

POSAM BSIGN

Tatra banka výrazne zvýšila efektivitu vybavovania klientov zavedením digitalizovaného podpisu a overovania dokladov

Priemyselné odvetvie:

Bankovníctvo

Profil zákazníka:

Tatra banka, a.s. je moderná univerzálna banka s komplexnou ponukou služieb a riešení v oblasti spravovania financií pre firemných aj individuálnych klientov.

Vznikla v roku 1990 ako prvá súkromná banka na Slovensku. V súčasnosti je členom Raiffeisen Bank International a je to jedna z najúspešnejších dcérskych spoločností v strednej a východnej Európe.

- 154 obchodných miest
- 3400 zamestnancov
- Tržby 377 mil. Eur
- (2010)

Hlavné prínosy riešenia:

- Zefektívnenie obsluhy klientov pri zachovaní tradičných postupov
- Zníženie prevádzkových nákladov
- Zvýšenie spokojnosti klientov

Tatra banka ako prvá na Slovensku zaviedla na svojich pobočkách digitalizovaný podpis a skenovanie dokladov pre rýchlejšiu a spoľahlivejšiu identifikáciu totožnosti klientov. Umožnil to produkt bSign od spoločnosti PosAm, ktorá toto užitočné riešenie nasadila.

VÝCHODISKOVÁ SITUÁCIA

Pri identifikácii klienta pracovníci banky manuálne overovali platnosť dokladov a následne do bankového informačného systému ručne zadávali údaje.

Pri overovaní podpisov pracovníci banky manuálne porovnávali vizuálnu podobu podpisu na tlačive oproti vzorovému podpisu zobrazenému na displeji.

Neefektívne a zdĺhavé bolo aj vytváranie podpisových vzorov k účtom. Po podpise klienta na tlačivo, bolo potrebné ručne zadať údaje o klientovi do informačného systému a naskenovať podpisový vzor. Následne musel zhodu overiť oprávnený pracovník..

CIELE A POŽIADAVKY

Jedným z dlhodobých cieľov Tatra banky je snaha o čo najefektívnejšie fungovanie. Snaží sa racionalizovať procesy a znižovať prevádzkové náklady. Očakávaná banka v oblasti zvýšenia produktivity obsluhy klientov je možné zhrnúť do troch bodov:

- Automatizácia identifikácie klienta na základe dokladu totožnosti, overenie platnosti dokladu a odovzdanie nasnímaných identifikačných údajov do formulárov na ďalšie spracovanie
- Automatizácia správy podpisových vzorov k účtom a plynulý prechod na digitalizovaný podpis, zvýšenie bezpečnosti

procesov identifikácie klientov a overovania pobočkových transakcií prostredníctvom digitalizovaného podpisu klienta

- Zjednodušenie súvisiacich školení pobočkových pracovníkov vďaka optimalizovaným procesom.

RIEŠENIE

Banka sa rozhodla pre implementáciu riešenia PosAm bSign, ktoré umožnilo jednoducho a rýchlo automatizovať požadované procesy

Riešenie pozostáva z:

- Univerzálneho implementačného rozhrania,
- Vybavenia klientskych pracovísk zariadeniami umožňujúcimi digitálne zachytenie vlastnoručného podpisu a optickými skenermi dokladov totožnosti,
- Podpisového servera na správu a overovanie podpisových vzorov na báze špičkovej technológie spoločnosti xyzmo SIGNificant.

Technológia xyzmo SIGNificant umožňuje zosnímanie aj „neviditeľných“ biometrických parametrov vlastnoručného podpisu, ako rýchlosť a zrýchlenie pohybu pera po podložke, prítlak a sklon pera, či rytmus podpisovania na tablete. To umožňuje spoľahlivo identifikovať osobu na základe automatického porovnania zosnímaného podpisu voči digitalizovanému podpisovému vzoru. Porovnávanie zabezpečuje podpisový server, obsahujúci zašifrované profily používateľov s podpisovými vzormi. Akceptuje sa aj postupná zmena rukopisu. Súčasťou požadovanej funkcionality je aj správa profilov a audity overovania.

„Banka sa rozhodla pre implementáciu riešenia PosAm bSign, lebo jej umožnilo jednoducho a rýchlo automatizovať požadované procesy.“

Na zabezpečenie plynulého prechodu z pôvodného riešenia sa pôvodné statické podpisové vzory preniesli na podpisový server a postupne nahrádzajú novými dynamickými digitalizovanými podpisovými vzormi bez nutnosti ďalších zmien v systéme.

VÝSLEDKY A PRÍNOS

Kontinuita existujúcich procesov

Výhodou riešenia a jeho implementácie bolo zachovanie kontinuity procesov, vďaka ktorej pracovníci banky ani klienti nemuseli meniť zaužívané procesy a zvyklosti. To výrazne znižuje nároky na preškolenie pracovníkov.

Flexibilita riešenia

Riešenie PosAm bSign umožnilo jednoduchú integráciu digitalizovaného podpisu do existujúcich procesov a systémov v prostredí banky a zároveň otvorilo banke možnosti na jeho rýchle a jednoduché nasadenie vo všetkých pobočkách súčasne.

Rýchlosť a efektivita obsluhy

Automatizácia procesov pri obsluhu klientov znížila zaťaženie pracovníkov, banka dosiahla zrýchlenie procesov identifikácie klientov, vytvárania digitalizovaných podpisových vzorov a overovania digitalizovaných podpisov.

Zníženie chybovosti

Elektronické načítanie údajov pri identifikácii a automatické overenie zhody digitalizovaného podpisu potlačilo vplyv „ľudského faktora“. Pracovníci na pobočkách sa môžu viac sústrediť na prácu s klientom a na jeho požiadavky..

Zvýšenie bezpečnosti

Zavedením digitalizovaného podpisu sa zvýšila bezpečnosť procesov v banke, riešenie umožnilo vykonávať systematický audit činností týkajúcich sa podpisovania. Riešenie zlepšuje imidž a dôveryhodnosť Tatra banky z pohľadu jej klientov.

RIEŠENIE NA DOSAH

Detailnejšie informácie o spôsobe, ako zabezpečiť efektívnu podporu procesov pre manažment IT služieb, nájdete v produktovej dokumentácii a na www.posam.sk. Neváhajte tiež kontaktovať obchodnú divíziu našej spoločnosti.

Spoločnosť je certifikovaná ISO 9001:2000, ISO/IEC 20000-1:2005, ISO/IEC 27001:2005, OHSAS 18001:2007 a ISO 14001:2004. Je držiteľom Národnej ceny SR za kvalitu a ako prvá slovenská firma sa stala držiteľom ocenenia „Recognized for Excellence in Europe“ Európskej nadácie pre riadenie kvality EFQM a od roku 2007 je taktiež jej riadnym členom.

PosAm, spol. s r. o.
Odborárska 21, 831 02 Bratislava
tel.: +421-2-49 23 91 11
fax: +421-2-49 23 98 88
www.posam.sk