

TLQ CORPORATE BANKING è l'innovativo prodotto di Electronic Banking, offerto alla propria **clientela Imprese**, utilizzabile in modalità Client-Server, ovvero con un apposito software installato su un Personal Computer di proprietà dell'Azienda Cliente.

LE NOVITA' DI TLQ CORPORATE BANKING

La versione 7 di TLQ Windows presenta diverse novità sia dal punto di vista applicativo che dal punto di vista tecnologico.

- **Accesso multiazienda.** Con questa nuova modalità di lavoro l'Azienda/Cliente, qualora avesse più società sulla propria installazione **TLQ CORPORATE BANKING**, può decidere di operare con più società contemporaneamente.
- **Virtualizzazione dei database.** **TLQ CORPORATE BANKING** può sfruttare eventuali database già presenti all'interno dell'Azienda/Cliente in modo da offrire maggiori garanzie in termini di performance, sicurezza e business continuity.
- **Nuovo layout grafico.** La revisione dell'interfaccia utente di **TLQ CORPORATE BANKING** conferisce all'applicativo un aspetto più moderno ed accattivante e migliora gli aspetti di usabilità e immediatezza a tutto vantaggio di chi lo utilizza.
- **Integrazione con CONSOLE.** L'unione del mondo client/server con il Web. CONSOLE diviene un canale privilegiato di comunicazione tra Banca e Azienda per l'attività di Marketing Communication e per l'offerta di servizi.
- **Nuovi Books.** Grazie ai nuovi Books informativi e dispositivi l'utente disporrà di strumenti più potenti e veloci per gestire moltissimi aspetti del rapporto Banca/Azienda. Su tutti la nuova Gestione Movimenti che gestisce i movimenti ed i saldi Banca ed il nuovo **Pozzetto di Firma** per l'autorizzazione dei flussi da inviare alle Banche.
- **Nuovo Check-Up.** Il Controllo Software di **TLQ CORPORATE BANKING** diventa per la Banca uno strumento attivo di gestione del proprio parco installato, allineandolo automaticamente ai nuovi standard interbancari o alle mutate necessità del proprio Sistema Informativo.
- **CBI 2.** La nuova architettura CBI introduce molte novità sia a livello tecnologico (rete, Firma Digitale, XML) che applicativo (Scambio Documentale, Fatturazione Elettronica, nuove forme di Incassi e Pagamenti). **TLQ CORPORATE BANKING** è stato sviluppato per supportare tali novità ed è in grado di sfruttare al massimo le potenzialità del CBI 2.

I VANTAGGI PER IL CLIENTE

TLQ CORPORATE BANKING è pensato e sviluppato per creare valore nei confronti del Cliente che lo utilizza, configurabile in una serie di vantaggi in diversi contesti, fra i quali si evidenzia:

- Controllo completo dei flussi di incasso e pagamento
- Applicazione multibanca, multiazienda e multiutente
- Efficiente gestione della sicurezza
- Possibilità di import/export dei dati informativi e dispositivi e conseguente integrabilità operativa con gli applicativi aziendali
- Facilità di esecuzione delle operazioni
- Eliminazione conferme cartacee alla Banca

L' OPERATIVITA'

TLQ CORPORATE BANKING è utilizzabile in modalità Client-Server, ovvero con un apposito software installato su un Personal Computer di proprietà dell'Azienda Cliente.

Consente ai Clienti di scambiare flussi con le Banche che aderiscono al servizio di Corporate Banking Interbancario (CBI) con le quali intrattengono i rapporti di conto corrente.

E' un prodotto, completo sotto il profilo funzionale; dispone di tutte le funzionalità previste dagli standard CBI e consente una forte integrazione con i sistemi contabili aziendali; inoltre offre **servizi aggiuntivi ed esclusivi** che completano il prodotto stesso e offrono un elevato valore aggiunto al Cliente.

TLQ CORPORATE BANKING può essere installato su qualsiasi rete aziendale ed è accessibile da tutte le postazioni che condividano la stessa LAN.

