Budapesti Gazdasági Egyetem

Pénzügyi és Számviteli Kar

**Bella Daniella**

**Gazdaságinformatika**

**GIRinfO Adatfeldolgozási Szolgáltatás kulcsfontossága a közhiteles szolgáltatások integrációjában**

**2018.**



**Bella Daniella**

**Gazdaságinformatika**

**Beszámoló a szakmai gyakorlatról**

**2018.**

**Tartalom**

[**1.** **CÉGBEMUTATÓ** 1](#_Toc509509538)

[**2.** **szAkmai gyakorlat beszámoló** 5](#_Toc509509539)

[**2.1.** **BESZERZÉS/WORKFLOW/SUPPLY RENDSZER** 5](#_Toc509509540)

[**2.2.** **CRM RENDSZER** 10](#_Toc509509541)

[**2.3.** **GIROMail** 11](#_Toc509509542)

# **CÉGBEMUTATÓ**

A hazai pénzforgalmi szolgáltatók számára kínált bankközi elszámolásforgalmi szolgáltatást a GIRO Zrt. kínálja, mely mai formájában egy automatizált elszámolóháznak tekinthető. Története több, mint huszonöt évvel ezelőtt, a rendszerváltás éveiben indult. A papíralapú, nem automatizált elszámolásforgalmi tevékenységet tekintve azonban egészen a 19. század utolsó évtizedeire vezethető vissza. E tekintetben az elszámolásforgalomnak három fő korszaka különíthető el. Az első korszaka 1893-1948-ig tartott. 1893-ban létrehozták a ma is működő GIRO Zrt. és KELER Zrt. Jogelődjét, a Budapesti Giro és Pénztáregylet Részvénytársaságot. Alapításában a főváros legnagyobb pénzintézetei vettek részt, ahol megfogalmazták, hogy az elszámolóház alapvetően nem egy nyereségorientált intézmény, hiszen szolgáltatásait minimális díjazás ellenében végzi, így nem lehet olyan tevékenysége, mellyel versenyt támasztana bármely pénzintézettel szemben. A társaságnak kettős feladatköre volt: egyfelől a tőzsdei ügyletek lebonyolításához szabályos működési formát kellett biztosítania, másfelől pedig elősegítette a készpénzkímélő forgalom népszerűsítését a klíringelszámolás alkalmazásával (kölcsönös beszámítás áru- és értékpapír-forgalomra vonatkozó alkalmazás elvén alapuló elszámolásforma). A cég működése nemcsak jogi, de pénzügyi garanciát is jelentett a tőzsdei részvevők inkorrekt ügyleteinek kiszűrésére. Az elszámolásforgalom második korszaka 1948-1994-ig tartott, melyet az egyszintű bankrendszer elszámolási tevékenységének jelentős korlátok közé szorítása jellemzett. A pénzforgalom leegyszerűsödött a jegybanki és hitelbanki funkciók összeolvadásával, és az egyszámlarendszer is bevezetésével. Így az ügyfél csupán egyetlen számlavezető fiókhoz tartozott, ahol csak egy számlát nyithatott. Ekkortájt került az államosított Giro és Pénztáregylet Rt. működtetése a Magyar Nemzeti Bankhoz, ahol egy külön, erre szakosodott részleg látta el e tevékenységeket. A harmadik korszak 1998-tól (cégalapítás), és 1994-től (az elszámolásforgalmi szolgáltatás indulása) kezdődött, egészen napjainkig, és még ma is tart. A technológiai fejlődés révén az elszámolási tevékenység addigi manuális folyamatai automatizálva lettek, s így megkezdődött az automatikus elszámolási korszak. A hitelintézeti elszámolásforgalmat teljesen automatizáltan, elektronikus elven végzi az erre a célra létrehozott GIRO Elszámolásforgalmi Rt. (mai nevén GIRO Zrt.). A továbbiakban részletesebben bemutatom az utolsó korszakot, mely szemlélteti a mai is működő elszámolóház fejlődését egészen napjainkig.

