

Implementarea Aplicatiei pentru Formulare OTP Bank

Despre organizatie

OTP Bank Romania este parte a OTP Group si detine in prezent 106 unitati, positionandu-se ca o banca ce ofera servicii financiare de o foarte buna calitate. OTP Bank este unul dintre cele mai profitabile grupuri financiare din regiune, fapt demonstrat si de valoarea actiunilor care este acum de 70 de ori mai mare in comparatie cu oferta initiala din 1995.

OTP Bank, cea mai mare banca din Ungaria, este parte a OTP Bank Group, unul dintre cele mai importante grupuri financiare din Europa Centrala si de Est. Grupul are operatiuni in Ungaria, Slovacia, Croatia, Bulgaria, Romania, Muntenegru, Ucraina, Serbia si Rusia. OTP Bank Group intentioneaza sa devina cel mai important jucator in regiune si sa continue strategia de dezvoltare regionala prin achizitionarea de institutii financiare in tarile Europei Centrale.

Construita pe bazele bancii de economii si consemnatiuni din Ungaria, activitatea OTP Bank a demarat in anul 1992, in urma achizitionarii bancii de stat. Banca a devenit rapid liderul inovator al pietei bancare maghiare, pe toate segmentele si produsele. In prezent, grupul detine peste 1600 de sucursale, are aproximativ 27.000 de angajati si deservește peste 11 milioane de clienti.

OTP Bank Romania nu a dispus, pana in momentul implementarii solutiei bazate pe SharePoint, de o solutie de formulare electronice. Toate formularele se procesau letric si se transmiteau intre filialele companiei.

"Exista 106 unitati teritoriale, fiecare cu responsabilul sau IT de nivel 1, cu cunostinte minime de calculator si cateva proceduri oferite de noi. Procesarea letrica a formularelor, tinand cont de complexitatea operatiunilor si de numarul mare de angajati din OTP Bank Romania, presupunea un efort imens" a declarat Camelia Drenscu - OTP Bank Romania.

"Pe langa faptul ca se consumau resurse și timp pentru acordarea de drepturi, procesarea putea dura si doua zile lucratoare" a adaugat Camelia Drenscu, Manager IT, OTP Bank România

Inainte de implementarea solutiei de formulare electronice bazate pe SharePoint, de fiecare data cand se facea o angajare, pe langa resursele care i se puneau la dispozitie noului angajat, se atribuiau si drepturile IT.

"Spre exemplu, in momentul angajarii intr-o sucursala a unui casier, acesta trebuia inclus intr-un grup numit "teller", in aplicatia principala de core banking. Pentru a realiza acest lucru, la nivel de unitate teritoriala se construia un formular letric, formular care se trimitea prin fax in centrala, la directia coordonatoare a tuturor sucursalelor. Ulterior, formularul era semnat de director care apoi il trimitea spre procesare catre departamentul IT, tot prin intermediul fax-ului. Pe langa faptul ca se consumau resurse si timp pentru acordarea de drepturi, procesarea putea dura si doua zile lucratoare", a completat Camelia Drenscu.

Solutia

Aplicatia pentru formulare a fost dezvoltata avand la baza SharePoint. Tinand cont de nevoile specifice OTP Bank, au fost dezvoltate mai multe componente specifice.

"Am apreciat foarte mult flexibilitatea SharePoint si a mediilor de dezvoltare Visual Studio .NET, facilitatile oferite de acestea conducand la o reducere substantiala a timpului de dezvoltare", a precizat Catalin Dragne, Manager - Solution Engineering Department, Q'NET INTERNATIONAL.

Un formular este format din doua elemente: un template ce contine structura si datele propriu-zise. In clipa in care este solicitat un formular, elementele se compun si acesta este generat. Este o aplicatie de tip client server cu interfata browser. Pentru a salva informatiile, exista o baza de date creata in Microsoft SQL Server 2007, care a trebuit customizata pentru a permite crearea formularelor de tip forum.

"La fluxul de tip forum au acces, pentru o anumita perioada de timp, toate persoanele implicate, avand dreptul si comenteze situatia. Dupa incheierea situatiei, poate fi validata forma finala a documentului", a precizat Camelia Drenscu.

Pana in prezent, la acest modul au fost dezvoltate zece formulare. Printre acestea se numara: New Hire, Internal Movement, Termination, Acces la Resurse IT, Resetare Parola, Modificari Drepturi IT Centrala, Modificari Drepturi IT Unitati Teritoriale, Cerere Concediu, Fisa Audit, Fisa Delegatie.

Beneficiile

Primul beneficiu al implementării soluției de formulare electronice a fost scăderea costurilor, deoarece s-au eliminat cheltuielile de curierat și alte cheltuieli conexe (cu hârtia, cu fax-ul etc.).

În al doilea rând, au scăzut timpurile de procesare a drepturilor aferente formularelor, de la 24 la 12 ore. În plus, există o arhivă electronică a tuturor drepturilor pe aplicații și un portofoliu la nivel client intern (angajat OTP Bank România), reprezentat de toate acțiunile angajatului.

Aplicația aferentă formularelor de modificare și verificare periodică a drepturilor de acces la resurse este integrată cu aplicația core banking.

"De exemplu, după ce cream o fișă de verificare periodică a drepturilor pentru o unitate teritorială, aplicația ne arată profilul pe fiecare utilizator în parte. În cazul în care sunt detectate nereguli, existând o matrice după care drepturile sunt acordate, în sensul că cineva iese din matricea respectivă, aplicația sesizează neregula, departamentele responsabile sunt alertate iar situația este analizată", a precizat Camelia Drenscu.

Înainte de implementarea acestui formular, colectarea și compararea informațiilor era realizată manual.

"Aproximativ 50% din munca operatorilor constă în verificarea drepturilor. Procesul a devenit automat, datele se extrag acum automat, iar munca acelor oameni a fost mult simplificată. A fost cel mai mare câștig, având în vedere faptul că această fișă putea însemna chiar și două zile de muncă pentru efectuarea ei, acum înseamnă un minut. Plus că la realizarea manuală, erorile veneau de la sine", a continuat Camelia Drenscu.

Legat de cuantificarea beneficiilor implementării soluției de formulare, Camelia Drenscu a declarat: *"Masuratorile au fost executate pe formularele de drepturi IT și anume pentru formularele New Hire și Internal Movement (care au fost timpurile de procesare a acestor două tipuri de formulare în ceea ce privește livrarea de resurse hardware, respectiv software pentru noii angajați și cei transferați). În acest sens au fost reduse costurile privind această activitate și timpurile de procesare. Prin implementarea acestor formulare electronice, a avut loc îmbunătățirea activității de suport cu 20% și a utilizatorilor finali cu 40% în ceea ce privește completarea/aprobarea unui formular de drepturi în format electronic".*