

Az információk egészen az eredeti adat-bevitelig visszakereshetők, és az is megállapítható, hogy ki és eredetileg hogyan vitte be azokat. A Workplace Forms olyan tranzakció-nyilvántartást biztosít, amely rögzíti az eredeti információkat és a tranzakciók metaadatait. A papír nyomtatványok pixel-pontosságú elektronikus megfelelői leegyszerűsítik az illetékes hatóságokhoz való betérjesztést, mivel az elektronikus űrlapok pontosan úgy néznek ki, mint a nyomtatott példányok.

Az elektronikus aláírások az űrlap eredeti bevitelének „lezárásával” hozzájárulnak az adatok integritásának védelméhez. Több elektronikus aláírás is bevihető olyan ügyleteknél, mint a jelzáloghitel-igénylések, ahol az igénylő és a társigénylő aláírására is szükség van. Az elektronikus információk nagyobb fokú ellenőrzése révén könnyebb eleget tenni a jogszabályi és hatósági előírásoknak, például a Basel II szabványoknak, a Sarbanes – Oxley törvénynek és az USA Patriot Act rendelkezéseinek.

#### További információ

Ha többet szeretne tudni az IBM Workplace Forms-ról, látogassa meg a következő weboldalt:

[ibm.com/software/workplace/forms](http://ibm.com/software/workplace/forms)

© Copyright IBM Corporation 2005

Minden jog fenntartva.

A DB2, az IBM, az IBM logó, az On Demand Business logó, a Tivoli, a WebSphere és a Workplace Forms az IBM Corporation védjegye az Egyesült Államokban, más országokban vagy mindezekben.

Egyéb vállalat-, termék- és szolgáltatásnevek más cégek tulajdonát képező védjegyek vagy szolgáltatásnevek lehetnek.

A jelen kiadványban található információk csak tájékoztató jellegűek. Az IBM törekedett a jelen dokumentumban foglalt információk teljességének és pontosságának biztosítására, ugyanakkor akként bocsátja közre a jelen kiadványt, hogy semmilyen kifejezett vagy beleértett szavatosságot nem vállal annak tartalmára. Ezen túlmenően, a jelen dokumentumban található információk az IBM jelenlegi tervein és stratégiáján alapulnak, amelyeket az IBM bármikor, előzetes bejelentés nélkül megváltoztathat. Az IBM semmilyen felelősséget nem vállal a jelen vagy bármilyen más dokumentum használatából származó, vagy azzal kapcsolatban egyéb módon felmerülő kárért. A jelen dokumentáció szövege semmiképp nem értelmezhető úgy, illetve abból nem következik, hogy az IBM (vagy beszállítói, illetve licencpartnerjei) bármilyen jótállási kötelezettséget vállalnának, vagy erre vonatkozó állítást tennének, továbbá nem jelenti az IBM-szoftverek használatára vonatkozó, érvényes licencszerződések feltételeinek megváltoztatását sem.

GC28-7705-00

Javítja az űrlap alapú információk minőségét, pontosságát és rendelkezésre állását

## IBM® Workplace Forms™ szoftver lakossági bankszolgáltatásokhoz: űrlap alapú információk összegyűjtése, keresése és megosztása – egyszerűbben

#### Főbb jellemzők

- **A hitelkérelmek, a számlanyitás és más hasonló műveletek leegyszerűsítésével fokozza az ügyfelek elégedettségét**
- **Hozzájárul a bevételek növeléséhez, mert elősegíti az innovatív ügyfélkiszolgálási módszerek alkalmazását és támogatja a felülértékesítési illetve keresztértékesítési tevékenységet**
- **Elektronikus ellenőrzési nyomvonalat biztosít minden tranzakcióhoz, amely csökkenti a kockázatot, és az előírásoknak való megfelelést is szolgálja**
- **Az elektronikus űrlapok, valamint a meglévő rendszerek és folyamatok integrálásával csökkenti az új termékek és szolgáltatások piacra jutási idejét**
- **A konzisztens információmegosztás támogatásával fokozza a hatékonyságot és csökkenti a ciklusidőket**

