

IRATKEZELÉS MODUL



AZ ITINER DIGITAL PLATFORM TÁMOGATÁSÁVAL

Az Itiner Digital Platform átfogó megoldást biztosít a vállalati beérkező és kimenő küldemények digitális kezelésére, legyen szó postai levelezésről, elektronikus üzenetekről, portálon indított ügyekről, emailekről vagy kormányzati rendszereken keresztül érkező hivatalos ügyekről.

A modul használatának célja, hogy a szervezet minden beérkező ügyét egységes módon fogadja, dolgozza fel, kategorizálja és rendelje az illetékes ügyintézőhöz, biztosítva a gyors, nyomon követhető és szabályozott ügykezelést.



KIEMELT FUNKCIÓK

- ✓ **Gyors, digitális iktatás és ügyfeldolgozás** minden szervezeti szinten, automatizált érkeztetéssel és kategorizálással
- ✓ **Automatikus ellenőrzések és validációk** a hibás vagy hiányos iktatások megelőzésére
- ✓ **Egységes felület** minden beérkező és kimenő ügy kezeléséhez, nyomon követéséhez és jóváhagyásához
- ✓ **Digitális aláírás és papírmentes működés**, eIDAS-szabványnak megfelelő hitelesítéssel
- ✓ **Automatizált adatkinyerés és dokumentum-előkészítés**, jelentősen csökkentve az ügyintézők adminisztrációs terheit
- ✓ **Teljes körű sablonizálás** a válaszlevelek és hivatalos iratok automatikus, szabványos előállításához
- ✓ **Rugalmas riportkészítés és adatlekérdezés** – gyors, testre szabható kimutatások az ügykezelés hatékonyságáról és terheléséről
- ✓ **Automatizált értesítések és határidőkövetés**, e-mailben vagy a felhasználói felületen megjelenő figyelmeztetésekkel
- ✓ **Integrált dokumentumkezelés**, amely biztosítja a beérkező és kimenő iratok verziózott, biztonságos tárolását
- ✓ **GDPR- és adatvédelmi megfelelés**, a vonatkozó EU-s és hazai iratkezelési szabályozások szerint
- ✓ **Széleskörű rendszerintegráció**, többek között postai, levelezési, ERP- és ügykezelő rendszerekkel

Tóth Béla

+36 20 492 9292

bela.toth@itiner.digital



Care All Kft.

1121 Budapest

Törökbálinti út 15/A

❖ BEÉRKEZŐ ÜGYEK FELDOLGOZÁSA

Az Itiner Digital rendszere minden kommunikációs csatornán beérkező ügyet – például postai küldeményeket, e-maileket, contact center bejelentéseket, SMS-eket, online portálokról, kormányzati érkeztető rendszerekből vagy digitális postai szolgáltatásokon keresztül érkező üzeneteket – egységes beérkeztetési csatornába terel.

Minden ügy automatikus érkeztetőszámot kap, majd kategorizálásra és szignálásra kerül. A kategorizálás történhet emberi döntéssel, előre definiált algoritmusok szerint vagy AI-funkció segítségével, amely a tartalom alapján automatikusan beazonosítja az ügy típusát és témáját. A szignálás (ügyfelelős hozzárendelése) manuálisan, vezetői döntéssel vagy automatikusan – például tudásmátrix vagy terheléelosztási szabályok alapján – történhet.

Iktatás és metaadat-kezelés

Az érkeztetett ügyek iktatásra kerülnek, ahol a rendszer a szervezet által meghatározott metaadatokat (pl. ügytípus, érkezés dátuma, ügyfél, iktatási hely, felelős szervezeti egység) automatikusan vagy manuálisan rögzíti.

Az AI által támogatott adatkinyerés képes a dokumentumokból adatokat felismerni és strukturáltan rögzíteni, így jelentősen csökkentve az adminisztrációs terhet. Az ügyekhez korlátlan számú dokumentum csatolható (pl. PDF-, Word-, Excel-, kép- vagy hangfájlok). A rendszer minden ügy esetében tárolja a tárgyszavakat, iratkezelési metaadatokat, kezelői utasításokat, státuszokat és az előzményeket, biztosítva a visszakereshetőséget és az átlatható ügytörténetet.

Ügyintézés, ügykezelés és válaszlevél elkészítése

Az ügyintézők a rendszerben teljes körű ügykezelést végezhetnek: iktatás, válaszlevelek készítése – akár AI-támogatással –, az ügyek továbbítása társosztályoknak vagy vezetői jóváhagyásra.

