

in4mates

IT DELIVERED



Automatyzacja tworzenia dokumentów w BNP Paribas przy użyciu TemplaR

TemplaR to zaawansowany system projektowania i generowania dokumentów. Jego wykorzystanie do automatyzacji procesu wytwarzania wszelkich dokumentów dedykowanych klientom w segmencie korporacyjnym, pozwoliło znacząco skrócić czas i poprawić jakość ich obsługi

74

MICHAŁ DRABIKOWSKI

partner zarządzający w in4mates

Digitalizacja i automatyzacja procesów, dbałość o klienta czy odejście od papieru, to obserwowane od dawna trendy, które w ostatnich latach jeszcze bardziej zyskały na znaczeniu. Dzisiaj już nikogo nie dziwi, że proces wytwarzania dokumentów tradycyjnych i elektronicznych dla klientów indywidualnych jest w bankach w pełni zautomatyzowany.

Inna jest sytuacja w odniesieniu do klientów korporacyjnych, gdzie wolumen wytwarzanych dokumentów jest dużo mniejszy, a różnice między dokumentami dla poszczególnych klientów są znacznie większe (różnorodność tę dobrze widać na przykładzie komparacji umów, które potrafią przybierać najróżniejszy kształt, w zależności od konkretnej formy prawnej, współwłaścicieli czy poręczycieli). Dla nich jest znacznie trudniej tworzyć szablony, na podstawie których będą generowane poszczególne dokumenty. Wiele do-

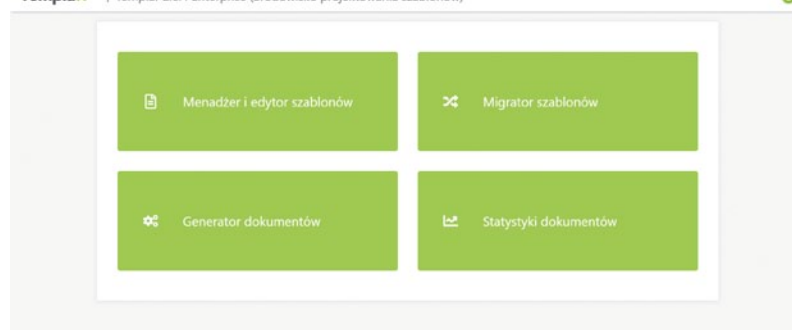
stępnych na rynku narzędzi projektowania i generowania dokumentów nie ma wystarczającej siły wyrazu, by to umożliwić. W innych koszt wytworzenia szablonów i późniejszego ich utrzymywania może nie rekompensować zysków, przy uwzględnieniu zakładanej skali użycia. Jeszcze inne narzędzia umożliwiają pracę nad szablonami wyłącznie specjalistom IT, a nie użytkownikom biznesowym, co drastycznie wydłuża czas wprowadzania i wdrażania nawet niewielkich zmian.

BNP Paribas Bank Polska S.A. kieruje swoje usługi do pełnego spektrum

odbiorców: od klientów detalicznych, po firmy w segmentach MŚP i korporacyjnym. Ponieważ obsługa dokumentów dla tych ostatnich realizowana była manualnie, skutkowało to znaczącym wydłużeniem procesu i powstawaniem błędów. Dlatego zapadła decyzja o automatyzacji wytwarzania dokumentów dla klientów korporacyjnych przy użyciu platformy TemplaR, wyłonionej w ramach inicjatywy „Call for startups”.

Platforma ta pozwala w pełni kontrolować i automatyzować proces wytwarzania dokumentów w przedsiębiorstwie. Łącząc w sobie edytor

TemplaR | Templar 2.6.4 Enterprise (Środowisko projektowania szablonów)



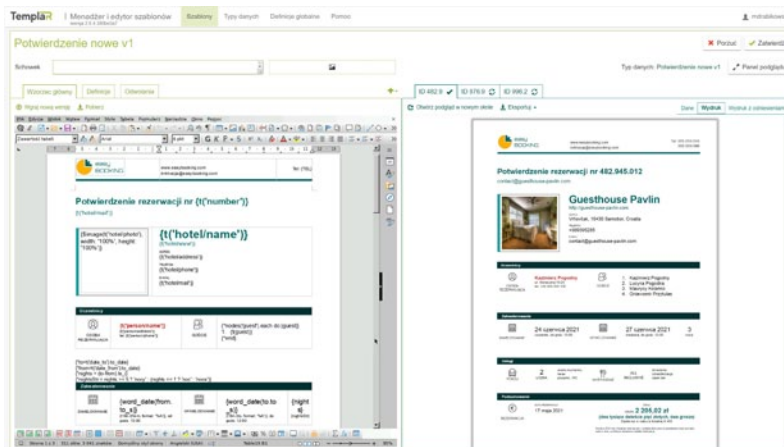
Strona startowa TemplaR, na której widać jego cztery główne moduły.

