

/ Zprávy

Dynamické dokumenty nahradí smlouvy i bankovní výpisy, tvrdí šéf vývoje GMC

8. října 2014

Nové technologie v příštích letech zcela změní i takové zaběhnuté věci, jako jsou bankovní výpisy. Budou interaktivní a zjistíte z nich všechno. Dynamické dokumenty usnadní i tvorbu pojistných smluv, nebo výběr hypotéky. Technologický ředitel společnosti GMC Software v rozhovoru podkřívá budoucnost služeb, které každý využívá, ale jen málokdo vidí, co za technologie za nimi stojí.

Komerční sdělení

Toto jsou komerční sdělení. iDNES.cz neovlivňuje jejich obsah a není jejich autorem. [Více](#)



Technologický ředitel GMC Software, Zbyněk Hodic. | foto: archiv

Pro většinu lidí jsou výpis z bankovního účtu, nebo pojistná smlouva naprosto samozřejmé kusy papíru. Prostě se jednoho dne objeví ve schránce, nebo jsou připravené k podpisu. Za jejich tvorbou však stojí sofistikované softwarové nástroje, díky kterým jich firmy mohou efektivně vytvářet a spravovat desítky milionů. Jeden z nich se jmenuje Inspire a vyvíjí jej v Hradci Králové.

O tom co umí a čím budou v příštích letech nahrazeny stohy papíru, jsme si povídali s technologickým ředitelem společnosti GMC Software, Zbyňkem Hodicem.

Platformu Inspire používá řada (nejen) českých peněžních ústavů a pojišťoven. Podle analytických společností Forrester a Gartner je leaderem na poli CCM nástrojů. Můžete čtenářům přiblížit, co to vlastně je?

Velmi zjednodušeně řečeno je to program, kterým můžete tvořit, editovat a spravovat dokumenty pro komunikaci se zákazníky. Představte si, že banka musí během několika hodin vytvořit statisíce nebo miliony výpisů z účtů a rozeslat je svým zákazníkům. V klasickém textovém editoru by to trvalo přinejmenším týdny a ještě by v nich vzniklo manuální prací mnoho chyb. Takto má zpracovatel vytvořenou a schválenou šablonu, do které se jednotlivým klientům data nalijí z databáze banky a vytvoří finální dokument.

Takto mohou obrovská množství transakčních dokumentů vzniknout jen během několika minut - měsíčně se jich v ČR odbaví více než 50 milionů, samozřejmě ne vše vzniká na našem softwaru.

Jak může být Inspire používán v jiných oblastech, například v pojišťovnách?

Používá se například ke tvorbě a správě smluv. V ČR se totiž každého čtvrt roku revidují pojistné smlouvy, aby odpovídaly měnícímu se trhu a novým legislativním požadavkům. Samo o sobě je to dlouhý a náročný proces, zapracování změn do dokumentů jej nesmí příliš prodlužovat. V Inspire se tak vytvoří vše - obsah, business logika i právní aktuálnost - a ihned to mohou promítnout do jednotlivých

personalizovaných dokumentů.

Kde nakupujete, tam dostanete kupony

Součástí transakčních dokumentů je mnohdy i reklama, nebo marketingové sdělení. I s tím umí Inspire pracovat?

Takzvané „transpromo“ bylo hitem především v letech 2007 - 2009. Myšlenka vychází z toho, že na transakční dokument, třeba výpis z banky, se podívá téměř každý. A stráví jeho prohlížením poměrně dost času, průměrně tři minuty. Společnost, která takový dokument posílá, má navíc o adresátovi poměrně hodně informací a tak dokáže reklamu vybrat či sdělení vytvořit přímo „na tělo“ zákazníkovi. Asi nejdál to dovedl jeden náš zákazník v Izraeli. Na transakčních výpisech měl slevové kupóny do obchodů, které pro klienty automatizovaně vybíral podle toho, v jakých obchodech často platili.

V letech 2010 - 2011 bylo transpromo velmi populární v Brazílii, dnes funguje hlavně v Asii. V České republice se vyskytovalo hlavně v podobě reklamy, nejčastěji takzvaného „self-promo“, tedy propagace vlastních služeb. Banka tak třeba ke spořicímu účtům nabízela úvěry. Bylo jen černobílé, chudé a dnes se již moc nepoužívá.

