés, hogy az eddig szigetszerűen alkalmazott, s így eltérő funkcionalitással és technológiai háttérrel rendelkező iktatórendszerek helyett egy új, egységes központi iktatórendszer kerüljön bevezetésre, melynek segítségével a minimumra tudjuk szorítani a papírhasználatot. Fontos tudni azt is, hogy ekkor már elindult az üzleti folyamataink újratervezését célzó BPR-projekt, illetve egy másik jelentős célkitűzés, mégpedig a számlavezető rendszer cseréje is. Mindezek együtt azt a menedzsment szándékot tükrözték, hogy az **MKB legyen az első hazai pénzintézet, ami a jogszabály adta lehetőségeket is figyelembe véve valóban digitálisan működik**. Számunkra ez azt jelentette, hogy az újragondolt folyamatok eredményeként ne papír essen ki a rendszerből, és ügyfeleink se azzal távozzanak a bankfiókokból, hanem a 21. századnak megfelelően valamilyen digitális termékkel.

Ez már némiképp túlmutat a központi iktatáson. Ekkor kezdtek el komplett dokumentum-menedzsment rendszer bevezetésén gondolkodni? Mi alapján választották ki az Önök számára legjobb megoldást?

Igen, olyan szállítót, illetve olyan átfogó, rugalmasan bővíthető dokumentumkezelő megoldást kezdtünk el keresni, amely segítségével megoldható például, hogy egy, a dokumentumokat digitálisan aláírt formában előállító rendszerrel integrálható legyen. Ezen rendszer által előállított dokumentumok aztán elektronikus formában tárolódnak, iktatódnak, s persze digitálisan elérhetők az online banki felületünket használó ügyfeleinknél. Minden szempontot alaposan figyelembe véve végül a DMS One Ultimate megoldása volt a legmeggyőzőbb, mind az ajánlat szakmai, mind pénzügyi paramétereit megvizsgálva.

Mit fogalmaztak meg legfontosabb elvárásként az elektronikus dokumentumkezelő rendszer bevezetése kapcsán?

A szigetszerű működés helyett egy központi rendszerre volt szükségünk, melyben mindenki – persze megfelelő jogosultságok birtokában – könnyedén megtalálhatja a munkájához szükséges elektronikus dokumentumokat. Nem akartuk, hogy a különböző társterületek egy-egy irat előkeresése során egymásnak telefonálgassanak, egymáshoz rohangáljanak. Ez számukra és az ügyfél számára sem optimális. Azt szerettük volna elérni, hogy mindössze néhány kattintással azonnal elérhető legyen minden szükséges dokumentum. Azt is célként fogalmaztuk meg, hogy mindennek hatására az ügyfélélmény is jelentős mértékben javuljon majd. Talán nem szaladok nagyon előre, ha elmondom, végül így is lett.

Mennyi ideig tartott a bevezetés, és milyen tapasztalatokat szereztek a DMS One szakembereivel kapcsolatban?

A központi iktató rendszer bevezetését eredetileg fél évre terveztük, de ahogy mondani szokták, menet közben jött meg az étvágy, így bővült a projekt keretében ellátható, illetve ellátandó feladatok köre. Ennek eredményeként végül a teljes rendszer implementálása a testreszabással együtt 9 hónap alatt valósult meg. Ezzel párhuzamosan haladtunk a dokumentum-menedzsment rendszer fejlesztésével, ami 7-8 informatikai rendszer integrációját jelentette, melynek szerves része a DMS One rendszere is. Az egyik meghatározó feladat az volt, hogy a dokumentum „megszemélyesedjen". Ez lényegében azt jelenti, hogy amikor egy ügyintéző „tranzaktál" a számlavezető rendszerben, akkor ennek nyomán előáll egy, az ügyfél és a tranzakció adataival kitöltött dokumentum: ez automatikusan iktatódik, majd eljut az ügyfelünk kezében található tabletre. Ezen az ügyfél át tudja azt nézi, alá tudja írni, végül visszaérkezik az iratkezelő rendszerbe, melyről az ügyfél kap egy e-mailes értesítést, hogy elérheti az online banki rendszerben.

Ez egy rendkívül bonyolult folyamat volt, amiben az előbb már említett 7-8 informatikai rendszernek az integrációját kellett megoldani.
Mindemellett meg kellett valósítani egy migrációs feladatot is, ami további kihívást jelentett a projektben. A vállalati ügyfeleket kiszolgáló üzletágnál már működött egy dokumentumkezelő szoftver, amit értelemszerűen ki akartunk váltani a DMS One teljes körű megoldásával. A migrációt az MKB Bank munkatársai végezték a DMS One szakembereinek támogatásával, mely egy ötnapos, ún. átállási hétvége alatt történt. Ez idő alatt lényegében nem voltak elérhetőek bankunk szolgáltatásai a bankkártyás tranzakciókat kivéve. **A DMS One csapatának felkészültségét jól mutatja, hogy 800 000 migrálandó fájlból, a gondos előkészítés eredményeként végül mindössze 82-t kellett csak manuálisan betölteni, a többi mind automatikusan és a megfelelő módon „felcímkézve" került elektronikusan iktatásra.**

Felmerült az Önök részéről olyan igény, amit egyedi fejlesztéssel lehetett megoldani?