A jóváhagyott válaszlevelek közvetlenül kiküldhetők postai vagy elektronikus úton. A rendszer képes a kimenő küldemények automatikus iktatására, kezeli az expedíálási és postázási folyamatokat, valamint integrálható digitális postai szolgáltatásokkal (pl. Magyar Posta Zrt. digitális rendszereivel).

❖ KIMENŐ KÜLDEMÉNYEK KEZELÉSE ÉS ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS

A kimenő dokumentumok kezelésének teljes folyamata digitálisan megvalósítható. A rendszer támogatja a fokozott biztonságú elektronikus aláírásokat (pl. Docusign, Microsec, Netlock, SignoWise). Az előállított dokumentumok hiteles, visszakövethető és auditálható módon kerülnek kiküldésre, megfelelve a releváns iratkezelési szabványoknak (pl. ISO 15489, eIDAS, NIS2).

❖ SZÁMOZÁSI ÉS IRATKEZELÉSI SZABÁLYOK

A rendszer támogatja a paraméterezzhető iktatószám- és érkeztetőszám-struktúrákat, amelyek szigorú számadású nyilvántartásként működnek. Az iratokhoz QR-kód is rendelhető, amely tartalmazza az iktatószámot, az aláíró személy(ek) adatait és a verzióazonosítót, így gyors azonosítást és visszakeresést biztosít.

❖ TÖRZSADATKEZELÉS ÉS INTEGRÁCIÓ

Az iktatási rendszer szerves része a törzsadatkezelő funkció, amelyben felépíthetők például a partnertörzsek, iktatási és postahelyek, szignálási utasítások, válaszlevélsablonok, szervezeti egységek és felelős személyek.

Az Itiner Digital rendszere integrálható más vállalati rendszerekkel is (pl. ERP, CRM, DMS, Ügyfélkapu, e-Posta), biztosítva az egységes ügykezelést és az adatfolytonosságot.

❖ PAPÍRALAPÚ IRATNYILVÁNTARTÁS ÉS IRATTÁRI KEZELÉS



A rendszer támogatja a papíralapú iratnyilvántartást, amely lehetővé teszi a fizikai dokumentumok nyomkövetését és kezelését is a digitális iratokkal egységes környezetben, mely biztosítja az átláthatóságot, auditálhatóságot és megfelelést az iratkezelési előírásoknak.

Az iratok fizikai elhelyezése az irattár – állvány – polc – box hierarchia szerint követhető, így a dokumentumok gyorsan visszakereshetők. Az irattározás funkció kezeli az iratok teljes életciklusát, beleértve az iratok kiadását és visszavételét jóváhagyási láncsal kísért kölcsönzési folyamatban, az iratok felülvizsgálatát, valamint a selejtezési és iratmegsemmisítési eljárások dokumentált lebonyolítását.

❖ INTEGRÁLT DOKUMENTUMKEZELÉS AZ IRATKEZELÉSI FOLYAMATOKBAN

A rendszer beépített dokumentumkezelő funkcióval rendelkezik, amely az ügyekhez kapcsolódó dokumentumokat verziózott formában tárolja. Ez lehetővé teszi a módosítások és korábbi állapotok visszakeresését és auditálását.

A funkció támogatja a beérkező küldemények csatolását, szkennelését és archiválását, a kimenő iratok automatikus generálását és verziókezelését, valamint a mellékletek csatolását és biztonságos tárolását. Az e-mailek automatikusan iktatásra és archiválásra kerülnek, a papíralapú küldemények pedig vonalkódos szkenneléssel tömegesen digitalizálhatók, biztosítva a gyors feldolgozást és automatikus azonosítást.

❖ INTEGRÁCIÓ ÉS HÁTTÉRRENDSZER-FUNKCIÓK

Az Itiner Digital iktatási rendszer nemcsak önálló ügykezelő megoldásként, hanem háttér-iktatási motorként is működhet ERP- és egyéb core rendszerek mögött. A Platform nyílt API-kat (végpontokat) biztosít, amelyek lehetővé teszik az adat- és folyamatintegrációt bármely vállalati alkalmazással vagy külső rendszerrel. Az API-végpontokon keresztül más rendszerek ügyeket érkeztethetnek, iktatást indíthatnak, szignálhatnak, dokumentumokat csatolhatnak, illetve metaadatokat és státuszokat kérdezhetnek le.

Ez lehetővé teszi, hogy az Itiner Digital Platform láthatatlan, de kulcsfontosságú háttérrendszerként működjön, miközben biztosítja a központi iktatási szabályok, biztonsági előírások és auditálási követelmények egységes érvényesülését a teljes vállalati ökoszisztémában.