Transpromo má totiž jednu typicky marketingovou nevýhodu – buď se treffté a jste za hrdinu, nebo ne a pak vůbec nefunguje. Po nejdéle šesti měsících je navíc vyšumělé a musíte jej tak často měnit.

Současné transakční dokumenty sice vznikají v digitální podobě, ale nakonec vyjedou z tiskáren na obyčejném papíru a rozváží je pošta. Nemělo by to v jednadvacátém století vypadat jinak?

Mělo a jsem přesvědčen, že v dohledné době to přijde. Takové řešení máme v Inspire již rok a půl, jmenuje se Dynamická komunikace, a čtyři naši klienti jej již zhruba tři čtvrti roku používají. Nejvíce se zatím uchytilo v Holandsku.

Dynamický dokument je vlastně HTML5 soubor, který lze distribuovat on-line i off-line způsobem a umožňuje příjemcům interaktivní dynamické zobrazení, nebo úpravy dokumentu. V případě bankovního výpisu si třeba v rámci jedné stránky zobrazené na displeji tabletu můžete data filtrovat například podle výběrů z různých karet, podle druhu transakce (kolik jsem utratil na benzínových pumpách, kolik v restauracích) a okamžitě si sestavit různé grafy. Jednoduše tak dostanete mnohem podrobnější a komplexnější informace a zároveň v mnohem jednodušším a srozumitelnějším balení.

Méně práce pro pojišťovací agenty a finanční poradce

Najdou dynamické dokumenty uplatnění i jinde, než u výpisů?

Samozřejmě a dokonce bych řekl, že zejména jinde, možnosti smysluplného zinteraktivního podstatě statického dokumentu, jako je bankovní výpis, jsou relativně omezené.

Za příklad si můžeme vzít opět třeba pojišťovny. Představte si, že uzavíráte třeba pojištění vozidla a návrh smlouvy byste dostali jako dynamický dokument. Zprv si můžete skrýt všechny všeobecné podmínky, které tvoří velkou část dokumentu - jsou buďto dané legislativou, nebo pravidly banky, každopádně jsou neměnné. Dokument se tak zestruční, protože vidíte jen možnosti, které můžete ovlivňovat. A především - můžete si sami zkusit „zaškrtnout“ doplňkové pojištění, řekněme třeba střet se zvěří, nebo vandalismus. Okamžitě vidíte, jak se to projeví do ceny pojištění a měsíčních plateb. Nemusíte tak volat pojišťovacímu agentovi s dotazy „Jak by to vypadalo, kdybych ...“.

Nebo jiný příklad - smlouva o hypotéčním úvěru. V návrhu smlouvy z banky byste si mohli zkušebně měnit výšku splátek, dobu splácení, dobu fixace, celkovou výši úvěru ... okamžitě byste viděli, jak se změny projeví na ostatních parametrech smlouvy - vše v souladu s podmínkami a nabídkou banky. V klidu tak na displeji tabletu vše vyzkoušíte a rozmyslíte a teprve takto nakonfigurovaný dokument pošlete bance k dalšímu zpracování a schválení.

Dokumenty dynamické komunikace lze uplatnit i při marketingových kampaních. Lze do nich zakomponovat i automatizované nástroje pro feedback, jak na nabídku reagují oslovení. Klient pak tedy dostane zprávu, například že: 100 emailů bylo odesláno, 97 doručeno, 65 přečteno a nabídka z nich využita 30krát. Z dynamických dokumentů bude možné například i zaplatit – může tam být tlačítko namířené na platební bránu. Jejich obsah navíc může být živě aktualizován z on-line zdrojů.

Říkáte, že takové řešení máte rok a půl. Proč jej zatím u nás nemůžeme nikde využívat?

Je to nová technologie, kterou jsme předběhli veškerou konkurenci. Tak nová, že se z logiky věci vymyká tradičním přístupům a postupům. V České republice ji aktuálně někteří zákazníci testují, vyhodnocují a doladují a možnosti jejího nasazení a konkrétního využití. Tento proces ale není úplně nejrychlejší.

