



Zdjęcia
Karina Łopieńska

Elektronika nie zastąpi papieru

Dokumentem jest utrwalona informacja. W jaki sposób utrwalona? W szczególności na piśmie, ale może też być na fotografii lub na nośniku do zapisów cyfrowych i na taśmach elektromagnetycznych. Najpopularniejszą formą jest papier, być może dlatego, że ta forma zapisu jest najłatwiejsza. Jakie dokumenty są honorowane przez banki? Czy koniecznie musi to być papier? Czy zapis elektroniczny w systemie informatycznym jest uznawany przez bank dokumentem? Jak sprawę uznawania różnych form dokumentów reguluje prawo? Tak czy inaczej, przy coraz powszechniejszym wykorzystywaniu formy elektronicznej dokumentów, bardzo ważne jest uzyskanie ich w postaci drukowanej. O tym jak sprawnie i przy możliwie najniższych kosztach zarządzać nowoczesnym systemem druku w banku na zaproszenie „Gazety Bankowej” dyskutowali:

Michał Czeredys, prezes Zarządu Arcus SA

Adam Domański, dyrektor Biura Administracji i Zakupów BRE Banku

Mariusz Kaczmarek, wiceprezes Zarządu Kredyt Banku

Sławomir Kaczor, partner firmy doradczej Lingaro

Tomasz Misiak, wiceprezes Zarządu Nordea Bank Polska

Łukasz Rumowski, dyrektor Działu Rozwoju Produktów Arcus SA

Jacek Więcki, dyrektor Departamentu Wsparcia Usług Informatycznych banku PKO BP

Robert Zaklika, dyrektor Departamentu Logistyki Alior Banku

Moderatorem debaty był redaktor **Lech Piesik**

„GB”: – **Technologie zmieniają sposób prowadzenia biznesu – o tym już wiemy wszyscy. Zaczęło się od drukarek stanowiskowych, ale z biegiem czasu i rozwojem technologii dokumenty coraz częściej przybierają formę elektroniczną, a cały proces obiegu dokumentów jest kontrolowany przez system informatyczny. Na ile nowoczesne są systemy zarządzania drukiem w naszych bankach, bo dokumenty papierowe są jeszcze powszechną formą, przynajmniej jako efekt finalny?**

Tomasz Misiak: – Ewolucja jaką przeszliśmy od dokumentu papierowego, który jeszcze niedawno był jedynym prawdziwym dokumentem, dokonała się bardzo szybko. Prawie wszystkie dokumenty papierowe są już teraz digitalizowane i w dalszym obiegu funkcjonują jako dokumenty elektroniczne. W znacznej części o obiegu dokumentów decyduje już system informatyczny i oprogramowanie Workflow, które również zabezpiecza ten obieg dokumentacji. Cały czas pracujemy nad udoskonaleniem tego obiegu, zwłaszcza na styku systemów front office'owych i back office'owych. Celem naszych zmian jest ułatwienie i przyspieszenie pracy oraz eliminacja ryzyka i dokumentacji papierowej.

Robert Zaklika: – Czuję się trochę wywołany do tablicy. Tworząc bank od podstaw było nam łatwiej. Procesy związane z drukiem tworzyliśmy od początku, więc pewne dokumenty wyeliminowaliśmy. Część umów jest podpisywana na tablecie, nie jest to oczywiście podpis elektroniczny, a jedynie elektroniczna wersja podpisu odręcznego. Niektóre dokumenty muszą jednak być papierowe i oryginał jest później archiwizowany. Idea banku „no paper company” powoduje, że co pół roku przeglądamy dokumentację papierową i eliminujemy to co jest możliwe. Zwracamy uwagę na procesy: jak i gdzie można coś wyeliminować oraz zarządzamy dokumentami i ich wydrukiem tak, aby wydruków było jak najmniej. Tu skorzystaliśmy z własnego autorskiego systemu, który spowodował, że z miesiąca na miesiąc liczba wydruków malała. A był to efekt prostego zabiegu: blokady kopiowania.