TLQ CORPORATE BANKING è:

- **multibanca.** Permette all'azienda, di comunicare direttamente con tutte le banche con le quali intrattiene rapporti di conto corrente grazie allo standard C.B.I.
- **multiazienda.** A fronte di un'unica installazione si possono gestire più società e lavorare autonomamente su ciascuna di esse.
- **multiutente.** Più persone possono lavorare contemporaneamente sul programma, ognuna con la propria profilatura.
- **multilingua.** L'interfaccia di **TLQ CORPORATE BANKING** è supportata in italiano e tedesco.

La **revisione grafica** dell'interfaccia utente non solo gli conferisce un aspetto più moderno ed accattivante, ma va soprattutto a migliorarne gli aspetti di usabilità e immediatezza a vantaggio di chi lo utilizza.

TLQ CORPORATE BANKING consente di visualizzare e stampare movimenti di conto corrente per i quali l'utente è abilitato e anche di consultare in modo veloce gli esiti delle disposizioni di incasso dei propri clienti.

Il prodotto permette inoltre di esportare in diversi formati di file i movimenti ricevuti telematicamente da poterli utilizzare nelle procedure gestionali aziendali.

La soluzione garantisce la massima copertura funzionale CBI anche per le operazioni dispositive che l'operatore potrà effettuare sia tramite data entry che tramite importazione da sistema esterno.

TLQ CORPORATE BANKING verifica sia i flussi da trasmettere che i dati ricevuti grazie alle funzioni di controllo proprie del software.

SERVIZI E FUNZIONALITA'

Funzioni dispositive (STANDARD CBI)

- ▶ **Bonifici Italia**
- ▶ **Bonifici estero e Bonifici su Banca estera**
- ▶ **Stipendi**
- ▶ **Emissione assegni circolari**
- ▶ **Emissione assegni di quietanza**
- ▶ **Ritiro Effetti**
- ▶ **Bollettino bancario**
- ▶ **Giroconto**
- ▶ **Girofondo**
- ▶ **pagamento Delega F24**
- ▶ **Ri.Ba.**
- ▶ **R.I.D.**
- ▶ **M.AV**
- ▶ **Allineamento Elettronico Archivi RID (con gestione locale delle deleghe RID)**
- ▶ **Bonifici Area Euro (SEPA Credit Transfer)**
- ▶ **SEPA Direct Debit**

Funzioni informative (STANDARD CBI)

- ▶ **rendicontazione saldi e movimenti dei conti correnti e anticipi in euro ed in divisa**
- ▶ **esiti di portafoglio**
- ▶ **dossier titoli**
- ▶ **estratto conto periodico**
- ▶ **esiti di bollettini bancari**
- ▶ **riepilogo saldi:** visualizzazione in un'unica pagina dei saldi di tutti i conti correnti (di tutte le società se l'installazione è multiazienda).

ALTRE FUNZIONALITA'

- ▶ **visualizzazione file informativi a mappe:** funzione che permette la visualizzazione di dati informativi su tracciati specifici della banca (es. condizioni di Conto Corrente...) e l'esportazione definibile dall'utente.
- ▶ **ricerca codici ABI/CAB:** vengono effettuati in automatico, in un archivio locale dei codici ABI/CAB periodicamente aggiornato, i controlli sulla correttezza dei codici presenti nelle distinte importate ed immessi in data entry.
- ▶ **agende:** consentono di pianificare ed automatizzare le operazioni di trasferimento flussi da/verso banca.
- ▶ **book personale:** possibilità di inserire applicazioni a scelta dell'utente.
- ▶ **storico cambi:** archivio locale cambi.
- ▶ **log applicativo:** tracciatura delle operazioni eseguite dagli utenti (importazioni, cancellazioni, autorizzazioni, modifiche, ...etc).
- ▶ **esportazione automatica flussi:** consente di esportare in modo automatico i flussi ricevuti dal sistema informativo della banca verso gli applicativi dell'azienda.
- ▶ **acquisizione automatica flussi:** consente di acquisire flussi in modo automatico dal sistema di ERP dell'azienda. Soluzione indicata anche per aziende con grandi volumi dispositivi da trasferire in modo "blindato".

