

Jestliže je přijaté korespondence opravdu hodně, navíc pokud většina komunikace probíhá přes datové schránky, je často komplikované nastavit všechny procesy tak, aby byla korespondence vyřízena včas a bezchybně.

Provident Financial

Společnost Provident Financial s.r.o. (dále Provident) poskytuje bezúčelové rychlé hotovostní i bezhotovostní půjčky. V České republice působí od roku 1997. Za své působení na českém trhu získala přes 1 milion zákazníků.

Situace PŘED

Vzhledem ke svému oboru působnosti Provident denně vyřizuje velké množství korespondence. **Nemalá část komunikace probíhá přes datové schránky (ISDS).** Protože s korespondencí pracuje velké množství zaměstnanců, včetně brigádníků v určitých obdobích, bylo poměrně komplikované nastavit procesy tak, aby byla veškerá korespondence včas a dobře vyřízena. Dále pak bylo složité sjednotit metodické postupy zpracování korespondence pro všechny pracovníky, kteří se korespondencí zabývají.

Cíle projektu

Cílem implementace bylo zefektivnit proces zpracování korespondence přes datové schránky.

PRIMÁRNÍ CÍLE:

- Zpřehlednění zpracování korespondence a **sjednocení** procesů ISDS.
- Získání přehledu o stavu zpracování korespondence.
- **Hlídní termínů zpracování.**
- Docházelo k případům ztráty datových zpráv a následného nevyřízení (stažení zprávy a nepředání dál / datová zpráva bez odpovědi).

POŽADAVKY:

- Možnost **automaticky stahovat** datové zprávy do DMS.
- Spuštění automatického **zpracování** stažené zprávy a definování procesů nad zprávami (workflow)
- Sjednocení procesů zpracování datových zpráv pro všechna oddělení.
- Zajištění archivace zpráv včetně ZFO souborů.
- Možnost prokázat **jak, kým a kdy** byla zpráva zpracována.
- Definování časů stahování zpráv z ISDS (prac. dny od-do).
- Distribuovaný přístup ke zprávám z různých oddělení společnosti.



„Docházelo k případům ztráty datových zpráv a jejich následného nevyřízení. Pro Provident jsme připravili takové prostředí, ve kterém díky schvalovacím procesům (tzv. workflow) ke ztrátám dojít nemůže.“



Jakub Volčík
IT Konzultant, EXON

Řešení

- Implementace systému správy dokumentů ELO společností EXON
- Součástí je řešení pro datové schránky, oznámení došlého úkolu zaměstnanci modul pro elektronickou skartaci dokumentů.
- S ELO pracuje 20 uživatelů.
- Implementace proběhla v roce 2019 v délce 3 měsíců.

Přínosy nasazení

- **Zefektivnění vnitřní komunikace** mezi pracovníky jednotlivých oddělení.
- Vzniklo **jednotné úložiště** pro datové zprávy, včetně možnosti nastavení přístupových práv.
- Zvýšila se **rychlost a kvalita** zpracování datových zpráv.
- Zdokonalilo se **sdílení a sjednocení** procesů.
- Byl umožněn přístup k datovým zprávám kompetentních oddělení společností.
- Řešení umožnilo **doložitelnost** všech akcí probíhajících nad jednotlivými datovými zprávami.
- Namísto Outlooku jsou datové zprávy přijímány přímo v ELO.
- Automatické **vícetupňové kontroly.**
- Kontrola správnosti procesů.
- Nastavená **workflow** (schvalovací procesy) přináší benefity především v čase. Uspořený čas je možné věnovat rozvoji firmy a budování vztahů s partnery a zákazníky.
- Očekávaný rozvoj do budoucna o další agendy.