

nowe technologie

www.comarch.pl
MAGAZYN COMARCH
nr 1/2011 (14)

ISSN 1734-4212



TEMAT NUMERU

ROZWIĄZANIA DLA BIUR MAKLERSKICH

Centralny System Maklerski - Comarch Exchange Trading
Profesjonalne doradztwo inwestycyjne - Comarch Wealth Management

Rozwiązania i wdrożenia

Czy iPad zmieni oblicze ubezpieczeń?
Czas na wideo: Comarch Video Contact Center

Trendy i strategię

iPad - osobisty doradca finansowy
Bezpieczeństwo aplikacji mobilnych



COMARCH INVESTMENT ADVISOR



Comarch Investment Advisor to rozwiązanie pozwalające na zarządzanie relacjami z klientem, weryfikację jego profilu inwestycyjnego, odpowiedni dobór produktu inwestycyjno-emerytalnego zgodnie z oczekiwaniami i możliwościami klienta oraz monitorowanie jego inwestycji.

COMARCH

www.investmentadvisor.comarch.pl

Nowe Technologie

Kwartalnik

numer 1/2011 (14)

Redaktor Naczelny

Magdalena Grochala

Współpraca

Antoni Sikora
Grzegorz Pękala
Sylvia Hans

Grafiki

Paweł Skupień

DTP

Adam Dąbrowski

Korekta

Magdalena Grochala

Projekt

Maciej Urbanek

Wydawca

Comarch SA
Al. Jana Pawła II 39a
31-864 Kraków
tel.: (12) 64 61 000
fax: (12) 64 61 100
e-mail: pr@comarch.pl
www.comarch.pl

Infolinia: 0 801 33 44 55

Druk

Drukarnia Skleniarz

Nakład:

500 egz.

Magazyn Nowe Technologie

jest wydawnictwem bezpłatnym dostępnym w subskrypcji. Artykuły publikowane w niniejszym wydawnictwie mogą być kopiowane i przedrukowywane za wiedzą i zgodą redakcji. Nazwy produktów i firm wymienione w niniejszym wydawnictwie są znakami handlowymi i nazwami towarowymi odpowiednich producentów.

ISSN 1734-4212



Niektórzy nazywają go elektroniczną dachówką. Może ze względu na jego kształt, zwykle prostokątny, z lekko zaokrąglonymi bokami, może ze względu na rozmiary – niewielkie i poręczne, a może ze względu na rozszerzające się każdego dnia rozpowszechnienie. Wszystko wskazuje bowiem na to, że niebawem będzie niezbędnym elementem w każdym domu – niemal jak dachówka.

Tablet, bo o nim mowa, rewolucjonizuje rynek. I – co o istotne – nie jest tylko nowinką technologiczną, którą można skomentować na forach, opisać w Wikipedii i odłożyć do lamusa, jak to bywało w przypadku wcześniejszych projektów tego urządzenia (tak, tak, choć może to zabrzmieć niewiarygodnie, pierwsze projekty tabletów pojawiły się w latach 60. ubiegłego stulecia). Dzisiejszy tablet to już nie tylko gadżet, ale też cała filozofia jego użytkowania. To urządzenie, które zaczyna być niezastąpione w biznesie.

Nic zatem dziwnego, że Comarch przygotowuje coraz więcej aplikacji dostosowanych właśnie do urządzeń mobilnych, takich jak tablet. W tym numerze „Nowych Technologii” przybliżamy Państwu nasze aplikacje przeznaczone dla banków, firm ubezpieczeniowych, przedsiębiorców, handlowców.

Dzięki nim biznes, kontakt z klientem, monitorowanie zmian i nowinek stają się po prostu łatwiejsze i przyjemniejsze. A do tego bezpieczne, o czym przeczytają Państwo w artykułach naszych ekspertów.

Można prowadzić biznes, nie używając urządzeń mobilnych. Można pokryć dach strzechą. Tylko po co, skoro istnieją lepsze, nowocześniejsze i bardziej ekonomiczne rozwiązania? Wystarczy je odkryć i zrozumieć. Mamy nadzieję, że najnowszy numer „Nowych Technologii” Państwu w tym pomoże.

Zapraszamy i życzymy miłej lektury!

Redakcja Nowych Technologii

- 3. Od redakcji
- 4. Spis treści
- 6. Aktualności

TEMAT NUMERU



10. Centralny System Maklerski – Comarch Exchange Trading

Comarch Exchange Trading to nowy produkt w ofercie firmy informatycznej Comarch. Rozmawiamy z Arturem Krzystkiem, Business Unit Managerem Comarch SA, który odpowiada za jego powstanie i wdrożenia.

Artur Krzystek, Grzegorz Pękała



12. Content Management System

Comarch odpowiada na rozwój usług zarządzania kapitałem oraz prywatnej bankowości. W jego ofercie pojawiają się nowe systemy dedykowane obszarom wealth management i private banking. O sile aplikacji i planach rozwoju w tym segmencie rozmawiamy z Grzegorzem Prosoviczem, Business Development Managerem Comarch SA.

Grzegorz Prosovicz



14. Personal Finance Management – nowy wymiar bankowości

Co wie bank o swoich klientach? Najbardziej aktywni klienci mają rachunki w wielu różnych bankach, z historii transakcji wymykają się też wydatki gotówkowe i inwestycje robione za pośrednictwem innych instytucji finansowych. Pojedynczy bank często dysponuje więc tylko wycinkiem informacji o finansach klienta, a w takiej sytuacji trudno we właściwym momencie trafić z ofertą produktów, których klient akurat potrzebuje.

Tomasz Drożdż

TRENDY I STRATEGIE



18. Koniec podziału na elektronicznych i tradycyjnych ubezpieczycieli

Dzięki możliwościom technologicznym metody działania directów i tradycyjnych ubezpieczycieli zbliżają się do siebie. Jedni i drudzy dążą do poszerzenia rynku i ułatwienia klientom dostępu do swojej oferty.

Mariusz Janczewski



22. Udział w konferencjach w 2010 – sektor Finanse, Bankowość i Ubezpieczenia

Konferencje to idealna okazja do rozwoju biznesu – sprzyja temu bezpośrednia komunikacja między sprzedawcą a potencjalnymi klientami. Spotkania i dyskusje, budowanie wzajemnych relacji, zdobywanie zaufania oraz wymiana informacji to dobry wstęp do wspólnych interesów.

Izabela Wieczorek

TRENDY I STRATEGIE

24. SOA – architektura zorientowana na rozwój

Comarch SOA Platform jest rozwiązaniem, które pozwala na wdrożenie architektury zorientowanej na usługi (SOA – Service Oriented Architecture). Umożliwia integrację różnych systemów informatycznych i łatwiejsze zarządzanie całościową architekturą. Na pytania o szynę ESB odpowiada Adrian Hajduk, konsultant odpowiedzialny za wdrożenia Comarch SOA Platform w instytucjach finansowych.

Adrian Hajduk

26. Bezpieczeństwo aplikacji mobilnych

Rozwój technologiczny oraz dostępność urządzeń przenośnych umożliwiają tworzenie rozbudowanych aplikacji mobilnych, których funkcjonalność dorównuje aplikacjom dedykowanym dla komputerów PC. Sytuacja ta wymusza na dostawcach mobilnego oprogramowania zapewnienie odpowiednich mechanizmów bezpieczeństwa reagujących na specyficzne zagrożenia dla urządzeń przenośnych.

Tomasz Poręba

28. iPad – doradca finansowy XXI wieku

Rok 2011 ma być rokiem przełomowym. Takie stwierdzenia wypowiadamy często, szczególnie na początku nowego roku, w nadziei na pozytywne zmiany, których oczekujemy. Tym razem mamy na myśli całkiem konkretne i poważne oczekiwania w obszarze, którego do niedawna w ogóle nie braliśmy pod uwagę, gdyby nie nowoczesne urządzenia, wprowadzone na rynek w 2010 roku.

Bartosz Czyż

30. Bramki, sektory, bezpieczeństwo

Realizując założenia ustawy o bezpieczeństwie imprez masowych i podążając śladami klubów z zachodniej Europy, również nasze kluby piłkarskie czynią starania w kierunku poprawy bezpieczeństwa stadionowego i ukrócenia wybryków chuligańskich.

Agnieszka Zasadzka

33. Nowy ePUAP

Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej (ePuap) to system, w którym urzędy mogą tworzyć własne aplikacje i udostępniać swoje usługi drogą elektroniczną obywatelom i przedsiębiorcom.

Adam Świętojański

36. Glassfish eSB – rybka, która spełnia więcej niż trzy życzenia

Gdy kilka lat temu usłyszałam opowieści wielkich firm o stworzonym przez nie oprogramowaniu, które kiedy tylko znajdzie się przy innym oprogramowaniu, oblepi je jak galareta, zassie i połączy się z nim bez względu na technologię, zakres i cel biznesowy, tylko się uśmiechnęłam.

Agnieszka Zasadzka

39. Mobilność, czyli spacer w chmurach

Obecne realia rynku pracy są diametralnie odmienne od tych, z którymi mieliśmy do czynienia jeszcze 20 czy 40 lat temu. Cechuje się on bowiem niesamowitą dynamiką zmiany sposobu i jakości pracy. Dziś zamiast za biurkiem coraz częściej pracujemy, będąc w podróży. W Europie obserwujemy tendencję do coraz częstszego wykorzystywania urządzeń bezprzewodowych oraz większej mobilności zarówno w pracy, jak i poza nią.

Barbara Skrzypek

ROZWIĄZANIA NUMERU

42. Czas na wideo

Ekspansja bankowości internetowej stawia przed bankami dwa podstawowe wyzwania – konieczność innowacji i wyróżnienia się w wirtualnym świecie oraz pokonanie coraz większych trudności w utrzymaniu rentowności tradycyjnych oddziałów.

Łukasz Rozlach

44. Nowoczesne podejście do analizy ryzyka w transakcjach faktoringowych

Faktoring jest usługą finansową, stanowiącą bardzo dobrą alternatywę dla tradycyjnego kredytu bankowego. Liczba firm korzystających z usługi faktoringu stale wzrasta, zwiększając tym samym obroty większości dostępnych na naszym rynku banków i firm faktoringowych.

Krystian Suchodolski

46. Medyczna hurtownia danych

CSIOZ (Centrum Systemów Informatycznych Ochrony Zdrowia) jest jednostką budżetową powołaną w 2000 roku w celu realizacji zadań z obszaru budowy społeczeństwa informacyjnego, obejmujących organizację i ochronę zdrowia, dostosowywanie do przepisów Unii Europejskiej w zakresie funduszy strukturalnych oraz programów e-zdrowie.

Agnieszka Zasadzka

48. Palcem po monitorze, czyli co oferuje e-Turysta

Żeby zwiększyć swoją atrakcyjność, coraz więcej miast i regionów decyduje się na promocję w Internecie. Sieć pełna jest stron WWW dotyczących miast, konkretnych zabytków, atrakcyjnych regionów oraz zawierających informacje przydatne dla turystów.

Agnieszka Zasadzka

50. Zarządzanie cyklem życia danych

Wieloletnie produkcyjne wykorzystanie systemu informatycznego w każdym przedsiębiorstwie wiąże się w praktyce z koniecznością przechowywania pokaźnej liczby historycznych danych transakcyjnych opisujących realizowane w firmie procesy biznesowe i zdarzenia gospodarcze.

Aleksander Klimczyk, Przemysław Osuch

54. Case study: Integracja spod znaku Żubra

We wrześniu 2010 roku zakończył się proces ujednolicenia systemów w Pekao Leasing Sp. z o.o., będący pokłosiem wchłonięcia w maju 2009 dwóch spółek leasingowych dawnego Banku BPH.

Olgierd Malicki

56. Czy iPad zmieni oblicze ubezpieczeń?

iPad to najmłodsze dziecko firmy Apple. W styczniu tego roku minął rok od wprowadzenia go na rynek. Podobnie jak wcześniejsze urządzenia firmy Apple, tak i iPad od początku swego istnienia wzbudza powszechne zainteresowanie.

Mariusz Janczewski

58. Gwarancja na czas

Kontrakt na budowę stadionu praktycznie w kieszeni. Przecież moja firma złożyła jedną z najbardziej konkurencyjnych ofert. Do pełni szczęścia brakuje jeszcze tylko zabezpieczenia – gwarancji przetargowej. Liczy się szybkość i precyzja, w tym wyścigu wygra najlepszy!

Cezary Zwoliński

Rozwój Comarch Internet Banking w Raiffeisen Bank Polska

W ramach umowy rozwojowej z 2010 roku Comarch wprowadził nowe funkcjonalności na platformie Comarch Internet Banking przeznaczonej dla klientów korporacyjnych Raiffeisen Bank Polska. Firmy korzystające z tego rozwiązania mogą już zakładać lokaty, zlecać wystawienie gwarancji bankowych, wystawiać zlecenia otwarcia akredytywy, czy wysyłać masowe polecenia zapłaty.

– *Cały czas rozbudowujemy platformę Comarch Internet Banking, aby zapewnić klientom Raiffeisen Bank Polska jak najbardziej kompleksowe zarządzanie kontem. Poza standardowymi funkcjonalnościami, takimi*

jak bezpośredni dostęp do produktów depozytowych, szczególny nacisk został położony na funkcjonalności związane z finansowaniem handlu. Zarządzanie gwarancjami i akredytywami, ich przeglądanie, możliwość zarządzania listami beneficjentów czy moduł Mass Direct Debit do realizacji przelewów masowych to tylko niektóre nowości – komentuje Anna Wierzchucka, Business Development Manager, Comarch SA.

– *Staramy się zagwarantować naszym korporacyjnym klientom coraz lepszy komfort korzystania z systemu bankowego oraz coraz większe możliwości jego wykorzystania. Jedno-*

ześnie dbamy o najwyższy poziom bezpieczeństwa. System bankowości internetowej jest naszą wizytówką i chcemy spełniać oczekiwania naszych klientów. Ostatnio udostępnione funkcjonalności w ramach platformy bankowości internetowej pozwalają naszym klientom jeszcze efektywniej zarządzać przedsiębiorstwem. Możliwość inwestowania środków w produkty uniwersalne, ale również specjalizowane, to niewątpliwie atut naszego rozwiązania. Dodatkowo szereg udogodnień w zakresie finansowania handlu czyni naszą platformę przyjazną dla każdego przedsiębiorcy – podkreśla Mariusz Gliński, dyrektor

Departamentu Bankowości Elektrycznej, Raiffeisen Bank Polska.

W 2010 roku Raiffeisen Bank Polska udostępnił klientom rozwiązania umożliwiające obsługę produktów finansowania handlu. Teraz bez konieczności wizyty w oddziale klienti będą mogli zlecić wystawienie gwarancji, otwarcie akredytywy oraz w dostępnym w systemie sposób zarządzać tymi produktami. Bank dodał również kolejny element zarządzania spływem należności – masowe polecenia zapłaty – będący jednocześnie ostatnim już elementem w module płatności masowych. Wymienione funkcjonalności spotkały się z uznaniem Klientów.

Comarch ponownie wśród nagrodzonych w rankingu IT@BANK

Comarch zajął III miejsce w głównej kategorii specjalistycznego rankingu firm informatycznych pracujących na potrzeby sektora finansowego i instytucji publicznych Miesięcznika Finansowego BANK. Uroczyste wręczenie nagród odbyło się podczas konferencji IT@BANK 2010 – 18 listopada w warszawskim hotelu Hilton.

Podobnie jak w ubiegłych latach w zestawieniu głównym oceniana była m.in. wysokość przychodów spółek informatycznych, udział przychodów z sektora finansowego i publicznego, liczba produktów z danego segmentu rynku, liczba zatrudnionych i wielkość portfela klientów.

Oprócz rankingu głównego Miesięcznik Finansowy BANK przygotował szereg podrankingów. W kategorii „Pozycja firm w sektorze finansowym” Comarch SA uplasował się na drugiej pozycji.

Comarch już trzeci rok z rzędu znajduje się wśród liderów rankingów Miesięcznika Finansowego BANK. Na

sukces sektora finansowego Comarch składa się szeroka gama autorskich rozwiązań informatycznych, cieszących się uznaniem wśród klientów, m.in. Comarch Internet Banking, Comarch Mobile Banking, Comarch Business Process Management oraz Comarch Front End (CAFE).

Comarch zautomatyzuje raportowanie i komunikację z klientem w SKAGEN Funds

SKAGEN Funds, norweska firma zarządzająca funduszami, zautomatyzuje komunikację z klientem oraz raportowanie do klientów dzięki wdrożeniu rozwiązania Comarch Reporting Platform.

Projekt wdrożenia ma na celu zapewnienie klientom indywidualnym i instytucjonalnym w wielu krajach kompleksowe raportowanie dzięki wysokiej klasy narzędziom raportująco-analitycznym opartym na technologii hurtowni danych oraz business intelligence. Komunikacja wewnątrz firmy oraz między doradcami i klientami będzie prowadzona przez bezpieczny webportal z wykorzystaniem różnorodnych kanałów komunikacyjnych.

Projekt opiera się na unikalnym i bogatym doświadczeniu Comarch w technologii business intelligence i hurtowni danych, analizie performance & attribution, a także w budowie webowych platform komunikacyjnych. Kompleksowe rozwiązanie dostarczone będzie w bezpiecznym i skalowalnym modelu SaaS z jednego z Comarch Data Centers w Europie.

– *Budowanie długoterminowych relacji z klientem opartych na zaufaniu, przejrzystości i komunikacji jest kluczowym wyzwaniem dla branży inwestycyjnej. W projekcie łączymy głęboką wiedzę na temat raportowania efektywności portfela oraz infrastruktury usługowej zapewniającej elastyczne, skalowalne i niezawodne*

środowisko, co pozwoli sprostać oczekiwaniom biznesowym SKAGEN Funds. Liczymy na kolejny sukces wdrożeniowy dzięki pełnemu zaangażowaniu obu stron – komentuje Grzegorz Prosovicz, Business Development Manager w Comarch SA.

– *Dla SKAGEN Funds istotne jest zaprojektowanie oraz zaimplementowanie platformy raportującej dopasowanej do potrzeb, dzięki której będziemy mogli odzwierciedlić nasze unikalne osiągnięcia. Jesteśmy przekonani, że znaleźliśmy w Comarch silnego i elastycznego partnera IT na cały okres realizacji projektu, począwszy od projektowania, przez wdrożenie, aż po eksploatację rozwiązania. Platforma pozwoli nam wywiązać się ze*

zobowiązań wobec naszych klientów i zapewnić im komunikację oraz usługi na najwyższym światowym poziomie – podkreśla Jim Sumpter, który wraz z Bjørnem Tjemslandem pełni funkcję Project Managera w zakresie sprawozdawczości w SKAGEN Funds.

SKAGEN Funds to wiodąca, niezależna firma zarządzająca aktywami z siedzibą w Norwegii. Jedynym celem SKAGEN jest zapewnienie klientom możliwie najlepszego zwrotu z inwestycji poprzez realizację filozofii zwiększenia wartości i aktywnego inwestowania z szerokimi pełnomocnictwami, czyli filozofii opartej na zdrowym rozsądku.

Najlepsze biura maklerskie w Polsce z platformą Comarch

Miesięcznik Forbes wraz ze Stowarzyszeniem Inwestorów Indywidualnych (SII) opublikował ranking najlepszych biur maklerskich w Polsce. Pierwsze trzy miejsca zajęły kolejno Biuro Maklerskie Alior Banku, Dom Maklerski BZ WBK oraz Dom Maklerski BOŚ. Autorem platformy internetowej funkcjonującej we wszystkich trzech biurach jest Comarch.

Inwestorzy oceniali domy maklerskie w 8 kategoriach. Brano pod uwagę m.in. poziom opłat i prowizji, jakość platformy internetowej, rekomendacje i analizy, poziom obsługi klienta, połączenie rachunku z ROR-em, liczbę ofert publicznych itp. Wysoką jakość platformy internetowej zapewnia rozwiązanie Comarch Notowanie Online 3.

– System Comarch Notowania Online 3 to najnowocześniejsze na polskim rynku narzędzie umożliwiające dostęp do bieżących notowań i informacji rynkowych, analizę rynku oraz poszczególnych walorów, a także realizację zadań typowych dla rozwiązań Order Management System (OMS): składanie zleceń bezpośrednio z tabeli notowań oraz ich przesyłanie na rynek

w odpowiednim momencie. Głównymi cechami rozwiązania Comarch NDL3 jest szybkość działania, ergonomia, a przede wszystkim aktualność i wiarygodność prezentowanych informacji – podkreśla Grzegorz Prosiowicz, Business Development Manager Comarch SA.

Comarch Internet Banking w Rabobank Polska SA

Comarch podpisał kontrakt na wdrożenie rozwiązania Comarch Internet Banking dla klientów korporacyjnych w Rabobank Polska SA. Zakres funkcjonalny projektu wdrożenia obejmuje portal webowy udostępniający funkcjonalność Comarch Internet Banking dla klientów korporacyjnych, aplikację Comarch CAFE Customer Service wspierającą zarządzanie kartoteką i obsługą klientów w oddziale oraz Comarch Security Access Manager DRACO zapewniający wysoki standard bezpieczeństwa całego systemu.

– Świadomość biznesowa oraz wymagania klientów korporacyjnych rosną z roku na rok. Bankowość internetowa stała się jednym z podstawowych kanałów dostępu klientów do usług i produktów bankowych – podkreśla

Radosław Bulzak, dyrektor handlowy, Comarch SA. – Funkcjonalność systemu bankowości internetowej dla klientów korporacyjnych nie może ograniczać się jedynie do realizacji zleceń płatniczych i możliwości sprawdzenia salda rachunku. Naszym celem jest zagwarantowanie klientom Rabobank Polska dostępu do jak najszerszej gamy produktów i usług, bankowi zaś sprawnego zarządzania i obsługi klienta. Niezwykle istotne jest także zapewnienie klientom wysokiego poczucia bezpieczeństwa. Jesteśmy przekonani, że nasze rozwiązanie sprosta wymaganiom klientów korporacyjnych Rabobank Polska.

– Głównym celem tej inwestycji jest zbudowanie jednolitej platformy komunikacji z bankiem, która pozwoli naszym klientom w efektywny spo-

sób realizować wszelkie operacje codzienne, a także zarządzać swoimi zasobami płynnościowymi. Niemniej istotna jest możliwość łatwego dostosowywania parametrów systemu do indywidualnych potrzeb poszczególnych klientów oraz możliwość jednoczesnego przetwarzania dużej liczby transakcji, tak z zakresu Cash Management, jak i Trade Finance – zaznacza Jarosław Magielski, dyrektor ds. Cash Management and Trade Finance w Rabobank Polska SA.

Comarch Internet Banking (CIB) jest kompleksowym, sprawdzonym i dojrzałym systemem bankowości internetowej obsługującym klientów detalicznych, MSP oraz klientów korporacyjnych. Jest najczęściej wybieranym przez banki komercyjne w Polsce

systemem bankowości internetowej. Korzystają z niego klienci Raiffeisen, Fortis, ING, PEKAO, BPH, DnB Nord i Alior Bank. Comarch Security Access Manager DRACO to system klasy zarządzania dostępem i tożsamością, cieszący się dużym zainteresowaniem klientów w Polsce i na świecie. Wdrożenie umożliwi Rabobank Polska SA objęcie parasolem bezpieczeństwa również innych systemów w przyszłości.

Rabobank Polska SA stanowi część holenderskiej grupy bankowej Rabobank International zajmującej się bankowością korporacyjną, inwestycyjną oraz detaliczną w 143 oddziałach na terenie 34 krajów. W Polsce bank jest obecny od 1994 roku, swoją ofertę kieruje do największych korporacji krajowych i zagranicznych.

Nowoczesne rozwiązanie Comarch w biurze maklerskim Raiffeisen Bank Polska

Raiffeisen Bank Polska oraz Comarch podpisały umowę na wdrożenie kompleksowego systemu obsługi operacji biura maklerskiego. Projekt obejmuje realizację centralnego systemu transakcyjno-ewidencyjnego, a także aplikacji wspierających pracę maklerów-dealerów w centrali oraz internetowe narzędzia transakcyjne dla klientów biura.

– Nowoczesny system maklerski powinien umożliwiać efektywną

obsługę klientów indywidualnych i instytucjonalnych biura zainteresowanych operacjami na wielu rynkach czy też wykorzystaniem specyficznych narzędzi transakcyjnych i algorytmicznych, które pozwalają szybko reagować na nowe informacje oraz nieefektywności rynku – mówi Grzegorz Prosiowicz, Business Development Manager odpowiedzialny za rynki kapitałowe w Comarch. – Produkt, z którym wchodzimy na rynek, ma zapew-

nić wysoką elastyczność w zakresie obsługiwanych instrumentów i rynków przy jednoczesnym spełnieniu rosnących wymagań odnośnie szybkości przetwarzania zleceń, zwiększonego wolumenu danych oraz otwartości komunikacyjnej – dodaje.

– Uruchomienie biura maklerskiego Raiffeisen Banku w Polsce to nie tylko uzupełnienie dotychczasowej oferty dla naszych klientów. Chcemy dotrzeć do najbardziej aktywnych inwestorów

indywidualnych i zaoferować im perspektywy inwestycyjne, które od wielu lat są standardem na dojrzałych rynkach kapitałowych. Realizacja tego projektu wspólnie z Comarch związana jest przede wszystkim z nowymi możliwościami, jakie niesie ze sobą zapowiadana wymiana systemu transakcyjnego GPW w Warszawie – podkreśla Jacek Wiśniewski, Dyrektor Departamentu Bankowości Inwestycyjnej i Analiz Ekonomicznych w Raiffeisen Bank Polska.

Comarch Insurance Claims w raporcie European Claims Vendors in 2010 firmy Celent

Rozwiązanie Comarch Insurance Claims spełniło wymagania firmy analitycznej Celent w zakresie funkcjonalności biznesowych, architektury technicznej oraz liczby referencji, dzięki czemu Comarch został wyróżniony publikacją pełnego profilu systemu w raporcie European Claims Vendors in 2010.

Zdaniem Celent obszar likwidacji szkód i obsługi roszczeń wciąż cieszy się dużym zainteresowaniem

Europejskich ubezpieczycieli. Skuteczna i sprawna likwidacja szkód obok underwritingu jest czynnikiem decydującym o sukcesie biznesowym towarzystw ubezpieczeniowych. Wyniki badań potwierdzają jej znaczenie w zapewnieniu satysfakcji ubezpieczonych, która przekłada się wzrost retencji klientów.

Comarch Insurance Claims to nowoczesne rozwiązanie informatyczne, zapewniające kompleksową

obsługę roszczeń ze wszystkich rodzajów ubezpieczeń na życie i ubezpieczeń zdrowotnych. Funkcjonalność rozwiązania obejmuje pełną obsługę roszczeń, od przyjęcia zgłoszenia sprawy do jej zamknięcia. Rozwiązanie pomaga ograniczyć koszty związane z obsługą roszczeń dzięki automatyzacji procesów oraz wyeliminowaniu większości zadań opartych na papierowym obrocie dokumentów. System Comarch Insurance Claims wyróżnia

się procesowym podejściem do realizacji obsługi zadań, elastycznością, skalowalnością i kompleksowością.

W ofercie Comarch znajdują się także systemy i moduły rozwiązań przeznaczone do obsługi likwidacji szkód majątkowych.

Celent jest międzynarodową firmą doradczą, koncentrującą się w badaniach na wykorzystaniu technologii informatycznych na światowym rynku usług finansowych.

Comarch i Bank Pekao SA stawiają na biometrikę

Sukcesem zakończyło się wdrożenie mechanizmów biometrycznych Comarch w Banku Pekao SA. Dzięki wdrożeniu użytkownicy internetowej platformy transakcyjnej banku mogą na podstawie odcisków palców logować się do systemu i autoryzować zlecenia. W projekcie wykorzystano nowe karty Comarch SmartCard Bio wyposażone w aplety biometryczne oraz czytniki kart i czytniki odcisku palca zintegrowane w jednym małym urządzeniu.

Koncepcja wykorzystania biometrii w bankowości elektronicznej opiera się na wykorzystaniu odcisku palca jako elementu zabezpieczającego dostęp do klucza prywatnego przechowywanego na karcie kryptograficznej (odpowiednik PIN-u do karty).

Odcisk palca zabezpiecza dostęp do całej zawartości karty kryptograficznej, niezależnie od liczby kluczy przechowywanych na karcie. Dostępne są trzy opcje dostępu do klucza prywatnego – poprzez odcisk palca użytkownika, PIN użytkownika oraz kombinację odcisku palca i PIN-u użytkownika. Wybór jednej z powyższych opcji jest możliwy z poziomu systemu bankowości internetowej.

– *Użycie kart kryptograficznych jest polecany rozwiązaniem z uwagi na fakt, że jest to silna metoda uwierzytelnienia i autoryzacji, która wykorzystuje podpis elektroniczny. Zdecydowaliśmy się na połączenie naszych kart kryptograficznych z mechanizmem biometrycznym, aby ułatwić posiadaczom posługiwanie się nimi. Użytkownik nie*

musi pamiętać PIN-u do karty, gdyż nie ma potrzeby wprowadzania go za każdym razem, gdy loguje się do systemu, czy autoryzuje transakcję. Wystarczy, że użyje swojego palca, który odblokuje dostęp do karty – wyjaśnia Tomasz Śnieżyński, Dyrektor Konsultingu Bezpieczeństwa IT w Comarch SA. – *Naszym priorytetem jest dostarczanie rozwiązań łatwych w obsłudze dla każdego użytkownika* – dodaje.