❖ JOGSZABÁLYI ÉS SZABVÁNYI MEGFELELŐSÉG

A rendszer megfelel a hazai és nemzetközi szabályozásoknak és szabványoknak, többek között a GDPR-, NIS2- és a DORA-irányelvnek, a 3/2018. (II.21.) BM rendelet követelményeinek, továbbá összhangban áll a MoReq2 nemzetközi iratkezelési modellkövetelményekkel. E megfeleléségi keretrendszer garantálja, hogy az Itiner Digital iratkezelő rendszer biztonságos, auditálható és jogilag védett környezetet nyújt az adatok, iratok és személyes információk kezeléséhez, mind digitális, mind papíralapú formában.

❖ MESTERSÉGES INTELLIGENCIA AZ IRATKEZELÉSI FOLYAMATOKBAN

Az Itiner Digital iratkezelő rendszer beépített AI-támogatással rendelkezik, ami jelentősen növeli az ügykezelés hatékonyságát és pontosságát. A mesterséges intelligencia képes nem strukturált dokumentumokból adatokat kinyerni és azokat strukturáltan rögzíteni, dokumentumokat automatikusan kategorizálni, szabályzatokra vonatkozó információkat felismerni, kivonatokat készíteni és releváns hivatkozások automatikus megjelenítésével támogatni az ügyintézők döntéshozatalát.

Az AI-funkció rugalmasan beilleszthető a szervezet iratkezelésébe: a folyamat különböző pontjain – például érkeztetéskor, kategorizáláskor, jóváhagyás előtt vagy dokumentum-feldolgozás során – automatikusan vagy ellenőrzöttén futtatható.

AZ ITINER DIGITAL PLATFORM ELŐNYEI

NO-CODE KÖRNYEZETBEN



Az Itiner Workspace no-code platform előre elkészített „Lego-kockák” segítségével teszi lehetővé a rendkívül gyors és rugalmas alkalmazásfejlesztést.

A rendszer egyik legfontosabb előnye, hogy informatikai fejlesztői tudás nélkül is használható: az üzleti területek saját igényeiknek megfelelően önállóan hozhatnak létre alkalmazásokat a saját folyamataik támogatására. Ezek beilleszthetők a nagyvállalati architektúrába, ezáltal biztosított a megfelelő adatbiztonság, üzemeltetési stabilitás és integrációs megfelelés.

AZ ITINER WORKSPACE NEM CSUPÁN DIGITÁLIS ESZKÖZ, HANEM STRATÉGIAI PLATFORM, AMELY NÖVELI A VÁLLALAT ÁTLÁTHATÓSÁGÁT, HATÉKONYSÁGÁT ÉS RUGALMASSÁGÁT.



LEGFŐBB ELŐNYÖK

- **VILLÁMGYORS BEVEZETÉS:** 2–15 nap alatt elkészíthető alkalmazások, fejlesztési költség nélkül,
- **INTUITÍV FELÜLETEK:** oktatás nélkül használható, akár mobilon is,
- **EGYSZERŰ RENDSZERADMINISZTRÁCIÓ:** mindössze 4x3 óra képzés szükséges,
- **VIZUÁLIS FEJLESZTŐI FELÜLET:** az IT és az üzleti oldal közösen készíthet új alkalmazásokat.

ÜZLETI ELŐNYÖK

- **Gyorsabb iratkezelési folyamatok** – az érkeztetés, iktatás, kategorizálás és jóváhagyások digitális összehangolásával, automatizálásával, illetve AI-támogatással az ügyintézés jelentősen felgyorsítható, miközben csökken az adminisztrációs teher és nő az átfutási hatékonyság.
- **Átláthatóság és nyomon követhetőség** – minden ügy, irat és dokumentum teljes körűen dokumentált, verziózott és visszakereshető, biztosítva a folyamatok átláthatóságát, auditálhatóságát és ellenőrizhetőségét.
- **Kockázatcsökkentés és megfelelés** – az automatizált jóváhagyási szabályok, metaadat-kezelés és jogosultsági kontrollok minimalizálják a hibák, adatvesztések és iratkezelési kockázatok előfordulását, megfelelvén a GDPR, NIS2 és MoReq2 előírásoknak.
- **Mobilitás és rugalmasság** – az iratok mobil eszközről is megtekinthetők, jóváhagyhatók vagy továbbíthatók, lehetővé téve a gyors döntéshozatalt és távoli ügyintézacet akár terepen vagy vezetői szinten is.
- **Integráció vállalati rendszerekkel** – a jóváhagyott iratok és dokumentumok automatikusan továbbíthatók az ERP-, DMS- vagy postai rendszerek felé, biztosítva az adatfolytonosságot, egységes iratkezelési környezetet és szabályozott információáramlást.