WYSIWYG (ang. What You See Is What You Get) i siłę wyrazu pełnego języka programowania, pozwala na wygodne projektowanie dowolnie złożonych szablonów dokumentów oraz ich testowanie na bieżąco. Umożliwia centralne zarządzanie wszystkimi wykorzystywanymi szablonami i wydajne generowanie na ich podstawie dokumentów w różnych formatach, z poziomu zintegrowanych z nim systemów.

Statyczny tekst oraz wygląd szablonów TemplaR projektowany jest w webowym edytorze tekstu wyposażonym w komplet mechanizmów edycyjnych standardu ISO/IEC 26300: dobór stylu i kroju czcionki, akapity, tabele, wstawianie grafiki i wiele innych. Dostępne są tu także standardowe mechanizmy automatyzacji dokumentów, takie jak numerowane pozycje listy, stron i rozdziałów, wstawianie odnośników czy spisu treści.

W miejsce zmiennych danych (np. nazwisko klienta czy numer rachunku bankowego) wpisywane są w szablonach znaczniki, które pozwalają programowi wstawić odpowiednie dane w czasie generowania dokumentu. Kod znaczników można tworzyć automatycznie przy użyciu kreatora (wybieramy konkretne wartości na przykładowych danych), albo wytwarzać samodzielnie wykorzystując pełny język programowania Ruby. W ten sposób można m.in. budować konstrukcje warunkowe sterujące wyświetlaniem danych (np. dodanie przedrostka „Pan/Pani” czy sekcji opisującej pełnomocnika, o ile występuje w umowie) lub prezentować listy danych (np. w postaci wierszy tabeli lub punktów). Można też konwertować dane liczbowe na zapis słowny (uwzględniona jest tu odmiana w najróżniejszych językach, w tym w języku polskim) lub kwotowy (z separatorem tysięcy i dwoma cyframi dziesiętnymi), prezentować daty w dowolny żądany sposób, wstawiać kody kreskowe (paskowe lub QR Code zgodne z żądanym standardem) i zewnętrzne grafiki.

Aby uniknąć potrzeby duplikowania takich samych fragmentów w wielu



Widok edycji szablonu – po lewej stronie wprowadzane są zmiany, po prawej prezentowane są na bieżąco przykładowe dokumenty wygenerowane na jego podstawie.

szablonach, wprowadzono mechanizm podsablonów, czyli możliwość użycia jednych szablonów w innych. Funkcjonalność definicji globalnych pozwala w jednym miejscu definiować wartości (np. numer telefonu czy logo) i funkcje (np. formatujące dane) wykorzystywane w wielu szablonach – w przypadku podjęcia decyzji o zmianie, wystarczy wykonać ją w jednym miejscu, aby zaaplikowała się do wszystkich szablonów.

W tworzeniu i modyfikowaniu szablonów pomagają podgląd wyjściowych dokumentów odświeżany automatycznie po wykonaniu każdej zmiany, na podstawie przykładowych danych (w postaci plików XML). Przetestowane szablony promowane są na kolejne środowiska (testowe, produkcyjne) za pomocą dedykowanej aplikacji webowej. Na bazie przygotowanych szablonów, TemplaR umożliwia masowe generowanie dokumentów w żądanym formacie (PDF, DOCX, ODT i inne) – z poziomu własnej aplikacji webowej albo dowolnego zintegrowanego z nim systemu. Prezentuje również statystyki generacji poszczególnych dokumentów, takie jak liczba generacji w jednostce czasu czy średni czas generacji.

Statystyki te pokazują, że po zrealizowanym w 2021 roku wdrożeniu, w BNP Paribas używanych jest produkcyjnie 65 różnych szablonów dokumentów dedykowanych klien-

tom korporacyjnym, a na ich podstawie generowanych jest łącznie około 7500 dokumentów miesięcznie. Każdy z tych dokumentów generowany jest na podstawie dostarczonych automatycznie danych w czasie maksymalnie kilku sekund, podczas gdy przed użyciem TemplaR były to dziesiątki minut, a nawet godziny. Oznacza to z jednej strony olbrzymią oszczędność czasu konsultantów, z drugiej – dużo szybszą obsługę klientów, co wpływa istotnie na ich satysfakcję. Wpływa na nią również dużo mniejsza liczba błędów w przygotowanych dokumentach oraz ich spójny i profesjonalny wygląd.

Niezwykle szybkie jest też dostosowanie szablonów do zmieniających się okoliczności. Dzięki wykorzystaniu zmiennych globalnych zmiana adresu firmy we wszystkich szablonach została wykonana w ciągu kilku minut. Zaś zmiana w sposobie prezentowania komparycji, zrealizowanych jako podsablon wykorzystywany w kilkudziesięciu szablonach umów – w ciągu kilku godzin, wraz z testami.

Korzyści z użycia TemplaR dla klientów korporacyjnych pokazują zasadność jego wykorzystania jako narzędzia projektowania i generowania wszystkich dokumentów w organizacji, również tych dedykowanych pozostałym klientom. Przyniosłoby to dalsze korzyści organizacyjne i uprościło architekturę IT. //