Metoda biometryczna logowania i autoryzacji transakcji w serwisie internetowym bankowości korporacyjnej Pekao SA została doceniona przez Kapitułę V Kongresu Gospodarki Elektronicznej w konkursie Projekt Roku. Celem organizatorów konkursu było wyróżnienie instytucji i osób, których działalność przyczynia się do rozwoju

gospodarki elektronicznej i społeczeństwa informatycznego w Polsce.

– *Nowoczesna bankowość transakcyjna w dużej mierze opiera się na innowacjach. Zawsze staramy się być o krok przed konkurencją i jako pierwsi dostarczać naszym klientom najlepsze, nowoczesne i bezpieczne rozwiązania. Postawiliśmy na możliwość autoryzacji zleceń w systemie PekaobIZNES24 właśnie przy użyciu czytników odcisków palców. Dzięki zintegrowanej karcie Comarch SmartCard Bio klienci Banku Pekao SA jako pierwsi w Polsce mają możliwość korzystania z biometrycznego sposobu logowania i autoryzacji transakcji w bankowości internetowej dla korporacji* – podkreśla Piotr Dusza, Dyrektor Biura e-Channels w Banku Pekao SA.

Platforma Comarch już w UNIQA

Comarch zakończył główną fazę projektu wdrożenia platformy sprzedażowej dla sprzedawców i partnerów w Grupie Ubezpieczeniowej UNIQA. To nowoczesne rozwiązanie front-office (Comarch CAFE dla Ubezpieczeń) zapewnia maksymalne uproszczenie i automatyzację codziennej pracy sprzedawcy ubezpieczeniowego. Rozwiązanie gwarantuje UNIQA jeszcze bardziej skuteczne działanie i optymalne wykorzystanie możliwości kanałów dystrybucji.

– *Doceniamy znaczenie naszej sieci sprzedaży, której kompetencje*

i skuteczność są źródłem sukcesów Grupy Ubezpieczeniowej UNIQA. Dlatego prowadzony razem z Comarch projekt rozwoju zintegrowanej platformy sprzedażowej jest dla nas szczególnie ważny. Niedawno udostępnione funkcjonalności pozwalają na łatwą i szybką sprzedaż produktów ubezpieczeniowych – zarówno przez naszych agentów, jak również współpracujących z nami brokerów ubezpieczeniowych i dealerów samochodów – oraz na przejrzyste zarządzanie kontaktami z klientem za pomocą zintegrowanego modułu CRM. Sprzedawcy

i managerowie uzyskują również dostęp online do informacji o realizacji celów sprzedaży i zarobionych prowizjach. Dzięki rozwiązaniu Comarch optymalizujemy nasze procesy sprzedażowe i kontakt z klientem poprzez jeszcze lepszy dostęp do informacji na temat sieci dystrybucji oraz jej aktywności – mówi Hans Christian Schwarz, wiceprezes spółek Grupy UNIQA w Polsce. – *Wdrożenie zostało przeprowadzone zgodnie z harmonogramem, a sama platforma sprzedażowa spotkała się z przychylnym przyjęciem przez naszych agentów.*

UNIQA Group Austria jest jedną z wiodących grup ubezpieczeniowych w Europie Centralnej i Wschodniej. W Polsce Grupa UNIQA działa poprzez dwie spółki – majątkową UNIQA TU SA i życiową UNIQA TU na Życie SA. Poza macierzystym rynkiem austriackim UNIQA jest obecna w 20 krajach: w Albanii, Bośni i Hercegowinie, Bułgarii, Czarnogórze, Chorwacji, Czechach, Kosowie, Liechtensteinie, Macedonii, Niemczech, Polsce, Rumunii, Serbii, Słowacji, Słowenii, Szwajcarii, na Ukrainie, na Węgrzech i we Włoszech.

Klienci domów maklerskich docenili system Comarch Notowania Online

Portal Bankier.pl przeprowadził wśród swoich czytelników ocenę rachunków w polskich biurach maklerskich. W badaniu wzięło udział ponad 850 czytelników portalu. Respondenci oceniali koszty obsługi, stabilność i bezpieczeństwo systemu transakcyjnego, jakość obsługi telefonicznej i w punktach obsługi klienta, wsparcie merytoryczne ze strony brokera, funkcjonalność platformy transakcyjnej, ofertę dodatkową, a także ogólny poziom zadowolenia z usług. Zwycięzcą rankingu w klasyfikacji ogólnej oraz w kategorii najlepszego systemu transakcyjnego został Dom Maklerski Banku Ochrony Środowiska. Platforma

transakcyjna w DM BOŚ jest autorskim rozwiązaniem Comarch.

„Najlepszy system transakcyjny ma, zdaniem ankietowanych, DM Banku Ochrony Środowiska. Broker udostępnia program NOL3, będący głównym środowiskiem, w którym poruszać się będzie inwestor. [...] Możliwości brokera doceniają szczególnie profesjonalni gracze operujący na kontraktach terminowych (broker prowadzi najwięcej rachunków tego typu na rynku)” – uzasadnia wybór czytelników Bankier.pl.

– *Idealna aplikacja powinna z jednej strony charakteryzować się ergonomią interfejsu użytkownika dostosowanego do potrzeb zarówno początkującego gracza giełdowego, jak i doświadcz-*

nego analityka, z drugiej zaś – możliwością przekazywania użytkownikom maksymalnej ilości danych potrzebnych przy podejmowaniu decyzji inwestycyjnych. Comarch posiada w swojej palecie produktowej rozwiązanie łączące obydwa wymagania – to właśnie system Comarch Notowania Online (NOL3) – komentuje wybór Grzegorz Prołowicz, Business Development Manager Comarch SA, odpowiedzialny za rynki kapitałowe. – Comarch Notowania Online (NOL3) to rozbudowany system umożliwiający śledzenie notowań instrumentów finansowych na GPW w Warszawie w czasie rzeczywistym, analizę aktualnych i przeszłych tendencji rynkowych, a także tworzenie

indywidualnych strategii inwestycyjnych dostosowanych do profilu danego inwestora. Aplikacja może być wykorzystywana zarówno przez użytkowników internetowych, jak i pracowników domu maklerskiego. Obecnie jesteśmy w trakcie realizacji nowych funkcjonalności, głównie w transakcyjnej części aplikacji. Innowacje będą dotyczyć m.in. możliwości zastosowania strategii transakcyjnych czy też wykorzystania sygnałów płynących z analizy technicznej – podkreśla Prołowicz.

Poza Domem Maklerskim Banku Ochrony Środowiska z rozwiązania Comarch Notowania Online (NOL3) korzystają również klienci DM BZ WBK, BM BPH oraz BM Alior Banku.

Comarch wspiera windykację w Allianz Banku

Comarch zakończył sukcesem wdrożenie systemu do zarządzania wierzytelnościami Comarch Debt Management w Allianz Banku. Celem projektu była automatyzacja procesów monitoringowych i upominawczych oraz wsparcie postępowania sądowego i egzekucji komorniczej.

Comarch Debt Management to sprawdzone rozwiązanie, które od kilku lat z powodzeniem funkcjonuje w spółkach ubezpieczeniowych Grupy Allianz. W ramach projektu wdrożenia systemu do obsługi windykacji w Allianz Banku Comarch dostarczył autorskie rozwiązanie, konfigurując przebieg procesów biznesowych i parametryzując system zgodnie z wymaganiami banku. Zaimplementowana została pełna funkcjo-

nalność systemu Comarch Debt Management w oparciu o konfigurowalny workflow oraz rozbudowany silnik decyzyjny. Po zintegrowaniu z pozostałymi systemami banku rozwiązanie zapewnia kompleksową obsługę wielokanałowego kontaktu z klientem – od procesu upominawczego po postępowania sądowo-komornicze. Comarch Debt Management wspiera także organizację pracy, planowanie zadań windykatorów oraz automatyczne naliczanie odsetek i kosztów.

– *Wdrożona aplikacja została zintegrowana m.in. z systemem transakcyjnym i hurtownią danych banku, systemem call-center, bramką SMS, elektronicznym archiwum dokumentów oraz zewnętrzną drukarnią. Comarch*

Debt Management charakteryzuje się dużą elastycznością, co umożliwia naszemu klientowi samodzielną konfigurację i rozbudowę systemu – komentuje Tomasz Krajewski, Project Manager, Comarch SA.

Comarch Debt Management wspiera etap postępowania sądowego (m.in. wystawianie BTE, generowanie dokumentów sądowych, kontrolowanie terminów zadań) i egzekucji komorniczej (m.in. obsługę zabezpieczeń oraz komunikację z komornikami), jak również automatyzuje procesy wymiany danych z zewnętrznymi firmami windykacyjnymi.

– *Comarch to dobry i doświadczony partner zarówno w obszarze biznesowym, jak i IT. W efekcie profesjonalnie przeprowadzonego wdrożenia*

systemu Comarch Debt Management otrzymaliśmy rozwiązanie umożliwiające kompleksowe zarządzanie wierzytelnościami, skonfigurowane zgodnie z potrzebami biznesowymi i operacyjnymi banku. Wdrożony system z pewnością pozwoli nam podejmować efektywne, terminowe i skuteczne działania upominawczo-windykacyjne – podkreśla Adrian Babij, Dyrektor Departamentu Windykacji, Allianz Bank.

Zarówno po stronie Allianz Banku, jak i Comarch istnieją plany wykorzystania dostarczonego w ramach wdrożenia systemu Comarch Debt Management narzędzi do wsparcia innych obszarów powiązanych z windykacją, co potwierdza elastyczność i skalowalność rozwiązania.

Comarch usprawnia zarządzanie aktywami w Aviva PTE

Sukcesem zakończyło się wdrożenie systemu Comarch Asset Management w Aviva Powszechnym Towarzystwie Emerytalnym Aviva BZ WBK SA. Aviva PTE zarządza drugim co do wielkości funduszem emerytalnym w Polsce, do którego należy ponad 2,7 mln klientów, a wartość jego aktywów to

blisko 53 mld zł. Nowy system umożliwia ograniczenie nakładu pracy związanego z zarządzaniem aktywami i automatyzuje wiele procesów związanych z wyceną i sprawozdawczością zewnętrzną.

W ramach projektu Comarch wdrożył w Aviva PTE kompleksowe rozwią-

zanie umożliwiające obsługę procesów zarządzania i wyceny aktywów. System Comarch Asset Management pozwala na wykonywanie wszelkich czynności związanych z obsługą Otwartego Funduszu Emerytalnego oraz aktywów Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego – począwszy od

zarządzania aktywami, poprzez weryfikację transakcji i rozliczeń, wprowadzenie innych niezbędnych operacji, aż po wycenę wszystkich aktywów, obliczenie wartości jednostki rozrachunkowej i wygenerowanie niezbędnych raportów, w tym codziennych plików do Komisji Nadzoru Finansowego (KNF).

Dlaczego Comarch tworzy nowy system maklerski?

Artur Krzystek: Jest to dobry moment na wdrożenie nowego systemu w biurach maklerskich. Od 2012 roku wprowadzony będzie nowy system transakcyjny na warszawskiej Gieldzie Papierów Wartościowych. Dotychczasowy WARSET zostanie zastąpiony oprogramowaniem nowego partnera GPW – NYSE-Euronext. To szansa na przełamanie duopolu dwóch dostawców na polskim rynku. Comarch podjął wyzwanie i aktywnie pracuje nad innowacyjnym rozwiązaniem. Pozyskaliśmy z rynku finansowego osoby z dużym doświadczeniem w pracy w biurach maklerskich. Dzięki ich wiedzy oraz otwartości Comarch na najnowsze technologie jesteśmy pewni, że nasi klienci otrzymają najlepszy system transakcyjny w Polsce. Motywują nas nie tylko zmiany w technologii stosowanej na GPW, ale też inne czynniki. Przewidujemy, że warszawski parkiet będzie przyciągał coraz więcej firm oraz graczy giełdowych. Biura maklerskie zasługują na wdrożenie systemu, który udźwignie dużą płynność na rynku papierów wartościowych, umożliwi szybki trading, a jednocześnie będzie przyjazny dla użytkownika.

Czym różni się system Comarch od innych rozwiązań dostępnych na rynku?

AK: Stawiamy na „system dla ludzi”, czyli taki, który uznaje nadrzędność maklerów i dilerów nad operacjami księgowymi. Aplikacja ma służyć graczom jako narzędzie do sprawnego wykonywania operacji na rynku, które nie uzależnia ich akcji od ograniczeń technicznych czy formalności związanych ze stroną ewidencyjną zawieranych transakcji. Dzięki zaprojektowaniu rozwiązania w oparciu o wysokowydajne rozwiązania gridowe jesteśmy w stanie zapewnić wysoką pojemność systemu (przetwarzanie zwiększonego wolumenu danych), niespotykaną dotąd szybkość obsługi zleceń (szczególnie istotną przy high-frequency trading) oraz niezawodność i bezpieczeństwo. Badania R&D prowadzone w ramach rozwoju projektu pozwoliły na skrócenie czasu obsługi zlecenia o dwa rzędy wielkości w porównaniu do konkurencji. Co ważne, „otwieramy” nasz system na inne rozwiązania poprzez ogólnodostępny interfejs. Pozwoli on zewnętrznym użytkownikom oraz dostawcom oprogramowania na dostęp do aplikacji przez znormalizowane API, m.in. protokół FIX. Będzie to pierwsza w pełni otwarta platforma do tradingu oferowana przez polskich dostawców.

Co zyska biuro maklerskie, decydując się na wdrożenie Comarch Exchange Trading?

AK: Jak już wspomniałem, biuro maklerskie otrzyma system zgodny z nową technologią GPW. Będzie on

szybszy, bardziej elastyczny i przyjazny dla użytkownika. Pozwoli na efektywną „grę na automatach”, czyli wykorzystanie algorytmów do handlowania zarówno na rynku kasowym, jak i terminowym. Zdecydowaną przewagą naszego systemu jest możliwość konfiguracji procesów przez administratorów biznesowych – zarówno w ramach microworkflow (np. algorytmów weryfikacji czy wyzwania zleceń), jak i długofalowych procesów, takich jak obsługa klienta. W większości przypadków eliminuje to konieczność działań programistycznych u dostawcy oprogramowania. System ma nie tylko bogatą funkcjonalność – dbamy także o jak najlepsze usability. Gracz giełdowy jest osobą bardzo wymagającą, jeśli chodzi o ergonomię i szybkość pracy aplikacji. Sztuką jest stworzyć oprogramowanie, które zagwarantuje pełnię możliwości operacyjnych, a praca z nim będzie sprawiać przyjemność. Zapraszamy do poznania systemu, który podola temu zadaniu – Comarch Exchange Trading.

Rozumiem, że system można elastycznie dopasować do rynków międzynarodowych i może być on stosowany przez zagraniczne domy maklerskie?

AK: System brokerski zaprojektowaliśmy dla firm z różnych krajów, które chcą obsługiwać giełdy na całym świecie. W ramach jednego rachunku możemy prowadzić grę na wielu rynkach (np. GPW, Forex, TGE, Frankfurt) oraz wszelkich rodzajach instrumentów finansowych (papiery wartościowe, derywaty, waluty itd.). Polski gracz giełdowy posiada zazwyczaj kilka rachunków – kasowy, na derywaty oraz rachunki do obsługi transakcji na zagranicznych giełdach. Comarch Exchange Trading pozwala na agregację różnych operacji na jednym rachunku. Ma elastyczną konstrukcję, dzięki której może procesować dowolne plany kont i formaty rozliczeń z różnymi depozytariuszami. System obsługuje wielowalutowość, a interfejs może być oczywiście skonfigurowany w dowolnym języku.

Kiedy możemy spodziewać się pierwszych wdrożeń systemu?

AK: Wdrożenia rozpoczynamy od Polski, ale produkt oferowany jest również poza granicami kraju. Pierwsza implementacja toczy się w biurze maklerskim Raiffeisen Bank Polska. Firma chce dotrzeć do najbardziej aktywnych inwestorów indywidualnych i zaoferować im perspektywy inwestycyjne, dostępne na dojrzałych rynkach kapitałowych. Zainteresowanie Comarch Exchange Trading jest duże, lecz za wcześnie ujawniać, kto jeszcze skorzysta z przewagi konkurencyjnej, jaką daje system Comarch.

Rozmawiał Grzegorz Pękała



Artur Krzystek

Artur.Krzystek@comarch.com
Business Unit Manager
Comarch SA



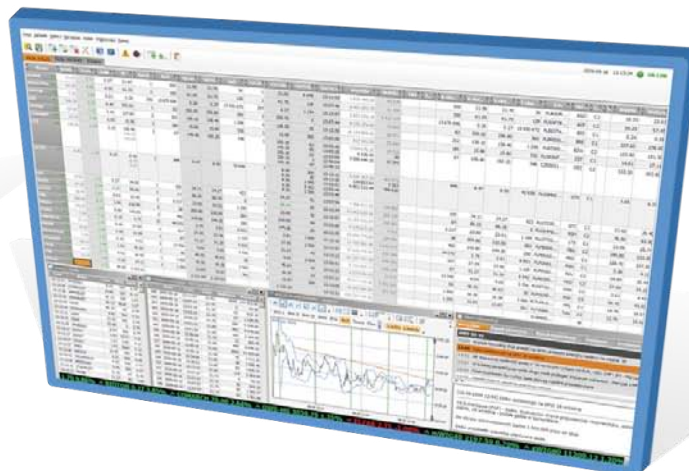
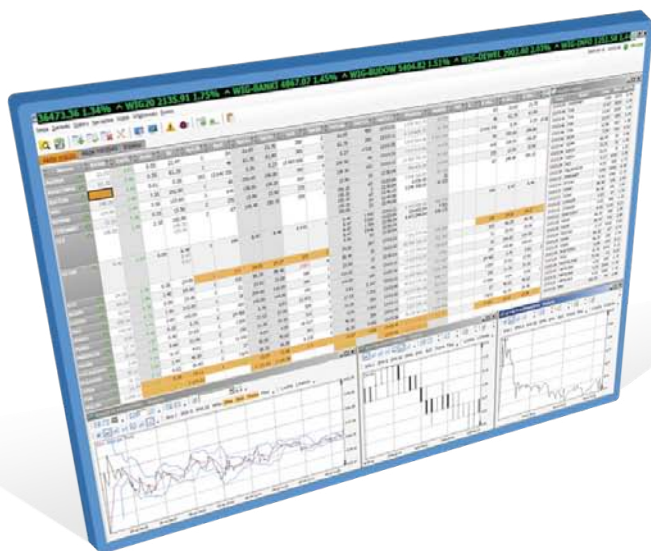
Grzegorz Pękała

Grzegorz.Pekala@comarch.com
Specjalista ds. marketingu online
Comarch SA

Profesjonalne doradztwo inwestycyjne – Comarch Wealth Management



Comarch odpowiada na rozwój usług zarządzania kapitałem oraz prywatnej bankowości. W jego ofercie pojawiają się nowe systemy dedykowane obszarom wealth management i private banking. O sile aplikacji i planach rozwoju w tym segmencie rozmawiamy z Grzegorzem Prosoviczem, Business Development Managerem Comarch SA.



*Ostatnio często słyszymy pojęcia **wealth management** i **doradztwo inwestycyjne**. Skąd ich nagła popularność?*

Grzegorz Prołowicz: Zacznijmy od początku. Usługa **wealth management**, do niedawna mało popularna na polskim rynku, staje się jednym z istotnych elementów w ofercie instytucji finansowych. Dotyczy to przede wszystkim banków, ale także firm świadczących doradztwo inwestycyjne i utrzymujących bezpośredni kontakt z klientem. To zainteresowanie z jednej strony związane jest ze wzrostem zamożności klientów, a więc powstaniem grupy docelowej dla takich usług, z drugiej zaś ze zmianą podejścia instytucji finansowych do zarządzania relacjami z klientem. Źródłem takich zmian był kryzys na rynkach finansowych, spadek zaufania do oferujących produkty inwestycyjne oraz swoista „nadreaktywność” klientów na wiadomości płynące z rynku. To wszystko ujawniło potrzebę wprowadzenia nowego modelu obsługi klienta zamożnego, opartego na edukacji oraz potrzebach i celach klienta, a nie tylko ukierunkowanego na, często źle zaadresowaną, sprzedaż produktów. Instytucje finansowe zaczęły także dostrzegać, że utrzymanie klientów oparte na budowaniu zaufania i długoterminowych relacjach jest nie mniej ważne niż zdobywanie „nowego biznesu”. Należy tutaj także wspomnieć o rosnącej potrzebie dostarczenia klientom produktów z długoterminowym horyzontem inwestycyjnym, związanych z zabezpieczeniem emerytalnym.

Czym zatem są usługi zarządzania kapitałem?

GP: Usługa **wealth management** to przede wszystkim dążenie do zachowania realnej wartości kapitału przy wykorzystaniu możliwości dodatkowego zarobku

i jednocześnie uwzględnieniu takich celów klienta, jak planowane wydatki, ograniczenie potencjalnych strat na portfelu czy zachowanie płynności portfela na poziomie gwarantującym natychmiastowe wycofanie części kapitału w nadzwyczajnych okolicznościach. W szerszym ujęciu to także takie elementy, jak optymalizacja podatkowa czy zarządzanie szczególnymi składnikami majątku, np. nieruchomościami.

W jaki sposób nowe rozwiązanie Comarch Wealth Management wspiera firmy oferujące takie usługi?

GP: Rozwiązania Comarch dedykowane obszarom **wealth management** i **private banking** obejmują procesy obsługi klienta w sposób kompleksowy. Dotyczy to zarządzania relacjami z klientem, prowadzenia procesu doradztwa inwestycyjnego, począwszy od analizy profilu klienta, poprzez wybór strategii i produktów, symulację scenariuszy czy też optymalizację portfela, po monitorowanie celów klienta i zmian na portfelu. To także wsparcie komunikacji z klientem poprzez dedykowany portal, usługę raportowania portfela i wykorzystanie narzędzi mobilnych przez doradców oraz samego klienta. Szczególnie ten ostatni obszar traktujemy jako istotne uzupełnienie oferty instytucji finansowych zgodnie z aktualnymi trendami w zakresie obsługi i komunikacji z klientem.

Jakie korzyści uzyska firma, jeśli zdecyduje się na wdrożenie systemu Comarch?

GP: Wybór rozwiązań Comarch to przede wszystkim uzyskanie wiarygodnego partnera ograniczającego ryzyko projektu i stwarzającego warunki do rozwoju w kolejnych latach. To również dostęp do najnowocześniejszych technologii oraz architektura gwarantująca wysoką skalowalność produktu, otwartość integra-

cji oraz możliwość uzupełniania produktu o kolejne moduły wraz z rozwojem biznesu i potrzeb instytucji. Comarch oferuje znacznie więcej: wieloletnie doświadczenie w obszarze bankowości i inwestycji, sprawdzone modele danych dostosowane do biznesu **wealth management**, pierwszorzędne narzędzia analityczne oraz komponenty raportów oparte na najlepszych praktykach rynku i badaniach własnych.

Rozmawiał Grzegorz Pękała

Chcesz wiedzieć więcej?

Przejdź na naszą stronę internetową:
www.assetmanagement.comarch.pl



Grzegorz Prołowicz

Grzegorz.Prołowicz@comarch.com
Business Development Manager
Comarch SA



Personal Finance Management

nowy wymiar bankowości

Jak zostać głównym partnerem finansowym klienta?

Co wie bank o swoich klientach? Najbardziej aktywni klienci mają rachunki w wielu różnych bankach, z historii transakcji wymykają się też wydatki gotówkowe i inwestycje robione za pośrednictwem innych instytucji finansowych. Pojedynczy bank często dysponuje więc tylko wycinkiem informacji o finansach klienta, a w takiej sytuacji trudno we właściwym momencie trafić z ofertą produktów, których klient akurat potrzebuje.

Bank, który chce zostać głównym partnerem finansowym klienta, powinien upewnić się, że osoba planująca zakup samochodu otrzyma ofertę kredytu samochodowego, osoba, na której koncie pod koniec miesiąca zostaje podobna kwota – ofertę systematycznego inwestowania, a osoba rezerwująca bilety lotnicze – ofertę ubezpieczenia lub karty ułatwiającej wyplaty za granicą. W jaki sposób bank może tak dokładnie poznać finansowe plany klienta?

Miejsce, w którym zbiegają się potrzeby klientów i banku, to PFM, czyli moduł bankowości elektronicznej, pomagający klientom zarządzać osobistym budżetem. PFM zapewnia bankom dostęp do cennych informacji o planach finansowych klientów, stałych zobowiązaniach i produktach, jakie posiadają w innych instytucjach finansowych, a jednocześnie stanowi nowoczesny i przede wszystkim bardzo skuteczny kanał sprzedaży.

W jaki sposób PFM generuje zyski?

Jak wynika z opublikowanych niedawno badań, 61 proc. Polaków planuje swój budżet domowy, a 93 proc. chciałoby lepiej zarządzać swoimi finansami. Taką

potrzebę z pewnością najbardziej odczuwają osoby posiadające wiele różnych produktów finansowych wymagających monitorowania (konta, karty, lokaty, różnego typu inwestycje). Naprzeciw ich potrzebom wychodzą rozwiązania pomagające zarządzać osobistymi finansami, czyli PFM.

PFM pozwala zgromadzić w jednym miejscu informacje o posiadanych przez klienta środkach finansowych, stałych zobowiązaniach i planach finansowych na przyszłość. W praktyce może on funkcjonować jako zakładka w systemie bankowości elektronicznej lub jako osobny moduł dostępny z poziomu e-bankowości. PFM dostarcza użytkownikom informacji o bieżącym stanie ich finansów, strukturze wydatków i przychodów, pomaga też planować finansową przyszłość w krótkim i długim terminie. Mimo zaawansowanych funkcji właściwie zaprojektowany PFM jest prosty i przyjemny w użyciu: dostarczane analizy przedstawiane są w postaci czytelnych kolorowych wykresów i zestawień, a obsługa poszczególnych narzędzi jest intuicyjna.

Ostatnie 5 lat to okres rosnącej popularności PFM na świecie. Na Zachodzie systemy tego typu działają już w wielu bankach, a ich wprowadzenie okazuje się często dużym sukcesem. Według danych czasopisma „The American Banker”, wprowadzając PFM, Bank of America odnotował zwiększenie ruchu w swojej bankowości elektronicznej o 700 proc. Jak to możliwe?

Klienci korzystający z PFM szybko dostrzegają, że transakcje gotówkowe najczęściej wymykają się analizie, w związku z tym wzrasta ich motywacja do korzystania z kart i przelewów. Dzięki łatwemu zasilaniu PFM danymi o transakcjach z macierzystego banku klienci stopniowo przenoszą do niego transakcje z konku-

Jak działa PFM?

- > PFM automatycznie kategoryzuje transakcje, dzięki czemu użytkownik (tak samo jak bank) poznaje strukturę swoich wydatków.
- > System oblicza miesięczny budżet, łącząc zaplanowane i już zrealizowane przychody i wydatki, dzięki czemu użytkownik wie, jaką część dochodu może przeznaczyć na inwestycje.
- > PFM pozwala zaplanować przyszłe wydatki, np. wyjazdy wakacyjne lub uroczystości rodzinne. W oparciu o tę wiedzę łatwiej zdecydować choćby o zaciągnięciu pożyczki na pokrycie brakujących środków, wysokości rat itp.
- > PFM jest idealnym miejscem do prezentowania spersonalizowanej oferty produktowej.

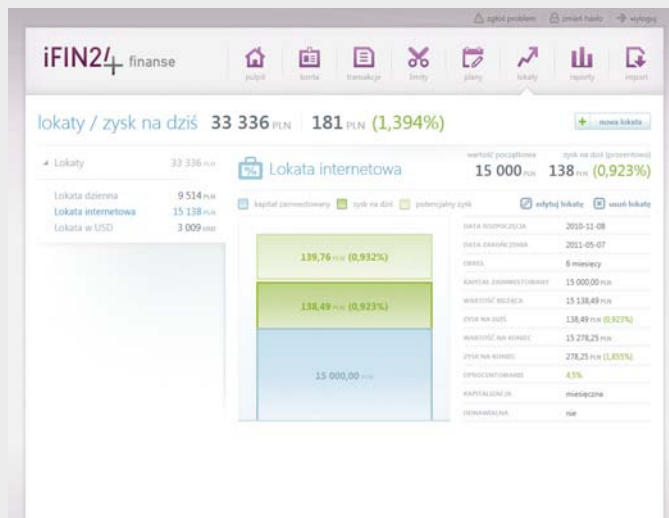
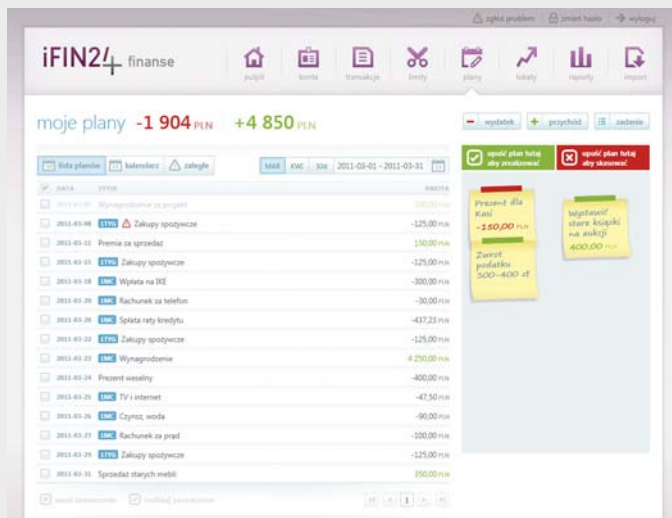
ryncyjnych banków, które w PFM można obsługiwać jedynie ręcznie. Używając PFM, klienci zapoznają się z odpowiednio zaprezentowaną ofertą banku, która jest automatycznie dopasowana do ich aktualnych potrzeb, i w rezultacie częściej z niej korzystają.

