



Wdrożenie intranetu w Banku Spółdzielczym we Wschowie

Intranet Banku Spółdzielczego we Wschowie to nie tylko platforma komunikacyjna. Jest to portal, którego zadaniem jest ułatwienie pracy pracownikom banku. Powstanie intranetu jest uosobieniem cyfrowej transformacji, którą bank konsekwentnie wdraża od kilku lat. Pomysł na to rozwiązanie pojawił się już w roku 2005 i był od tego czasu sukcesywnie rozwijany. Z biegiem lat ewaluowała aplikacja, zmieniali się ludzie, którzy ją pisali oraz jej użytkownicy. Niezmienna pozostała jednak idea przemian, które chcieliśmy jako organizacja systematycznie wprowadzać.



ARTUR WICHLIŃSKI

Kierownik Wydziału Informatyki Banku Spółdzielczego we Wschowie

Ponieważ w Banku Spółdzielczym we Wschowie zawsze twierdziliśmy, że sprawna organizacja opiera swoje działanie na sprawnej komunikacji, podczas projektowania naszych rozwiązań staraliśmy się znaleźć wspólny mianownik zarówno pomiędzy potrzebami biznesu, jak i możliwościami naszego zespołu IT. Cyfrowy ekosystem banku, to nie tylko zmiany w IT, zarówno te o charakterze organizacyjno-technologicznym, ale też – co ważniejsze – zmiany w sposobie myślenia o postępie technologicznym wśród pracowników banku.

Do rozwoju potrzebne są przemiany oraz aktywne podążanie za trendami rynkowymi. W związku z tym stworzenie koncepcji budowy spójnego ekosystemu komunikacyjnego dla banku było podstawowym zadaniem stawianym Wydziałowi Informatyki, jak i innym wydziałom centrali banku. Ekosystem jest rozumiany tutaj jako intranet zawierający w sobie wiele aplikacji, które mają służyć wsparciu *back office*. Ideą, która przyświecała powstaniu tej platformy, było usprawnienie procesów biznesowych, co w efekcie przełożyło się na określone zyski finansowe.

Od początku podejmowania aktywności w tym kierunku stawialiśmy sobie za cel to, aby platforma została zbudowana „własnymi siłami” (wyłącznie zaangażowanie pracowników banku, zwłaszcza działu IT) i z wykorzystaniem narzędzi *open source*. Budowa ekosystemu to jedno z ciekawszych wyzwań stawianych wewnętrznie w banku spółdzielczym. Naszym priorytetem była wysoka dostępność oferowanych usług oraz możliwość ich dowolnego rozwijania.

Jak to działa?

Przedstawiane rozwiązanie pozwala pracownikowi banku uzyskać wszystkie niezbędne informacje do pracy w jednym miejscu. Poprzez takie podejście staramy się skracać czas potrzebny na wykonywanie czynności służbowych na danym stanowisku pracy.

W całym procesie wdrażania najtrudniej było przekonać do nowości i wprowadzanych zmian pracowników. Nie boimy się przyznać do tego, że na początku pracownicy obawiali się tego, co niesie technologia i czy sobie z nią po-



STRONA GŁÓWNA

Przy projektowaniu staramy się wsłuchiwać w potrzeby użytkownika i przeprowadzać zmiany w taki sposób, by jak najlepiej zoptymalizować procesy sprzedażowe i administracyjne. Zmiany i wdrożenia nowych funkcjonalności poprzedzane są szkoleniami oraz prezentowaniem użytkownikom nowych korzyści.

radzą. Czas i konsekwencja działania zaczęły jednak przynosić efekty, a pracownicy docenili działanie wdrożonej platformy. To było zatem największe wyzwanie – przekonać kadrę, że można załatwiać sprawy bez telefonów i pisanie e-maili. Nie należy ukrywać, że opisywane zmiany napotkały na opór również w samym dziale IT.