Nové technologie mění celý ekosystém

V rámci vývoje GMC Software monitoruje, na jakých zařízeních lidé k informacím přistupují. Kupříkladu Dynamická komunikace a dynamické dokumenty by byly bez tabletů a phabletů nepoužitelné.

Nyní přicházejí chytré hodinky. „Klidně mohou na displeji zobrazit současný stav konta. Mnoha lidem by tento jednoduchý způsob mohl stačit a transakční dokumenty by tak pro ně nahradila nositelná elektronika,“ predikuje budoucí vývoj Hodic.

Při nasazování totiž klienti nechtějí jen převést současnou agendu do interaktivní podoby, ale většinou vymýšlí zcela nový přístup, který by dokázal možnostmi dynamických dokumentů lépe využít. Když už tu změnu podnikají, tak pochopitelně chtějí, aby byl výsledek co nejzajímavější. Chtějí grafy, chtějí pokročilé filtrování, chtějí logiku a interakci spojenou se zábavou.

A v tu chvíli do toho vstoupí marketing a řekne „Aha, pozor, to je nová aktivita - potřebujeme zachovat firemní identitu a musí to vypadat pěkně“. A tím ten proces zdrží třeba o půl roku.

Reálné nasazení je tak pomalejší, než jsme čekali, ale hýbe se to velmi pozitivně. Čekali jsme, že stávající zákazníci si jednoduše přikoupí nový modul. Ale místo toho se nám hlásí více klientů, které k nám chtějí právě kvůli dynamické komunikaci přejít. Pokud si představíte banku, která má 1500 šablon, které řídí a spravuje, které je potřeba předělat, tak ten přechod bude trvat alespoň dva roky.

Nyní za námi se zájmem o Dynamickou komunikaci přišla i jedna velká americká banka, ale zatím vše řešíme pod dohodou o mlčenlivosti, takže více neprozradím.

Kde by se dynamické dokumenty mohly uplatnit, ale zatím pro to nedospěla doba?

Například v oblasti návodu k použití. Kdysi jsme řešili projekt se švédskou automobilkou, zjistili totiž, že velká část návodu dodávaného k vozu pro zákazníka neplatí, protože se týká volitelného příslušenství, které třeba nemá. Dodaná kniha má třeba 100 stran, ale pro každé jednotlivé auto je jich validních třeba padesát. Jenže pokaždé částečně jiných padesát.

Hledali softwarové řešení, které by vytvářelo pro jednotlivé konfigurace vozu zcela relevantní návody - přímo na míru. Výsledek se uplatnil u nákladních automobilů, u osobních zatím ne. Problém byl v rentabilitě - digitální tisk v té době ještě vyšel draž než offset a to si automobilka nemohla dovolit.

U elektronické varianty manuálů by to však šlo skvěle využít. Osobně očekávám, že zcela samozřejmou součástí automobilů bude nejspíše do pěti let veliký dotykový displej, na kterém si budete moci prohlížet zcela relevantní manuál týkající se jen skutečně instalovaných prvků vybavy.

V budoucnu budou návody ušité přímo na míru všude, budou jednodušší a stručnější. To půjde ruku v ruce s kustomizovatelností produktů, o které se jako o trendu budoucnosti v poslední době hodně mluví.

Mladý tým a agilní metodiky

GMC Software je zajímavé i tím, že má velké vývojové centrum v Hradci Králové a další pobočku v Olomouci. Proč zrovna zde?

Než nás v roce 2012 koupila, jako součást své vlastní transformace, francouzská společnost Neopost, byla GMC Software soukromě vlastněnou švýcarskou společností. V devadesátých letech se domovská země pro růst R&D center nehodila, trh zde byl příliš nasycený a kvalitních vývojářů a programátorů nedostatek. Po roční zkušenosti a zklamání z výsledků R&D centra v Indii hledali další lokaci a Česká republika se s kvalitními uchazeči na trhu práce stala vhodnou volbou.

Dnes již není lokace vývojového centra tak důležitá, dva vývojáře můžete mít v Německu, tři v Americe, další dva v Austrálii - jde to, software nezná hranice. Ale vyžaduje to určité úsilí navíc. Práce z domova byla dříve populární, ale dnes vývojáře spíše sdružujeme pod jednou střechou - osobní kontakt a spolupráce je důležitá a zatím elektronickými prostředky ne zcela nahraditelná. Kolegové se musí vidět, jen je vždy samozřejmě otázkou, jak často. Nakonec je to dobře vidět v Agilních metodikách, kde se výrazně tlačí na tým a spolupráci.