Zalety PFM zostały dostrzeżone także w Polsce, funkcjonują już w bankach Citi Handlowy i Meritum. Obecnie trwa wdrożenie PFM, realizowane przez iFIN24 SA, w innym wiodącym polskim banku.

PFM w działaniu

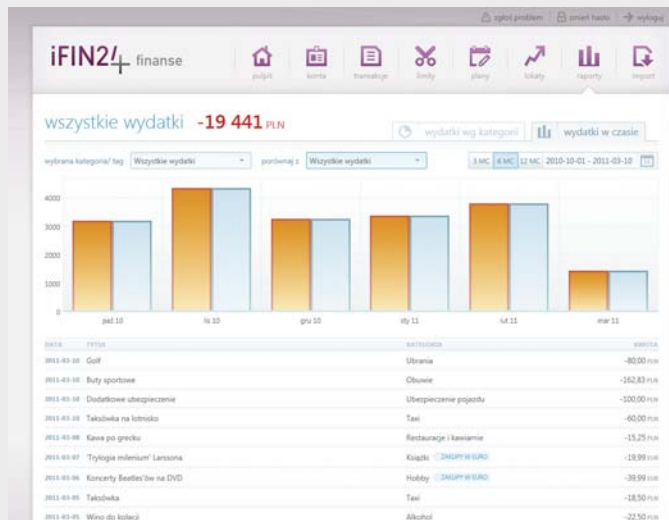
Moduł PFM oferowany bankom przez iFIN24 SA to kompletne, gotowe rozwiązanie, które można zintegrować z dowolnym systemem bankowości elektronicznej,

Pulpit użytkownika w finanse.iFIN24.pl



Korzyści z wdrożenia PFM

- > dostęp do cennych danych: całościowej sytuacji finansowej klienta oraz informacji o produktach, jakie posiada on w innych bankach,
- > nowy kanał sprzedaży o podwyższonej skuteczności – produkty bankowe prezentowane są zgodnie z profilem i potrzebami klienta,
- > zachęta dla klientów do przenoszenia swoich operacji do banku, gdzie mogą je łatwiej analizować,
- > aplikacja jest odpowiedzią na potrzeby klientów – według najnowszych badań 93 proc. Polaków chciałoby lepiej zarządzać swoimi finansami, a 61 proc. polskich respondentów planuje swój budżet domowy.



Tomasz Drożdż

Tomasz.Drozd@ifin24.pl
Analityk
iFIN24 SA

dostosowując je do potrzeb banku. iFIN24 PFM już od ponad roku jest dostępny dla użytkowników jako niezależny serwis internetowy.

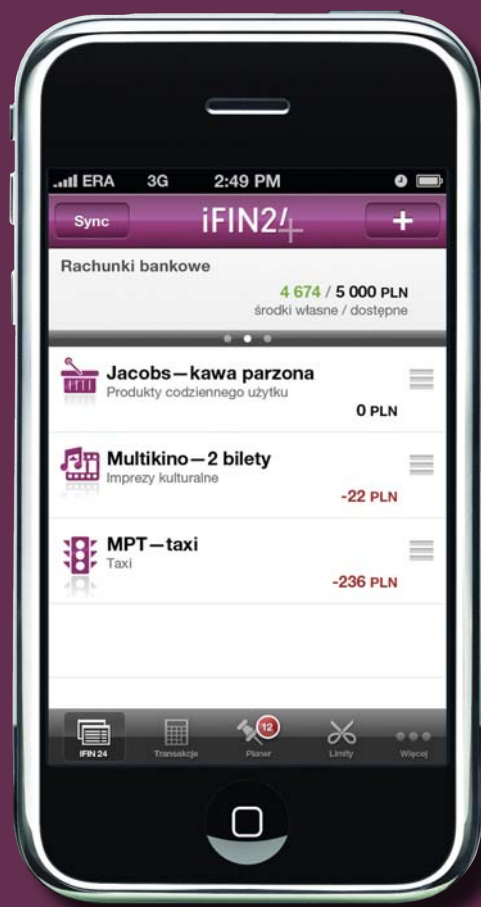
– Dzięki współpracy z użytkownikami serwisu znamy ich potrzeby: wiemy, jakich funkcji oczekują i z czego najczęściej korzystają. Są wśród nich klienci prawie wszystkich banków detalicznych działających w Polsce – mówi Wawrzyniec Sosnowski, wiceprezes iFIN24 SA.

Uwagi użytkowników pomogły udoskonalić działanie aplikacji. Pod ich wpływem została wprowadzona mobilna wersja aplikacji przeznaczona na iPhone, w przygotowaniu jest także wersja na system Android.

PFM iFIN24 Mobile jest uzupełnieniem serwisu WWW, służącym do szybkiej rejestracji wydatków gotówkowych i planów. Aplikacja umożliwia również podgląd bieżącego stanu finansów i raportów. Szybka synchronizacja danych z aplikacją WWW następuje na życzenie użytkownika.

– Użytkownicy PFM to osoby swobodnie korzystające z Internetu i urządzeń mobilnych, otwarte na nowości, zwykle dysponujące dochodami powyżej średniej i oczekujące wysokiego poziomu oferowanych usług – dodaje Sosnowski. – To właśnie oni są najbardziej wartościową grupą klientów dla banków, dlatego przewidujemy, że PFM wkrótce będzie w bankowości standardem, podobnie jak dostęp do konta przez Internet. <

moduł do zarządzania finansami osobistymi w bankowości elektronicznej



→ wersja demo

<https://finanse.ifin24.pl/demo>

PFM

(Personal Finance Management) to rozwiązanie pomagające zarządzać finansami osobistymi, które pozwala klientom banku zgromadzić w jednym miejscu informacje o posiadanych środkach finansowych.

PFM zapewnia bankom dostęp do cennych informacji o planach finansowych klientów, strukturze wydatków i produktach, jakie posiadają w innych instytucjach finansowych, a jednocześnie stanowi nowoczesny i przede wszystkim skuteczny kanał sprzedaży.

Oferowany produkt jest kompletnym, gotowym rozwiązaniem, które można łatwo zintegrować z dowolnym systemem bankowości elektronicznej, dostosowując go do potrzeb banku.

Koniec podziału



na elektronicznych i tradycyjnych ubezpieczycieli

Dzięki możliwościom technologicznym metody działania directów i tradycyjnych ubezpieczycieli zbliżają się do siebie. Jedni i drudzy dążą do poszerzenia rynku i ułatwienia klientom dostępu do swojej oferty.

UBEZPIECZENIA

to dla wielu z nas branża nader konserwatywna. Podstawowa działalność ubezpieczeniowa nie uległa w zasadzie zmianie od swojego historycznego początku. Polega ona na tym, że towarzystwa ubezpieczeniowe przejmują od klientów pewne uzgodnione w umowie ryzyko, za co pobierają wynagrodzenie w postaci składki. Oznacza to, że biznes ubezpieczeniowy w gruncie rzeczy uzależniony jest od właściwej klasyfikacji i oceny ryzyka, które są możliwe dzięki prowadzeniu przez ubezpieczycieli dogłębnych analiz danych historycznych i estymacji zdarzeń przyszłych.

Na tym polu ubezpieczeniowi specjaliści umiejętnie balansują pomiędzy sprawnym rzemiosłem a sztuką i wycuciem rynku. Codzienna styczność z różnymi aspektami ryzyka, jego nieustanna ocena, a przede wszystkim przyjmowanie obcego ryzyka do własnego portfela to bez wątpienia główne przyczyny konserwatywności ubezpieczycieli oraz ich ostrożnego podejścia do prowadzonej działalności. Drugą ważną przyczyną tego zachowawczego podejścia jest spoczywający na ubezpieczycielach obowiązek wysokiej dbałości o zapewnienie i utrzymanie płynności oraz wypłacalności towarzystwa. Musimy pamiętać, że charakter ich działalności sprawia, iż ubezpie-

czyciele pełnią rolę instytucji zaufania publicznego i muszą być stale gotowi do wypłaty środków należnych swoim klientom. Pewność wypłaty stanowi bowiem główny parametr oceny wiarygodności towarzystwa na rynku.

Nowe okoliczności skłaniają branżę ubezpieczeniową do otwarcia się na zmiany. W ciągu ostatnich lat biznes ubezpieczeniowy stanął w obliczu licznych wyzwań, które znacząco wpłynęły na jego funkcjonowanie. Wśród nich znalazły się nowe, trudne warunki rynkowe, zachowania klientów i nowości technologiczne. Ubezpieczyciele musieli zmierzyć

Co agent może zrobić przez Internet?

- › pozyskać informacje o produktach ubezpieczeniowych, warunkach i taryfach, aktualnych promocjach i kampaniach marketingowych,
- › korzystać z udostępnianych w ramach kampanii leadów sprzedażowych w celu nawiązania kontaktu z potencjalnymi klientami,
- › przeprowadzić kalkulację składki, czyli wyliczenie ceny za oferowane klientowi ubezpieczenie w zależności od jego zakresu i wariantów,
- › zarejestrować wniosek z danymi klienta i na jego podstawie przygotować (korzystając ze wspomnianej wyżej kalkulacji) ofertę dla klienta,
- › zamienić ofertę w polisę w przypadku akceptacji warunków przez klienta i dokonania przez niego wymaganej opłaty za ochronę,
- › zapoznać się z informacją o stanie własnego portfolio, czyli informacją o własnych klientach, zawartych przez nich umowach, stanie płatności rat, zgłoszonych szkodach czy zbliżających się odnowieniach polis,
- › przeglądać własne dane sprzedażowe,
- › przeglądać i akceptować (lub nie) faktury prowizyjne przedstawiające należne wynagrodzenia,
- › podnosić kwalifikacje poprzez udział w szkoleniach online.

Tradycyjny model sprzedaży ubezpieczeń polega na oferowaniu produktów ubezpieczeniowych przez agentów ubezpieczeniowych, brokerów oraz pracowników towarzystw ubezpieczeniowych.

Agent ubezpieczeniowy to pośrednik wykonujący w imieniu lub na rzecz ubezpieczyciela czynności polegające na:

- > pozyskiwaniu klientów,
- > działaniach przygotowawczych zmierzających do zawarcia umów ubezpieczenia,
- > zawieraniu takich umów
- > uczestniczeniu w administrowaniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia.

się z rozwojem nowych kanałów sprzedaży i zmieniającymi się regulacjami prawnymi. Oczekiwania klientów i nowe możliwości technologiczne zmieniają branżę ubezpieczeniową, tak jak zmieniają cały rynek finansowy i świat wokół nas. Niezmiennie pozostają rola i znaczenie analizy ryzyka, jednak aby ją przeprowadzić, ubezpieczyciele sięgają już po zupełnie nowe narzędzia.

Tradycyjne i nowe kanały sprzedaży ubezpieczeń

Tradycyjny model sprzedaży ubezpieczeń oparty jest na kontakcie klienta z agentem ubezpieczeniowym bądź innym przedstawicielem ubezpieczyciela (z pośrednikiem lub pracownikiem towarzystwa ubezpieczeniowego). Poza agentami i pracownikami towarzystw ubezpieczenia sprzedają brokerzy ubezpieczeniowi (którzy koncentrują się na ubezpieczeniach podmiotów gospodarczych i pomocy w zarządzaniu ryzykiem), banki (ich udział jest duży szczególnie w sprzedaży ubezpieczeń na życie), dealerzy

samochodowi i doradcy finansowi. Najpopularniejsi są jednak nadal agenci. Jest to związane z tym, że agenci ubezpieczeniowi pełnią dla swoich klientów rolę doradców, którzy często całymi latami dbają o bezpośrednie relacje i budują zaufanie. Wprawdzie na naszym rynku cena stanowi nadal czynnik decydujący o wyborze oferty ubezpieczeniowej przez klienta, jednak duże znaczenie ma też zaufanie, jakim klienci obdarzają agenta, co wpływa na utrzymanie znaczenia roli agentów w sprzedaży ubezpieczeń. Umowy ubezpieczeniowe najczęściej są zawierane przez agentów – w Polsce to około 62 proc. całego rynku.

Agenci związani są z towarzystwami ubezpieczeniowymi umowami o współpracy i w kontaktach z klientami reprezentują oni ubezpieczycieli. Brokerzy ubezpieczeniowi pełnią na rynku rolę podobną do agentów. Oni jednak nie są związani umowami z ubezpieczycielami i prowadzą działalność na rzecz swoich klientów. Szukają dla nich najlepszej oferty i pomagają w dobraniu odpowiedniej ochrony.

Dobry pośrednik ubezpieczeniowy, agent lub broker, buduje własną bazę klientów całymi latami. Często jest polecany kolejnym klientom przez zadowolonych z jego usług znajomych. Doświadczony sprzedawca ubezpieczeń doradza i przekonuje swojego klienta do najlepszego dla niego rozwiązania. Ten sposób sprzedaży nasuwa oczywiście na myśl podejście CRM-owe. Rolę „systemów CRM” w tym kanale sprzedaży przez długie lata pełniły „zeszyty agentów”. Zawierały one informacje o klientach, terminy rat i wznowień polis. Od wielu lat trwa proces informatyzowania pracy agentów. Wielu z nich, szczególnie w przypadku większych ubezpieczycieli, korzysta z aplikacji wspomagających sprzedaż i rejestrujących zawarte umowy.

Ubezpieczenia rozwijają się i dopasowują działania do realiów rynkowych. Pojawienie się Internetu dało szansę na szeroką prezentację oferty i łatwiejsze

dotarcie do klientów. Konserwatyzm ubezpieczycieli dał się zaobserwować w ostrożnym podejściu do adaptacji nowego medium. Jednak branża po początkowym ostrożnym przyglądaniu się Internetowi dość szybko zaczęła wykorzystywać jego możliwości.

Niektóre z towarzystw ubezpieczeniowych aktywnie wspierają przedstawicieli własnych sieci sprzedaży w tych działaniach. Nowym kierunkiem stało się udostępnianie agentom portali obsługi sprzedaży. Portale te to rozbudowane platformy internetowe, które przenoszą zadanie rejestrowania danych na agentów, natomiast pełną obsługę administracyjną (aktualizację funkcjonalności, archiwizację itp.) na barki towarzystwa ubezpieczeniowego. Dzięki temu agent nawet po zmianie komputera ma ciągle dostęp do swojej bazy klientów, bez konieczności ponownego instalowania odpowiedniego oprogramowania. W uproszczeniu model ten możemy nazwać „prywatną chmurą” zarządzaną przez towarzystwo ubezpieczeniowe, które udostępnia pośrednikom narzędzia sprzedaży w postaci usługi.

Jak działa direct ubezpieczeniowy?

Niektóre z towarzystw zdecydowały się wejść na rynek, oferując swoje produkty wyłącznie przez Internet i telefon. Ten nowy sposób kontaktu, odmienny od wcześniej wykorzystywanych kanałów sprzedaży, otrzymał nazwę directu.

Direct to model sprzedaży ubezpieczeń zakładający bezpośredni (bez pośrednika) kontakt ubezpieczyciela z klientem; obecnie w Polsce rozumiany najczęściej wąsko i utożsamiany ze sprzedażą ubezpieczeń przez telefon i Internet; szersza definicja może obejmować dodatkowo sprzedaż ubezpieczeń we własnych placówkach ubezpieczyciela, a nawet poprzez agentów wyłącznych.

Towarzystwa ubezpieczeń działające w modelu direct opierają swą działalność na kontakcie z klientami przez telefon (firmy posiadają własne rozbudowane contact center lub korzystają z zewnętrznych usług tego typu) oraz Internet. Do sprzedaży dochodzi w wyniku nawiązania telefonicznego kontaktu z klientem, który w trakcie rozmowy z doradcą, pracującym w contact center ubezpieczyciela, podaje swoje dane. Na ich podstawie system informatyczny wylicza cenę i przekazuje dodatkowe warunki ubezpieczenia. Najdłużej trwa zwykle pierwsza rozmowa telefoniczna, podczas której rejestrowanych jest więcej danych. Podczas odnowienia polisy wykorzystywane są dane zgromadzone w poprzednich latach. Podobnie przebiega zawarcie umowy ubezpieczenia przez Internet. W tym przypadku klient nie dzwoni do contact center, lecz samodzielnie wprowadza wymagane dane w przygotowanych do tego formularzach internetowych na stronie ubezpieczy-

Co direct oferuje klientom przez Internet

- > dostęp do portalu informacyjnego towarzystwa dającego dostęp do najważniejszych i ważnych dla klientów informacji o produktach, ogólnych warunkach ubezpieczeń, promocjach,
- > samodzielne sprawdzenie oferty, kalkulację składki i zawarcie umowy przez Internet,
- > możliwość symulacji składki, złożenia wniosku i zakupu ubezpieczenia,
- > dokonanie natychmiastowe płatności dzięki obsłudze kart bankowych oraz e-płatności,
- > wydruk polis oraz wysłanie potwierdzenia SMS,
- > przeprowadzenie operacji na polisach – poprzez dostęp do danych o zawartych ubezpieczeniach – i możliwość modyfikacji podstawowych danych klienta oraz zgłoszenia zmian w zakresie ochrony i innych ważnych parametrów umowy,
- > zgłoszenie zdarzenia szkodowego przez Internet.

ciela. Pojawienie się na rynku towarzystw directowych przyniosło obietnicę niższych cen polis, które mogły zostać obniżone o wielkość prowizji płaconej wcześniej agentowi.

Pierwsze w Polsce ubezpieczenia dostępne przez Internet zaoferowała w roku 1997 sopocka Hestia. Pełny direct pojawił się na naszym rynku w styczniu 2003 roku, kiedy sprzedaż polis rozpoczęło towarzystwo ubezpieczeniowe Link4. W następnych latach na rynek wchodziły kolejne firmy directowe. Od początku dostępności nowego kanału sprzedaży stał się on tematem gorących i burzliwych dyskusji licznych analityków rynkowych. Niektórzy od początku byli przekonani o bliskim wielkim sukcesie directów i spadku znaczenia tradycyjnego modelu sprzedaży ubezpieczeń. Oczekiwania te opierane były na przykładzie rynku brytyjskiego, na którym ponad 60 proc. ubezpieczeń komunikacyjnych jest zawieranych przez directy. Tymczasem mijał rok za rokiem, direct ubezpieczeniowy w Polsce okrzepł i stał się ważnym elementem rynku. Jednak do tej pory nie osiągnął prognozowanego przez optymistów udziału w rynku. Sprzedaż polis przez Internet i telefon w naszym kraju sięga nie więcej niż 3 proc. całego rynku (opracowanie powstaje na bazie wyników za rok 2009, przed ogłoszeniem pełnych wyników 2010 roku).

Stwierdzenie, że direct w Polsce nie odniósł sukcesu, wydaje się jednak przedwczesne. Ten kanał sprzedaży nieustannie dojrzewa i przede wszystkim stanowi ważną alternatywę dla rosnącej grupy klientów zwracających uwagę nie tylko na cenę, ale także na wygodny dostęp do oferty. Wejście na rynek towarzystw directowych znacząco wpłynęło na tradycyjny do tej pory charakter branży. Inne towarzystwa zmuszone zostały do reakcji. Spowodowała ona nie tylko „wojnę cenową”, która odcisnęła się znacząco na wynikach ubezpieczycieli majątkowych w ostatnich latach. Ważną reakcją na zaoferowanie dostępu do oferty ubezpieczeniowej w każdym czasie i z każdego miejsca stało się poszerzenie dostępu do własnych produktów o możliwość zawarcia ubezpieczenia przez Internet lub telefon przez znaczącą grupę graczy rynkowych. Nowe kanały sprzedaży okazały się ważne także dla firm do tej pory stawiających wyłącznie na tradycyjny model sprzedaży. W ten sposób firmy te otwierają się nie tylko na młodych użytkowników Internetu, ale także na wszystkich tych, którzy mogliby skierować swą uwagę na konkurencyjną ofertę dostępną w firmie directowej. Klient ubezpieczeniowy szuka wygody i nowoczesności nie tylko w ofercie, ale także w sposobie dostępu do niej. Tak oto zaznaczył się na naszym rynku przewidywany w roku 2007 przez firmę KPMG rozwój wielokanałowej dystrybucji ubezpieczeń.

Directy poszukają pośredników

W ostatnich miesiącach roku 2010 staliśmy się świadkami kolejnej zmiany ubezpieczeniowego modelu biznesowego. Tym razem dotknęła ona największych firm directowych. Towarzystwa, które od początku działalności podkreślały swoje odmienne od tradycyjnego podejście do sprzedaży i które na rezygnacji z usług pośredników ubezpieczeniowych budowały swoją markę, teraz nawiązują z nimi współpracę. Wobec wolniejszego niż zakładano wzrostu sprzedaży warunki rynkowe zmusiły firmy directowe do szukania klientów za pomocą tradycyjnych kanałów. Dzisiaj directy szukają dużych sieci multiaгентów i doradców finansowych, podpisują umowy z dealerami i komisami samochodowymi. Jednym słowem, jak to określił jeden z komentatorów rynkowych, „directy zeszyły na ziemię” i włączyły się w tradycyjny model sprzedaży. Wszystko po to, aby dotrzeć do większej grupy klientów. Przykładami tego zjawiska są: zawarcie umowy o współpracy z komisami samochodowymi przez Liberty Direct i współpraca w zakresie pośrednictwa ubezpieczeniowego Link4 z firmą doradztwa finansowego Unilink oraz z Telekomunikacją Polską.

Ostatnie wydarzenia pokazują ważny trend w sprzedaży ubezpieczeń. Z jednej strony jesteśmy świadkami rosnącego znaczenia informatyzacji tradycyjnych struktur sprzedaży i zwiększającej się roli Internetu (oraz ekstranetu firmowego) oraz narzędzi opartych na nich. Z drugiej strony, jak się okazuje, po kilku latach działalności ubezpieczyciele directowi zmuszeni zostali do zainteresowania się tradycyjnymi sieciami sprzedaży. W ten sposób coraz bardziej zacierają się granice pomiędzy tradycyjnym modelem sprzedaży ubezpieczeń a directem – przynajmniej to wielu przedstawicieli rynku. Decydują o tym z jednej strony przyzwyczajenia klientów, a z drugiej coraz łatwiejszy dostęp do specjalistycznych narzędzi informatycznych. W ten sposób obydwa modele zbliżyły się do siebie. W najbliższej przyszłości rynek ubezpieczeniowy będzie reprezentował mieszany model sprzedaży, ponieważ firmy będą rozwijały wielokanałowe formy komunikacji i współpracy zarówno z klientami, jak i pośrednikami. **K**



Mariusz Janczewski

Mariusz.Janczewski@comarch.com
Business Development Manager
Comarch SA



Stoisko Comarch na konferencji
9 th European Private Banking Summit w Zurychu

Udział w konferencjach w 2010

– sektor Finanse, Bankowość i Ubezpieczenia

KONFERENCJE to idealna okazja do rozwoju biznesu – sprzyja temu bezpośrednia komunikacja między sprzedawcą a potencjalnymi klientami. Spotkania i dyskusje, budowanie wzajemnych relacji, zdobywanie zaufania oraz wymiana informacji to dobry wstęp do wspólnych interesów. Jednak konferencje to nie tylko zdobywanie klientów – to unikalne medium przekazywania informacji, poszerzania wiedzy, weryfikacji trendów rynkowych oraz możliwość prezentacji firmy.

Według badań rynkowych B2B Content Marketing: 2010 BenChMarks, Budgets and Trends, przeprowadzo-

nych przez firmę Content Marketing Institute, dziewięć na dziesięć organizacji prowadzi działania, wykorzystując osiem głównych taktyk marketingowych. Najpopularniejsze z nich to media społecznościowe (nie wliczając blogów) (79 proc.), artykuły (78 proc.), uczestnictwo w konferencjach (62 proc.) i newslettery (61 proc.).

W ostatnim czasie tendencje w strategiach marketingowych nie uległy znaczącym zmianom. Mimo niedawnego kryzysu gospodarczego firmy sporą część budżetów marketingowych przeznaczają na udział w konferencjach. W dalszym ciągu jest to jedna z bardziej efektywnych metod promocji firmy i nawiązywania kontaktów biznesowych.

W 2010 roku specjaliści Comarch aktywnie uczestniczyli w konferencjach, seminariach oraz sympozjach krajowych i zagranicznych. Wzięli udział łącznie w trzydziestu czterech wydarzeniach, z czego dwadzieścia pięć to konferencje zagraniczne, odbywające się w Europie, głównie w krajach DACH (Niemcy, Austria i Szwajcaria), Beneluksu oraz Skandynawii.

Prawie połowa konferencji, w których Comarch brał udział na polskim rynku, to imprezy dla branży ubezpieczeniowej. W mniejszym stopniu uczestniczyliśmy w konferencjach poświęconych bankowości oraz rynkom kapitałowym. Za granicą przeważały wydarzenia skierowane do branży bankowej oraz ryn-

ków kapitałowych. Rzadziej uczestniczyliśmy w konferencjach dla branży ubezpieczeniowej, faktoringowej czy finansowej.

Opinie uczestników na temat merytorycznego przygotowania polskich konferencji były pozytywne. Wykłady, prezentacje oraz dyskusje prowadzone były na wysokim poziomie. Nie było również wielu zastrzeżeń natury organizacyjnej. Na minus można jedynie zapisać mniejszą liczbę uczestników konferencji w porównaniu z ubiegłymi latami. Nasi delegaci zdecydowanie polecają udział w większości konferencji, na których gościli w 2010 – to doskonale okazje do spotkań oraz wymiany wiedzy z firmami i ekspertami.

Również konferencje zagraniczne zostały dobrze ocenione pod względem merytorycznym. W większości przypadków podkreślano wysoki poziom prelegentów, którzy w ciekawy sposób przedstawiali aktualne problemy i trendy oraz dzielili się najlepszymi praktykami. Tylko w przypadku trzech wydarzeń nasi przedstawiciele nie byli zadowoleni z poziomu prelekcji.



Wyróżnienia dla Comarch podczas gali IT@BANK 2010 odebrali Wojciech Pióro oraz Janusz Szlęzak.

Pod względem organizacyjnym jakość konferencji oceniano różnie. Te nie najlepiej zorganizowane nie spełniały również oczekiwań w odniesieniu do możliwości spotkania potencjalnych klientów.

W roku 2010 stosunkowo rzadko braliśmy udział w konferencjach jako eksperci-prelegenci. W Polsce

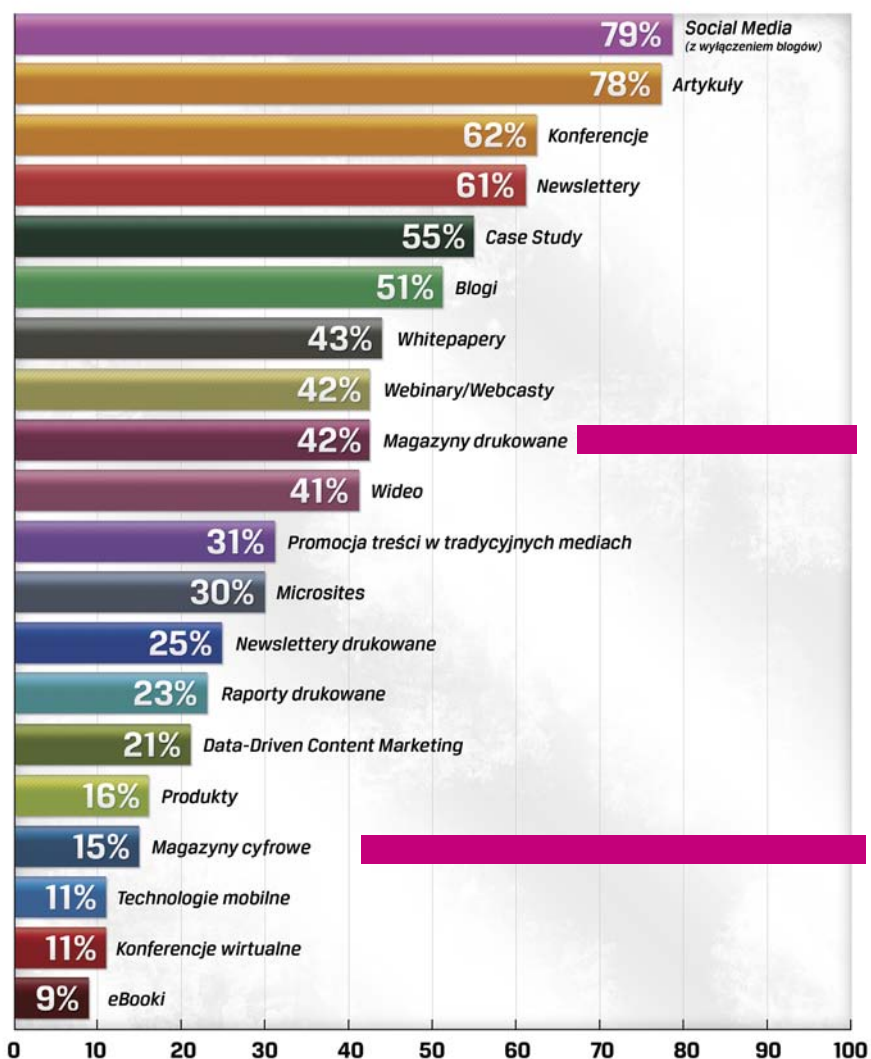


Comarch uczestnikiem konferencji 3rd Annual Bancassurance Forum w Wiedniu

na Forum Zarządzania Aktywami Sławomir Wójcik, Solution Manager, wygłosił prezentację zatytułowaną: *Budowa długoterminowych relacji z klientem – narzędzia wspierające doradztwo inwestycyjne oraz raportowanie efektywności i ryzyka portfela klienta*. Podczas wydarzeń zagranicznych Comarch zanotował dwa wystąpienia: na konferencji Corporate Banking Sławomir Gierek, Dyrektor Konsultingu, wygłosił prezentację: *The Future Branch of Corporate Banking*, zaś na konferencji CEE Credit Risk Management Marcin Stefańczyk, Dyrektor Konsultingu, mówił o *IT Tools in Shaping Credit Risk Management – Value of IT Systems in Minimizing Risk*.

