

CRAFT tájékoztató



*„... dolgozni csak pontosan, szépen,
ahogy a csillag megy az égen,
ugy érdemes.”*

(József Attila)

Minden cégvezető álma, hogy vállalkozásának összes erőforrását a fő tevékenységhez kapcsolódó célok megvalósítására fordítsa, ugyanakkor minél kevesebbet kelljen foglalkoznia a szükséges adminisztratív feladatokkal. Azok jelentős idő- és költségráfordítással járnak. Mivel azonban a feladattól eltekinteni nem lehet, minden észszerű lépést meg kell tenni, hogy ezen vállalati folyamatokat hatékonyan és szervezeten lehessen működtetni. CRAFT dokumentum kezelő és ügymenet-támogató rendszerünkkel ebben kívánunk Önnek segítséget nyújtani.

A Cardinal Kft. 1993 óta foglalkozik dokumentum kezelő rendszerek fejlesztésével. A kezdetben készített speciális rendszerek fejlesztése során szerzett tapasztalatokra támaszkodva készítettük el CRAFT nevű dokumentumkezelő keretrendszerünket, melyet azóta folyamatosan fejlesztünk, bővítünk és rendszeresen megújítunk. A keretrendszer segítségével számos általános dokumentumkezelési és speciális banki feladatokat ellátó terméket hoztunk létre.

Iratkezelés

A vállalat iratkezelésének teljes körű biztosítása, papírmentes iroda megvalósítása, a cég ügymeneteinek támogatása, iratok előállítása sablonok segítségével, papír alapú irattár szervezése, illetve hiteles elektronikus archívum létrehozása.

Bővebben a 6. oldalon...



Ügymenet-támogatás

A vállalkozás munkafolyamatainak számítógépes rendszerrel támogatott megszervezése és hatékony erőforrás menedzsment biztosítása. Felhasználói csoportok és szervezeti egységek munkájának szervezése, helyettesítési rend kezelése. Előre tervezhető folyamatok (workflow) és a hatékonyság mérését segítő statisztikák.

Bővebben a 15. oldalon...

Bizonylat és formanyomtatvány feldolgozás

Papír alapú banki megbízások, nagy mennyiségű formanyomtatvány és marketing kérdőív feldolgozása. Papír alapú szerződések és egyéb fontos iratok digitalizálása azok teljes tartalmának kereshetővé tétele. OCR/ICR támogatás.

Bővebben a 22. oldalon...





Dokumentum előállítás, sablonárak

Iratok, válaszlevelek elkészítésének támogatása. PDF és MS Office sablonár kezelése. Automatikusan előállítható nagy tömegű nyomtatvány generálása a cég által biztosított adatokból. Hitelesítés megfelelő szintű elektronikus aláírás alkalmazásával.

Bővebben a 31. oldalon...

Hiteles elektronikus archívum

Papír alapon vagy elektronikusan készült iratok hiteles elektronikus másolatának elkészítése és hosszútávú megőrzése. Iratok hitelességének és sértetlenségének biztosítása. Időbélyegzés.

Bővebben a 36. oldalon...



Projekt-támogatás

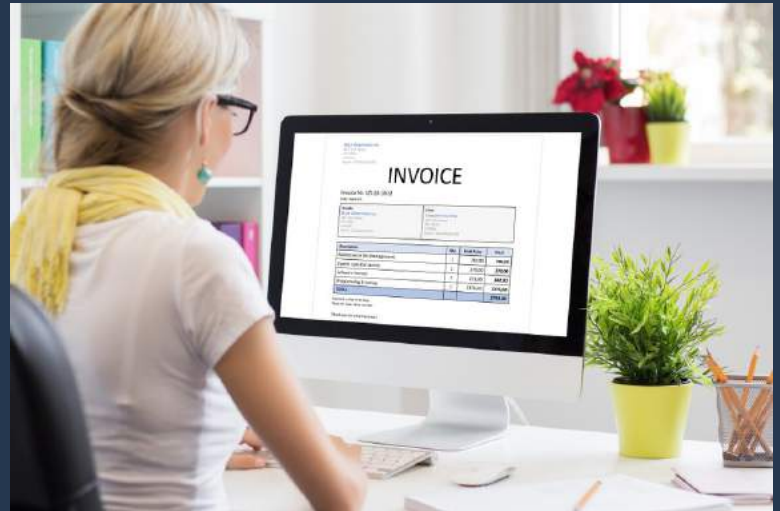
Projekt dokumentáció létrehozásának támogatása, a dokumentáció megfelelő részeinek biztosítása a projekt résztvevői számára. Dokumentum sablonok használata. A projekt során elvégzendő feladatok menedzselése, határidők és projekt mérföldkövek figyelése.

Bővebben a 40. oldalon...

Pénzügyi dokumentumok

Szerződéstár, a bejövő számlák feldolgozási és igazolási folyamatainak támogatása. Párhuzamos többszemélyes igazolási folyamatok kezelése. Összeghatár figyelembevételével többszintű igazolás. Beszerzések jóváhagyási és igazolási folyamatainak kezelése.

Bővebben a 44. oldalon...



Dokumentumtárak

A cég számára fontos iratok és leírások publikálása a megfelelő jogosultsággal rendelkező felhasználók számára. A dokumentumok előállítási és módosítási folyamatainak támogatása, érvényességek kezelése. ISO dokumentációk, szakmai anyagok, folyamatleírások és vezetői utasítások kezelése.

Bővebben az 50. oldalon...

Ticketing rendszerek

A szervezeten belül keletkezett hibajegyek ütemezését, felelősökre történő kiosztását és előírt szintű végrehajtásukat támogató valamint dokumentáló eszközök.

Bővebben az 54. oldalon...



Partnereink



K&H Bank



Budapest Autó



K&H Biztosító



Kapcsolat:

Cardinal Számítástechnikai Kft.
H-1025 Budapest, Pusztaszeri út 91.
+36 (1) 345-79-80
www.cardinal.hu

Venczel Tibor
Fejlesztési igazgató
+36 (1) 345-79-83
venczel.tibor@cardinal.hu



Egy vállalkozás stabil működéséhez elengedhetetlenül fontos a partnereivel fenntartott zökkenőmentes kapcsolat. Ennek alapköve a pontos és jól szervezett iratkezelés. Egy cég sem engedheti meg magának, hogy iratok tűnjenek el vagy a lassú ügyintézés miatt ügyfeleket veszítsen.

Rendszerünk segít a cég iratanyagának rendszerezésében, biztonságos megőrzésében, az iratokhoz kapcsolódó ügyintézési folyamatok lebonyolításában.

Bár egyre jobban terjed a dokumentumok elektronikus előállítása, még mindig meghatározó a papír alapú ügyintézés. A CRAFT rendszerrel a különböző csatornákon érkező papír alapú és elektronikus iratokat egységesen, az irat típusának megfelelő ügyintézési folyamattal lehet kezelni. A papír alapú iratok digitalizálásával feleslegessé válik az iratok mozgatása, elérésük akkor is azonnali marad, mikor a fizikai irat már az irattárba kerül.

Irat archiválás

Szkennelés, indexelés és hosszútávú tárolás. Nagy mennyiségű papír alapú és elektronikus irat hosszú távú megőrzése és gyors visszakeresésének biztosítása. [Bővebben a 7. oldalon...](#)

Általános iratkezelés

Iktatás, érkeztetés és az ügyintézési folyamat támogatása. [Bővebben a 8. oldalon...](#)

Dosszié hierarchiák

Különböző tematikájú irat- és dokumentumgyűjtő dosszié kezelése. [Bővebben a 10. oldalon...](#)

Iratok előállítása

MS Office vagy PDF iratok előállítása központilag menedzselt sablonok felhasználásával. [Bővebben a 11. oldalon...](#)

Iratmozgatás

A fizikai iratok szervezeti egységek közötti mozgatásának dokumentálása. [Bővebben a 12. oldalon...](#)

Postázás, expediálás

Kimenő iratanyag postai feladása, tértivevények kezelése. [Bővebben a 13. oldalon...](#)

Irattározás

A fizikai iratanyag megőrzésének és selejtezésének támogatása. [Bővebben a 14. oldalon...](#)

Hiteles elektronikus archívum

Az iratanyag hiteles megőrzése elektronikus aláírások alkalmazásával. Papír alapú iratanyagok hiteles másolatkészítési folyamatának támogatása, az elektronikus iratanyag elektronikus aláírása és tárolása. [Bővebben a 36. oldalon...](#)

Irat archiválás

Iratkezelés áttekintése a 6. oldalon...



Egy vállalat működése során nagy mennyiségű irat és egyéb dokumentum keletkezik. Azok megőrzése és visszakereshetőségük biztosítása nagy mértékben segítheti a cég működését.

Míg régebben az iratok alapvetően papír alapon jöttek létre, addig ma már inkább az elektronikus (e-mail, fájl) dokumentumok jellemzőek. Mindkét esetben fontos, hogy azokat szabványos, hosszú időn keresztül értelmezhető és könnyen kereshető formában tároljuk.

Az archiválás során a gyors kereshetőség érdekében az egyes dokumentumokat célszerű a típusuknak megfelelő metaadatokkal ellátni. Az összetartozó dokumentumokat érdemes elektronikusan összecsatolni vagy közös elektronikus dossziében elhelyezni. Amennyiben egy irat a jövőben bizonyító erejű lehet, akkor hiteles módon szükséges eltárolni.

- Papíralapú dokumentumok tömeges szkennelése automatikus szeparálással.
- Lényeges e-mailek archiválása (Outlook addin).
- Elektronikus fájlok tárolása (Word, Excel, PDF, egyéb).
- Egyszerre sok dokumentumot tartalmazó nyomdai PDF-ek dokumentumonként történő kezelése.
- Dokumentumok típusuk szerinti kategorizálása.
- Dokumentumok tárgyszavazása típusuknak megfelelően.
- Automatikus tárgyszavazás OCR/ICR technológia használatával.
- Dokumentumok csatolása, elhelyezése elektronikus dossziékban.
- Dokumentum fájlformátum egységesítés, konverzió archiválás előtt.
- Hitelesítés (elektronikus aláírás, ellenőrzés).
- Metaadatok szerinti gyors visszakeresés.
- Dokumentum kereshetősége tartalom alapján, full text keresés biztosítása.
- Közvetlen tömeges betöltések a cég más rendszerei által és a képek szolgáltatása a cég egyéb rendszerei számára.
- Irrattár utólagos feldolgozása.
- Hiteles elektronikus archívum
- Fizikai irrattár támogatása.

- A keresett elektronikus dokumentumok és a fizikai iratok képei azonnal megjelennek a felhasználó monitorján, nincs szükség az eredeti példány előkeresésére.
- Mivel minden dokumentumról központi helyen tárolt másolat készül, így jobban őrizhető, illetéktelenektől védett archívum építhető fel erős jogosultság-ellenőrzéssel.
- A dokumentumot az általános keresési kulcsszavak mellett irrattípusonként egyedi tárgyszavakkal is elláthatja, megkönnyítve ezzel a későbbi visszakeresést.
- A kulcsszavak irathoz rendelését különböző automatizmusok segítik, megkönnyítve az indexelés fáradtságos munkáját.
- A CRAFT rendszer eszközt biztosít az iratok közti kapcsolatok leírására. Csatolásokat hozhatunk létre vagy az összetartozó iratokat dossziékba sorolhatjuk. Mivel ezekre az iratokra visszakereséskor sokszor együtt lesz szükség, ezért bármelyik irat megtalálása után azonnal elérhetjük a hozzákapcsolódókat is.
- Mivel az iratok képe folyamatosan rendelkezésre áll, ezért a fizikai irat előkeresésére ritkán van szükség. Ennek következtében az iratokat olcsóbb tárolóhelyen, távol a telephelytől is el lehet helyezni.
- A CRAFT Hiteles elektronikus archívum használata esetén az elektronikusan aláírt iratok hitelessége bizonyító erejű, ezért a fizikai papír megőrzése nem szükséges.

Általános iratkezelés

Iratkezelés áttekintése a 6. oldalon...

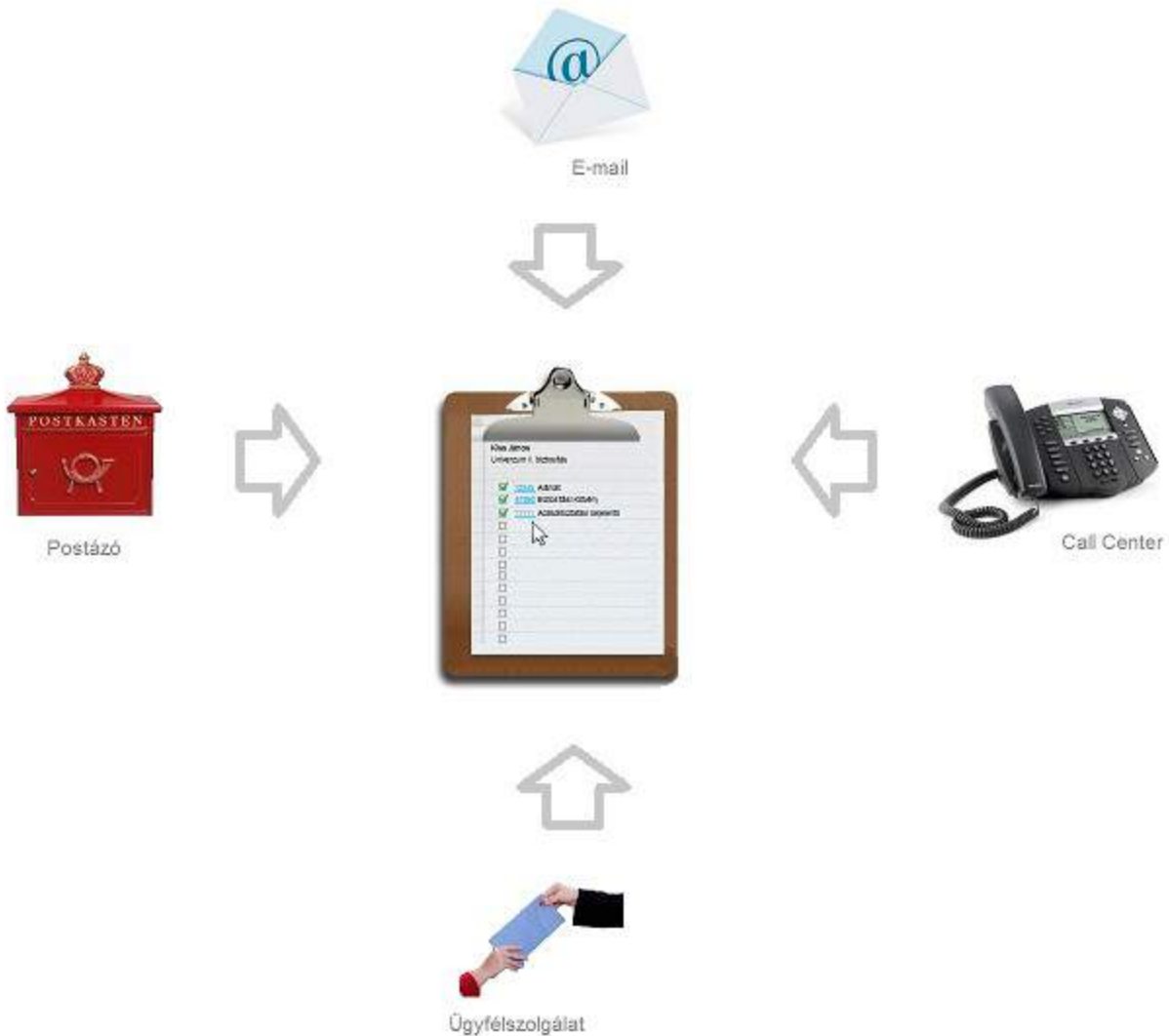


Minden cég működése szempontjából fontos a bejövő, a kimenő és a cégen belül keletkezett iratanyag pontos regisztrációja. Sokszor ez az alapja a vállalat ügyintézési folyamatainak, ezért a napi munka során nem fordulhat elő iratvesztés.

Régebben, míg az ügyintézés valóban a fizikai papírok alapján történt, az iratok a vállalkozás egyes területei között vándoroltak. Ezt a veszélyes utat ma már általában nem az iratok teszik meg, hanem csupán az iratok képei jelennek meg a megfelelő ügyintézőknél.