Nasz intranet z małej aplikacji z biegiem czasu stał się całkiem kompleksowym narzędziem skupiającym w sobie różne obszary działalności zaplecza banku. Istotną kwestią w rozwiązywaniu wszystkich problemów jest dialog, zarówno ten z użytkownikiem wewnętrznym, jak i zewnętrznym. Przy projektowaniu staramy się wsłuchiwać w potrzeby użytkownika i przeprowadzać zmiany w taki sposób, by jak najlepiej zoptymalizować procesy sprzedażowe i administracyjne. Zmiany i wdrożenia nowych funkcjonalności poprzedzane są szkoleniami oraz prezentowaniem użytkownikom nowych korzyści.

Wszystkie opisane niżej aplikacje są aplikacjami autorскими banku:

- 1) System obiegu dokumentów (SOD) – rozwiązanie wspierające pełen obieg dokumentów w naszej organizacji. Zadaniem aplikacji było wyeliminowanie dokumentów papierowych i usprawnienie przepływu informacji. Aplikacja zawiera następujące moduły:
 - dokumenty,
 - faktury,
 - faksy,
 - wiarytelności,
 - zajęcia komornicze,
 - pisma tworzone przez wydziały,
 - pisma tworzone przez oddziały.
- 2) HelpDesk – aplikacja wspiera klienta wewnętrznego oraz obsługę klientów zewnętrznych (klien-

ci bankowości internetowej). Zadaniem aplikacji jest w sposób systematyczny zbierać i przetwarzać wszystkie zdarzenia, które zachodzą w środowisku bankowym. Aplikacja jest połączona i zintegrowana ze wszystkimi innymi aplikacjami wykorzystywanymi w intranecie oraz aplikacjami telefonii VoIP oraz poczty elektronicznej.

- 3) Baza pracowników – baza wszystkich pracowników firmy, w aplikacji zawarte są wszystkie informacje kontaktowe o pracownikach.
- 4) Baza wiedzy, Baza wiedzy – dokumentacje, Baza wiedzy – HelpDesk.
- 5) Kartoteka uchwał – wewnętrzny zbiór wszystkich uchwał przyjętych przez Zarząd Banku i Radę Nadzorczą.
- 6) Repozytorium plików – aplikacja udostępniająca pliki użytkownikom.
- 5) System zamówień – wewnętrzny sklep internetowy.
- 7) Aplikacje bankowe – zbiór linków z podstawowymi aplikacjami corowymi banku.
- 8) Supporty – zbiór linków do supportów firm dostarczających oprogramowanie core'owe.
- 9) Pozostałe aplikacje – zbiór linków, z których korzystają pracownicy.
- 10) Raporty.
- 10.1) Oceny Ryzyka kredytowego – aplikacja do oceny klienta.
- 10.2) Raporty z Hurtowni Danych – na platformie www przedstawione są codziennie nowe raporty z Hurtowni Danych, dzięki tej aplikacji nastąpiła eliminacja arkuszy Excel z codziennej pracy.
- 10.3) Rejestry – w banku większość rejestrów prowadzona jest w formie platformy www.
- 10.3.1) Rejestr umów o współpracy – to aplikacja, w której znajdują się wszystkie umowy zawierane przez po-

szczególne wydziały centrali banku z podmiotami zewnętrznymi. Dostęp do poszczególnych plików z umowami odbywa się przez system uprawnień. Kierownik wydziału, który zamieszcza daną umowę decyduje o tym, czy może być ona publiczna dla innych pracowników.