Niestety nie ma pełnej zgodności w opiniach o jakości konferencji zarówno tych polskich, jak i zagranicznych. Zdania uczestników są podzielone. Zazwyczaj to globalni organizatorzy otrzymują dobre oceny, ale zdarzają się również opinie krytyczne odnoszące się przede wszystkim do niezadowolającej liczby obecnych na konferencji potencjalnych klientów oraz słabych możliwości networkingu. Podobnie zastrzeżenia zgłaszane są pod adresem małych i lokalnych organizatorów **K**

Rys. 1. Popularność taktyk marketingowych



Izabela Wieczorek

Izabela.Wieczorek@comarch.com
Specjalista ds. marketingu
Comarch SA



SOA

- architektura zorientowana na rozwój

Comarch SOA Platform jest rozwiązaniem, które pozwala na wdrożenie architektury zorientowanej na usługi (SOA – Service Oriented Architecture). Umożliwia integrację różnych systemów informatycznych i łatwiejsze zarządzanie całościową architekturą. Na pytania o szynę ESB odpowiada Adrian Hajduk, konsultant odpowiedzialny za wdrożenia Comarch SOA Platform w instytucjach finansowych.

Częsta sytuacja w działach IT banków – zmiana w jednym systemie wymusza zmiany w innych aplikacjach, część funkcji przestaje działać i trzeba je poprawić. Czy rzeczywiście wdrażanie zmian w instytucji finansowej musi być tak skomplikowane?

Adrian Hajduk: Problemy związane ze współpracą między systemami nawarstwiają się w miarę dokła-

dania nowych programów i aplikacji. Przybywa protokołów, które trzeba obsługiwać. Tym samym w dużych organizacjach pojawia się potrzeba integracji nowych systemów z systemami już istniejącymi. Klienci często jednak rezygnują z wdrożenia nowego systemu właśnie ze względu na problem z integracją. Nawet jeśli biznesowo wdrożenie nowego rozwiązania jest

uzasadnione, to koszty jego integracji z pozostałymi systemami mogą przekroczyć prognozowane zyski. Idealnym rozwiązaniem byłoby projektowanie systemów opierających się wyłącznie na standardach wspólnych dla różnych platform. Niestety każda firma posiada własne wypracowane metody komunikacji, zwykle niekompatybilne z oprogramowaniem kon-



Kto i dlaczego powinien pomyśleć o wdrożeniu architektury SOA?

AH: O wdrożeniu architektury zorientowanej na usługi powinny pomyśleć firmy posiadające systemy, które muszą się ze sobą komunikować. Jeżeli firmy mają systemy komunikujące się między sobą bez udziału szyny ESB, to zazwyczaj występują pomiędzy nimi połączenia typu spaghetti. Przede wszystkim trudno się nimi zarządza – w pewnym momencie dział IT przestaje kontrolować, który system do którego wysyła konkretne komunikaty. Jeżeli wdrażana jest nowa aplikacja, która ma współpracować z pozostałymi, wówczas pojawia się problem związany z ich integracją. Jeśli klient posiada rozwiązanie SOA, wystarczy dopisać nowe usługi do systemu lub, jeżeli jest taka możliwość, wykorzystać już istniejące.

Co zyskuje dział IT, a co dział biznesowy instytucji finansowej dzięki wdrożeniu Comarch SOA Platform?

AH: Decydując się na zastosowanie rozwiązania Comarch SOA Platform, dział IT zyskuje większą kontrolę nad komunikacją między systemami oraz możliwość łatwiejszej integracji z nowymi aplikacjami. Dodatkowo dzięki zastosowaniu takich elementów platformy, jak SOA Registry czy SOA Supervisor, ma możliwość m.in. katalogowania usług, zarządzania kolejkami, testowania usług czy kontroli SLA. Dział biznesowy uzyskuje tym samym możliwość wdrażania nowych rozwiązań po niższych kosztach oraz pewność, że udostępnione usługi zrealizują określone funkcje biznesowe. Warto pamiętać, że dobra usługa to taka, która bez wiedzy informatycznej pozwala użytkownikowi w łatwy sposób stwierdzić, co ona realizuje. Wiemy wówczas, do czego ma służyć na przykład etykieta „wplac środki na konto”.

Czym wyróżnia się propozycja Comarch spośród innych produktów dostępnych na rynku?

AH: Rozwiązanie Comarch to całościowa platforma, na którą składa się nie tylko oprogramowanie, ale również analiza biznesowa i systemowa oraz integracja. Dodatkowo każde wdrożenie charakteryzuje się indywidualnym podejściem do klienta oraz podziałem na etapy. Podczas wdrożenia klient sprawuje kontrolę nad całością procesu. Klienci posiadają różnorodne systemy, które mogą integrować się z innymi systemami różnymi metodami. Gdyby klient kupił gotowe rozwiązanie z narzuconymi metodami integracji, miałby ograniczoną możliwość wpływania na to, w jaki sposób będzie przeprowadzona integracja.

Wróćmy do wdrożenia. Ma ono zazwyczaj kilkuetapowy przebieg. Jak to dokładnie wygląda?

AH: Każde wdrożenie składa się z kilku etapów, m.in. z analizy oraz właściwego procesu implementacji systemu. Podczas analizy sporządzane są raporty, dzięki którym definiowane są najważniejsze procesy biznesowe u klienta. Dokument opisuje istniejące aplikacje oraz technologie, w których zostały stworzone. Pozwala również zapoznać się z zastosowanym modelem danych, na podstawie którego opracowywany jest kanoniczny model danych, a także proces mapowania i transformacji danych. Po analizie następuje proces integracji, który, podobnie jak analiza, może rozpoczynać się od najważniejszego systemu. System ten zostaje w pierwszej kolejności przeniesiony na szynę ESB, następnie przenoszone są systemy mniej istotne.

Jakie firmy skorzystały już z rozwiązania Comarch? Kto może być następny?

AH: Rozwiązanie Comarch wykorzystywane jest w większości przez instytucje finansowe. Klientami, którzy mogą się zainteresować Comarch SOA Platform, są więc banki, towarzystwa ubezpieczeniowe, firmy z rynku kapitałowego, ale również przedsiębiorstwa usługowe czy firmy telekomunikacyjne posiadające kilka systemów, które muszą się ze sobą komunikować. Na rozwiązanie powinny zdecydować się także podmioty myślące o wdrożeniu kilku nowych systemów w przyszłości – koszty integracji każdego systemu osobno na pewno będą o wiele wyższe.

Rozmawiał Grzegorz Pękała



Adrian Hajduk

Adrian.Hajduk@comarch.com
Business Solutions Manager
Comarch SA

kurencji. Tutaj pojawia się miejsce na zastosowanie architektury SOA, która wykorzystując usługi spełniające określone funkcje biznesowe, pozwala na integrację różnych systemów. Dzięki zastosowaniu szyny ESB usługi przez nią udostępniane są widoczne dla systemów, które z jej pomocą wymieniają pomiędzy sobą dane.

Bezpieczeństwo aplikacji mobilnych

Rozwój technologiczny oraz dostępność urządzeń przenośnych umożliwiają tworzenie rozbudowanych aplikacji mobilnych, których funkcjonalność dorównuje aplikacjom dedykowanym dla komputerów PC. Sytuacja ta wymusza na dostawcach mobilnego oprogramowania zapewnienie odpowiednich mechanizmów bezpieczeństwa reagujących na specyficzne zagrożenia dla urządzeń przenośnych.



PODCZAS etapu projektowania należy zwrócić szczególną uwagę na dostosowanie zabezpieczeń do wymaganego poziomu bezpieczeństwa przy zachowaniu wysokiej ergonomii oraz mobilności aplikacji. Dobrą praktyką projektową, która ułatwia wyważenie bezpieczeństwa oraz prostoty użytkowania aplikacji, jest wyodrębnienie funkcjonalności krytycznych i dostosowanie metody zabezpieczenia do ważności chronionych informacji.

Urządzenia przenośne są szczególnie narażone na kradzież lub zagubienie. Mobilność urządzeń, decydująca o ich coraz większej popularności i szybkim rozwoju, stanowi jednocześnie poważne zagrożenie dla bezpieczeństwa danych przesyłanych pomiędzy aplikacją a stroną serwerową oraz przechowywanych na urządzeniu. Bezpieczeństwo komunikacji realizowane może być dzięki szyfrowaniu transmisji danych

z wykorzystaniem protokołu HTTPS (SSL/TLS) obsługiwanego przez wszystkie najpopularniejsze platformy mobilne. Bezpieczne przechowywanie danych na urządzeniu stanowi większe wyzwanie dla twórców aplikacji. Sposób i siła zabezpieczenia danych uzależnione są od wykorzystywanej platformy systemowej oraz użycia dodatkowych narzędzi chroniących dane wrażliwe. Zabezpieczenie danych przed niepożądanym dostępem realizowane może być poprzez szyfrowanie danych przy użyciu tajnego klucza (na przykład szyfrowanie AES-256), a siła całego rozwiązania bazuje na właściwym zabezpieczeniu dostępu do klucza. Pierwszą linię ochrony w tym przypadku mogą stanowić mechanizmy tzw. bezpiecznych magazynów (secure store), udostępniane przez platformę systemową. Umożliwiają one zabezpieczenie wrażliwych danych przed dostępem z poziomu innej aplikacji, przykładami mogą być: *J2ME RMS (Record Manage-*

ment System) lub *iPhone Keychain*. Każda platforma systemowa dostarcza własny model bezpieczeństwa gwarantujący przede wszystkim odseparowanie danych i procesów jednej aplikacji od innych oraz wydzielenie niezbędnego środowiska uruchomionego ograniczonego tylko i wyłącznie do funkcjonalności systemu operacyjnego, których aplikacja wymaga do prawidłowego działania.

Drugi sposób zabezpieczenia tajnego klucza stanowią dodatkowe urządzenia w postaci kart kryptograficznych. W kontekście zabezpieczenia urządzeń mobilnych stosowane są trzy rozwiązania bazujące na funkcjonalności karty kryptograficznej:

- ▶ karta SIM z wbudowanym koprocesorem kryptograficznym,
- ▶ karta kryptograficzna microSD,
- ▶ karta kryptograficzna z czytnikiem podłączanym do urządzenia poprzez Bluetooth.



jednoczesnym utrzymaniu wysokiej ergonomii, rozbudowanej funkcjonalności oraz mobilności całego rozwiązania. Kolejnym argumentem wzmacniającym przewagę aplikacji natywnych jest możliwość weryfikacji twórcy oprogramowania poprzez mechanizm podpisywania aplikacji oraz udostępniania ich w dedykowanych sklepach z aplikacjami. W przypadku niektórych platform (iPhone, Windows Mobile) przed oficjalnym udostępnieniem aplikacji należy przejść proces rejestracji oraz weryfikacji, co dodatkowo zwiększa poziom bezpieczeństwa i zabezpiecza użytkownika przed nieprawidłowym działaniem aplikacji.

Analizując bezpieczeństwo aplikacji mobilnych, należy zwrócić również szczególną uwagę na konieczność systematycznej aktualizacji systemu operacyjnego poprzez instalowanie poprawek i aktualizacji systemowych. Przestrzeganie tych zaleceń zabezpiecza użytkownika przed wykorzystaniem przez hakera ujawnionych podatności i luk do przejęcia kontroli nad urządzeniem.

Comarch opracowując własne rozwiązania mobilne, bazuje na doświadczeniu i wiedzy zdobytej podczas swojej działalności, popartej wieloletnimi pracami R&D. Oferowane rozwiązania pokrywają szeroki zakres funkcjonalny, zapewniając jednocześnie wysoki poziom bezpieczeństwa dostosowany do specyfiki danej aplikacji, przetwarzanych informacji oraz pojawiających się niebezpieczeństw i nowych prób ataków. **K**

Wszystkie powyższe rozwiązania niezależnie od wykorzystywanej technologii gwarantują fizyczne zabezpieczenie klucza (dostęp do klucza chroniony PIN-em). Uzyskujemy w ten sposób dwuskładnikowe uwierzytelnienie bazujące na tym, co użytkownik wie oraz co użytkownik posiada. Dodatkową zaletą tego typu rozwiązań jest możliwość realizacji mobilnego podpisu elektronicznego mającego zastosowanie w bankowości mobilnej (uwierzytelnianie i autoryzacja transakcji), administracji (komunikacja z urzędem) oraz innych obszarach (mobilne kanały VPN). Wykorzystanie technologii mobilnego podpisu oraz wielu innych silnych metod uwierzytelniania i autoryzacji możliwe jest dzięki zastosowaniu aplikacji natywnych, czyli dedykowanym aplikacjom przygotowywanym dla konkretnej platformy systemowej. Aplikacje te w przeciwieństwie do aplikacji webowych umożliwiają pełne wykorzystanie możliwości technicznych ofero-

wanych przez dane urządzenie, co znacznie podnosi możliwości funkcjonalne aplikacji oraz gwarantuje wyższy poziom bezpieczeństwa. Dobrym przykładem wykorzystania potencjału aplikacji natywnych jest wbudowana aplikacja generująca hasła jednorazowe (również w trybie challenge-response). Aplikacja ta odpowiada na zagrożenia bankowości internetowej polegające na podmianie danych transakcji przez hakera. Poprzez wykorzystanie pojęcia WYSIWYA (What You See Is What You Authorize, akceptujesz to, co widzisz) aplikacja prezentuje użytkownikowi dane transakcji, które użytkownik autoryzuje. Aplikacja dodatkowo zabezpieczona jest PIN-em użytkownika, tak więc również w tym przypadku mamy do czynienia z dwuskładnikową metodą autoryzacji. Dzięki zintegrowaniu tej metody z dedykowaną aplikacją natywną (na przykład bankowości mobilnej) uzyskujemy wysoki poziom bezpieczeństwa przy



Tomasz Poręba

Tomasz.Poreba@comarch.com
Business Solutions Manager
Comarch SA

iPad

- doradca finansowy XXI wieku



Rok 2011 ma być rokiem przełomowym. Takie stwierdzenia wypo-
wiadamy często, szczególnie na początku nowego roku, w nadziei
na pozytywne zmiany, których oczekujemy. Tym razem mamy na
myśli całkiem konkretne i poważne oczekiwania w obszarze, któ-
rego do niedawna w ogóle nie bralibyśmy pod uwagę, gdyby nie
nowoczesne urządzenia, wprowadzone na rynek w 2010 roku.

W KAŻDEJ dziedzinie życia klasyczne rozwiązania są wypierane przez nowoczesne. Tak samo dzieje się w tym momencie w obszarze usług doradztwa inwestycyjnego dla klientów instytucji finansowych. Dotychczas wykorzystywane narzędzia wspierające kontakty z klientami to przede wszystkim notes i materiały drukowane oraz rzadziej komputer czy laptop, z racji ich nieporęczności. Sytuacja jednak zmieniła się bezpowrotnie od czasu premiery pierwszego tabletu Apple iPad w styczniu 2010 roku. Właściwie to zmiana ta trwa nieustannie, ponieważ ciągle odkrywa się nowe zastosowania tabletu w różnych dziedzinach życia. Wciąż obserwujemy coraz nowsze obszary, w których urządzenia mobilne stanowią istotny przełom, decydujący o kierunku, w którym podąża cała branża. Takim obszarem są także profesjonalne usługi finansowe dla klientów zamożnych lub po prostu doradztwo finansowe czy inwestycyjne.

Prognozy dla popularności tabletów?

Według najnowszych badań Deloitte zamieszczonych w raporcie „TMT Predictions 2011” w bieżącym roku po raz pierwszy złamana zostanie dominacja komputerów typu PC na rzecz nowoczesnych urządzeń mobilnych typu smartfon czy tablet. Ich udział w światowym rynku urządzeń komputerowych przekroczy 50 proc., co zdecydowanie zmienia sposób, w jaki należy postrzegać te urządzenia. Do niedawna uważane za gadzety, teraz stają się podstawowymi narzędziami pracy oraz wyznaczają kierunki rozwoju usług, w których szybki przekaz informacji oraz budowanie relacji z klientami stanowi ważny element. Według specjalistów Deloitte potencjał rozwoju najnowszych technologii wzmacnia dodatkowo wysoka rentowność produkcji smartfonów i tabletów. Czołowi producenci osiągają zysk brutto na poziomie 40-60 proc. – dla porównania, w przypadku tradycyjnych pecetów i laptopów wartość ta nie przekraczała w ostatnich latach 10 proc.

Dla rozwoju rynku smartfonów i tabletów istotny jest także trend wykorzystania tych urządzeń w sektorze przedsiębiorstw, które będą stawiały na wykorzystanie tabletów jako uzupełnienia podstawowych narzędzi pracy dla swoich pracowników. Szacuje się, że w najbliższym roku zakupy firm będą stanowiły ponad ¼ udziału w sprzedaży wszystkich urządzeń tego typu, z wyraźną tendencją wzrostową.

„Interaktywny papier” – nowe możliwości dla branży finansowej

W usługach doradztwa finansowego kontakt z klientem oraz wykorzystanie informacji o historii jego inwestycji, ich wynikach oraz prognozowanych wydarze-

niach ma kluczowe znaczenie i nie może być w żaden sposób zastąpione inną niż bezpośrednią formą przekazu. Bezpośrednia – w znaczeniu aktywnego wspierania klienta poszukującego odpowiedniego dla siebie rodzaju inwestycji oraz w monitoringu jego aktywności. Wykorzystanie materiałów papierowych ma zdecydowaną przewagę nad używaniem komputera z racji braku bariery, jaką stanowi ekran komputera sam w sobie. Dla aktywnej współpracy doradcy z klientem bariera ta jest tak duża, że powszechnie wykorzystują oni papier w celu uszczegółowienia, dynamicznego zobrazowania oraz wyjaśnienia specyfiki rozważanej formy inwestycji. Używanie komputera nie daje klientowi poczucia współpracy z doradcą, który chowając się za ekranem swojego laptopa, wpisuje i zmienia niezrozumiałe dla klienta parametry i dane. Klient ma poczucie bycia obsługiwanym, a nie aktywnego uczestniczenia w procesie doradczym. Taka subtelna różnica stanowić może o jego nastawieniu, a co za tym idzie – o dalszej współpracy z doradcą lub jej braku.


Nowoczesny doradca inwestycyjny mający w swoich rękach tablet ze specjalistyczną aplikacją wspierającą go merytorycznie i organizacyjnie już na wstępie uzyskuje przewagę w kontakcie z klientem. Z jednej strony zwraca uwagę klienta, podając aktualne informacje w przejrzysty i przyjazny sposób, a z drugiej strony wciąga go w dyskusję, pozwalając mu aktywnie uczestniczyć w procesie doradczym. Przewaga tabletu nad każdym komputerem to brak mentalnej bariery, jaką stanowi ekran – tutaj ekran jest narzędziem pracy, kartką papieru, na której pojawiają się informacje, którą można zapelnąć danymi, pracując wspólnie.

Doradca klienta 24/7

Szczególnie istotną rolę tablety odegrają we wsparciu doradców klientów zamożnych, czyli tzw. segmencie personal lub private banking. Specyfika takich usług opiera się w znacznym stopniu na dyskrecji oraz indywidualnym podejściu. Mając w swoich rękach tablet i odpowiednie oprogramowanie, klient może sam przeglądać stan swojego portfela, czytać wiadomości od osobistego doradcy, czy też analizować raporty okresowe. Smartfony i tablety dają tę przewagę, że są zawsze obecne tam, gdzie ich właściciel, a tym samym dają mu poczucie „bycia na bieżąco”. Obserwowane zachowania uczestników konferencji, podróży, spotkań pozwalają stwierdzić, że potencjał tych urządzeń jest jeszcze w znacznym stopniu nieodkryty. Coraz rzadziej korzysta się z laptopa, czego powodem jest jego waga i nieporęczność – nawet przy niewielkich rozmiarach. Minimalizacja rozmiarów laptopów zmusza ich użytkowników do wyłączenia wzroku lub stosowania nieporęcznych narzędzi ułatwiających czytanie tekstu czy obsługę aplikacji

na małym ekranie, przy braku wygodnych urządzeń wskazujących (mysz). W przypadku smartfonów czy tabletów taki problem rozwiązany jest poprzez specjalistyczne aplikacje (często darmowe dla klienta końcowego) dostosowane do obsługi dotykowej oraz rozmiarów ekranów tych urządzeń.

Odpowiedź Comarch na potrzeby rynku

Comarch rozwijając od wielu lat specjalistyczne systemy dla segmentu rynku finansowego, właśnie w tym obszarze widzi potencjał rozwoju biznesu swoich klientów. Specjaliści Comarch projektują aplikacje dla doradców klienta oraz klientów końcowych segmentu private banking głównie z myślą o wykorzystaniu urządzeń mobilnych. W pierwszym etapie powstaną wersje dedykowane na platformy Apple (iPhone i iPad). Funkcjonalność aplikacji dla doradców będzie pozwalała na przeprowadzenie procesu doradczego z klientem (od profilowania nowego klienta, przez dobór strategii oraz optymalnego portfela modelowego, aż do monitoringu klientów w celu ich sprawnej obsługi). Wymagający klient korzystający ze smartfona czy tabletu będzie mógł pozyskać bieżące informacje o stanie swoich inwestycji, przegłądać raporty okresowe, czy skontaktować się bezpośrednio z osobistym doradcą. Dostęp do aplikacji jest chroniony hasłem, a w przypadku zgubienia lub kradzieży urządzenia istnieje możliwość zdalnego skasowania danych na urządzeniu. Ustawienia aplikacji pozwalają na wybór sposobu, w jaki są przechowywane dane – mogą być synchronizowane i zapisywane na urządzeniu lub zawsze pobierane z serwera w trybie online. 



Bartosz Czyż

Bartosz.Czyz@comarch.com
Business Solutions Manager
Comarch SA



Bramki, sektory, bezpieczeństwo

APUS, CZYLI NOWOCZESNOŚĆ

Realizując założenia ustawy o bezpieczeństwie imprez masowych i podążając śladami klubów z zachodniej europy, również nasze kluby piłkarskie czynią starania w kierunku poprawy bezpieczeństwa stadionowego i ukrócenia wyburków chuligańskich.

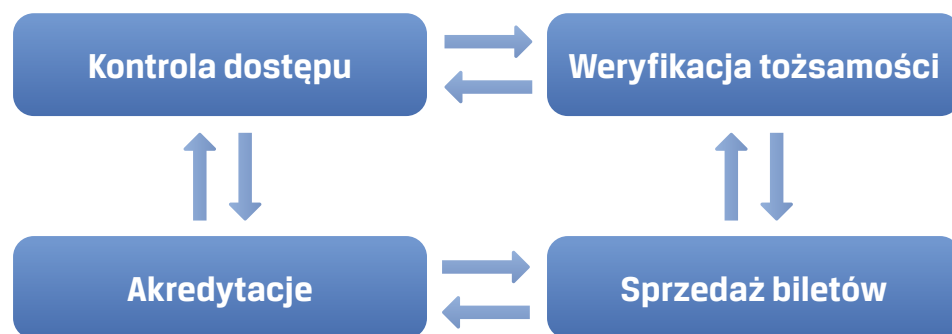
MKS CRACOVIA

także zdecydował się wdrożyć w ramach trwającej przebudowy stadionu nowoczesne rozwiązania sprzyjające poprawie bezpieczeństwa. Wdrożenia nowoczesnego Systemu Kontroli Kart Kibica (SKKK) dokonało centrum produkcyjno-wdrożeniowe Macieja Pawlika (Comarch, sektor APUS). Trwający 8 miesięcy projekt zakończono we wrześniu 2010. Jest to pierwszy w Polsce system stadionowy z kontrolą dostępu opartą na biometrii twarzy.

Systemu Kontroli Kart Kibica to rozwiązanie umożliwiające:

- ▶ rejestrację kibiców (czyli skanowanie dokumentów tożsamości, danych osobowych, zdjęć biometrycznych twarzy),
- ▶ wydawanie i rejestrację Kart Kibica,
- ▶ sprzedaż biletów i karnetów,
- ▶ kontrolę wstępu na stadion (w tym wsparcie dla aktualizacji list tzw. zakazów stadionowych, czyli czarnych list osób notowanych za wybryki chuligańskie albo zidentyfikowanych za pomocą monitoringu stadionowego),
- ▶ automatyczną weryfikację tożsamości kibiców wchodzących na obiekt (na podstawie biometrii twarzy).

W celu realizacji zadań systemu wyodrębniono cztery główne, zintegrowane ze sobą podsystemy:



Całość systemu funkcjonuje w oparciu o wspólną infrastrukturę techniczną, w skład której wchodzi:

- ▶ centralne serwery systemu i urządzenia teletechniczne,
- ▶ 34 furty stadionowe rozmieszczone w obwodzie ogrodzenia stadionu,
- ▶ bramki VIP umiejscowione wewnątrz obiektu,
- ▶ 25 stacji roboczych z urządzeniami peryferyjnymi w Punktach Obsługi Kibica (są to stanowiska rejestracyjne, kasowe, informacyjne oraz tzw. centrum dowodzenia, w którym monitoruje się przebieg meczu od rozpoczęcia wejść na stadion aż do opuszczenia obiektu przez kibiców).

Nie każdy wejście

Najważniejszym elementem systemu jest podsystem kontroli dostępu. Ma on za zadanie weryfikację osób wchodzących na stadion i sterowanie – szeroko pojętym – dostępem do obiektu. Dzięki danym dostarczonym przez system akredytacji i system biletowy otrzymujemy informacje pozwalające na identyfikację osoby oraz określenie prawa wstępu poszczególnych osób na obiekt, a integracja z podsystemem weryfikacji tożsamości pozwala na automatyczną autoryzację tożsamości osób wchodzących na obiekt i uzależnienie prawa wstępu od wyników tej weryfikacji. W przypadku uprawnionego biletu i pozytywnej weryfikacji tożsamości ramiona furty zostaną odblokowane. W przypadku negatywnej weryfikacji – jeśli kibica dotyczy zakaz stadionowy lub ma on niewłaściwy bilet (sfalszowany, oznaczony w systemie jako zgubiony lub ukradziony, nieaktualny, bilet z innego sektora, bilet z innej imprezy itd.) – ramiona furty nie zostaną zwolnione, a kibic nie zostanie wpuszczony do środka.

Nie wpuszczając kibica, system udziela informacji o przyczynie decyzji i ewentualnym rozwiązaniu problemu (może poinformować, że dana osoba posiada bilet na inny mecz, na inny dzień lub wskazać właściwe wejście do jej sektora).

System kontroli dostępu funkcjonuje w oparciu o rozwiązanie Handshake, które współpracuje z czytnikami kart i wyposażonymi w kameryfurtami strzegącymi wejścia na stadion.

Akredytacja, czyli rejestracja i bilety

System akredytacyjny pozwala klubowi na udostępnienie obiektu zarejestrowanym kibicom. Proces akredytacji składa się z rejestracji danych osobowych kibica, opcjonalnej rejestracji danych teleadresowych oraz rejestracji wizerunku twarzy dla celów weryfikacji tożsamości. W tym celu system akredytacji zintegrowany jest z systemem weryfikacji tożsamości.

System biletowy jest rozwiązaniem pozwalającym na integrację systemu ze stroną internetową. W przypadku systemu biletowego dla MKS Cracovia SSA system biletowy będzie dostępny zarówno w tra-

dycyjnej formie (sprzedaż biletów w punkcie kasowym stadionu) oraz online – dostępny z poziomu Portalu Kibica.

Każdy bilet zabezpieczony jest indywidualnym kodem paskowym lub kodem Karty Kibica. Informacje o przydzieleniu posiadaczowi biletu prawa wejścia na stadion są przekazywane do systemu kontroli dostępu. Jednocześnie istnieje możliwość anulowania biletu (np. w przypadku kradzieży) lub rejestracji jego zwrotu, co skutkuje zablokowaniem biletu i odmową wstępu na stadion w przypadku próby jego wykorzystania. Mechanizm blokowania biletu wykorzystany zostanie również w celu egzekwowania zakazów stadionowych. System biletowy jest ściśle zintegrowany z systemem akredytacji i systemem kontroli dostępu.

