

Управление документами в банках



Павел Кашанов

Директор по работе с клиентами
компании Syntellect



Олег Назарько

Руководитель группы внедрения и разработки
компании Syntellect

В последние несколько лет в банковской сфере в России одной из основных тенденций является укрупнение банковского бизнеса.

Укрупнение как самостоятельно иницируется банками, которые стремятся использовать экономические возможности рынка, так и активно стимулируется государственной политикой, которая нацелена с помощью этой тенденции на эффективное аккумулирование сбережений и трансформацию их в кредиты и инвестиции реального сектора российской экономики.

Укрупнение банков происходит различными путями: добровольное слияние, рост филиальной сети, географическое расширение: открытие дополнительных офисов, операционных касс.

В связи с ростом банковских институтов возникают очень сложные задачи, на первом месте из которых — централизованное управление децентрализованным бизнесом, необходимость оптимизации бизнес-процессов за счет модификации и унификации; необходимость оптимизации, а в некоторых случаях и полная реорганизация системы управления.

Документационное обеспечение управления (ДОУ) банка эти проблемы затрагивают в первую очередь.

Необходимость номер один — создание единой информационной площадки для всех филиалов. Важнейшим фактором при выборе системы управления документами для многофилиального банка становится обеспечение масштабирования системы и стабильной работы с системой электронного документооборота (СЭД) удаленных офисов.

DocsVision, как система управления документами и бизнес-процессами, положительно себя зарекомендовала в банковской сфере.

Система DocsVision хорошо масштабируется и предлагает разные подходы к созданию централизованной системы электронного документооборота.

Один из способов централизации — создание единого сервера электронного документооборота, который находится в одном месте — головном офисе. Все филиалы, удаленные офисы подключаются к системе через Интернет. Минимальные требования к ширине интернет-канала, соединяющего центральный офис и филиал, составляют 256 кбит/с, а канал в 2 Мбит/с, что в современном мире является скорее нормой, чем роскошью, позволяет стабильно работать нескольким удаленным сотрудникам одновременно без задержек в передаче данных.

Таким образом, при подключении новых филиалов и дополнительных офисов необходимы только дополнительные лицензии и выделенный интернет-канал.

Этот способ подходит для компаний (банков), где электронный документооборот полностью централизован, т. е. вся информация фиксируется в общей системе документов, а на местах документация не ведется. Явные преимущества этого способа централизации — простота в обслуживании, более низкая стоимость реализации, а недостатки — необходимость поддерживать постоянную, стабильную интернет-связь между удаленными офисами и центральным сервером.

Второй способ более сложен технически, для его реализации требуются специальные знания и опыт. Это — репликация серверов. Репликация представляет собой несколько серверов, связанных с центральным сервером — издателем. Серверы, связанные с центральным сервером-издателем, называются подписчиками.

В каждом филиале устанавливается собственный сервер-подписчик, который обменивается данными с сервером-издателем.

Этот способ подходит для банков, где присутствует смешанный тип документооборота, который включает в себя централизованный и децентрализованный учет документов. Централизованный учет документов ведется одновременно во всех филиалах на единой площадке ДООУ на сервере-издателе. Дополнительные офисы и филиалы банка осуществляют и самостоятельную обработку документов: они регистрируют на месте документы, которые касаются непосредственного дополнительного офиса или филиала. Фактически, у каждого филиала в этом случае существует собственная, лишь частично пересекающаяся с центральным офисом, система документооборота.

Преимущество данного способа управления заключается в возможности вести смешанный тип документооборота. Сотрудники филиала или дополнительного офиса работают в своей локальной сети, отсутствует необходимость поддерживать постоянный широкий канал связи с центральным сервером. Недостатки — дополнительные затраты на оборудование и программное обеспечение, необходимость обеспечить техническую поддержку рабочего состояния серверов-подписчиков и центрального сервера-издателя.

В настоящее время компанией Syntellect с помощью DocsVision успешно реализованы подобные проекты как первым, так и вторым способом.

В качестве примера одного из наиболее сложных проектов можно привести крупную компанию-ритейлер, состоящую из двух крупных офисов, численность пользователей системы в каждом офисе составляет около 200 человек. В каждом офисе ведется децентрализованный документооборот, а также есть общие бизнес-процессы, которые образуют централизованный электронный документооборот. Репликация серверов и функции Workflow системы DocsVision позволяют успешно обмениваться информацией и вести общий документооборот.

Среди требований, которые выдвигают банки к системе электронного документооборота, помимо хорошей масштабируемости и обеспечения удаленного доступа к системе, можно выделить:

- простой интерфейс — чтобы снизить временные и финансовые затраты на обучение сотрудников. Важно, чтобы система была интуитивно понятной. Кроме того, интерфейс должен быть настраиваемым, чтобы, сохраняя единую концепцию построения, можно было реализовывать дополнительные функции, требуемые заказчиками;
- высокую скорость обработки данных — открытие документов в системе, обработка информации, передача данных должны занимать минимальное время;
- отчетность — возможность оперативно создавать отчеты по документообороту, по отдельным документам;
- гибкость, простую настройку маршрутов согласования. Банки хотят иметь возможность гибкой настройки собственными силами маршрутов прохождения документов;
- интеграцию с внутренними банковскими системами — АБС, CRM, кадровой системой или их частями, например с единой клиентской базой, справочником сотрудников, справочником контрагентов; интеграцию с корпоративным порталом. Это требование также означает, что система документооборота должна быть и учетной системой с соответствующими возможностями;
- возможность реализации гетерогенных бизнес-процессов, в ходе которых могут инициироваться процессы и артефакты их работы в сторонних системах и обрабатываться результаты;

- поддержку версионности документов
- разделенное хранение данных, разграничение прав доступа. Особенно это касается специфических банковских документов — досье клиентов, кредитных историй и т. п.;
- шифрование данных. Банки выделяют это в особое требование, обращая на него дополнительное внимание;
- электронную цифровую подпись (ЭЦП) — специальный реквизит документа, предназначенный для защиты электронного документа от подделки и несанкционированного изменения информации.

Помимо требований к системе банки выдвигают довольно жесткие требования и к компании — внедренцу системы электронного оборота. Среди них такие, как:

- владение методологией. Компания, осуществляющая внедрение СЭД, должна владеть полной методологией внедрения проекта;
- обладание компетентными ресурсами для осуществления доработки программного обеспечения под требования банка;
- положительный опыт внедрения системы в банковской сфере;
- быстрая реакция на изменения требований бизнес-заказчиков, гибкость;

- возможность обеспечения методологической поддержки в случае внедрения системы силами банка;
- план действий в случае аварийной ситуации;
- малое время реакции на критический инцидент;
- выделение ресурсов для работы на данном проекте, в том числе full-time сотрудников для проведения тестовой эксплуатации на территории банка;
- обеспечение конфиденциальности полученной информации.

Как правило, банки требуют от внедряющей компании более высокой квалификации, чем необходимо для реализации их требований на конкретный момент. Сотрудничество с такой компанией обычно долгосрочно, и заказчик всегда хочет иметь некий «запас прочности», чтобы при потенциальном усложнении требований и появлении новых задач в системе документооборота внедренец мог удовлетворить пожелания заказчика.

Внимание к потребностям клиента, учет специфических требований банка, обладание необходимыми компетенциями и опытом — залог успеха проекта автоматизации банковского документооборота. 