

Transformacja cyfrowa Banku Spółdzielczego w Miliczu.

„Patrząc z perspektywy czasu, oceniam, że udostępnienie pracownikom elektronicznego miejsca pracy poprzez wdrożenie systemu obiegu dokumentów zdecydowanie podniosło efektywność naszej pracy. Pracujemy szybciej, sprawniej, popełniamy mniej błędów. Wdrożenie kosztowało nas bardzo dużo wysiłku, ale w przeważającej większości był to czas poświęcony na usprawnienie wewnętrznych procesów, w tym zidentyfikowanie i wyeliminowanie wąskich gardeł. Dopiero tak zmodyfikowane procesy zostały zaimplementowane w systemie informatycznym. Dzisiaj wdrożony system nie tylko zwiększył efektywność pracy, ale stał się narzędziem do dalszego usprawniania, zmotywował pracowników do szukania usprawnień i kreatywnego wykorzystania dostarczanych przez system narzędzi.

Nie wyobrażam sobie już dzisiaj pracy w tradycyjnym, papierowym systemie.”

Katarzyna Misiak – Prezes Zarządu Banku Spółdzielczego w Miliczu

Od 15 czerwca 2019 roku praktycznie wszystkie dokumenty w back-office (oprócz dokumentów kadrowych) krążą w Banku Spółdzielczym w Miliczu wyłącznie elektronicznie.

Ostatnim etapem wdrożenia była faktura zakupowa. Właśnie 15 czerwca zgodnie z decyzją zarządu wprowadzono skanowanie i OCR-owanie faktur zakupowych oraz ich zatwierdzanie w elektronicznym obiegu.

Zarząd Banku już kilka lat temu, zdał sobie sprawę, że skuteczne konkutowanie na rynku wymaga zautomatyzowania procesów back-office i podjął decyzję o wdrożeniu systemu, który to umożliwił.

Taki nowoczesny system, musi być elektronicznym miejscem pracy zapewniającym szybką komunikację ze współpracownikami i dostęp do potrzebnych dokumentów, porządkującym jednocześnie sposób wykonywania zadań zawodowych poprzez wdrożenie odpowiednich procesów. Dopiero takie połączenie daje możliwość zwiększenia efektywności pracy przy zapewnieniu bezpieczeństwa przechowywanej i przetwarzanej w systemie informacji.

Dokument papierowy, choć będący ciągle jeszcze dla nas nośnikiem informacji powinien być skutecznie eliminowany przez dokument elektroniczny, szczególnie w komunikacji wewnętrznej. W związku z tym musimy w swoich organizacjach, zamiast tradycyjnych biur i systemu uporządkowanych na półkach segregatorów, stworzyć elektroniczne miejsca pracy wraz z systemem obiegu dokumentów elektronicznych. Takie miejsca pracy powinny mieć zaprojektowane elektroniczne segregatory i wpisane ścieżki przemieszczania

się dokumentów po firmie, aby system obiegu dokumentów wiedział gdzie określone dokumenty mają trafiać i kto je powinien przetwarzać, czy akceptować.

Jesteśmy dostawcą aplikacji dla Banków Spółdzielczych dedykowanej do zarządzania "back-office", która jest właśnie takim połączeniem elektronicznego miejsca pracy z systemem obiegu dokumentów. Aplikacja została przygotowana wspólnie z kadrą zarządzającą Banku Spółdzielczego w Miliczu i pomyślnie tam wdrożona.

Jakie korzyści z wdrożenia odniósł Zarząd Banku?

- 1. Zwiększenie bezpieczeństwa dokumentów bankowych**
- 2. Podniesienie jakości pracy**
- 3. Większa efektywność pracy zarządu i pracowników**
- 4. Wyższa ocena jakości pracy Banku w instytucjach audytujących**
- 5. Większy komfort pracy**
- 6. Zmiana kultury organizacyjnej, większe zadowolenie z pracy**
- 7. Podniesienie świadomości ekologicznej**
- 8. Oszczędności finansowe wynikające ze zmniejszenia ilości etatów**

Jak Zarząd Banku to osiągnął?

No cóż, niczego nie ma bez pracy, więc te korzyści zostały po prostu wypracowane w ciągu kilkunastu miesięcy bardzo intensywnej współpracy Zespołu Sterującego czyli Zarządu poszerzonego o kilku merytorycznych pracowników z nami czyli firmą wdrażającą.

Zaczęliśmy od uporządkowania sposobu przechowywania dokumentów w Banku poprzez stworzenie jednolitej dla całego Banku struktury segregatorów i przypisania do nich uprawnień dla poszczególnych pracowników. Nie było to proste zadanie, wymagało wielu dyskusji, przemyśleń, poprawek. Wypracowane w formie kompromisu rozwiązanie łączy w sobie kompletność i czytelność, tak aby łatwo było odnaleźć właściwe miejsce dla danego dokumentu zarówno przy wstawianiu, jak w szczególności przy jego odszukiwaniu.

Następnie, po przeniesieniu obowiązujących dokumentów z dysków sieciowych, gdzie do tej pory były przechowywane, do odpowiednich segregatorów elektronicznych, dostęp do dysków sieciowych został znacznie ograniczony. Pracownicy musieli sięgać po potrzebne dokumenty do segregatorów, a nowe umieszczać w segregatorach. Natychmiastową zaletą takiej decyzji było uzyskanie jasności, w kwestii aktualności wersji dokumentów i dostępu do właściwych wzorów, eliminując w ten sposób pomyłki wynikające z wykorzystywania starych i nieaktualnych wersji.