Az elektronikus dokumentumok és az e-mail tejedésével új problémák is megjelentek. Az elektronikusan érkező leveleket sokszor csak egy-egy dolgozó e-mail fiókjában, míg az elkészült fájlokat csak a készítő számítógépén lehet megtalálni. Ezek nem biztonságos helyek, és az ilyen iratok elvesztése, vagy illetéktelen kezekbe jutása ugyanolyan problémát vet fel, mint a papír alapú társaik esetén.

A modern iratkezelés megvalósításához célszerű minden kezelt irattípushoz megfelelő elintézési ügymenetet definiálni, és az ügyintézését ez alapján lebonyolítani. Az összetartozó dokumentumokat érdemes elektronikusan összecsatolni vagy közös elektronikus dossziében elhelyezni. Amennyiben egy irat a jövőben bizonyító erejű lehet, azt célszerű hiteles módon tárolni.



- Bejövő iratanyag átvétele, érkeztetése.
 - Papíralapú dokumentumok szkennelése és iktatása.
 - Dedikált e-mail címekre érkező e-mailek tömeges betöltése és iktatása.
 - Felhasználói fiókba érkező e-mailek betöltése és iktatása (Outlook addin).
 - Elektronikus fájlok (Word, Excel, PDF, ...) betöltése és iktatása.
 - Az iratokat típusuknak megfelelően, a cég által definiált egyedi mezőkkel lehet ellátni.
 - Iratok csatolása, előzmény kezelés.
 - Iratok elhelyezése elektronikus dossziékban (pl. Ügyféldosszié, Kötvénydosszié, Hiteldosszié).
 - Dokumentum típusának megfelelő ügymenetek kezelése.
 - Ügymenetek szervezése osztályok, felhasználói csoportok vagy konkrét felhasználók bevonásával.
 - Osztályokon és felhasználói csoportokban közös kosár vagy vezetői szignálások támogatása.
 - Jóváhagyási folyamatok támogatása.
 - Helyettesítési rend kezelése.
 - Bizalmas iratokhoz való hozzáférés szabályozása (pl. orvosi leletek).
 - Válaszlevelek és belső iratok generálása központilag karbantartott sablontárak alapján.
 - Hitelesítés (elektronikus aláírás, aláírás ellenőrzése).
 - Hiánypótlások kezelése.
 - Határidők nyilvántartása, túllépés esetén eskalációs ágak kezelése.
 - Ügyintézési statisztikák biztosítása.
 - Egyedi mezők és általános iktatási információk szerinti gyors visszakeresés.
 - Dokumentum kereshetősége a tartalma alapján, full text keresés biztosítása.
 - Főszám/alszám iktatás (partner főszám, termékhez kapcsolt főszám vagy ügy alapú főszámozás).
 - Iktatókönyvek kezelése.
 - Tömeges iratbetöltések és iktatások a cég más rendszerei által (WEB Service).
 - Képek szolgáltatása a cég egyéb rendszerei számára.
 - Fizikai iratmozgatás támogatása.
 - Fizikai irrattár támogatása.
 - Elektronikus selejtezés és anonimizálás (GDPR).
- Az ügyintézés során szükséges elektronikus dokumentumok és a fizikai iratok képei azonnal megjelennek a felhasználó monitorán, nincs szükség az eredeti példány előkeresésére, mozgatására.
 - Minden irathoz előre definiált ügymenet (workflow) indul, ezért jól definiált az elintézési folyamat, kevesebb emberi döntésre van szükség. Ez különösen hasznos új kollégák betanításának időszakában.
 - A helyettesítési rend alapján a rendszer automatikusan biztosítja az ügyintézés folytonosságát az ügyintéző távolléte esetén is.
 - A határidő túllépések jelzése és automatikus kezelése, valamint az ügyintézési statisztikák rendszere erős eszközt ad a munkaszervezés hatékonyabbá tételéhez.
 - Mivel minden iratról központi helyen tárolt másolat készül, így jobban őrizhető, illetéktelenektől védett archívum építhető fel erős jogosultság-ellenőrzéssel.
 - Az iratok közti kapcsolatok leírására rendszerünk erős eszközöket biztosít. Csatolásokat hozhatunk létre vagy az összetartozó iratokat dossziékba sorolhatjuk. Mivel ezekre az iratokra visszakereséskor sokszor együtt lesz szükség, ezért bármelyik irat megtalálása után azonnal elérhetjük a hozzákapcsolódókat is.
 - Hiteles elektronikus archívum használata esetén az elektronikusan aláírt iratok hitelessége bizonyító erejű, ezért a fizikai papír megőrzése nem szükséges.
 - A rendszer támogatja az olyan speciális eseteket, amikor az ügyintézés során a fizikai iratra is szükség van. Ezekben az esetekben dokumentált módon vezérli az irat mozgatását.

Dosszié hierarchiák

Iratkezelés áttekintése a 6. oldalon...



Minden céggel kapcsolatban alapvető elvárás, hogy a működésével kapcsolatos iratanyagot jól szervezeten, könnyen felhasználhatóan tárolja. A CRAFT ennek segítésére nem csak egyszerűen ömlesztve, néhány kulcs információ alapján visszakereshetően tárolja az iratanyagot, hanem lehetőséget ad az iratok dossziéba szervezésére is. Ennek a dosszié-struktúrának a teteje a partnerekhez kapcsolt dosszié.

Emellett minden, az ügyfelünk által vásárolt termékhez (áru, szolgáltatás, hitel, biztosítás...) létrehozhatunk egy termékdossziét. Ezt a termékdossziét a megvásárolt termék adott cégben használt főazonosítójával láthatjuk el, így minden helyzetben könnyen hivatkozhatunk rá.

Létrehozhatunk ezen kívül más tematikájú dossziékat is (projekt dossziék, panaszdossziék, ...). Egy irat vagy az elintézéshez indult ügy egyszerre több dossziéba is besorolható. A dossziék tartalmazhatnak újabb dossziékat.

- Ügyféldossziék az ügyfél összes termékdossziéjának összegyűjtésére.
- Termék alapú dossziék (áru, szolgáltatás, biztosítási kötvény, hiteldosszié...) az ügyfél által vásárolt termékhez kapcsolódó iratanyag számára.
- Panaszdossziék a reklamációk iratanyaga számára.
- Peres ügyekhez tartozó iratok összegyűjtésére használható dossziék.
- Projekt dossziék a projektek teljes iratanyagának menedzselésére.
- Beszállítói dossziék a szállítók alapadatainak tárolására és a beszerzések összegyűjtésére.
- Marketing dossziék a marketing kampányok dokumentumainak rendszerezésére.
- Beszerzési dossziék az egyes beszerzésekre vonatkozó iratanyag tárolására.
- HR dossziék az alkalmazottak iratanyagának megfelelő biztonságú kezelésére (GDPR).
- Dosszié típusonként kategorizálható tartalomjegyzék.
- Kötelező iratok ellenőrzése.
- A cég által definiálható mezők (szakmai információk) kezelése dosszié típusonként.
- Dossziék kereshetősége alapadatok és a cég által definiált mezők alapján.
- Dossziék közötti csatolások lehetősége.
- Dossziék elérésének szigorú szabályozása jogosultságok alapján.
- A dossziék az iratokon kívül tartalmazhatják a dossziéhoz kapcsolódó telefonbeszélgetések hanganyagát is.
- A dossziék létrehozása történhet manuálisan vagy a cég egyéb rendszerei által.
- Tömeges besorolások a cég más rendszerei által.
- Képek és dosszié tartalmak szolgáltatása a cég egyéb rendszerei számára.

- Az ügyintézés és a visszakeresés során az összetartozó iratok és ügyek együttes megjelenítése segíti az iratok közötti tájékozódást.
- A felhasználás jellegének megfelelő dosszié típusok kialakítási lehetősége egyedi mezőkkel, egyedi tartalomjegyzék szerkezettel. A rendszer testreszabása a cég saját szakemberei számára is elérhető.
- Az iratok besorolása területenként, az adott területre jellemző szakmai igények szerint alakítható ki.

Iratok előállítása

Iratkezelés áttekintése a 6. oldalon...



A szervezet által előállított minden irat formájára és tartalmára is érvényesnek kell lennie a cég szabályzataiban előírt szabványoknak. Ennek biztosítására célszerű központilag menedzselte sablontárakat kialakítani.

Az előállítandó iratok egy része közvetlenül generálható valamilyen adatforrás által szolgáltatott információkból. Ezeket célszerű azonnal hosszútávon megőrizhető, általánosan elterjedt, elektronikus aláírást támogató fájlformátumban létrehozni (PDF). Bizonyos iratok előállítása emberi beavatkozást is igényel. Ezeket hasznos a cégnél használt irodai eszközcsomag formátumában elkészíteni, majd a végleges, már nem szerkesztett változatot PDF dokumentummá konvertálni.

A vállalat által létrehozott iratok egy részét már nem kell kinyomtatni, de azokat szükséges megfelelő szintű elektronikus aláírással ellátni, mely hosszútávon biztosítja az irat bizonyító erejét.

- MS Office sablontár.
- Közvetlen PDF dokumentumok generálásához használható sablontár.
- Tömeges E-mail generálásához használható sablontár.
- Ügyintézés során válaszlevél, hiánypótló levél vagy belső dokumentum generálása.
- Projekt dossziéból valamely projekt dokumentum generálása, és verzió kezelt szerkesztése.
- MS Office sablonok esetén utólagos szerkesztési lehetőség.
- Dokumentum sablon életbelépési és lejárat dátumának kezelése.
- A cég más rendszerei által kezdeményezett irat generálása valamely sablon alapján.
- Elektronikusan aláírt dokumentumok létrehozása.
- Hiteles elektronikus archívum a hosszútávú megőrzéshez.
- A kinyomtatott iratok postázásának segítése.
- A generált iratok automatikus archiválása.
- Egy irattípushoz több sablon is létrehozható.
- Verzió kezelt sablonok.

- Mindig a megfelelő formában és tartalommal készül az irat.
- A sablonok létrehozása és módosítása ellenőrzött, jogosultsághoz kötött folyamat, így elkerülhető a nem megfelelő tartalmú levelek előállítása.
- A sablonok változásait felügyelheti a vállalat jogi területe elkerülve a későbbi jogi procedúrát.
- Segít az új dolgozók betanítási időszakában, ugyanis nem kell mindenkinek megtanítani az adott irattípusnál alkalmazandó formai és tartalmi követelményeket.
- Lehetővé teszi a cég saját igényei szerint, fejlesztés nélkül testre szabható sablonok kialakítását.
- A cég egyéb rendszereivel együttműködve megoldja a társ-rendszerek iratgenerálási problémáit.

Iratmozgatás

Iratkezelés áttekintése a 6. oldalon...



Bár folyamatosan növekszik az elektronikusan előállított iratok aránya, a papíralapú ügyintézés még sokáig velünk marad. Még mindig vannak olyan esetek, amikor egy konkrét döntés meghozatalakor szükség van egy eredeti iratra, vagy az ügyintézőnek ki kell nyomtatni és postázni egy válaszlevelet.

Mivel ezek az iratok a cég egyes szervezeti egységei között mozognak, célszerű folyamatosan dokumentálni, hogy azok éppen hol érhetőek el és ki a felelős értük. Ennek elmulasztásával, később nehezen megállapítható, hogy egy adott irat elvesztése melyik munkafolyamat során történt.

A szervezeti egységek közötti iratmozgatásokhoz célszerű az átadó és az átvevő által is aláírt átadókönyveket vezetni. Ezek manapság már lehetnek elektronikusak, ahogy a rajtuk elhelyezett aláírás is. Ennek alkalmazásával mindig egyértelműen meghatározható az irat őrzéséért felelős személy.

- Bejövő és kimenő iratok cégen belüli fizikai mozgatása.
- Elektronikus átadókönyvek kezelése.
- Közvetlen átadás vagy futár közbeiktatásával történő átadás támogatása.
- Vonalkód alapú iratmozgatás vonalkódozó segítségével.
- A fizikai iratok mozgatását a dokumentumkezelő rendszer vezérli.
- Iratigénylés, irat kölcsönzés biztosítása.
- Irat helyének folyamatos nyomon követése.
- Iratvesztés esetén egyértelműen beazonosítható felelősség.
- Az átadási/átvételi pontokon azonnal kiderül az iratvesztés, így a probléma gyorsan kezelhető.
- Elintézett iratok irattározási folyamatának vezérlése.
- Kimenő iratok eljuttatása a postázóba, esetleges másodpéldányok szkennelése, irattározása.
- Iratmozgás teljes dokumentáltsága.

- Nincs elvesztett irat.
- A fizikai iratok mozgatása jól definiált ügymenet szerint történik, nem egyedi döntések alapján.
- A rendszerben előre szabályozható, milyen irattípusok esetén lesz szükség a valós fizikai iratra az ügyintézés során. Mire az ügyintézés elér egy adott lépésre, a fizikai irat is a megfelelő helyre kerül.
- Vonalkódok és olvasók alkalmazásával az iratátadás ideje drasztikusan csökkenthető.

Postázás, expediálás

Iratkezelés áttekintése a 6. oldalon...



Az egyre növekvő digitalizáció és az elektronikus kommunikációs csatornák szélesebb körű használata mellett továbbra is nagy szerepe van a vállalatok életében a hagyományos postai úton továbbított küldeményeknek.

A kimenő levelek összegyűjtése, feladása, a visszaérkező tértivevény bizonylatok papír alapú kezelése, azok tárolása, esetleges későbbi visszakeresése alapvető követelmény a szervezet méretétől függetlenül. A fenti folyamatok közös jellemzője, hogy azok jelentős erőforrást igényelnek.

A CRAFT rendszer támogatja a Magyar Posta elektronikus szolgáltatásainak használatát, amivel nagymértékben megkönnyíthető és gyorsítható a nagy mennyiségű küldemény feladása és a küldemények tértivevényeinek gyors, rendezett kezelése.

- Postázandó dokumentumok eljuttatása központi postázóba.
- Postai feladásra váró dokumentumok kezelése.
- Posta követelményeinek megfelelő elektronikus feladójegyzék előállítás.
- Tértivevény generálása kimenő dokumentumhoz.
- Tértivevényre váró dokumentumok kezelése.
- Postai elektronikus tértivevény kezelése, hozzárendelése dokumentumhoz.
- Papír alapú tértivevények szkennelése, automatikus feldolgozása.
- Tértivevény képének hozzárendelése a dokumentumhoz.
- Át nem vett dokumentumok kezelése.
- Újrastázás lehetősége.
- Feladójegyzékek archiválása, kereshetősége.

- Magas munkaerő- és időigényű tevékenységek válthatóak ki automatizáltabb, ezáltal gyorsabb és jobban visszakövethető folyamatokkal.
- A kimenő dokumentumok előállítás során feljegyzett adatokból automatikusan elkészülhet a posta követelményeinek megfelelő elektronikus feladójegyzék.
- Teljesen elektronizált kapcsolat a Postával, mind a Postának átadott, mind a postától kapott információk elektronikus formában kerülnek kezelésre. Ez lehetővé teszi az automatikus feldolgozást.
- A postázott iratok összekapcsolásra kerülnek a beküldött és a visszaigazolt feladójegyzékkel, valamint az irathoz tartozó tértivevénnyel is, így egy iratból kiindulva egyszerűen, egy helyen lehet minden vele kapcsolatos postázási iratot megtekinteni, gyorsítva és egyszerűsítve az ügyféllel vagy a Postával való egyeztetéseket.
- A Posta validálja a beküldött feladó jegyzékeket, így az esetleges problémák már az átadás előtt kiderülnek és azonnal orvosolhatóak.
- A Posta bizonyos esetekben díjkedvezményt ad az elektronikus feladójegyzékkel feladott dokumentumokra.



Az iratok megőrzését törvények írják elő. A megőrzés módjáról és az irattári rendről csak egyes szakterületeken tevékenykedő szervezetek számára írják elő kötelező érvényű szabályokat. Irattári tervvel ugyanakkor minden szervezetnek rendelkeznie kell, ami meghatározza az iratok megőrzésének cégen belüli rendjét.

