

Ю.В. Матюшкова, Т.В. Шпортова

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ БАНКОВСКОГО ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА

Бизнес-структура современного банка сложная и тщательно организованная система. От того, насколько гибкой и эффективной является эта система, зависит успешность и прибыльность работы всего банка. В условиях расширения филиальной сети и повышения конкуренции в банковском сегменте автоматизация и повышение управляемости банком является важным конкурентным преимуществом, а стержнем автоматизации становится внедрение системы электронного документооборота (СЭД).

Ключевые слова: Бизнес-структура, документооборот, автоматизация, система электронного документооборота, кейс-менеджмент.

Информационные технологии давно уже нашли свою место в практически любой сфере деятельности разных предприятий и организации. Не обошел стороной прогресс и банки. Одним из направлений применения информационных технологий стало введение систем электронного документооборота, сокращенно СЭД. С помощью этой системы можно намного упростить и более качественно организовать такой важный для банка процесс. Это как органайзер, например, AA Task, только в десятки раз сложнее и функциональнее.

Наибольшее количество российских коммерческих банков традиционно работает с учетными системами автоматизации, обеспечивающими ввод финансовых проводок и выдающими различные формы учетных документов. Управленческая часть документооборота остается за кадром и до сих пор часто существует лишь в бумажной форме. Замедляется процесс согласования решений, замедляется бизнес, растут операционные издержки. При этом с ростом бизнеса банка проблема приобретает катастрофический характер.

Под системой автоматизированного документооборота понимают программный комплекс, поддерживающий многостадийную обработку документов по схеме ввод – проверка – исполнение – генерация (и, возможно, печать отчета). Во многих организациях, в частности, в банке такая «линейная» схема может работать лишь на отдельных участках, так как появление новых документов часто порождает изменения в уже существующих и, более того, может вызывать автоматическое появление третьих документов. Таким образом, важнейшим требованием к банковским системам документооборота является возможность гибкой настройки маршрутизации документов.

Наиболее важным требованием, накладываемым на систему банковского документооборота, является доступность документов и задач в режиме *everytime & everywhere* (всегда и везде). При этом руководители и ответственные сотрудники должны иметь возможность не только удаленно контролировать процессы, но и принимать немедленные управленческие решения, уведомляя о них через систему электронного документооборота. Отсюда возникает еще одно требование к таким системам – поддержка механизма электронной подписи [1].

Важнейшим для банка качеством системы электронного документооборота является ее защищенность как с точки зрения несанкционированного доступа к информации, так и с точки зрения отказов по каким-либо техническим причинам. Иными словами, система должна иметь надежные механизмы разграничения прав доступа к информации и сохранения целостности базы документов.

Также необходимо упомянуть, говоря о требованиях к банковским решениям электронного документооборота, возможность построения распределенных систем, поскольку практически любое финансовое учреждение имеет более или менее развитую сеть офисов, филиалов и отделений.

Решений автоматизации документооборота, специально спроектированных для нужд банков на российском рынке, нет, именно поэтому банки вынуждены обращаться к поставщикам «общекорпоративных» систем управления документооборотом и адаптировать их для нужд своего бизнеса. Очевидно, для того чтобы сделать такую адаптацию возможной, система должна не только отвечать всем перечисленным выше требованиям, но и быть очень гибкой с точки зрения как функциональности, так и настроек: банковский документооборот существенно отличается от корпоративного и напрямую связан с финансовой отчетностью.

При использовании технологий электронного документооборота защита информации является одним из ключевых вопросов. Для его решения используется комплекс организационных и программно-технических мер.

Программно-технические меры заключаются в использовании сертифицированных Федерального агентства правительственной связи и информации (ФАПСИ) средств криптографической защиты информации и регламентировании процессов электронного документооборота, то есть автоматическом выполнении функций специального регламента электронного документооборота, что позволяет гарантировать не только конфиденциальность переписки участников системы, но и разрешение разного рода конфликтных ситуаций, возникающих между ними [1].

При получении по обычной электронной почте компьютерного файла, содержащего документ, невозможно проверить, действительно ли этот файл составлен и прислан той организацией, которая должна была его составить и прислать. Нельзя гарантировать, что полученный файл не был кем-либо прочитан в процессе передачи, что недопустимо по отношению к документам, содержащим конфиденциальную информацию. В обычный компьютерный файл можно незаметно внести изменения, которые затем приведут к конфликтной ситуации между отправителем и получателем информации.

