

# TAKARÉKBANK PROJEKT



## TELJESÍTHETŐ A LEHETETLEN KÜLDETÉS?

2019 augusztusában született meg a döntés, hogy 3 hónap alatt be kell vezetni egy új, 7.000 munkavállalót foglalkoztató nagybanknál a digitális ügyvitelszervezést. A feladat nehézségét az adta, hogy 13 jogi személy egyesülésével jött létre az új nagybank. A fúzióban részt vevő szereplők létszámából adódóan a létrejött szervezet működésére erőteljes széttagoltság volt jellemző. Szakmai elvárásként meghatározásra került, hogy az indulás pillanatától egy digitális folyamattámogató eszköz segítse egységesen a banki front-, és back office kollégák munkáját. **A banki folyamatok komplexitása és jogszabályi környezet összetettsége, valamint az extrém rövid határidő miatt a projekt már a tervezés pillanatában is lehetetlen küldetésnek tűnt!**

A jogi személyek egyesülésével egyidőben, 3 hónappal a projektindítást követően az új bank nyitására a kritikus üzleti folyamatok, a kapcsolódó sablonok és ügyviteli eszközök elkészültek és 5.600 munkavállaló tudta megkezdeni napi operatív munkáját az Andoc folyamattámogató rendszer segítségével. A siker titka abban rejlett, hogy fejlesztés nélkül, agilisen, a folyamatok kialakításával egyidőben történt a rendszer paraméterezése. **A rendszer 3 hónappal az éles indulás után közel 250.000 ügyviteli folyamatot kezelt le!**

### Szövetkezeti hitelintézeti integráció:

- 13 szervezet fúziója
- Az ország 5. legnagyobb pénzintézete
- Dolgozói létszám: cca. 7.000 fő
- Fiókok száma: 750 db
- Ügyfelek száma: 1,1 millió
- Mérlegfőösszeg: 2.300 Mrd HUF
- Piaci részesedés\* (mérlegfőösszeg arányosan): cca. 4,77%

*\*Forrás: 2019. 03 MNB adatok alapján*



## TAKARÉKBANK HÁTTÉR

---

A szövetkezeti hitelintézeti integráció valamennyi hitelintézete 2019 novemberében egyetlen, országos piaci jelenlétet biztosító kereskedelmi nagybankká olvadt össze. Az egyesülés eredményeként Magyarország 5. legnagyobb kereskedelmi bankja jött létre. A fúzió 11 takarékszövetkezet és 2 bank egyesülését jelentette.

**A hitelintézetek többsége digitalizációs megoldásokat még nem alkalmazott.** Így fontos elvárás volt, hogy az implementálandó rendszer **elősegítse a szervezeti működés racionalizációját, hatékonyan támogassa a pénzügyi üzleti-, és háttérfolyamatait**, a szakterületek közötti dokumentumáramlást. Továbbá segítse a szervezetet **az egyes tevékenységeket leíró adatok, információk gyűjtésében**, annak érdekében, hogy az üzleti teljesítmény mérhetővé váljon.

**Az egyesülés után a TakaréK Kereskedelmi Bank üzleti tevékenységét kiszolgáló SAP Loan kivételre került.** Az integráció döntését követően a Care All Kft. által fejlesztett egységes informatikai folyamat és dokumentumkezelő rendszerekben került **kialakításra az új bank összes front-end és back-end folyamata.**

A bevezetésre javasolt IT megoldásnak digitalizációs lehetőségekre alapozva:

1. Egy új országos bank front és back folyamatainak szétterjedés mentén történő egységes termékkiszolgálása
2. Hatékonyságjavítás, mérés, statisztika biztosítása a teljes ügyvitelre vonatkozóan
3. Agilisen gyorsan változó folyamatok és termékek kialakításának lehetősége

A projekt **fő kihívását az jelentette, hogy extrém rövid idő, 3 hónap állt rendelkezésünkre a felmérés, bevezetés és kapcsolódó oktatások végrehajtására. Az egyesülésből adódóan a tervezési feladatokra sem jutott elég idő, ezért a célok, irányok és feladatok is folyamatosan változtak a projekt során, ami egy folyamatos agilis megvalósítást követelt.**