Egy vállalat iratokat fogad és állít elő, folyamatosan növelve a tárolandó iratmennyiséget, ezért ha nem akar belefulladásni a papírba, foglalkoznia kell az iratok megőrzési időn túli selejtezésével. Ennek alapja a pontos nyilvántartás a meglévő iratok helyéről és megőrzési idejéről.

A cég az érvényben lévő törvények értelmében hiteles elektronikus archívum létrehozása mellett is dönthet. Ebben az esetben a papír alapú iratokról ellenőrzött körülmények között, elektronikusan aláírt hiteles másolat készíthető, melyet annak a hitelességét a megőrzési idő végéig fenntartó rendszerbe lehet tárolni.

- Irattári terv rögzítése.
- Megőrzési idő nyilvántartása irattípusonként.
- Dobozolás biztosítása az irat érkezésekor (csak a szkennelt kép mozog).
- Mozgatandó iratok esetén dobozolás az ügyintézés után.
- Központi és szervezeti egységekhez kötött helyi irattárak párhuzamos kezelése.
- Átdobozolás, irattárak közötti átadás vezérlése.
- Vonalkód alapú iratazonosítás vonalkódozó segítségével.
- Selejtezés vagy levéltárba átadás vezérlése.
- Selejtezés átdobozolással (vonalkódozó segítségével egyedi selejtezés).
- Tömeges selejtezés (a teljesen selejtezhető dobozok meghatározása).
- Irat képére és adataira vonatkozó e-sejtezés és anonimizálás biztosítása (GDPR).
- Iratigénylés, irat kölcsönzés biztosítása.
- Kölcsönzési határidők kezelése.
- Kapcsolat kialakítási lehetőség külső irattárral.
- Hiteles elektronikus archívum

- Nincs elveszett irat.
- A fizikai irat megőrzési helye a teljes feldolgozási folyamat és a megőrzés ideje alatt is egyértelműen meghatározott.
- Vonalkódok és olvasók alkalmazásával a dobozolás, az átdobozolás és a selejtezés ideje drasztikusan csökkenthető.

Ügymenet-támogatás

CRAFT lehetőségeinek áttekintése a 2. oldalon...



Egy vállalat működésében sok gyakran ismétlődő folyamat azonosítható be. Ilyenek pl. egy új munkatárs felvétele, egy szerződéskötés vagy egy beszerzés, vagy ilyenek a cég üzleti tevékenységéhez kötődő folyamatok, mint pl. egy hitel vagy egy biztosítási ajánlat elbírálása, illetve ez utóbbi visszavásárlása.

Ezen a folyamatok szoftveres támogatása sok előnnyel jár. Az ügymenetek leírásával (workflow tervezés) a folyamatok jól definiáltak lesznek, az ügyintézők, a felelősök és a határidők megadásával biztosítható, hogy az ügyek elintézése tervezetten haladjon. Az ügykezelő rendszer lehetővé teszi egyes feladatok, döntések automatizálását, tovább növelve evvel az ügyintézés hatékonyságát.

Az ügyintézés során gyűjtött adatokból készített kimutatások segítik a tevékenységek átláthatóságát, a problémás, időigényes pontok azonosítását, így a hatékonyság növelését.

Workflow tervezés

Folyamatok leírása, felelősök kijelölése és határidők megadása. *Bővebben a 16. oldalon...*

Ügykezelés

Ügyek eljuttatása ügyintézőkhöz, közös kosár, kiszignálás, problémakezelés, automatizmusok. *Bővebben a 17. oldalon...*

Dokumentumok ügyintézése

Automatikus ügyindítás iktatott dokumentumokhoz, kiegészítő dokumentumok folyamatban lévő ügyekhez, válaszlevél, hiánypótlás kezelése. *Bővebben a 18. oldalon...*

Helyettesítés

Helyettesítési rend és távollét-nyilvántartás alapján a távollévő felhasználók feladatait a helyettesnek kínálja fel a rendszer. *Bővebben a 19. oldalon...*

Rendszerek folyamat vezérelt együttműködése

Workflow utasítások, ügymenet vezérelt rendszerek közötti kommunikáció, adatátadások, folyamat szinkronizáció, Webservice és MQ szolgáltatások igénybevétele. *Bővebben a 20. oldalon...*

Hatékonyság mérés, statisztikák

Ügyintézői statisztikák, ciklusidő kimutatások. *Bővebben a 21. oldalon...*

Workflow tervezés

Ügymenet-támogatás áttekintése a 15. oldalon...



Egy vállalat életében több olyan folyamat azonosítható, melyet a cég munkatársai napi rendszerességgel végeznek el. Ilyen például az ügyfélmegkeresések kezelése, az ajánlatadás, vagy a szerződéskötés folyamata. Ezek végrehajtásának szoftverrel történő támogatása számos előnnyel jár.

A folyamatok megtervezésével, azaz a folyamatlépések beazonosításával, a felelősök és határidők definiálásával egységesíthető a rendszeresen elvégzendő feladatok végrehajtása. Az automatikus lépések és automatikus döntések beépítésével tehermentesíthetők az ügyintézők.

- Ügytípusok kezelése.
- Folyamatok leírása grafikus eszközzel.
- Elágazások, ugrások, ismétlődő folyamatrészek kezelése.
- Párhuzamosan végrehajtható folyamatrészek kezelése.
- Folyamat és lépés szintű határidők kezelése.
- Eszkalációs ágak definiálása, automatikus eszkaláció.
- Lépésenként megadható ügyintézők, társügyintézők és megfigyelők.
- Több ügyintéző megadása "együttes" vagy "bármelyik" típusú kezeléssel.
- Lépések szervezeti egységhez vagy felhasználói csoporthoz rendelése.
- Ügyintéző megadása korábbi lépés ügyintézőjére történő hivatkozással.
- Egyedi adatmezők definiálása, adatmező értékének öröklése indító dokumentumból, dossziéból.
- Egy adott lépés során megjelenítendő, illetve kitöltendő adatmezők szabályozása.
- Utasítások és feltételek definiálására szolgáló eszköz.
- Folyamatlépésekhez rendelhető utasítások, feltételek.
- Elágazások automatikus kiértékelését segítő feltételek.
- Automatikus, a rendszer által végrehajtott lépések.
- Ügyekhez kapcsolódó dokumentumok kezelése.

- Az ügyintézési folyamatok leírásával jól definiált lesz az egyes ügyek kezelése.
- Az egyes folyamatlépések ügyintézőinek megadásával mindig meghatározott, hogy éppen kinek kel intéznie az ügyet.
- A határidők és eszkalációs ágak kezelésével elkerülhetőek a késések.
- Az automatikus lépések, az automatikusan kiértékelődő feltételek és workflow utasítások segítségével sok tevékenység automatizálható ezzel is tehermentesítve az ügyintézőket.



A folyamatban lévő ügyek kezelése sok kihívással jár. Tisztában lenni a folyó ügyekkel, kijelölni az ügyintézőket, kezelni az elakadásokat, biztosítani az ügyintézés zavartalan előrehaladását jelentős feladat. Ennek ellátásában segít a CRAFT rendszer ügykezelő modulja. Nyilván tartja a folyamatban lévő ügyeket, eljuttatja azokat a kijelölt ügyintézőkhöz.

A szervezeti egységek munkájának támogatásához az ügykezelő rendszer eszközöket biztosít az osztályhoz rendelt ügyek kiszignálására vagy lehetővé teszi, hogy az ügyintézők a közös kosárból magukhoz vonjanak ügyeket. Támogatja a problémás ügyek kezelését.

A rendszer által áttekinthetővé válnak az ügyek akár vállalati, szervezeti egység vagy ügyintézői szinten. Nyomon követhető az egyes ügyek előre haladása, könnyen észrevehetővé válnak a határidő-közel, vagy már lejárt határidejű ügyek.

- Ügyintéző elintézendő ügyeinek kezelése egy funkcióban.
- Ügykezelés társügyintézőként vagy megfigyelőként.
- Szervezeti egységhez vagy ügyintézői csoporthoz rendelt ügyek kiszignálása.
- Ügyek kezelése közös kosárból, az ügyintézők magukhoz vonhatják a feladatokat.
- Szervezeti egység kiosztott ügyeinek kezelése.
- Átsignálás, társügyintéző bevonása.
- Válaszlevél létrehozása.
- Hiánypótlás kezdeményezése, hiánypótló dokumentum beérkezésének figyelése.
- Kiegészítő folyamat kezdeményezése (pl. jogi állásfoglalás).
- Problémakezelés, magasabb kompetenciájú ügyintéző bevonása.
- Határidő kezelés, ügy eskalálása.
- Megjegyzések hozzáadása ügghöz, megjegyzés kategóriák kezelése.
- Riasztás szintű megjegyzések kezelése.
- Elektronikus dokumentum (fájl) vagy, fájl hivatkozás hozzáadása ügghöz.
- Dokumentum ügghöz szkennelése.
- Dokumentumok hozzáadása ügghöz.

- Az ügyintéző az összes feladatát egy helyen kezelheti, a rendszer gondoskodik az ügyek megfelelő ügyintézőhöz történő eljuttatásáról.
- Könnyen áttekinthetőek a szervezeti egységek, vagy az egész cég folyamatban lévő ügyei.
- Az üggyel kapcsolatos minden információ egy helyen érhető el.
- Ha az ügyintézés során egy felhasználó problémába ütközik a rendszer eszközöket biztosít ahhoz, hogy minél előbb segítséget kapjon és a probléma megoldódjon.
- Dokumentált az ügy végrehajtásának menete, így nyomon követhető ki, mikor, milyen lépést hajtott végre, illetve milyen döntést hozott.

Dokumentumok ügyintézése

Ügymenet-támogatás áttekintése a 15. oldalon...



Egy dokumentumkezelő rendszer gondoskodik a vállalathoz érkező levelek, e-mailek, faxok regisztrálásáról (érkeztetés, iktatás) és a címzethez történő eljuttatásáról.

A dokumentumokhoz kapcsolódó ügyintézés gyakran több szereplő együttműködését igénylő összetett folyamat. Ehhez ad támogatást az ügykezelő modul.

Az egyes dokumentum típusokhoz leírható, hogy milyen ügy induljon a dokumentum ügyintézéséhez. Az ügyben megjelenik a dokumentum képe, megörökölhetőek a szakmai információk, valamint a partner és termékdosszié kapcsolatok is. Az ügyintézéshez ezáltal minden fontos információ rendelkezésre áll, anélkül hogy a dokumentumot elő kellene venni.

- Automatikus ügyindítás dokumentum iktatásakor.
- A megrendelő szakemberei által tervezhető ügyintézési folyamat.
- Alapértelmezett ügyintézési folyamat az egyszerűen intézhető dokumentumtípusokhoz.
- Szükség esetén a fizikai dokumentum eljuttatása egyes lépések ügyintézőjéhez.
- Egy dokumentumhoz több ügy is indulhat.
- Válaszlevél létrehozásának támogatása, automatikus iktatása.
- Hiánypótlás kezdeményezésének támogatása.
- Téves iktatások workflow támogatott kezelése.

- Az összetett elintézési folyamatot igénylő ügyfélmegkeresések és egyéb levelek ügyintézése jól definiálttá és nyomon követhetővé válnak.
- Mivel általában az ügyintézés nem igényli magát a fizikai iratot, annak menete felgyorsul és egyben lehetővé válik több ügyintéző együttes munkája.
- A dokumentum ügyintézése során keletkezett minden információ, válaszlevél, hiánypótlás egyéb dokumentum az ügyben kerül összefogásra, az ügy egy dossziéként funkcionál.

Helyettesítés

Ügymenet-támogatás áttekintése a 15. oldalon...



Az ügykezelő modul használata jól definiálttá teszi, adott ügygel melyik lépésben kinek kell foglalkoznia.

Jól kialakított ügýtípusok esetén az ügyintézők csak a számukra kiosztott ügyekkel foglalkoznak. Egy ügyintéző távolléte (szabadság) esetén az ügyek intézését másnak kell tudni átvenni. Ennek kényelmes és egyszerű megoldására ajánljuk a helyettesítés modulát.

A helyettesítés automatikus kezeléséhez a rendszer számára megadható egy helyettesítési rend, ami leírja, hogy adott ügyintézőt adott funkcióban ki helyettesít.

A távollét-nyilvántartásban naprakészen vezethető ki mikor van távol. Ez történhet tervezetten, előre definiálva (szabadság) vagy azonnali érvénybelépéssel (megbeszélésen távol). A rendszer a helyettesítési rend és a távollét nyilvántartás alapján automatikusan lehetővé teszi, hogy a helyettes intézze a helyettesítendő személy ügyeit.

- Előre definiált helyettesítési rend kezelése.
- Jogosultság függően, az ügyintéző maga kezelheti a helyettesítési leírását vagy
- Központilag karbantartott helyettesítési rend kezelés lehetséges.
- Különböző funkciókra (pl. ügyintézés, kiszignálás) különböző helyettesek állíthatóak be.
- Előre tervezett távollétek kezelése (pl. szabadság).
- Azonnal érvénybe lépő egy gombos távollét kezelés (pl. megbeszélésen).
- Központi távollét kezelés.
- Távollét megszűnésének automatikus detektálása, megerősítés esetén a távollét leállítás.
- Távollét esetén a helyettesnél megjelennek a helyettesített személy feladatainak ellátására szolgáló funkciók.
- Helyettesített személyenként elkülönített helyettesítési funkciók.

- Egy ügyintéző távolléte esetén is lesz ügyeinek felelőse, távolléte miatt nem sikkadnak el, állnak le ügyek.
- A helyettesítés-kezelés automatikus, egy ügyintéző távolléte esetén nem kell külön foglalkozni avval, hogy a tevékenységét ki vegye át.
- A helyettesként ellátandó feladatokat a helyettesített személyenként elkülönítve látja a helyettesítő személy, így mindig világos, hogy kinek a feladatát látja el, ennek tudatában tud döntést hozni, információt adni (pl. egy válaszlevélben).
- A helyettesítés során elvégzett munka a helyettesre kerül elszámolásra, de az ügyeken helyettesként végzett tevékenységek nem zavarják meg az ügy megszokott ügymenetét.

Rendszerek együttműködése

Ügymenet-támogatás áttekintése a 15. oldalon...



Egyes összetett folyamatok során a cég különböző rendszereiből származó információkra lehet szükség, egyes folyamatlépések során más rendszerekben kell valamilyen tevékenységet folytatni. Az ügykezelő rendszernek ezért más rendszerekkel kell együttműködjön, jellemzően SOA architektúrában.

A CRAFT több, a rendszerek közötti kommunikációt lehetővé tevő eszközt is támogat. A leggyakrabban használtak a Webservice hívások, a WebSphere MQ-n keresztül történő üzenetküldés és az adatbázis táblákon keresztül történő kommunikáció. A mellett, hogy ezekre építve egyedi rendszerkapcsolatok implementálhatóak a rendszer tartalmaz olyan eszközöket, melyek segítségével a megrendelő definiálhat és paraméterezhet rendszerek közötti üzeneteket, melyek segítségével a workflowból kezdeményezhet adatátadásokat, adatlekérdezéseket, illetve alakíthat ki szinkronizációs pontokat más rendszerekben zajló folyamatokkal.

- Webservice hívásokon alapuló adatátadás, adatátvétel.
- WebSphere MQ üzeneteken alapuló adatátadás, adatátvétel.
- Adatbázis táblákon keresztül megvalósított adatátadás, adatátvétel.
- A megrendelő munkatársai által definiálható üzenetek.
- Workflow lépéshez előírható adatátadás.
- Ügyintézés során előálló adatok átadása.
- Indító dokumentumból és termékdossziéból származó adatok átadása.
- Workflow lépéshez előírható adatlekérdezés.
- Várakozás más rendszerből küldött üzenetre.

- A dokumentumokhoz indított ügyekben a dokumentum képe alapján az ügyben kényelmesen rögzíthetőek a szükséges adatok és automatikusan adhatók át az azokat felhasználó rendszereknek.
- Az ügyintézéshez más rendszerekben elérhető adatok egyszerűen lekérhetőek, nem szükséges más rendszerek megnyitása.
- Az ügyintézési folyamatok egyes pontokon bevárhatják más rendszerekben végzendő tevékenységek elvégzését, melyek megtörténte után végrehajtásuk automatikusan folytatódhat.
- Fejlesztők közreműködése nélkül alakíthatóak ki több rendszer együttműködését igénylő folyamatok.

