

Nowoczesny bank w Miliczu

DR INŻ. BOŻENA SKIBICKA, mis²

Według opinii wielu autorytetów w dziedzinie bankowości spółdzielczej, aby skutecznie konkurować na rynku, banki spółdzielcze powinny zautomatyzować procesy back office. Dlaczego w takim razie tak niewiele zarządów banków spółdzielczych podejmuje decyzję ich automatyzacji, uważając, że jest to projekt, który wobec innych, ważniejszych i poważniejszych, może jeszcze poczekać?

Z mojego doświadczenia wynika, że w polskich firmach, większość wdrożeń automatyzujących procesy należy rozpocząć od ich opisania. Jest to projekt wymagający wielu godzin pracy powołanego w tym celu zespołu. Można postawić więc hipotezę, że powodem, dla którego zarządy banków spółdzielczych często odsuwają projekty automatyzacji procesów jest brak zasobów do ich realizacji. Warto jednak przeanalizować korzyści wynikające ze zmiany sposobu pracy i zastanowić się, czy rozwiązanie to, pomimo iż na początkowym etapie niezwykle wymagające, nie zaprocentuje w przyszłości.

Korzyści z wdrożenia elektronicznego systemu obiegu dokumentów dla banku

Największą korzyścią, a jednocześnie, jak wynika z mojego doświadczenia oraz doświadczenia Banku Spółdzielczego w Miliczu, najtrudniejszą do uzyskania, jest wyeliminowanie poczty elektronicznej z komunikacji wewnętrznej i traktowanie jej tylko i wyłącznie jako punktu wejścia korespondencji przychodzącej, takiej jak poczta papierowa czy faks. Pokonanie tej trudności jest pierwszym krokiem do sukcesu i jednocześnie źródłem licznych korzyści polegają-

cych głównie na oszczędności czasu przy różnych działaniach w back office, w tym np.:

- ▶ osoby zainteresowane nie muszą szukać ważnych dokumentów w swojej poczcie, ani prosić innych o udostępnienie dokumentu znajdującego się w poczcie mailowej współpracowników; dokumenty są dostępne dla osób uprawnionych zawsze, bez względu na porę i miejsce pobytu;
- ▶ dużo mniejsze prawdopodobieństwo posłużenia się niewłaściwą wersją dokumentu;
- ▶ eliminacja błędów i konieczności wielokrotnego wykonywania tej samej pracy;
- ▶ zdecydowanie szybsze przygotowanie potrzebnych dokumentów do coraz większej ilości audytów; dokumenty mogą być przygotowywane i wkładane do odpowiednich elektronicznych segregatorów na bieżąco;
- ▶ zdecydowanie szybsze jest wdrożenie do pracy nowych pracowników;
- ▶ oszczędność czasu poprzez możliwość korzystania z gotowych, jednakowych dla wszystkich szablonów dokumentów przechowywanych w elektronicznym segregatorze: „Wzory dokumentów służbowych”;
- ▶ szybkie zapoznawanie się z dokumentami oraz szybka możliwość ich zatwierdzania i udostępniania, co ma szczególne znaczenie, gdy bank ma kilka oddziałów.



Katarzyna Misiak
Prezes zarządu Banku
Spółdzielczego
w Miliczu

Podjęcie decyzji
o wdrożeniu
elektronicznego

systemu obiegu dokumentów nie było łatwe. Trzeba było włożyć dużo pracy organizacyjnej, przekonać pracowników, że długoterminowo, ta dodatkowa praca przyniesie korzyści również dla nich. Jestem głęboko przekonana, że dzisiaj praca każdego banku musi być oparta na nowoczesnych technologiach, a przecież praca z elektronicznym dokumentem to już nie nowoczesność, a konieczność.

Jeśli założymy, że dzięki wymienionym powyżej oszczędnościom 1 pracownik back office zyska dodatkowo 1 godzinę dziennie, to rocznie taki pracownik zaoszczędzi 250 godzin. Jeżeli pracowników w banku jest 50, to mamy 12 500 godzin oszczędności, co w skali roku przekłada się na 6,25 etatu. Można więc, niczego nie ryzykując, stwierdzić, że dla takiego banku skuteczne wdrożenie systemu na pewno zwróci się w ciągu jednego roku.

Stosunkowo łatwo jest wykazać oszczędności, które można uzyskać dzięki automatyzacji poszczególnych procesów w back office. Jest na ten

temat wiele publikacji, są organizacje, które oferują metodyki pomiarów „przed i po” wdrożeniu wyspecjalizowanych systemów informatycznych. Zdecydowanie trudniej jest natomiast przekonać osoby czy gremia decyzyjne konkretnego banku spółdzielczego, że te oszczędności można uzyskać w tym właśnie banku. Najskuteczniejszym sposobem na przezwycięzenie tej bariery jest pokazanie, jak takie rozwiązanie sprawdza się w innym banku spółdzielczym.

