

Документы бумажные и электронные в современном банке: как совладать с ЭТИМ ПОТОКОМ

Осознание того, что мы живем в новое время и должны уметь работать не только с бумажными документами, но и с электронными, становится очевидным. Но этот позитивный настрой не так часто встретишь в реальной банковской практике. Мы настолько привыкли работать с бумажными документами, что, даже получая электронные версии, стремимся работать с их распечатками. О том, как совладать с потоком документов, какие из них должны быть бумажными, а какие удобнее трансформировать в электронный формат для того, чтобы документооборот стал эффективнее, мы беседуем со специалистами компании «Логика бизнеса 2.0» Светланой Логиновой, Ольгой Галкиной, Виктором Митиным и Ильей Бодровым.



Виктор Митин, архитектор ESM-решений, компания «Логика бизнеса 2.0» • **Ольга Галкина**, ведущий аналитик департамента разработки тиражных программных продуктов «БОСС-Референт», компания «Логика бизнеса 2.0» • **Светлана Логинова**, ведущий специалист отдела проектов «БОСС-Референт», компания «Логика бизнеса 2.0» • **Илья Бодров**, руководитель группы разработки iРеферент, компания «Логика бизнеса 2.0»

– С какими документами сегодня, в основном, работают российские банки?

Светлана Логинова: Пока что преимущественно с бумажными, но всё чаще банки задумываются о систематизации и автоматизации документопотока. Требования эффективности добрались и до этой очень важной сферы банковской деятельности: банки считают свои издержки и начинают внедрять готовые современные решения, которые позволяют быстро достигать поставленных целей роста эффективности и использовать для этого самые современные средства коммуникации. Они активно приобретают программное обеспечение для трансформации бумажных документов в электронно-цифровой вид и пользуются этим форматом для передачи своим контрагентам.

– Как совладать с постоянно растущим потоком документов?

Ольга Галкина: Новаторство нашей компании в том, что если раньше существовали два разных сектора: ESM, автоматизирующий процесс документооборота и работу с неструктурированной информацией, и BPM, который настраивал бизнес-процессы банка, делая их более эффективными, то сегодня мы эти практики объединили.

Светлана Логинова: Любой проект нужно начинать с обследования текущего состояния банка. После изучения текущего положения дел выстраивается план дальнейших действий. Правильно начать с проекта оптимизации управления бизнес-процессами. В результате банк получает карту более правильных бизнес-процессов (убирается дублирование и совмещение функций, исключаются лишние действия, перераспределяются роли участников процесса), и уже в них вписывается новая система. Только при та-



Текст:

Вероника
Новикова

ком комплексном подходе к проекту можно добиться максимальной эффективности решения задач.

Ольга Галкина: Только логично выстроив процессы, имеет смысл осуществлять их автоматизацию. Стандарты выстроены оптимально, поэтому дают максимальную эффективность. Но внедрение готового решения может быть недостаточно эффективным, потому что у банка индивидуальные бизнес-процессы. Коробочное решение предлагает определённый стандарт. И важно понять, насколько он подходит данному банку, а также что нужно подправить или изменить в целях достижения максимальной эффективности документооборота. Можно автоматизировать и любые отклонения от нормы, если это потребует. Однако доработки потребуют дополнительных инвестиций.

Светлана Логинова: Если подходить к автоматизации документооборота как к систематизации хаоса, то электронный документооборот тоже выстроить можно, но выйти на новый уровень эффективности вряд ли получится. Если же всё сделать с должным качеством проведения консалтинговых работ, то банк увидит результат намного быстрее.

Ольга Галкина: И не надо бояться того, что за вторжением консультанта последует отрицание всего того, что уже наработано банком. Конечно же, это не так. Консультант нацелен только на то, чтобы поменять только те процессы, которые требуют изменений.

– Как создать в банке юридически значимый документооборот? Как защитить его от внешних вторжений?

Светлана Логинова: Решение этих проблем встроено в наше решение, которое автоматизирует документооборот. Система «БОСС-Референт» построена на платформе IBM Lotus и «по умолчанию» дает разные права доступа разным пользователям. Проблемы шифрования и информационной безопасности решаются непосредственно на уровне этой платформы. Соответственно, мы усиливаем защиту, встраивая в наш продукт электронную подпись.