CONSOLE

Grazie all'integrazione con CONSOLE, **TLQ CORPORATE BANKING** rivoluziona il concetto di client-server e consente di integrare i servizi Internet offerti dalla Banca con le opportunità di business offerte dal Web.

Una finestra sempre aperta sull'interfaccia principale del prodotto con la possibilità da parte della Banca di veicolare messaggi di offerta personalizzati.

CHECK-UP SERVICE

La funzione Check-Up Service consente di verificare l'integrità dell'installazione di **TLQ CORPORATE BANKING** e la presenza di nuove versioni relative alle singole funzionalità permettendo il download degli aggiornamenti in maniera semplice e trasparente.

La vera innovazione riguarda la distinzione tra **aggiornamenti consigliati e bloccanti**. Ogni qualvolta l'utente clicca per accedere ad una funzione, il sistema riconosce e segnala se esistono degli aggiornamenti da effettuare. Nel caso siano "*consigliati*" viene suggerito di effettuare l'aggiornamento, anche in un momento successivo, prima di procedere con le operazioni. Nel caso invece di un aggiornamento "*bloccante*" l'utente non può utilizzare la funzione interessata fintantochè non abbia aggiornato il software.

Questa funzione avanzata permette di avere un software sempre aggiornato per tutte le postazioni e di avere omogeneità di versione su tutto il parco clienti.

ARCHIVI

All'interno del Book **Data Base** l'Azienda/Cliente può gestire gli archivi anagrafici da utilizzare su **TLQ CORPORATE BANKING**, avendo anche la possibilità di importarli direttamente dal proprio sistema informativo aziendale.

Tramite **ABI-CAB** l'Azienda/Cliente può in qualsiasi momento consultare l'archivio dei codici banca periodicamente aggiornato, sulla base del quale vengono effettuati in automatico i controlli sulla correttezza dei codici presenti nelle distinte importate o immesse tramite data-entry.

Conti e Divise permettono di gestire l'anagrafica dei rapporti bancari intrattenuti tramite il servizio di Remote Banking.

REQUISITI TECNICI

I requisiti minimi al funzionamento di **TLQ CORPORATE BANKING** sono i seguenti.

Sistema Operativo

- Microsoft Windows XP SP3 o superiori
- Windows Server 2003
- Windows Server 2008
- Windows Server 2008 R2
- Windows 7

NOTA 1 – Per alcune *versioni specifiche* dei S.O. in lista (versioni "Starter Edition", versioni per sistemi non-desktop, altre versioni non standard) non viene garantita la compatibilità.

NOTA 2 – La compatibilità viene garantita solo in presenza di S.O. correttamente aggiornati a livello di Service Pack e Critical Update

Requisiti hardware

Per i requisiti hardware si prega di far riferimento direttamente ai requisiti per il Sistema Operativo in uso indicati da Microsoft

LA SICUREZZA

AMBIENTE TECNOLOGICO

TLQ CORPORATE BANKING è un prodotto interamente sviluppato da Quercia Software con tecnologia Microsoft 32-bit. Si basa su una architettura client/server che sfrutta database proprietari Microsoft Access 2.0.

L'accesso ai dati contenuti in TLQ CORPORATE BANKING è garantito da una profilatura che soddisfa i requisiti specificati dal D.L. 196/2003 codice in materia di protezione dei dati personali.

TLQ CORPORATE BANKING dispone di un framework che gli consente di appoggiarsi ad un database diverso da quello proprietario (SQL Server, MySQL, Oracle, altro).

Il collegamento tra la postazione TLQ CORPORATE BANKING e le Banche avviene in modalità TCP-IP utilizzando due livelli di sicurezza:

- protocollo di sicurezza SSL3 con chiavi di crittografia a 128-bit e certificato di sicurezza firmato VeriSign
- keylog locale basata su protocollo proprietario Quercia.