Hatékonyság mérés, statisztikák

Ügymenet-támogatás áttekintése a 15. oldalon...



Az ügykezelő rendszer használata lehetővé teszi, hogy a folyamatok végrehajtásával kapcsolatban méréseket végezzünk majd ezekből kimutatásokat készítsünk. A CRAFT statisztika modulja ezen kimutatások előállításával segít az elvégzett munka mennyiségéről, annak hatékonyságáról pontosabb képet kapni, és a problémás pontokat beazonosítani.

A kimutatások egyik része az ügyintézők, illetve a szervezeti egységek szempontjából ad információt egy adott időszakban elvégzett, illetve elvégzésre váró feladatokról. Másik része az ügyek szerint ad információt egy adott időszakban tapasztalt terhelésről, az átfutási időkről, illetve a késedelmet szenvedett ügyekről.

A kimutatások Excelbe exportálhatóak, ahol azok további feldolgozása és vizualizálása a felhasználó által is könnyen elvégezhetőek.

- Felhasználói tevékenység kimutatás.
- Szervezeti egység tevékenységének kimutatása.
- Szabadon választható időintervallumok.
- Késedelmet szenvedett tevékenységek kimutatása, egyes esetek elérhetősége.
- Kimutatás indított ügyekről.
- Ciklusidő statisztika az ügyek teljes elintézési idejéről.
- Átfutási idő statisztika az egyes lépések végrehajtási idejéről.
- Határidőn túl intézett ügyek kimutatása.
- Jelenleg késedelembe lévő ügyek kimutatása.
- A kimutatásban késedelmesként szerepeltetett ügyek tételes lekérdezhetősége.

- A felhasználók és szervezeti egységek tevékenységeinek kimutatása összehasonlíthatóvá teszi az ügyintézők teljesítményét, segít a feladatok igazságosabb elosztásában és mérhetővé teszi a fejlődést.
- Az egyes ügytípusok átfutási idejének, illetve az egyes lépések végrehajtási idejének vizsgálata segít beazonosítani a problémás pontokat, így lehetővé teszi a hatékonyság növelését.
- A kimutatások Excelbe exportálásával a felhasználók könnyedén elvégezhetik az adatok további igények szerinti feldolgozását, diagramok előállítását.

Bizonylat és formanyomtatvány feldolgozás

CRAFT lehetőségeinek áttekintése a 2. oldalon...



Cégünk a 90-es évek eleje óta foglalkozik karakterfelismeréssel és szabványos formátumú bizonylatok tartalmának leolvasásával. Részt vettünk az akkor még fizikai papíron kibocsátott részvények ellenőrzési és feldolgozási folyamatainak kiépítésében.

Később a bankok papír alapú megbízásainak országos hálózatban történő összegyűjtésére és központi Back Office-ban történő feldolgozására bővítettük ki rendszerünket.

Bár a Cardinal Kft. más termékei, Home Banking és Internet Banking rendszerei a papír alapú bankolást nagyrészt kiváltották, az ügyfelek még így is napi több tízezer megbízást adnak le a bankfiókokban.

Ezen munkafolyamatokat támogató rendszereink, folyamatos megújításuk mellett mind a mai napig segítik partnereink napi munkáját.

PF1 Forint átutalási megbízások feldolgozása

Szkennelés, OCR/ICR, aláírás ellenőrzés, megbízások ellenőrzése. [Bővebben a 23. oldalon...](#)

Deviza átutalási megbízások feldolgozása

A normál feldolgozás mellett a deviza megbízásra jellemző speciális ellenőrzések. [Bővebben a 24. oldalon...](#)

Direct debit megbízások feldolgozása

Új és módosító megbízások kezelése. [Bővebben a 25. oldalon...](#)

Aláírás bejelentő kartonok kezelése

Kartonok szkennelése és érvénybeléptetése, aláírás ellenőrzés támogatása. [Bővebben a 26. oldalon...](#)

Értékpapír minőség-ellenőrzés

Értékpapírok, okmányok nyomtatási minőségének ellenőrzése. [Bővebben a 27. oldalon...](#)

Értékpapír megsemmisítés támogatása

A kibocsátott értékpapírok megsemmisítés előtti ellenőrzése. [Bővebben a 28. oldalon...](#)

Formanyomtatványok, űrlapok feldolgozása

Előre meghatározott formátumú nyomtatványok adatainak tömeges leolvasása. [Bővebben a 29. oldalon...](#)

Full-Page szövegfelismerés

Iratok teljes tartalmának leolvasása OCR technológia alkalmazásával. [Bővebben a 30. oldalon...](#)

Számla feldolgozás

Számlákon szereplő információk tömeges leolvasása. [Bővebben a 46. oldalon...](#)

PF1 Forint átutalási megbízások

Bizonylatfeldolgozás áttekintése a 22. oldalon...

A fizető fél neve
A fizető fél pénzforgalmi jelzőszáma
A kedvezményezett neve
(folytatás)
Összeg (forintra kerekítve) F1
A kedvezményezett pénzforgalmi jelzőszáma
Tervezési nap Bizonylatszám Fizetési rendszer
Jel Közzététel (Ha ez a sor hivatkozási számot tartalmaz, kérjük, írjon „X”-et a sor legelső kockájába.)
Közzététel

<93>
Átutalási megbízás

Kérjük, hogy a formát sötétre ne írjon és ne bejeljezzent!

Bár az elektronikus bankolás terjedésével fokozatosan szorul vissza a papíron beadott banki megbízások szerepe, használatuk még hosszú ideig megmarad. Mivel ezen megbízásokat a banki ügyfelek az egyes fiókokban adják le, feldolgozásukat ott helyben kell megoldani, vagy biztosítani kell a megbízások központi helyre juttatását.

A másik lehetőség a megbízások központi helyre történő mozgatása, és azok központi feldolgozása. A mai technikai feltételek mellett a megbízások fizikai mozgatására már nincs szükség. Elegendő a megbízás képét a fiókban szkennelre digitalizálni, majd azt megbízható, hibamentes átvitelt biztosító rendszerrel eljuttatni a feldolgozás központjába.

Mivel a forint átutalási megbízások formátuma szabványos (PF1/B), és OCR/ICR feldolgozásra alkalmas, a megbízások rögzítését részben számítógépes programmal is ki lehet váltani.

- Eseti és állandó forint megbízások feldolgozása.
- Megbízások szkennelése a bankfiókokban, majd zárt rendszeren történő továbbításuk a feldolgozó központba.
- Megbízás tartalmának automatikus leolvasása (OCR/ICR), ami részben kiváltja az első rögzítést.
- Beépített manuális aláírás-ellenőrző funkció ami közvetlen kapcsolatban áll az aláírási karton adatbázissal.
- Ellenőrzés és a kritikus tartalom másodrögzítése a „négysem-elv” betartásával.
- A forint átutalásokra jellemző automatikus ellenőrzések, figyelmeztetések téves adattartalom esetén.
- Problémás esetek kezelése Back Office vagy fióki támogatással.
- Nagy összegű megbízások egyedi jóváhagyása és aláírás ellenőrzése.
- VIP ügyfelek kezelése, ügyfélreferens biztosítása.
- Problémás ügyfelek kezelése.
- Csalásgyanús tételek kezelése.
- Duplikáció gyanús tételek szűrése.
- Előre értéknapozott tételek varakoztatása a normál tételek elsőbbségének biztosítására.
- Egyeztetés esetén a megbízáshoz egyéb iratok vagy hanganyag is kapcsolható.
- Adatfeladás a számlavezető rendszer felé.
- Megbízások képének archiválása, visszakeresési lehetőségek.
- Feldolgozási statisztikák a munkaszervezés hatékonyságának növelésére.

- Zárt feldolgozási lánc, nincs bizonylatvesztés.
- A számlavezető rendszer számára átadott megbízási adatok ellenőrzöttek, szükség esetén az ügyféllel egyeztetettek.
- A rendszer lehetővé teszi a fiókok és a back office közti munkamegosztás optimális kialakítását. Például az ügyféllel kapcsolatos egyeztetéseket akár a megbízást befogadó fiók, akár a megbízóhoz rendelt ügyfélreferens is végezheti.
- Panaszkezelés támogatása. A megfelelő jogosultsággal rendelkező felhasználók akár a fiókból, akár a Call Center-ből elérhetik a megbízások eredeti képét, és a feldolgozás menetének történetét.
- A CRAFT rendszer és a bank egyéb rendszerei közötti kapcsolat könnyen kialakítható, így a megbízás feldolgozásának minden lépésében lehetőség van a minél teljesebb ellenőrzések elvégzésére.

Deviza átutalási megbízások

Bizonylatfeldolgozás áttekintése a 22. oldalon...



Bár a deviza megbízások száma a forint megbízásokénál alacsonyabb, feldolgozásuk nagyobb szakértelmet kíván. Ez megnehezíti azok közvetlen fióki ügyintézését.

A forint megbízások feldolgozásához hasonlóan azok központi helyre történő mozgatásával és feldolgozásával a munkavégzés hatékonyabbá válik. A mai technikai feltételek mellett a megbízások fizikai mozgatására már nincs szükség. Elegendő a megbízás képét a fiókban szkennelvel digitalizálni, majd azt megbízható, hibamentes átvitelt biztosító rendszerrel eljuttatni a feldolgozás központjába.

A deviza megbízásoknak nincs szabványosított formátuma, de a bank a saját ügyfelei számára kiadott megbízásokat könnyen átalakíthatja OCR/ICR feldolgozásra alkalmas bizonylatokká, ezzel biztosítva a gyorsabb feldolgozást. Egyszerre több bizonylat formátum is kezelhető, és a nem felismerhető bizonylatok feldolgozása is támogatott.

- Eseti és állandó deviza megbízások feldolgozása.
- Megbízások szkennelése a bankfiókokban, majd zárt rendszeren történő továbbításuk a feldolgozó központba.
- Megbízás tartalmának automatikus leolvasása (OCR/ICR), ami részben kiváltja az első rögzítést.
- Automatikus megbízás formátum kiválasztás. Több formátum is engedélyezett.
- Beépített manuális aláírás-ellenőrző funkció ami közvetlen kapcsolatban áll az aláírási karton adatbázissal.
- Ellenőrzés és a kritikus tartalom másodszögítése a „négy szem-elv” betartásával.
- A deviza átutalásokra jellemző automatikus ellenőrzések, figyelmeztetések téves adattartalom esetén.
- Problémás esetek kezelése Back Office vagy fióki támogatással.
- Nagy összegű megbízások egyedi jóváhagyása és aláírás ellenőrzése.
- VIP ügyfelek kezelése, ügyfélreferens biztosítása.
- Egyeztetés esetén a megbízáshoz egyéb iratok vagy hanganyag is kapcsolható.
- Adatfeladás a számlavezető rendszer felé.
- Megbízások képének archiválása, visszakeresési lehetőségek.
- Feldolgozási statisztikák a munkaszervezés hatékonyságának növelésére.
- Különböző teljesítményű szkennerek közvetlen vezérlése.

- Zárt feldolgozási lánc, nincs bizonylatvesztés.
- A számlavezető rendszer számára átadott megbízási adatok ellenőrzöttek, szükség esetén az ügyféllel egyeztetettek.
- A rendszer lehetővé teszi a fiókok és a back office közti munkamegosztás optimális kialakítását. Például az ügyféllel kapcsolatos egyeztetéseket akár a megbízást befogadó fiók, akár a megbízóhoz rendelt ügyfélreferens is végezheti.
- Panaszkezelés támogatása. A megfelelő jogosultsággal rendelkező felhasználók akár a fiókból, akár a Call Center-ből elérhetik a megbízások eredeti képét, és a feldolgozás menetének történetét.
- A CRAFT rendszer és a bank egyéb rendszerei közötti kapcsolat könnyen kialakítható, így a megbízás feldolgozásának minden lépésében lehetőség van a minél teljesebb ellenőrzések elvégzésére.

Direct debit megbízások

Bizonylatfeldolgozás áttekintése a 22. oldalon...



A Direct debit megbízások, más néven "Felhatalmazás csoportos beszedési megbízás teljesítésére", befogadása szintén a fióki ügyintézés egyik feladata.

A forint megbízások feldolgozásához hasonlóan azok központi helyre történő mozgatásával és feldolgozásával a munkavégzés hatékonyabbá válik. A mai technikai feltételek mellett a megbízások fizikai mozgatására már nincs szükség. Elegendő a megbízás képét a fiókban szkennelrel digitalizálni, majd azt megbízható, hibamentes átvitelt biztosító rendszerrel eljuttatni a feldolgozás központjába.

A DD megbízások esetén ugyan nincs szabványosított formátum, de a bank a saját ügyfelei számára kiadott megbízásokat könnyen átalakíthatja OCR/ICR feldolgozásra alkalmas bizonylatokká, ezzel biztosítva a gyorsabb feldolgozást. Egyszerre több bizonylat formátum is kezelhető, és a nem felismerhető bizonylatok feldolgozása is támogatott.

- Új, módosító és törlő megbízások feldolgozása.
- Megbízások szkennelése a bankfiókokban, majd zárt rendszeren történő továbbításuk a feldolgozó központba.
- Megbízás tartalmának automatikus leolvasása (OCR/ICR), ami részben kiváltja az első rögzítést.
- Automatikus megbízás formátum kiválasztás. Több formátum is engedélyezett.
- Beépített manuális aláírás-ellenőrző funkció ami közvetlen kapcsolatban áll az aláírási karton adatbázissal.
- Ellenőrzés és a kritikus tartalom másodrögzítése a „négy szem-elv” betartásával.
- A direct debit átutalásokra jellemző automatikus ellenőrzések, figyelmeztetések téves adattartalom esetén.
- Problémás esetek kezelése Back Office vagy fióki támogatással.
- Egyeztetés esetén a megbízáshoz egyéb iratok vagy hanganyag is kapcsolható.
- Adatfeladás a számlavezető rendszer felé.
- Megbízások képének archiválása, visszakeresési lehetőségek.
- Feldolgozási statisztikák a munkaszervezés hatékonyságának növelésére.
- Különböző teljesítményű szkennerek közvetlen vezérlése.

- Zárt feldolgozási lánc, nincs bizonylatvesztés.
- A számlavezető rendszer számára átadott megbízási adatok ellenőrzöttek, szükség esetén az ügyféllel egyeztetettek.
- A rendszer lehetővé teszi a fiókok és a back office közti munkamegosztás optimális kialakítását. Például az ügyféllel kapcsolatos egyeztetéseket akár a megbízást befogadó fiók, akár a megbízóhoz rendelt ügyfélreferens is végezheti.
- Panaszkezelés támogatása. A megfelelő jogosultsággal rendelkező felhasználók akár a fiókból, akár a Call Center-ből elérhetik a megbízások eredeti képét, és a feldolgozás menetének történetét.
- A CRAFT rendszer és a bank egyéb rendszerei közötti kapcsolat könnyen kialakítható, így a megbízás feldolgozásának minden lépésében lehetőség van a minél teljesebb ellenőrzések elvégzésére.

Aláírás bejelentő kartonok

Bizonylatfeldolgozás áttekintése a 22. oldalon...



Az aláírókartonok kezelése a hagyományos banki folyamatok alapja. Az aláírások ellenőrzését ma már az informatikai rendszerben tárolt aláíráskép támogatja a korábbi fizikai karton-nyilvántartást kiváltva.

A kartonok képe mellett egyéb fontos információk is szükségesek az aláírás alkalmazhatóságának eldöntéséhez. Ezek lehetnek összeghatárok, önálló vagy együttes aláírási jogok vagy egyéb szűkítő rendelkezések.

Rendszerünk támogatja az aláírás-bejelentő kartonok feldolgozásának folyamatát, valamint önálló aláírási karton adatbázist biztosítására is képes.