A GIRO Zrt. története 1986-ra vezethető vissza, amikor a gazdasági nehézségek feloldásának érdekében, hitelt reményében az MNB akkori elnökhelyettese Fekete János belépett a washingtoni Világbankba. A Világbank képviselőt küldött Magyarországra a hitelkérelem részleteinek megismerése céljából. A hiteligényt alátámasztó dokumentum elkészítésével az akkor még egyszintű bankrendszer működési tapasztalataival rendelkező MNB az akkori számítástechnikai főosztályvezetőjét, Vasvári Györgyöt bízta meg, aki az igényt a kétszintű bankrendszer korszerű elszámolásforgalom nélküli lehetetlen működésével indokolta, melynek felépítéséhez elengedhetetlen a világbanki hitel. A Világbank a hiteligényt jóváhagyta, majd az MNB megbízta Vasvárit, hogy hozzon létre egy vállalatot az automatikus elszámolásforgalmi rendszer kiépítésére és üzemeltetésére. Így aztán 1988. december 19-én Vasvári vezetésével megalakult a GIRO Elszámolásforgalmi Központ Rt. 1994. november 18-án, hosszas előkészületek után az első automatikusan elszámolt tranzakció feldolgozásával megindult az automatikus elszámolásforgalom Magyarországon. Az ezt végző számítástechnikai rendszert Bankközi Zsíró Rendszernek (BZSR) nevezték el. 1995-ben jelentős szerepet vállalt a klíringház az új pénzforgalmi jelzőszámokra való átállásban, mely a teljes bankrendszer és az elszámolásforgalom kiemelkedő jelentőségű eseménye volt. ’97-ben megindult a csoportos beszedési és átutalási szolgáltatás. Előbbiből ’98-ig nem volt tranzakció, míg utóbbi 1013 darabszámmal zárta az évet. A következő évben az elszámolásforgalom kiemelt jelentőségűvé vált, ugyanis a Magyar Államkincstár több száz számlavezetett intézménye csatlakozott hozzá, a csoportos átutalási, munkabér tranzakciók által. A csoportos beszedés még mindig jelentősen elmaradt a csoportos átutalástól. A GIRO Rt. ekkor szerezte meg az ISO 9002 tanúsítványt. 1999-ben a vállalat segítségével készült fel a pénzügyi szektor a millenniumi évben történő fizetési forgalom zökkenőmentes lebonyolítására. Ekkor csatlakoztak a takarékszövetkezetek (röviden TÉSZ) az elszámolási rendszerhez, ugrásszerűen megemelkedett a csoportos megbízások részaránya és fizetések forgalma, közel a harmincszorosára. A 2000es év során 4 órával hosszabbodott meg a banki fogadási idő a szakaszos elszámolás bevezetésének köszönhetően. 2001-ben a vállalat a Magyar Államkincstárral közösen indította el a postai kifizetési utalványok befogadását és feldolgozását kiszolgáló rendszerét. A bruttó elvű elszámolási rendszer elindításával pedig a csoportos fizetések kerültek tovább fejlesztésre. 2002 során bevezetésre került a zavarmentes működést biztosító, az ügyfélközpontúságot célzó, átláthatóságot mutató elszámolásforgalom. Megvalósítása két új funkcióval történt, az egyik a késői küldetés, a másik a banki számlaszámok formai ellenőrzése. Előbbi a klíringtagoknak nyújtott segítséget abban, hogy akár reggel hat óráig is küldhettek feldolgozandó tételeket, külön elbírálás nélkül. Utóbbi pedig segítette a bankok munkásságát a számos egyeztetési munka szükségének vesztésével, így a jóváírások teljesítése gyorsabbá és pontosabbá vált. Még ez év elején a GIRO Rt. felvásárolta a GIRODAT Rt-t, mely következményeként létrehozásra került a GIRinfO adatszolgáltatás. E szolgáltatás célja a közhiteles és nyilvános adatbázisok biztosítása a pénzintézetek hitelezési kockázatainak csökkentése érdekében. A GIRO Rt. megkezdi a Hiteles szolgáltatásának nyújtását egy pénzügyi szervezet és két bank számára. Az elszámolóház megszerezte a fejlesztésre is kiterjedő ISO9001:2000 tanúsítványát. 2003 folyamán elkészült a GIRO Rt. Etikai Kódexe, mely tartalmazza a társaság által elvárt viselkedési normákat. Májusban a vállalat a BISZ Rt. kizárólagos tulajdonosává vált. 2004-ben az elszámolásforgalom átlépte a 200 millió darabos éves határt. A GIRO Rt. az MNB kérésére vállalta az ország határokon átnyúló, kis összegű euróátutalási rendszerhez (STEP2-höz) való csatlakozás technikai megvalósítását. A társaságon belül megvalósult az elektronikus dokumentumkezelés és archiválás a Vállalat Irányítási Rendszernek köszönhetően. Továbbá az adattárház létrehozásával a papíralapú munka legnagyobb részének elektronizálására is sor került. 