ACCESSO AL PROGRAMMA

L'accesso a **TLQ CORPORATE BANKING** avviene tramite l'inserimento di utenza e password ed è sottoposto a controllo attraverso l'**Id della società**, l'**Id dell'utente** e la **Password**.

Ogni utente ha la propria password di accesso e il proprio username che dovrà inserire al momento dell'avvio del programma e che lo farà operare a seconda della abilitazioni concesse.

Le password di accesso sono di tipo alfanumerico "case sensitive"; tra un tentativo errato ed il successivo l'applicazione incrementa esponenzialmente il tempo per poter digitare nuovamente la password.

Le password sono criptate con se stesse in modo non reversibile. L'applicazione integra le norme in materia di protezione dei dati sensibili "D.LGS 196 del 30/06/2003" e pertanto:

- La lunghezza minima delle password è di 8 caratteri.
- Le password scadono obbligatoriamente dopo 6 mesi; l'amministratore ha comunque la facoltà di ridurne la durata per ogni utente.
- Al primo accesso è richiesto il cambio password.
- Vengono mostrate le informazioni relative all'ultimo accesso eseguito correttamente.
- Non è possibile riutilizzare le ultime dodici password.
- L'amministratore può stabilire un numero massimo di tentativi errati, raggiunto il quale l'utente viene bloccato.
- L'amministratore può impostare la sospensione/eliminazione automatica degli utenti che non accedono al sistema da più di "n" giorni.

LA PROFILATURA

TLQ CORPORATE BANKING possiede una funzione di profilatura degli utenti molto dettagliata. La tipologia della profilatura degli utenti è gestita dall'amministratore del sistema, dal firmatario e dallo stesso operatore, mentre i livelli di controllo sono eseguiti a livello di funzione/rapporto.

E' possibile profilare l'utente per singolo rapporto in relazione a:

- visualizzazione dati informativi
- compilazione e autorizzazione invio distinte (prevedendo firma singola, multipla o congiunta in base all'importo dell'operazione); il livello di dettaglio e la struttura della profilatura utente sono studiati in funzione dell'utilizzo della **firma digitale**.

Per quanto riguarda l'area dispositiva, **TLQ CORPORATE BANKING** ha la possibilità di definire un "**Libro Firma**" delle autorizzazioni all'invio dei flussi con la gestione di firme singole, congiunte e multiple, fissando un tetto massimo di importo per singolo potere di firma.

CUSTOMER CARE

Il Customer Care rappresenta il servizio completo di supporto all'e-banking che permette di soddisfare ogni richiesta del cliente perché basato su diversi livelli di competenza. Composto da una squadra affiancata di persone esperte nella comunicazione con i Clienti, è attivo 365 giorni all'anno dalle 7.00 alle 23.00.

Si articola in servizi di assistenza inbound (di primo livello) e outbound (di secondo livello). Il supporto tecnico inbound offre assistenza e informazioni su prodotti hardware e software, mentre un team di consulenti specializzati di secondo livello è a disposizione dei clienti per la risoluzione di problemi funzionali sulle singole applicazioni.

La qualità del lavoro svolto e la percezione del servizio da parte del Cliente vengono periodicamente monitorate dal processo di Customer Satisfaction e dall'analisi della Quality Survey.

Per rendere efficace e personalizzata l'interazione con il cliente, il Contact Center si avvale di tecnologie di gestione (ACD, CTI, IVR), di contatto multicanale e di Web Call Center.

Inoltre, per fornire assistenza rapida ai suoi clienti, il contact center offre la possibilità di risolvere a distanza le problematiche grazie al servizio di **TELEASSISTENZA**. Il servizio consente di effettuare interventi sul PC dell'utente da una postazione remota, riducendo in tal modo i tempi di intervento ed elevando sensibilmente la qualità del servizio e la soddisfazione del Cliente.