В условиях, когда отсутствует подтверждение срока сдачи документа (в виде штампа на его втором экземпляре или справки), возможны случаи, когда стороны будут по-разному трактовать сроки отправки сообщения.

Таким образом, в системе электронного документооборота должна применяться специальная технология, которая может обеспечить:

- сохранение содержания электронных документов, циркулирующих в системе, от несанкционированного просмотра третьими лицами;
- однозначную идентификацию абонентов системы - отправителей электронных документов;
- защиту электронных документов от несанкционированных исправлений;
- корректное разрешение возникающих конфликтных ситуаций.

В системах электронного документооборота, построенных с использованием предлагаемых программных средств, первые три проблемы решаются с использованием средств криптографической защиты информации, а последняя, - путем установления специального порядка (регламента) обмена электронными документами между участниками системы документооборота.

К числу важнейших механизмов криптографической защиты информации относятся шифрование и электронная цифровая подпись (ЭЦП). Оба эти механизма представляют собой преобразования компьютерных файлов, содержащих документы.

В большинстве современных систем электронного документооборота, рассчитанных на массового пользователя, применяются средства криптографической защиты информации с асимметричными ключевыми системами. В таких системах каждый абонент имеет пару связанных ключей: закрытый и открытый.

С точки зрения представления данных в компьютере оба ключа являются последовательностями символов, используемыми соответствующими программами для шифрования, расшифровки, снабжения документа электронной цифровой подписью и проверки этой подписи. Последовательности символов подобраны так, что расшифровать документ, зашифрованный чьим-либо открытым ключом, может только обладатель парного к нему закрытого ключа. Свой закрытый ключ абонент должен сохранять в тайне, а открытый ключ распространяется среди всех потенциальных отправителей документов. В таком случае, если отправитель электронного письма зашифрует отправляемый документ открытым ключом одного из абонентов, то прочитать документ сможет только этот абонент. Шифрование закрывает содержание документа от всех посторонних лиц, кроме получателя - таким образом, решается первая из поставленных задач: обеспечивается конфиденциальность переписки [3].

Использование электронной цифровой подписи документа решает две другие задачи: подпись однозначно подтверждает авторство документа и защищает его содержание от искажения.

Программа, выполняющая подписывание документа, использует закрытый ключ его автора. Результатом подписывания является добавление к тексту документа строки, содержащей информацию как о тексте документа, так и о закрытом ключе его автора. Если такой документ получит участник переписки, имеющий открытый ключ автора, то он сможет, применив программу анализа электронной цифровой подписи, установить два факта:

- подпись действительно принадлежит автору (только ему известен использованный закрытый ключ);

– в текст после подписывания не вносились никакие исправления (иначе будет утрачено соответствие между текстом и его подписью).

Также в системе предусматривается выполнение всеми участниками определенной последовательности действий: регламента обмена электронными документами. Регламент позволяет зафиксировать в качестве даты отправки документа тот момент времени, когда сообщение с вложенным документом получено на сервере электронной почты оператора (информационного посредника), если предусмотрено его наличие в системе электронного документооборота. Средства отработки регламента доставляют отправителю электронные документы, подтверждающие получение отправленного документа адресатом и дату отправки.

Таким образом, регламент в системе электронного документооборота - это средство защиты каждого из ее участников от возможных ошибочных или недобросовестных действий других участников или внешних воздействий.

Характерной чертой деятельности банков в современных условиях является внедрение и применение систем и технологий электронного документооборота. При этом кредитные организации проявляют все возрастающий интерес к технологиям электронного документооборота с целью расширения их применения в следующих аспектах:

- для внутреннего управленческого (офисного) документооборота;
- для технологического документооборота, связанного с осуществлением банковских операций;
- для внешнего документооборота, в том числе взаимодействия с Центральным банком Российской Федерации (Банком России).

