



# BizSmart™

## Μελέτη Περίπτωσης: Τραπεζικός τομέας

Το BizSmart™ αποτελεί το καταλληλότερο εργαλείο για επιχειρήσεις που επιθυμούν να βελτιώσουν την οργάνωση, την τυποποίηση, την παρακολούθηση και τον έλεγχο των διαδικασιών τους, μέσα από τη σύνθεση: ροής εργασιών, ανθρώπων και εξωτερικών εφαρμογών.



© Operating Business  
**BizSmart**  
Business Synthesis Server

INNOVIS A.E.

Λεονταρίου 10-12 & Καρυστινού  
153 51  
Παλλήνη Αττικής

Τηλ: +30210 9484182  
Fax: +30210 9484394  
E-mail: info@innovis.gr



### Οι σύγχρονες προκλήσεις

Οι προκλήσεις στον κλάδο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών χαρακτηρίζονται από τρία στοιχεία, των οποίων η έγκαιρη κατανόηση και αξιοποίηση θα κρίνει το μέλλον της αγοράς και την επικράτηση των πλέον «διορατικών» επιχειρήσεων. Τα στοιχεία αυτά είναι:

- Ισχυρός ανταγωνισμός, σε παγκόσμιο επίπεδο: ο σύγχρονος κλάδος των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών χαρακτηρίζεται από έντονες προσπάθειες ανταγωνισμού, όπως επίσης και από συγχωνεύσεις μεταξύ τραπεζών, ασφαλιστικών οργανισμών και άλλων επιχειρήσεων. Στόχος των συγχωνεύσεων αυτών είναι η διεύρυνση της γραμμής των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, γεγονός που θα τους καταστήσει αποκλειστικούς προμηθευτές για καθέναν πελάτη τους.
- Θεσμικό πλαίσιο: το κανονιστικό πλαίσιο (Basel II, Sarbanes-Oxley) αλλάζει τα δεδομένα και καλεί προς άμεση συμμόρφωση μικρούς και μεγάλους «παίχτες».
- Ολοένα αυξανόμενες απαιτήσεις των καταναλωτών από τους προμηθευτές χρηματοοικονομικών υπηρεσιών: οι καταναλωτές ζητούν ταχύτητα, ακρίβεια και διαφάνεια στις εσωτερικές πρακτικές τους, δεδομένου ότι αυτοί οι οργανισμοί διαχειρίζονται τα κεφάλαιά τους.

Η προσφορά μεγαλύτερου εύρους προϊόντων από την πλευρά των τραπεζών, το νέο θεσμικό πλαίσιο και οι αυξημένες απαιτήσεις των καταναλωτών οδηγούν στη δημιουργία περισσότερων και πιο πολύπλοκων εσωτερικών διαδικασιών. Για να υλοποιηθούν και να αποδώσουν οι διαδικασίες αυτές απαιτείται η συμμετοχή εργαζομένων από διαφορετικά τμήματα και η αξιοποίηση πληροφορίας προερχόμενη από διαφορετικές πηγές.

### Αυτοματοποίηση διαδικασιών – το BizSmart™

Το BizSmart™ είναι η ιδανική τεχνολογική λύση για την αντιμετώπιση των παραπάνω προκλήσεων. Πρόκειται για ένα προηγμένο σύστημα Διαχείρισης Ροής Εργασιών που μέσα από ένα φιλικό προς το χρήστη, πλήρως παραμετροποιήσιμο και εξελληνισμένο περιβάλλον εργασίας, προσφέρει τη δυνατότητα γραφικής αποτύπωσης των βημάτων κάθε διαδικασίας, η οποία αυτόματα ακολουθείται από ένα εύχρηστο στάδιο υλοποίησης, μέσω ενός τυπικού browser, σε περιβάλλον internet/intranet. Το BizSmart™ είναι μια αυθεντική «οριζόντια» λύση, επιτρέποντας την αυτοματοποίηση διαδικασιών, σε οποιαδήποτε «κάθετη» αγορά και ιδίως στον τραπεζικό κλάδο. Τα πλεονεκτήματα από τη χρήση του BizSmart™ για έναν τραπεζικό οργανισμό είναι τα εξής:

- καλύτερος προσδιορισμός αρμοδιοτήτων κατά άτομο
- ταχύτερη ανταπόκριση στις απαιτήσεις των πελατών
- ελαχιστοποίηση λαθών
- αποτελεσματικός έλεγχος και πληροφόρηση των επιβλεπόντων
- διατήρηση των επενδύσεων σε hardware και software
- αύξηση της παραγωγικότητας κατά 20%-50% και μείωση των καθυστερήσεων κατά 30%-90%

Το BizSmart™ μπορεί να χρησιμοποιηθεί και ως πλατφόρμα για τη ενοποίηση των υπαρχόντων πληροφοριακών συστημάτων (Enterprise Application Integration) και την αξιοποίηση των υπαρχουσών επενδύσεων σε υλικό και λογισμικό. Η καινούρια έκδοση της εφαρμογής, BizSmart™ v.5, είναι εξ' ολοκλήρου βασισμένη στην πλατφόρμα Microsoft® .NET™.

Παραδείγματα διαδικασιών που μπορούν να αυτοματοποιηθούν με τη βοήθεια του BizSmart™ σε τράπεζες είναι:

- διαδικασία έγκρισης δανείων
- διαδικασία έγκρισης πιστωτικών καρτών
- διαδικασία αποπληρωμής δανείων
- διαδικασία τεκμηρίωσης επενδύσεων
- διαδικασία επίλυσης διαφορών (dispute resolution)
- διαδικασία ελέγχου νομιμοποιητικών εγγράφων

### Αυτοματοποίηση διαδικασίας ελέγχου νομιμοποιητικών εγγράφων

Μεγάλος τραπεζικός οργανισμός εγκατέστησε το BizSmart™ για την ηλεκτρονική αποτύπωση και αυτοματοποίηση των διαδικασιών που σχετίζονται με τον έλεγχο νομιμοποιητικών εγγράφων που απαιτούνται ώστε μια επιχείρηση να γίνει πελάτης της τράπεζας, καθώς και των σχετικών υποδιαδικασιών των επιφυλάξεων και περιοδικών ελέγχων για την εξαγωγή γνωματεύσεων.

Ημερησίως εκτελούνται 650 διαδικασίες, στα πλαίσια των οποίων υλοποιούνται πάνω από 1200 βήματα (tasks).

Ανάμεσα στα οφέλη της παραπάνω λύσης είναι:

- αύξηση του αριθμού καθημερινής επεξεργασίας αιτημάτων, χωρίς ταυτόχρονη αύξηση του ανθρώπινου δυναμικού
- αυξημένη ικανοποίηση των καταναλωτών, οι οποίοι ανά πάσα στιγμή έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνονται σε ποιο στάδιο βρίσκεται η υπόθεσή τους
- αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων, οι οποίοι έχουν περισσότερο χρόνο να ασχοληθούν με την ουσία της εργασίας τους, παρά με τη διεκπεραίωση γραφειοκρατικών διαδικασιών
- ελαχιστοποίηση των λαθών κατά την εκτέλεση των διαδικασιών
- δυνατότητα αυτόματης εξαγωγής αναφορών που συμβάλλουν στην ουσιαστική βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών του οργανισμού