

# Elektronikus ügyvitel

A nagy számú ügyfelet kiszolgáló szervezetek többsége rendelkezik már valamilyen központi adatbázissal, így az ügyfelek kiszolgálásánál az alap- és tranzakciós adatok elérhetők. Ugyanakkor az ügyfelekhez és tranzakciókhoz kapcsolódó ügyiratok elektronikus kezelése sok helyen ma még nem megoldott. Ez lassítja az ügyek kezelését, kényelmetlenséget okoz az ügyfeleknek, és jelentősen megterheli a szervezetet, hiszen többletmunkát jelent az ügyfélszolgálatok és ügyintézők számára. Az elektronikus tartalomkezelő rendszerek bevezetésével az ügyintézéshez, az ügyfelek maradéktalan kiszolgálásához szükséges valamennyi dokumentum és egyéb digitalizálható tartalom azonnal hozzáférhető lesz. Az **Alerant** által kínált **EMC Documentum** rendszerre épülő tartalomkezelő megoldások maradéktalanul integrálják a szervezet infrastruktúrájába és létező rendszerei közé az eszközt, messzemenően figyelembe véve az ügyfelek gyors és hatékony kiszolgálását, valamint az ügyintézők és ügyfélszolgálatok átfogó támogatását.



## Teljes folyamatátogatás

Az elektronikus ügyvitel központi része a tartalmak megbízható tárolása és visszakeresése. Emellett rendkívül fontos a kapcsolódó munkafolyamatok kezelése, s kritikus szempont, hogy az ügyvitelt támogató rendszer a folyamatokat kezdetől végig, a dokumentumok elkészítésétől a tömeges nyomtatvány-előállításig lefedje.

Az **Alerant EMC Documentum**-alapú rendszerei a tömeges szkennelés, automatikus tárolás támogatásával (Captive) az adatbevitel, míg a tömeges személyre szabott nyomtatási megoldással (Document Sciences) az ügyfelek felé irányuló kommunikáció területét célozzák meg. A rendelkezésre álló eszközök lehetővé teszik a meglévő folyamatok elektronikus támogatását is, de a legmegfelelőbb eredmények akkor várhatóak, ha az elektronikus ügyvitel bevezetése együtt jár az üzleti folyamatok újraszervezésével.

## Tartalomkezelés

Az elektronikus ügyvitel nem korlátozható az elektronikus előállított vagy szkennelt dokumentumok kezelésére. Egy teljes körű megoldás lehetőséget ad bármilyen elektronikus tartalom megfelelő kezelésére; az ügyféllel folytatott telefonbeszélgetés hangfelvétele, vagy egy biztosítási kérelmet fotódokumentációja ugyanúgy az ügyfél „dossziéjának” része lehet, mint a jelzalog érvényesítéséhez szükséges földhivatali határozat szkennelt képe, illetve egy digitálisan rögzített ujjlenyomat, vagy aláírás. Az **EMC Documentum** tartalomkezelő rendszere megfelelő komponensekkel rendelkezik bármilyen elektronikus tartalom kezeléséhez.

## Általános eszköz, specifikus megoldások

Az Alerant dokumentum- és tartalomkezelő rendszer építő megközelítése az egyedileg fejlesztett rendszerek előnyeit ötvözi a készen vásárolható termékekével. Az **EMC Documentum** iparág-, platform-, felhasználási terület-függő és általános célú eszközeinek felhasználásával találjuk meg és integráljuk azt a megoldást, ami az adott környezetben a legcélravezetőbb. Így platform-függetlenül kínálunk megoldásokat a pénzügyi szektor, az államigazgatás, szolgáltató cégek és az ipar részére egyaránt. Fontos szempont, hogy az Alerant által szállított **EMC Documentum**-alapú megoldások nemcsak az adott egyszeri problémát orvosolják, hanem szolgáltatásorientált architektúrára (SOA) és Enterprise Service Bus (ESB) technológiára alapozott felépítésüknek köszönhetően hosszú távon és széleskörűen képesek a szervezet ügyviteli folyamatait támogatni.