- Kartonok szkennelése és a szkennelt képek minőség-ellenőrzése a fiókokban.
- A kartonok hozzárendelése ügyfélkódhoz vagy számlákhoz.
- Kartonokhoz rendelt szűkítő rendelkezések rögzítése.
- Karton érvénybeléptetése "négy szem-elv" betartásával.
- Lejárat határidő kezelése.
- Módosító kartonok feldolgozása.
- Teljes karton vagy kivágott aláírások kezelése.
- Kartonok rögzített adatainak és képeinek átadása a banki aláíráskarton kezelő rendszer számára.
- Saját karton adatbázis építése és az adatok szolgáltatása.
- Kartonok elérésének szigorú szabályozása jogosultságok alapján.
- Általános lekérdező program biztosítása.
- Karton képeinek és adatainak szolgáltatása a bank egyéb rendszerei számára.
- Az aláírás kartonok megjelenítése az egyéb megbízás-feldolgozó modulokban.
- A szkennelt karton minősége (szín, felbontás) a bank által szabályozható.
- Az alkalmazott kartonok formátuma többféle is lehet.
- Különböző teljesítményű szkennerek közvetlen vezérlése.

- Zárt feldolgozási lánc, nincs bizonylatvesztés.
- A CRAFT rendszer és a bank egyéb rendszerei közötti kapcsolat szabványos felületeken könnyen kialakítható.
- Alacsony válaszidők, hogy az aláírás ellenőrzés idejét ne a képre várás vigye el.
- A kartonok képeinek minősége paraméterezhető, így az ellenőrzés igényeinek leginkább megfelelő képek kerülnek tárolásra.

Értékpapír minőség-ellenőrzés

Bizonylatfeldolgozás áttekintése a 22. oldalon...



Cégünk a 90-es évek közepe óta foglalkozik értékpapírok ellenőrzésével és adataik feldolgozását támogató rendszerek fejlesztésével. Bár a kinyomtatott értékpapírok száma fokozatosan csökken, bizonyos típusok még mindig fizikailag kerülnek előállításra. Ezen papírok ellenőrzését és kezelését informatikai rendszereink biztosítják, ami élőmunka megtakarítást jelent.

Az értékpapírok, okmányok legyártását követően a későbbi forgalomképességüket korlátozó esetleges nyomdai hibák kiszűréséről gondoskodni szükséges. Az ellenőrzések egyrészt a papír azonosító adatainak egyediségét, másrészt a grafikai elemek megfelelőségét hivatottak vizsgálni.

Magyarországon a Kincstári Takarékjegyek és a Kamatozó Kincstárjegyek kibocsátás előtti ellenőrzését CRAFT alkalmazásokkal végzik.

- Azonosító adatok olvashatóságának ellenőrzése.
- Több helyen is szereplő adatok összevetése.
- Grafikai elemek automatizált vizsgálata.
- Folytonos sorszámozás ellenőrzése.
- Duplikáció ellenőrzés.
- Értékpapír hiány detektálása.
- Hibák dokumentálása, a hibás papírok képének archiválása.
- Kezelők által módosítható ellenőrzési sablonok.
- Nagy teljesítményű szkennerek kezelése.
- Statisztikák, kimutatások.

- Objektív ellenőrzési szempontok, az ellenőrzés minősége nem csökken a 8. munkaórában sem.
- Nagy tömegű értékpapír rövid időn belül történő, hatékony bevizsgálása.
- Paraméterezhető és skálázható rendszer.

Értékpapír megsemmisítés támogatása

Bizonylatfeldolgozás áttekintése a 22. oldalon...



Cégünk a 90-es évek közepe óta foglalkozik értékpapírok ellenőrzését és adataik feldolgozását támogató rendszerek fejlesztésével. Bár a kinyomtatott értékpapírok száma fokozatosan csökken, bizonyos típusok még mindig fizikailag kerülnek előállításra. Ezen papírok ellenőrzését és kezelését informatikai rendszereink biztosítják, ami élőmunka megtakarítást jelent.

Lejáratukat követően az értékpapírok a forgalomból kikerülnek, melyet fizikai megsemmisítésük követ. Ezen munkafolyamat precíz dokumentálása kiemelten fontos a megbízható megsemmisítési jegyzőkönyvek előállításához. A hiánytalan nyilvántartás egyben lehetővé teszi a korábban esetlegesen felmerült, nem detektált csalások felderítését is.

- Azonosító adatok leolvasása a papír beazonosítása céljából.
- Egyediség vizsgálata.
- Hiányzó értékpapír detektálása.
- Hibák dokumentálása, a hibás papírok képének archiválása.
- Kezelők által módosítható leolvasási sablonok.
- Nagy teljesítményű szkennerek kezelése.
- Megsemmisítési jegyzőkönyvek készítése.

- Nagy tömegű értékpapír rövid időn belül történő, hatékony és pontos ellenőrzése.
- Paraméterezhető és skálázható rendszer.

Formanyomtatványok, űrlapok feldolgozása

Bizonylatfeldolgozás áttekintése a 22. oldalon...



A Cardinal Kft. a 90-es évek óta foglalkozik formanyomtatványok és kérdőívek feldolgozásával. Az általunk fejlesztett alkalmazások a nagy mennyiségben előforduló, rövid idő alatt feldolgozandó nyomtatványok gyors és precíz kezelésének hatékony támogatói.

A társadalmi felelősségvállalás keretében Társaságunk több mint húsz éve támogató partnere a Zrínyi Ilona Országos Matematikai Versenynek.

A támogatás keretében a fenti alkalmazásokkal járulunk hozzá a verseny eredményeinek gyors és pontos kiértékeléséhez – segítve ezzel a szervezők munkáját.

Alkalmazásunk a rendezvény hétvégéje alatt kb. 70 ezer kisdíák eredményjelentő lapjának feldolgozását és elemzését végzi el – biztosítva azok alapján a végeredmények azonnali közzétételét.

- Űrlapok digitalizálása.
- Szkennelt oldalak előre megadott részének felismerése OCR/ICR technológia alkalmazásával.
- Szöveget vagy számjegyeket tartalmazó nyomtatott vagy kézzel írt információk felismerése.
- Jelölőnégyzetek kezelése.
- Fordítva szkennelt nyomtatvány automatikus forgatása.
- Szükség esetén manuális javítófunkciók.
- Nagy mennyiségű nyomtatvány feldolgozása.
- Nagy teljesítményű szkennerek közvetlen vezérlése.
- Űrlapok adatainak és képének archiválása.
- Dokumentum automatikus tárgyszavazása a felismert információk alapján.
- Tárgyszavakon és feldolgozási információkon alapuló visszakeresések.
- A leolvasott információk átadása más rendszerek számára.

- Nyomtatványok ipari mennyiségben történő feldolgozása.
- Munkaerő- és időigényes adatrögzítési folyamatok kiváltása.
- Gyakran ismétlődő feldolgozási folyamatok során az adott feldolgozásra testre szabható rendszer.

Full-Page szövegfelismerés

Bizonylatfeldolgozás áttekintése a 22. oldalon...



A vállalkozások által kezelt papír alapú iratok rendszerint egy általános szövegtörzsre épülnek, melyeket az adott ügylet egyedi adataival egészítenek ki, csak az iratok kisebb hányada egyedi adattartalmú. Annak érdekében, hogy ezek elektronikus formában is megjeleníthetők és kereshetők legyenek szükséges digitalizálásuk.

A folyamat eredményeképp a rajtuk szereplő információk OCR technológiával leolvashatók. Rendszerünk az ilyen iratokat kereshető PDF formátumra tudja alakítani.

Az irat eredeti képe ezt követően PDF olvasóval megjeleníthető. Lehetőség van az oldalakon szereplő információk kijelölésére és vágólappra helyezésére. Ezen felül a szövegben a szokásos módon használhatók a keresési funkciók is.

Az ily módon elő-feldolgozott papír alapú iratokat az archívumból is tetszőleges szövegrészlet alapján lehet visszakeresni.

- Dokumentumok digitalizálása.
- Szkennelt oldalak teljes tartalmának felismerése OCR technológia alkalmazásával.
- Szükség esetén korrektúra.
- Kereshető PDF generálása.
- Irat archiválása.
- Dokumentum kereshetősége tartalom alapján, full text keresés biztosítása.
- Hiteles elektronikus archívum.
- Eltérő teljesítményű szkennerek közvetlen vezérlése.

- Papír alapú iratok között full-text keresést lehet végrehajtani, nem kell szorítkozni néhány kiemelt tárgyszó alapján történő keresésre.
- Egy részlet keresésekor nem kell a teljes irat végiglapozásával időt vesztegetni, mert az előkészített dokumentumban bármikor kereshetünk a megszokott keresőeszközök segítségével.

Dokumentum előállítás, sablontárak

CRAFT lehetőségeinek áttekintése a 2. oldalon...



Az iratok előállítása ma már jellemzően nem egyedileg, hanem sablonok alapján történik.

Nagy ügyfélkörrel rendelkező vállalatok számára ezek előállítása vagy az adott nyomtatványra egyedileg készült informatikai alkalmazással, vagy a felhasználók által paraméterezhetően, sablonokat használó eszközökkel valósítható meg.

CRAFT rendszerünk egy ilyen könnyen paraméterezhető eszközzel rendelkezik, mely képes végleges formátumú PDF vagy az MS Office eszközeivel is továbbszerkeszthető dokumentumok létrehozására.

Az így előállított iratok hitelességét az azon elhelyezett elektronikus aláírás biztosítja.

Iratok előállítása

MS Office vagy PDF iratok előállítása központilag menedzselt sablonok felhasználásával. [Bővebben a 32. oldalon...](#)

MS Office sablontár

Word, Excel sablonok központi kezelése. [Bővebben a 33. oldalon...](#)

PDF sablontár

PDF dokumentumok elkészítéséhez használható sablonok tervezése. [Bővebben a 34. oldalon...](#)

Iratok tömeges generálása

Metaadatokból nagy mennyiségű PDF dokumentum létrehozása. [Bővebben a 35. oldalon...](#)

Iratok előállítása

Dokumentum előállítás áttekintése a 31. oldalon...



A szervezet által előállított iratokat a cég szabályzataiban előírt szabványok szerint szükséges előállítani. Ennek biztosítására központilag menedzselte sablontárak kialakítása javasolt.

A létrehozott iratok egy része közvetlenül generálható valamilyen adatforrás által szolgáltatott információból. Ezeket célszerű azonnal PDF formátumban létrehozni, mely az elektronikus aláírást támogatja és hosszútávon megőrizhető.

A manuális beavatkozást igénylő iratokat javasolt a cégnél használt irodai eszközcsoomag formátumában elkészíteni, és a végleges, már nem szerkesztett változatot PDF dokumentummá konvertálni.

- MS Office sablontár.
- Közvetlen PDF dokumentumok generálásához használható sablontár.
- Tömeges e-mail generálásához használható sablontár.
- Ügyintézés során válaszlevél, hiánypótló levél vagy belső dokumentum generálása.
- Projekt dossziéból valamely projekt dokumentum generálása, és verzió-kezelte szerkesztése.
- MS Office sablonok esetén utólagos szerkesztési lehetőség.
- Dokumentum sablon életbelépési és lejárat dátumának kezelése.
- A cég más rendszerei által kezdeményezett irat generálása valamely sablon alapján.
- Elektronikus aláírt dokumentumok létrehozása.
- Hiteles elektronikus archívum az iratok hosszútávú megőrzéséhez.
- Kinyomtatott iratok postázásának támogatása.
- Generált iratok automatikus archiválása.
- Egy irattípushoz több sablon is létrehozható.
- Verzió kezelte sablonok.

- Az irat mindig a megfelelő formában és tartalommal készül.
- A sablonok létrehozása és módosítása ellenőrzött, jogosultsághoz kötött folyamat, így elkerülhető a helytelen tartalmú levelek előállítása.
- A sablonok változásait felügyelheti a jogi részleg – elkerülve ezzel későbbi jogi vitákat.
- Támogatja az új belépők betanítását, hisz nem kell mindenkinek megtanítani az adott irattípusnál alkalmazandó formai és tartalmi követelményeket.
- Lehetővé teszi a saját igény szerinti, testre szabható sablonok kialakítását.
- A cég egyéb rendszereivel együttműködve megoldást ad a társrendszerek iratgenerálási problémáira is.

MS Office sablontár

Dokumentum előállítás áttekintése a 31. oldalon..



Gyakori feladat az olyan irat vagy dokumentum előállítása, amely egy korábban már létrehozott iratra épül csak az egyes mezőket kell felcserélni egy másik ügyfél adataival.

Ilyen esetekben egyszerűbb és gyorsabb a feladat megoldása, ha ezeket egy sablontárból kiválasztható mintából állítjuk elő, mely tartalmazza irataink változatlan szövegrészleteit és a szövegszerkesztőt használva, azt csak az adott esetre jellemző egyedi adatokkal kell kitölteni.

Az iratok gyorsabb létrehozása mellett lehetővé válik sablonjaink egységes kialakítása, szükség esetén módosításuk. A sablonok módosításába több munkacsoport is bevonható, így azokat a jogi részleg is időben tudja véglegesíteni.

- MS Word és Excel sablonok kezelése.
- Ügyintézés során a válaszlevelek, hiánypótló levelek létrehozása a sablonok alapján.
- Szerződés-sablonok kezelése.
- Projekt-dokumentumok létrehozása és kitöltése az alapvető projekt információkkal.
- Az irat generálás után szerkesztési, kiegészítési lehetőség.
- Adatmező és táblázat jellegű kezdeti adatfeltöltések.
- Egy irattípushoz több sablon is létrehozható.
- Dokumentum sablon életbelépési és lejárat dátumának kezelése.
- A sablon életbeléptetési folyamatának támogatása.
- Verzió kezelt sablonok.
- A cég más rendszerei által kezdeményezett irat generálás valamely sablon alapján.

- Az iratok mindig a megfelelő formában és tartalommal elkészíthetőek.
- A sablonok létrehozása és módosítása ellenőrzött, jogosultsághoz kötött folyamat, így elkerülhető a helytelen tartalmú levelek előállítása.
- A sablonok változásait felügyelheti a jogi részleg – elkerülve ezzel későbbi jogvitákat.
- Támogatja az új belépők betanítását, hisz nem kell mindenkinek megtanítani az adott irattípusnál alkalmazandó formai és tartalmi követelményeket.
- Lehetővé teszi a saját igény szerinti, testre szabható sablonok kialakítását.
- A cég egyéb rendszereivel együttműködve megoldást ad a társrendszerek iratgenerálási problémáira is.



A papír alapú iratokat fokozatosan váltják fel az elektronikus iratok. Figyelembe véve, hogy a papír alapú iratokat mindenki egyformán tudja kezelni, az elektronikus iratokat is olyan formában kell megjeleníteni, ami szinte minden informatikai eszközzel olvasható lesz. Ezt a célt szolgálja a dokumentumok PDF formátuma.

Rendszerünk lehetőséget biztosít olyan dokumentum leíró sablonok készítésére, melyek segítségével XML adatokból dokumentumok generálhatók. Ezen sablonok segítségével tömegesen lehet elő állítani a vállalatnál már megszokott formátumú iratokat – elektronikus formában (PDF).

- PDF sablonok tervezésének lehetősége.
- Ügyintézés során a nem módosítandó válaszlevelek, hiánypótló levelek létrehozása sablonok alapján.
- Tömeges irat létrehozás XML adatokból vagy CSV állományból.
- A cég más rendszerei által kezdeményezett iratgenerálás sablon alapján.
- Sablonokban használható fejlécek és láblécek definiálásának lehetősége.
- Sablonokban használható stílusok központi definiálása.
- Szokásos formázási lehetőségek.
- Adatmező és táblázat jellegű adatfeltöltések.
- Feltételhez kötött dokumentum-részletek.
- Egy irattípushoz több sablon is létrehozható.
- Dokumentum-sablon életbelépési és lejárat dátumának kezelése.
- A sablon életbeléptetési folyamatának támogatása.

- Mindig a megfelelő formában és tartalommal készül az irat.
- A sablonok létrehozása és módosítása ellenőrzött, jogosultsághoz kötött folyamat, így elkerülhető a nem megfelelő tartalmú levelek előállítása.
- A sablonok változásait felügyelheti a jogi részleg – elkerülve ezzel későbbi jogvitákat.
- Lehetővé teszi a saját igény szerinti, testre szabható sablonok kialakítását.
- A cég egyéb rendszereivel együttműködve megoldást ad a társrendszerek iratgenerálási problémáira is.

Iratok tömeges generálása

Dokumentum előállítás áttekintése a 31. oldalon..



