

DIGITÁLNY VLASTNORUČNÝ PODPIS ELIMINOVAL PAPIEROVÉ DOKUMENTY A ZEFEKTÍVNIL OBSLUHU NA KONTAKTNÝCH MIESTACH



Priemyselné odvetvie: Energetika

Profil zákazníka:

Klient poskytuje komplexné služby spojené s distribúciou a dodávkou elektriny. Od roku 2003 je súčasťou nadnárodného energetického koncernu, ktorý patrí medzi najväčšie v Európe. Vyše 1 500 zamestnancov spravuje portfólio 619 tisíc odberných miest a 23 670 kilometrov sietí. Služby pre 580 zákazníkov poskytuje prostredníctvom 70 pracovísk na 11-tich kontaktných miestach.

Hlavné prínosy riešenia:

Efektívnejšia a rýchlejšia obsluha zákazníkov a zvýšenie ich komfortu pri súčasnom znížení nákladov. Systém tiež zvýšil bezpečnosť, dostupnosť a použiteľnosť pôvodných papierových dokumentov.

Eliminácia papierových dokumentov znížila náklady na tlač (papier, technické vybavenie, tonery, údržba) a archiváciu (personálne náklady, technické vybavenie, priestory, služby). Zrýchlilo sa vybavovanie klientov a odbúranie administratívnych činností umožnilo obsluhu viac sa venovať samotnému klientovi. Pozitívne ohlasy od obsluhy a zákazníkov sú dôkazom správnosti nasadenia tejto technológie.

VÝCHODISKOVÁ SITUÁCIA

Kontaktné miesta obslúžia ročne tisíce klientov. Vznikajú pri tom rôzne dokumenty (zmluvy, zmenové požiadavky a pod.), ktoré musí klient podpísať. To znamenalo vytlačiť príslušné dokumenty, dať ich klientovi vo viacerých kópiách podpísať, naskenované uložiť v informačných systémoch a nakoniec archivovať aj papierovú verziu. Tento proces so sebou prinášal značné náklady na papier, spotrebný materiál, techniku, servis, spracovanie, obsluhu, atď. Ďalšími negatívami bol dlhý čas potrebný na vybavenie a fakt, že obsluha sa musela od klienta viac krát vzdialiť.

CIELE A POŽIADAVKY

Zákazník sa preto rozhodol zabezpečiť podpisovanie dokumentov v digitálnej podobe bez nutnosti ich tlače a zároveň zachovať pre klienta pohodlnú formu vyjadrenia vôle – vlastnoručný podpis. Cieľom bolo zefektívniť, zrýchliť a skvalitniť obsluhu klientov pri súčasnom znížení nákladov a minimalizácii dopadov na existujúce procesy. Pre zvýšenie užívateľského komfortu boli požadované zariadenia umožňujúce zobraziť pri podpísaní celý dokument. Dôležitým parametrom bola i bezpečnosť. Okrem zabezpečenia integrity podpísaných dokumentov a ich ochrany proti zneužitiu, požadoval zákazník aj dodanie nástrojov umožňujúcich súdno-znalecké posúdenie zhotovených podpisov.

„Bezproblémové používanie systému potvrdzuje aj fakt, že iba málo ľudí si pýta aj papierovú formu výstupu.“

RIEŠENIE

Skúsenosti a pozitívne referencie urobili z PosAmu kľúčového integrátora nového riešenia. Vďaka úzkej spolupráci s dodávateľmi kľúčových technológií, spoločnosťami Xyzmo a Wacom, disponoval PosAm tiež potrebnými technológiami.

V momente keď sa klient podpisuje na podpisový displej snímajú sa biometrické charakteristiky podpisu (prítlak, rýchlosť, sklon, smer...). Tie sa zašifrujú a spolu s obrázkom podpisu a digitálnym odtlačkom (hash) samotného dokumentu vložia do podpísaného dokumentu. Celý dokument sa následne zapečatí (digitálne podpíše) elektronickým podpisom, s možnosťou doplnenia časovej pečiatky. Šifrovanie a digitálne podpísovanie zabezpečujú ochranu voči zneužitiu a pozmeneniu údajov. Výsledný dokument vo formáte PDF/A je možné otvoriť v bežnom prehliadači PDF dokumentov a overiť si jeho platnosť.

Samotná klientska aplikácia na báze Java technológie nevyžaduje na strane klienta žiadne podporné backend servery pre vytvorenie dokumentov. Je však zabezpečená integrácia s externými systémami SAP a ECM pomocou technológie synchronných webových služieb HTTPS/SOAP a štandardu WS-I Basic Profile v2.

VÝSLEDKY A PRÍNOSY

Výsledkom je, že celý proces na kontaktných miestach klienta, zahŕňajúci prípravu dokumentov, ich podpísanie, archiváciu a doručenie klientovi prebieha dnes v digitálnej podobe.

Unikátne v slovenských podmienkach je použitie veľkých podpisových displejov. Zabezpečujú komfortné čítanie a interaktívne ovládanie dokumentov pri prezeraní a podpísaní. Okrem užívateľsky príjemného rozhrania poskytujú displeje aj ďalší komunikačný a marketingový kanál smerom ku klientom (možnosť zobrazovania statickej reklamy alebo videa) a možnosť rozšírenia o ďalšie funkcie.

Bezproblémové používanie systému potvrdzuje aj fakt, že iba málo ľudí si pýta aj papierovú formu výstupu. Celé riešenie je zároveň pripravené na rozšírenie o ďalšie aktivity a procesy klienta.



Cieľom spoločnosti je prinášať zákazníkom úžitok prostredníctvom unikátnych riešení s využitím informačných technológií. Spoločnosť je certifikovaná podľa 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 držiteľom ocenenia „Recognized for Excellence in Europe“ Európskej nadácie pre riadenie kvality EFQM.

PosAm, spol. s r. o.
Bajkalská 28
817 62 Bratislava
T: +421-2-49 23 91 11
www.posam.sk