Neopost má velké RnD centrum ve Vietnamu, schopnost lidí vzdáleně spolupracovat s jinými kolegy ve Vietnamu, USA, nebo Německu, je dnes strašně důležitá. A ne vždy jednoduchá - jsou to rozdílné kultury a rozdílné přístupy. Bez toho však nedosáhnete úspěchu.

Klíčovým slovem současné doby je „rychlost“. Jak se požadavek rychlosti odráží na práci vývojového centra?

V devadesátých letech bylo zvykem si vše dělat samostatně, od A do Z. To dnes již nejde, nebylo by tak možné dosáhnout potřebné rychlosti. Musí se tedy spolupracovat s různými partnery. Dobré R&D se rovná rychlé R&D.

Lidé, ani zákazníci, dnes nechtějí na nic čekat. I banky se mění - nechtějí dlouhé analýzy, chtějí koupit rovnou celé řešení, jako krabici. A pokud možno hned. V podstatě podle hesla „Vnitřek nás nezajímá, to je vaše věc, my jen chceme, aby to fungovalo“.

Když marketing rozpozná, že je nová příležitost na trhu, tak ta tam bude ještě zítra, možná pozítí, ale popozítí

Trendy

v oblasti transakčních dokumentů

„Hlavními trendy jsou zjednodušování, zinteraktivnění a využití moderních způsobů zpracování a zobrazení.“ tvrdí ředitel GMC Software Zbyněk Hodic.



„Dříve to byly banky, které uživatelům ze své pozice nutili, jak bude vzájemná komunikace vypadat. S novými technologiemi je to opačně – on-line banky obsluhujete aplikací v chytrém telefonu, která má jednoduché ovládání a jednoduchou strukturu. Tak jako všechny aplikace v chytrých telefonech.“ doplňuje.

Cloud

Bankovní aplikace se do cloudu neženou.

Software finančních institucí zpravidla běží na jejich vlastních serverech - především kvůli bezpečnosti dat a garance dostupnosti služeb.

Celosvětový trend přesunu do Cloudu tu rozhodně je, ale vždy se v médiích objeví nějaký bezpečnostní průšvih a všichni se od této možnosti opět odkloní.

Marketingové komunikace může fungovat jako cloudová služba, ale citlivá

tam už bude někdo jiný. Třeba startup, nebo nějaká jiná firma. Rychlost vývoje můžete řešit různě – můžete mít sto místo deseti programátorů, padesát místo dvou partnerů. To musíte správně „namíchat“ a vyvážit. A důležitý je samozřejmě skvělý vlastní tým. Aktuálně máme 210 zaměstnanců, je to velmi mladý tým, s průměrem kolem 30ti let. A využíváme moderní agilní technologie a metodiky vývoje.

klientská data tam ještě nemíří.

Může se tento trend překotné rychlosti ještě prohloubit? Spousta lidí ji již dnes považuje za příliš vysokou.

Prvek rychlosti, který je dnes klíčový a pro výrobky a produkty odlišující, přestane být po nějakém čase podstatný. Stane se tak ve chvíli, kdy na daném produktu, nebo skupině produktů, nebude probíhat zásadnější inovace. Již to nastalo v automobilovém průmyslu - je tam vysoká vyspělost produktů, inovace se zpomalily.

Technologie musí nést inovaci, jinak sama o sobě málokoho zajímá. Kdo dnes u chytrého telefonu řeší zda je 64bitový nebo ne? Výkon je tak vysoký a kompatibilita s aplikacemi tak velká, že už to běžného zákazníka nezajímá a nemá potřebu se tím zabývat.

V některých oblastech se technická vyspělost a technická kvalita dostala tak vysoko, že se jimi produkty již tolik neodlišují. Samozřejmě myšleno z pohledu uživatele. A po zmíněném automobilovém průmyslu taková změna nastane i v IT. Změny budou přicházet s novými službami, avšak takové mohutné či radikální inovace, které přinášejí něco zcela úplně nového, ty již budou méně časté. Ale stále budou, inovace se zastavit nedají.