



A banki versenyképesség támogatása Microsoft SharePoint eszközökkel

Áttekintés

Ügyfélprofil

Az MKB Bank a magyar bankpiac egyik meghatározó univerzális pénzügyi intézete, valamennyi ügyfélszegmensben vezető szerepet tölt be, mind a termékválaszték teljességét, mind a szolgáltatások színvonalát és az ügyfélkapcsolatok intenzitását illetően.

Az üzleti igény

A korábban használt THM kalkulátort fel kellett váltani egy modernebb eszközzel úgy, hogy közben megfeleljenek a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által meghatározott magatartási kódexnek is. Mindezt a lehető legalacsonyabb költséggel és a lehető legrugalmasabb megoldással.

Megoldás

A Microsoft SharePoint Server Excel Services megoldása és az Excel segítségével az AAM Tanácsadó ZRt. segítségével alakítottak ki egy rugalmas rendszert.


Előnyök

- Modern TMH kalkulátor
- Szabályozottabb adatelérés
- A változások gyors követése
- Módosítás az Excel-en keresztül fejlesztői tudás nélkül

„A SharePoint számottevő mértékben javította a bankon belüli kommunikáció hatékonyságát. A korábbi megoldással szemben sokkal jobban követhetők a folyamatok, és sokkal könnyebben tudjuk az információkat megosztani az ügyintézőinkkel. Ez kiemelten hasznosnak bizonyult az utóbbi két évben, amikor a válság, illetve a különféle, költségvetést érintő tényezők miatt nagyon dinamikus kellett mozgatni az ügyintézői kört a bankfiókokban.”

Keszei Attila, IT Fejlesztési igazgató, MKB Bank

Az MKB Bank 2004 óta használ SharePoint megoldásokat, ezen az alapon fejlesztették legújabb, korszerű Online THM kalkulátorukat is. Megőrizve versenyképességét, a szervezet az előrelátó fejlesztésnek köszönhetően tudott azonnal és hatékonyan reagálni az iparág új, szigorú elvárásaira, amelyeket a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete írt elő a Magatartási Kódexben a pénzügyi szervezetek számára.



Hatályos kalkulátorok	Jövőben hatályos kalkulátorok	Kereső					
Hatályos kalkulátorok							
Kalkulátor neve	Hatályosság kezdete	Hatályosság vége	Felelős	Megjegyzés	Utolsó módosító	Utolsó módosítás	Használat
Kalkuláció típusa : Likvidációs érték számítás							
☐ Likvidációs érték - Értékmegőrző program	2010.04.07		Ivány Balázs	Rendszerfiók	2010.04.26		
☐ Likvidációs érték - Kamattámogatott hitelek	2010.04.07		Nagy András	Rendszerfiók	2010.04.26		
☐ Likvidációs érték - Piaci hitelek	2010.04.07	2010.06.13	Nagy András	Rendszerfiók	2010.04.26		
Kalkuláció típusa : THM kalkuláció							
☐ Áthidaló hitel	2010.06.10		Ivány Balázs	Rendszerfiók	2010.04.26		
☐ Fundamenta program Annuitásos törlesztés esetén	2010.04.11		Ivány Balázs	Rendszerfiók	2010.04.26		
☐ Fundamenta program Lineáris törlesztés esetén	2010.04.12		Ivány Balázs	Rendszerfiók	2010.04.26		
☐ Piaci kamatozású hitel - annuitásos	2010.06.08		Ivány Balázs	Rendszerfiók	2010.04.26		
☐ Piaci kamatozású hitel - lineáris	2010.06.08		Ivány Balázs	Rendszerfiók	2010.04.26		

Az ügyfél

Az MKB Bank a magyar bankpiac egyik meghatározó univerzális pénzügyi intézete, valamennyi ügyfélszegmensben vezető szerepet tölt be, mind a termékválaszték teljességét, mind a szolgáltatások színvonalát és az ügyfélkapcsolatok intenzitását illetően.

A pénzügyi intézet olyan IT vezetővel rendelkezik, akik megfelelően átlátják az informatikai infrastruktúra fontosságát, a fejlesztések, projektek, technikák közti összefüggéseket. A szervezet többek között a SharePoint technológiák alkalmazásában is élen jár a nagyvállalati szektorban: az informatikai rendszerben jelentős szerepet játszik a Microsoft ezen megoldása, számos alkalmazást futtatnak SharePoint alapokon.