2005-ben minden téren rekordot döntött a társaság tevékenysége. Az egy nap alatt feldolgozásra került tranzakciószám túllépte a három millió darabot, éves összesítésben pedig a 222 millió tranzakciót, melyet 55.6 billió forintértékben számoltak el. Az euróátutalási rendszerhez, EBASTEP2-höz való csatlakozás is megtörtént, mely a HUNSTEP2 elnevezést kapta. Ennek köszönhetően a GIRO Rt. tevékenysége átnyúlt a nemzeti határokon. 2006 során a GIRO Rt-ről Zrt-vé alakult át. A magyar fizetési kultúra is azt mutatta, hogy fokozatosan egyre többen kezdenek áttérni a készpénzes fizetésről a banki átutalásra. Ekkor már a GIRO Zrt. és a BISZ Zrt. is csak elektronikus formában készítette el éves jelentésüket. További rekordokat döntött a társaság minden tevékenységi területen 2007-ben is. A napi átlagos feldolgozott tranzakciószám éves szinten is meghaladta az egymillió darabot, a napi átlagos tranzakció értéke pedig a 262 milliárd forintot. Az év vége felé a GIRinfO szolgáltatásnak köszönhetően egyszer-egyszer a 3,2-3,3 millió darabot is túllépte. Közel másfél lekérdezést sikerült végrehajtani, melyet ekkor 80 ügyfél vett igénybe. A GIRinfO-ból nyert információk segítségével, jóval megbízhatóbbá váltak a partnerek kockázatkezelési rendszerei. A BISZ Zrt. megkezdte a GIRO Zrt. rendszereivel való összekapcsolódást a Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR) által, mely költséghatékonyabb, modernebb szolgáltatást tudott biztosítani a cégcsoport ügyfelei számára. Ezekben az években a legnagyobb kihívás volt az Egységes Eurófizetési Övezethez – Single Euro Payment Area, röviden SEPA-hoz való csatlakozás. 2008-ban a GIRO Zrt. csatlakozott az akkor megalakult Magyar SEPA Egyesülethez, ezzel is aktívan részt vállalva a SEPA hazai bevezetésének szakmai előkészítésében. A csoportos fizetési módok növekedése meghaladta az egyedi tranzakciók darabszámának növekedési ütemét. A kedvezőtlen makro gazdálkodási folyamatok ellenére a GIRinfO adatfeldolgozási szolgáltatás tranzakciós forgalma az ügyfélkör bővülése mellett 20%-kal nőtt. Az év végére az egyablakos, online módon történő kiszolgálást már 87 ügyfél vette igénybe. A GIRO Zrt. új elszámolásforgalmi rendszere 2009 végén került bevezetésre, InterGIRO1 néven. Ennek következménye a 15 éve működő BZSR leváltása volt. A világgazdasági válság hatása a klíringforgalomban is megmutatkozott. Az előző években történt 8%-os növekedés most stagnálni látszódott, a feldolgozott tranzakciók összértéke csökkent, akárcsak a GIRinfO adatszolgáltatás lekérdezési tranzakcióinak száma. Ezzel szemben a hitelmulasztások mennyisége folyamatosan nőtt, s a rendszerben már összesen 2,2 millió hitelmulasztás szerepelt. Ekkor kerültek az informatikai üzemeltetési tevékenységek is a GIRO Zrt-hez a HR-t és a pénzügyet követően. A klíringtranzakciók darabszámának stagnálása, és a GIRinfO adatszolgáltatás tranzakció számának csökkenése egészen 2011-ig tartott, aztán újra növekedésnek indultak. 2012 nyarán megindult a napközbeni átutalás Magyarországon, melyhez a Bankközi Klíring Rendszer második elszámolási platformja, az InterGIRO2 járult hozzá. A rendszer segítségével a hitelintézetek ügyfelei által indított átutalások maximum 4 órán belül teljesülnek. 2013-ban a klíring tranzakciók éves száma átlépte a 313 millió darabot, 75 237 milliárd forintos értékkel az InterGIRO1 és InterGIRO2 rendszerekben. A GIRO Zrt. kizárólagos tulajdonosává a Magyar Nemzeti Bank vált 2014. július 8-án. A két platformnak köszönhetően a klíringtranzakciók száma elérte a 83 186 milliárd forintos értéket. A GirinfO tranzakcióinak száma is tovább emelkedett, meghaladva a havi 130 000 darabszámot. 2015-ben megvalósult az óránkénti elszámolás az elszámolóház napközbeni ciklus számának 5-ről 10-re való emelésével. A GIRO Zrt. az átutalási díjait csökkentette 20%-kal. Az éves elszámolt tranzakciószám 3,5%-kal, értéke pedig 9,3%-kal, míg a GIRinfO szolgáltatás 23,6%-kal nőtt. Még ebben az évben a vállalat a Magyar Államkincstárral közösen megkezdte az új központi számlavezető rendszerének fejlesztését. 2016-ban egyes tranzakciók éjszakai elszámolásforgalomból való kivezetése megindult. Október 28-tól bevezetésre került a vállalat saját fejlesztésű, zárt kommunikációs csatornás, biztonságos szolgáltatása, mely támogatja a bankváltást.