Ольга Галкина: В современных системах электронного документооборота проблема информационной безопасности решена комплексно. К тем элементам, о которых сказала Светлана, добавляются специальные системы защиты. Этот комплекс мер позволяет сотрудникам банка использовать документооборот



14 июня 2012 г.

МОСКВА, MARRIOTT GRAND HOTEL
Третий международный Форум

ДИСТАНЦИОННЫЙ БАНКИНГ REMOTE BANKING 2012

Темы Форума:

- Мировые тенденции и прогнозы развития дистанционных каналов банковского обслуживания.
- Банки и телекоммуникационные компании: конкуренция и сотрудничество.

- Лучшие практики внедрения систем дистанционного обслуживания в банках.
- Экономика и эффективность дистанционного банкинга.
- Дистанционный банкинг и новая парадигма информационной безопасности.

Контакты:

www.int-bank.ru,
тел./факс: +7 (495) 988-71-73,
Программа Форума:
Денис Сальников, denisms@int-bank.ru
Партнерское и спонсорское участие:
Дмитрий Логунов, log@int-bank.ru
Регистрация на Форум:
Полина Белкина, belkina@int-bank.ru

Генеральный спонсор



Серебряный спонсор



Партнеры



Генеральный интернет-партнер



Стратегический информационный партнер



Информационные партнеры



БАНКОВСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ



МИРКАТОЧЕК

не только на своем рабочем месте, внутри банка, но и при работе с документами удаленно. В нашей системе есть возможности передачи документов по защищенным каналам, не нарушая юридически значимого документооборота.

Виктор Митин: Проблема юридически значимого документооборота сама по себе возникает тогда, когда документ требуется передать в электронном виде на расстоянии. Чтобы это осуществить, должна произойти интеграция передающей и получающей систем. Сейчас это становится особенно актуальным, поскольку банки активно используют в своей деятельности мультимедийный банкинг, дистанционное банковское обслуживание, мобильные коммуникации. Или, например, руководителям требуется доступ к документам не только на рабочем месте. В нашу систему уже встроена возможность работать с документами в любом месте, в любое время, и на любых устройствах.

Светлана Логинова: Для руководителей очень важно, чтобы документооборот «взлетел», заработал максимально эффективно. Но для этого нужно также, чтобы руководитель сам активно участвовал в этом процессе. Но руководители очень часто, особенно в банках, – достаточно мобильные люди, и им требуется доступ к документам не только на рабочем месте, но и, например, в самолете.

Илья Бодров: Да, всё это абсолютно реально при использовании iРеферент. Это мобильное приложение, ориентированное на функции руководителя. В коробочное решение, не требующее доработки и настройки, встроены и контроль над исполнением поручений, и согласование документов, и их утверждение. Система позволяет выдавать и графические, и голосовые резолюции, позволяет общаться с помощниками по поводу документов.

– Как работать, если связь с сервером, на котором хранится система, прервалась на какое-то время?

Илья Бодров: iРеферент содержит функцию «офлайн клиент». Можно загрузить документы, сесть в самолет, остаться без связи на какое-то время и автономно работать с необходимыми документами. При прилете, когда вы онлайн, все выполненные задачи синхронизируются в системе и загружаются обновленные документы. На iPad у руководителя всегда находятся только те документы, которые в настоящий момент требуют его

внимания, или те, которые он отметил как важные для себя и поместил в личный «портфель» руководителя.

Светлана Логинова: Наш продукт существует на рынке давно и поэтому претерпел множество изменений. Обратная связь с заказчиком позволяет идти в ногу со временем и отражать потребности рынка. Все новинки попадают в следующую версию системы и не требуют от пользователя дополнительных инвестиций. Например, внедрение в стандартную версию возможности использования iPad. Вы можете её не использовать, но возможность такая имеется.

– Как эффективно управлять документооборотом, используя вашу систему?

Ольга Галкина: Такие характеристики, как «эффективность» и «качество» документооборота, напрямую связаны с возможностями им управлять. Особенность банковской деятельности заключается в том, что ряд документов требует жесткого исполнения в определенное время. Соответственно, наша система – это тот самый инструмент, который позволяет выполнять задания в срок. Получив документ и преобразовав его в электронный вид, нужно отправить его исполнителю с указанием временного регламента, который необходим. Все участники документооборота получают соответствующее уведомление в зависимости от настройки системы. Это, к примеру, задачи валютного контролера, работа с претензиями или ответы официальным организациям, таким как налоговые инспекции или суды.