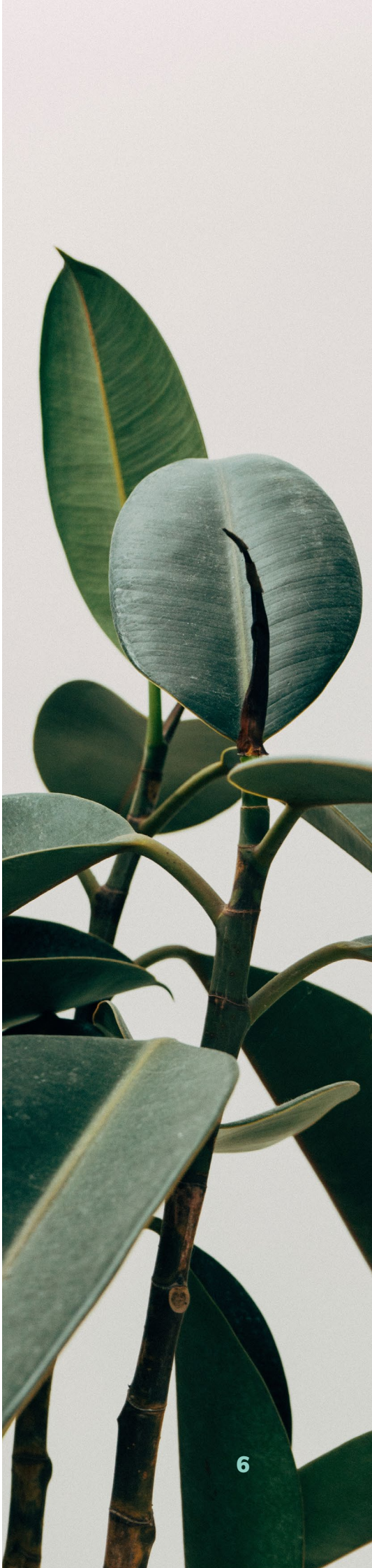
Igen, több is, ezek kifejezetten az MKB Bank folyamatainak tökéletes lekezelését célozták. Ilyen volt például a „zárolás" nevű funkció. Ennek születése abból az igényből fakad, hogy nem minden dokumentum áll elő rögtön 100%-osan, minden adattal feltöltve. Ezekben a „félkész" dokumentumokban először pótolni kell a hiányzó adatokat, csak a véglegesítés után juthatnak el az ügyfél kezében lévő tabletre átolvasásra és aláírásra, eközben azonban biztosítani kell a dokumentum sértetlenségét is. Ez egy különleges és egyben rendkívül bonyolult folyamat, melynek megvalósítása extra kihívást jelentett a bevezetés során.

Mi történt ezután? Mennyire volt például könnyű a kollégákat rávenni az új rendszer használatára?

Aki vezetett már be átfogó nagyvállalati informatikai rendszert, az jól tudja, hogy minden esetben előfordulnak a felhasználók között olyanok, akik nehezen szoknak át az újra. Nálunk a felhasználói szám meghaladja a 2000 főt. Természetesen voltak rendszeroktatások, de a kritikus területeken dolgozó, véleményvezér kollégákkal külön is leültünk átbeszélni a folyamatokat, illetve a felmerülő igényeket. A bevezetés során lényegében eljutottunk egy olyan pontra, hogy a DMS One rendszerét már minden érintettnek használnia kellett ahhoz, hogy zavartalan legyen a munka, egyszerűen a folyamatok szintjén kikerülhetetlenné vált a dokumentumkezelő. Összességében nem volt zökkenőmentes az átállás, **de oktatással és odafigyeléssel mára elértük azt, hogy mindenki megszokta és szívesen használja az új megoldást**. Mindez abból is látszik, hogy a mai napig érkeznek előremutató kérdések, illetve a funkcionalitást kitágító fejlesztési ötletek, tehát már magukénak érzik a dolgozók, és szeretnék még jobban megismerni, bővíteni a programot. A kérdések egy része egyébként még a nagyon széles funkcionalitással rendelkező rendszer teljes ismeretének hiányából fakad, de ezeket újbóli oktatásokkal kezeljük. Összességében a megoldás nagyon felhasználóbarát, a felületen a megnevezések és ikonok jól érthetőek, tehát jól lett a rendszer kialakítva, maximálisan elégedettek vagyunk.