# **szAkmai gyakorlat beszámoló**

## **BESZERZÉS/WORKFLOW/SUPPLY RENDSZER**

A GIRO Zrt. keretrendszere megoldást nyújt üzleti folyamatok futtatására, és azok kezelését teszi lehetővé, mely különböző üzleti folyamatok között zajlanak. A kialakított folyamatok a hatályos belső szabályzatok betartását teszik szükségessé. Továbbá segítséget nyújt olyan adatvagyon kezelésére, mely a későbbiekben alkalmassá teszi egy vezetői adatszolgáltatáshoz. A vállalatnál két desktop érhető el a gépeken, az egyik az SRV, a másik pedig a RIFO. A Workflow (továbbiakban WF) eléréséhez utóbbiba történő bejelentkezés szükséges. Itt egy böngészőt nyitva az alább URL-t kell megnyitnunk: <http://192.168.216.227:8080/supply-web/>. A bejelentkezéshez a korábban megkapott felhasználónév/jelszó páros szükséges. Első belépés után a jelszó megváltoztatása szükségszerű, mely a Felhasználó adatai menüpontban érhető el. A WF-n belüli jogosultságkezelés kétszintű. Egyfelől vannak azon jogosultságok, melyek az elvégzendő feladatokhoz tartoznak, másfelől pedig a felületi elemeké. Az elvégzendő feladatok jogosultságai megadják, hogy kinek van joga és felelőssége egy adott WF task elvégzése. Beállítása a KIE Workbenc-ben szükséges, azaz a konkrét WF táblán lehet beállítani. További lehetőség van egy konkrét személyre, vagy csoportra tenni. Előbbi a keretrendszerben felvételre került felhasználó lehet, míg utóbbi szintén a keretrendszerben beállított szerepkör lehet. A felhasználó, ahol a felelős egy konkrét személy, mely a programban Actors-ként szerepel. A szerepkör egy csoport a felelős, mely Groups-ként van feltüntetve. A felületi elemek jogosultságainak szintje meghatározza, hogy milyen komponensek jelenhetnek meg a képernyőn egy adott szerepkörű felhasználó számára. Ennek beállításáról szól a Komponensek, a Komponensek csoport, a Szerepkörök, valamint a Felhasználók. Az alkalmazáson belüli komponensek, mint a főmenü, menüpont, nyomógomb és beviteli mező segítségével beállítható, hogy egyes felhasználók számára milyen felületi elemek legyenek elérhetők. A karbantartó felületen beszédes elnevezést (ez a komponens leírása) adhatunk az elemi jogoknak. Ezen menüpontok neve megegyezik a hozzájuk kapcsolható elemi jogok azonosítójával. A komponens azonosító azon elemi jog azonosító, mely az alkalmazás kódjában beállítható. Tetszőleges szempontok alapján az elemi jogokkal ellátott komponenseket csoportokba rendezhetjük, például munkafolyamatok alapján. A csoportosítást a karbantartó képernyőn végezhetjük el. Itt a Neve jelenti a komponens csoport elnevezését. A komponens bal oldali mezője a választható komponensek listája, míg a jobb oldali mező a már csoporthoz rendelt komponensek listáját mutatja. A rendszer automatikusan menti az utolsó módosító felhasználó nevét, valamint a módosítás dátumát. Szerepkörökön belül kapcsolódik össze az Elvégzendő feladatokhoz rendelt jogosultságok és a Felületi elemek jogosultságai, ahol beállíthatjuk a szerepkörök megnevezéseit a KIE Workbench-ben a feladat elvégzéséért felelős csoporthoz, a megfelelő komponens csoportok hozzáadásával. Az összerendelés a karbantartó képernyőn jelenik meg, ahol a Megnevezés a szerepkör egyedi neve. A komponens csoportok bal oldali mezője azon komponens csoportok listája, melyeket kiválaszthatunk, míg a jobb oldali mező azon csoportok listája, akiket már a szerepkörhöz rendeltünk. Szakterületi ügyvezető igazgatók helyettesítésének kezelésére speciális szerepkörök alakíthatók ki. Ennek külön kezelésére azért van szükség, mert a helyettesítés beállítása csak lehetőség az adott vezető részére, melyet időlegesen is beállíthat. E speciális szerepkörök \*\_igazgatóság utótaggal vannak feltűntetve. Nem szükséges ezek felhasználóhoz való rendelése, ugyanis ezt a szervezeti egységek beállításánál, a Törzsadatok / Osztályok menüpont alatt kell beállítani. Saját felhasználó-kezeléssel rendelkezik az alkalmazás, és (jelenleg) nincs kapcsolata a céges LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) rendszerrel. Új felhasználó rögzítése, vagy már meglévő felhasználó adatainak módosítása esetén az alábbi opciókat adhatjuk meg: Felhasználó azonosító, mely tetszőlegesen megadható, amit a belépés után a bejelentkező képernyőn a „Felhasználónév” mezőben tudunk megadni; a Jelszó, mely a felhasználói azonosítóhoz kapcsolódó jelszó. A Felhasználó neve a felhasználó azonosító birtokosának neve, ami az alkalmazáson belül, a folyamatok kezelésénél fog megjelenni, fontos leszögezni, hogy ez nem a felhasználó azonosító. A Környezetnél kiválasztható, hogy Teszt, avagy Éles esetről van-e szó, azonban a rendszer jelenleg nem használja ezen beállítást. Aktív esetén Igen vagy Nem opció van, mely az adott felhasználóra vonatkozik, hogy be tud-e lépni a rendszerbe. Ez abban segít, hogy ideiglenesen korlátozni tudjuk a felhasználó belépését, így azt nem kell törölni és később esetlegesen újra felvenni. Az Email a felhasználó saját GIRO-s email címe, ahova megkapja a rendszer által elküldött értesítéseket. A Szerepkörök bal oldali listája itt is a szokásos szerepkörök listája, míg a jobb oldali mező a már felhasználóhoz rendelt szerepkörök listája. A Szervezeti egységek arra szolgálnak, hogy igazgatósági szinten minden felhasználó megadja azt, melyre azért van szükség, mert a beszerzési folyamatban sok jóváhagyási feladat a folyamatot indító felhasználó szervezeti egysége szerinti ügyvezető igazgató felelőssége. Ezen fülön belül beállíthatunk jogosultságokat is, melyek az alábbiak:

**Procurer:** a beszerző, a beszerzési területen dolgozó munkatársak jogosultsága. **Appr\_dir:** területi ügyvezető igazgatói jóváhagyására váró jogosultság. **Appr\_dceo:** vezérigazgató helyettesi jóváhagyási szerepkör. **Recording:** beszerzési folyamat indításához szükséges szerepkör. **Secretariat:** a titkárságon dolgozók szerepköre. **Appr\_ecodir:** gazdasági ügyvezető igazgatói jóváhagyó szerepkör. **Appr\_ceo:** vezérigazgatói jóváhagyó szerepkör. **Appr\_legal:** jogi ügyvezető igazgatói jóváhagyó szerepkör. **Appr\_facility:** létesítményüzemeltetési vezető jóváhagyó szerepkör. **Appr\_controlling:** kontrolling vezetői jóváhagyó szerepkör. **It\_igazgatosag:** az IT ügyvezető igazgatót helyettesíthető személy. **Sec\_igazgatosag:** a biztonsági ügyvezető igazgatót helyettesíthető személy. **Uzl\_igazgatosag:** az üzleti ügyvezető igazgatót helyettesíthető személy. **Gazd\_igazgatosag:** a gazdasági ügyvezető igazgatót helyettesíthető személy. **Vezigh\_igazgatosag:** a vezérigazgató helyettest helyettesíthető jogosultság. **Vezig\_igazgatosag:** a vezérigazgató helyettesítésére szolgáló jog. **Appr\_logical:** logikai biztonság vezetői jóváhagyó szerepkör. **Appr\_physical:** fizikai biztonsági jóváhagyó szerepkör. **Conductor:** az összes folyamat megtekintéséhez szükséges jogosultság, de csak olvasást biztosít.