Nagy ügyfélkörrel rendelkező vállalkozások esetén komoly feladatot jelent az ügyfélrészletek előállítása. Ezek a levelek alapvetően az ügyfél és az ügyfél tranzakcióinak adataival feltöltött sablonok.

Az iratok egy részét még ma is ki kell nyomtatni, de azokat fokozatosan váltják le az elektronikus levelek. Mind a nyomtatáshoz, mind az elektronikus iratok előállításához az általánosan elterjedt PDF szabványt lehet alkalmazni, melynek hitelesítését a nemzetközi szabványoknak megfelelő elektronikus aláírással (eIDAS) lehet biztosítani.

A CRAFT lehetőséget biztosít a PDF sablonok felépítésére és a későbbi munkafolyamatokban a sablonok adatokkal való automatikus feltöltésére.

- Értesítőlevelek generálása.
- Banki kivonatok generálása.
- PDF sablonok tervezésének lehetősége.
- Tömeges iratlétrehozás XML adatokból vagy CSV állományból.
- Tömeges iratlétrehozás a cég adatbázisainak használatával.
- A cég más rendszerei által kezdeményezett irat-generálás sablon alapján.
- Adatmező és táblázat jellegű adatfeltöltések.
- Feltételhez kötött dokumentum-részletek.
- Egy irattípushoz több sablon is létrehozható.
- Elektronikusan aláírt dokumentumok létrehozása.
- Hiteles elektronikus archívum azok hosszútávú megőrzéséhez.
- A generált iratok automatikus archiválása.
- A megrendelő által létrehozott sablonok mellett egyedi, testre szabott megoldások megvalósítása.

- Az iratok mindig a helyes formában és tartalommal készülnek.
- A sablonok létrehozása és módosítása ellenőrzött, jogosultsághoz kötött folyamat, így elkerülhető a helytelen tartalmú levelek előállítása.
- A sablonok változásait felügyelheti a jogi részleg – elkerülve ezzel későbbi jogvitákat.
- Lehetővé teszi a saját igények szerinti, testre szabható sablonok kialakítását.
- A cég egyéb rendszereivel együttműködve megoldást ad a társrendszerek iratgenerálási problémáira is.

Hiteles elektronikus archívum

CRAFT lehetőségeinek áttekintése a 2. oldalon...



Felmerült már Önben, hogy a XXI. században miért kell még mindig papír alapú iratokat őrizni, miközben az így keletkezett iratok jelentős részét már digitalizáljuk, és a szkennelt képet is eltároljuk?

A jelenlegi magyar szabályozás szerint erre többé nincs szükség. Természetesen egy egyszerű szkennelt kép továbbra sem bizonyító erejű dokumentum. Ennek eléréséhez rendeletek által előírt ügymenet alapján kell a képet előállítani, és azt megfelelő szintű elektronikus aláírással ellátni. Az aláírás hitelességének megőrzése érdekében azt időnként újra alá kell írni, illetve aktualizált időpecséttel ellátni.

Külső partnerektől érkezett elektronikusan előállított és aláírt iratokkal is hasonlóan kell eljárni, hisz a hosszú megőrzési idő alatt azok aláírásának érvényességét is biztosítani szükséges.

Elektronikus aláírás

A létrehozott iratok szignálása, a beérkező iratok elektronikus aláírása érvényességének ellenőrzése. [Bővebben a 37. oldalon...](#)

Papír alapú iratanyag hiteles másolata

A papír alapon létező iratanyag hiteles elektronikus másolatának előállítása, a magyar jogszabályoknak megfelelő folyamat keretében. [Bővebben a 38. oldalon...](#)

Elektronikus iratanyag hiteles megőrzése

A nem papír alapú, elektronikusan kapott, vagy a cégnél elektronikusan keletkező iratanyag hiteles megőrzése elektronikus aláírások alkalmazásával. [Bővebben a 39. oldalon...](#)

Elektronikus aláírás

Hiteles archívum áttekintése a 36 oldalon...



Az iratok ma már egyre gyakrabban csak elektronikus formában készülnek el. Ez az irat ugyanakkor csak abban az esetben bizonyító erejű, ha azt megfelelő elektronikus aláírással látták el. Az irat tartalmától függően a papír alapú dokumentumokkal szemben támasztott követelményeknek megfelelően az elektronikus iratok esetében is szükség lehet azok jogszabály szerinti hiteles aláírására.

Az elektronikus iratok egy részénél a létrehozó személye nem fontos, de létrehozásuk után akár évekkel is bizonyítani kell tudni, hogy tartalmuk az idő múlásával nem változott. Az ilyen iratokat joghatással bíró elektronikus aláírással kell ellátni.

A CRAFT az aláíráshoz és az aláírás ellenőrzéséhez a Magyarországon a legnagyobb eIDAS szerinti minősített bizalmi szolgáltató, a Microsec zrt. által létrehozott e-Szignó szolgáltatást alkalmazza.

- A cég által készített iratok aláírása kibocsátás előtt.
- A vállalkozáson kívülről érkezett, elektronikusan aláírt dokumentumok ellenőrzése.
- A papír alapú iratok szkennelt képeinek hitelesítése.
- Megfelelés a magyar és Európai Uniós törvényeknek.
- Szabványos és auditált megoldás.
- eIDAS kompatibilis aláírás típusok (XAdES, PAdES, CadES).
- Időbélyeg kezelés.
- Többes aláírás lehetősége.

- Bíróság előtt is bizonyító erővel rendelkező iratok létrehozása.
- A fizikai papírok tárolása feleslegessé válik.
- Tömegesen kibocsátott iratok esetén az aláírást a cég más rendszere is kezdeményezheti.

Papír alapú iratanyag hiteles másolata

Hiteles archívum áttekintése a 36 oldalon...



Nagy iratforgalommal rendelkező cégeknél már bevett gyakorlat, hogy a papír alapú iratanyag nagy része digitalizálásra kerül, és a tényleges munka már a digitális változatok alapján történik.

Bár a fizikai papír már nem fontos az ügyintézés szempontjából, bizonyító ereje miatt még mindig megőrzésre kerül, folyamatos költségeket generálva az irattározás és selejtezés feladatai miatt.

A jelenleg érvényes törvények alapján a problémát egy hiteles elektronikus archívum létrehozásával oldhatják meg a vállalkozások, így csökkentve az erre a célra fordított erőforrásait.

A CRAFT rendszer ezen modulja szolgáltatja az ehhez szükséges eszközöket.

- A bejövő iratanyag hitelesített elektronikus másolatának elkészítése.
- Az irattárban tárolt iratanyag elektronikus másolatának elkészítése és az irattár selejtezhető részének megsemmisítése.
- A magyar törvényeknek megfelelő ügymenet.
- A digitalizálás során a készített képek minőségét a vállalkozás szakemberei határozhatják meg.
- Különböző teljesítményű szkennerek vezérlése.
- A CRAFT rendszer a szkennerek közvetlen vezérlésével egy zárt rendszerben képes a képeket előállítani.
- Manuális kép-ellenőrzési funkciók.
- Képek tárolása PDF-A szabványnak megfelelően.
- A képek módosíthatatlanságának érdekében elektronikus aláírás alkalmazása.
- Időbélyegzés biztosítása.
- Dublin Core metaadatok támogatása.
- Nagy mennyiségű iratanyag tárolása.
- Szabványos, nemzetközi normákat követő megoldás.
- Auditált elektronikus aláíróeszköz használata.

- Bíróság előtt is bizonyító erővel rendelkező iratok.
- A fizikai papírok tárolása feleslegessé válik.
- A papír alapú és az elektronikus iratok egységes kezelésével a vállalkozás egy modernebb és hibrid iratkezelési mechanizmusra állhat át.
- Szabványos, a magyar törvényeknek megfelelő megoldás.

Elektronikus iratanyag hiteles megőrzése

Hiteles archívum áttekintése a 36 oldalon...



A kizárólag elektronikusan létrehozott és elektronikusan aláírt iratokat, valamint a papír alapú iratról készült hiteles másolatokat egységesen, a napi munkavégzés során használandó iratanyagtól elkülönítve, egy külön erre a célra kialakított archiváló rendszerben lehet tárolni.

A hiteles archívum feladata az iratokat megtestesítő adatállományok megfelelő szintű védelme, valamint az időbélyeggel ellátott elektronikus iratok időbélyegei érvényességének figyelemmel kísérése és azok automatikus felülbélyegzése a törvényben meghatározott megőrzési idő végéig.

- Más szervezettől kapott elektronikusan aláírt iratok tárolása és a rajtuk lévő aláírás automatizált gondozása.
- A cég által kibocsátott iratok elektronikus aláírása és hosszútávú tárolása.
- Papír alapú iratok szkennelt és hitelesített változatának tárolása.
- A betároláskor az iratok aláírásait a rendszer automatikusan kiegészíti a hosszútávú megőrzéshez szükséges információkkal.
- Folyamatos időbélyegzés biztosítása.
- Nagy mennyiségű iratanyag tárolása.
- E-selejtezés biztosítása.
- Megfelelés a magyar törvényeknek.
- Szabványos, nemzetközi normákat követő megoldás.
- A képek tárolása hosszútávon értelmezhető PDF-A szabvány szerint történik.
- Dublin Core metaadatok támogatása.
- Auditált elektronikus aláíróeszköz használata.

- Bíróság előtt is bizonyító erővel rendelkező iratok.
- A fizikai papírok tárolása feleslegessé válik.

Projekt támogatás

.CRAFT lehetőségeinek áttekintése a 2. oldalon...



A vállalati működés során megvalósuló projektek egyre összetettebbek, sok szereplő együttes munkájának pontos végrehajtásával lehet csak megfelelő határidőre, jó minőségű eredményt elérni. Ezen folyamat dokumentálása és a dokumentumok szereplők közti megosztása időnként túlmutat az egyszerű fájlokban tárolt dokumentumhalmaz lehetőségein.

A projekt során a szereplők előre meghatározott szerepeket látnak el, melyek ügymenete a projektek esetében sokszor hasonló. Az erőforrás gazdálkodás és a szereplők munkájának megkönnyítésére ezeket a feladatokat a CRAFT a munkafolyamat támogató (workflow) rendszerébe integráltan kezeli.

Tekintve, hogy a projekt során keletkező dokumentációt is meg kell feleltetni a cég általános elvárásainak, ezért célszerű az ekkor keletkező dokumentumokat központi menedzselt sablonok alapján elkészíteni.

Projekt dokumentáció

Projektek és a hozzájuk kapcsolódó dokumentáció nyilvántartása. *Bővebben a 41. oldalon...*

Projekt management

Projektekhez kapcsolódó feladatok, végrehajtásának támogatása és a résztvevők munkájának összehangolása. *Bővebben a 42. oldalon...*

Projekt sablontár

Projektek alapidokumentációinak sablonjait tartalmazó sablontár. *Bővebben a 43. oldalon...*

Projekt dokumentáció

Projekt támogatás áttekintése a 40. oldalon..



A projektek dokumentálása, azok bonyolultsága miatt elkerülhetetlen feladat. Ennek megvalósítására a szereplők rendszerint egy mindenki számára elérhető könyvtárat hoznak létre, ahol gyűjtik a projekt dokumentumait.

Természetesen mindig vannak olyan előkészítő anyagok, megbeszélés-jegyzetek melyek a létrehozó saját gépén kerülnek mentésre vagy csak e-mail formájában jutnak el a címzettekhez. Ezek utólagos elérése nem mindig biztosítható, így ezek a dokumentumok elveszhetnek.

Érdemes tehát a projekt teljes dokumentációját (fájlokat, mail-t, feladatokat) egy erre a célra kialakított rendszerben tárolni. Egy ilyen rendszer sablonokkal segítheti a dokumentumok létrehozását, jelezheti, ha valamely dokumentum még nem készült el, támogatja a csoportmunkát és a dokumentumok verzió-kezelését.

- Projekt dossziék kezelése.
- Projekt sablonok kezelése.
- Egyedileg kialakítható tartalomjegyzék szerkezet.
- Kötelezően és opcionálisan elkészítendő dokumentumok nyilvántartása.
- Alapdokumentáció és előkészítő anyagok elkülönült tárolása.
- Megbeszélési emlékeztetők és jegyzetek kezelése.
- A dokumentumok végleges változata jóváhagyási folyamatának támogatása.
- Egyedi adatmezők definiálása projekthez.
- Határidő figyelés.
- Csoportmunka támogatás.
- MS Office sablonok kezelése.
- Dokumentum verziók kezelése.
- Projektek kereshetősége alapadatok és a cég által definiált mezők alapján.

- A projekthez kapcsolódó összes dokumentum egy helyen, fontosságuk szerint kategorizálva tárolódik.
- A sablonok segítenek az egységes dokumentum-szerkezet kialakításában.
- A dokumentumok létrehozási és jóváhagyási folyamatai jól definiáltak, és könnyen illeszkednek az általános ügymenet-támogató rendszerhez.

Projekt management

Projekt támogatás áttekintése a 40. oldalon...



Egy projekt végrehajtása során sok feladat elvégzésére van szükség, melyek maguk is összetettek, sok szereplősek. Végrehajtásukat a CRAFT általános workflow menedzsment eszközeinek felhasználásával támogatjuk.

A projekt szereplőinek nyilvántartásával a projekthez kötődő feladatok automatikusan a megfelelő emberre kerülhetnek kiszignálásra, ami elősegíti, hogy minden projekt feladatnak legyen felelőse.

A projektek életében mérföldkövek és ezekhez határidők definiálhatóak. Egy mérföldkő elérésének feltétele bizonyos feladatok végrehajtása, egyes dokumentumok elkészülte. Egy mérföldkő elérésével újabb feladatok végrehajtása kezdődhet meg. Ezek részben automatikus menedzselése is a rendszerre bízható.

- Projekt szereplőinek nyilvántartása.
- Mérföldkövek és határidők nyilvántartása.
- Mérföldkövekhez kapcsolódó feltételek kezelése (dokumentumok megléte, feladatok végrehajtása).
- Projektfeladatok workflow támogatása.
- Projektfeladat-sablonok kezelése.
- Egyedi ügymenet tervezés határidőkkel, felelősökkel.
- Manuális és automatikus feladatindítás projektekhez.
- Feladat ügyintézőinek automatikus meghatározása projekt szereplők alapján.
- Feladat-határidők automatikus meghatározása projekt határidők alapján.
- Projekt dokumentumok egyszerű elérése a feladat végrehajtása során.
- Dokumentum előállítási és jóváhagyási folyamatok kezelése.
- Feladat végrehajtása során előállt dokumentumok, információk automatikus hozzárendelése a projektdossziéhoz.

- Jól definiálttá és követhetővé válik a projekthez kapcsolódó feladatok végrehajtása.
- A mérföldkövek és határidők nyilvántartásával tervezetté és követhetővé válik a projektek előrehaladása. A mérföldkövekhez rendelt feltételek segítenek annak áttekintésében, hogy milyen feladatok elvégzése szükséges az előrelépéshez, illetve ellenőrizhetővé teszik, hogy a szükséges feladatok végrehajtásra kerültek.
- A projekt szereplők nyilvántartása automatikussá teszi vagy segíti a projektfeladatok végrehajtóinak kijelölését.

Projekt sablontár

Projekt támogatás áttekintése a 40. oldalon..



A projektek során rengeteg dokumentum keletkezik, melyek végső tartalma projektenként eltérő, de sokszor azonos alapokra épülnek. Célszerű tehát a lehetséges típusokból egy sablontár létrehozása, mely nagyban segíti a projekt dokumentálásáért felelős ügyintézők munkáját.

A sablontár a gyakran használt dokumentum-típusokat tartalmazza, mely egyben eszközt biztosít a projekt aktuális információi alapján történő dokumentum-generálásra. A sablontárból kiemelt dokumentumot pedig csak az adott esetre jellemző részletekkel szükséges kiegészíteni.