Система Электронного Документооборота Банка - это:

- единое информационное пространство формирования, консолидации, обращения и хранения документов в соответствии с требованиями банка;
- комплексная автоматизация документооборота и обмена информацией между участниками бизнес-процессов банка;
- комплексная автоматизация процессов архивного хранения документации банка в соответствии с предъявляемыми требованиями;
- гибкая настройка бизнес-процессов документооборота. возможность осуществлять постоянный мониторинг и оперативно вносить коррективы в работу с документами;
- дополнительные настройки шаблонов бизнес-процессов с помощью графического интерфейса, в том числе силами сотрудников самого банка;
- автоматический контроль наличия и обработки необходимых документов;
- поддержка федеративной структуры управления территориально распределенной организации (банка);
- быстрый поиск информации по системе за счет гибкого, разнопланового предоставления информации;
- цели создания системы:

- повышение оперативности и качества принятия необходимых управленческих решений за счет доступности информации в текущем режиме;
- создание эффективной системы контроля поручений и исполнительской дисциплины;
- обеспечение возможности проведения анализа эффективности бизнес-процессов;
- обеспечение доступности функций системы по всей территориально-распределенной структуре Банка.

По мнению отраслевых аналитиков, электронный документооборот включает: создание документов, их обработку, передачу, хранение, вывод информации, циркулирующей в организации или предприятии, на основе использования компьютерных сетей. Под управлением электронным документооборотом в общем случае принято понимать организацию движения документов между подразделениями предприятия или организации, группами пользователей или отдельными пользователями. При этом, под движением документов подразумевается не их физическое перемещение, а передача прав на их применение с уведомлением конкретных пользователей и контролем за их исполнением [2].

Главное назначение СЭД — это организация хранения электронных документов, а также работы с ними (в частности, их поиска как по атрибутам, так и по содержанию). В СЭД должны автоматически отслеживаться изменения в документах, сроки исполнения документов, движение документов, а также контролироваться все их версии и подверсии. Комплексная СЭД должна охватывать весь цикл делопроизводства предприятия или организации — от постановки задачи на создание документа до его списания в архив, обеспечивать централизованное хранение документов в любых форматах, в том числе, сложных композиционных документов. СЭД должны объединять разрозненные потоки документов территориально удаленных предприятий в единую систему. Они должны обеспечивать гибкое управление документами как с помощью жесткого определения маршрутов движения, так и путем свободной маршрутизации документов. В СЭД должно быть реализовано жесткое разграничение доступа пользователей к различным документам в зависимости от их компетенции, занимаемой должности и назначенных им полномочий. Кроме того, СЭД должна настраиваться на существующую организационно-штатную структуру и систему делопроизводства предприятия, а также интегрироваться с существующими корпоративными системами.

СЭД нужна для решения большого количества задач. С ее помощью можно правильно организовать и вести документацию не только в центральном офисе банка, но и в удаленных отделениях, контролировать поток входящих и исходящих документов, формировать реестры и базы данных. Вторая задача, которую призвана решить данная технология, - избежание повторной регистрации документов и соблюдение единых правил ведения документации во всех офисах банка. Далее, для того чтобы обеспечить своевременное создание, обработку и доставку документов до удаленных отделений банка, а также для кон-

троля над исполнением. также необходима данная система. Естественно, что ввиду таких важных задач банки выставляют высокие требования к программам. Имеется в виду скорость, возможность взаимодействия с некоторыми другими системами.

Преимущества от применения банками в работе СЭД очевидны. Это и существенная экономия времени, и повышение КПД организации и сотрудников, и снижение расходов на ведение бумажной документации. Если правильно организовать работу системы, то результаты можно оценить уже через некоторое время. Благодаря системе электронного документооборота можно привести в порядок и архивные документы.

Есть еще одно направление работы системы – кейс-менеджмент. Это направление помогает правильно и четко организовать структуры документооборота. Суть его в том, что информация, относящаяся к одному клиенту или схожая по тематике, группируется и в таком виде хранится.

Это значительно упрощает ведение документов по контрактам, исковым документам, кредитным историям и так далее. Для заказчиков-банков такой кейс-менеджмент привлекателен тем, что можно отследить тот или иной документ на любом этапе его обработки, и есть возможность им управлять. Для разработчиков создание этого направления системы электронного документооборота интересно тем, что все, связанное с кейс-менеджментом, создается в режиме графики. Таким образом, сам процесс значительно упрощается.

Вопрос классификации СЭД достаточно сложен вследствие быстрого развития рынка этих систем. Тем более, что начиная с 2001 г. всё большую популярность стала набирать концепция «управление корпоративным содержимым (Enterprise Content Management — ECM)», а не управление электронным документооборотом (в соответствии с «Forrester TechRankings») [2].