Az üzleti probléma

A 2009-es év őszén merült fel a bank vezetőiben, hogy egy korszerűbb eszközzel helyettesítsék az akkoriban használt THM kalkulátorokat, amelyek a referensek munkáját segítik az ajánlatok készítésében. Korábban mindig emailben küldték ki az éppen hatályos kalkulátorokat tartalmazó Excel fájlokat, vagy pedig a SharePoint megfelelő felületein keresztül osztották meg őket a több száz illetékes munkatárssal, banki alkalmazottakkal és külső értékesítési partnerekkel. Ez azonban nehézkes volt, felesleges email forgalmat generált, és azt a kockázatot is magában hordozta, hogy egy ügyintéző esetleg egy elavult kalkulátor használatával készít ajánlatot az ügyfélnek. Ráadásul az Excel táblákkal együtt a feladatokhoz a szükségesnél több információhoz is hozzájuthattak.

Egy olyan központi rendszer kialakításán kezdtek el dolgozni, amely lehetővé teszi, hogy a bankfiókok valamennyi dolgozója, illetve a külső értékesítési partnerek is úgy használhassák az éppen hatályos THM kalkulátort, hogy nem kell lementeniük az aktuális Excel fájlt a számítógépükre. Fontos

szempont volt, hogy a végleges Online THM kalkulátor karbantartásához minimalizálni lehessen a belső erőforrás-igényt, valamint a változtatások esetén igénybe veendő külső fejlesztői kapacitást. Mindenképpen a korábban használt Excel táblákat akarták megtartani számoló motorként, ezért egy olyan megoldást kerestek, ami ezt lehetővé teszi.

A bank, illetve a bevezető partner, az AAM Vezetői Informatikai Tanácsadó Zrt. szakemberei már dolgoztak az Online THM kalkulátor megvalósításán, amikor további igény merült fel, ugyanis az MKB Bank is

Megnevezés	Érték
Ingatlan elhelyezkedése (település)	Budapest
Piaci érték (bruttó)	
Ingatlan típusa I.	Lakó ingatlan
Ingatlan típusa II.	Társasházi lakás
Ingatlan elhelyezkedése II.	
Adósvételi érték (6 hónapon belül)	0
Jelzálog értéke - Magyar állam javára	0
Jelzálog értéke - Más javára (forintban)	0
ABCD hitelek kamattal összege (forintban)	0
Az ingatlant már terhelő jelzálogok devizaneme	
Kondíciós lista típusa	Standard
Hitel típusa	Lakáshitel
Hitelcél	Bővítés, felújítás, korszerűsítés
Devizanem	HUF
Kamatperiódus	1 év
Kedvezmény típusa	Standard

csatlakozott a lakossági hitelezéssel foglalkozó pénzügyi szervezetek részére iránymutatást adó Magatartási Kódexhez. A szigorú szabályozásnak megfelelő kimeneteket kellett biztosítani az Online THM kalkulátoron belül, ami további feladatokkal gyarapította a folyamatot.

Megoldás

A lehetőségek számbavétele után a SharePoint részét képező Excel Services funkció bizonyult a legalkalmasabbnak a feladat kivitelezésére. Ezt a szolgáltatást egyébként is tartalmazza a SharePoint, ám a bank informatikai architektúrájában korábban még nem használták ki ezt a funkciót.

“A döntés egyik oka az volt, hogy a bank egyébként is elég mélyen használja a Microsoft technológiákat, mind az Office, mind a szerver oldali termékek szintjén, ezért a SharePoint tűnt a legjobban integrálhatónak. Másrészt felívelőnek találtuk a terméket, egyértelműen látszott, hogy a Microsoft folyamatosan, magas szinten fejleszti tovább a megoldást.”

Keszei Attila, MKB Bank

Az Excel Services lehetővé teszi az Excel-munkafüzetek megtekintését és interaktív szerkesztését a böngészőben, még ha az Excel alkalmazás nincs is felinstallálva a számítógépen. Ha pedig a program telepítve van, az Excel Services segítségével a szervezet tagjai közzétehetik és megoszthatják munkafüzeiteket a vállalaton belül. A megoldás számos előnyös funkciót tartalmaz, például lehetővé teszi a hozzáférések ellenőrzését, illetve a módosításra jogosultak körének szabályozását.