Who is who?

Aby kontrola dostępu była możliwa i skuteczna, konieczna jest weryfikacja tożsamości kibica. Automatyczna weryfikacja oparta jest na porównaniu dwóch obrazów twarzy – pobranego z bazy danych systemu weryfikacji tożsamości stworzonego na podstawie zdjęcia referencyjnego konkretnej osoby w trakcie rejestracji kibica i obrazu zarejestrowanego z kamery bezpośrednio przy jednym z wejść na stadion. Wynik weryfikacji obrazu twarzy z kamery znajdującej się nad wejściem wyświetlany jest kontrolerowi na monitorze LCD, przez co może on odpowiednio pokierować osobą wchodzącą na obiekt i wymusić na niej zalecane zachowanie.

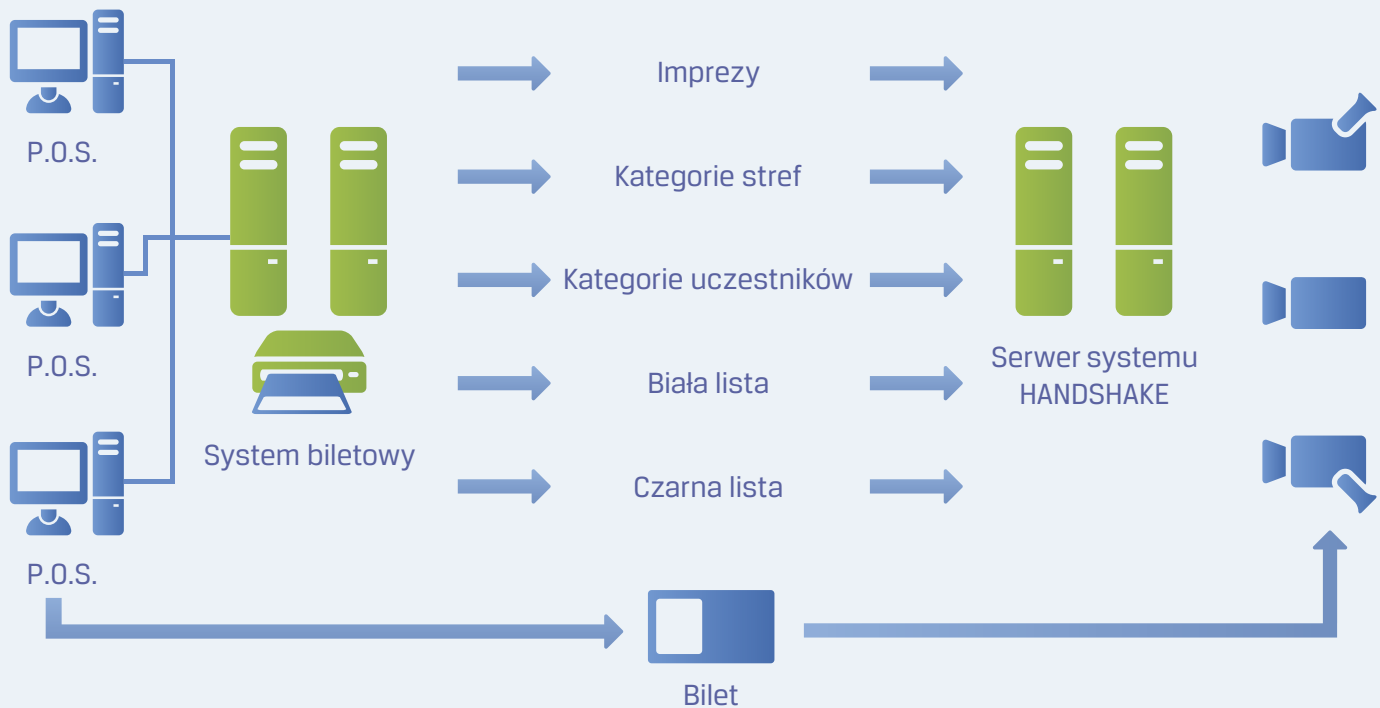
Osoba wchodząca powinna skierować głowę (popatrzyć się) w kierunku kamery i przyjąć neutralny wyraz twarzy. Jeżeli ma założone ciemne, przeciwsłoneczne okulary, powinna je zdjąć. W momencie rejestracji cała twarz powinna być widoczna, bez żadnego przesłonięcia (np. szalikiem, czapką z daszkiem, naciągniętym mocno kapturem itp.).

Jeśli wynik jest pozytywny, kibic usłyszy jeden sygnał dźwiękowy, a blokada kołowrotka zostanie zwolniona, jeśli negatywny, kibic usłyszy trzy sygnały, a na czytniku zostanie wyświetlona przychylna odmowa dostępu.

Rozwiązanie systemu biometriki bazuje na opatentowanej technologii FaceVACS. Wykorzystywane algorytmy pozwalają na rozpoznanie twarzy w różnych warunkach, w zależności od natężenia oświetlenia, ustawienia twarzy, mimiki i zmian w wizerunku twarzy. Jako źródło informacji rejestracyjnych mogą zostać wykorzystane różne media: zdjęcie, strumień wideo, zawartość biometrycznej bazy danych.

Dzięki automatycznej weryfikacji mamy pewność, że osoba wchodząca na stadion jest autoryzowanym właścicielem biletu, karnetu czy Karty Kibica. Świadomość istnienia takiego systemu działa też prewencyjnie, znacząco zapobiegając niepożądanym zachowaniom osób wchodzących/przebywających na stadionie,

System kontroli dostępu oparty o rozwiązanie HANDSHAKE



co było jednym z głównych celów przy projektowaniu tego systemu.

Współpraca z monitoringiem wizyjnym CCTV


W ramach Systemu Kontroli Karty Kibica została również zaprojektowana i wdrożona współpraca z telewizją dozorową. Dzięki temu rozwiązaniu istnieje możliwość identyfikacji osoby znajdującej się w obiekcie, np. w trakcie trwania meczu. Kamera systemu telewizji dozorowanej skierowanej na danego kibica umożliwia rejestrację obrazu twarzy o odpowiednich parametrach. Następnie obraz jest porównywany z bazą danych zdjęć referencyjnych oraz zdjęć wykonywanych na bramkach wejściowych, dzięki czemu możemy identyfikować zarówno osoby zarejestrowane w systemie, jak i tych, którzy nie są zarejestrowani (np. kibiców przyjezdnych). Jest to aktualnie jedyne w Polsce tego typu rozwiązanie, które z powodzeniem zostało już sprawdzone i wykorzystane na pierwszych meczach tuż po uruchomieniu systemu.

Weryfikacja tożsamości została również zintegrowana ze stadionową telewizją dozorową – w celu identyfikacji osoby przebywającej na stadionie, uchwyceniej kamerą CCTV.

System weryfikacji tożsamości zapewnia również możliwość robienia zdjęć osobom wchodzącym do obiektu przez wejścia stadionowe i ich przechowy-

wania przez 2 lata, zgodnie z wymogami ustawy o bezpieczeństwie imprez masowych. Do tego celu wykorzystywane są dane identyfikacyjne kibica zapisane na karcie/bilecie oraz zdjęcie zrobione każdemu wchodzącemu w momencie przechodzenia przez furtę stadionową. Informacje o kibicach uczestniczących w meczach przechowywane są przez 2 lata, a następnie w sposób automatyczny usuwane.

– Realizacja projektu SKKK w ramach przebudowy i modernizacji stadionu Cracovii była procesem złożonym i dość skomplikowanym pod kątem logistycznym. Czujemy dużą satysfakcję z wykonanego zadania i uruchomienia systemu na pełnym stadionie w terminie – mówi Alicja Rogala-Bartoszek, zastępca kierownika projektu po stronie Comarch.

– Dzięki Systemowi Kontroli Kart Kibica nie tylko wiemy, kto wchodzi do konkretnego sektora czy przez bramę. Znamy przyczyny „odbicia się” kibica, natężenie ruchu i liczbę osób w poszczególnych sektorach, co ułatwia nam nie tylko zarządzanie obiektem, ale też przeprowadzenie ewentualnych akcji ratunkowych i interwencyjnych. Obecnie Karty Kibica są kartami dostępowymi, ale już niedługo będą wykorzystywane również jako element systemu lojalnościowego – powiedział Rafał Ościak, dyrektor ds. handlu i marketingu MKS Cracovia SSA. 



Agnieszka Zasadzka

Agnieszka.Zasadzka@comarch.com
Business Solutions Manager
Comarch SA

Nowy ePUAP

CZYLI JAK OMIJAĆ KOLEJKI I OKIENKA



Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej (ePuap) to system, w którym urzędy mogą tworzyć własne aplikacje i udostępniać swoje usługi drogą elektroniczną obywatelom i przedsiębiorcom.

PO co to mają robić? Żeby zmniejszyć kolejki przed okienkami, frustrację petentów i obciążenie własnych pracowników. Petent nie musi wielokrotnie zaglądać do urzędu – żeby zebrać informacje, złożyć wniosek, uzupełnić dokumenty, czy odebrać decyzję. Nie musi czekać na listy polecone ani chodzić po nie na pocztę. Wie-

le spraw urzędowych obywatele mogą zatem załatwić przez Internet, co przyspiesza i upraszcza cały proces, a dodatkowo redukuje koszty funkcjonowania urzędów.

Obecnie rozwijanych jest wiele inicjatyw wychodzących naprzeciw potrzebie wygody i oszczędności w kontaktach obywatela z administracją – są to

inicjatywy lokalne, regionalne, ale także centralne. Czym wyróżnia się ePuap i jakie dodatkowe korzyści gwarantuje?

➤ Usługi wszystkich urzędów w Polsce można wyszukać w pod jednym adresem w Internecie i skorzystać z nich bez wychodzenia z domu.

Platforma ePUAP – możliwość wyboru urzędów spraw wg różnych klasyfikacji

The screenshot shows the ePUAP website interface. At the top, there is a search bar and navigation tabs. Below, the 'Inne klasyfikacje' section is highlighted, showing a list of administrative categories such as 'POLSKA', 'WOJ. DOLNOŚLĄSKIE', etc. A sidebar on the right contains sections like 'Do czego służy strona?', 'Jak znaleźć sprawę w ePUAP?', and 'Sprawy w Twojej miejscowości'.

The screenshot shows the 'Załatw sprawę przez internet' section of the ePUAP website. It features a grid of service categories with brief descriptions and links. Categories include 'Sprawy obywatelskie', 'Motoryzacja i transport', 'Podatki, opłaty, cła', 'Przedsiębiorczość', 'Geodezja i kartografia', 'Pomoc społeczna', 'Inne sprawy urzędowe', and 'Kultura, sport i turystyka'. A 'Zobacz też' section at the bottom lists related services.

➤ Rozwiązanie jest bezpłatne – zarówno dla obywateli, którzy korzystają z usług urzędów, jak i dla urzędów, które udostępniają swoje usługi obywatelom i firmom.

➤ W ramach platformy standardem jest zdolność urzędów do wymiany informacji w postaci elektronicznej (interoperacyjność). Wymaganie to nie jest może szczególnie istotne dla końcowych użytkowników, ale jest ważne dla integratorów, którzy często stają przed problemem dotyczącym np. tego, w jaki sposób podpisaną decyzję w PDF z jednego urzędu wprowadzić do systemu drugiego urzędu opartego na dokumentach XML tak, aby możliwa była automatyzacja przetwarzania. ePuap wprowadza standaryzację: wszystkie wytwarzane i przetwarzane dokumenty to XML oparte na znanej strukturze, ustalone są również zasady sposobu zapisu i kolejności kluczowych danych, takich jak imię i nazwisko, ulica, kod pocztowy itp.

Skąd ten pomysł?

Właścicielem systemu jest MSWiA, a działem odpowiedzialnym za budowę i rozwój (w tym strategię rozwoju) jest Centrum Projektów Informatycznych (CPI) – instytucja wydzielona ze struktur MSWiA, odpowiedzialna za prowadzenie i wdrażanie projektów infor-

matycznych. W pierwszym etapie projektu została opracowana pierwotna koncepcja systemu. W oparciu o nią Comarch zbudował rozwiązanie ePuap. W tym czasie została również stworzona pełna infrastruktura niezbędna do działania systemu tej klasy. Od maja 2008 roku system ePuap pracuje produkcyjnie. W pierwszych osiemnastu miesiącach działania systemu prowadzone było utrzymanie i drobne prace „ulepszające”, a jednocześnie zbierane były doświadczenia w celu opracowania założeń do kolejnej wersji platformy. W grudniu 2009 CPI i Comarch zawarły umowę na przebudowę ePuap. Projekt zakończył się sukcesem w maju 2010 r.

Nowy ePuap

Znaczna część wysiłku włożonego w przebudowę ePuap skierowana została ku polepszeniu komfortu korzystania z platformy przez użytkowników końcowych. Do najważniejszych elementów systemu należą:

- Czytelna strona główna z łatwym dostępem do najważniejszych funkcji. Funkcje zostały pogrupowane tematycznie, a użytkownik jednocześnie ma dostęp do podręcznika użytkownika, może zadać pytania i skorzystać z FAQ.

- Proste przeglądanie i wyszukiwanie usług urzędowych. Usługi zostały pogrupowane tematycznie,

co ułatwia ich znalezienie i sprawia, że informacje zawarte na stronie są przejrzyste.

- Łatwe wypełnianie i wysyłanie dokumentów. ePuap oferuje kreator dokumentów, który krok po kroku wspiera wypełnianie, podpisywanie i przesyłanie dokumentu. System zapewnia również kontekstową pomoc w wypełnianiu, a formularze zostały przygotowane w sposób intuicyjny i przyjazny nawet dla użytkownika niezbyt biegłego w zawilościach informatyki.

Kolejne zalety to:

- Obsługa potwierdzeń urzędowych (potwierdzenie faktu wysłania dokumentu do urzędu (UPP), potwierdzenie faktu doręczenia dokumentu przez urząd obywatelowi (UPD), potwierdzenie dokonania opłaty (EPO)).

- Możliwość konfigurowania i udostępniania usług samodzielnie przez urzędy. Każdy podmiot publiczny może na ePuap utworzyć swoją aplikację; aplikacja zazwyczaj składa się z jednego lub kilku formularzy (np. wniosku i decyzji), które można „wyklikać” za pomocą narzędzia udostępnianego na ePuap lub też napisać poza ePuap (w języku XForms lub w PDF). Tworzone aplikacje są również wyposażone w pewną logikę, która może np. oznaczyć czasem

Platforma ePUAP – klasyfikacja spraw życiowych, panel logowania

dokument, zweryfikować podpis, zweryfikować jego poprawność (np. zgodność ze schematem XSD), czy przesłać potwierdzenie wysłania.

Łatwość integrowania własnych systemów z ePuap. Platforma jako jedno z nielicznych rozwiązań z jednej strony udostępnia znaczną część swoich podstawowych funkcjonalności za pomocą usług sieciowych, a z drugiej strony (co jest jeszcze rzadsze) pełną dokumentację techniczną pozwalającą na zaprojektowanie i wykonanie integracji.

ePuap stanowi i udostępnia oficjalne repozytorium wzorów dokumentów elektronicznych w Polsce (sprowadza się to zasadniczo do tego, że jeśli jakiś urząd wymaga dokumentu elektronicznego w pewnej strukturze, to aby to wymaganie było skuteczne, musi opis tej struktury umieścić w repozytorium ePuap – w postaci schematu XSD, wzorca wizualizacji XSL oraz pliku opisującego XML – razem stanowiących wzór dokumentu elektronicznego).

Ale to wcale nie koniec

Wszyscy czekamy na decyzje, które mogą znacząco (i to pozytywnie) wpłynąć na dostępność administracji w Polsce – dotyczące uruchomienia profilu zaufanego. W swojej koncepcji jest to rozwiązanie, które stanowi bezpłatną alternatywę dla podpisu elektro-

nicznego. Polega ono na tym, że obywatel najpierw zakłada konto na ePuap (dane, jakie podaje, są weryfikowane z rejestrami państwowymi – w szczególności z PESEL), a następnie naciska przycisk „złóż wniosek o profil zaufany”. W kolejnym kroku musi niestety (choć tylko jednorazowo) udać się do dowolnego urzędu ZUS, urzędu wojewódzkiego lub skarbowego i pokazać swój dowód osobisty w okienku. Osoba potwierdzająca profil wyszukuje wniosek na ePuap, sprawdza, czy dane we wniosku zgadzają się z danymi na dowodzie osobistym, daje wniosek do podpisu obywatelowi i potwierdza profil w ePuap (z wykorzystaniem podpisu cyfrowego lub podpisu potwierdzonego profilem zaufanym). Od tego momentu obywatel może wykorzystywać swój profil zaufany na ePuap do podpisywania dokumentów (podobnie jakby używał certyfikatu kwalifikowanego) – podpis ten będzie miał moc prawną do procesowania spraw w urzędach. Istnieje również możliwość użycia podpisu potwierdzonego profilem zaufanym na ePuap w innych systemach z wykorzystaniem usług sieciowych udostępnianych przez platformę.

Warto podkreślić, że funkcjonalność profilu zaufanego jest już wykonana, a jej uruchomienie czeka tylko na podpis Ministra SWIA złożony na odpowiednim rozporządzeniu.

Adam Świętojański

Adam.Swietojański@comarch.com
Business Unit Manager
Comarch SA

Glassfish ESB

GlassFish ESB 

– rybka, która spełnia więcej niż trzy życzenia

CZYLI ESB OKIEM KONSULTANTA



Wizje i miraż

Gdy kilka lat temu usłyszałam opowieści wielkich firm o stworzonym przez nie oprogramowaniu, które kiedy tylko znajdzie się przy innym oprogramowaniu, oblepi je jak galareta, zassie i połączy się z nim bez względu na technologię, zakres i cel biznesowy, tylko się uśmiechnęłam. Traktowałam te opowieści jak inne marketingowe bajania – na czele z udziałami w rynku (gdymy zsumować deklarowane udziały wszystkich graczy, rynek miałby ni mniej, ni więcej tylko 378 proc.).

Wkrótce jednak miraż stały się coraz bardziej wyraziste, aż wreszcie znalazły się niemal na wyciągnięcie ręki. Projekty realizowane w ramach naszego sektora uświadomiły mi, że SOA (ang. Service-Oriented Architecture) jest już całkowicie realną funkcjonalnością wykorzystywaną w dużych i złożonych projektach. Z galaretą i samopołączeniem ma to niewiele wspólnego, ale działa.

Ujmując rzecz ogólnie, SOA to architektura, w której kładzie się nacisk na usługi wykonywane przez systemy informatyczne na potrzeby użytkownika. Usługi może udostępniać każdy element oprogramowania pod warunkiem, że będzie on mógł wymienić dane i współpracować z pozostałymi elementami systemu.

Na początku był XML

Wymiana danych między aplikacjami była możliwa od bardzo dawna, ale gdy w cyberprzestrzeni pojawiły się webserwisy, sprawa nabrała przyspieszenia, bowiem XML – mimo swej prostoty, a może właśnie dzięki niej – znacznie ułatwił wymianę danych między aplikacjami (bez względu na język, platformę czy system operacyjny). Wykorzystywany w usługach sieciowych język XML stał się „lingua franca” aplikacji w sieciach korporacyjnych, a z nich stopniowo rozpoczął swój marsz na podbój Internetu poprzez usługi dostępne publicznie. Prędko okazało się, iż sztywne połączenia usług sprawdzają się jedynie w przypadku niewielkiej liczby łączonych systemów, natomiast w złożonych architekturach opartych na większej liczbie usług liczba połączeń punkt-punkt tak szybko rosła, że pojawił się problem, jak nimi wszystkimi skutecznie zarządzać. Wprawdzie każda z usług potrafiła się już ładnie przedstawić, ponieważ przykładowo prezentowała swój opis w języku WSDL, ale należało jeszcze wszystkim zainteresowanym wskazać jej adres. A ponieważ adresy najlepiej trzymać w książce adresowej, narodziła się koncepcja „yellow pages” dla webserwisów – czyli rejestrów UDDI, w których usługodawcy mogą rejestrować swoje usługi, aby mogli je odszukać klienci.

A potem było już tylko lepiej

W miarę rozwoju technologii pojawiły się kolejne wyzwania. Co bowiem, kiedy możemy już odnaleźć pożądaną usługę, ale poszczególne systemy nie „mówią” wspólnym językiem i nijak nie mogą się dogadać? Potrzebny im pośrednik, który będzie zarówno tłumaczem cierpliwie przekładającym wiadomości na wiele języków, jak i listonoszem, który odszuka odbiorcę i dostarczy mu wiadomość, a jeśli w danej chwili będzie on nieobecny, to przechowa wiadomość w swojej przepastnej torbie i dostarczy ją później. Ba, powinien być on również po trochu dyrygentem, który w razie potrzeby pokieruje całą orkiestrą serwisów, aby wspólnie odegrały symfonię na żądanie klienta.

I na tym polu niezwykle pomocne stały się szyny usług, czyli ESB (ang. Enterprise Service Bus), których działanie opiera się na zasadzie:

▶ Jesteś klientem – po co masz sam dogadywać się ze wszystkimi, podłącz się do nas, a my skomunikujemy Cię, z kim tylko będziesz potrzebował, a Ty po prostu skupisz się na tym, co potrafisz najlepiej – na swoim biznesie.

▶ Masz coś do zaoferowania dla innych – udostępnij swoją usługę u nas, a my rozreklamujemy Cię i przekierujemy do Ciebie klientów, którzy właśnie Ciebie szukają.

Przy czym jesteśmy bardzo elastyczni – nie musisz się do nas dostosowywać, bo my możemy dostosować się do Ciebie. Protokół SOAP – czy w ogóle XML – to nasza specjalność, ale jeśli dla Ciebie jest on problemem, to daj nam, co masz – może być to plik czy tablica w bazie danych; dla Ciebie połączymy się też przez protokoły FTP, HTTP, LDAP lub prześlemy komunikat JMS.

Dla Ciebie możemy dowolnie „zonglować” komunikatami – transformować je, łączyć, czy też rozdzielać, aby np. równolegle odpytać kilku dostawców. Jeśli coś ma być czasochłonne, nie musisz na nas czekać, asynchronicznie doślemy Ci odpowiedź, jak ją tylko otrzymamy. Wszystkie Twoje komunikaty będą niezawodnie dostarczane, nawet jeśli akurat Twój usługodawca ma przerwę (np. serwisową) – poczekamy i ponowimy żądanie później.

Możesz być pewny, że cała komunikacja będzie całkowicie bezpieczna – możemy zadbać o szyfrowanie i podpisywanie Twoich wiadomości – oraz oczywiście umożliwimy monitorowanie całej transmisji.

Szyna usług ma zaimplementowane różne sposoby komunikacji z aplikacjami biznesowymi, sama dokonuje transmisji w postaci komunikatów XML. Taka szyna jest również odpowiedzialna za transakcyjność, bezpieczeństwo i niezawodność całej

implementacji. Potrafi przetransformować komunikat wychodzący z jednego systemu na komunikat, który rozumie drugi system – co sprawia, że systemy mogą ze sobą „rozmawiać” jak w pełni zintegrowany system. Potrafi też zadbać, żeby odpowiedni proces biznesowy przechodził przez wszystkie etapy w sposób poprawny i dokładny.

Sednem są ości... a raczej szyna. Kilka słów od projektanta

Wśród wielu rozwiązań ESB na rynku na uwagę zasługuje wytworzona przez firmę SUN Microsystems, przy silnym udziale społeczności, platforma GlassFish ESB bazująca na znanym serwerze aplikacyjnym GlassFish, którego kolejne wersje uważane są za platformę referencyjną standardów J2EE 5 i J2EE 6.

Posiadamy kompetencje we wdrażaniu zarówno komercyjnego rozwiązania GlassFish ESB, jak i jego darmowego odpowiednika – platformy OpenESB rozpowszechnianej na otwartej licencji CDDL.

Serwer Glassfish ESB jest zgodny z Java Business Integration (JBI), który zapewnia modułową architekturę dla serwera z usługami wraz z wyspecyfikowanym sposobem komunikacji. Narzędziem IDE dostarczonym razem z serwerem GlassFish ESB jest środowisko programistyczne NetBeans. Jest to popularne w świecie Java środowisko open source, które umożliwia tworzenie m.in. aplikacji internetowych oraz publikowanie usług na ESB, tzw. Composite Application.

GlassFish – podobnie jak inne szyny danych – zawiera komponenty zapewniające m.in. bezpieczeństwo danych, zarządzanie usługami i loadbalancing. Interfejs usług jest niezależny od implementacji, która może zostać zrealizowana na bazie różnych technologii. Pozwala to uzyskać elastyczność w ewentualnej przyszłej rozbudowie systemu.

W standardowej instalacji GlassFish ESB są dostępne już m.in. następujące komponenty:

1. silniki usług (ang. service engines):

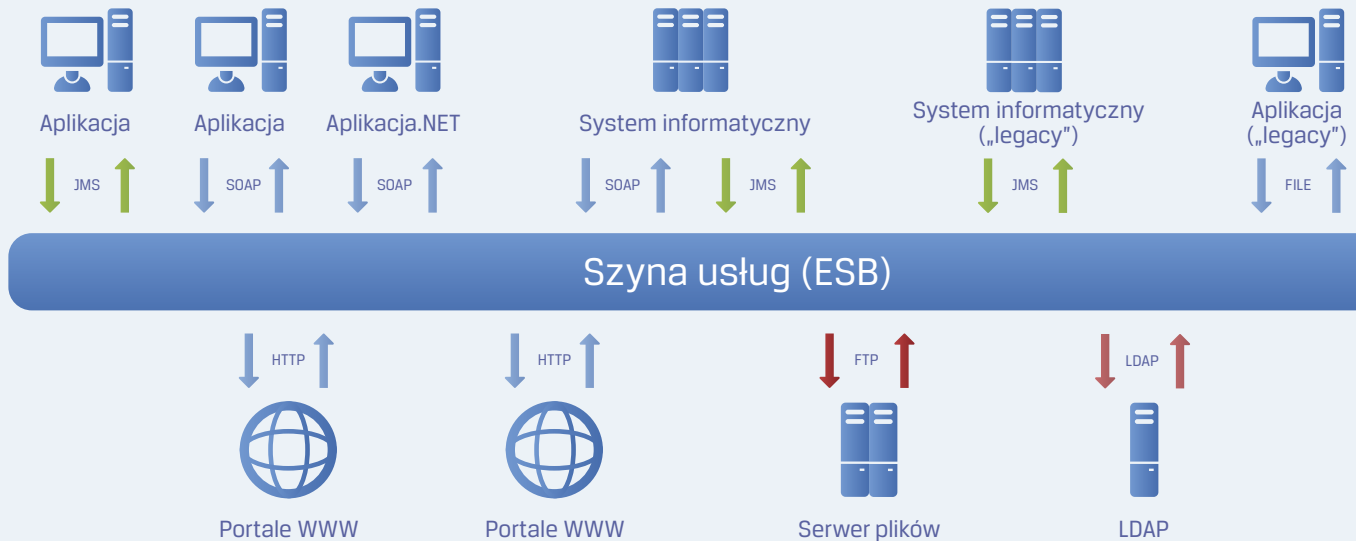
- ▶ BPEL
- ▶ Data Mashup
- ▶ IEP
- ▶ Java EE
- ▶ XSLT

2. komponenty wiązania (ang. Binding Components):

- ▶ Database
- ▶ File
- ▶ FTP
- ▶ HTTP
- ▶ JMS – LDAP

Rys.1. Architektura z szyną usług (ESB):

- systemy / aplikacje wykorzystują dogodny dla nich protokół (preferowany SOAP)
- dla starszych systemów / aplikacji można wykorzystać (lub stworzyć) dedykowane konektory (JCA) lub zapewnić integrację poprzez pliki, odwołania do baz danych itp.



✘ Scheduler

3. edytory i typy projektów (ang. Editors and Project Types):

✘ CASA Editor

✘ WSDL Editor

✘ Composite Application



Agnieszka Zasadzka

Agnieszka.Zasadzka@comarch.com
Business Solutions Manager
Comarch SA

Oczywiście nic nie stoi na przeszkodzie, aby właśnie dzięki wspomnianej już architekturze JBI standardową instalację szyny poszerzyć o własne komponenty, np. dedykowane do obsługi specyficznej komunikacji ze starszymi systemami.

Na szynie danych można udostępnić nie tylko własne usługi, ale dodać także usługi udostępnione w zewnętrznych systemach. Pozwala to w łatwy sposób integrować systemy funkcjonujące w przedsiębiorstwie i panować nad zmieniającymi się potrzebami.

Dzięki szynie ESB istnieje luźne powiązanie pomiędzy dostawcami i konsumentami usług. Możliwe jest przez to elastyczne i łatwe reagowanie na zmieniające się warunki i dostosowywanie systemów np. do zmieniających się potrzeb biznesowych czy prawnych. Przetwarzanie jest ukryte za komponentem dostępnym jako usługa. W przypadku zmiany potrzeb biznesowych należy zmodyfikować/przetestować i udostępnić na szynie wspomniany komponent. W ten sposób zmodyfikowana funkcjonalność stanie się dostępna dla wszystkich konsumentów usługi.