A Törzsadatokon menün belül megkülönböztetünk három menüt, melyek az alábbiak: Konstansok, Beszállítók, Profitcenterek, Beruházási keretek, és Osztályok. A konstansokat a rendszerben többnyire a felületi megjelenítés során használjuk, amikor az adatbázisban csak kódokat, azonosítókat tárolunk el, de a felületen beszédes elnevezést szeretnénk megjeleníteni. Ezen értékeket használjuk a combo-kban is. A táblázat alatt található három gombbal a szokásos karbantartó műveleteket lehet elvégezni. A Karbantartó képernyőn található Konstans kód a konstansok csoportjának elnevezése combo esetén. Az Elnevezéshez kerül a képernyőn megjelenő konstans név. A Konstans értékhez az adatbázisban eltárolandó érték kerül. Mentés előtt eldönthetjük, hogy engedélyezzük-e az alkalmazás számára az adott érték használatát, melyet a jelölőnégyzet kipipálásával tudunk megtenni. Combo esetében, mely egy igen/nem választási lehetőséget ad a következőképpen kell paraméterezni: Nem választás esetén Konstans kódhoz decision kerül, az Elnevezés nem lesz, míg a Konstans érték 0. Igen választán esetén a Konstans kódhoz decision, az Elnevezéshez igen, és a Konstans értékhez 1 kerül. A Beszállítók képernyőn belül a GIRO beszállítói törzsadatait tartjuk nyilván. Ezeket később a Workflowban lehet használni. Itt a szokásos karbantartó funkciók érhetőek el, mint új beszállítók felvétele, meglévők módosítása és törlése. Amennyiben egy törölni kívánt érték egy már meglévő beszerzési folyamatban szerepel, akkor a törlés meghiúsul. A Profitcenterek képernyőjén tartjuk nyilván a korábban meghatározott profitcentereket. Az itt található karbantartó képernyőn tudunk a szokásos funkciókkal új értékek vihetők fel, vagy azok módosíthatók, törölhetők. Amennyiben a törölni kívánt érték egy, már létező beszerzési folyamatban szerepel, annak státuszától függetlenül, akkor a törlési folyamat meghiúsul és hibaüzenetet ad a rendszer. A Beruházási keretek képernyőn az adott évre meghatározott profitcenterek kerül nyilvántartásra. A karbantartó képernyőjén ugyanazt tudjuk csinálni, mint a Profitcentereknél, ahogy a törlés esetén is ugyanaz történik, mint a Beruházási képernyőnél. Az Osztályok menüpontban azon szervezeti egységek kerülnek beállításra, amik jóváhagyói szerepben vannak. Ugyancsak itt adhatók meg a jóváhagyó vezetők helyettesítésének megvalósítását segítő csoportok. A karbantartó képernyőn az Osztály neve, Ügyvezető, Vezetői csoport beállításait kell elvégezni. Az Osztály neve félrevezető, mert itt nem egy osztály nevét kell megadni, hanem egy jóváhagyó feladatot ellátó vezető szervezeti egységének nevét. Gyakorlatilag itt az igazgatóság, avagy e feletti szervezeti egység neve szerepel, mint például az informatikai igazgatóság. Ha kiválasztottuk a szervezeti egységet, akkor az Ügyvezetőnél ennek az egységnek a vezetőjét kell megadni. Azonban ezt a beállítást –ha szükséges- meg kell előznie a beállítani kívánt vezető nevének felvétele a felhasználók közé, ugyanis kiválasztani már meglévő felhasználók közül lehetséges. A Vezetői csoport az imént beállított szervezeti egység vezetőjét tudja helyettesíteni, aki az itt beállított vezetői csoportban szerepel. Ez egyfajta szerepkörnek nevezhető, a megfelelőt is a szerepkörök közül tudjuk kiválasztani. Az alábbi szerepkörök választhatók: uzl\_igazgatosag; gazd\_igazgatosag; vezigh\_igazgatosag; vezig\_igazgatosag; it\_igazgatosag; sec\_igazgatosag. Az Adminisztráció menün belül megtalálható a Felhasználó adatai és a Helyettesítések almenü. Előbbi képernyőjén minden felhasználónak lehetősége nyílik néhány adatának megváltoztatására és szerepkör-beállításaik megtekintésére. A képernyőn szerkeszthető a Jelszó, a Felhasználó neve és E-mail címe, míg a többi mező nem szerkeszthető, azok csupán tájékoztatási jelleget szolgálnak. Utóbbi képernyőjén a helyettesítéseit tudja beállítani a bejelentkezett szervezeti egység vezetője. Itt két mező található, a bal oldaliban választhatók az adott vezetővel egy szervezeti egységben lévő felhasználók listája, míg a jobb oldaliban a beállított helyettesítők nevei láthatóak.   
A Folyamatok menün belül megkülönböztethetünk Saját feladatok és Elindított folyamatok menüt. Saját feladatok képernyőjén belül megvalósítható egy új beszerzési folyamat indítása, illetve látható a már elindított folyamatok listája, melyekben bármi feladatunk lehet. Amennyiben szükséges, akkor a Szerkesztés gomb lenyomását követően végre tudjuk hajtani. Az Elindított folyamatok képernyőn a bejelentkezett felhasználó, vagy (vezetők esetében) a szervezeti hierarchiában alatta lévő munkatársak által indított folyamatokat tudjuk megtekinteni. Két speciális szerepkört tudunk megkülönböztetni, amelyekkel minden elindított folyamat látható, ezek a procurer és a conductor.   
Az Implementált folyamatok működésén belül bemutatom az első lépéseket, ismertetem az általános vezérlő gombokat és a jóváhagyás vezérlő gombjait, végül pedig a dokumentum feltöltést. Egy új beszerzési folyamatot a „Saját feladatok” menüpont alatti „Új folyamat indítása” gomb lenyomásával lehet kezdeményezni. Minden folyamatlépésnél van kötelezően kitöltendő adatbeviteli mező, melyet piros csillaggal jelölnek. Itt a Beszerzés megnevezése az egyedüli ilyen opció. Lehetőségünk van egy, vagy több termék, illetve szolgáltatás megvásárlására vonatkozó eljárást indítani egy beszerzési folyamaton belül. Az itt látható, beszerzési tételeket tartalmazó táblázatnak muszáj mindig legalább egy sort tartalmaznia. Az általános vezérlő gombok között megkülönböztethető a Mégse, a Mentés, Feltöltések, Jóváhagyások, és Tovább. A Mégse gombbal mentés nélkül lépünk ki az oldalról, a Mentés elmenti a képernyő adatait, és kilép az oldalról. A Feltöltések gomb segítségével különböző dokumentumokat lehet feltölteni az elindított folyamatokhoz, míg a Tovább a következő csomópontra lép. A Jóváhagyások lenyomása után az elindított folyamat jóváhagyás-története tekinthető meg, hogy ki, mikor, milyen döntést hozott, a folyamat mely státuszban történt, s mi a döntés indoklása. A jóváhagyás vezérlő gombjain belül az előzőeken túl megtalálható a Jóváhagyás, az Elutasítás és a Javítás. Jóváhagyás esetén a vezető jóváhagyja a folyamatot az aktuális lépésnél. Elutasítás gomb használatakor a vezető elutasítja a folyamatot, s a beszerzési eljárás lezárul, és a folyamatot sem lehet „visszaállítani”. Javítás esetében a vezető a beszerzési eljárást visszaküldi javításra, mely mindig az előző jóváhagyott állapotig megy vissza. A vezető minden döntéséhez indoklást fűzhet, mely elutasítás és javítás esetében kötelező opció. Dokumentum feltöltés estében az alábbi lehetőségek szerepelnek: Törlés, Letöltés, Fájl kiválasztása és Feltöltés. Törlés esetén addig van lehetőségünk egy dokumentum törlésére, amíg a beszerzési folyamatban az nem került jóváhagyásra. Viszont a törlés ebben az esetben is csak logikainak minősül. Letöltés alatt a feltöltött dokumentum mentésére vagy megnyitására van lehetőségünk. Fájl kiválasztása esetén a böngésző által biztosított párbeszédpanel segítségével tudjuk a saját gépünk fájlrendszerében böngészni és kiválasztani a feltöltendő fájlt. Feltöltés gomb megnyomásával pedig a feltöltött fájlt a WF az aktuális folyamathoz csatolja.