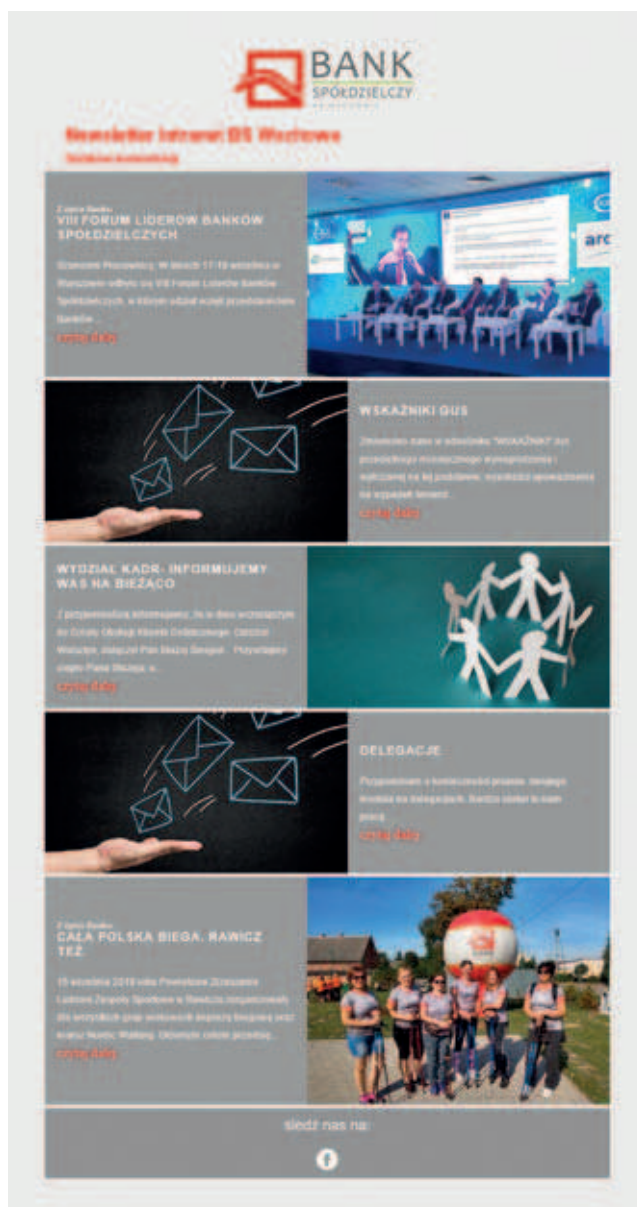
- 10.4)** Sprawozdania – platforma, w której pracownicy wprowadzają dane z pominięciem arkuszy Excel dla celów sprawozdawczych w Centrali. Pracownicy Centrali otrzymują gotowe zestawienia, które są dostępne w intranecie.
- 11)** Bank zrzeszający – zbiór aplikacji w banku zrzeszającym.
- 12)** Ubezpieczenia – zbiór linków do handlu ubezpieczeniami.
- 13)** IOD/ABD (inspektor ochrony danych/administrator bezpieczeństwa danych). Zbiór aplikacji, których zadaniem jest usprawnienie pracy oficerów bezpieczeństwa w organizacji. Wszystkie rejestry wymienione niżej są prowadzone w formie elektronicznej z możliwością wydruku w formie wymaganej przez regulatora oraz możliwością eksportu do pliku.
- 13.1)** Ewidencja osób – moduł który zawiera informacje o pracownikach i uprawnieniach, jakie posiadają.
- 13.2)** Plan kontroli.
- 13.3)** Plan sprawozdań.
- 13.4)** Plan szkoleń pracowników.
- 13.5)** Rejestr połączeń zewnętrznych, aplikacja połączona z aplikacją HelpDesk Banku, w którym przedstawiciele biznesowi potwierdzają konieczność ingerencji w oprogramowanie wykorzystywane w banku przez producentów, na bazie tego są otwierane VPN z dostępem.
- 13.6)** Praktykanci i stażyści – aplikacja, w której odnotowane są informacje o osobach, które w banku odbywały staże lub praktyki; zapisane są dodatkowo informacje, do jakich aplikacji mają lub mieli dostęp.
- 13.7)** Rejestr incydentów – rejestr naruszenia polityki bezpieczeństwa informacji przez pracowników.
- 13.8)** Rejestr zgód na udostępnienie wizerunku w intranecie.
- 13.9)** System wczesnego ostrzegania o zagrożeniach, link do aplikacji.