Az Excel Services néhány makrót nem képes kezelni, ezért a korábban használt Excel fájlokat némileg át kellett alakítani, ám még ez is jóval egyszerűbb feladatnak bizonyult, mint egy teljesen új fejlesztés lebonyolítása.

Az Online THM kalkulátor elkészítésében az MKB Bank szakemberei az AAM Vezetői Informatikai Tanácsadó Zrt. segítségét vették igénybe, a végeredmény pedig olyan, egyszerűen használható, webes felületen keresztül is elérhető kalkulátor lett, amelyet a banki referensek azóta is nagy megelégedéssel használnak.

Eredmények és tapasztalatok

Megbízható, bevált partner

Az MKB Bank 2001 óta veszi igénybe az AAM szolgáltatásait, a tanácsadók és szakemberek azóta gyakorlatilag folyamatosan, személyes jelenléttel is segítik a pénzügyi informatikai és egyéb részlegeinek munkáját. Számos projekt megvalósításában segédkeztek, például a nagy tömegű számlanyomtatás kiszervezésének előkészítésében, az egységes jogosultságkezelő rendszer kialakításában, valamint a számlavezető, főkönyvi, CRM és egyéb rendszerek bevezetéséhez, illetve frissítéséhez kapcsolódó projektmenedzsmentben és élesítésben. Az AAM alakította ki a bankon belüli tesztkörnyezet menedzsmentjét, ami azt segíti elő, hogy a különböző projektek tesztkörnyezetei mindig időre elkészüljenek és rendelkezésre álljanak. A cég közreműködött az IT fejlesztési szakterület munkafolyamatainak összeállításában, az alkalmazás-koordinátori és alkalmazás-gazdai szerepkörök kialakításában.

feladatokban. A SharePoint alapokra helyezett Online THM kalkulátor bevezetésekor már nem csupán tanácsadói, hanem szállítói minőségben is aktívan és hatékonyan közreműködött a vállalat.

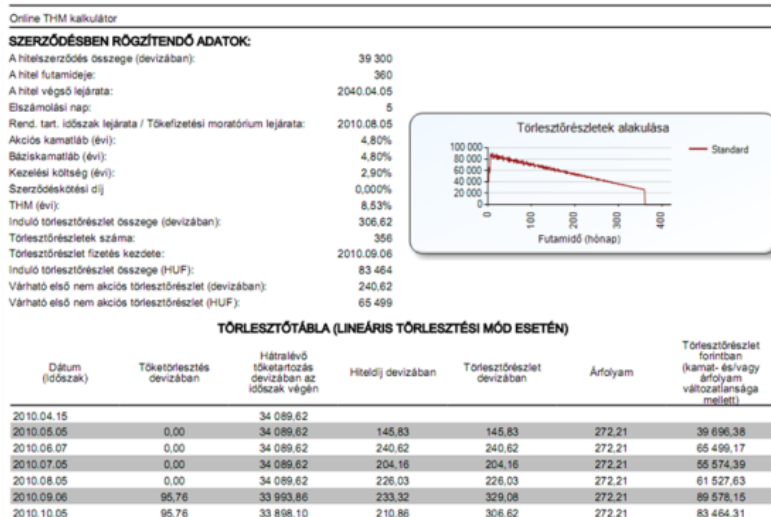
Megbízható, bevált alapok

Az MKB Bank 2004 óta dolgozik a Microsoft SharePoint megoldásával. Annak idején a kiválasztási folyamat során megvizsgáltak más termékeket is, ám a SharePoint bizonyult a legjobbnak. “A döntés egyik oka az volt, hogy a bank egyébként is elég mélyen használja a Microsoft technológiákat, mind az Office, mind a szerver oldali termékek szintjén, ezért a SharePoint tűnt a legjobban integrálhatónak. Másrészt felívelőnek találtuk a terméket, egyértelműen látszott, hogy a Microsoft folyamatosan, magas szinten fejleszti tovább a megoldást” - foglalta össze Keszei Attila, az MKB Bank IT fejlesztési igazgatója.

