

## FUNKCJONALNOŚĆ SYSTEMU WORKFLOW JMK-CRM

### 1. Funkcjonalność realizowana w ramach systemu JMK-CRM

W ramach systemu JMK-CRM wyróżnione są, między innymi, następujące zadania wspomagające prace organizacji:

- Organizację zadań pracowników
- Organizację przebiegu procesów biznesowych
- Wymianę danych z systemem bankowym
- Customer Relationship Management

#### 1.1. Organizacja zadań pracowników (Workflow)

- Usprawnienie oraz systematyzacja pracy, a także wprowadzenie nadzoru nad pracownikami zaangażowanymi w kluczowe dla banku procesy obsługi Partnerów biznesowych
- Skrócenie czasu odpowiedzi na kierowane do departamentów zapytania i zadania
- Skrócenie czasu dostępu do dokumentacji niezbędnej do przygotowania odpowiednich dokumentów
- Pracownicy oszczędzają czas dzięki temu, że wszystkie dane, dokumenty dodajemy do bazy danych tylko raz! System powiązań pozwala przypisać np. dokument do wielu osób
- Integracja zespołów współpracujących w różnych w oddziałach banku dzięki udostępnieniu aplikacji w intranecie
- Inteligentny Kalendarz

#### 1.2. Organizacja przebiegu procesów biznesowych

- Automatyzacja procesów (między innymi: automatyczne nadawanie zadań)
- System JMK-CRM pozwala zautomatyzować procesy, czynności, aby oszczędzić czas pracowników i ich przełożonych

### **1.3. Wymiana danych z systemem bankowym, rejestr danych firm i osób**

W rejestrze będą przechowywane lub pobierane z systemu bankowego dane.

- Możliwość pracy nad dokumentami w innych oddziałach przedsiębiorstwa bez potrzeby ich wysyłania pocztą lub kurierem w kilka sekund po skanowaniu dokumentu
- Dane identyfikacyjne (nazwa, NIP lub PESEL, adres itp.)
- Dane kontaktowe (telefon, fax, adres e-mail, adres korespondencyjny itp.)
- Dane pomocnicze (powiązania z innymi osobami i firmami, hierarchia, osoba wpisująca, data ostatniej zmiany danych, itp.)
- Możliwość nadawania wewnętrznych statusów (np. status VIP)
- W ramach systemu JMK-CRM dane osób i firm są logicznie powiązane z innymi elementami przechowywanymi w bazie danych, co jest odzwierciedlone możliwością swobodnego (przysłowiowym kliknięciem) poruszania się między powiązаныmi elementami
- Możliwość tworzenia raportów zarządczych
- Możliwość przechowywania (w logicznym powiązaniu do innych elementów) wszelkiego typu dokumentów (pliki tekstowe, zeskanowane pisma, maile, zdjęcia, filmy itp.)

### **1.4. Rejestr zdarzeń kontaktowych**

W rejestrze zdarzeń kontaktowych są przechowywane zarówno odbyte, odwołane jak i zaplanowane zdarzenia kontaktowe obejmujące zarówno spotkania, rozmowy telefoniczne, korespondencję elektroniczną i tradycyjną. W ramach danego kontaktu należy wyróżnić, oprócz daty i godziny, stronę inicjującą kontakt, przedmiot kontaktu (powiązanie z wnioskiem kredytowym, umową, itp.) oraz uczestników z obu stron

### **1.5. Generowanie wysyłek e-mail**

Mechanizm generowania wysyłek e-mail pozwala na wybór adresatów wysyłki przy użyciu poniższych kryteriów:

- Departament, branża (wraz z dodatkowym ewentualnym podziałem)
- Hierarchia
- Charakter współpracy

- VIP

## 2. Korzyści dla Banku z zastosowania systemu workflow JMK-CRM:

- 2.1. Pomoc w tworzeniu nowej jakości kontaktów
- 2.2. Kontrola pracy Pracowników i Podwykonawców
- 2.3. Monitorowanie przebiegu projektu/sprawy/kontraktu na każdym etapie jego trwania
- 2.4. Drastyczne usprawnienie komunikacji
- 2.5. Monitorowanie efektywności kontraktów
- 2.6. Oszczędność czasu pracowników
- 2.7. Obniżenie kosztów bieżącej działalności przedsiębiorstwa
- 2.8. Przyjazne wdrożenie systemu JMK-CRM
- 2.9. Oszczędność czasu, nerwów i pieniędzy
  - Elektroniczny obieg dokumentów pozwala znacząco ograniczyć ilość zużywanego papieru oraz tuszu w przedsiębiorstwie
  - Za pomocą skanera w pełni uniezależniamy się od kosztotwórczych urządzeń ksero
  - Dzięki inteligentnemu Kalendarzowi oraz wiadomościom wewnętrznym obniżona zostaje ilość rozmów telefonicznych między pracownikami przedsiębiorstwa (np. umówienie spotkania nie wymaga już kontaktu telefonicznego z każdym z uczestników)
  - Zainstalowanie systemu jest proste i tanie
  - Zakup systemu JMK-CRM nie pociąga za sobą żadnych dodatkowych kosztów (np. zakupu płatnych baz danych itp)

## 3. Bezpieczeństwo

- 3.1. System jest zabezpieczony porównywalnie z bankowością internetową;
- 3.2. Brak jakichkolwiek informacji, dokumentów na urządzeniach pracowników (laptopach, palmtopach). W przypadku ich kradzieży wiedza nie wpływa poza przedsiębiorstwo
- 3.3. Śledzenie zmian w bazie danych
- 3.4. Zabezpieczenia transmisji danych między użytkownikami
- 3.5. Wiadomości wewnętrzne w systemie są nie do wykrycia przez programy szpiegujące pocztę elektroniczną

- 3.6. Zabezpieczenia zgodne z wymogami GIODO oraz rozporządzeniami MSWiA;
- 3.7. Na życzenie Klienta możemy wprowadzić dodatkowe zabezpieczenia poprzez hasła jednorazowe wysyłane na e-mail bądź smsem na telefon komórkowy
- 3.8. System jest kompatybilny z metodami szyfrowania danych i transmisji w serwerach bazodanowych

#### **4. Ogólne warunki techniczne systemu JMK-CRM**

Całość rozwiązania realizowana jest w oparciu o istniejący system JMK-CRM w oparciu o poniższe wymagania:

- 4.1. Architektura klient-serwer
- 4.2. Centralna baza danych
- 4.3. Zdalny dostęp do aplikacji klienckiej (dołączanie kolejnych użytkowników nie pociąga za sobą konieczności instalowania specjalnego oprogramowania)
- 4.4. Zarówno wersja serwerowa jak i kliencka niezależna od zainstalowanego systemu operacyjnego (preferowane rozwiązania oparte o narzędzia open source nie wymagające dodatkowych inwestycji)
- 4.5. Dostęp do systemu zabezpieczony przy pomocy nazwy użytkownika, hasła i ew. kodów jednorazowych
- 4.6. Graficzny interfejs użytkownika

#### **5. Kontakt z nami:**

- Marta Kucharska – 600-937-908
- Wojciech Wiewióra – 601-26-11-88
- [www.interim-management.pl](http://www.interim-management.pl)
- [biuro@intrim-management.pl](mailto:biuro@intrim-management.pl)