Najwięcej czasu zajął proces eliminacji poczty elektronicznej jako nośnika wymiany informacji wewnątrz banku. Obecnie poczta elektroniczna odgrywa rolę „elektronicznego listonosza” analogicznie do tradycyjnego listonosza w przypadku poczty papierowej. Przychodzące drogą elektroniczną dokumenty, za pomocą jednego przycisku, umieszczane są w elektronicznych segregatorach i stamtąd kierowane do właściwych, odpowiedzialnych za daną sprawę, pracowników. Dokumenty papierowe zaś po zeskanowaniu wstawiane są również do elektronicznych segregatorów, tak aby wszystkie dokumenty wykorzystywane w Banku znajdowały się w jednej bazie. Korespondencja mailowa wychodząca zamieszczana w segregatorach jest również dostępna dla wszystkich upoważnionych pracowników dokumentem umieszczonym we właściwym segregatorze.

Wdrożona aplikacja posiada funkcjonalność powiadamiania o dokumentach. Ta funkcjonalność zastępuje w komunikacji wewnętrznej pocztę elektroniczną, przy czym tym się różni od tej ostatniej, że bezpośrednio z takiego powiadomienia można dostać się do dokumentu, który jest dostępny dla wszystkich uprawnionych pracowników i zawsze jest w aktualnej wersji. Funkcjonalność powiadomień pozwala na poinformowanie współpracowników o nowym dokumencie lub zlecenie pracownikowi zajęcia się sprawą, której dokument dotyczy. Powiadomienia zawierają tekst informujący o intencjach powiadamiającego oraz link prowadzący bezpośrednio do dokumentu, bez konieczności jego wyszukiwania w bazie dokumentów. Jeśli treść dokumentu, o którym powiadamiamy współpracowników jest na tyle istotna, że chcemy być pewni, że się z nią zapoznali to wykorzystujemy do tego funkcję „propagacji”. Ta

funkcja zbiera od czytających potwierdzenia i wstawia je do tabeli dostępnej dla osoby wysyłającej taką „propagację”. Ta cecha aplikacji jest szczególnie użyteczna przy informowaniu pracowników o nowych przepisach czy regulacjach.

Ważnym etapem unowocześniania Banku była eliminacja faktur papierowych z obiegu wewnątrz banku. Zamiast przekazywania pomiędzy pracownikami dokumentów faktur, wdrożony system umożliwia dostęp do elektronicznej wersji faktury i wykonania czynności weryfikacji faktury, jej opisanie, dekretacji, akceptacji przez upoważnione osoby i późniejszego przekazania do systemu księgowego. Przychodzące dokumenty faktur są skanowane, automatycznie rozpoznawane przez system (OCR), a następnie zgodnie z obowiązującym w Banku procesem odpowiednio przetwarzane. Zapewnia to bieżącą kontrolę nad stanem zaawansowania przetwarzania danej faktury, lokalizację osoby, która fakturą się zajmuje i eliminuje potencjalne opóźnienia w płatnościach faktur ponieważ informacja o terminie płatności jest znana już w momencie wprowadzenia faktury do systemu. Zaletą takiego sposobu przetwarzania faktur ujawnia się szczególnie w sytuacji, kiedy w wielooddziałowej organizacji faktury dostarczane są do poszczególnych jednostek Banku. Przychodzącą fakturę skanuje się w oddziale i automatycznie przesyła do systemu i od tej chwili zarówno księgowość jak i Zarząd ma pełną kontrolę nad jej obiegiem w Banku. Osoby akceptujące są powiadamiane o konieczności zaakceptowania faktury, mają pełną informację o fakturze w systemie, a w sytuacji, kiedy mają wątpliwości co do zasadności zakupu, mogą zwrócić się o dodatkowe wyjaśnienia wykorzystując funkcjonalność systemu. Automatyzacja przeniesienia danych faktury do systemu księgowego eliminuje konieczność manualnego wprowadzania faktur do tego systemu.

System pokazuje na jakim etapie przetwarzania i u kogo znajdują się poszczególne faktury, a także dostarcza widoki pozwalające na analizowanie przychodzących dokumentów finansowych.

Czy inne Banki Spółdzielcze mogą z tego wypracowanego wzoru skorzystać?

Zdecydowanie TAK.

Wzorce opracowane w trakcie wdrożenia systemu w BS Milicz mają na celu w jak największym zakresie odpowiadać specyfice bankowości spółdzielczej i są gotowe na ewentualne modyfikacje, jeśli byłoby to konieczne w innych Bankach.

Głównym celem wdrożenia było podniesienie efektywności działania Banku, tak, aby spełnienie wszystkich wyzwań jakie stoją przed Bankiem było możliwe przy zaangażowaniu minimalnej liczby pracowników przy jednoczesnym zachowaniu wysokiego poziomu świadczonych usług.

Elektroniczne miejsce pracy to nie tylko podniesienie sprawności organizacyjnej Banku, to także narzędzie pozwalające kierownictwu lepiej kontrolować działania Banku, eliminować niepotrzebne straty, a może przede wszystkim dać pracownikom komfort pracy w nowoczesnej i dobrze zarządzanej organizacji.

Bank Spółdzielczy w Miliczu jest kopalnią wiedzy i doświadczenia jak tego dokonać.

Bożena Skibicka

Wrocław, lipiec 2019