A bevezetésnek annak idején az volt a mozgatórugója, hogy a bank korábban nem rendelkezett igazán jól használható belső intranet portállal, csupán egy nagyon egyszerű, HTML alapú intranet oldallal dolgoztak. A vezetők felismerték, hogy a 2000-es évek közepén ez már nem biztosít megfelelő háttérrel ahhoz, hogy korrekt belső intranetes szolgáltatást nyújtsanak a munkatársaknak.

“Azóta is rendkívül elégedettek vagyunk a rendszerrel, ami mostanra már olyan szinten áthatja egész szervezetünket, hogy külön üzleti portálok készültek a lakossági, a wholesale, a humánpolitikai és természetesen az informatikai területek kiszolgálására. A SharePoint számottevő mértékben javította a bankon belüli kommunikáció hatékonyságát. A korábbi megoldással szemben sokkal jobban követhetőek a folyamatok, és sokkal könnyebben tudjuk az információkat megosztani az ügyintézőinkkel” - mutatott rá Keszei Attila. - “Ez kiemelten hasznosnak bizonyult az utóbbi két évben, amikor a válság, illetve a különféle, költségvetést érintő tényezők miatt nagyon dinamikusnak kellett mozgatni az ügyintézői kört a bankfiókokban. Rendkívül dinamikus

változott a termékajánlások és az akciók köre, és az ehhez szükséges információáramlást igen nehézkesen tudtuk volna biztosítani egy ilyen hatékony eszköz nélkül, ha csupán az emailés kommunikációra és az elektronikus levelekben kiküldött, adott esetben több megabájtos Excel fájlokra hagyatkozunk.”



“... külső portált kellett terveznünk a kalkulátorhoz az értékesítők számára, ami egy külső felületen tudja megjeleníteni a belső felületen használt mezőket. Ebben tudják megadni a munkatársak a kalkuláció paramétereit, ami alapján a belső motor kiszámolja az eredményeket. Ebben a folyamatban is az egyéni fejlesztés mellett jelentős segítséget nyújtottak a SharePoint funkciói.”

Ivány Balázs, AAM

A platform már sokszor bizonyított

Az MKB Bank IT fejlesztési szakterülete az utóbbi öt év során számos komolyabb rendszert és kisebb projektet valósított meg SharePoint alapokon. “Ezt a megoldást használtuk a termékcsalágyozás dokumentumtár bevezetésénél, amely a banki szabályozásokat és a termékhez kapcsolódó, értékesítést segítő anyagokat tartalmazza. Ezeket az oldalakat a központi területeink is használják, illetve a bankfiókokban dolgozó munkatársaink is itt tudják könnyen és gyorsan előkeresni a napi munkájukhoz szükséges információkat, szerződéseket, kondíciós listákat, tehát bármilyen, a termékekre vonatkozó adatot. Ehhez hasonlóan a monitoring rendszerünkhöz kapcsolódó dokumentumtárolást és alapfolyamatokat, illetve a hitelbírálati munkálatokat segítő hitelcentrumot is SharePointos felületekkel támogatjuk. A fejlesztéseket, projekteket összefogó, egységes és könnyen kereshető struktúrába rendező devcenterünk is SharePoint alapokon nyugszik” - sorolta Szurdi Andrea, az MKB Bank IT fejlesztési osztályvezetője. – „A másik jelentős terület,

ahol maximálisan kihasználjuk a SharePoint nyújtotta előnyöket, a csoportmunka támogatása. Rugalmasan tudunk felépíteni belső csoportmunka-felületeket a kisebb projekteken és fejlesztéseken együttműködő munkatársak vagy a szervezeti egységek számára. Ez a megoldás eléggé elterjedt a bankon belül, és nagyon elégedettek vagyunk vele, mert így sokkal hatékonyabban tudjuk összefogni az információkat.”

Korszerű kalkulátor

Nem volt tehát ismeretlen a feladat, hogy a SharePoint alapjain fejlesszenek ki egy újabb eszközt. Az AAM munkatársai a projektmenedzsmenttől kezdve a specifikáció írásán, a tesztelésen, a támogatáson át egészen a konkrét megvalósításig aktívan részt vettek a folyamatban.