A sablontár használata így nem csak az iratok gyorsabb létrehozását, hanem azok egységes sablon szerinti kialakítását is lehetővé teszi

- MS Word és Excel sablonok kezelése.
- Projekt dokumentumok létrehozása és kitöltése az alapvető projekt információkkal.
- Az irat-generálás után szerkesztési, kiegészítési lehetőség.
- Adatmező és táblázat jellegű kezdeti adatfeltöltések.
- Egy irattípushoz több sablon is létrehozható.
- Dokumentum sablon életbelépési és lejárat dátumának kezelése.
- A sablon életbeléptetési folyamatának támogatása.
- Verzió kezelt sablonok

- Mindig a megfelelő formában és tartalommal készül a dokumentumunk.
- A sablonok létrehozása és módosítása ellenőrzött, jogosultsághoz kötött folyamat, így elkerülhető a helytelen tartalmú dokumentumok előállítása.
- A sablonok változásait felügyelheti a jogi részleg - elkerülve ezzel későbbi jogvitákat.
- Lehetővé teszi a saját igények szerinti, önállóan testre szabható sablonok kialakítását.

Pénzügyi dokumentumok kezelése

.CRAFT lehetőségeinek áttekintése a 2. oldalon...



A CRAFT eszközei a pénzügy munkáját is képesek segíteni a főbb pénzügyi dokumentumok feldolgozásának támogatásával.

Szerződéstár felépítésével a vállalkozás összes szerződése könnyen elérhetővé és kereshetővé válik az arra jogosult felhasználók számára.

Rendszerünk lehetőséget biztosít a beszerzés teljes dokumentációjának összegyűjtésére és a jóváhagyási folyamat támogatására.

A beérkező számlák igazolását is egyszerűsíthetjük, ha azt a cég általános munkafolyamat támogató (workflow) eszközével intézzük.

Szerződéstár

A cég különböző típusú szerződéseinek központi nyilvántartása. [Bővebben a 45. oldalon...](#)

Számla feldolgozás

Számlákon szereplő információk tömeges leolvasása OCR technológia alkalmazásával. [Bővebben a 46. oldalon...](#)

Számlaigazolás

Bejövő számlák igazolási és befogadási folyamatának támogatása. [Bővebben a 47. oldalon...](#)

Beszerzési folyamatok támogatása

A beszerzési igények jóváhagyási folyamatának és a beszerzések dokumentálásának segítése. [Bővebben a 48. oldalon...](#)

Számlák hiteles archiválása

Papír alapú és elektronikus számlák hiteles elektronikus archívumának biztosítása. [Bővebben a 49. oldalon...](#)



Történt már olyan, hogy gyorsan szüksége lett volna a cég valamely szerződésére, de annak előkeresése órákat vett igénybe? Esetleg emlékezett a szerződés valamely speciális részletére, de nem tudta pontosan melyik szerződésen is volt ez leírva? Ezek a problémák egy jól szervezett szerződéstár alkalmazásával nem okozhatnak fennakadást.

A technika mai fejlettségi fokán már nem okoz problémát a papír alapú szerződések teljes tartalmának digitalizált tárolása és kereshetőségének biztosítása. Így többé nem kell a szerződések előkeresésével és a teljes tartalmuk átnézésével tölteni az időt, ha valamely részletre kíváncsi.

Sőt, a szerződéseknek már nem is kell feltétlenül papír alapon létrejönniük. Elegendő az elvárt szabványoknak és rendeleteknek megfelelően előállított elektronikus dokumentum, az előírt szintű elektronikus aláírással ellátva. Az így létrehozott szerződések a bíróságok előtt is egyenértékűek papír alapon létrehozott társaikkal.

- Papír alapú, illetve kizárólag elektronikus formában létező szerződések kezelése.
- Szerződések többszintű tipizálása.
- Főbb adatok és teljes tartalom szerinti keresések.
- Szerződés előkészítési folyamatának támogatása.
- Szerződés-sablonok használata.
- Szerződés elektronikus aláírása, külső aláírások helyességének ellenőrzése.
- Szerződés teljes tartalmának felismerése OCR technológia segítségével.
- Szerződéssel kapcsolatos dátumok nyomon követése.
- Automatikus figyelmeztetések generálása.
- Szerződéshez tartozó teljes dokumentáció tárolása (mellékletek, előkészítő anyagok).
- Hozzáférési jogosultságok szabályozása.
- Szerződéshez kapcsolódó számlák nyilvántartása.
- Hiteles elektronikus archívum a hosszútávú megőrzéshez.

- Egységes tárolás és hozzáférés a papír alapú és az elektronikus szerződésekhez.
- Strukturálási lehetőség, hierarchikusan jeleníthetőek meg az egyes területekre jellemző különböző típusú szerződések.
- A szerződéshez kapcsolódó egyéb iratok (teljesítésigazolások, számlák) szerződéshez való kapcsolása segít a szerződéssel kapcsolatos folyamatok áttekintésében.

Számla feldolgozás

Pénzügyi dokumentumok áttekintése 44. oldal..



Egyes cégek naponta jelentős mennyiségű beérkező számlát dolgoznak fel, melyek lehetnek elektronikusak és papír alapúak. Bár ma már egyre inkább teret hódítanak az elektronikusan előállított számlák, még mindig nagy mennyiségben készülnek papíron kinyomtatott példányok is. Ezek feldolgozása rendkívül munkaiigényes feladat.

A számlák formátumának változatossága miatt a papír alapú számlákon lévő információk leolvasása nem is mindig olyan kézenfekvő. Rendszerünk számlafeldolgozó modulja lehetővé teszi a céghez beérkező számlákhoz különböző sablonok létrehozását. Abban az esetben, ha egy kibocsátótól több számla is érkezik, csak az első számla „betanítását” kell a rendszerrel elvégezni – a többi hasonló feldolgozása már automatikussá tehető.

- A létező sablonnak megfelelő számlák automatikus feldolgozása.
- Új sablonok definiálása ismeretlen számla esetén.
- Főbb adatokra vagy tételes rögzítésre alkalmas sablonok kialakításának lehetősége.
- Mezők közti ellenőrzésekkel az adattartalom validálása.
- Adattartalom exportálása, átadása más rendszerek felé.
- Számlák képének archiválása.
- Számlák képének felhasználása a számlaigazolási folyamatban.
- Az elektronikus számlák és a papír alapon érkezett számlák képének együttes tárolása Hiteles elektronikus archívumban.

- Növekvő sablonkészlettel egyre több számla automatikusan feldolgozható.
- Munkaerőigényes folyamat kiváltása fix költségű informatikai alkalmazással.

Számlaigazolás

Pénzügyi dokumentumok áttekintése 44. oldal...



A beérkező számlák befogadása és kifizetése minden esetben valamilyen szerződéshez kötött, azok igazolását rendszerint különböző területen dolgozó munkatársak látják el. Az igazolási folyamat koordinálása általában a pénzügyi osztály feladata.

Rendszerünk lehetőséget biztosít a számlák igazolására a fizikai papírok mozgatása nélkül szkennelt képük alapján.

Több telephellyel működő szervezet esetén ezzel a számlaigazolás folyamata felgyorsítható és egyben a számlák "elkallódása" is megszűnik.

A számla alapját adó teljesítés igazolása mellett a folyamat során a beszerzést engedélyező büdzsé gazdák is lehetőséget kapnak a számla befogadásának engedélyezésére.

- Számlák szkennelése, elektronikusan érkezett számlák betöltése.
- Alapadatok rögzítése, nagyobb mennyiség esetén OCR alapú feldolgozása.
- Igazolást végzők meghatározása.
- Igazolást előkészítő szakmai segítők bevonása.
- Budget gazdák kijelölése. Budget alapú igazolások megszervezése.
- Nagy összegű számlák igazolásának ellenőrzése kiemelt felhasználók által.
- Többkörös igazolási folyamatok támogatása.
- Egymástól független igazolások párhuzamos végrehajtása.
- Helyettesítési rend alapján a távollévő ügyintézők helyettesítése.
- Az igazolás során keletkező dokumentáció csatolása az igazolási folyamathoz.
- A számlák csatolása a beszerzési folyamatokhoz.
- Forint és deviza alapú számlák kezelése.
- Számla befogadásának vagy elutasításának kezelése.
- Számla iktatása.
- Adattartalom exportálása, átadása a pénzügyi rendszer felé.
- Számlák képének archiválása.
- Az elektronikus számlák és a papír alapon érkezett számlák képének együttes tárolása Hiteles elektronikus archívumban.

- A számlák nem mozognak, csak a képük fut végig az igazolási folyamaton, így megszűnik a számlák "elkallódásának" a lehetősége.
- Egyszerre többen, párhuzamosan is igazolhatnak egy számlát, nem kell várni a másik igazolóra. Ezzel felgyorsul az igazolás folyamata.
- Az igazolás során keletkezett dokumentációt a folyamathoz lehet kapcsolni, így utólag bármikor könnyen áttekinthető az igazolási folyamat.
- A cégre szabható igazolási munkafolyamat lehetővé teszi a speciális lépések beiktatását is.
- A helyettesítések kezelése biztosítja a gyors igazolási folyamatot a nagyobb szabadságolási időszakokban is.

Beszérési folyamatok támogatása

Pénzügyi dokumentumok áttekintése 44. oldal..



A vállalat eszközparkját időről időre felújítani szükséges, illetve új beszerzésekről dönt a cég vezetése. A beszerzéseket kiváltó igény ugyan a különböző szervezeti egységekben merül fel, azok nyilvántartását ugyanakkor célszerű központilag kezelni. A CRAFT rendszer beszerzési modulja az ezzel kapcsolatos folyamatot támogatja.

A beszerzési folyamatok első lépése az igények megfogalmazása, majd annak több szempont szerinti elbírálása. (A beszerzés indokoltsága, pénzügyi fedezettsége, illetve várható megtérülése).

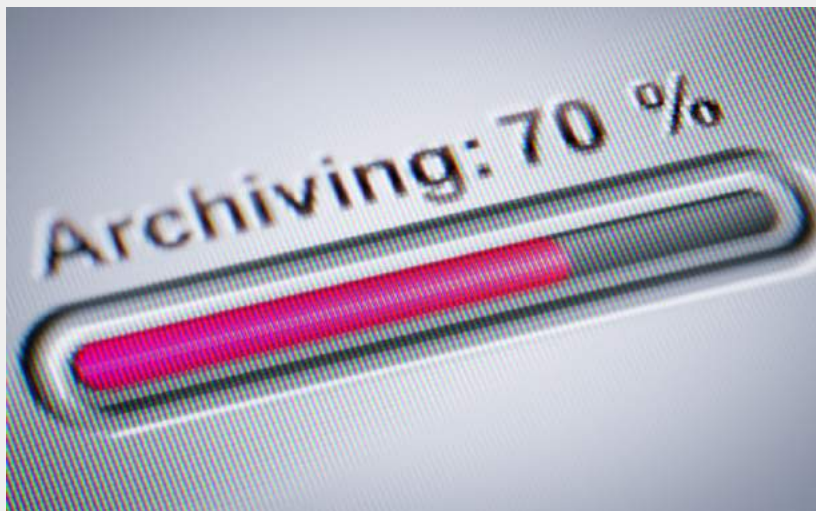
A modul a beszerzési folyamat során keletkező iratok egy helyen történő összegyűjtését és azok rendszerezését támogatja, lehetőséget teremtve egyben a folyamat kapcsolódó pénzügyi dokumentumainak pontos és hiánymentes tárolására is.

- Beszerzési igények megfogalmazását segítő eszközök.
- Beszerzési igények megalapozottságát eldöntő többszintű jóváhagyási folyamat.
- Keret-gazdák bevonása a jóváhagyási folyamatba.
- Specifikációk, ajánlatkérések és ajánlatok dokumentációjának összegyűjtése.
- A beszerzéssel kapcsolatos iratok előállításának támogatása.
- A beszerzési folyamat lépéseinek támogatása a cégre jellemző egyedi ügymenettel.
- Az elkészült szerződések tárolása egy központi szerződéstárban.
- A beérkezett számlák csatolása a beszerzési folyamat dokumentációjához.
- A beszerzett eszközzel kapcsolatos iratok, dokumentációk kezelése.

- Központosított folyamat, a felmerülő jogos igények nem merülnek feledésbe.
- A beszerzéssel kapcsolatos teljes dokumentáció összegyűjtésre kerül, utólag könnyebb a beszerzés áttekintése.
- A beszerzési folyamat a cég igényei szerint építhető fel.

Számlák hiteles archiválása

Pénzügyi dokumentumok áttekintése 44. oldal..



A hagyományos papír alapú számlák megőrzésére a könyvelés jól kidolgozott eszközkészlettel és módszerekkel rendelkezik.

Az elektronikusan érkezett számlák megőrzése viszont más feladatot jelent, hisz azokat a hatályos szabályozás értelmében nem lehet kinyomtatva őrizni. Azokat elektronikusan, a napi munkától elkülönítve kell tárolni, biztosítva az eredeti tartalom módosíthatatlanságát és értelmezhetőségét.

Erre a feladatra a CRAFT hiteles archívuma nyújt megoldást, mely a számlák tartalmát a mindenkor hatályos biztonsági szabályoknak megfelelő elektronikus aláírással védi. A rendszer lehetőséget biztosít a papír alapú számlák hiteles elektronikus másolat formában történő tárolására is.

- Elektronikusan érkezett számlák archiválása.
- Papír alapú számlák hiteles elektronikus másolatának létrehozása és tárolása.
- A számlatartalom sértetlenségének biztosítása elektronikus aláírás alkalmazásával.
- Időbélyeg alkalmazása.
- A kapott, elektronikusan aláírt számlák aláírásának ellenőrzése.
- Szükség esetén az elektronikusan aláírt számlák aláírásának felülhitelesítése.
- Keresési lehetőségek a számla kiállítója, címzettje, időpontja és összege szerint.
- Számlaképek megjelenítése.
- Tömeges legyűjtések támogatása ellenőrzések támogatására.
- A magyar jogszabályoknak megfelelő megoldás.

- Közös megoldás az elektronikus és a papír alapú számlák biztonságos megőrzésére.
- A mindenkori jogszabályoknak megfelelő, biztonsági elvárásokat teljesítő rendszer. Segít a NAV elvárásainak teljesítésében.
- A tömeges legyűjtések támogatásával könnyebben teljesíthető a NAV ellenőrzésekkor előírt 3 napos iratszolgáltatási kötelezettség.

Dokumentumtárak

CRAFT lehetőségeinek áttekintése a 2. oldalon...



Egy vállalkozás működését szabályzatok, vezetői utasítások, ügyviteli leírások, eljárásrendek és munkaköri leírások határozzák meg. Ezek mindenkor érvényes, naprakész változatainak elérhetőségét valamennyi jogosult dolgozó számára biztosítani kell.

Az ilyen dokumentumok előállítása és érvénybe léptetése rendszerint egy hosszú időn keresztül tartó bonyolult előkészítési és jóváhagyási folyamat eredménye.

ISO dokumentációk

A cég működését meghatározó ISO dokumentációk mindenki számára elérhető változata. [Bővebben az 51. oldalon...](#)

Tudásbázis

A cég alapvető folyamatainak szakmai leírásai. [Bővebben az 52. oldalon...](#)

Vezetői utasítások

A cég dolgozóira vonatkozó vezetői utasítások és fontos közérdekű információk. [Bővebben az 53. oldalon...](#)

ISO dokumentációk

Dokumentumtárak áttekintése az 50. oldalon...



A minőségirányítási és egyéb iparági szabványoknak való megfelelés fontos elvárás a cégekkel szemben. Ahhoz, hogy a cég munkavállalói munkájukat az elfogadott szabványok szerint végezhessék, szükséges, hogy azokat megismerjék.

Az erre vonatkozó dokumentációk mindenkor érvényes változatát valamennyi dolgozó számára elérhetővé kell tenni. Ehhez nyújt egyszerű, könnyen kezelhető támogatást a CRAFT dokumentumtára.

A dokumentumtár feladata az ISO dokumentumok előkészítési, módosítási és jóváhagyási folyamatának támogatása – segítve ezzel a szabványok naprakész kezelését végző szervezeti egység adminisztrációs munkáját.

- ISO dokumentumhierarchia kiépítésének támogatása.
- Módosítások elkészítési, jóváhagyási és életbeléptetési folyamatainak támogatása.
- Csoportmunka támogatás.
- ISO dokumentumok elérésének biztosítása minden munkavállaló számára.
- Verzió kezelt dokumentumok.
- Érvényességi határidők kezelése.
- Kiegészítő dokumentációk publikálásának lehetősége.