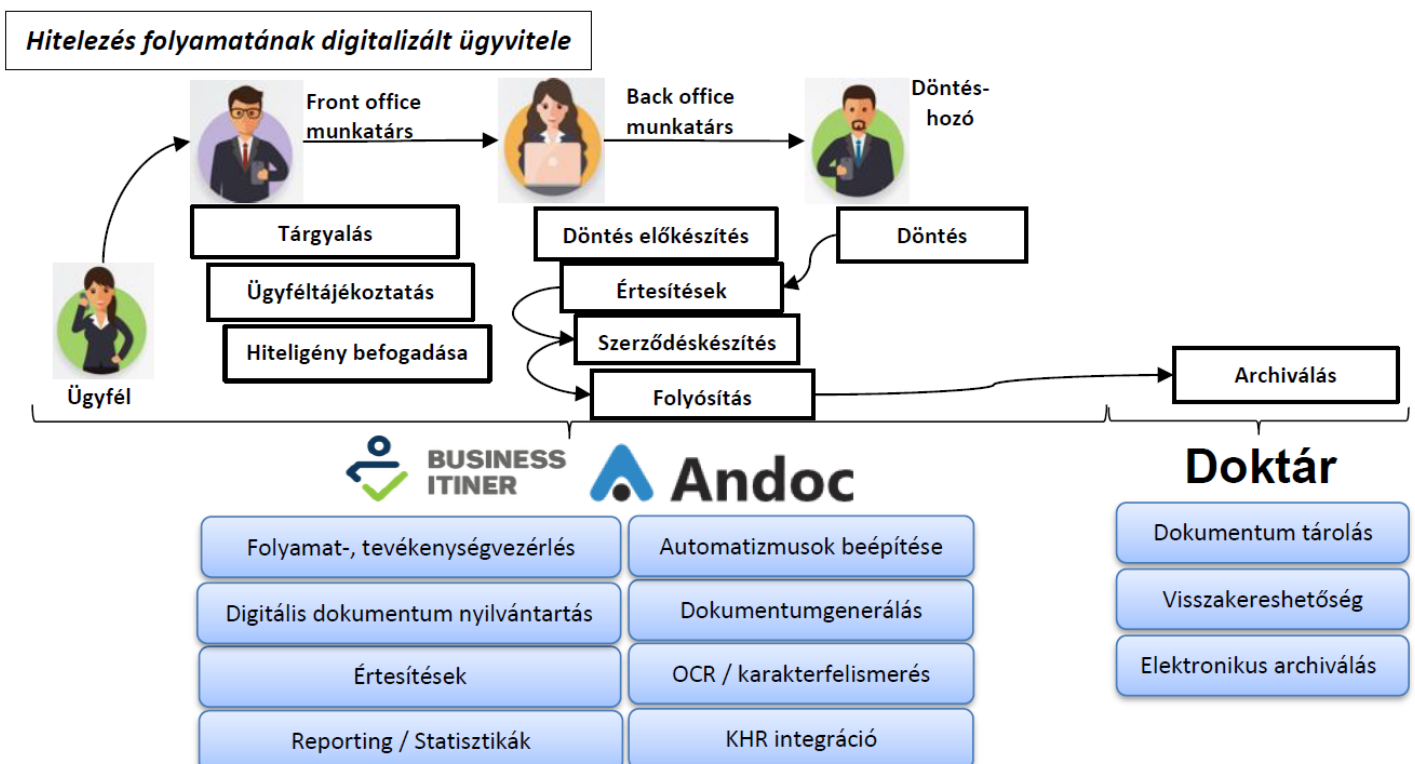
A Care All Kft. három, integrált rendszer együttes bevezetésével támogatta hatékonyan a Takarékbank Zrt.-t üzleti kihívásainak leküzdésében. A rendszerek nyújtotta előnyöket, lehetőségeket, valamint a rendelkezésre álló szűkös időkeret alatt elért eredményeinket jelen összefoglalónkban mutatjuk be.