NAGRODA

Ekosystem jest rozumiany tutaj jako intranet zawierający w sobie wiele aplikacji, które mają służyć wsparciu *back office*. Ideą, która przyświecała powstaniu tej platformy, było usprawnienie procesów biznesowych, co w efekcie przełożyło się na określone zyski finansowe.

- 13.10)** Udostępnienie danych osobowych, aplikacja wspomaga gromadzenie informacji komu i w jakim celu oraz na jakiej podstawie przekazywane były informacje chronione (dotyczy to sądu, prokuratury, policji).
- 13.11)** Wnioski klientów o udostępnienie danych osobowych.
- 13.12)** Wykaz zdeponowanych dostępów.
- 14)** Biuro Zarządu – Posiedzenia Zarządu – aplikacja do zarządzania sprawami kierowanymi na posiedzenia, aplikacja zintegrowana z Systemem Obiegu Dokumentów.
- 15)** Wydział Informatyki.
- 15.1)** Zbiór linków potrzebnych do administrowania Data Centre Banku.
- 15.2)** Elektroniczny System Zmian Wersji (ESZW) – to zestaw narzędzi wspierających prace ASI (Administrator Systemu Informatycznego) oraz WSI (Właściciel Systemu Informatycznego); aplikacja



NEWSLETTER

jest ściśle zgodna z RODO i wymaganiami Komisji Nadzoru Finansowego.

- 15.3)** Księga Jakości Danych, aplikacja do zarządzania jakością danych w aplikacjach wykorzystywanych w banku.
- 15.4)** Spis procedur – aplikacja przeznaczona dla wydziałów centrali, gromadząca w sobie wszystkie procedury, które są wykorzystywane w danym dziale. Każdy wydział posiada pełen dostęp do swoich procedur i danych. Zastosowanie takiej aplikacji przekłada się na korzyści związane ze

szkoleniem nowych pracowników. Dodatkowo dzięki tej aplikacji posiadamy wiedzę, jak zachowywać się w określonych sytuacjach awaryjnych. Wydział Informatyki ma dodatkowo możliwość połączenia swoich procedur z raportem systemowym opisanym w punkcie 15.6.

- 15.5)** Spis dokumentacji – aplikacja pozwalająca odnaleźć przechowywane papierowo dokumenty.
- 15.6)** Raport Systemowy – sporządzane codziennie raporty z życia Data Center Banku oraz wszystkich systemów wykorzystywanych w biznesie, w sposób graficzny pokazywane są wszystkie zdarzenia zachodzące w ciągu 24 godzin pracy, aplikacja zintegrowana jest z systemem HelpDesk.
- 15.7)** Oprogramowanie użytkowe – aplikacja zawierająca w sobie zbiór wszystkich aplikacji wykorzystywanych w banku, zarówno oprogramowania użytkowego, jak i systemów operacyjnych. Zadaniem aplikacji jest wersjonowanie kolejnych wydań poprawek i nowych wersji. W aplikacji prowadzony jest cały proces testowania zmian oraz wdrażania ich w środowisko produkcyjne.
- 15.8)** Oprogramowanie użytkownika końcowego – to aplikacja, która pozwala wersjonować ważne dla banku pliki z informacjami biznesowymi. Aplikacja ma za zadanie gromadzenie w jednym miejscu plików dla użytkowników, które są wzorcem do wykorzystywania. Pracownik w jednym miejscu ma szablony plików, na których może wykonywać raporty.
- 16)** Wydział Kadr.
- 16.1)** Wystawianie elektronicznych delegacji.
- 16.2)** Zamawianie i rezerwowanie pojazdów.
- 16.3)** Wnioski urlopowe – aplikacja powiązana z Active-Directory pozwalająca na automatyczne blokowanie użytkownika po wypełnieniu wniosku.
- 16.4)** Szkolenia – aplikacja pozwalająca zarządzać szkoleniami odbywającymi się w firmie, zbiera szkolenia wewnętrzne, zewnętrzne i e-learning.
- 17)** Kontrola Wewnętrzna – aplikacja pozwalająca na sporządzanie kontroli wewnętrznych przez pracowników banku, z pełnym raportowaniem dla komórki kontroli.
- 18)** Wydział Operacji Międzybankowych – zbiór aplikacji pozwalających na monitorowanie oraz rapor-