A lakossági bankoknak mindig két egyenrangú prioritás között kell egyensúlyozniuk: alacsonyan kell tartaniuk a költségeket, ugyanakkor javítaniuk kell szolgáltatásaik minőségét. Az IBM® Workplace Forms™ szoftverrel mindkét célt elérhetik. A költségeket a működés hatékonyságának fokozásával, továbbá a papír alapú nyomtatványokkal kapcsolatos többletmunka és kézi feldolgozás visszaszorításával tartja alacsonyan, az űrlap alapú információk könnyebb és pontosabb hozzáférhetőségével pedig a gyorsabb és magasabb színvonalú szolgáltatást segíti elő. A felhasználónak tehát nem kell választania a költségek csökkentése vagy a kiváló ügyfélkiszolgálás között.

A Workplace Forms szoftver az információk összegyűjtésének és megosztásának leegyszerűsítésével automatizálja és felgyorsítja a tranzakciókat és a szolgáltatásokat. A papír nyomtatványokon alapuló, alacsony hatásfokú folyamatok átalakulnak, amint az információ összegyűjtése, megtalálása és megosztása könnyebb lesz. A pixel pontososságú, elektronikus űrlapok leegyszerűsítik az olyan műveleteket, mint a hitelkérelem vagy a számlanyitás, miközben vonzóbb élményt kínálnak az ügyfeleknek azzal, hogy konzisztens teszik a tranzakciókat és megkönnyítik azok végrehajtását. Nincs szükség az információk többszöri lekérdezésére – vagy beszkenelésére, illetve ismételt bevitelére egy nyomtatott példány alapján; ehelyett az információgyűjtés egyetlen lépésben is megoldható, ami csökkenti a különleges esetek kezelésével járó költségeket és kiküszöböli a redundanciát.

IBM Workplace



### Intuitív önkiszolgáló megoldás az elégedettebb és hűségesebb ügyfelekért

A Workplace Forms szoftver azzal javítja az ügyfelek banki tapasztalatait, hogy az egyes tranzakciókat támogató háttér-folyamatok egyszerűsítése mellett lehetővé teszi az online ügyintézés. Az ügyfelek bárhol, bármikor kezdeményezhetnek új számlanyitást, hitelkérelmeket tölthetnek ki és új szolgáltatásokat vehetnek igénybe. A tranzakciókat dinamikus, adatközpontú varázslók könnyítik meg, amelyek intuitív módon végigvezetik az ügyfeleket az űrlapokon, és biztosítják az információk megfelelő rögzítését. A meglévő információk előre betöltése a kérdéses mezőkbe, lehetővé teszi az űrlapok gyorsabb kitöltését – így az ügyfeleknek nem kell sokszor is bevinniük a kért információkat (például a nevet és címet). Minél kevesebb időt tölt az ügyfél űrlapok kitöltésével, annál elégedettebb lesz, és ez egyben fokozza a bank iránti lojalitását, továbbá annak valószínűségét is, hogy új szolgáltatásokat is igénybe vesz majd.

### Hatékonyabb működés

A Workplace Forms szoftver csökkenti a ciklusidőket, valamint a több banki alkalmazásra és szolgáltatási csatornára kiterjedő folyamatok költségeit. Az elektronikus űrlapok csökkentik a papír alapú nyomtatványok továbbításából származó idővesztéseket, így az űrlap-információkkal dolgozó alkalmazottak gyorsabban le tudják bonyolítani a tranzakciókat. Az űrlapba épített üzleti logika leegyszerűsíti a korábban papír alapú, manuális munkafolyamatokat, felgyorsítja a pénzügyi tranzakciókat és minimális szinten tartja a költségeket. A Workplace Forms szoftver integrálható a széles körben használt workflow motorokkal, és ezzel biztosítja, hogy a megfelelő emberek a lehető leggyorsabban megtekintsék és jóváhagyják a megfelelő információkat.

Az elektronikus űrlapok több, egymást átfedő aláírást is tudnak kezelni, sőt korlátozni is tudják az aláírási és módosítási jogosultságot az egyes szekciókban. A rendszerrel biztosítható, hogy minden űrlap átessen a megfelelő megtekintési és jóváhagyási fázisokon olyan komplex folyamatok esetében, mint például hitelkérelmek elbírálása.