W trakcie wielu spotkań z zarządami banków spółdzielczych na temat wdrożenia elektronicznego systemu obiegu dokumentów pojawia się pytanie: „W jakim banku spółdzielczym można zobaczyć wdrożony z sukcesem system?” I zaraz potem: „Prosimy o kontakt po pierwszym udanym wdrożeniu w banku spółdzielczym”.

Wdrożenie w Banku Spółdzielczym w Miliczu

Znalazł się bank, w którym zarząd, a przede wszystkim pani prezes Katarzyna Misiak, rozumiejąc, gdzie leżą bariery podnoszenia efektywności, podjęła decyzję o usprawnieniu pracy w back office poprzez wdrożenie elektronicznego systemu obiegu dokumentów. Wybrano aplikację iP24 stworzoną w technologii IBM Domino, technologii, którą bank zna i ma do niej zaufanie. Tak zaczął się projekt w Banku Spółdzielczym w Miliczu. Oznaczał on rozpoczęcie długotrwałego procesu zmiany tradycyjnego sposobu pracy. Zespół pracowników banku podszedł z otwartością do zmian, zaakceptował je i co więcej, zaangażował się w nie. Pojawiały i wciąż pojawiają się nowe potrzeby i pomysły. Oczywiście jest, że dzisiaj usprawnianie organizacji to proces ciągły. Dzięki determinacji pani prezes i zaangażowaniu całego, utworzonego w celu zapewnienia skuteczności wdrożenia, zespołu sterującego, udało się już z sukcesem przenieść na platformę



Edyta Melchior
Wiceprezes
zarządu Banku
Spółdzielczego
w Miliczu

Tak szczerze mówiąc,
to nie wyobrażam

sobie życia bez iP24. Przy ilości dokumentów, które dzisiaj mam, traciłabym bez iP24 dużo więcej czasu i nerwów. Ostatnio otrzymałam pocztą elektroniczną ankietę do wypełnienia, która została przekazana do jednej z pracownic. Wypełniła ją i odesłała, po czym zachorowała. W tym czasie przyszła prośba o uzupełnienie przesłanej анкеты. Okazało się, że koleżanka wysłała dokument, zamiast z iP24, ze swojej skrzynki pocztowej. Musiałam do niej dzwonić, niepokoić podczas choroby, żeby udostępniła mi wypełnioną i wysłaną ankietę. Gdy w podobnej sytuacji nieobecna była inna pracownica, która wcześniej sukcesywnie tworzyła dokumenty w iP24 – mogłam bez kłopotu poradzić sobie sama podczas wizyty biegłego, który wszystkie potrzebne dokumenty otrzymał na czas. Podobnych przykładów jest znacznie więcej.

elektroniczną kilka istotnych z punktu widzenia pracy banku procesów i procedur backoffice'owych, takich jak:

- ▶ proces tworzenia, zatwierdzania i udostępniania zarządzeń i regulacji;
- ▶ proces potwierdzania zapoznania się przez pracowników banku z zarządzeniami, regulacjami i innymi ważnymi dokumentami;
- ▶ model przechowywania danych w formie struktury segregatorów elektronicznych wraz z systemem uprawnień;
- ▶ proces monitorowania dostępu do dokumentów;
- ▶ proces rejestrowania i dystrybucji artykułów prasowych;
- ▶ proces przenoszenia do centralnego repozytorium poczty elektronicznej

z zapewnieniem poufności tych dokumentów.

Z punktu widzenia poufności i bezpieczeństwa danych, a dodatkowo w kontekście przepisów RODO, które weszły w życie 25 maja br., zarządzanie informacją w skali całego banku jest kwestią niezwykle istotną. Utrzymywanie danych i dokumentów w skrzynkach pocztowych takiego bezpieczeństwa nie zapewnia. Poczta elektroniczna bowiem w sposób systemowy nie pilnuje uprawnień, nie zapewnia dostępu do właściwych wersji dokumentów, nie kontroluje ścieżek ich przepływu i nie nadzoruje procesu zapoznawania się z ważnymi dokumentami. Zapewnienie poufności danych, ich integralności, dostępności, niepodważalności i wiarygodności jest zdecydowanie łatwiejsze, a przede wszystkim kontrolowalne, kiedy wykorzystywany jest elektroniczny system zarządzania dokumentami.

Doświadczenia z wdrożenia elektronicznego systemu dokumentów w banku Spółdzielczym w Miliczu potwierdzają ten pogląd.

Wdrożenie obejmuje kolejne obszary funkcjonowania banku. Obecnie implementowany jest proces automatycznego wczytywania faktur z wykorzystaniem OCR, a następnie elektronicznego ich dekretowania i zatwierdzania.

Przed zespołem banku jeszcze dużo pracy wdrożeniowej, ale gdy widać korzyści, wszyscy podchodzą do niej z większym zapałem i każdy kolejny proces wdraża się łatwiej i szybciej. □



Aplikacja została wykonana
w technologii IBM Domino
artykuł sponsorowany