Mariusz Kaczmarek: – Właściwie poruszamy problem drukowania w dwóch obszarach. Po pierwsze jest to drukowanie dokumentów instytucji, a drugi obszar to seryjna dokumentacja drukowana masowo, wysyłana do różnych instytucji – i jest to zwykle usługa outsourcingowa. Kredyt Bank ostatnio zrobił wiele, aby uporządkować korespondencję wychodzącą. Skorzystaliśmy z outsourcingu i zoptymalizowaliśmy cały proces druku pod kątem dokumentów drukowanych. Na początku 2011 roku wszystkie procesy zostały przeniesione na nowe oprogramowanie, podpisane zostały nowe umowy. A wracając do procesu obiegu dokumentów – przed nami jest jeszcze wiele do zrobienia

nia i daleko nam do stanu rozwiązań jakie ma Alior Bank.

Jacek Więcki: – My również nie mieliśmy takiego komfortu pracy jak Alior Bank, czyli nie budowaliśmy systemu od początku. A to powodowało wiele problemów, między innymi z określeniem faktycznych potrzeb i z określeniem Rol (Return of Investment). Cały proces był ewolucją, która rozpoczęła się od wymiany parku maszyn drukujących. W międzyczasie zorientowaliśmy się, że nie są nam potrzebne drukarki tylko usługi. Inwentaryzacja pokazała, które procesy rzeczywiście wymagają papieru, bo tak przewidują umowy lub wymaga tego prawo, a które dokumenty nie muszą mieć formy papierowej.

Adam Domański: – 2,5 roku temu rozpoczęliśmy projekt obejmujący drukowanie i obieg dokumentów - patrząc na całość również pod kątem urzędzeń. Planując procesy drukowania nie bazowaliśmy na tym, co było dotychczas, a postanowiliśmy stworzyć nowy system, który by spełniał nasze oczekiwania w przyszłości. Przez rok przeanalizowaliśmy co w banku się drukuje i gdzie. BRE Bank ma nieco inną strukturę niż inne banki komercyjne. Są to oddzielne części: korporacyjna, internetowa i detaliczna. W ten sposób powstały trzy odrębne struktury ze swoimi procesami, które należało połączyć w jedną całość.

Robert Zaklika: – Organizacja zwykle zapomina o dokumentach. Nasze doświadczenia mówią, że powinniśmy wiedzieć skąd dany „papier” pochodzi. Kto go przyniósł? I co mamy z nim zrobić? Co trzeba zrobić, aby „papier zniknął”? Co zrobić, aby funkcje back office'owe nie powodowały nadmiernego drukowania dokumentów? U nas tak naprawdę organizacja nie widzi papieru wchodzącego do obiegu. Dokument trafia do zewnętrznej kancelarii poza bankiem i tam przyjmuje formę elektroniczną, w której pozostaje do końca, aż do chwili gdy trafi do archiwum, też cyfrowego. Jeżeli są jakieś dekrety, albo inne wymagania związane z raportowaniem, to również korzystamy z tego systemu.

Michał Czeredys: – Na rynku jesteśmy od 25 lat i obserwowaliśmy te zmiany. Najpierw oczywiście dominowały zakupy.

Prawie wszystkie
dokumenty
papierowe są już
dygitalizowane

Potem duże organizacje zaczęły zastanawiać się nad optymalizacją, a my zaczęliśmy doradzać naszym partnerom jak to zrobić, aby zrobić to sensownie. Od pewnego momentu urządzenia przestały pełnić swoją podstawową funkcję drukarki i zaczęły być częścią systemu obiegu dokumentów, ponieważ każdy dokument drukowany może znaleźć się w obiegu jako dokument elektroniczny. Tak samo jest z funkcjami skanowania czy faksowania. Teraz włączone do sieci urządzenia są już elementem interfejsów do zamiany dokumentów papierowych na elektroniczne.

Mariusz Kaczmarek: – Tu dotykamy bardzo poważnego problemu i to zupełnie nie technologicznego. Warunkiem podstawowym jest dojrzałość banku do zaakceptowania dokumentu elektronicznego. Tradycyjne banki mają to do siebie, że dokument, który nie jest wydrukowany, nie jest podpisany i nie został przyniesiony do banku – nie ma prawa bytu.

Łukasz Rumowski: – Rzeczywiście mentalność pracowników jest najtrudniejszą barierą do pokonania w każdym procesie wdrożeniowym. Gdybyśmy polegali tylko na zmianach ewolucyjnych, to sterty papieru rosłyby w nieskończoność. Dane, którymi dysponujemy mówią o tym, że szacunkowo roczny wzrost liczby dokumentów drukowanych i powielanych wynosi 6-8 procent. Uwzględniono w tym dokumenty wewnętrzne. Wszystko to stanowi dowód na złą wewnętrzną organizację. Gdzieś jednak powinna pojawić się świadomość kosztów...