A Workplace Forms szoftver egyetlen, egységes információforrást biztosít a backend számára. Ugyanazt az űrlapot több adatbázis is használhatja, az adatbázisok architektúrájának különbségei ellenére. A bank különböző osztályai és funkcionális részlegei – például az ügyfélkapcsolat-kezelési, a pénzügyi vagy a marketingosztály – szintén fel tudják használni az XForms nyílt szabványra épülő űrlapon, elektronikus úton egyszer rögzített információkat. Mivel az űrlapba épített intelligencia csökkenti a hibák és a hiányos adatbevitel lehetőségét, kevesebb lesz a megismétlendő művelet és a különleges esetek száma is. A felhasználók hálózati kapcsolat nélkül is kitölthetik az űrlapot, majd egy későbbi időpontban feltölthetik az adatokat, ami rugalmas lehetőséget biztosít számukra az információk összegyűjtéséhez, mindenfajta helyhez kötöttség nélkül.

### A legfontosabb banki folyamatok egyszerűsítése

A papír alapú nyomtatványok manuális továbbítására épülő folyamatok esetében az információ áramlása az alkalmazottak között nagy hibaszázalékkal és késedelemmel járhat. A hibalehetőségek száma tovább nő, amikor az adatok a kinyomtatott példányról átkerülnek elektronikus formátumra.

Az IBM Workplace Forms szoftver konszolidálja az igénylési űrlapokból, hitelkérelmekből, azonosító dokumentumokból és más okmányokból származó adatokat. Minden összetartozó adat, aláírás és alátámasztó dokumentum önálló, integrált fájlként tárolható és biztonsági védelemmel ellátható. Az ennek eredményeként keletkező elektronikus dokumentumboríték lesz a hitelbírálati és egyéb folyamatok nyilvántartási állománya. Az elektronikus boríték ezt követően egyaránt felhasználható a piac viselkedésének követése vagy az auditálási követelmények teljesítése során. A nyílt környezet részeként ezek a fájlok tárgymutatóval is elérhetők, kereshetők és visszatölthetők ipari szabvány tartalomkezelési rendszerekben, az eredeti tranzakciók rekordjainak pontos rekonstruálása céljából.

Az információáramlás leegyszerűsítésével tehát az adott információkra épülő folyamatok is egyszerűbbé válnak.

### A korábbi IT-beruházások jobb kihasználása

A Workplace Forms szoftverrel intuitív, rugalmas, elektronikus űrlapok integrálhatók az adatbázisok, alkalmazások és köztes szoftverek meglévő rendszerébe. Mivel a szoftver nyílt szabványokra épül, e meglévő rendszerek és technológiák továbbra is használhatók. Nem kell leselejteni a vállalatnál már működő architektúrát és rendszereket az űrlap alapú információk összegyűjtésének, kezelésének és megosztásának átalakításához. Továbbra is használhatók a korábban megvásárolt workflow-, üzenet- és tartalomkezelési megoldások. A Workplace Forms segítségével ezek a rendszerek innovatív módon használhatók a folyamatok leegyszerűsítésére, valamint a papír alapú adatok rugalmasabb és dinamikusabb elektronikus formátumba alakítására.

A több, különböző architektúrájú rendszerből felépülő környezet korlátozhatja a reagálókészséget és akadályozhatja a felhasználó szervezetet új termékek és szolgáltatások gyors bevezetésében. A Workplace Forms egyetlen egységes információforrást biztosít minden alkalmazáshoz. Új életet lehel a régi technológiákba, lehetővé teszi a korábbi informatikai beruházások jobb kihasználását és hozzájárul az új, űrlap alapú alkalmazások bevezetési költségeinek kézben tartásához.

### Az auditálható, biztonsági védelemmel ellátott információ elősegíti a megszerzését

A csalások, hibák és visszaélések lehetőségét csökkentő, biztonságos on-line űrlapok kezdettől fogva védik az adatok minőségét és integritását. Az IBM Workplace Forms által kínált eredeti információforrás biztonságos és auditálható, ami támogatja az előírásoknak való megfelelést.