A bank ügyfelei hogyan reagáltak a digitális átállásra, például arra, hogy nem kell nyomtatásra várni, a szerződést azonnal „kézhez kapják” egy tableten?

Az ügyfelek nagyon elégedettek, bár azt is tudni kell, hogy a háttérfolyamatokat ők nyilván nem látják, őket ez nem is kell, hogy érdekelje, viszont a tabletes ügyintézést és a papírmentesség előnyeit nagyon élvezik. **Kifejezetten tetszik nekik, hogy tableten olvashatják a dokumentumokat, és digitális tollal írhatják alá őket az átolvasást követően.**



Ezek mind nagyon sokat dobnak az ügyfélélményen, és nagyban hozzájárulnak az ügyintézési folyamatok felgyorsításához. Ehhez kapcsolódik még, hogy csökkent az operatív kockázat is az emberi hiba esélyének csökkentésével, mivel a dokumentumok automatikusan előállnak, illetve az adatminőség is rengeteget javult.

Hogy jellemezné az együttműködést a rendszer bevezetése után? Vannak-e esetleg tervek a továbbfejlesztésre, bővítésre vonatkozóan?

Az éles indulás után volt egy pár hetes kihívásokkal teli időszak, hiszen a teljes rendszer működését a napi munkavégzést jelentő terheléssel egyszerűen nem lehetett lemodellezni. Szerencsére a DMS One szakemberei – akár hétvégi munkavégzéssel – mindent megtettek annak érdekében, hogy a felmerülő problémákat gyorsan elhárítsák. Azóta **rendeltünk már további fejlesztéseket, amiket az alap projektben nem tudtunk a szűkös időkeret miatt kivitelezni, ezek segítségével még szerethetőbb lesz a rendszer.** Fontos azt is látni, hogy a két terület gondolkodásmódjának, s ehhez kapcsolódóan nyelvezetének – bank és informatika – összehangolása időbe telt.

Mit tanácsolna azoknak, akik hasonló cipőben járnak, és nagyvállalati dokumentumkezelő rendszer bevezetésén törik a fejüket?

Aki szeretne határidőre végezni, az még az elején pontosan határozza meg, hogy mire is van szüksége, majd ragaszkodjon is ahhoz, és inkább egy következő fázisban bővítse a funkciók és szolgáltatások körét. Fontos eldönteni például azt, hogy „csak” egy központi iktatórendszert szeretnénk, vagy inkább más dokumentum-menedzsment rendszert workflow kezelési képességekkel. Azt is látni kell, hogy ahol nincs központi iktatórendszer, illetve nincs digitalizáció, ott nagyon nehéz egy ilyen projektet keresztülvinni. Ilyen esetekben további tesztelésre, és a felhasználók extra oktatására is készülni kell. Az oktatások során különösen nagy hangsúlyt érdemes helyezni annak elfogadtatására, hogy innentől tényleg nem a papír az elsődleges adathordozó, hanem a digitálisan tárolt dokumentum. Egyébként nálunk nem akadt olyan felhasználó, aki a használat megkezdése után rövid időn belül ne látta volna be, hogy neki ez így jobb, hiszen időt takarít meg vele, nem kell a nyomtatóhoz elsétálni, nem vesznek el papírok, és a folyamatok is átláthatóbbá és környezettudatosabbá váltak. Persze amíg csak elméletben lehet erről beszélni, nehéz elérni ezt az elhivatottságot, amit a használat végül elhoz. Utolsó, de nagyon fontos tanácsként azt mondanám, hogy egy ilyen léptékű átálláshoz mindenképp szükséges, mind a menedzsment, mind a dolgozók részéről a nyitott hozzáállás és feltétel nélküli elhivatottság, illetve a támogatás a projekt iránt.

A dokumentum teljes tartalma (szöveg, védjegyek, logók, kereskedelmi megnevezések, grafika, embléma) a DMS One Zrt., szellemi tulajdona. Szigorúan tilos az anyagban található bármely tartalom bármilyen módszerrel történő sokszorosítása, másolása, publikálása, módosítása, beleértve az elektronikus készülék útján történő eljárásokat is. Kivétel ez alól, ha rendelkezik DMS One Zrt. előzetes, írásbeli engedélyével. Tartalma kizárólag forrásként szabadon idézhető, átvehető a következő kötelező forrásmegjelöléssel: „DMS One Zrt. és a dokumentum pontos címe", melyet elektronikus médiában a DMS One Zrt. tulajdonában lévő www.dmsone.hu weboldalra mutató hiperlinkkel kell ellátni. Forrásmegjelölés nélkül idézett vagy átvett anyagaink közlése jogosulatlan felhasználásnak minősül, annak jogi következményeivel együtt.