To oczywiście jeszcze wcale nie koniec

Do funkcjonującej szyny danych można w miarę rozwoju przedsiębiorstwa czy instytucji dołączać kolejne aplikacje, których usługi będą wykorzystywane w systemie z zachowaniem zasad bezpieczeństwa i zarządzania informacją. Rozwiązanie wspiera główne technologie webowe, ułatwiające obsługę złożonych architektur informatycznych. Kolejną jego istotną zaletą jest też skalowalność (m.in. możliwość klastrowania).

Wynika z tego, że architektura SOA może być oferowana wszędzie tam, gdzie uwarunkowania biznesowe, złożoność lub złożoność struktury wymuszają funkcjonowanie wielu systemów informatycznych. Dzięki zastosowaniu tej technologii użytkownicy uzyskują spójny system informatyczny, możliwość raportowania ze wszystkich posiadanych systemów baz hurtowni danych, a administratorzy stabilność i przyjazne zarządzanie posiadaną architekturą. ❏

Mobilność

CZYLI SPACER W CHMURACH



Obecne realia rynku pracy są diametralnie odmienne od tych, z którymi mieliśmy do czynienia jeszcze 20 czy 40 lat temu. Cechuje się on bowiem niesamowitą dynamiką zmiany sposobu i jakości pracy. Dziś, zamiast za biurkiem, coraz częściej pracujemy, będąc w podróży. W Europie obserwujemy tendencję do coraz częstszego wykorzystywania urządzeń bezprzewodowych oraz większej mobilności zarówno w pracy, jak i poza nią.

UCZESTNICY sondażu przeprowadzonego przez firmę Ipsos w Polsce uważają, że Internet był najważniejszym czynnikiem zwiększającym wy-

dajność pracy w ciągu ostatnich 50 lat, natomiast w bliskiej przyszłości dominować będą nowinki technologiczne zwiększające wygodę i elastyczność korzystania z niego – a w szczególności sieci

bezprzewodowe i szerokopasmowe oraz urządzenia przenośne.

Jak wynika z powyższych badań, konsumenci będą wydawać więcej na urządzenia bezprzewodowe.

W związku z opisanymi wyżej tendencjami sprzedaż sprzętu bezprzewodowego w Polsce będzie rosła, co umożliwi zwiększenie wydajności pracy z jego użyciem.

W poprzednim, 2010, roku smartfony oraz tablety całkowicie zdominowały rynek urządzeń mobilnych. Obecnie stają się one podstawowym narzędziem komunikacji używanym w nowoczesnych firmach, niejednokrotnie ważniejszym od stacjonarnego telefonu czy komputera. W sytuacji, gdy telefon komórkowy, a raczej terminal mobilny, staje się narzędziem, z którym przedsiębiorcy się niemal nie rozstają, oczekują oni od niego dostępu do tych samych aplikacji, których używają na laptopie czy komputerze osobistym. Dodatkowo powinny być one jeszcze zintegrowane z systemem do zarządzania przedsiębiorstwem klasy ERP.

Czym jest oprogramowanie dedykowane na urządzenia mobilne?

Podstawowym atutem urządzeń mobilnych jest to, że można je zabrać ze sobą praktycznie wszędzie. Dzięki niewielkim rozmiarom możemy cieszyć się funkcjonalnościami oprogramowania w dowolnym miejscu, w jakim się znajdujemy, o każdej porze dnia i nocy. Będąc w delegacji poza firmą, możemy przesłać do biura informacje (np. raport ze spotkania) lub też pobrać dane z firmowej bazy. Wpływa to znacząco na poprawę szybkości przepływu informacji w obrębie danej organizacji. A nie od dziś wiadomo, że informacja to pieniądź.

Sektor MSP coraz częściej sięga po biznesowe usługi świadczone przez Internet. Dzięki nim można zmniejszyć wydatki na oprogramowanie i telekomunikację, a jednocześnie zyskać narzędzia do sprawniejszego zarządzania operacyjnego firmą. Tryb internetowego udostępniania specjalistycznych usług IT określa się mianem cloud computingu, w którym klienci wynajmują system IT hostowany przez dostawcę. Model ten polega na korzystaniu przez firmę z pro-

Rys.1. Co będzie miało największy wpływ na wzrost wydajności pracy w ciągu najbliższych 5 lat?



Rys.2. Co miało największy wpływ na wzrost wydajności pracy w ciągu ostatnich 50 lat?



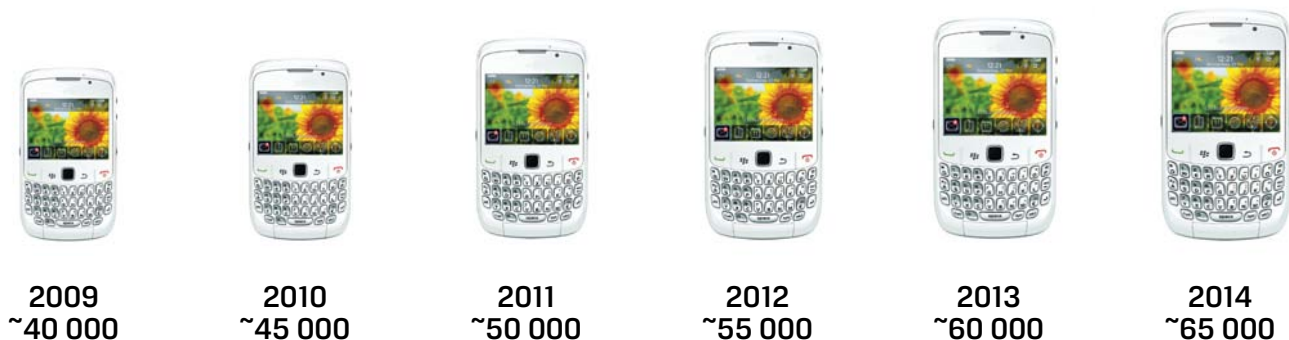
Źródło: IPSOS

gramu do zarządzania przedsiębiorstwem np. przez przeglądarkę internetową, przy opłaceniu jedynie abonamentu miesięcznego, bez potrzeby jego zakupu na własność. Cloud computing to również brak konieczności ponoszenia dodatkowych kosztów związanych z zakupem sprzętu czy też zatrudnieniem dodatkowych specjalistów IT.

Zjawisko rosnącej popularności biznesowych usług internetowych widoczne jest już od kilku lat. Nasiliło się ono na początku kryzysu, kiedy firmy bardziej gorliwie poszukiwały możliwości cięcia kosz-

tów. Powszechniejszy i tańszy dostęp do Internetu oraz rozwój technologii także sprzyja powstawaniu nowych e-usług i systemów IT, które mogą usprawnić działalność organizacyjną i przynieść przedsiębiorstwom oszczędności. Kluczowym zagadnieniem w modelu SaaS jest zapewnienie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa informacji, a także niezawodność dostępu do usług.

Technologie mobilne znajdują swoje zastosowanie wszędzie tam, gdzie liczy się informacja i czas jej przekazania. Proste przesłanie raportu przez przed-



Rys.3. Prognoza dochodów ze sprzedaży urządzeń mobilnych we Wschodniej i Zachodniej Europie. Raport Gartner, Inc. Forecast-Mobile Devices, Worldwide 2007-2014 (miliony dolarów).

Tab. 1. Dane sprzedaży z roku 2010 i prognoza na lata 2011-2015 telefonów komórkowych i urządzeń mobilnych w Polsce („Puls Biznesu”).


Urządzenia posiadane przez Polaków (mln szt.)	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Telefony komórkowe	46	47	47,7	48,1	48,5	49
Smartfony	6	6,8	8,25	11,8	17	23

stawiciela handlowego, wyposażonego tylko w telefon komórkowy, dostęp do informacji o aktualnych rabatach, promocjach, ofertach, możliwość sprawdzenia ilości towaru na półce w danym sklepie pozwala kadrze zarządzającej na szybką analizę zbywalności danego produktu i ewentualnego zapotrzebowania na produkcję kolejnych partii. W przypadku dóbr szybko zbywalnych informacja ta może być kluczowa dla poprawienia całego cyklu sprzedaży, od produkcji po zakup przez klienta.

Rynek urządzeń mobilnych będzie w dalszym ciągu wykazywał dwucyfrowy wzrost w latach 2011 i 2012,

dlatego że odchodzące w przeszłość PC są zastępowane na całym świecie wygodnymi, niedużymi przenośnymi urządzeniami. *Nawet na profesjonalnym rynku biznesowym tablety są traktowane jako substytutu tradycyjnych komputerów PC* – mówi Raphael Vasquez, Senior Research Analyst w Gartner, Inc. Gwałtowny wzrost popularności alternatywnych urządzeń i ograniczenia związane z korzystaniem z PC są tymi czynnikami, które odegrały znaczącą rolę w prognozie Gartnera dla przemysłu PC. Potencjał rynku rozwiązań mobilnych na świecie jest ogromny. Prognozy Gartnera potwierdzają tylko fakt, że przejście w naj-

bliższej przyszłości komputerów PC przez urządzenia takie, jak smartfony i tablety, jest możliwe.

A jak ten rynek kształtuje się w Polsce? Z danych opublikowanych w marcu 2011 roku w „Pulsie Biznesu” wynika, iż Polacy w najbliższych latach również sięgną po smartfony. Niemal co drugi Polak korzystający z telefonu komórkowego będzie za cztery lata używał smartfona. Urządzenia mobilne wraz z odpowiednim oprogramowaniem zintegrowanym z systemem ERP i zaawansowanymi rozwiązaniami biznesowymi dają możliwość swobodnej pracy niezależnie od miejsca, w jakim się znajdujemy. 

Comarch Mobile to zestaw aplikacji działających na urządzeniach mobilnych i usprawniających pracę trzech grup pracowników:

- › **Comarch Mobilny Menadżer** – przeznaczony dla osób zarządzających firmą, umożliwia szybki i intuicyjny wgląd do najważniejszych raportów na temat sytuacji przedsiębiorstwa,
- › **Comarch Mobilny Magazynier** – przeznaczony dla pracowników działu logistyki, działa na mobilnych kolektorach danych, współpracuje ze wszystkimi systemami do zarządzania Comarch,
- › **Comarch Mobilny Sprzedawca** – dedykowany dla przedstawicieli handlowych, zapewnia wsparcie rozległych struktur sprzedaży.

Zobacz, jak rozwiązanie Comarch Mobilny Magazynier we współpracy z systemem Comarch CDN XL wspiera działalność biznesową w Grupie Biuro-LAND, działającej od 1995 roku w branży biurowo-serwisowej.

Zobacz film na www.ERP.Comarch.pl/Mobile



Barbara Skrzypek

Barbara.Skrzypek@comarch.pl
Business Development Manager ERP
Comarch SA



Czas na wideo

Ekspansja bankowości internetowej stawia przed bankami dwa podstawowe wyzwania – konieczność innowacji i wyróżnienia się w wirtualnym świecie oraz pokonanie coraz większych trudności w utrzymaniu rentowności tradycyjnych oddziałów.



złożenie podpisu lub oczekujemy osobistej porady od doradcy. Z drugiej jednak strony to właśnie brak kontaktu osobistego z doradcą dla wielu osób stanowi barierę w korzystaniu z usług banku przez Internet.

Jak przekonać kolejnych klientów do naszej oferty? Jak przekonywać nabierające coraz większego znaczenia społeczności internetowe? Pogoń za rynkiem to za mało, niezbędna jest innowacja. Niezbędne są narzędzia, które pozwolą na zbliżenie się do tych społeczności, a zarazem spowodują poszerzenie oferty obsługowej w kanale internetowym. Wydaje się, że narzędziem, które doskonale spełnia te kryteria, jest kanał wideo.

It's not just the phone industry or the media industry. It is going to be incorporated into every business model you find around the globe [To dotyczy nie tylko telefonii i mediów. To zostanie włączone do każdego modelu biznesowego na świecie] – powiedział CEO Alcatel Lucent podczas Światowego Forum Ekonomicznego w Davos o komunikacji wideo.

Połączenie możliwości bankowości internetowej oraz komunikacji wideo daje nam niepowtarzalną szansę na stworzenie pełnowartościowego wirtualnego oddziału banku. Wirtualny oddział zapewni możliwość odbudowania osobistej więzi banku z klientami. Jeśli dodamy do tego narzędzie do współdzielenia dokumentów online oraz podpis kwalifikowany, to jesteśmy w stanie realizować wszystkie zadania oddziałowe.

Narzędzie Comarch dedykowane do celów komunikacji wideo jest lekką aplikacją opartą na technologii Adobe Flash, która umożliwia umieszczenie komponentu komunikacyjnego na portalu banku lub bezpośrednio w serwisie bankowości internetowej. Od klienta korzystanie z usługi wymaga jedynie zastosowania przeglądarki internetowej oraz mikrofonu. Aplikacja rozpoznaje przepustowość łącza klienta oraz automatycznie dostosowuje jakość przekazu. Dla podniesienia poziomu bezpieczeństwa transmisji połączenie może być szyfrowane.

Do obsługi klientów komunikujących się poprzez kanał wideo wykorzystywane jest dobrze znane narzędzie Comarch Contact Center. Sprawdzone mechanizmy rejestracji kontaktów, identyfikacji połączeń przychodzących oraz dostępu do danych klienta doskonale funkcjonują także w przypadku wideo. To, co udało się osiągnąć podczas projektowania systemu, to możliwość obsługi klientów wideo przez tych samych agentów, którzy obsługują call center. Zastosowanie narzędzia nie wymusza tworzenia dedykowanej jednostki, która będzie się zajmowała tylko wideo. Dzięki integracji kolejki głosowej oraz kolejki wideo połączenia obsługiwane są naprzemiennie, zgodnie z ustalonymi schematami routingu.

Wsparciem dla wideo jest narzędzie do współdzielenia ekranu (screen sharing), które pozwala na

prezentację wskazanej przez doradcę treści klientowi online. System umożliwi prezentację dokumentów oraz materiałów multimedialnych. Narzędzie jest na tyle uniwersalne, że pozwala na wsparcie bieżącej obsługi klientów w zakresie wypełniania zaawansowanych wniosków oraz umów. Stanowi również doskonałą platformę szkoleniową przeznaczoną zarówno dla klientów, jak i na użytek własny organizacji.

Podpis kwalifikowany jako uzupełnienie platformy stworzonej w oparciu o wideo oraz narzędzia do kolaboracji dają możliwość zdalnej akceptacji dokumentów, które przygotowane zostały online z doradcą. Ma to szczególnie znaczenie podczas obsługi klientów biznesowych dysponujących podpisem kwalifikowanym.

Od kilku miesięcy obserwujemy ożywione zainteresowanie komunikacją wideo wśród naszych klientów. Instytucje finansowe, które coraz głębiej angażują się w social media, upatrują w kanale wideo sposobu łatwego dotarcia do społeczności internetowych. Platformy kolaboracji oraz komunikacji wideo mają ogromny potencjał w zakresie zdalnej obsługi klientów – mówi Sławomir Kliś, Business Development Manager w Comarch.

Kolejnym krokiem w rozwoju systemu jest obsługa komunikacji wideo generowanej przez telefony komórkowe nowej generacji. <

LICZBA oddziałów banków wciąż dynamicznie wzrasta, prognozy jednak bezlitośnie wskazują, że najbliższa dekada przyniesie odwrócenie tego trendu. Na koniec 2010 roku w Polsce 16 milionów klientów miało dostęp do bankowości internetowej, a przewiduje się, że każdy kolejny rok zwiększy tę liczbę o milion. Ograniczenie kosztów, samoobsługa, dostęp mobilny oraz brak ograniczeń czasowych to podstawowe zachęty dla kolejnych użytkowników bankowości internetowej. Odwiedzanie oddziału staje się coraz częściej czasochłonnym zajęciem, które zdaje się nie przynosić żadnych korzyści z punktu widzenia klienta. Do oddziału zaglądamy tylko wtedy, kiedy konieczne jest



Lukasz Rozlach

Lukasz.Rozlach@comarch.com
Business Solutions Manager
Comarch SA

Nowoczesne podejście do analizy ryzyka w transakcjach faktoringowych

– NOWE ROZWIĄZANIA SYSTEMOWE DO ZARZĄDZANIA RYZYKIEM DLA BANKÓW I FIRM OFERUJĄCYCH FAKTORING

Factoring jest usługą finansową, stanowiącą bardzo dobrą alternatywę dla tradycyjnego kredytu bankowego. Liczba firm korzystających z usługi faktoringu stale wzrasta, zwiększając tym samym obroty większości dostępnych na naszym rynku banków i firm faktoringowych. Ogromne zainteresowanie tą formą finansowania wpływa na rosnące zapotrzebowanie banków i firm faktoringowych na wyspecjalizowane oprogramowanie do zarządzania ryzykiem w transakcjach faktoringowych.

Zagrożenia

Każda firma faktoringowa, bez względu na rozmiar prowadzonej działalności, weryfikuje swoich klientów i współpracujących z nimi kontrahentów tuż przed podpisaniem umowy faktoringowej. Na tym

etapie udaje się zidentyfikować niejednokrotnie podmioty, które nie kwalifikują się do finansowania. Bank w takim przypadku unika kłopotów z potencjalną niewypłacalnością takiego podmiotu w przyszłości. Co jednak z przypadkami klientów i ich kontrahentów,

którzy przez etap wstępnej weryfikacji przebrnęli bez przeszkód, a dopiero potem zaczynają generować problemy dla instytucji finansowej?

W gąszczu danych

Wykrycie tego typu przypadków w trakcie ciągłej współpracy z klientem i jego kontrahentami nie jest łatwe. Duża liczba klientów oraz jeszcze większy zbiór kontrahentów sprawia, iż indywidualne monitorowanie wszystkich faktur, płatności i innych obszarów staje się praktycznie niemożliwe. Tę lukę wykorzystują klienci, wprowadzając niejednokrotnie fałszywe faktury, które stają się źródłem dodatkowej gotówki, pomagającej podreperować budżet i bieżącą płynność finansową firmy.

Remedium na tego typu problemy może być stosowanie odpowiednich systemów informatycznych, które zapewnią będą monitoring transakcji faktoringowych na wielu płaszczyznach. Wykorzystanie odpowiedniego oprogramowania pozwala zautomatyzować procesy monitorujących i usprawnić pracę osób odpowiedzialnych za zarządzanie ryzykiem w obszarze faktoringu. Nie bez znaczenia jest również fakt, iż owo wyspecjalizowane oprogramowanie do zarządzania ryzykiem może być zupełnie niezależne od transakcyjnego systemu faktoringowego, dzięki czemu każda instytucja faktoringowa może bez przeszkód z takiego rozwiązania skorzystać.

Wartość informacji

W trakcie ciągłej współpracy z klientem faktoringowe systemy transakcyjne gromadzą mnóstwo informacji związanych z dotychczasową obsługą klientów, kontrahentów, faktur oraz spłat. Niestety systemy transakcyjne w zdecydowanej większości przypadków nie potrafią tego typu danych w odpowiedni sposób analizować, aby generowały sygnały ostrzegawcze o pogarszającej się sytuacji finansowej klientów i ich kontrahentów bądź wskazywały na prawdopodobieństwo wyłudzenia (ang. fraud). Firmy faktoringowe na rynkach Europy Zachodniej znacznie częściej korzystają z wyspecjalizowanego oprogramowania do analizy danych faktoringowych, na podstawie których można przeprowadzić analizę portfolio i z określonym prawdopodobieństwem wskazać klientów bądź kontrahentów, którzy doświadczają problemów z bieżącą płynnością finansową.

Analiza trendów

Nowoczesne podejście do analizy ryzyka w transakcjach faktoringowych zakłada stosowanie analizy behawioralnej oraz badanie trendów wyznaczanych przez dane historyczne zgromadzone na podstawie dotychczasowej współpracy z klientem i jego kontrahentami. Wyobraźmy sobie przypadek, w którym mamy przed sobą wykres terminowości realizacji spłat danego kontrahenta na przestrzeni ostatnich dwóch lat. Wykres obrazuje trend i mówi nam, jak kształtowała się nasza dotychczasowa współpraca z danym podmiotem. Trend wskazuje w sposób bardzo czy-

telny, czy terminowość spłat się pogarsza, czy też utrzymuje się na stałym poziomie. Dzięki zaledwie 10-sekundowej analizie wykresu oraz stowarzyszonych z nim danych analitycznych jesteśmy w stanie szybko stwierdzić, czy dany podmiot zaczyna mieć trudności z bieżącą obsługą długu. Dysponując taką informacją na wczesnym etapie, możemy uniknąć wielu problemów w przyszłości.

Istnieje wiele innych metod weryfikacji bazujących na danych zgromadzonych w trakcie dotychczasowej współpracy z klientami. Informacje podlegające analizie można podzielić na szereg grup, w tym:

- ▶ monitoring sprzedaży,
- ▶ monitoring płatności (w tym płatności bezpośrednich),
- ▶ monitoring wiarytelności,
- ▶ monitoring faktur korygujących,
- ▶ monitoring zaangażowania,
- ▶ monitoring przeterminowania,
- ▶ monitoring sporów handlowych,
- ▶ monitoring powiązań kapitałowych,
- ▶ monitoring zachowań klientów oraz dłużników.

Poszczególne analizy możemy łączyć, co w rezultacie daje nam pełniejszy obraz sytuacji. W omawianym wcześniej przykładzie, analizując terminowość spłat kontrahenta, warto sprawdzić również poziom zadłużenia oraz jego zmiany na przestrzeni ostatnich miesięcy/lat. Wzrastający poziom zadłużenia daje kolejny sygnał ostrzegawczy, który może uchronić nas przed przyszłymi stratami.

Monitoring całego portfela wiarytelności

Analiza trendów generowanych przez zestaw danych historycznych jest bardzo dobrym sposobem na wykrycie problemów w trakcie bieżącej pracy z klientem i jego kontrahentami. Jak należy sobie jednak poradzić z monitoringiem danych przy bardzo obszernej portfelu wiarytelności? Rozwiązaniem staje się w takim wypadku odpowiednie oprogramowanie do zarządzania ryzykiem, które na bieżąco monitoruje cały portfel wiarytelności, badając zestaw wskaźników dla każdego z klientów i kontrahentów zarejestrowanych w systemie.

Nie bez znaczenia jest również fakt, iż platforma taka może być wyposażona w mechanizmy alarmujące, które automatycznie informują pracowników faktora o przekroczonych dopuszczalnych poziomach poszczególnych wskaźników.

Analiza behawioralna

W procesie zarządzania ryzykiem jeszcze większym wyzwaniem jest wykrywanie wyłudzeń i oszustw sprwadających się do finansowania nieistniejących faktur. Tradycyjna metoda weryfikacji wszystkich finan-

sowanych faktur przy dużych obrotach faktorów jest kosztowna oraz mało realna. Z pomocą przychodzi tutaj ponownie wyspecjalizowane oprogramowanie odpowiedzialne za analizę behawioralną zachowań klienta oraz jego dłużników. Dzisiejsze systemy potrafią badać napływające dane pod kątem wykrywania zachowań typowych dla sytuacji związanych z próbami wyłudzeń środków pieniężnych, a następnie wygenerować sygnał ostrzegawczy w uzasadnionych przypadkach. Istnieje duża liczba metod pomagających wytypować tego typu przypadki. Metody te mogą być zaimplementowane przez wyspecjalizowane oprogramowanie, które na bieżąco monitoruje transakcje i typuje wiarytelności do weryfikacji bądź też ostrzega w zdefiniowanych przypadkach na etapie akceptacji wniosku o wykup.

O platformie CFFP (Comarch Factoring Fraud Prevention)

Mechanizmy opisane w ramach artykułu stanowią podstawę platformy Comarch Factoring Fraud Prevention, która jest odpowiedzialna za zarządzanie ryzykiem w transakcjach faktoringowych.

System CFFP nie stanowi alternatywy dla istniejących systemów transakcyjnych odpowiedzialnych za obsługę i księgowanie transakcji faktoringowych. System CFFP jest niezależną platformą stanowiącą naturalne uzupełnienie dla każdego faktoringowego systemu transakcyjnego, znacznie zwiększając poziom bezpieczeństwa prowadzonego przez firmę faktoringową biznesu. <



Krystian Suchodolski

Krystian.Suchodolski@comarch.com
Business Solutions Manager
Comarch SA

Medyczna hurtownia danych

– PROJEKT PILOTAŻOWY DLA CSIOZ

CSIOZ (Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia) jest jednostką budżetową powołaną w 2000 roku w celu realizacji zadań z obszaru budowy społeczeństwa informacyjnego, obejmujących organizację i ochronę zdrowia, dostosowywanie do przepisów Unii Europejskiej w zakresie funduszy strukturalnych oraz programów e-zdrowie. CSIOZ wspomaga również ministra właściwego do spraw zdrowia w zakresie podejmowania decyzji zarządczych, prowadząc analizy statystyczne, ekonomiczne oraz socjologiczne.

Powódz danych

Jednak by móc sporządzać wiarygodne i odpowiadające rosnącym potrzebom informatycznym analizy, raporty i statystyki, konieczne jest narzędzie zdolne do przetworzenia wszystkich posiadanych danych. W służbie zdrowia każdego dnia gromadzona jest gigantyczna ilość danych źródłowych, co więcej – są one rozproszone nie tylko w wielu różnych systemach i bazach danych (ukierunkowanych na konkretne problemy), ale nawet w różnych sektorach opieki zdrowotnej. Wszystko to powoduje, że ich wykorzystanie do celów naukowo-badawczych czy też do prognozowania przyszłych trendów z zakresu ochrony zdrowia było znikome.

Niewykorzystany potencjał posiadanych informacji oraz brak dostępu do danych przez instytucje najbardziej

nimi zainteresowane doprowadziły do podjęcia decyzji o stworzeniu prototypu narzędzia raportująco-analitycznego, które pozwoli na generowanie informacji z rozproszonych systemów informatycznych, ich przetwarzanie i prezentację wyników.

Właśnie w tym celu Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia w kwietniu 2010 roku podpisało umowę z Comarch SA na dostawę oprogramowania i narzędzi do budowy hurtowni danych i narzędzi analitycznych wraz z usługami informatycznymi i szkoleniowymi niezbędnymi do zaprojektowania, wytworzenia i wdrożenia prototypu Systemu Analiz, Statystyk i Raportów.

Prototyp ten jest częścią Projektu PI, którego celem głównym jest „budowa elektronicznej platformy usług publicznych w zakresie ochrony zdrowia umożliwiają-

cej organom administracji publicznej, przedsiębiorcom (m.in. zakładom opieki zdrowotnej, aptekom, praktykom lekarskim) i obywatelom gromadzenie, analizę i udostępnianie zasobów cyfrowych o zdarzeniach medycznych”.

Z uwagi na specyfikę branży i skalę projektu na etapie wyboru rozwiązania zastosowano dodatkowe wymagania dotyczące platformy, na której miała być przygotowana pilotowa implementacja systemu. Podstawowym kryterium była powszechność implementacji danego narzędzia (nie tylko w Polsce), instalacje działające w służbie zdrowia oraz projekty światowe o podobnej skali i profilu.

Zamawiający zwracał również uwagę na elastyczność platformy w zakresie wspieranych systemów operacyjnych, narzędzi i standardów oraz w zakresie



konfiguracji i rozbudowy implementacji. Istotną była też kwestia rozwoju wybranych narzędzi w przyszłości i oferowanego serwisu.

Na kłopoty Oracle

Wybór narzędzi Oracle wynikał również i z tego, że zamawiający miał doświadczenie w pracy z bazami Oracle, a Comarch posiadał duże kompetencje w budowaniu hurtowni danych w oparciu o rozwiązania tego producenta.

Dostarczone przez Comarch rozwiązanie obejmowało swoim zakresem następujące narzędzia:

- ▶ Oracle Database Enterprise Edition 11gR2, Oracle Warehouse Builder 11gR2 – miały na celu realizację procesów ETL i obsługę struktur wielowymiarowych,

- ▶ Oracle Business Intelligence 10g, Oracle Data Miner – służyły do realizacji przykładowych analiz, statystyk i raportów,
- ▶ Eviews 7 Enterprise Edition – to jedno z najlepszych narzędzi dedykowanych do analiz ekonometrycznych i szeregów czasowych,
- ▶ LDAP Active Directory, Oracle Administration Tool, Oracle Database Enterprise Edition 11gR2 – narzędzia użyte w celu zaspokojenia wymagań w zakresie integracji i bezpieczeństwa.

Jak to wyglądało w praktyce?

W ramach prototypu wdrożono następujące moduły:

- ▶ Moduł składowania danych, wyników i metadanych, który miał zapewnić gromadzenie danych i wyników oraz optymalizację (partycjonowanie, indeksowanie, kompresję).
- ▶ Moduł zarządzania wynikami umożliwiający wykonywanie raportów ad-hoc, zarządzanie wynikami, wykonywanie analiz statystycznych i prognoz szeregów czasowych.
- ▶ Moduł administrowania systemem – służący do administracji użytkownikami i uprawnieniami oraz do nadzoru.