Для любой кредитной организации основная цель автоматизации документооборота - повышение эффективности бизнес-процессов и создание долгосрочных конкурентных преимуществ в условиях возрастающей конкуренции.

Внедрение электронного документооборота банка достаточно сложный проект, во время реализации которого может возникнуть несколько проблем, от правильного решения которых зависит успешность внедрения системы.

В первую очередь, это наличие большого количества регулятивных и нормативных документов с привязкой к конкретным системам и процессам конкретного банка. Часто это приводит к построению в каждом конкретном случае специфической версии системы и, даже при похожести процессов в банках, невозможности переноса решения в «соседний банк» без доработки. Решается эта проблема путем наличия в штате компании выделенных внедренцев и аналитиков в банковской сфере и последовательном поблочном внедрении СЭД. Наличие в составе БОСС-Референт готовых блоков, удовлетворяющих специфические потребности банка, позволяет значительно уменьшить риски проекта и время работ по автоматизации банковского документооборота.

Вторая проблема автоматизации процессов информационного обмена в банках связана с тем, что бизнес-процессы проходят сквозь несколько подраз-

делений заказчика. Разная степень готовности этих подразделений к автоматизации может значительно увеличить время проекта. Для решения этой проблемы проводится предпроектное обследование и даются рекомендации по выравниванию уровня готовности департаментов к внедрению бизнес-процессов. Для этого проводится консультирование представителей Заказчика в различных областях (организация каналов связи, обновления парка серверов или персональных компьютеров), передаётся опыт предыдущих успешных проектов.

По данным Forrester Research, 38% компаний из списка Fortune 500 считают, что приобретение современной СЭД является критически важным для успешного ведения их бизнеса. В соответствии с мнением отраслевых аналитиков (таких мнений, отличающихся в определенных моментах друг от друга, существует достаточно большое количество), выгоды для корпоративных пользователей при внедрении СЭД достаточно многообразны. Например, по данным Siemens Business Services, при использовании СЭД: [2]

- производительность труда персонала увеличивается на 20-25%;
- стоимость архивного хранения электронных документов на 80% ниже в сравнении со стоимостью хранения бумажных архивов.

При внедрении СЭД приобретаются тактические и стратегические выгоды. Тактические выгоды определяются сокращением расходов при внедрении СЭД, связанным с: освобождением физического места для хранения документов; уменьшением затрат на копирование и доставку документов в бумажном виде; снижением расходов на персонал и оборудование и др. К стратегическим относятся преимущества, связанные с повышением эффективности работы предприятия или организации. К таким преимуществам можно отнести:

- появление возможности коллективной работы над документами (что невозможно при бумажном делопроизводстве);
- значительное ускорение поиска и выборки документов (по различным атрибутам);
- повышение безопасности информации за счет того, что работа в СЭД с незарегистрированной рабочей станции невозможна, а каждому пользователю СЭД назначаются свои полномочия доступа к информации;
- повышение сохранности документов и удобства их хранения, так как они хранятся в электронном виде на сервере;
- улучшение контроля за исполнением документов.

Развитие информационных технологий происходит в банке эволюционным путем — до 2014 г. будут сохранены действующие автоматизированные банковские системы, вокруг которых будут строиться новые, единые в масштабах банка технологические решения. Разработка новых систем для обеспечения недостающей банку функциональности и доработка существующих систем будут осуществляться максимально централизованно. Но при взгляде на горизонт в 10 лет – до 2021 г. – очевидно, что развитие информационных технологий существенно продвинется, что даст новые возможности для развития банка.

Список литературы:

1. Бобылева, М. П. Корпоративные информационные системы и технологии электронного документооборота: новый потенциал управленческой интеграции [Текст] /М.П. Бобылева //Деньги и кредит. -2007. -N 12. - С.53 - 68.

2. Система электронного документооборота. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://bankir.ru>. Дата обращения: 30.10.2012.

3. Киселёва, И.А. Коммерческие банки: модели и информационные технологии в процедурах принятия решений [Текст] /И.А. Киселева. – М.: Едиториал УРСС, 2002. — 400с.

Матюшкова Юлия Валерьевна

*студентка 4 курса финансово-экономического факультета
Орловского государственного института экономики и торговли,
e-mail: julia-27blond@mail.ru*

Шпортова Татьяна Валерьевна

*старший преподаватель кафедры финансов и кредита
Орловского государственного института экономики и торговли,
e-mail: shportovat@mail.ru*