Mariusz Kaczmarek: – Jeżeli dokument jest zeskanowany, podpisany cyfrowo i jeżeli używa się narzędzi, które jednoznacznie udowadniają gdzie ten dokument powstał i jakie prowadził „życie” w organizacji, to jest podstawa do rozpoczęcia dyskusji o tym, że należy rozważyć przejście z formy papierowej na zapis elektroniczny. Wiadomo ile i jakich prób podrobienia dokumentów podejmują się pracownicy skanując je i wstawiając inne informacje, a następnie przekazując jako oryginał. Dopóki nie będziemy mieli 100-procentowej pewności, że dokument zeskanowany jest właściwym dokumentem i jest zarządzany (używany) przez określoną osobę - co możemy udowodnić - to działamy na zasadzie chęci.

„GB”: – **Ryzyko podpisania złej umowy papierowej też istnieje. W przypadku dokumentu elektronicznego jest przecież możliwość odtworzenia ścieżki jego powstawania i to bardzo dokładnej, z określeniem daty i godziny zmiany jaka została wprowadzona. Można też zidentyfikować komputer, na którym wprowadzono zmianę, a więc wiadomo też kto to zrobił...**

Jacek Więcki: – Mając wersję elektroniczną mamy zapewniony jednoznaczny, przejrzysty proces obiegu informacji. Dokument odpowiednio „otagowany”, oznaczony metadanymi jest odpowiednio szybko możliwy do uzyskania – w każdej chwili, na każdym etapie danego procesu. Jednak doświadczenie mówi mi, że w organizacji nie można wszystkie wycofać wersji papierowej dokumentów, ponieważ jest to jeszcze cały czas „oportunita” dla tych procesów do zidentyfikowania gdzie ten papier występuje, jaki jest cykl życia dokumentu w tym procesie i w którym momencie powinniśmy dokument zdigitalizować.

Michał Czeredys: – Niedawno w jednej z instytucji publicznych usłyszałem: jeżeli czegoś nie można wpiąć do segregatora, to znaczy, że to nie istnieje...

Robert Zaklika: – Na pewno ideą jest pewna polityka. Najpierw trzeba ją określić – co chcemy zrobić, a dopiero potem wdrażać. Jeżeli wdrażać to w całości, a nie w kawałkach, bo z tego nic nie wyjdzie. Zgadza się z prezesem Kaczmakiem, że trzeba pamiętać o bezpieczeństwie. Tym informatycznym również. Są narzędzia, które wdrożyliśmy do identyfikacji każdego bankiera. Wiadomo kto dokument digitalizuje i wprowadza – w odpowiedniej formie - do systemu. Jeżeli dokument spełnia określone kryteria, czujemy się bezpiecznie. Ale to działa do pierwszej „wtopy”. Wtedy trzeba sprawdzić gdzie jest błąd w procesie. Do tego jednak potrzebne jest wsparcie zarządu, który musi głęboko wierzyć, że to się uda.

Jacek Więcki: – To nie jest kwestia wdrożenia samego systemu, nawet jeżeli będzie on kompleksowy i w pełni zintegrowany ze środowiskiem, zapewniający poufność, zintegrowany z systemem autoryzacji, włączony w systemy VPN. I to właśnie jest wyzwanie, które jest stawiane przed systemem. Pełna autoryzacja użytkownika, interakcyjność. Kolejne etapy akceptacji elektronicznej są autoryzowane na podstawie identyfikacji. Kolejnym aspektem jest bezpieczeństwo.

„GB”: – **Wydaje się, że w przypadku wydruków wewnątrz banku wystarczającym zabezpieczeniem jest tak zwany wydruk kroczący za pracownikiem, wykonywany dopiero po podaniu drukarce kodu identyfikującego pracownika.**

Tomasz Misiak: – Skoncentrowaliśmy się na sprawach wewnętrznych, a doświadczenie z pracy z klientami mówi nam, że powinniśmy skupić się na innowacyjności, która jest potrzebna przede wszystkim dlatego, że obszar konkurencji ceną cały czas się zmniejsza. Jeżeli chodzi o poprawienie procesów zarządzania dokumentami, warto skorzystać z doświadczeń klientów, którzy przechodzą bardzo szybką edukację w zakresie wykorzystania nowoczesnych nośników. Dzisiaj coraz więcej klientów oczekuje już nowoczesnej obsługi, bez papieru.