W ramach projektu skonfigurowane zostały:

- ▶ Maszyna Wirtualna Bazy danych (Serwer Bazy Danych) – serwer, na którym pracują wszystkie instancje baz danych.
- ▶ Maszyna wirtualna narzędzi klienckich – obraz systemu operacyjnego Windows Server 2008 32-bit (maszyna wirtualna), w którym zainstalowane i skonfigurowane zostało oprogramowanie do przygotowania danych oraz realizacji analiz, statystyk i symulacji.
- ▶ Maszyna wirtualna Oracle Business Intelligence i Active Directory – obraz systemu operacyjnego Windows Server 2008 32-bit, w którym zostało zainstalowane i skonfigurowane oprogramowanie do raportowania.
- ▶ Stacje klienckie.

Dane – Analizy – Wiedza – Sukces

Wdrożone przez Comarch narzędzie w wersji prototypowej umożliwia zbieranie, magazynowanie, sprawdzanie poprawności i przetwarzanie danych z różnych źródeł sektora.

Pozwala też na tworzenie kompleksowych analiz, statystyk i raportów dla potrzeb:

- ▶ nowego modelu Systemu Statystyki Medycznej,
- ▶ przeprowadzania analiz i przetwarzania danych statystyczno-prognostycznych uzyskanych z NFZ dla sektora ochrony zdrowia,
- ▶ celów naukowych (przy użyciu narzędzi analizy statystycznej oraz ekonomicznej).

Dostarczony przez Comarch system przetwarza dane ochrony zdrowia z wielu źródeł, m.in. z:

- ▶ Programu Badań Statystycznych Statystyki Publicznej,
- ▶ Polskiego Rejestru Wrodzonych Wad Rozwojowych,
- ▶ NFZ o zakresie zgodnym z określonym w załączniku Nr 2 do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 27 lipca 2005 r. (dane zagregowane przekazywane do władz wojewódzkich),
- ▶ Elektronicznego Rejestru Zakładów Opieki Zdrowotnej,
- ▶ badań socjologicznych (badania CBOS, CSIOZ).

System Analiz dostarcza Ministrowi Zdrowia, specjalistom z branży medycznej i środowiskom naukowym narzędzia, dzięki którym mogą przeprowadzać wieloprzekrojowe raporty i analizy. Otrzymane wyniki pomogą środowisku medycznemu stworzyć programy profilaktyczne i specjalizacje, procedury medyczne, a także lepiej zdefiniować koszty leczenia i budżety jednostek medycznych. To zaś pozwala na dostosowanie liczebności, struktury oraz kompetencji pracowników sektora w celu poprawy jakości obsługi zgodnie z polityką państwa w zakresie tej działalności. System pomoże też gromadzić dane dla potrzeb tworzenia rejestrów badawczych.

Dzięki zastosowaniu systemu uprawnień jego użytkownicy będą mogli monitorować jakość świadczonych usług medycznych, prawidłowość ich rozliczeń (w tym także wykrywać nadużycia) oraz przeprowadzać analizy dla potrzeb typowo naukowych. Dla podmiotów prowadzących nadzór nad procesem rozliczeń z NFZ wdrożone rozwiązanie stanowi źródło statystyk medycznych i danych o jakości usług świadczonych przez branżę ochrony zdrowia.



Agnieszka Zasadzka

Agnieszka.Zasadzka@comarch.com
Business Solutions Manager
Comarch SA



Palcem po monitorze, czyli co oferuje e-Turysta

Wszystko już było?

Żeby zwiększyć swoją atrakcyjność, coraz więcej miast i regionów decyduje się na promocję w Internecie. Sieć pełna jest stron WWW dotyczących miast, konkretnych zabytków, atrakcyjnych regionów oraz zawierających informacje przydatne dla turystów. W sieci można znaleźć bez trudu miejsca do spania, jedzenia, atrakcje dla dorosłych i dla dzieci.

Wydawać by się mogło, że i w tym obszarze wszystko już było, jednak nowy projekt Comarch – system e-Turysta – łączący w sobie funkcje rozbudowanego portalu i mapy GIS – daje użytkownikom zupełnie nowe możliwości promocji w sieci.

Spacerkiem po...

Portal oparty na rozwiązaniu e-Turysta ma ściśle odpowiadać na potrzeby odbiorców. Oznacza to, że każdy użytkownik powinien znaleźć w nim interesujące informacje. Jak to jest możliwe?

Portal może współpracować z wieloma mapami – o różnym stopniu szczegółowości, na których zaznaczone są różne typy obiektów oraz różnorodne informacje dodatkowe. Ponadto gromadzone na stronie informacje mogą być poszerzane o dane pochodzące z innych systemów, takich jak serwery

meteorologiczne, serwery rozmaitych instytucji, uczelni itp.

Dzięki temu użytkownicy mogą wirtualnie zwiedzać interesujące ich miejsca, uzyskując jednocześnie wszelkie potrzebne im informacje szczegółowe.

W miście

W portalach miejskich turysta może wyszukać trasy wycieczkowe (śledząc je na mapie), zapoznając się przy okazji ze szczegółowymi informacjami o konkretnych obiektach. Może też znaleźć miejsca noclegowe i lokale gastronomiczne odpowiednie dla swojego budżetu, a także odszukać informacje o sposobie dojazdu do celu, a także o transporcie wewnętrznym, dostępnych parkingach i ewentualnych utrudnieniach w ruchu.

Dzięki elastyczności systemu inaczej będą wyglądały mapy przeznaczone dla turystów niepełnosprawnych – bowiem będą one uwzględniały ułatwienia architektoniczne, możliwość wynajęcia przewodnika dla niesłyszących bądź niewidomych czy też specjalne tryby zwiedzania.

W przypadku większych miast atrakcje turystyczne mogą być też grupowane w pakiety lub wyszukiwane według słów kluczowych – przykładowo: najważniejsze

obiekty, atrakcje dla dzieci, dla maturzystów, dla wielbicieli zabytków techniki, judaica itp.

Te narzędzia będą przydatne również dla nauczycieli planujących wycieczki lub lekcje w terenie, pilotów wycieczek, przewodników turystycznych czy uczniów opracowujących jakies zagadnienia.

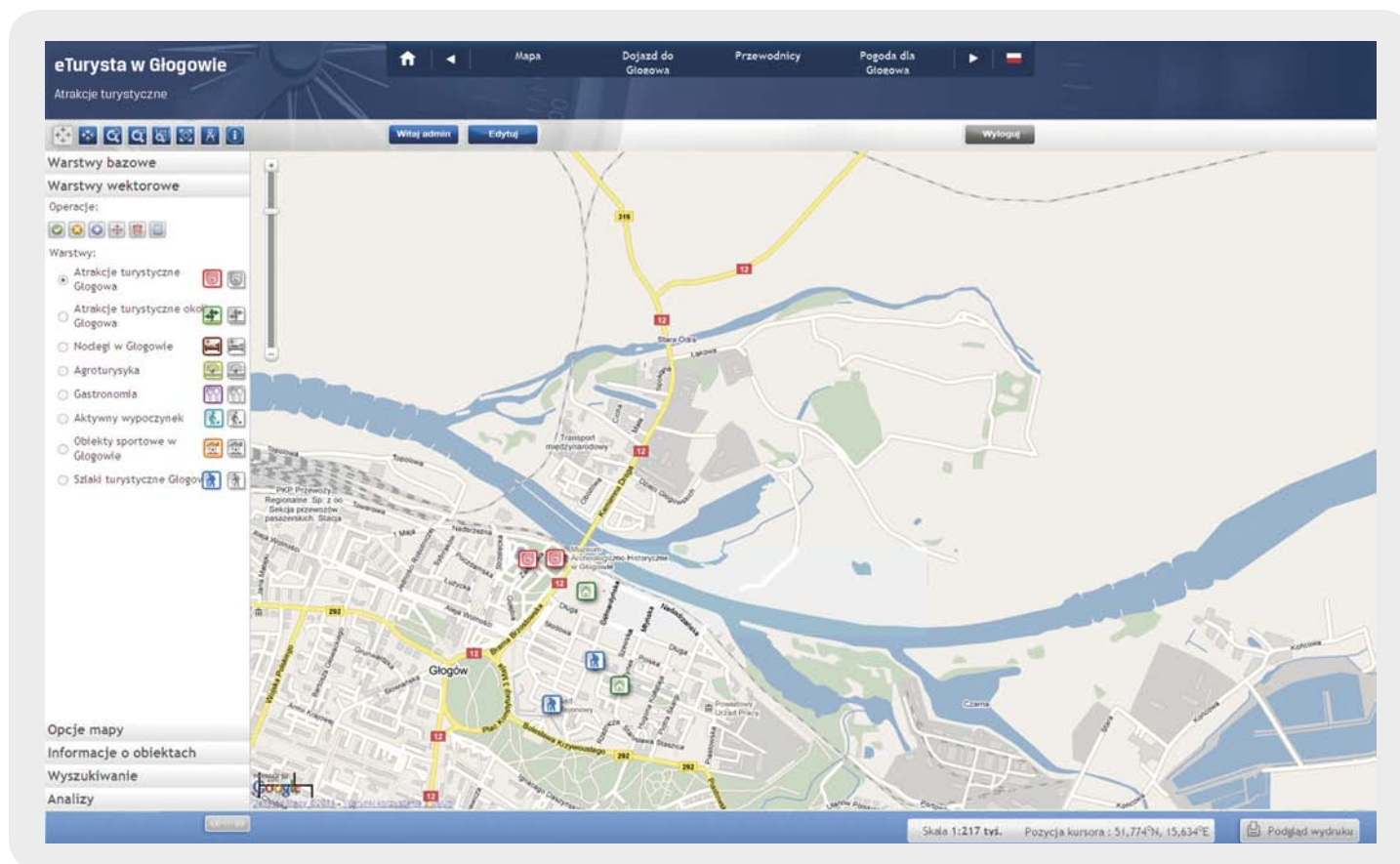
E-Turysta może okazać się cennym źródłem wiedzy również dla naukowców poszukujących różnorodnych, szczegółowych informacji na temat konkretnych obiektów, osób i miejsc.

Portal zawiera praktyczne informacje przydatne na co dzień również samym mieszkańcom miast.

I na zielonej trawce

E-Turysta może służyć do promowania okolic miast, a także całych regionów. Portal może prezentować nie tylko informacje o zabytkach, noclegach czy gastronomii, ale również o atrakcjach przyrodniczych – np. o występowaniu określonych gatunków ptaków, ryb, ssaków czy owadów – a także o miejscach i zasadach ich obserwacji (lub polowania). W ten sposób regiony zyskują dedykowaną ofertę dla ornitologów, miłośników owadów, wędkarzy, fotografów czy myśliwych.

Wirtualne mapy mogą również zaprezentować atrakcje danego terenu np. w czasie różnych pór roku



czy z lotu ptaka albo wizualizować warstwy niewidoczne gołym okiem (zabytki archeologiczne, rekonstrukcje historyczne budynków, bitew, umocnień itp.). Funkcje pomniejszania, oddalania mapy czy prezentacja odległości pozwalają na zaplanowanie wycieczek i łatwe odszukanie atrakcji w rzeczywistości.

Integracja z portalami pogodowymi odpowie turystom na pytanie, czy wybrany dzień będzie odpowiedni na planowane atrakcje.

Co jeszcze można?

Poza prezentacjami danych w formie różnorodnych map system pozwala na przeglądanie zdjęć obiektów (również w technologii 3D) oraz na ich wirtualne zwiedzanie wraz z oglądaniem wybranych detali architektonicznych, a nawet zapoznanie się z miejscami w rzeczywistości niedostępnymi dla ruchu turystycznego.

Ponadto portal umożliwia odsłuchiwanie plików muzycznych (utwory kompozytorów związanych z daną miejscowością, hejnały miast, śpiew ptaków itp.), plików audio (prezentacja bieżących wydarzeń) czy udział internautów w wideo czatach.

Trochę techniki

E-Turysta jest systemem otwartym na użytkowników zewnętrznych. Pozwala on naukowcom, specjalistom z poszczególnych dziedzin czy wielbicielom miasta

(lub regionu) na rejestrowanie informacji dodatkowych. Mogą to być wpisy o kolejnych atrakcjach, o bieżących wydarzeniach czy lokalne ciekawostki. Te informacje są w pierwszej kolejności weryfikowane przez uprawnionych użytkowników portalu, a następnie publikowane.

Dotyczy to również ewidencji kolejnych obiektów turystycznych, noclegowych czy gastronomicznych.

E-Turysta obsługuje listy dyskusyjne, bazy wiedzy i fora – co pozwala na wspieranie inicjatyw lokalnych, działań rozmaitych klubów zainteresowań i grup tematycznych. Wielbiele konkretnego miasta mogą wzajemnie informować się o interesujących wydarzeniach kulturalnych, a przyrodnicy umawiać na wspólne obserwowanie natury lub prezentować swoje foto-trofea.

Bieżące informacje mogą być również udostępniane dziennikarzom w celu promocji miasta lub regionu.

E-Turysta to miły krok na drodze promocji turystyki. Dzięki swojej elastyczności oferuje szerokie funkcjonalności i pozwala je ściśle dopasować do wymagań użytkownika. Otwartość systemu, a także łatwy w obsłudze CMS (ang. Content Management System – system zarządzania treścią) sprawiają, że w rozwoju portalu mogą brać udział liczne osoby z zewnątrz. To zaś pozwala na wykorzystanie często ogromnej wiedzy merytorycznej naukowców (geografów, historyków, archeologów, etnografów) oraz zaangażowanych

amatorów. Dzięki temu poza funkcjami administracyjnymi i informacyjnymi portal może pełnić funkcję aktywnego forum wymiany wiedzy i być szeroko pojętym źródłem promocji. <



Agnieszka Zasadzka

Agnieszka.Zasadzka@comarch.com
Business Solutions Manager
Comarch SA

Zarządzanie cyklem życia danych

Wieloletnie produkcyjne wykorzystanie systemu informatycznego w każdym przedsiębiorstwie wiąże się w praktyce z koniecznością przechowywania pokaźnej liczby historycznych danych transakcyjnych opisujących realizowane w firmie procesy biznesowe i zdarzenia gospodarcze.

Przyrost danych transakcyjnych

Z uwagi na kluczowe znaczenie danych historycznych w procesie dokumentowania zmian zachodzących w przeszłości bardzo często mamy do czynienia z koniecznością wersjonowania kompletu danych opisujących powiązane ze sobą obiekty procesu biznesowego. Opisany problem dotyczy szczególnie mocno firmy obsługujące transakcje finansowe realizowane w ramach długoterminowych harmonogramów i podlegające aktualizacji z różnych powodów w trakcie ich wykonania.

Z uwagi na konieczność zachowania w systemie danych przed i po zmianie – w ramach systemów informatycznych mamy do czynienia z wielokrotnym kopiowaniem i wersjonowaniem tych samych danych, co generuje istotny przyrost wolumenu danych produkcyjnej bazy danych klienta.

Spadek wydajności

W konsekwencji wzrostu rozmiaru bazy danych w kolejnych latach działania firmy bardzo często obserwujemy spadek wydajności środowiska produkcyjnego klienta. Natomiast gorsza wydajność bazy danych w naturalny sposób buduje frustrację i niezadowolone pracowników z wykorzystywanego przez nich systemu informatycznego. Należy też pamiętać, że oprócz codziennej pracy użytkowników końcowych – wykorzystujących komputery lokalne, dostęp do serwerów zdalnych czy też przeglądarki WWW – w złożonych systemach informatycznych codziennie uruchamiane są różnego rodzaju procesy masowe pochłaniające duże zasoby obliczeniowe bazy danych.

W praktyce – do chwili, kiedy wszystkie procesy masowe mogą obliczyć się np. w ciągu jednej nocy (bądź weekendu), a narzekania użytkowników na wydajność systemu nie są głównym powodem frustracji administratora serwera bazy danych, niewielu administratorów myśli o kompleksowym rozwiązaniu narastającego problemu. Niestety w pewnym momencie okazuje się, iż mimo dokładania kolejnych zasobów dyskowych, optymalizacji procesów masowych, odpowiedniej dodatkowej indeksacji tabel wydajność systemu poprawia się tylko na chwilę. Lawinowy przyrost danych w kolejnych latach powoduje, że przyrastające gigabajty bazy danych paraliżują system.

Nadmierny rozmiar bazy danych staje się również problemem z punktu widzenia administrowania całym środowiskiem IT, bowiem znacząco wydłuża czas wykonywania kopii zapasowej produkcyjnej bazy danych, zwiększa bazy testowe oraz powoduje ogólny spadek wydajności całego środowiska sprzętowego.

Na czym polega problem archiwizacji danych?

Dane transakcyjne przechowywane w systemach informatycznych mają ściśle określone kategorie waż-

ności ze względu na typ dokumentu, jakiego dotyczą. Transakcje finansowe opierają się na wielu powiązanych ze sobą dokumentach (z różnymi datami wymaganego przechowywania w systemie). Z uwagi na dodatkowe wymagania ustawowe (np. dla transakcji leasingowych) okres przechowywania kompletu dokumentów dla umowy zawartej z *Korzystającym* jest dodatkowo określony przez datę jej zakończenia. Z uwagi na możliwość wydłużenia lub skrócenia umowy w praktyce nie ma możliwości jednoznacznego określenia tej daty przed faktycznym jej upływem.

W związku z przedstawionymi informacjami ewentualny proces archiwizacji danych staje się możliwy do realizacji dopiero post factum.

Czy eliminacja danych z systemu jest jedyną możliwością?

Wieloletnie doświadczenia firmy Comarch w zakresie tworzenia i utrzymywania systemów informatycznych pokazały w praktyce, że – oprócz samej eliminacji danych archiwalnych z bazy danych – ważnym aspektem w procesie zarządzania cyklem życia danych transakcyjnych jest sposób przechowywania danych w ramach poszczególnych plików bazy danych. Zróżnicowanie formy przechowywania danych transakcyjnych jest możliwe do wykonania w systemie informatycznym w oparciu o nadane administracyjnie kategorie użyteczności poszczególnych grup danych dla użytkowników końcowych.

Kwalifikacja danych

Statystyczne użycie danych w systemie finansowym w 80–90 proc. koncentruje się wokół wykorzystania danych z ostatnich 2 lat księgowych. Wolumen danych transakcyjnych w naturalny sposób możemy podzielić na 3 kategorie:

- ▶ **Dane bieżące**, dla których w systemie informatycznym musi zostać zapewniony najlepszy dostęp do przeglądu i edycji w dowolnym czasie dla każdego uprawnionego użytkownika końcowego.
- ▶ **Dane niezmiennie w czasie**, dla których proces zmian w systemie został już zakończony, lecz ich dostępność musi zostać zachowana w systemie z uwagi na wymagania biznesowe lub ustawowe. Dostęp do danych może zostać ograniczony dla wybranej grupy użytkowników.
- ▶ **Dane archiwalne**, które po upływie określonego momentu w czasie mogą zostać z bazy danych odłączone i wyeksportowane poza system informatyczny. Dostęp do danych może być możliwy tylko i wyłącznie na żądanie użytkowników kluczowych.

Cykl zarządzania danymi

Proces kwalifikacji danych w ramach poszczególnych kategorii i ich zmiana mogą być wykonywane w tem-

pie odpowiednim do zaobserwowanego przyrostu danych w czasie. W ramach każdej kategorii kwalifikacji danych w systemie powstają subkategorie (roczne, kwartalne lub miesięczne) w zależności od potrzeb danego środowiska produkcyjnego systemu informatycznego klienta. Zazwyczaj adekwatnym do potrzeb okresem przeglądu i kwalifikacji danych jest cykl roczny.

Wsparcie technologii

Z pomocą w zarządzaniu danymi transakcyjnymi przychodzi oferowany przez firmę Oracle mechanizm partycjonowania danych w ramach bazy danych.

Dlaczego postanowiono skorzystać z mechanizmu partycjonowania?

Otóż partycjonowanie jest to, najogólniej mówiąc, podział tabel i indeksów na mniejsze, bardziej poręczne do zarządzania komponenty, dla których możemy określić odrębne parametry przechowywania, takie jak STORAGE, PCTFREE czy COMPRESS, dzięki czemu skracamy przetwarzanie zapytań, które nie muszą operować na danych archiwalnych lub niezmiennych w czasie.

Istnieje kilka metod partycjonowania dostępnych w obrębie bazy danych Oracle, w zależności od wersji bazy. Metoda wykorzystana w rozwiązaniu opracowanym przez Comarch opiera się na RANGE-PARTITIONING.

Wygodne zarządzanie partycjami pozwala na elastyczną budowę środowiska produkcyjnego i testowego oraz na dostosowanie kosztów przechowywania do portfela firmy przez np. przechowywanie danych niezmiennych w czasie lub archiwalnych na tańszych, wolniejszych nośnikach danych.

Mechanizm partycjonowania w połączeniu z inteligentnym narzędziem do zarządzania wolumenem danych otwiera przed systemami informatycznymi nowe możliwości w efektywnym zarządzaniu cyklem życia danych transakcyjnych.

CDA – Comarch Database Archive

Autorskie narzędzie Comarch powstało na potrzeby inteligentnego modelowania danych przeznaczonych do archiwizacji w przyszłości. O konieczności jego powstania przesądziła potrzeba zbudowania konfigurowalnego narzędzia do analizy dużych wolumenów danych powiązanych ze sobą złożoną formą obiektów procesów biznesowych.

Rozwiązanie **Comarch Database Archive** dostarcza administratorowi bazy danych gamę następujących możliwości:

- ▶ definiowanie tabel na potrzeby budowania modeli archiwizacji danych,
- ▶ definiowanie widoków danych na potrzeby kontrolne procesu modelowania danych,
- ▶ definiowanie modeli i grup modeli zawierających struktury tabel wraz z kryteriami kwalifikacji danych

połączonych w ramach aktualnej wersji konfiguracji zasad przetwarzania,

- ▶ automatyczną kwalifikację danych do procesu partycjonowania i archiwizacji w celu dokonania jednoznacznej analizy danych i określenia sposobu podziału danych w bazie danych,
- ▶ tworzenie nowych partycji danych poprzez wydzielenie ich z partycji aktywnych i odpowiednią przebudowę struktur bazodanowych,
- ▶ odłączanie i archiwizację partycji danych poprzez odłączenie aktywnej partycji do postaci autonomicznej tabeli i wyeksportowania jej w postaci zewnętrznego pliku poza bazę danych Oracle,
- ▶ autoryzację usunięć – dodatkowy formularz weryfikacyjny do potwierdzenia operacji usunięcia odłączonej partycji z bazy danych przez wyznaczoną osobę z działu IT,
- ▶ przywracanie danych poprzez import danych z pliku zewnętrznego i ponowne przyłączenie danych w postaci partycji do istniejącej tabeli systemu informatycznego,
- ▶ zarządzanie dostępem do danych transakcyjnych za pomocą dedykowanych filtrów aplikacyjnych (wbudowanych w ramach aplikacji),
- ▶ tworzenie środowiska testowego na podstawie wybranych partycji bazy produkcyjnej za pomocą wykonywanych w ramach RMAN kopii binarnych bazy danych.

Komplementarna aplikacja **Comarch Database Archive** została opracowana i napisana w oparciu o możliwości, jakie daje baza danych Oracle w wersji 10 lub wyższej.

Jak działa CDA?

W oparciu o tabele podstawowe bazy danych w ramach **CDA** budowane są modele logiczne w relacjach master-detail. Różne modele, które są ze sobą powiązane poprzez wspólne tabele, tworzą grupy modeli. Stanowią one atomową jednostkę przetwarzania, tj. modele z jednej grupy muszą być przetwarzane sekwencyjnie, a co za tym idzie – można przetwarzać jednocześnie zadania analizy danych na tylu jobach bazy danych, ile jest grup modeli.

Należy zwrócić uwagę, że w praktyce w jednej tabeli głównej mogą być przechowywane dane o różnym zastosowaniu biznesowym. Modele archiwizacji danych w ramach **CDA** również bez trudu są w stanie poradzić sobie z tak postawionym złożonym problemem w procesie partycjonowania i archiwizacji danych systemu informatycznego.

Podczas obliczania każdego modelu następuje wyznaczenie propozycji okresu niezmienności danych dla każdego wiersza z tabeli A (patrz rysunek „Przykład grupy modeli archiwizacji danych”), a następnie wykonywana jest propagacja obliczeń zgodnie z relacją zapisaną w modelu. Na koniec obliczeń nastę-

nowe technologie [magazyn comarch]

Rys 1. Przykład grupy modeli archiwizacji danych



Rys 2. CDA – Comarch Data Archive

The screenshot shows the CDA web interface. The top navigation bar includes 'Strona główna', 'Archiwizacja danych', 'Zarządzanie partycjami', 'Przywracanie danych', 'Autoryzacja operacji', 'Aplikacyjny administrator', and 'Logout'. The main content area is titled 'Procesy partycjonowania' and 'Procesy archiwizacji'. It displays a table of archiving processes and a detailed view of a specific process (ID: 606).

ID	Data startu	Typ	Nazwa etapu	Data etapu	Nazwa grupy modeli
671	2010-10-21	ZATK	Proces zatwierdzony poprawnie.	2010-10-21	MODEL_FORUM_3
630	2010-10-20	ZOK	Proces zakończony poprawnie.	2010-10-20	MODEL_FORUM_3
608	2010-10-20	ZATK	Proces zatwierdzony poprawnie.	2010-10-20	MODEL_FORUM_2

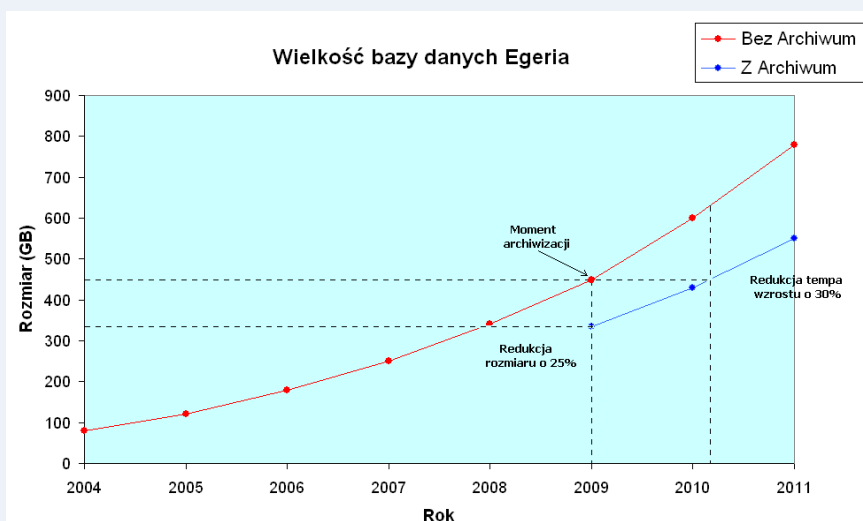
Model	Właściciel	Nazwa tabeli	Czy komplementarny?	Pokaż szczegóły
FORUM_KAT_1_2	ARCHIVE	FJI_DETAIL	Nie	Pokaż szczegóły
FORUM_KAT_1_2	ARCHIVE	FJI_MASTER	Nie	Pokaż szczegóły
FORUM_KAT_3_1_4	ARCHIVE	FJI_DETAIL	Nie	Pokaż szczegóły
FORUM_KAT_3_1_4	ARCHIVE	FJI_MASTER	Nie	Pokaż szczegóły
FORUM_KAT_DOPELNIAJACY	ARCHIVE	FJI_DETAIL	Tak	Pokaż szczegóły
FORUM_KAT_DOPELNIAJACY	ARCHIVE	FJI_MASTER	Tak	Pokaż szczegóły

ID	Typ	Data i godzina	Opis
53116	I	2010-10-20 13:39:48	Porównanie zakończenia zadania przez JOB'a (JOB=148)
53117	I	2010-10-20 13:39:48	Koniec zatwierdzenia procesu: 606
53118	I	2010-10-20 13:39:48	Liczba wierszy do aktualizacji = 0
53119	I	2010-10-20 13:39:48	Count...
53120	I	2010-10-20 13:39:48	Aktualizacja tabeli ARCHIVE.FJI_DETAIL
53121	I	2010-10-20 13:39:48	Liczba wierszy do aktualizacji = 0
53122	I	2010-10-20 13:39:48	Count...
53123	I	2010-10-20 13:39:48	Aktualizacja tabeli ARCHIVE.FJI_DETAIL
53124	I	2010-10-20 13:39:48	Liczba wierszy do aktualizacji = 0
53127	I	2010-10-20 13:39:48	Count...

puje weryfikacja spójności i kompletności obliczonych danych, po czym następuje ich zatwierdzenie i odpowiednie kolumny – klucze z tabel przeznaczonych do partycjonowania – zostają zaktualizowane odpowiednimi wartościami. W drugim etapie następuje obliczenie wartości kolumny-klucza archiwizacji, która bazuje tylko na danych oznaczonych jako niezmiennie. Podczas pierwszej archiwizacji następuje redefinicja tabeli, w taki sposób, że od razu następuje utworzenie wszystkich partycji obliczonych wcześniej. W kolejnych latach archiwizacja bazuje już na

istniejących partycjach i utworzenie nowej partycji będzie wykonane za pomocą operacji SPLIT PARTITION. Tak utworzone partycje mogą być odłączane, eksportowane i usuwane z bazy danych za pomocą interfejsu **CDA**. Partycje raz usunięte mogą zostać ponownie zaimportowane i przyłączone do tabeli, z której zostały odłączone, po uprzednim uwzględnieniu zmian bazodanowych, jakie zostały wprowadzone w tabeli głównej (np. nowe kolumny). Wszystkie te operacje są możliwe do wykonania za pomocą interfejsu **CDA**.