## BEVEZETÉSRE KERÜLT TERMÉKKONCEPCIÓ

A kiválasztás során a Takarékbank a szállítóval közösen felismerte, hogy egy informatikai termék bevezetésével nem lehet teljekörűen lefedni digitalizációs, folyamat-, és dokumentumkezelési elvárásokat. Az integráció fentebb felsorolt komplex kihívásrendszerét a Care All Kft. három integrált rendszer együttes bevezetésével támogatta eredményesen:

1. **ANDOC-DOKUTÁR (Dokumentumkezelő rendszer):** nagytömegű, terhelés-elosztott, statikus dokumentum archiválását és visszakeresését támogatja. (évi közel 100 millió dokumentum: számlakivonatok, pénztárbizonylatok, hitelakták tárolása és hatékony visszakeresése)
2. **ANDOC (Workflow rendszer):** alapvetően vállaltirányítási és ügykezelési feladatok elvégzését támogatja földrajzilag széttagolt, funkcionálisan megosztott szervezetben. (hitelezési-, számlanyitási ügyvitelek és back office adminisztráció, beszerzés engedélyezés stb.)
3. **ITINER (Ügyintézés vezénylő front-end):** ügyintézők, front és back office ügyvitelek elemi szintű vezénylését, feladatának részletes leírását és elvégzésének kontrollját támogatja. (front office tevékenységek sztenderd termékek esetén)

Az alábbi sematikus ábrán a rendszerek funkcionalitásának áttekintése céljából a rendszerekkel támogatott hitelezési folyamat logikai vázát szemléltetjük. Megjegyezzük azonban, hogy a rendszerek együttes képességei, komplex alkalmazhatósága túlmutat az alábbi ábrán bemutatottakon.