Adam Domański: – Analizowałem ilość wydruków zwracając uwagę na to, czy są one związane z biznesem czyli klientami, czy są wykonywane na wewnętrzne potrzeby organizacji. Okazało się, że wewnętrzne potrzeby pochłaniają ponad 40 procent wszystkich wydruków. Niestety państwo nie sprzyja zmianie tego stanu rzeczy. Zwykle przeniesienie rachunku z jednego banku do drugiego powoduje, że trzeba zabrać z sobą stos papie-

Dokument
niewydrukowany
i niepodpisany
dla banku nie ma
prawa bytu

rowych dokumentów. Poza tym za wydrukowanie jakiegokolwiek zaświadczenia bank pobiera opłatę.

„GB”: – Czasem ma się wrażenie, że wydawanie zaświadczeń jest częścią bankowego biznesu, a chyba jednak nie powinno tak być?

Robert Zaklika: – Są bariery prawne, które powodują, że sami się w nich gubimy. Najprostszym przykładem jest podpis elektroniczny, który miał umożliwić akceptację plików w formacie pdf jako dokumentu. Ja znam co najmniej trzy sprzeczne z sobą interpretacje, trzech urzędów skarbowych podlegających temu samemu ministrowi finansów. Ubiegłoroczna modyfikacja tego rozporządzenia miała pozwolić na akceptację formatu pdf jako formatu dokumentu. Doprowadziło to jedynie do kolejnej wojny – czy pdf jest dobrze zabezpieczony. I tu zgadzam się z prezesem Misiakiem, że powinniśmy lobbować odpowiednią zmianę tych przepisów, nawet na poziomie rządu, sejmiku oraz naszego branżowego regulatora. Jeżeli nie zrobimy tego wspólnie, to jako pojedyncze banki na pewno nie damy sobie z tym rady.

Adam Domański: – Moje doświadczenia również potwierdzają, że dokument elektroniczny jest „niewiarygodny” – co usłyszeliśmy od kontrolerów z KNF, dla których dokumenty przedstawiane na ekranie są niewiarygodne. Oczywiście nie mam złudzeń, że dokumenty na papierze zostaną wyeliminowane. Uważam jednak, że we wszystkich procesach wewnętrznych powinno się używać dokumentów elektronicznych. Oczywiście jeżeli dokument ma trafić na zewnątrz – klient powinien mieć możliwość wyboru formy.

Łukasz Rumowski: – Czy analizując proces digitalizacji kalkulujecie jakieś konkretne oszczędności? Czy wiecie ile tracicie przez jakąś regulację prawną, która powinna być zmieniona?

Tomasz Misiak: – Podstawowe pytania powinny brzmieć: dlaczego taki dokument powstał, dlaczego ma taką a nie inną formę i po co powstał? My proces digitalizacji dokumentów rozpoczęliśmy w 2006 roku. Podstawową barierą była niestandardowość dokumentów, a nie to, że miały one formę papierową. Digitalizacja oczywiście ma sens, chociażby dlatego, że pracujemy w środowiskach „odmiejszczonych”, a dostęp do dokumentów mamy jednakowy. Digitalizacja jest tu nieodzowna. Trzeba też pamiętać, że państwo oparte na dokumentach papierowych jest znacznie droższe, chociażby dlatego, że digitalizacja pozwala na niezwykłą oszczędność czasu. W kalkulacjach jest to bardzo często pomijane.

Jacek Więcki: – Wszystko to i tak prowadzi do jednego – oczekiwania na odpowiednie regulacje prawne. Z drugiej strony potrzebna jest optymalizacja procesów i te trzeba przeprowadzić wewnątrz firmy. Taki proces musi być bezpieczny, a dokument na zasadzie „follow me” będzie szedł za pracownikiem i będzie mógł być na przykład również bezpiecznie wydrukowany w dowolnym miejscu. W takim procesie możemy dokonywać kolejnych optymalizacji, wyłączać pewne elementy dokumentu papierowego i korzystać tylko z wersji elektronicznej nadając sygnaturę podpisu elektronicznego. Banki z natury są nastawione na optymalizowanie procesów w celu obniżania kosztów, co jest ważne dla klienta.