## **CRM RENDSZER**

A CRM a GIRO Zrt. saját fejlesztésű ügyfélkapcsolat-kezelési (Customer Relationship Management) szoftvere, ahol a vállalat saját partnerei felé irányuló folyamatait támogatja, és tárolja az ügyfeleire vonatkozó információkat. Kialakításának a célja az Ügyfelekkel történő online, real-time módú hozzáférés. E rendszerhez szervesen kapcsolódnak a GIROLock és a GIROHáló szolgáltatások, melyeket a GIRO Zrt-n kívül a BISZ Zrt. is igénybe vesz, ahol a CRM egy közös ügyfélkapcsolati nyilvántartásként köti őket össze. A rendszer fő feladata a két vállalat ügyfeleinek adatai, a kapcsolattartói által bejelentett megrendelések, igények, kérdések, hibák, reklamációk, és a hozzájuk kapcsolódó mindennapos tevékenységek, feladatok egységes formában, egy helyen, folyamatokba szervezve kerüljenek nyilvántartásba. Mindezt azért, hogy minden felhasználó hozzáférjen az összes ügyfélhez kapcsolódó feladathoz, valamint ezek az információk a felsővezetők és a belső ellenőrzés számára is hozzáférhetők legyenek. A rendszerbe belépés után közvetlen a Főoldalra jutunk, ahol a saját folyamatok láthatók, a képernyő bal oldalán pedig a menüpontok helyezkednek el. A felhasználók a rendszerben található telefonszámok melletti ikonra kattintva telefonhívásokat kezdeményezhetnek a beállított mellékükön keresztül. A melléket a címsorban, a felhasználó név után találjuk, melyre kattintva lehet módosítani.

A rendszerben megkülönböztetünk felhasználói jogosultságokat, melyek az alábbiak:   
Registrator (BISZ/GIRO), Phonebook (GIRO), Helpdesk (BISZ/GIRO), Helpdesk plus (GIRO), Power helpdesk (GIRO), Auditor (GIRO) és Business Analyst (GIRO).

Adminisztrátori jog pedig az **ADMIN** jogosultság, mely minden műveletre jogosult, beleértve a rendszer beállításainak módosítását.

A Főoldalon a saját folyamatok között elkülöníthetők:

1. Aktuálisan nálam lévő, nem lezárt folyamatok (alapértelmezett),
2. Általam nyitott, nem lezárt folyamatok,
3. Megkeresési feladatok.

Az ügyfelek alapadatai a BSS (Business Support System) rendszerben kerülnek rögzítésre, mely a GIRO Zrt. elsődleges partner- és szerződésnyilvántartó, valamint számlázó rendszere, amely adatokat automatikusan átvesz a CRM. A rendszerben lehetőség van az ügyfél adatainak a kiegészítésére, melyek lehetnek Kincstári intézmények, valamint Bankok és gazdasági társaságok. Továbbá lehetőségünk van GIROLock tanúsítvány felhasználók rögzítése és lekérdezése, valamint GIROMail felhasználók csoportjainak megadására is. Amennyiben GIROMail jogosultságot szeretnénk beállítani, de a felhasználónak nincs érvényes csoportos fiókja, a rendszer figyelmeztető üzenetben értesíti. A Bankok és Gazdasági társaságokon belül módunk van GIROHáló-n nyújtott szolgáltatások nyilvántartása, Disztribútorok nyilvántartása (GIROHáló-n belül), Domain nevek nyilvántartása (GIROnline-on belül), IP címek nyilvántartása (GIROnline-on belül), és Aláírás bejelentő karton (BKR-en keresztül) választására. Az Ügyfél adatlapján megadható, hogy disztribútor-e, ilyenkor a ”GIROHáló disztribútor” jelölőnégyzetet kell kipipálni és menteni az adatot. Az ügyfél adatlapon a „Domainek” sor módosítására való kattintással rögzíthetünk domain neveket. Az ügyfélhez utolsónak rögzített "Aláírás bejelentő karton" típusú megkeresés adatai közül az „Iktatószám” mező jelenik meg, mögötte zárójelben az érvényesség kezdete (avagy a megkeresés időpontja). A linkre kattintva új ablakban jelenik meg az Omega rendszerben tárolt csatolmány. Az ügyfél státuszát, inaktívvá tételével meg tudjuk változtatni. A kapcsolattartók rögzítése is itt történik, innen kerülnek át módosítás nélkül a nevek, címek, telefon-és fax számok, email címek, beosztások, szerződéses szerepek stb. A kapcsolattartók listája az Ügyfelek adatlapján, a kapcsolattartók menüpont alatt tekinthető meg. A WebHandler szolgáltatás részeként az Ügyfelek tájékoztathatók arról, hogy a közeljövőben mely tanúsítványok fognak lejárni.