„Először arra kellett megoldást találnunk az Excel Services és a SharePoint segítségével, hogy a belső számoló motor a központban maradhasson, így az MKB illetékes munkatársai külső fejlesztés nélkül is tudják azt frissíteni, ha bármiféle logikai változás vagy kondíció-módosítás ezt szükségessé teszi” - fejtette ki Ivády Balázs, az AAM vezető tanácsadója, illetve MKB Ügyfélkapcsolatokért felelős menedzsere. - “A második nagy feladat az volt, hogy külső portált kellett terveznünk a kalkulátorhoz az értékesítők számára, ami egy külső felületen tudja megjeleníteni a belső felületen használt mezőket. Ebben tudják megadni a munkatársak a kalkuláció paramétereit, ami alapján a belső motor kiszámolja az eredményeket. Ebben a folyamatban is az egyéni fejlesztés mellett jelentős segítséget nyújtottak a SharePoint funkciói.”

„Olyan rugalmas, korszerű és modern eszközt hoztunk létre az Excel Services segítségével, amely megfelel a követelményeknek, tehát kétfelé képes publikálni: a külső partnerek is használhatják interneten keresztül, a belső referensek pedig az intraneten keresztül. Mindezt úgy valósítottuk meg, hogy az illetékes bankfejlesztési munkatársak, akik általános Excel-hez és Office-hoz kapcsolódó ismeretekkel rendelkeznek, képesek legyenek végrehajtani a megfelelő módosításokat a rendszerben, ha bármilyen

„Akadtak olyan változtatások, amelynek három napon belül eleget kellett tennünk. Ha nem lett volna már folyamatban a fejlesztésünk a SharePoint Excel Services-en keresztül, az ilyen kihívásoknak csak nagyon nehezen tudtunk volna megfelelni”

Szurdi Andrea, MKB Bank

paraméter-halmaz megváltozik, vagy egy új terméket vezetnek be” - foglalta össze Nagy András, aki az AAM részéről a fejlesztési projektet vezette.

„Ahogyan a korábbi projektek során, az Online THM kalkulátor megvalósításakor is szoros együttműködésben dolgoztunk az AAM-mel. Rendkívül jól és korrekt módon sikerült véghezvinni a fejlesztést, folyamatosan a rendelkezésünkre álltak, akár munkaidőn kívül is: tisztában voltak a feladat fontosságával” - jelentette ki Keszei Attila. - "Ennek természetesen mindkét fél élvezi az előnyeit, hiszen mi egy olyan, hatékony és jól működő eszközt tudtunk biztosítani a felhasználóknak, ami továbbfejleszhető a későbbi igényeknek megfelelően, és az AAM is egy olyan utat nyitott meg, amely folyamatos további fejlesztési irányt jelent."

Az egész művelet sor az Online THM kalkulátor indításáig körülbelül három-négy hónap alatt zajlott le, illetve a Magatartási Kódex miatti változtatásokhoz újabb két-három hónap volt szükséges. A ráfordított embernapok száma mintegy 250-et tett ki összesen. Így 2010 áprilisában indították el élesben az Online THM Kalkulátort, de már a fejlesztés során tisztában voltak vele, hogy az időközben életbe lépő Magatartási Kódex miatt több változtatást kell majd véghez vinni a kalkulátoron, amely 2010. június 11-én élesedett.

Szigorú követelmények

A Magatartási Kódex számos területtel kapcsolatban fogalmaz meg előírásokat a pénzügyi szervezetek számára. Szabályozza a felelős hitelezés általános normáit, a szerződéskötés előtti hitelezői magatartás általános elveit, a szerződési feltételek futamidő alatti egyoldalú módosításához kapcsolódó szabályokat, az ügyfelek fizetési nehézségeinek kezelése körében alkalmazandó eljárásokat, illetve a végrehajtási eljárás előtt és alatt alkalmazandó felelős hitelező magatartás elveit.

Ez az Online THM kalkulátorral kapcsolatban azt jelentette, hogy számos különféle, a fentieknek megfelelő kimenetet kellett megvalósítani, ami termékenként jelentős mértékben eltérő lehet. „Akadtak olyan változtatások, amelynek három napon belül

eleget kellett tennünk. Ha nem lett volna már folyamatban a fejlesztésünk a SharePoint Excel Services-en keresztül, az ilyen kihívásoknak csak nagyon nehezen tudtunk volna megfelelni” - fogalmazott Szurdi Andrea.