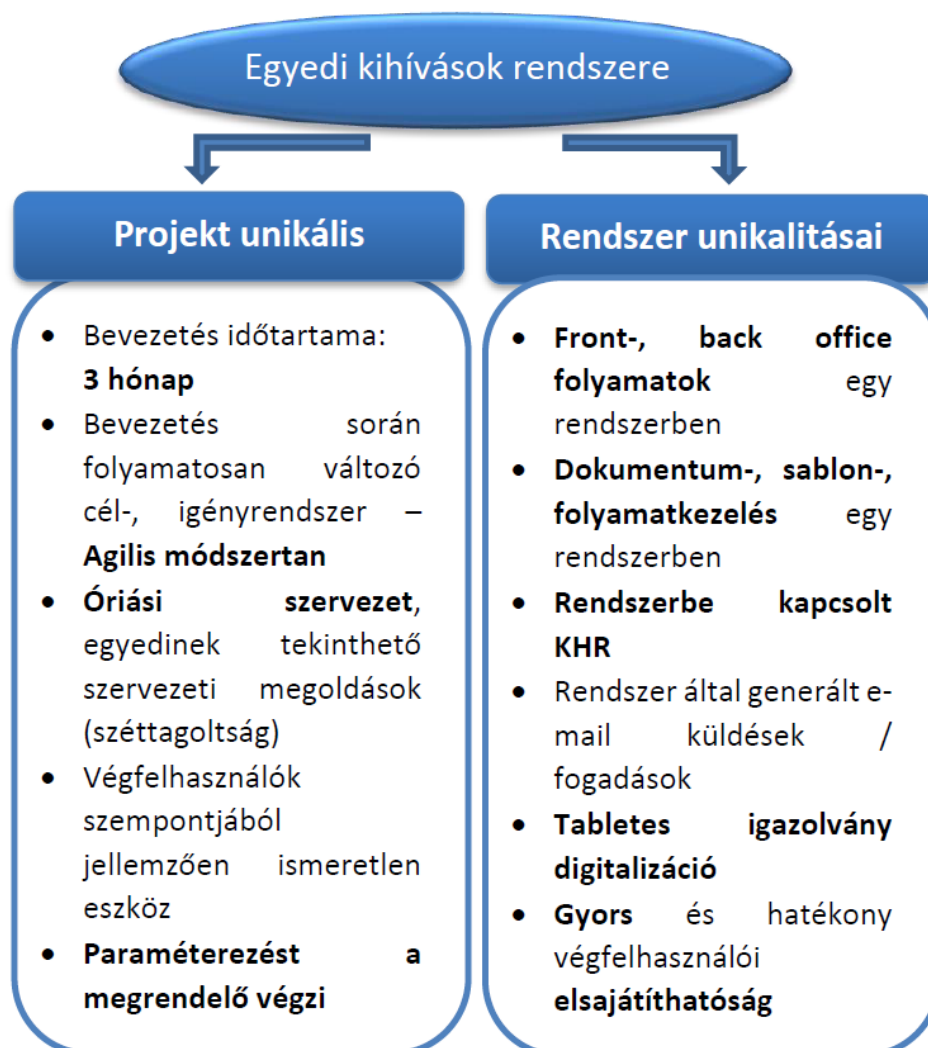


A három rendszer együttesen lefedi a banki működés valamennyi aspektusát (üzleti-, kockázatvállalási-, háttér-, vállalatirányítási funkciók egyaránt). A kidolgozott koncepció a digitalizációs lehetőségek teljeskörű kiaknázását biztosítja:

- Elektronikus adat-, dokumentum- és ügykezelés
- Automatizációs lehetőségek (feltételek, kalkulációk, dokumentumgenerálás)
- Külső rendszerekkel való automatikus kommunikáció lehetősége (pl.: KHR lekérdezések, cégkapu, postai szoftverek stb.)
- Folyamatvezérlés, hibalehetőségek minimalizálása
- Átláthatóság, transzparencia

## KIHÍVÁSOK, A PROJEKT UNIKÁLIS JELLEGE

A termékkoncepció bevezetésére 2019. augusztus-október időszak állt rendelkezésünkre. GAP analízis után meghatározásra kerültek a támogatandó legfontosabb termékek és szolgáltatások. A rendelkezésre álló időkeret alatt a Takarékbank a szállítóval közösen sikeresen kialakította a teljes informatikai környezetet. A megrendelővel való együttműködés eredményei, a kiépített IT rendszert leíró paraméterek magukért beszélnek (ld. jobb oldalon infografika).



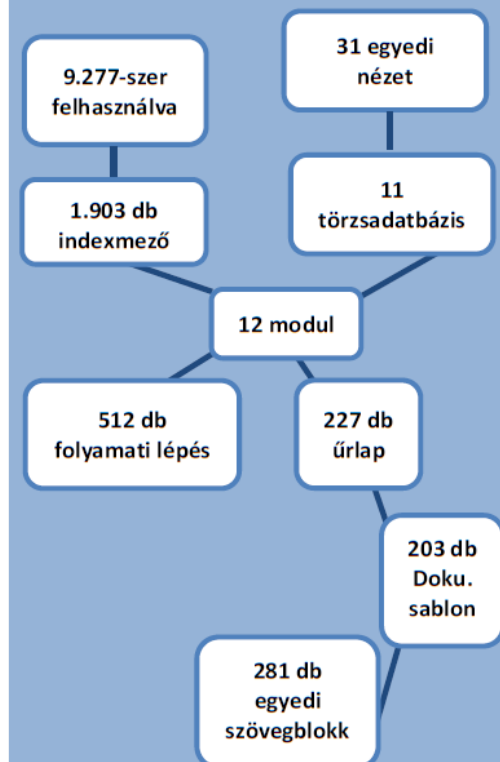
A bevezetésre rendelkezésre álló – kifejezetten rövid – időkeret ellenére a sikeres bevezetés legjelentősebb eredménye, hogy **a fúziót megelőzően digitalizációs megoldásokat nem alkalmazó hitelintézeti körben egy lépésben megvalósult a digitális transzformáció.**

