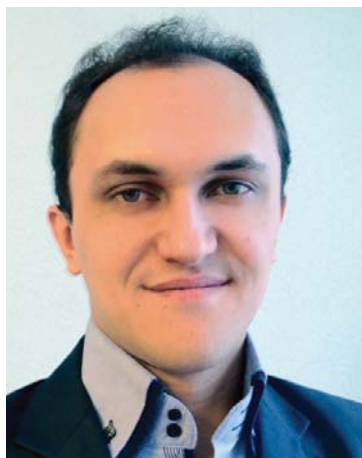


Работа с документами: современный подход

В данный момент работа с документами в банках автоматизирована довольно слабо. Даже если рассматривать ведущие банки нашей страны, часто документооборот ведется в бумажном виде, что заметно усложняет работу с ними (поиск, классификацию, обработку и т. д.). Различные идеи относительно способов и подходов к созданию систем электронного документооборота в банках появились уже давно, но в большинстве случаев оставались только идеями. О современном уровне автоматизации работы с документами в банке, тенденциях и перспективах в этом вопросе мы беседуем с экспертами РДТЕХ — Наной Глonti, начальником отдела интернет-технологий, и Евгением Пустозёровым, руководителем направления Центра финансовых решений.



Евгений Пустозёров, руководитель направления Центра финансовых решений РДТЕХ •



Нана Глonti, начальник отдела интернет-технологий РДТЕХ

— Что происходит в банках в области автоматизации работы с документами?

Нана Глonti: В последнее время вопрос создания систем управления документами становится все более актуальным, и количество проектов по данному направлению, скорее всего, будет расти.

Евгений Пустозёров: Я согласен с Наной. На мой взгляд, в ближайшие несколько лет количество систем электронного документооборота в банках будет увеличиваться, что позволит решить многочисленные проблемы бумажного документооборота.

— Какие требования предъявляются сегодня банками к работе с документами?

Евгений Пустозёров: Одним из основных направлений деятельности кредитных организаций является обслуживание клиентов, которое предполагает обработку и управление постоянно растущего числа документов, в большинстве своем бумажных. При этом работа с документами должна выполняться в соответствии со строго определенными правилами и регламентами. Кроме того, банки, как правило, имеют территориально разветвленную сеть филиа-

лов и отделений, сотрудники которых должны иметь возможность централизованного доступа к документам клиента, вне зависимости от того, в каком региональном офисе были созданы эти документы.

Нана Глonti: В то же время все более важным фактором, оказывающим влияние на конкурентоспособность банка, становится сокращение времени на обслуживание клиентов, что также предъявляет требования к повышению оперативности работы с документами. Для решения задачи повышения эффективности управления документооборотом банка с клиентом РДТЕХ разработал на базе технологий Oracle систему «Электронное досье клиента».

— Как система электронного документооборота может приносить бизнес-выгоду?

Евгений Пустозёров: Основное назначение систем электронного документооборота — автоматизация ключевых бизнес-процессов банка, связанных с созданием, ведением и хранением документов. Так, с помощью решения РДТЕХ «Электронное досье клиента» сотрудники всех структурных подразделений компании получают оперативный доступ к документам в соответствии с определенными для них полномочиями, что повышает качество и скорость работы сотрудников и обслуживания клиентов.

Нана Глonti: Кроме того, использование системы позволяет снизить затраты на ведение архива документов и обеспечить безопасность конфиденциальных данных.

— Какова функциональность современной системы электронного документооборота? Как в различных банковских процессах и задачах используется СЭД?

Нана Глonti: Функционал современной системы электронного документооборота должен быть достаточно широк, чтобы покрыть весь спектр за-

дач, стоящих перед ней. Система должна не только хранить документы, но и предоставлять пользователю широкий функционал, позволяющий работать с ними максимально эффективно, а также осуществлять поддержку жизненного цикла документов.

Евгений Пустозёров: Так, решение РДТЕХ «Электронное досье клиента» позволяет сканировать, распознавать и просматривать документы с удалённых рабочих мест, а также производить поиск документов не только по содержанию, но и по атрибутам. Кроме того, система ведёт древовидную структуру электронного досье клиента и производит классификацию документов, предоставляя пользователю информацию в наглядном и понятном виде. Благодаря такому функционалу, как идентификация и контроль версий, а также аудит работы пользователей с документами на основании разграничения прав доступа, система автоматически контролирует весь процесс работы с документами. Для наиболее эффективной и быстрой работы пользователя с хранилищем данное решение обеспечивает пакетную регистрацию документов, одним из обязательных этапов которой является верификация данных, что исключает возможные ошибки при дальнейшей работе с документом.

Нана Глonti: Решение «Электронное досье клиента» позволяет также строить необходимые клиенту отчёты. К примеру, в случае недавнего проекта по внедрению этой системы в одном из крупнейших российских банков были разработаны отчёты, сообщающие об окончании срока действия кредитных карт контрагентов. Таким образом, теперь банк своевременно получает информацию о том, каким клиентам необходимо продлить или обновить карту.

— Какова архитектура современной системы электронного документооборота?

Нана Глonti: Архитектура современных систем электронного документооборота значительно различается в зависимости от пула задач, которые выполняет та или иная система. Например, в основе нашей системы лежит полнофункциональная платформа управления корпоративным контентом Oracle WebCenter Content 11g. Централизованное хранилище WebCenter Content предназначено для работы со всеми типами неструктурированных данных и позволяет использовать универсальные базовые сервисы для осуществления основных функций управления корпоративным контентом.

В качестве средства потокового сканирования

и распознавания данных используется программный продукт ABBYY FlexiCapture 10. Это программное обеспечение построено на технологиях потокового ввода данных и обработки документов компании ABBYY и представляет собой комплексное решение для задач по обработке бумажных документов и извлечения из них данных.

— Каковы на сегодня актуальные проблемы внедрения системы электронного документооборота?

Евгений Пустозёров: При выполнении проекта по внедрению СЭД могут возникать различные препятствия и ограничения. К примеру, возникает необходимость перестроить существующий в банке процесс работы с документами. Для этого, зачастую, требуются большие организационные и методологические изменения в работе банка. Препятствием также может являться необходимость введения в систему огромного количества архивных документов.

Нана Глonti: Тормозить процессы внедрения системы электронного документооборота могут и различные технологические вопросы (качество сканирования и распознавания документов, высокая доступность системы при лавинообразном росте объемов хранимых документов и увеличении пользовательской нагрузки, в том числе из территориально удаленных подразделений). Но все эти проблемы, безусловно, решаемы и не могут являться причиной отказа банков от внедрения СЭД, ведь современные технологии делают сервис банка ещё более качественным, ещё более комфортным для их клиентов.

реклама

II международная конференция

Digital Signage - альтернативы нет!

31 Мая - 1 Июня 2012
отель Корстон, Москва

Современный канал коммуникации с клиентом и персоналом:
Экраны | Цифровые вывески | Сенсорные терминалы

Построение систем Digital Signage
Digital branding
Внедрение стандартов OVB в индустрию DOOH
Актуальный контент vs. реклама
Отчисления правообладателям за видео контент

Организаторы: DigiSky, Adissy
Генеральный информационный партнер: digit
Стратегический информационный партнер: АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЖУРНАЛ
Информационная поддержка: News.RU, Ooh-tv, ПЛАС, outdoor, R&L

www.digitalsignagerussia.ru



Текст:

Елена Смольская