A ***Keresés*** főmenün belül a Megkeresések és a Folyamatok található. Keresést különböző feltételekkel lehet indítani. Azonosító alapján a Kapcsolattartók adatai és az ügyfél adatok egyaránt elérhetőek. A Megkeresések menüpont az ügyfelekkel folytatott eseti jellegű kommunikációs események rögzítésére szolgál. A főoldalon a Megkeresések menüpont választásával a CRM-ben már korábban rögzített kapcsolatfelvételeket találjuk. A folyamatok különböző, egymással összefüggő események láncolatának megjelenítésére szolgálnak, a legtöbb esetben megkeresések kapcsolódnak hozzá, ezek segítségével átlátható egy-egy ügyfélkapcsolati esemény lezajlása, illetve a folyamatlépések státusza alapján leolvasható, hol tart éppen az adott folyamat. A Folyamatok menüpontban az összes folyamat listázva van, szűrésnél pedig több paraméter megadható. A Folyamatok hierarchiája szempontjából azok végtelen sorban alá- és fölérendelhetők egymásnak, egy folyamatból alfolyamato(ka)t indíthatunk, vagy megadhatjuk, hogy melyik - már meglévő - folyamat alfolyamata legyen.

A CRM felületéről lehetőség van automatikus üzenetek továbbítására más rendszerek, vagy ügyfelek részére, melyek mehetnek belső rendszerek, felhasználók, valamint Ügyfelek felé:

* Folyamatot létrehozó felhasználó másik felhasználóhoz rendelhet folyamatlépést, amelyről az érintett automatikus üzenetet kap,
* 12 percen belül nem megválaszolt MOKK tranzakcióról figyelmeztető üzenet küldése a MOKK lekérdezési jogosultsággal rendelkező felhasználók felé.

A ***Lekérdezések***nél található meg a Jelentések és a KPI lekérdezések, valamint a GIRinfO és GIROHáló menük. Jelentéseken belül beszélhetünk Szolgáltatások adatainak lekérdezéséről, Szerződéses adatokról, Jelentések karbantartásáról, és Kimutatások készítéséről. Szolgáltatások adatai egyéb belső rendszerből kerülnek a CRM-be (BSS, IDM, GS3GIROSelect). Ezek az adatok nem módosíthatók, csak lekérdezhetők. Kivételt képez a MÁK intézményi adatok oldal, ahol az azonosító és a név mezőn kívül minden adat egyedi rögzítés eredménye. Szolgáltatások egyedi azonosítójára keresést indíthatunk (pl. UGIRO kód). Szerződéses adatok menün belül az Ügyfelek szerződéseinek adatait a BSS-ből veszi át a CRM, csak tájékoztató jellegű, nem módosíthatók. A CRM felületén előre definiált lekérdezési lehetőségek vannak, melyek a rendszeres kimutatások alapadatait szolgáltatják, valamint egyéb, pl. BSS, GIROSelect rendszerekben rögzített, az egyes szolgáltatások adatainak aktuális állapotát mutatják. GIRinfO-n belül található a MOKK tranzakció, a GIRinfO tranzakció, a Leállások és az IRM. MOKK tranzakciókat a GOP portálon keresztül a megfelelő jogosultsággal rendelkező GIRO felhasználók küldik el a MOKK rendszerébe, fogadják a beérkező válaszokat és töltik fel az ügyfélhez (mindezt manuálisan). Ezeket a feladatokat nem az alkalmazás végzi, ezért a forgalmazott tranzakciókra vonatkozó adatokat nem a GIRinfO alkalmazás számlázási modulja kezeli. Ezért az ügyfelek felé kiszámlázott MOKK tranzakciókat, és az onnan beérkező havi számlákat csak egy, a CRM-ben kialakított statisztikai kimutatás tudja összegezni, mely a MOKK menüpontban kerül kimutatásra. Ennek kétféle tartalma lehet: havi bontásban összesített tranzakció összesen db és egy havi forgalmazott MOKK tranzakciók ügyfelenkénti kimutatása. A GIRinfO alkalmazás tranzakciói jelenleg 62 napig kerülnek mentésre, ezután a forgalmazott tranzakciókról csak körülményes és hosszadalmas eljárással lehet tranzakciós statisztikai adatokhoz hozzáférni. Emiatt került kialakításra a GIRinfO tranzakciók kimutatás (KEK KH és Opten állományból). A GIRinfO üzemeltetés során tervezett, vagy hiba miatt bekövetkező leállások adatainak összesítését a Leállások menüben kerülnek nyilvántartásra, mely egyéb szolgáltatásokra is kiterjeszthető. Az IRM menüpontban azok a felhasználók látszódnak, akiknek a CRM-ben jogosultság került beállításra az elektronikus cégjegyzék eléréséhez. A CRM rendszerben adminisztráljuk a jogosultságok igénylését, azonban a tényleges beállítás a külső rendszerben történik. Az IRM listában található a jogosultsággal rendelkező felhasználók Teljes listája. Mellette egy Véglegesítés funkció is látható, melyet a jogosultságok külső rendszeri beállítását követően kell választani. A Teljes listán belül rákereshetünk az Ügyfélre. Továbbá megnézhetők a Változások. A Másik menü a GIROHáló, melyen belül található a GIROMail számlázás, a GIROHáló tranzakciók és a GIROHálón nyújtott szolgáltatások. A GIROMail számlázás szolgáltatás kommunikációs csomagban meghatározott postafiók számon felüli igénybe vett postafiók számlázásához készülnek a CRM Számlázás menüpont kimutatásai. Kétfajta kimutatás készül, havi és heti bontásban. GIROHáló tranzakciók esetén a GIROFile központ szolgáltatási csatornánként előállított és megadott könyvtárba elhelyezett állományokról statisztikák készíthetők. Az összes rögzített szolgáltatás listája a "GIROHálón nyújtott szolgáltatások" menüpontra kattintva érhető el.

