

Sikersztorik

## Sparkassen Informatik

<http://www.sparkassen-informatik.de/>

### A folyószámlanyitás és a pénzműveletek egyszerűbbek, mint valaha

A **Sparkassen** ügyfelei előtt teljesen új távlatok és lehetőségek nyíltak meg, amióta a neves német pénzügyintézet az **Adobe LiveCycle** technológiáját használja: ügyfelek immár tértől és időtől függetlenül, gyorsan, kényelmesen és biztonságosan intézhetik pénzügyeiket. Legyenek bárhol, pénzügyi tranzakcióikat könnyedén elindíthatják és ellenőrizhetik az Interneten keresztül, az ATM automatákból pedig bármikor készpénzhez juthatnak. Mindez annak köszönhető, hogy a Sparkassen - számos hasonló pénzügyintézettel karöltve - csatlakozott ahhoz a dinamikus fejlődő informatikai hálózathoz és közösséghez, ami az elektronikus úton történő banki ügyintézés technológiájának biztonságos üzemeltetését és tökéletesítését tűzte a zászlajára. A Sparkassen Informatik, a Sparkassen informatikai partnere a fenti közösség egyik mérvadó reprezentánsa Európában. A Frankfurt am Mainban székelő vállalat 229 Sparkassen bankot és közel nyolcezer - szintén ehhez a hálózathoz tartozó - kisebb intézményt szolgál ki Németország-szerte.

A One System Plus (OSPlus) rendszernek köszönhetően az alkalmazottak és az ügyfelek könnyen hozzájuthatnak az ügyintézéshez szükséges űrlapokhoz. A Sparkassen Informatik úgy döntött, hogy az Adobe LiveCycle megoldást választja, így az alkalmazottak és az ügyfelek a világszerte elterjedt PDF (*Portable Document Format*) formátumban juthatnak hozzá a szükséges dokumentumokhoz. Az Adobe LiveCycle segítségével a német cég szakemberei - több mint 145 ezer számítógép bevonásával - egy központosított, jól átlátható és könnyen kezelhető informatikai hálózatot hoztak létre. A szoftver lehetővé teszi a PDF formátumú űrlapok, dokumentumok automatikus létrehozását, feldolgozását, nyomtatását és archiválását. Az ügyfelek digitálisan aláírhatják a PDF dokumentumokat, azaz nem kell elmenniük valamelyik bankfiókba - az egész műveletet otthonról is elvégezhetik. Mindez hihetetlenül megkönnyíti az ügyfelek (és az alkalmazottak) dolgát.

### A PDF-alapú dokumentumkezelés előnyei

2005-ben a Sparkassen Informatiknak az átláthatatlan dokumentumkezelés jól ismert problémájával kellett szembenéznie. Korábban minden papírmunkát az egyes bankfiókok alkalmazottai végeztek, ami nagy káoszhoz vezetett. A probléma az volt, hogy a dokumentumokat egymástól „elszeparált” fiókokban tárolták, így azokhoz nehéz volt hozzáférni, arról nem is beszélve, hogy a különböző számítógépes platformok és formátumok egyáltalán nem csökkentették a kavarodást. Ráadásul mindez pénz- és időigényes volt. Az Adobe LiveCycle szervermegoldással a Sparkassen Informatik minden ilyen jellegű problémája megoldódott. A bankinformatikusok több mint 300 űrlapot tettek közzé az OSPlus hálózaton az Adobe LiveCycle segítségével, így az alkalmazottak bármikor elérhetik ezen dokumentumokat, ráadásul a digitális formátum miatt többé papírokkal sem kell bajlódniuk.

„Korábban egy bankfiók közel ötszázfajta dokumentummal dolgozott” - mondta Guenter Haneklaus, a Sparkassen Informatik kereskedelmi igazgatója. „Jelenleg azon vagyunk, hogy az összes dokumentumfajta elérhetővé tegyük az új rendszeren keresztül. Ha ez megtörténik, egy óra leforgása alatt akár 200 ezer dokumentumot hozhatunk létre és kezelhetünk.”

Az informatikai cég a **Deutsche Sparkassen Verlag** (DSV) által használt PDF űrlapokat vette át - az utóbbi szervezet tehát szintén PDF-rendszerű dokumentumkezelést használ. Az ingyenesen, bárholnan letölthető **Adobe Reader** szoftvernek köszönhetően bárki megtekintheti az űrlapokat. A Sparkassen Informatik által használt **Adobe LiveCycle Reader Extensions** kiegészítés olyan PDF-ek létrehozását teszi lehetővé, amit az ügyfelek a számítógépükre lementve az Adobe Readerrel is kitölthetnek - akár offline is.

### Folyószámlanyitás és egyéb banki műveletek PDF-fel

A DSV által nyújtott sablonokat a bankinformatikusok az **Adobe LiveCycle Designer** segítségével - a Sparkassen szempontjait figyelembe véve - saját bankjuk szükségletei szerint alakíthatják. Ezeket a jó minőségű, professzionális arculattal rendelkező űrlapokat használják a bank munkatársai és ügyfelei. Az utóbbiak akár otthonról, az Internet segítségével is nyithatnak folyószámlát, nem kell külön bemenniük valamelyik bankfiókba. A szükséges adatokat először egy bárholnan elérhető internetes HTML oldalra kell felvezetniük. Ezt követően az Adobe LiveCycle PDF formátumú dokumentumot készít, ami minden szükséges adatot tartalmaz. A felhasználó ezután digitálisan aláírhatja az űrlapot. Természetesen a régi módszer is megmaradt: az ügyfelek kézzel is aláírhatják a bank munkatársai által kinyomtatott, immár egységes formátumú és központi tárolt dokumentumot valamelyik bankfiókban.

### A szabványosítással járó előnyök

Az **Adobe Systems Inc.** megoldásainak alkalmazása mellett vállalati stratégiai és technikai érvek egyaránt szóltak.

„Olyan partnert kerestünk, akivel hosszú távon együtt dolgozhatunk” - mondja Haneklaus. „Mint piacvezető cég, az Adobe megfelelt a szükséges kritériumoknak. Cégünk az ipari szabvánnyá vált és mindenki számára elérhető PDF-technológiára kívánt építeni. Számunkra az volt a legésszerűbb és legjobb megoldás, hogy azokkal dolgozzunk, akik magát a PDF-technológiát is megálmodták.”

A Sparkassen munkatársai számára sokkal könnyebbé vált a dokumentumokkal való munka: a PDF-technológiának köszönhetően a papíralapú folyamatok helyett a hangsúly az elektronikus dokumentumkezelésre tevődött át. A felhasználóknak mindössze az ingyenes Adobe Reader szoftverre van szükségük.

„Az Adobe megoldásai kiválóan integrálhatók az OSPlus Service Oriented Architecture (SOA) rendszerébe” - mondja Haneklaus. „A szoftverek a J2EE és az XML szabványokat is támogatják, ráadásul a dokumentumok megtekintéséhez szükséges Adobe Reader ingyenes és platform-független. Elértük a célunkat, hiszen az Adobe LiveCycle automatizált megoldásaival mindenki elégedett. Ennek tudható be, hogy a munkafolyamat költségei 30%-kal csökkentek az utóbbi időben.”

A központi dokumentumkezelésért felelős OSPlus rendszer fejlesztése természetesen tovább folytatódik az egyes bankfiókokban dolgozó alkalmazottak javaslatai alapján. A módszer hatékonyságán fellelkesülve a Sparkassen a jövőben egyre több dinamikus űrlapot kíván használni - ügyfelek legnagyobb meglepedésére.