Rys 3. Prognozowana wielkość baz danych



W efekcie wdrożenia autorskiego rozwiązania **Comarch Database Archive** w ramach samego procesu partycjonowania danych uzyskano efekt jednorazowej redukcji wykorzystania przestrzeni dyskowej bazy danych na poziomie 25 proc.

Jednocześnie obserwacje wykorzystania **CDA** przez system informatyczny klasy ERP pozwoliły zaobserwować wzrost szybkości działania w zakresie od 10 do 30 proc., w zależności od obszarów zastosowania.

Kolejne korzyści z zakończonego wdrożenia rozwiązania **Comarch Database Archive** – w postaci istotnego zmniejszenia tempa wzrostu rozmiaru bazy danych – będą obserwowane w następnych latach funkcjonowania firmy. Cykliczne wykorzystanie procesu partycjonowania danych oraz archiwizacja pozwolą na efektywną przebudowę struktur plików bazy danych i zachowanie adekwatnej objętości dla danej kategorii użyteczności danych w systemie. Szacunkowy współczynnik redukcji tempa wzrostu objętości bazy danych dla tego wdrożenia wyliczany jest na poziomie od 20 do 30 proc.

Filtr aplikacyjny

Dodatkową zaletą partycjonowania i archiwizacji danych transakcyjnych systemu informatycznego jest uzupełnienie procesu zarządzania cyklem życia danych specjalnie opracowanym modelem uprawnień. Razem z **CDA** może zostać zainstalowany w ramach środowiska produkcyjnego klienta tzw. filtr aplikacyjny, który pozwala na określenie dostępu do danych na poziomie administratora. Przydział odpowiednich uprawnień dla określonych profili użytkowników w ramach systemu informatycznego klienta umożliwia sterowanie dostępem do danych bieżących, niezmiennych w czasie lub archiwalnych w ramach określonych reguł. Mechanizm filtrowania oparty jest na predykatkach bazy danych Oracle i nie wymaga praktycznie żadnej obsługi ze strony programistycznej (z wyjątkiem ustawienia odpowiedniego kontekstu sesji).

W zależności od potrzeb rozwiązanie może zostać w bezpieczny sposób zaadaptowane do dowolnego systemu informatycznego działającego w oparciu o silnik bazy danych Oracle.

Case study

Comarch Database Archive został produkcyjnie wdrożony w firmie leasingowej posiadającej bazę danych o wolumenie określonym na poziomie istotnie zbliżającym się do rozmiaru 500GB.

Dobór tabel do procesu partycjonowania i archiwizowania dokumentów wykonano na podstawie następujących kryteriów:

- rozmiar tabeli przekraczał 2 GB,
- liczba wierszy przekraczała 2 miliony.

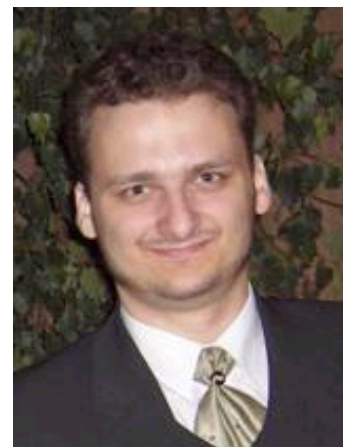
Tabele wyselekcjonowane w ten sposób stanowiły podstawę do budowy modeli archiwizacji w ramach **CDA**.

Szczegółowa analiza przedwdrożeniowa procesów biznesowych realizowanych w ramach aplikacji z uwzględnieniem wymagań ustawowych pozwoliła na bardzo precyzyjne zamodelowanie konfiguracji **CDA** niezbędnej do wykonywania procesów partycjonowania i archiwizacji.



Aleksander Klimczyk

Aleksander.Klimczyk@comarch.
Business Solutions Manager
Comarch SA



Przemysław Osuch

Przemyslaw.Osuch@comarch.com
System Architect
Comarch SA



Case study:

Integracja spod znaku Żubra

WE WRZEŚNIU 2010 roku

zakończył się proces ujednoczania systemów w Pekao Leasing Sp. z o.o., będący pokłosiem wchłonięcia w maju 2009 dwóch spółek leasingowych dawnego Banku BPH:

- ▶ Pekao Leasing i Finanse SA (w skrócie PLIF, dawniej pod nazwą BPH Leasing SA),
- ▶ Pekao Auto Finanse SA (w skrócie PAF, dawniej pod nazwą BPH Auto Finanse SA).

We wszystkich spółkach – zarówno przejmowanych (PLIF, PAF – identyczna wersja), jak i przejmującej (Pekao Leasing) – wykorzystywany był system Comarch Egeria Leasing.

Na pierwszy rzut oka czyniło to integrację stosunkową prostą, zważywszy na następujące warunki:

- ▶ systemy zostały dostarczone przez jedną firmę,
- ▶ najważniejsze rozwiązania w systemach Comarch Egeria były oparte na podobnych koncepcjach,
- ▶ we wszystkich spółkach funkcjonowały bazy danych Oracle (choć w różnych wersjach),
- ▶ użytkownicy pracowali we wszystkich 3 systemach jednocześnie, więc dobrze znali podobieństwa i różnice między poszczególnymi instalacjami.

Wbrew pozorom jednak migracja z kilku powodów nie mogła być prosta. Przede wszystkim w spółkach wykorzystywano różne generacje systemu Comarch Egeria Leasing – w PLIF/PAF wersję 3, wdrożoną jesz-

cze w 2003 roku, w Pekao Leasing wersję 5, wdrożoną w maju 2009 roku – przez co niektóre pozornie zbliżone elementy w praktyce bardzo się różniły. Następnym utrudnieniem były narosłe przez lata dodatkowe funkcjonalności w poszczególnych instalacjach systemu – zwykle dedykowane i skonfigurowane ściśle pod koncepcje biznesowe konkretnej firmy (w pewnych przypadkach wzajemnie się wykluczające).

W ramach projektu migracji odtworzono kluczowe funkcjonalności z systemów PLIF/PAF w docelowym systemie Pekao Leasing, dzięki czemu możliwa stała się obsługa umów przygotowanych według starej wersji koncepcji biznesowej (pochodzącej z PLIF/PAF). Przygotowano szczegółowe mapowania danych między poszczególnymi systemami. Realizacja tego kroku

była przeprowadzona wspólnie z kluczowymi użytkownikami systemów. Poza tym stworzony został mechanizm konsolidacji bazy klientów, dzięki któremu w momencie migracji nie doszło do powielenia indeksów w bazie (część klientów posiadała umowy zarówno w dawnym BPH Leasing, jak i w Pekao Leasing).

Następnie przeprowadzono 2 migracje testowe modułów biznesowych i 4 migracje testowe modułów finansowo-księgowych. Wykonano również stress-testy (czyli testy systemu przy zastosowaniu większego od zakładanego obciążenia, mające na celu ocenę ergonomii pracy, bezpieczeństwa i wydajności systemu w nowych warunkach) zachowania systemu docelowego i bazy po dwukrotnym zwiększeniu liczby danych. Otrzymane wyniki pozwoliły odpowiednio wcześniej dostosować serwery klienta do nowych warunków pracy systemu.

Czas migracji produkcyjnej ograniczono do minimum, ustalając go na moment, który najmniej zaburzał procesy biznesowe firmy. W czasie migracji funkcjonowała „baza tymczasowa”, umożliwiająca ciągłą rejestrację sprzedaży usług. Weryfikację poprawności migracji wykonywano na podstawie wspólnie uzgodnionych raportów weryfikacyjnych. Po migracji produkcyjnej – dla bezpieczeństwa i komfortu pracy użytkowników – przez 3 tygodnie utrzymywano stan podwyższonej gotowości, tzw. asystę pomigracyjną. Cały proces migracji był od początku starannie zaplanowany, uwzględniony w harmonogramie prac i konsekwentnie egzekwowany przez obie strony projektu.

Wszystkie prace związane z migracją zakończono w terminie (właściwie to nawet dzień przed terminem) zapisanym w umowie. Korzyści, jakie przyniosła Pekao Leasing Sp. z o.o. praca tylko w jednym systemie (zamiast w trzech), oraz korzyści wynikające z konsolidacji danych klientów są oczywiste i z góry zaplanowane.

Najważniejsze z nich to:

- ▶ uproszczenie raportowania – więcej informacji jest dostępnych bez konieczności wykorzystania hurtowni danych,
- ▶ uproszczona praca księgowości – całość działań księgowych jest realizowana w jednym miejscu,
- ▶ umożliwienie integracji z systemami zewnętrznymi – bankowymi i ubezpieczeniowymi,
- ▶ szybsza i wiarygodniejsza ocena klienta, dzięki dostępowi do wszystkich informacji w jednym miejscu,
- ▶ ograniczenie błędów związanych z koniecznością zmiany danych klientów jednocześnie we wszystkich systemach,
- ▶ zautomatyzowane wykonywanie czynności dla wszystkich umów – w starszej wersji systemu (PLIF/PAF) pewne czynności wymagały dodatko-

Comarch Egeria Leasing

jest corowym systemem dla firm branży leasingowej, pozwalającym na rejestrację i procesowanie: bazy klientów, rejestru umów leasingu/najmu/pożyczek wraz z przedmiotami i wszelkimi szczegółami, kalkulację rat według konfigurowalnych algorytmów zależnie od produktu, aneksowanie umów, masową rekalkulację umów przy zmianie stóp procentowych, windykację, ubezpieczenia przedmiotów oraz rejestrację szkód, masową generację faktur, not i wezwań do zapłaty. Funkcjonalności biznesowe powiązane są ściśle z częścią finansowo-księgową systemu, zawierającą m. in. moduły księgi głównej, należności-zobowiązań i środków trwałych. System posiada również moduł dla przygotowywania umów, dedykowany dla oddziałów mających dostęp tylko do Internetu – bez połączenia z siecią wewnętrzną centrali; moduł raportowania – umożliwiający generację danych do Excela, moduł eksportu danych w konfigurowalnych formatach zgodnych z wymogami prawnymi – np. obowiązkowe raportowanie do GIIF (Generalny Inspektorat Informacji Finansowej – ma na celu przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy). Comarch Egeria to system wspierający zarządzanie, dostępny w kilkudziesięciu wariantach modułów i konfiguracji dla różnych branż, począwszy od przedsiębiorstw energetyki ciepłej, wodociągów, poprzez ministerstwa, urzędy miast, szpitale, cmentarze, uczelnie wyższe, a na obsłudze firm logistycznych i leasingowych kończąc. Kilkunastoletnie doświadczenie w jego rozwoju, wdrożenia w wielu firmach leasingowych (w tym za granicą), a także oparcie się na technologii firmy Oracle czyni go atrakcyjnym, konkurencyjnym i sprawdzonym w praktyce rozwiązaniem dla każdej firmy, w której liczba przetwarzanych danych zmusza do maksymalnej automatyzacji procesów i która posiada większe od przeciętnych potrzeby informacyjne.

Comarch Egeria Leasing jest obecnie podstawowym systemem używanym przez czołowe firmy tej branży w Polsce, m.in. Pekao Leasing (grupa UniCredit), BZ WBK Leasing (grupa Santander), Handlowy Leasing (grupa Citibank), SG Equipment Leasing Polska (grupa Societe Generale).

wej pracy użytkownika poza systemem, np. przeliczenia danych w arkuszach Excel,

- ▶ wznowienie rozwoju systemu, którego rozwój był czasowo ograniczony do dostosowań wynikających z migracji i zmian prawnych.

Podsumowując całą migrację, można powiedzieć, że było to 9 intensywnych miesięcy, z których zadowolone są obie strony – użytkownicy Pekao Leasing oraz zespół programistów i konsultantów Comarch.

– *Comarch jest naszym dostawcą od wielu lat, stosowaliśmy jego rozwiązania zarówno w Pekao Leasing, jak i kiedyś w dawnym BPH Leasing. Migracja danych do jednego, wspólnego systemu pozwala nam teraz znacznie efektywniej pracować. Mniej zasobów tracimy na powielanie czynności dla obsługi 3 baz, jak było jeszcze do niedawna. Z optymizmem patrzymy na rok 2011, w którym chcemy jeszcze lepiej odpowiadać na potrzeby naszych klientów i użytkowników systemu. Liczymy na wiele korzystnych zmian dzięki planowanemu dalszemu rozwojowi funkcjonalności systemu Comarch Egeria Leasing w naszej firmie – podsumowuje Krzysztof Sikora, dyrektor Biura Obsługi Informatycznej, Pekao Leasing Sp. z o.o.*

– *Cieszymy się z kolejnego zakońzonego sukcesem projektu, tym razem migracji w Pekao Leasing. Do tak dobrego wyniku przyczyniła się ściśle, partnerska*

współpraca z użytkownikami systemu, dobre zarządzanie projektem po obu stronach oraz naprawę zaawansowany funkcjonalnie system, jakim jest Comarch Egeria Leasing w wersji 5 – komentuje Paweł Janas, szef Centrum Produkcji Comarch Egeria, Comarch SA. <



Olgierd Malicki

Olgierd.Malicki@comarch.com
Konsultant Comarch Egeria
Comarch SA

Czy iPad zmieni oblicze ubezpieczeń?

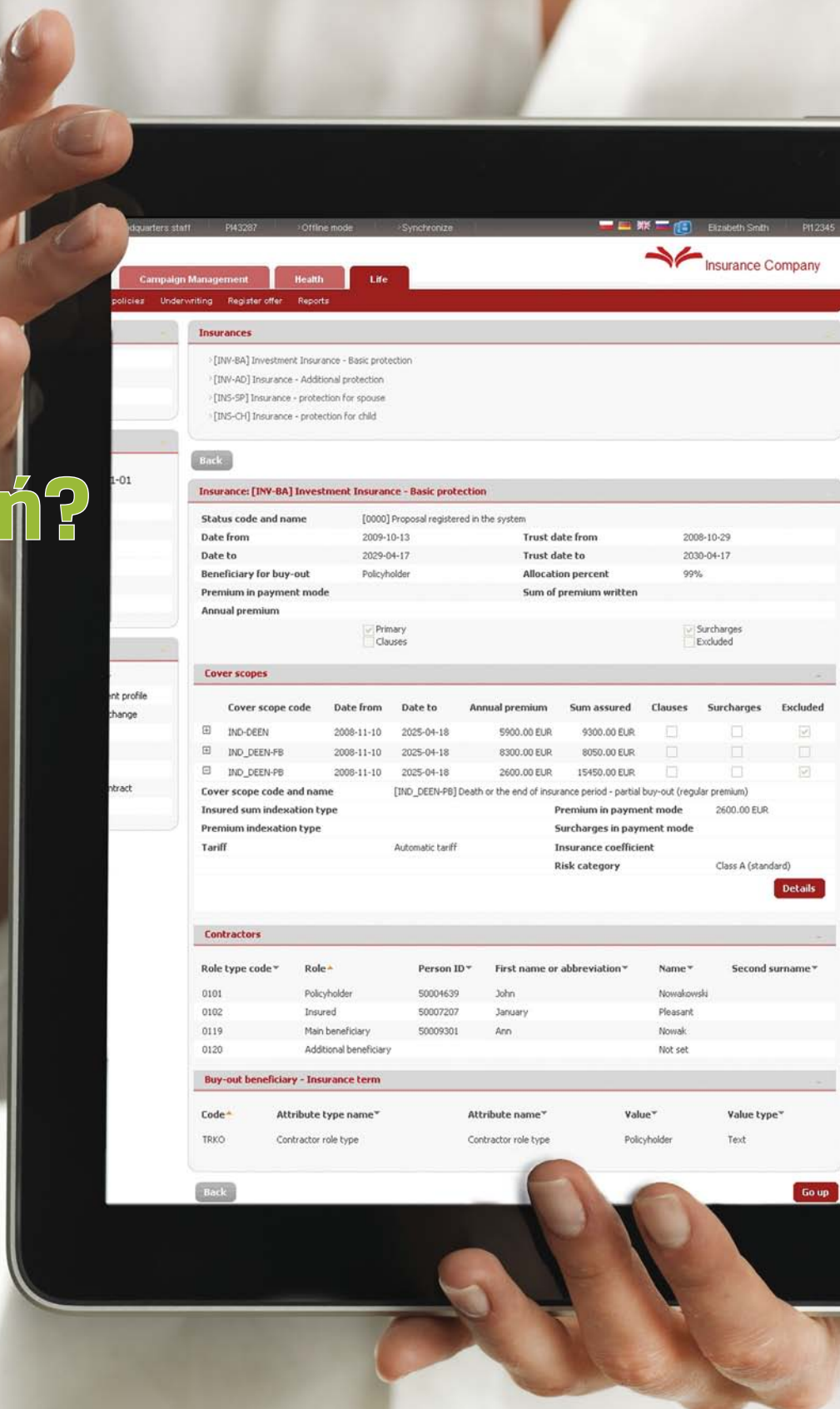
iPad to najmłodsze dziecko firmy Apple. W styczniu tego roku minął rok od wprowadzenia go na rynek. Podobnie jak wcześniejsze urządzenia firmy Apple, tak i iPad od początku swego istnienia wzbudza powszechne zainteresowanie. Produkty firmy Apple mają bardzo liczne grono miłośników, są tacy, którzy mówią, że Apple nie ma użytkowników, Apple ma wyznawców.

Nie dzieje się to bez powodu. Apple wniosło do przestrzeni informatycznej, a w ostatnich latach także do przestrzeni użytkowej, w tym do świata urządzeń odtwarzających multimedia i telefonów przenośnych, coś więcej niż tylko nową jakość. Powszechna jest opinia, że urządzenia Apple są projektowane dla ludzi i z myślą o nich, stąd ich ergonomia i łatwość w obslu-

dze. Dodatkowo współzałożyciel i CEO firmy Steve Jobs słusznie traktowany jest jak guru marketingu, który jak mało kto potrafi zaintrygować rynek nowymi produktami. Jak do tej pory komputery Apple nie zdobyły dużej popularności w naszym kraju. Spowodowane jest to historycznymi uwarunkowaniami rozwoju naszego rynku komputerowego. Bez wątpienia

znaczenie ma także cena, która jest wyższa niż ceny komputerów z procesorami Intel i systemem Windows.

Firmy polskiego rynku ubezpieczeniowego – i szerzej finansowego – nie wybrały Apple jako podstawowej platformy komputerowej. Co więcej, nic nie wskazuje na to, aby sytuacja miała się wkrótce zmienić. Sytuację tę ma szansę zmienić iPad. Nowe urządzenie





Apple to połączenie „dużego” iPhone’a i tego, co do tej pory nazywaliśmy notebookiem. Podobnie jak w przypadku wcześniejszych rozwiązań Apple wprowadziło całkiem nowy, innowacyjny sposób korzystania z tego urządzenia. iPad nie ma klawiatury, ma za to całkiem spory wyświetlacz (9.7 cali). Rolę klawiatury pełni wyświetlana na dotykowym ekranie „wirtualna” klawia-

tura. Urządzenie szybko zyskało liczne grono wielbicieli na całym świecie. Dane z dnia 18 stycznia 2011 roku mówią o sprzedaży 14,8 mln urządzeń w przeciągu roku. Żadne inne urządzenie nie sprzedawało się do tej pory tak dobrze i nie przyniosło swojemu twórcy tak znacznych przychodów. Oczywiście nie brakuje także głosów krytycznych, które zwracają uwagę na braki iPada (np. brak wielozadaniowości czy możliwości fotografowania). Nie zmienia to faktu, że iPad jest nadal trendy. Jego sukces rynkowy wywołał szerokie zainteresowanie klasą urzędów, której reprezentantem jest iPad, tzn. tabletami. W ciągu ostatniego roku kolejni producenci urządzeń komputerowych i telefonów komórkowych wprowadzali na rynek swoje tablety. Wszystko wskazuje na to, że w najbliższym czasie możemy spodziewać się dalszego wysypu produktów „iPadopodobnych”. Na razie żadne z tych urządzeń nie osiągnęło sukcesu porównywalnego z sukcesem tabletu firmy Apple. Wydaje się jednak, że trend wyznaczony przez Apple ma szansę zdominować nasze myślenie o dostępie do informacji, jej wymianie i pracy z komputerem w ogóle. Czy zapoczątkowany przez iPada sposób pracy z komputerem zwycięży i wkrótce będziemy przechadzali się po biurach z tego typu urządzeniami?

iPad zwrócił uwagę ubezpieczycieli – znany Lloyds wraz z firmami Marsh, Cooper Gay i RK Harrison Group rozpoczął we wrześniu 2010 projekt mający na celu zbadanie możliwości zastosowania tego urządzenia w procesie underwritingu. Jest to kolejny krok w kierunku wykorzystania nowoczesnych technologii w Lloydsie, który przez długi czas trzymał się tradycyjnych metod pracy. Lloyds długo opierał się nowinkom technologicznym i słynął z tego, że do niedawna bazował wyłącznie na dokumentach papierowych. Od kilku lat jednak ta najbardziej znana korporacja ubezpieczeniowa prowadzi zaawansowane prace modernizujące jej działanie. Jednym z elementów tych prac stało się wykorzystanie iPadów jako elektronicznych teczek ubezpieczeniowych. Teczki te pozwalają mieć dostęp do slipów brokerskich i zapytań od klientów Lloydsa. Zamiast tradycyjnego, papierowego slipu pracownik Lloydsa w ramach prowadzonego projektu operuje na dokumentach elektronicznych. Nie jest to jedyny pomysł wykorzystania iPadów w ubezpieczeniach. Firma Hartford Financial Services Group rozpoczęła w styczniu tego roku pilotażowy projekt wyposażenia swoich sprzedawców ubezpieczeń emerytalnych w iPady. Wybrani sprzedawcy korzystają z nowego urządzenia podczas spotkań z klientami. Do tej pory zostały im udostępnione sprzedażowe prezentacje online, materiały marketingowe i informacje o produktach. Planowane jest przekazanie dedykowanych programów szkoleniowych, programów symu-

lujących przyszłą wartość polis oraz sprzedażowych prezentacji wideo.

Novarica, analityczna firma ze Stanów Zjednoczonych, specjalizująca się w badaniu technologicznych trendów w ubezpieczeniach, jest zdania, że iPad jest dla ubezpieczeń idealną platformą biznesową. Według Novarica decyduje o tym podstawowa cecha urządzenia – współdzielony ekran. W odróżnieniu od tradycyjnych komputerów czy notebooków z iPadem może pracować jednocześnie kilka osób. Urządzenie z łatwością może być przekazywane z rąk do rąk. Dzięki temu wprowadzanie danych i ich modyfikacje, a przede wszystkim prezentacja danych (symulacja wielkości sumy ubezpieczenia polisy na życie i przyszłej wartości funduszu) stają się dużo łatwiejsze. Proces kalkulacji składki czy przygotowywania oferty nabiera tempa oraz staje się bardziej przyjazny i przejrzysty dla obydwu stron.

iPad – niewielkie urządzenie ułatwiające komunikację, wygodne w użyciu i nadające się do pracy na kuchennym stole, ma szansę zmienić sposób pracy agentów i doradców ubezpieczeniowych.

Najbliższa przyszłość pokaże, czy iPady zrewolucjonizują pracę ubezpieczycieli. Może rewolucja to zbyt mocne określenie, ale z pewnością branża ubezpieczeniowa stoi przed kolejną możliwością zmiany organizacji swojej pracy dzięki wykorzystaniu nowoczesnych technologii. <



Mariusz Janczewski

Mariusz.Janczewski@comarch.com
Business Development Manager
Comarch SA

Gwarancja na czas

Kontrakt na budowę stadionu praktycznie w kieszeni. Przecież moja firma złożyła jedną z najbardziej konkurencyjnych ofert. Do pełni szczęścia brakuje jeszcze tylko zabezpieczenia – gwarancji przetargowej. Liczy się szybkość i precyzja, w tym wyścigu wygra najlepszy!

DO finalnej decyzji pozostały 3 godziny, a ja tylko muszę pojechać do firmy po pieczętkę, zabrać współnika i możliwie szybko dotrzeć do siedziby banku, gdzie będziemy mogli podpisać zlecenie udzielenia gwarancji dobrego wykonania kontraktu, bo to warunek konieczny, by liczyć się w tej grze. Te kilka godzin może zadecydować o wygranej, to w tym czasie rozstrzygnie się przyszłość naszej firmy. Musi nam się udać. Ale zaraz, remont torowiska w Alei Niepodległości, wyłączony pas na Marszałkowskiej, metro nie po drodze, a w radio informują, że przez korki

stracimy co najmniej trzy godziny. W głowie kłębią się myśli, szybkie działanie: 3-3=0. Zero! Właśnie przestałem się liczyć!

Jest to bardzo prawdopodobny scenariusz w dzisiejszym biznesie, bo dziś czas to naprawdę pieniądź! Ale zaraz, nasze rachunki prowadzi Raiffeisen Bank Polska. Ten bank w ubiegłym roku udostępnił nam przez Internet kolejny produkt – a tym produktem jest gwarancja bankowa. Zostaję na miejscu, uruchamiam komputer, który mam ze sobą, otwieram przeglądarkę, wpisuję adres <https://www.r-bank.pl>, jeszcze tylko identyfikator, hasło... i jest, już przygotowane zlecenie udzielenia gwarancji. Kątem oka obserwuję nerwowo wybiegających konkurentów, wcześniej poprosiłem SMS-em o przygotowania zlecenia udzielenia gwarancji w systemie, nie pozostaje mi nic innego, jak tylko sprawdzić jej poprawność i podpisać elektronicznie oraz poprosić o to samo współnika. Podpisy już kompletne, wysłałem zlecenie. Chwila na sprawdzenie aktualnych kursów walut i mam już informację zwrotną z mojego banku, że gwarancja została wysłana pocztą kurierską na adres mojego beneficjenta.

Gwarancje w R-Online Biznes zostały zaprojektowane w odpowiedzi na rosnące zapotrzebowanie klientów na sprawną i kompleksową obsługę gwarancji bankowych, obejmującą między innymi:

- ▶ Dostęp do istotnych informacji związanych z limitami gwarancyjnymi przyznanymi klientowi. Weryfikacja parametrów limitu odbywa się online podczas składania zlecenia wystawienia gwarancji, co jest niezwykle wygodne dla użytkowników i pozwala im w pełni kontrolować i wykorzystywać przyznany limit.
- ▶ Składanie zleceń udzielenia gwarancji, zleceń zmian do czynnych gwarancji elektronicznie, bez konieczności dostarczania jakichkolwiek dyspozycji

„papierowych”, a tym samym konieczności wizyty w oddziale banku.

- ▶ Wykonywanie innych czynności związanych z gwarancjami bankowymi.
- ▶ Wysyłanie zleceń „do sprawdzenia” w przypadku, gdy użytkownik zleca wystawienie gwarancji niestandardowej. Zlecenie wysłane do sprawdzenia nie jest podpisywane, wobec czego użytkownik, otrzymując informację zwrotną z banku, jest pewny, że przygotowane przez niego zlecenie jest poprawne i może zostać podpisane przez uprawnionych użytkowników.
- ▶ Dostęp do wszelkich raportów i statusów zleceń – funkcjonalność szczególnie potrzebna klientom, dla których bank wystawił gwarancję długoterminowe.

Nowa funkcjonalność systemu zapewnia szybkość i wygodną obsługę gwarancji bankowych przez Internet, bez konieczności odwiedzania placówek banku i dodatkowych formalności. Klient ma zapewniony dostęp online do informacji związanych z gwarancjami, z których może korzystać samodzielnie w łatwy sposób oraz w dowolnym miejscu. Wygodę użytkownika zapewniają też intuicyjnie i ergonomicznie zaprojektowane formularze, a ciągła weryfikacja poprawności wprowadzonych danych eliminuje większość błędów, które tradycyjne zlecenia papierowe niestety przyjmowały.

Gwarancje w R-Online Biznes to wynik pracy i doświadczeń zespołów projektowych z dwóch czołowych instytucji w swoich branżach – Raiffeisen Bank Polska i Comarch. Efekt wspólnej pracy został doceniony przez klientów, a bank umocnił swoją pozycję wśród instytucji świadczących usługi finansowania handlu. ◀



Cezary Zwoliński

Menedżer Produktu ds. Bankowości Elektronicznej
Departament Bankowości Elektronicznej
Raiffeisen Bank Polska S.A.



**Raiffeisen
BANK**

Raiffeisen Bank Polska S.A.

COMARCH

ROZWIĄZANIA DLA BIUR MAKLERSKICH

Comarch Exchange Trading to centralny system maklerski cechujący się między innymi:

- wysokowydajnym przetwarzaniem zleceń
- elastycznym i wielowalutowym modułem ewidencyjnym
- efektywną komunikacją z rynkami i brokerami zagranicznymi opartą na protokole FIX
- pełną obsługą klientów, rachunków, rozliczeń, depozytów, zabezpieczeń i akcji korporacyjnych
- komunikacją z depozytami oraz instytucjami rozliczeniowymi opartą na standardzie SWIFT

WOJNA Z HAKERAMI

TRWA BEZ PRZERWY
OD POCZĄTKÓW INTERNETU.
**UPEWNIJ SIĘ, ŻE JESTEŚ DO NIEJ
DOBRCZE PRZYGOTOWANY**

**COMARCH
SECURITY
SOLUTIONS**



**Nie zwlekaj,
poznaj nasze rozwiązania
dla bezpieczeństwa.**

COMARCH

www.security.comarch.pl