## Központosítottság, elosztottság

A központosított és a megosztott rendszereknek egyaránt vannak olyan tulajdonságaik, amelyek egy több telephellyel, irodával rendelkező szervezetben különféle szükségleteket támasztanak. Az **EMC Documentum** eszközei lehetővé teszik, hogy az Alerant által szállított megoldások egyes komponensei, funkciói az adott szervezet igényeinek leginkább megfelelően legyenek központosítottak, illetve megosztottak. Ezzel biztosítható, hogy az adott funkciókhoz szükséges architekturális elemek a lehető legközelebb legyenek egymáshoz, biztonságos, könnyen elérhető hátteret nyújtsanak, ugyanakkor szükség esetén a szervezeten belül – földrajzi elhelyezkedéstől függetlenül – minden információ azonnal elérhető legyen. Egységes megoldásban kezelhetők a szervezeten belüli tartalomkezelési feladatok, és az ügyfelekkel internetes felületen zajló kommunikáció is.

## Megtakarítás több szinten

Az elektronikus tartalomkezelés csökkenti az ügyintézőkre háruló terhelést, a szükséges dokumentumok közvetlenül elérhetők, ami jelentősen fokozza a munkafolyamatok hatékonyságát. A meglévő erőforrások bővítése nélkül több ügyfél kiszolgálása is lehetővé válik, miközben a kiszolgálás minősége emelkedik.

A papír alapú dokumentumkezelés a dokumentumok többszöri másolása, postázása, tárolása miatt jelentős költségekkel jár; ezek elektronikus tartalomkezeléssel jelentősen csökkenthetők, vagy akár megszüntethetők. A beérkező dokumentumok digitalizálás után azonnal archiválhatók, a belső dokumentáció pedig akár teljesen elektronikus alapra helyezhető.

Az Alerant átfogó támogatást nyújt az elektronikus ügyvitel kialakítását célzó projektekhez kapcsolódva. Szakértőink segítséget nyújtanak a vállalati folyamatok felmérésében, újratervezésében, tanácsadással segítik az adott szervezetnek legmegfelelőbb informatikai infrastruktúra kialakítását. Az **EMC Documentum** eszközeire épülő megoldásoknál vállalkoznak az implementálásra, a meglévő környezetbe illesztésre, valamint a bevezetéshez kapcsolódó alkalmazásfejlesztési feladatokra.

## Az Alerantról

Az Alerant Zrt. a hazai nagyvállalati informatikai piac meghatározó tagja. Ügyfeleinek teljes üzleti megoldások kialakításához nyújt informatikai támogatást. Tevékenységi körébe JEE-alapú egyedi alkalmazások fejlesztése, integrációja, bevezetése, támogatása tartozik. Ügyfelei nagyvállalatok, ezen belül elsősorban távközlési cégek, pénzintézetek, iparvállalatok, illetve államigazgatási intézmények, így referenciái között szerepel a Budapest Bank, a CIB Bank, az Erste Bank, a Magyar Telekom, a T-Mobile, valamint az AstraZeneca, a MOL Nyrt. és az Állami Foglalkoztatási Szolgálat.

## Az EMC-ről

Az EMC Corporation az informatikai infrastruktúra technológiák és megoldások vezető fejlesztője és gyártója, a világ hatodik legnagyobb szoftvercége. Az elmúlt húsz év során az EMC folyamatosan bővítette az adattárolás fogalmát, és forradalmasította az iparágat az információ életciklus menedzsment (ILM Information Lifecycle Management) rendszerek bevezetésével. Az információt mint értéket szem előtt tartva, az elmúlt tíz évben az EMC a külső RAID-tárolórendszerek első számú gyártója, immáron ötödik éve vezeti a tárolószoftverek piacát, valamint egyik fő szereplője a SAN-integrált megoldások és felügyeleti szoftverek növekvő piacainak.



### Kapcsolat

Alerant Informatikai Zrt.

1117 Budapest, Infopark sétány 1.

Tel: 205 0055 • Fax: 205 0056

email: [info@alerant.hu](mailto:info@alerant.hu)

[www.alerant.hu](http://www.alerant.hu)