Виктор Митин: Для каждого входящего документа прописан свой маршрут, регламент. Центр отчетов системы позволит пользователям с различными ролями видеть определенные среды по исполнению поручений, по исполнению документов с заданной последовательностью, что очень наглядно характеризует текущую ситуацию. При использовании нашей системы становится ясно, насколько хорошо банк реагирует на внешние воздействия, что позволяет в дальнейшем работать над повышением качества сервиса банка.

Светлана Логинова: Одна из основных функций системы – фиксация и перевод документа в электронный вид, заведение его в базу данных. Существуют также возможности оперативного предварительного согласования документа в случае, если его готовит группа сотрудников банка. Процесс подго-

товки может состоять из нескольких стадий, в которых участвовать могут сотрудники разных, территориально распределённых отделов банка. К примеру, Москва и Новосибирск смогут мгновенно увидеть внесённые изменения и согласовывать их.

– Как решается проблема интеграции вашей системы с тем насыщенным информационным ландшафтом, который уже имеется в банке?

Ольга Галкина: В борьбе за клиента банки используют «ИТ-фишки», и поэтому наша система умеет органично вписаться и взаимодействовать с тем, что уже существует в организации. Нет проблем интегрировать с нашей системой и всё то, что, возможно, появится в будущем.

Светлана Логинова: Кстати, мы предлагаем несколько решений, автоматизирующих различные бизнес-процессы, которые, интегрируясь в целостную систему, обеспечивают весь жизненный цикл документов: создание, работу с ними, архивирование и уничтожение.

Виктор Митин: Создание электронного архива – это еще и возможность разгрузить продуктивные системы от документов, которые циркулируют. Необязательно в процессах тащить за собой все сопутствующие документы, нужно вовремя освобождаться, архивировать их. Из оперативных систем документы выгружаются в архивы, оставляя ссылку доступа к ним. Бывают случаи, когда документ нужно срочно извлечь из хранилища, и если в банке нет архива, который снабжен автоматизированной системой, такой поиск весьма затруднен. Для создания архивов мы используем решение на платформе IBM FileNet.

Ольга Галкина: Наше решение имеет разные платформы для перевода в электронный вид многих процессов документооборота. Мы поддерживаем достаточно большую функциональность на всех трёх платформах: IBM Lotus, IBM FileNet (система для архивов), Microsoft Office SharePoint Server 2007. И есть еще решение на открытой платформе RedHat. По моему опыту, банкам, прежде всего, интересна ЕСМ-система для хранения информации из всех бизнес-систем, то есть некоторое информационное пространство, с которым работают все остальные системы. Банкам интересна и система автоматизированных клиентских досье. Им важно иметь информацию по юридическим, физическим лицам, с которыми они работают, не только в оперативном, но и в историческом разрезе: когда и какие тран-

закции были осуществлены. Большие банки также требуют систему для работы с «первичкой», потому что у них есть свои контрагенты и весьма активная хозяйственная деятельность. Им нужно всем этим управлять. Нужно системное взаимодействие между контрагентом, человеком, который получает бумаги от контрагента, и банковской системой, чтобы в любой момент можно было по операции посмотреть, чем она подкреплена. Наконец, нужны архивы...

– Какую реальную бизнес-выгоду принесёт банку автоматизация документа с помощью системы «БОСС-Референт»?

Светлана Логинова: Жизнь не стоит на месте. Человечество потребляет огромное количество информации, которое постоянно растёт. Сегодня эффективно управлять, не используя ИТ-средства, становится невозможным. Главный выигрыш для банка от использования «БОСС-Референт», на мой взгляд, заключается в скорости принятия решений при взаимодействии территориально распределённых подразделений организации – эффект синергии.

Ольга Галкина: И в возможности более гибко, адекватно реагировать на происходящие внешние события и воздействия. В результате всего этого банк сможет сократить свои расходы и повысить конкурентоспособность, привлечь больше вкладчиков, эффективнее управлять денежными потоками. Потому что люди, принимающие решение, будут иметь релевантную информацию. Они смогут быстро принимать необходимые решения, где бы они ни находились: на земле, под водой или в воздухе...

Илья Бодров: И для этого, кстати, вовсе не обязательно использовать iPad.