- A megfelelően képzett munkavállalók kevesebb hibával képesek működtetni a vállalatot.
- A dokumentáció elérhetőségének biztosítása az ISO elvárások között is szerepel, így ezt a pontot már könnyen teljesíthetjük is.
- A módosítások előkészítési és jóváhagyási folyamatai is jól meghatározott ügymenet szerint történnek.



Hogyan működik a cégünk? Ki tudja megmondani, hogyan kell egy adott típusú ügyet elintézni? Hol vannak a legyártandó termék tervei? Ki végzi az új belépők betanítását?

A vállalkozás számára elengedhetetlen, hogy az általa végzett folyamatok jól dokumentáltak, napra készen legyenek nyilvántartva, hisz ezzel lényegesen csökkentheti a kulcsemberek kockázatát – az egyes munkafolyamatok elvégzésének mikéntje pontosan dokumentált.

A CRAFT rendszer tudásbázis moduljával biztosítható az összegyűjtött tudás tárolása, nyilvántartása, karbantartása és azok különböző elemeihez jogosultság szerinti hozzáférés.

- Ügyviteli leírásokat, eljárásrendeket tartalmazó dokumentumtár.
- A napi munka során használandó szabványok leírásait tartalmazó dokumentumtár.
- A használt számítógépes rendszerek dokumentációit tartalmazó dokumentumtár.
- A cég által szervezhető dokumentumhierarchia.
- Módosítások elkészítési, jóváhagyási és életbeléptetési folyamatainak támogatása.
- Csoportmunka támogatás.
- Dokumentumok elérésének biztosítása a jogosultsággal rendelkező munkavállalók számára.
- Verzió kezelt dokumentumok.
- Érvényességi határidők kezelése.

- A megfelelően képzett munkavállalók kevesebb hibával képesek működtetni a vállalatot.
- A módosítások előkészítési és jóváhagyási folyamatai is jól meghatározott ügymenet szerint történnek.
- Az új dolgozók betanítási folyamata egyszerűbbé válik.

Vezetői utasítások

Dokumentumtárak áttekintése az 50. oldalon..



A cég működését meghatározó vezetői döntések hivatottak biztosítani a kitűzött vállalati célok elérését, ezért azok dokumentálása kiemelt jelentőségű. A meghozott döntések mindenkor érvényes, naprakész változatának elérhetőségét valamennyi jogosult dolgozó számára biztosítani kell. Ezen feladat támogatását a CRAFT rendszer dokumentumtár modulja látja el.

Emellett lehetőség van arra is, hogy a cégvezetés ezen keresztül publikálja az általa képviselt álláspontot az egyes munkavállalókat érintő kérdésekben. (Segítségével például minden dolgozóhoz könnyen eljuttatható, hogy a cégnél milyen cafeteria juttatásokat milyen feltételekkel lehet igénybe venni).

- Vezetői döntéseket tartalmazó dokumentumtár.
- A cég munkavállalóit érintő információkat tartalmazó dokumentumtár.
- A cég által szervezhető dokumentumhierarchia.
- Módosítások elkészítési, jóváhagyási és életbeléptetési folyamatainak támogatása.
- Csoportmunka támogatás.
- Dokumentumok elérésének biztosítása minden munkavállaló számára.
- Verzió kezelt dokumentumok.
- Érvényességi határidők kezelése.

- A jól informált, az elvárásokat jobban ismerő munkavállalók kevesebb hibával képesek működtetni a vállalatot.
- A módosítások előkészítési és jóváhagyási folyamatai is jól meghatározott ügymenet szerint történnek.
- Az új dolgozók betanítási folyamata egyszerűbbé válik.

Ticketing rendszerek

CRAFT lehetőségeinek áttekintése a 2. oldalon...



Az üzemeltetés hatékony működésének támogatása érdekében a nagyobb szervezetek olyan rendszereket használnak, melyek biztosítják a szervezeten belül felmerülő feladatok, hibajegyek egyszerű bejelentését, végrehajtásának ütemezését és felelősökre történő kiosztását. Ezen rendszerek nem csupán a feladat előírt szintű végrehajtását teszik lehetővé, hanem egyben megoldják a felmerült problémák dokumentálását is.

Az egyszerűbb rendszerek egy előre megadott sablon szerinti végrehajtást biztosítanak, míg a bonyolultabb eszközök, mint a CRAFT is, lehetővé teszik a szervezet számára, hogy a saját típusfeladataikra önállóan definiálják az annak elintézéshez szükséges ügymenetet (workflow).

Persze a legjobb megoldás az lenne, ha sok hibajegy létre sem jönne, mert az ügyintéző már a hibajegy rögzítésekor segítséget kapna, a probléma lehetséges megoldásával kapcsolatban.

Ticketingről általában

Hibajegyek és elvégzendő feladatok rögzítése, jóváhagyása és végrehajtásának vezérlése. [Bővebben az 55. oldalon...](#)

Workflow alapú ticketing

Saját tervezésű elintézési ügymenetek biztosítása. [Bővebben az 56. oldalon...](#)

Automatikus problémakezelés

Korábban megoldott problémák újbóli felmerülése esetén az ügyintéző vagy a problémát megoldó support munkatárs segítése a már korábban sikeresen alkalmazott hibaelhárítás automatikus előkeresésével. [Bővebben az 57. oldalon...](#)

Tesztelések támogatása

A megoldott problémák visszatesztelésének támogatása. [Bővebben az 58. oldalon...](#)

Ticketingről általában

Ticketing rendszerek áttekintése az 54. oldalon...



A vállalkozások hatékony működésének alapja a napi folyamatok informatikai rendszerrel történő támogatása. Kiemelten fontosak tehát azok a munkafolyamatok, melyek ezen rendszerek működtetését segítik.

Az informatikai rendszerek fejlesztése azok bevezetésével nem zárul le, az folyamatos feladatot jelent teljes életciklusuk alatt.

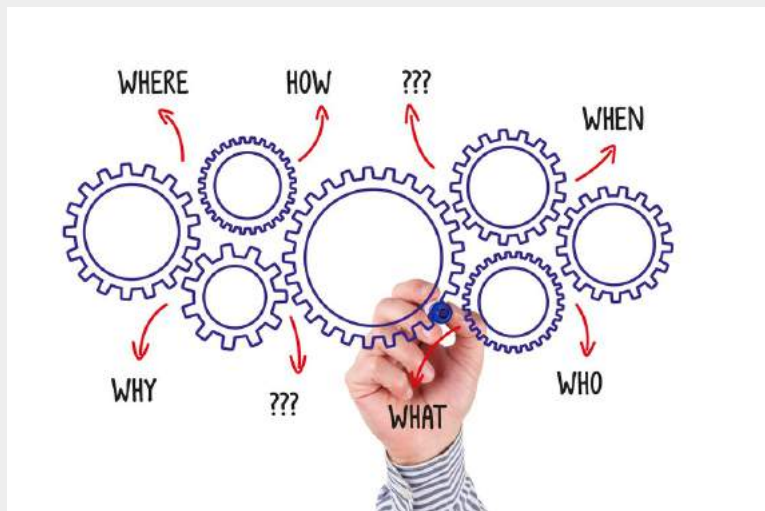
A felmerülő új igények megvalósítása vagy a rendszerekben előforduló hibák javítása szükségessé teszi, az ezzel kapcsolatos feladatok koordinálását és dokumentálását is.

- Hibajegyek rögzítése.
- Fejlesztési igények rögzítése.
- Projekt megvalósulását segítő üzemeltetői feladatok.
- Szükség esetén jóváhagyási szintek definiálása.
- Hibajegyek és igények felelőshöz rendelése.
- Munkafolyamat (ticket) kiosztása konkrét végrehajtóra.
- Az elvégzett tevékenység dokumentálása.
- Felmerülő problémák kezelésének segítése.
- Szükség esetén a ticket átszignálása.
- Helyettesítések kezelése.
- Visszajelzések a kezdeményező ügyintéző számára.
- Az elvégzett munka teljesítésének igazolása.
- Prioritás kezelése.
- Határidők kezelése.
- Környezetek (éles, teszt), használt rendszerek és azok funkcióinak folyamatosan bővíthető nyilvántartása.
- A hibák többszemponútú kategorizálását biztosító törzsadatok.
- Munkalap készítés.
- Munkavégzés hatékonyságával kapcsolatos statisztikák.
- Üzemeltetők által elvégzett munka kimutatása.
- Késedelemben lévő hibajegyek nyomon követése.

- A felmerült problémák kezelése ellenőrzött keretek között történik a hiba vagy igény rögzítésétől a lezárásáig. Nem merülnek feledésbe a problémák.
- A hiba megoldásával kapcsolatos információk dokumentálhatók, így a hiba ismétlődésekor már az ismert módszert lehet alkalmazni. Más üzemeltető által megoldott problémákat nem kell újra megoldani.
- Az üzemeltetésre felvett új kollégák betanítása is könnyebbé válik.
- A dokumentáltság biztosítja az ISO elvárások jobb teljesítését is.

Workflow alapú ticketing

Ticketing rendszerek áttekintése az 54. oldalon...



A ticketing rendszereknél is igaz az az általános szabály, hogy az egyszerű megoldások a problémák nagy részénél alkalmasak lesznek azok kezelésére. Ugyanakkor mindig vannak olyan bonyolultabb esetek, melyekre nem érdemes az általános megoldásunkat felkészíteni, mert azok csak elbonyolítják az átlátható folyamatokat.

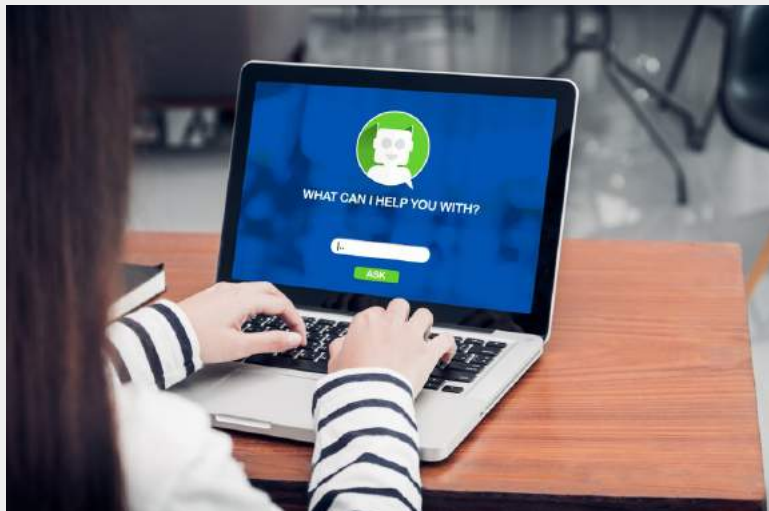
A fentiek kezelésére a CRAFT rendszer ticketing modulja a beépített workflow tervező eszközeinek segítségével tetszőleges bonyolultságú, több lépcsős, sok résztvevős folyamatok kialakítását teszi lehetővé.

- Összetett, részfolyamatokból álló, több szereplős feladatok megvalósítása.
- A megrendelő szakemberei által felépített folyamatok, nincs szükség fejlesztő közreműködésére.
- Testre szabott megoldások.
- Az általános workflow eszközben megismert lehetőségek.
- Folyamatok leírása grafikus eszközzel.
- Elágazások, ugrások, ismétlődő folyamatrészek kezelése.
- Párhuzamosan végrehajtható folyamatrészek kezelése.
- Folyamat és lépés szintű határidők kezelése.
- Eszkalációs ágak definiálása, automatikus eszkaláció.
- Lépésenként megadható ügyintézők, társügyintézők és megfigyelők.
- Több ügyintéző megadása "együttes" vagy "bármelyik" típusú kezeléssel.
- Ügyintéző megadása korábbi lépés ügyintézőjére történő hivatkozással.
- Utasítások és feltételek definiálására szolgáló eszköz.
- Folyamatlépésekhez rendelhető utasítások, feltételek.
- Elágazások automatikus kiértékelését segítő feltételek.
- Automatikus, a rendszer által végrehajtott lépések.

- A szervezet saját igényeinek leginkább megfelelő, testre szabott folyamatok segítik a munkavégzés hatékonyságának növelését.
- A cég más folyamatainak kialakításakor is használt eszközök alkalmazása könnyebbé teszi a tervezési munkát.

Automatikus problémakezelés

Ticketing rendszerek áttekintése az 54. oldalon...



Minden vállalat életében fontos, hogy a felmerült hibák elhárítása a lehető leggyorsabban, jól meghatározott keretek között megtörténjen. Ideális esetben azonban a rendszeresen ismétlődő hibák már nem is kell, hogy az üzemeltetéshez kerüljenek.

A gyakran ismétlődő problémák kezelésére a CRAFT egy olyan eszközt tartalmaz, mely már a hibajegy rögzítésekor lehetővé teszi a „hasonló” problémák megtalálását és így képes automatikusan is javaslatot tenni a hiba elhárítására.

Amennyiben egy már ismert probléma az ügyintéző által nem oldható meg, a rendszer a bejelentett hibajegyet automatikusan csatolja az ügyintéző által beazonosított korábbi hibajegyhez. Az alkalmazással az üzemeltetés feladata is egyszerűbbé válik.

- Ismétlődő problémák kezeléséhez automatikus tanácsadás.
- Hasonló esetek automatikus összegyűjtése.
- Azonos problémára visszavezethető hibajegyek megoldásának összevonása.
- Tudásbázis építése az üzemeltetők számára.
- Hibajegyek kategorizálása a megoldáshoz szükséges tudás alapján (ügyintéző, üzemeltető, adatbázis szakértő, egyéb).
- Korábbi hibajegyek alapján a hiba kategorizálásnak segítése.
- Ismételten előforduló, még megoldatlan probléma esetén az üzemeltetés által kért plusz információk begyűjtése a bejelentőtől.

- Ha az ügyintéző egyszerűen elhárítható hibával találkozik, akkor a rendszer automatikusan megoldást kínál rá, nincs szükség az üzemeltetés bevonására, ezzel gyorsul a hibaelhárítás folyamata, és az üzemeltetés leterheltsége is csökkenthető.
- A hibáról begyűjtött információk mennyisége és minősége nagy mértékben segíti a hibaelhárítást.

Tesztelések támogatása

Ticketing rendszerek áttekintése az 54. oldalon..



Az üzemeltetés által elvégzett módosítások eredményét sokszor csak az eredeti igény megfogalmazója képes ellenőrizni. Ezért fontos a visszatesztelések megszervezése is.

Egyszerű esetekben az ügyintéző az általa használt rendszerben ellenőrizheti a megoldás teljességét. Nagyobb változásokat igénylő módosításokat azonban rendszerint külön tesztrendszerben kell tesztelnie és elfogadni. A tesztelés folyamatáról, annak feltételeiről a tesztelendő funkció szervezetén belüli felelőse rendelkezhet. Ha a tesztelés problémát tár fel, a folyamat ismét a felelőshöz kerül vissza.

A teszteléshez a probléma megoldásában érintett bármely részvevő tesztelési tervet készíthet, melynek végrehajtását a rendszer ellenőrzi.

- A módosítás hatásának visszatesztelését a rendszer felügyeli.
- Több szintű tesztelés biztosítása különböző környezetekben (teszt, éles).
- Tesztelési terv rögzítésének lehetősége.
- Tesztesetek végrehajtásának dokumentálása.
- Teszt eredmények alapján újabb megoldási körök szervezése.
- Nagyobb módosítások esetén a rendszer integrációs tesztjének vezénylése.
- Rendszerenként, rendszer funkcióként regressziós tesztterv, tesztesetek készítésének lehetősége.
- A tesztelésbe bevont ügyintézők köre a rendszerben definiálható.
- Tesztelési feladatok kiosztása.
- A rendszer dokumentálja ki, mikor, milyen tesztesetek ellenőrzését végezte el.
- Tesztesetek fontosságának nyilvántartása (blokkoló, stb.).
- Hibák kategorizálása.
- A teszt teljességének ellenőrzése.

- Mivel a rendszer megköveteli, ezért a tesztelés szerves részévé válik a módosítási folyamatoknak, így folyamatosan növelhető a rendszerek üzembiztonsága.
- Mivel minden tesztesetről tárolja a rendszer, hogy azt ki végezte el, nem maradhat olyan teszteset, ami bár szükséges lett volna, de nem foglalkozott vele senki.