Mariusz Kaczmarek: – Nadal mamy brak e-państwa w Polsce. W takich instytucjach jak urząd skarbowy, sąd, NSA - wszędzie musimy mieć papierową wersję dokumentu. Inaczej nie ma najmniejszych szans na załatwienie czegokolwiek. Inne dokumenty niż papierowe nie są honorowane. Wszystkich nas łączy tak naprawdę tylko jedno: otoczenie prawne. Skupiliśmy się na fantastycznych rozwiązaniach, ale nawet gdyby banki dogadały się między sobą, to jednak potrzebują wiarygodnego źródła informacji, do którego można się odnieść.

Tomasz Misiak: – Proszę zwrócić uwagę na coś z czym mamy do czynienia na co dzień. Mam na myśli księgi wieczyste. Po latach doczekaliśmy się ich wersji elektronicznej. Jednak dalej jest tak, że wgląd do księgi wieczystej – bez potwierdzenia z sądu – nie jest możliwy.

„GB”: – Coś się jednak zmienia – jest już bankowość elektroniczna. Niestety, umowę ciągle jeszcze podpisuje się na papierze...



Łukasz Rumowski



Michał Czeredys



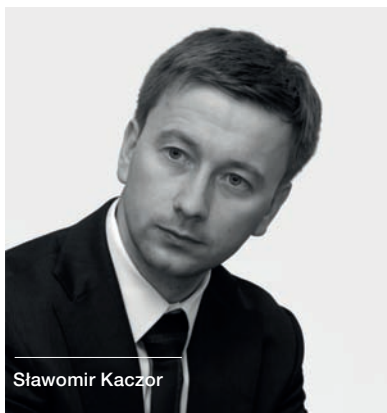
Robert Zaklika



Adam Domański



Jacek Więcki



Sławomir Kaczor



Tomasz Misiak



Mariusz Kaczmarek

Sławomir Kaczor: – O dojrzałości i skali mobilności tego rynku mogłem przekonać się podczas pobytu za oceanem, gdzie dbałość o klienta jest wzorcowa. Mówimy – i słusznie – o edukowaniu klientów, ale nie zapominajmy też o ludziach, którym grozi wykluczenie cyfrowe. W USA nawet wielkie przedsiębiorstwa i instytucje nie zapominają o tych ludziach i na przykład wysyłają im jeszcze czeki...

Tomasz Misiak: – Dla nas dokument to papier, a przecież dokumentem jest też nagranie audiowizualne. W bankowości bardzo popularne jest nagrywanie audio, nagrywanie dyspozycji klienta w bankowości elektronicznej jest dzisiaj na porządku dziennym. W wielu bankach właśnie przez call center jest realizowanych około 30 procent dyspozycji. Takie nagranie to jest też rodzaj dokumentu. Oczywiście taki dokument też ileś tam kosztuje. Dokument papierowy żyje do czasu zniszczenia. On powstaje, jest powielany, zmieniany, on żyje. Więc ta idea ograniczania powielania nie jest obca, ale jeżeli można, to czemu nie? Potem jest jeszcze cykl życia dokumentu, który trzeba zarchiwizować i trzeba jeszcze wiedzieć kiedy należy go zniszczyć. I kiedy można to zrobić zgodnie z prawem.

Jacek Więcki: – Dokumentów papierowych jest coraz więcej. Od pewnego momentu zarządzanie nimi staje się nierealne, bo dziennie przybywa ich tysiące. Świadomość potrzeby znajomości kosztów druku wszyscy mamy. Na razie jednak, dopóki jesteśmy zobligowani przepisami do takiego a nie innego zarządzania, trudno mówić o jakiegokolwiek efektywności.

Łukasz Rumowski: – Jesteśmy na etapie transformacji i tam gdzie to jest możliwe – oczywiście wdrażamy elektroniczne dokumenty. Ale musimy respektować przepisy i druk pozostaje. Warto więc wiedzieć jaki sprzęt pozwoli nam na obniżenie kosztów tych operacji. Chociażby w ten sposób, że zastosujemy sprzęt, który pozwoli na połączenie tych funkcji.

