



**Okostelefonra költözhetnek az ügyfélszolgálatok, az eddig papíron zajló, döntően személyes megjelenést igénylő ügyintézés átterelve a digitális térbe. Ehhez már megvannak a jogi és a technológiai keretek is.**

Számos iparágban a piaci verseny és a szabályozói környezet közösen kényszerítik ki a digitalizációt. Ilyen például a pénzügyi szektor is. Ennek egyik látható eleme, amikor például a bankfiókban nem papíron, hanem tableten kell aláírni – mondja Somkuti András, a Docler Csoport elnöke, az e-aláírás-specialista Netlock hitelesítésszolgáltató ügyvezetője.

Vannak országok, ahol az állam ösztönzi a digitalizációt – folytatta –, Észtországból például az emberek jelentős része már rendelkezik digitális identitással. A kényelem mellett az észak rengeteget spórolnak ezzel, számításaik szerint minden egyes e-aláírással egy eurót. Magyarországon egyelőre inkább a nagy cégek járnak az élen, miközben egyre több kis- és középvállalat ébred rá a digitális átállással járó költségcsökkentés lehetőségeire.

A szakemberek szerint az e-aláírási technológiák rugalmasabbá és kényelmesebbé válásával – akár egy laptop, tablet vagy okostelefon segítségével is írhatunk alá elektronikusan – valamint az állam ez irányú kifejezett törekvésével egyre több folyamat kerülhet majd át közigazgatási szinten is a digitális térbe. Magyarországon évente nagyjából 50 ezer tonna papírt használnak el üzleti célra, ez mintegy 10 milliárd oldal. Ennek direkt nyomtatási és papírköltsége mellett, nem elhanyagolható a logisztikai költség sem: például tárolni, visszakeresni vagy csupán eljuttatni, postázni a dokumentumokat az aláírókhoz és vissza.

A digitális ügymenet kisebb cégek esetén is milliós költségcsökkenést jelenthet a papíralapúval szemben, míg állami szinten milliárdos megtakarításról lehet beszélni, nem számítva a gyorsabb, kényelmesebb ügyintézés lehetőségét az ügyfélélmény jelentős javulását. Az e-aláírás használatával közigazgatási okmányok, számlák, teljesítési igazolások, fuvarlevelek, orvosi leletek, munkaügyi dokumentumok, szerződések tömegei kerülhetnek át a digitális világba.

## Személyes ügyintézés helyett elég egy okostelefon?

2019. augusztus 22. csütörtök, 07:00

---

{irelatednews articleid="8901,6571,13205,10789,8106"}