ZESPÓŁ IT Z ZARZĄDEM BANKU

townie rozliczeń pomiędzy bankami, aplikacje mają na celu usprawnienie pracy i zarządzanie zdarzeniami, które pojawiają się w wydziale.

- 19)** Wydział Ryzyk Bankowych.
- 19.1)** OPERISK – aplikacja służąca do rejestracji i analizy ryzyk, informacje zbierane są z systemu HelpDesk lub rejestrowane ręcznie.
- 20)** Monitoring Bankomatów – aplikacja, której zadaniem jest pokazywanie użytkownikom stanu urządzenia na podstawie raportów przesyłanych z Centrum rozliczeniowego. Zadaniem aplikacji jest informowanie pracowników obsługi o tym, jak mają zasilać urządzenie w gotówkę i jak je rozliczać.

Najważniejszą korzyścią zbudowanego ekosystemu w postaci Intranetu jest jego dostępność i możliwość wytwarzania kodu własnymi siłami. Takie rozwiązanie przekłada się na określone i wymierne korzyści finansowe dla banku, ze względu na brak konieczności angażowania środków finansowych na zakup oprogramowania komercyjnego. Dodatkowym atutem jest możliwość szybkiego reagowania na potrzeby naszej organizacji i wdrażania zmian.

Korzyści i nagrody

Korzyści z przeprowadzonych zmian są trudne do oszacowania, zwłaszcza w kwestii zdobywania i kumulowania wiedzy. To dla nas wszystkich lekcja na długie lata. Przede wszystkim nauczyliśmy się wartości, jaką jest praca zespołowa oraz delegowanie zadań. Zdobyliśmy wiedzę, jak

pracować nad projektami oraz testować i dokumentować wszystkie zmiany. Platforma jest dla banku przede wszystkim narzędziem ułatwiającym zarządzanie personelem, procesami biznesowymi oraz kanałem komunikacji wewnętrznej, co tworzy razem część kultury organizacji. Jest ponadto jednym z istotnych elementów pozwalających budować przewagę konkurencyjną.

Zbudowane przez nas rozwiązanie było prezentowane w kilku konkursach w Polsce, gdzie zostało zauważone przez komisje konkursowe, dlatego też postanowiliśmy sprawdzić się na arenie międzynarodowej, biorąc udział w australijskim konkursie Step Two – Intranet and Digital Workplace Awards 2019. W tegorocznej edycji wzięło udział 58 firm z 17 krajów, które przesyłały 64 zgłoszenia. Nie ukrywam, że zaskoczeniem była dla mnie informacja o tym, że przeszliśmy pierwszy etap selekcji i nasze rozwiązanie zakwalifikowało się do krótkiej listy konkursowej. W kolejnym etapie pojawiły się dalsze zapytania od międzynarodowego jury (Australia, Wielka Brytania, Rosja). Następnie na początku czerwca zostały ogłoszone wyniki konkursu i finalnie znaleźliśmy się w gronie laureatów, zajmując drugie miejsce w swojej kategorii.

Należy podkreślić ogromny wkład zarządu banku, który wspiera rozwój naszego zespołu oraz wszelkie podejmowane przedsięwzięcia. Nasza praca jest również zauważana i doceniana przez managerów banku. Kadra zarządzająca jest świadoma tego, że poprawna komunikacja diametralnie wpływa na budowanie przewagi konkurencyjnej, decyzyjność, a co za tym idzie – na finanse. 🏆