Robert Zaklika: – Z tą digitalizacją to nie przesadzajmy. Bezpieczeństwo banków wymaga żeby pewnych czynności nie pominąć. Bank jest jednak wtopiony w otoczenie, które nie jest jeszcze zdigitalizowane ani też nie jest jednolite.

Tomasz Misiak: – Polska bankowość jest nowoczesna. Właściwie jesteśmy gdzieś w połowie drogi, bo z jednej strony projektujemy rozwiązania bardzo nowoczesne, ale jednocześnie mamy też pewien bagaż historyczny. Na początku musi być dobrze przygotowany proces, a w jego następstwie pojawi się zapewne pytanie o urządzenia, które będą najlepsze do realizacji tego procesu.

Łukasz Rumowski: – Rozumiem, że w zupełnie innej sytuacji są banki tworzone od podstaw, od zera. Ale przecież wszystkie inne banki powinny jednak myśleć o digitalizacji i łączeniu używanych systemów z nowymi projektami.

Jacek Więcki: – Nie demonizujemy - urządzenia są. Technika drukowania i skanowania jest tak nowoczesna, że albo mamy drukarki lokalne, albo duże urządzenia MFP – Multi Function Printer, które można dostosowywać do potrzeb.

Łukasz Rumowski: – Jestem trochę innego zdania. Arcus współpracował już z wieloma firmami i wyboru zawsze dokonywaliśmy na etapie rozwoju produktu. Po to, aby wtopić się w ten proces i mieć możliwość sugerowania zmian wynikających z potrzeb naszych klientów. Zmiana marki, którą oferujemy wynikała zawsze z tego, że niektóre produkty rozwijają się bardziej, inne mniej. Jedne produkty wyprzedzają zapotrzebowanie - inne stoją w miejscu...

Jacek Więcki: – To jest kwestia dostosowania sprzętu przez wytwórcę do potrzeb odbiorcy i to nie jest problem na rynku. Znacznie trudniej natomiast znaleźć rozwiązanie, które w sposób nowoczesny, scentralizowany pozwoli zarządzać wydrukami we wszystkich wspomnianych aspektach i z powodzeniem będzie wykorzystywane w przyszłości, kiedy nastąpią kolejne zmiany...

Łukasz Rumowski: – Zgadzam się, ale nie do końca. 2-, 3-letnie urządzenia dają się praktycznie scentralizować i zarządzać wydrukami. 5-, 7-letnie są za stare na to.

Tomasz Misiak: – Koszt urządzenia nie jest najważniejszy. Problemem jest proces, a właściwie taka jego zmiana, aby zarządzanie relacjami z milionami klientów banku było optymalne.

Michał Czeredys: – Najważniejsza jest analiza potrzeb klienta i jeżeli tych procesów nie opracujemy wspólnie, to nie bardzo będziemy wiedzieli jak najlepiej przygotować urządzenie.

Jacek Więcki: – Jednym systemem nie załatwimy sprawy rozliczania, wsparcia dla procesów biznesowych, utrzymania. Tak naprawdę tych systemów są setki i muszą z sobą współpracować i wspierać urządzenia, które są końcowym interfejsem, gdzie dokument jest wprowadzany do systemu.

„GB”: – Krótko podsumujmy...

Jacek Więcki: – Nowoczesny system pozwala na skuteczne kontrolowanie tego co się drukuje. Wdrożenie takiego systemu, a później analiza danych daje ciekawe rezultaty, bo na przykład okazuje się, że do druku trafia (jest wysyłanych) znacznie więcej dokumentów niż później zostaje wydrukowanych. Wydruki po prostu nie są odbierane, w przypadku dużej instytucji jest to nawet kilkaset gigabajtów dziennie...

Łukasz Rumowski: – Dysponujemy bardzo precyzyjnymi danymi, które mówią, że samo tylko wdrożenie systemu kontroli doskonale działa na świadomość użytkowników i powoduje, że drukuje się o 30 procent mniej dokumentów. Samo wdrożenie to jednak za mało, bo jeżeli pracowników nie rozlicza się z tego ile i czego drukują, to po kilku miesiącach, z reguły 2-3, sytuacja wraca do „normy”. Okazuje się, że mieć taki system to jedno – trzeba też z niego korzystać...

Jacek Więcki: – Trzeba rozliczać za te wydruki.