A következő főmenü az ***Adminisztráció***, amin belül 5 további menü található, ezek az alábbiak: GIROnline adminisztráció, Jelszómódosítás, Jelszógenerátor, Folyamatok karbantartása, valamint Megkeresés típusok. GIROnline adminisztrációnál lehetőségünk nyílik GIROnline törzsadatok, Szerződések, E-mail kommunikáció, GIROnline státusz változás küldés és Levelek opciók választására. A GIROnline adminisztráció menün belüli GIROnline törzsadatok fülön érhetőek el azok a listák, amelyek a GIROnline szolgáltatás törzsadatait tartalmazzák.

A következő nagy menü a ***Módosítások***, mely Szabályzat javaslatokat és CRM igényeket tartalmaz. A Szabályzat javaslatok menüpontban a GIRO szabályzataira vonatkozó módosítási javaslatok gyűjtésére van lehetőség. A CRM igények menüpontban rögzíteni lehet minden olyan kérést, ötletet, javaslatot, ami hozzájárul a CRM alkalmazás fejlesztéséhez, vagy a munkát hatékonyabbá teheti.

Az ***Egyéb*** főmenü alatt látható a Kérdőívek és a GIRO felhasználók. A Kérdőívek meghatározott ügyfélkörnek, bizonyos időszakonként kiküldött, előre definiált témakörben választható és szabadszöveges mezőket tartalmazó, papír alapú kérdőívek rögzítésére szolgáló felülete. A GIRO felhasználókon belül lehetőségünk van Névre, Szervezeti egységre és Beosztásra szűrni, továbbá beállítható, hogy csak az aktívakat mutassa.

A ***Súgó*** menüpont a menü oszlopának legutolsó lehetősége, mely a felhasználói kézikönyv aktuális verzióját tartalmazza.

## **GIROMail**

A GIROMail a GIROHáló szolgáltatás részeként nyújt elektronikus levelezési lehetőséget ügyfelei részére. Egy olyan levelezésről van szó, mely GIROLock tanúsítvánnyal aláírt, időbélyeggel ellátott személyek közötti kommunikációt képes kialakítani. Ezen belül bármely ügyfél felhasználója bármely más ügyfél felhasználóját címezheti. Csoportos és felhasználói postafiókok kialakítására is lehetőséget ad a GIROMail. Ezekhez a hozzáférés csak GIROLock felhasználói tanúsítvánnyal történhet. Használatához az alábbi feltételeknek kell megfelelni: Rendelkezni kell élő GIROHáló és GIROLock szolgáltatási szerződéssel, továbbá szükséges érvényes GIROLock felhasználói tanúsítvány, GIROMail jogosultság igénylése felhasználók részére, opcionálisan csoportok részére. A GIROMail szolgáltatáselem igénybevételéhez szükséges a GIROHáló-n igénybevett szolgáltatás megrendelő lap kitöltése és a GIRO Gateway alkalmazás telepítése. A GIROMail szolgáltatás GIROHáló-n keresztül az alábbi URL-en érhető el: <https://mail.girohalo.giro.hu:8443/GIROMail2>. Támogatott környezetekről is néhány szó: A rendszert a Windows 7 és 10-es operációs rendszerek támogatják, míg a támogatott böngészők pedig a Google Chrome 64, Firefox 58, Microsoft Internet Explorer 10, 11 és Edge verziója. A fájl típusa AWP, és Oracle Java 1.7u80, valamint 1.8u161 verzióval fut. A szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges az alábbi portok megnyitása, valamint a hozzájuk tartozó DNS feloldása.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Port | DNS |
| GIROMail szolgáltatás | 8443 | mail.girohalo.giro.hu |
| Gateway | 10443 | giro-gate (127.0.0.1) |
| Timestamp szerver | 80 | tsa.girohalo.giro.hu |
| GIROLock tanúsítványtár | 389 | tar.girolock.giro.hu |

A giro-gate névfeloldását az operációs rendszer "hosts" fájljában célszerű megoldani. Fellelhetősége: "%SystemRoot%\System32\drivers\etc\hosts".

A bejegyzés: 127.0.0.1 giro-gate

A GIROMail szolgáltatáselem használatához szükséges telepíteni kiegészítő, harmadik fél által gyártott szoftverkomponenseket, amennyiben azok korábban még nem kerültek telepítésre. Az installálások, beállítások elvégzéséhez megfelelő helyi (OS) jogosultság vagy rendszergazda user profile használata lehet szükséges. Az alkalmazás használatához a fent említett alkalmazásokon kívül GIROLock kártyára, GIROMail jogosultságra, és kártyaolvasóra van szükségünk.