**A transzformáció eredményeként a bevezetett rendszer:**

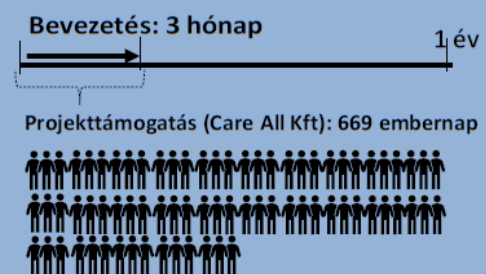
1. biztosítja **5.600 végfelhasználó munkájának napi koordinálását, irányítását**
2. jelentős **gyorsulást eredményezett a napi ügymenet tekintetében**
3. **a folyamatok** valamennyi, menedzsment szempontból fontos aspektusból **mérhetővé váltak** (darabszámok, volumenek, átfutási idők, leterheltség, hibaráták stb.)
4. **támogatja valamennyi üzleti-, valamint prudenciális igény kiszorgálását.**

Jelenleg, **illetve a közeljövőben a folyamatok hatékonyság fejlesztése céljából az automatizmusok arányának bővítése,** valamint a kapcsolódó rendszerekkel való **interface lehetőségek kialakítása zajlik.**

#### Együtműködés számokban:



#### Időkeret és munkaráfordítás:



#### Kezelt volumenek:

Cca. 2.000 felhasználó párhuzamos napi munkavégzése

#### Migrált adatok:

Több mint 2.000.000 természetes személy törzsadata

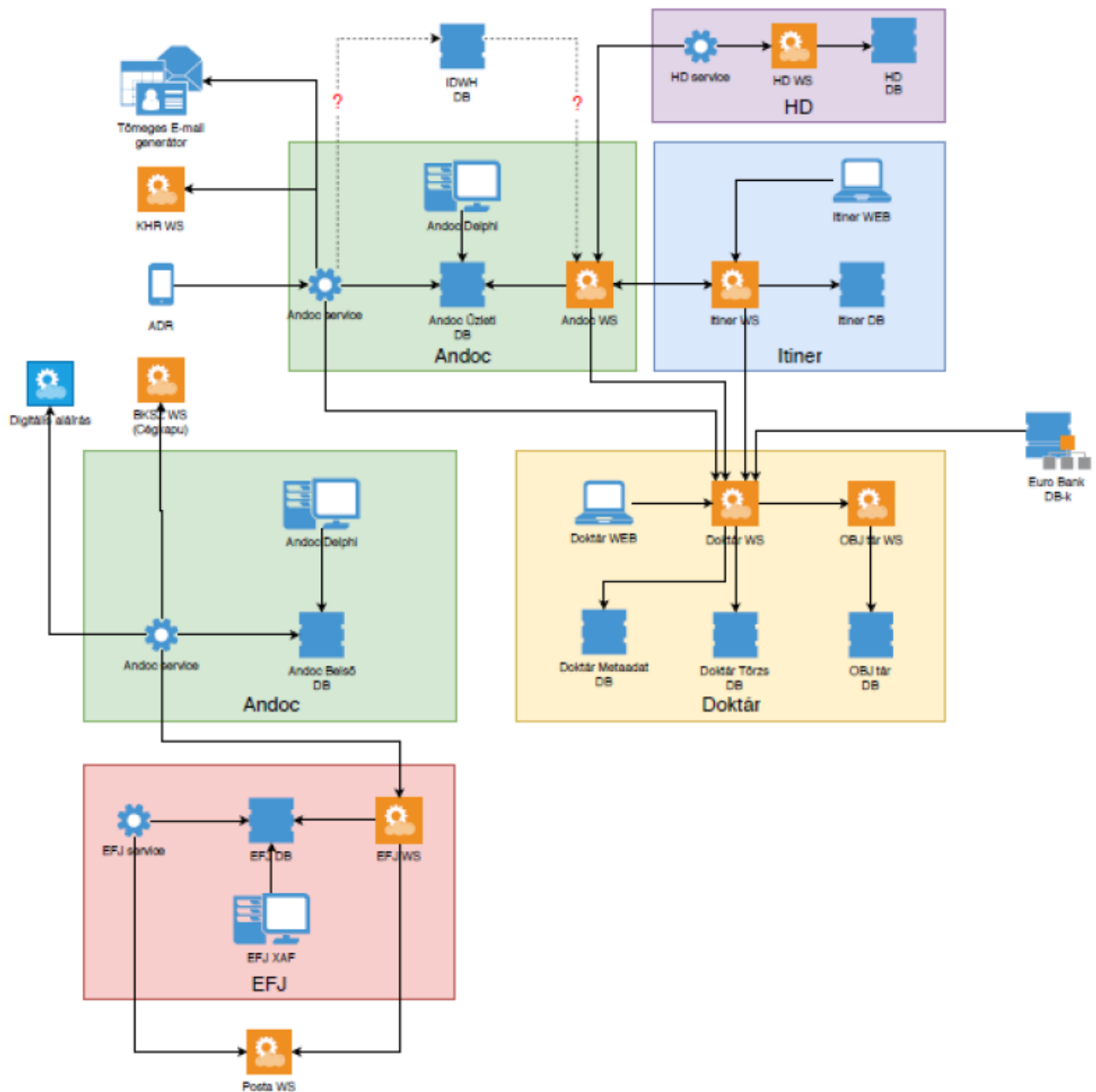
Közel 160.000 vállalati ügyfél törzsadata