Kimenetként végül dinamikusan változó dokumentumokat hoztak létre, amelyek a hiteligenyítés típusának függvényében állítják elő a kimeneti adatokat. „Ez tehát nem egy statikus dokumentum, ahova csak beemeljük a paramétereket, hanem a szövegében is dinamikusan változó, és ennek megfelelően dinamikusan formázott dokumentum” - foglalta össze Ivády Balázs.

A web-es megjelenítésen kívül jelenleg kétféle kimenetet használnak: az egyik egy olyan, látványosan és áttekinthetően megformázott dokumentum, amely megfelel a Magatartási Kódexnek, ezt kapja meg az ügyfél az ajánlatkéréskor. A másik egy egyszerűbb kimenet, amelyet az ügyintéző nyomtat a szerződéskötéskor, és az ügyfélszerződéshez fűz le. Ám a megoldás azt is lehetővé teszi, hogy a későbbiekben további kimeneteket állítsanak elő a további terveknek megfelelően.

Mindenki meglepedésére

Közel ezer banki munkatárs és külső értékesítő használja a megoldást napi szinten a tavaly áprilisi indulás óta. „A referenseink kifejezetten elégedettek az Online THM kalkulátorral, egy jövőbe mutató eszköznek találják, amely a bank versenyképességét is javítja, hiszen már a versenytársaknál is elérhetők ilyen jellegű megoldások. Ez segít teljesen pontos ajánlatot adni az ügyfeleknek, ami semmiben sem tér el a végleges hitelfelvételi feltételektől” - mutatott rá Szurdi Andrea.

A referensek számára nem kellett külön oktatásokat tartani. Az új kalkulátor használatának megértéséhez elég volt egy használati utasítás, amelyet a SharePointon keresztül osztottak meg, illetve egy email-es kommunikáció.

A termékekhez és kondíció-változásokhoz kapcsolódó frissítéseket két, a Bankfejlesztésen dolgozó munkatárs végzi az Online THM kalkulátoron. Az ő munkájuk mennyisége nem változott nagyban a korábbiakhoz képest, pusztán egy modernebb, átláthatóbb rendszerben kell

végrehajtaniuk azokat a változtatásokat, amelyeket korábban az Excel táblázatokban végeztek. Fontos tényező azonban, hogy az alapvető Office-hoz és Excel-hez kapcsolódó ismereteken kívül nem kellett fejlesztői tudást is elsajátítani a kalkulátor használatához és frissítéséhez. Egy rövid oktatás és minimális későbbi támogatás segítségével mára már biztonsággal kezelik a rendszert.

További előnye az új megoldásnak, hogy az üzleti titkokat is jobban védi. „Korábban, amikor emailben kerültek ki az Excel táblázatok, azzal a külső partnerek számára is elérhetővé válhattak olyan információk, amelyek nem feltétlen voltak szükségesek napi munkájuk végzéséhez. A rendszer segítségével ezek az információk is a bankon belül maradnak” - szögezte le Nagy András.

Költséghatékony megoldás

A SharePointban rendelkezésre álló Excel Services nem csupán leegyszerűsítette a fejlesztést, de a költségek csökkentéséhez is jelentősen hozzájárult.

„Körülbelül ötven százalékkal került kevesebbe a projekt így, hogy nem a nulláról indulva kellett végigvinnünk egy új fejlesztést, hanem a meglévő funkciókat és fájlokat tudtuk felhasználni. Természetesen ez is szerepet játszott a választásban” - mutatott rá Szurdi Andrea.

További tervek

A fejlesztés nem áll meg ezen a szinten, az MKB Bank IT fejlesztési szakterületének vezetői annyira elégedettek a megoldással, hogy újabb funkciók implementálásával további feladatok kivitelezésére szeretnék használni az alkalmazást. Törekedni fognak arra, hogy az Online THM Kalkulátorból kiindulva, azt más rendszerekkel integrálva elérjék, hogy az ügyintézőknek minél kevesebb adatbevitelre legyen szükségük. Ennek megvalósításához az MKB Bank hathatós eszköznek találja az AAM segítségével az Excel Services, illetve a SharePoint kínálta lehetőségeket.

<http://www.mkb.hu>

<http://sharepoint.microsoft.com>

<http://www.aam.hu>