

Банковский документооборот: постановка и решение задач



Елена Шелястина

Директор
по консалтингу
компания ЛЕТОГРАФ

Возросшая за последние несколько лет активность банковского сектора как в сфере обслуживания физических лиц, так и в работе с юридическими лицами заставила руководителей банков задуматься о повышении эффективности банковских технологий и оценить динамику развития предлагаемых услуг. В свою очередь, этот процесс в значительной степени зависит от возможности и степени контроля, от управляемости документов на всех стадиях документооборота банка, т. е. жизненного цикла документов от их создания и регистрации до отправки, исполнения и сдачи в архив.

Актуальные вопросы современного банковского документооборота были рассмотрены представителями банков на специализированном семинаре «Банковский документооборот», организованном компанией «Финанс Медиа» при поддержке Ассоциации региональных банков России (Ассоциации «Россия») в июне 2008 г.

Следует отметить высокий интерес к этому мероприятию как со стороны представителей бизнес- и IT-служб банков, так и со стороны разработчиков систем

электронного документооборота, поставщиков решений и аппаратного обеспечения. В результате состоялся семинар, на котором были проанализированы текущая ситуация с документооборотом в банках, существующие проблемы и пути их решения.

Наиболее активно в последнее время развивается направление розничных услуг: выдача потребительских кредитов и кредитов для малого бизнеса, автокредитование, открытие счетов, выдача банковских карточек и пр. Все эти процессы предполагают наличие хорошо формализованных процедур, а также работу с большим объемом бумажных документов различных форм (как стандартных, так и произвольных). Для того чтобы повысить эффективность выполнения работ, необходимо решить задачу ускорения принятия решений по данным процессам.

Из спектра решений, необходимых для документационного обеспечения управления бизнес-процессами в банке, наибольший интерес вызывают следующие темы: массовый ввод документов, оптимизация процедур тиражирования мате-

“В условиях постоянных изменений регламенты взаимодействия не успевают за скоростью изменений внутренних процессов”

риалов, автоматизация процедур формирования и контроля исполнения заявок на выполнение операций, оцифровка клиентских досье, а также формирование электронных архивов документов и организация доступа к ним.

По-прежнему актуальны стандартные задачи документооборота: управление входящими и исходящими документами, построение хранилищ оперативной и архивной информации; автоматизированный контроль исполнения поручений. Любые коммерческие организации, в том числе и банки, заинтересованы в слаженной работе исполнителей и руководителей, основанной на определенных внутренних стандартах, чтобы выиграть во времени и эффективности.

Стоит упомянуть о тенденции построения единого информационного пространства как в рамках одного офиса, так и в рамках всех филиалов для обеспечения согласованности процедур, повторяемости и воспроизводимости процессов во всех подразделениях, для поддержки активного расширения клиентской базы в регионах.

Высокая конкуренция и общее развитие рынка банковских услуг способствуют быстрому развитию и изменениям в банках, при этом стихийно меняются механизмы внутреннего взаимодействия. В условиях постоянных изменений регламенты взаимодействия не успевают за скоростью изменений внутренних процессов. В сложившихся условиях ИТ-инфраструктура банка должна быть не только надежной и эффективной, но обязательно очень гибкой, адаптируемой и управляемой.

Рассматривая вопрос автоматизации бизнес-процессов в банковских организациях, стоит выделить два основных класса используемых систем: АБС (автоматизированная банковская система), предназначенная для автоматизации основных операций, и корпоративная информационная система, предназначенная для автоматизации документационного обеспечения управления процессами. Как правило, АБС не предназначена для решения задач согласования документов, контроля исполнения поручений и ведения архива документов. Однако понятно желание специалистов банка использовать единую систему для решения всех задач. Надо отметить, что существуют АБС, в рамках которых возможны дора-

ботки, в том числе и силами специалистов ИТ-подразделений банков. Соответственно, для этого необходимо иметь в штате подходящих специалистов, а с учетом быстрых изменений во внутренних процессах банка такая доработка рискует стать постоянным процессом.

Выходом из сложившейся ситуации может стать гибкая и легко внедряемая система, позволяющая дополнить функциональность банковской АБС. Наиболее востребованными будут те системы документооборота, которые могут обеспечить прозрачность и управляемость бизнеса через автоматизацию важных для банка бизнес-процессов. Поскольку часто эти процессы затрагивают несколько уже существующих в организации систем, то должны быть предусмотрены средства интеграции.

При разработке системы ЛЕТОГРАФ мы уделяем этому большое внимание. ЛЕТОГРАФ представляет собой систему, которая гибко подстраивается под процессы банка и не требует программирования, поскольку необходимые настройки в маршрутах согласования, отчеты и другие изменения в системе может самостоятельно выполнять сотрудник ИТ-службы банка. В систему ЛЕТОГРАФ входят средства описания и управления бизнес-процессами, все необходимые средства для документационного обеспечения этих процессов, а также платформа для интеграции корпоративных приложений, содержащая более 250 адаптеров к наиболее распространенным системам. ЛЕТОГРАФ «дружит» с банковскими АБС, позволяет дополнить их функциональность и ускорить внутренние процессы согласования. На базе ЛЕТОГРАФ построены электронные хранилища большой емкости, с сотнями тысяч исходных документов. Внедряя систему ЛЕТОГРАФ, мы помогаем банкам оптимизировать бизнес-процессы, сокращать издержки и в конечном счете увеличивать эффективность бизнеса.


Часто встречается ситуация, когда ИТ-специалисты банка ограничены в выборе программного обеспечения определенными системами или платформами. Выбор платформы может быть обусловлен исторически или определяться приверженностью руководства к одной из систем, а также требованиями к единому платформенному решению. Встречается и обратная ситуация, когда в банке уже

используется несколько решений разных фирм-разработчиков. В этих условиях необходимо обращать внимание на системы электронного документооборота, работающие с различными платформами и обладающие широкими возможностями интеграции.

Активная дискуссия на семинаре вернулась на тему: «Возможен ли полностью безбумажный документооборот?». По общему мнению, проблема в настоящий момент связана с легитимностью электронной цифровой подписи. Существующее законодательство ставит бизнес в условия, когда невозможно полностью отказаться от бумаги (например, при заключении соглашений или при расследовании конфликтных ситуаций). Однако в банке остается большое количество внутренних процессов, которые можно полностью перевести на автоматизированный уровень — внутренние процессы согласования и принятия решения.

Основные акценты в документационном обеспечении управления банков ча-

ще всего лежат в плоскости стандартного документооборота, контроля исполнения поручений, массового ввода клиентских досье. Скорость работы является одним из важнейших преимуществ банков, позволяющих привлекать и удерживать розничных клиентов. На семинаре были обсуждены проблемы, требующие комплексного решения производителей программного обеспечения и оборудования.

Следует поблагодарить организаторов за проведение интересного круглого стола и отметить пользу таких мероприятий как для банков, так и для вендоров, которые смогли пообщаться и обсудить задачи банковской отрасли в целом. На одной площадке организаторам семинара удалось собрать для плодотворного общения производителей программного обеспечения, поставщиков технологий распознавания документов, производителей оборудования для потокового ввода и поставщиков решений защиты информации. 

П

Новости