Legkomplexebb adatlapon 552 db metaadat szerepel



## A KIALAKÍTÁSRA JAVASOLT RENDSZER ARCHITEKTÚRA TERVE

Az alábbi ábrán szemléltetjük a kialakításra javasolt rendszerarchitektúra-tervezetét.



### A KONCEPCIÓ MŰKÖDÉSÉRŐL ÖSSZEFOGLALÓ JELLEGGEL

1. Az üzleti folyamatokat az **ANDOC** és az **ITINER** szolgálja ki
2. A két szoftver közötti **szinergiák kiaknázását a szoftverek közötti szervízfunkciók teszik lehetővé**



3. A két rendszerben **digitálisan megképzett dokumentumok a Dokutárban kerülnek letárolásra.**
4. A postai iktatás funkció ellátását az üzleti folyamatokról leválasztott, azoktól független Andoc rendszer szolgálja ki.
5. Ugyancsak szervízfunkciók révén biztosított **a külső rendszerekkel való digitális kommunikáció**, mint pl.:
  - a) KHR
  - b) Posta – Elektronikus Feladó Jegyzék
  - c) Céghely
6. Egyéb banki rendszerekkel való interface lehetőségek (számlavezető rendszer, illetve adattárház)

## **TOVÁBBI FEJLŐDÉSI IRÁNYOK A BEVEZETÉST KÖVETŐEN**

---

A szállító a Bankkal közösen tervezi a jövőképet. 3 hónap alatt sikerült megvalósítani az éles indulás feltételeit, a következő 1-3 év már tervezett digitális stratégia mentén valósul meg. A feladatok 3 fő rendezési elvbe kerültek besorolásra

1. Front office folyamatok teljeskörű lefedése és az eddigi tranzakciók alapján azok folyamatos automatizálása mellett a hatékonyságjavítás az elsődleges cél. Szakrendszerek, adattárházak integrációja mellett a digitális csatornák kiterjesztése. (Pl digitális aláírás, biometrikus aláírás bevezetése)
2. A back office workflow felépítése és háttér területek támogatása kerül kialakításra. Banki operációt támogató megoldások kerülnek fontossági sorrendben folyamatosan átadásra. (Pl.: iktatás, szerződéskezelés, beszerzés támogatás)
3. Harmadik alprojektként az értékesítési csatornák kiterjesztése a cél (pl.: ügynökhálózatok bevonása jelzáloghitelezés esetén, agrárszektorban a falugazdászoknál történő digitális csatornák kiterjesztése).