Mariusz Kaczmarek: – Gdybyśmy rozliczali pracowników za wysłane e-maile – zwłaszcza w formie „BC” i „CC” – to okaże się, że ważnych wiadomości jest zaledwie kilka procent, a drukujemy oczywiście tylko „część” z nich...

Łukasz Rumowski: – Jak widać wszyscy zgadzamy się co do tego, że urządzenia, które będą interfejsem wspomagającym zarządzanie procesami są niezbędne. Nie ma też wątpliwości, że globalnie dążymy do digitalizacji.

Tomasz Misiak: – Prowadzimy projekt, w którym dokumenty wprowadzane do banku będą na miejscu digitalizowane. Dotyczy to dokumentów, które z mocy prawa muszą być dostarczone w formie papierowej. Będziemy do tego wykorzystywali urządzenia wielofunkcyjne. W takiej maszynie, która dotychczas była wykorzystywana przede wszystkim jako drukarka i kopiarka, teraz funkcja digitalizacji będzie ważniejsza. To mówi o zapotrzebowaniu na rozwiązanie, a nie na urządzenie. Dlatego jestem przeciwny, żeby przy projektowaniu punktem wyjścia była fascynacja nawet najbardziej nowoczesnym urządzeniem.

Michał Czeredys: – Nie jest ważne czy to urządzenie jest takie, czy inne. Ważne jest, aby było jak najbardziej funkcjonalne i jak najmniej kosztowne.

Łukasz Rumowski: – Tego typu zakupom zawsze towarzyszy jakiś scentralizowany system zarządzania, który często jest elementem jeszcze większego systemu. Tu pojawia się oprogramowanie i zarządzanie tym oprogramowaniem. To są koszty, a jak wskazują badania – 90 procent firm nie ma świadomości tych kosztów.

Tomasz Misiak: – Nie generalizujemy. Dla pewnej skali biznesu ten koszt jest pomijalny. Zarządzanie dokumentami nie jest podstawową działalnością banku.

Łukasz Rumowski: – Czy w takim razie warto takie procesy zlecać na zewnątrz?

Robert Zaklika: – Nam oczywiście są potrzebne firmy zewnętrzne, które oferują różne rozwiązania. To odciąża naszą podstawową działalność.

„GB”: – **Dziękuję panom za sporą dawkę wiedzy nie tylko o aktualnym stanie systemów obiegu dokumentów w banku, ale dowiedzieliśmy się też, z pierwszej ręki, że nie jest to tylko problem technologiczny. Także formalny i chyba ciągle jeszcze – mentalny.**

Jacek Więcki: – Oczywiście nowoczesne systemy centralnego zarządzania wydrukami są potrzebne, nawet jeżeli weźmiemy pod uwagę tendencję do całkowitego wycofania wydruków, czyli dokumentów na papierze.

Michał Czeredys: – Z tej dyskusji też wynika, że dla banków najkorzystniejsze byłoby skoncentrowanie się na działalności podstawowej, a na przykład zarządzanie drukiem - realizowane w outsourcingu. Takie projekty powinniśmy prowadzić wspólnie, biorąc odpowiedzialność za dostarczenie odpowiednich urządzeń w warunkach najkorzystniejszych ekonomicznie.

Łukasz Rumowski: – Po tej dyskusji uważam, że funkcjonalność jest najważniejsza. Producenci sprzętu są gotowi na digitalizację i stąd nasza otwartość na współpracę.

Adam Domański: – Wygląda na to, że mamy wspólne cele. Najważniejsze jest jednak to, że mamy szansę na odegranie ważnej roli edukacyjnej pozwalającej na walkę z wykluczeniem cyfrowym całych grup społeczeństwa.

Sławomir Kaczor: – Ważne jest to, że zmiany procesów nie zaczynamy od narzędzi, ale od analizy potrzeb. I tak powinno być.

Tomasz Misiak: – Jeżeli chodzi o outsourcing to zapewne powinniśmy oczekiwać zmiany warunków prawnych. Jednak warunki technologiczne też należy poprawić, bo na przykład dostęp do infrastruktury telekomunikacyjnej pozostawia jeszcze wiele do życzenia. Kierunek jest jasno wyznaczony i przemawiają za nim argumenty ekonomiczne. ■

Nie ma
wątpliwości,
że globalnie
dążymy
do dygitalizacji