

ПЕРВЫЙ ШАГ НА ПУТИ К СЭД

Ольга Нечаева,

ведущий специалист по документообороту ЗАО «МЕТРОБАНК»

Специфика деятельности банковской структуры предъявляет особые требования к адаптации функциональных возможностей системы электронного документооборота (СЭД). Помимо решения классических бизнес-задач, СЭД в банке используется как эффективный инструмент взаимодействия с клиентами, а ощутимые для бизнеса преимущества её внедрения стимулируют руководство на дальнейшее развитие системы управления на основе информационных технологий.

Специфика деятельности банковской структуры предъявляет особые требования к адаптации функциональных возможностей системы электронного документооборота (СЭД). Помимо решения классических бизнес-задач, СЭД в банке используется как эффективный инструмент взаимодействия с клиентами, а ощутимые для бизнеса преимущества её внедрения стимулируют руководство на дальнейшее

СПРАВКА

ЗАО «МЕТРОБАНК» – высокотехнологичный, динамично развивающийся банк, представляющий собой универсальный финансовый институт. Он обслуживает как физических, так и юридических лиц, предоставляя весь спектр банковских услуг с использованием самых современных технологий и систем связи. Штат сотрудников – 200 чел.

развитие системы управления на основе информационных технологий.

Деятельность банка всегда сопровождается большими документационными потоками как внутри компании, так и при работе с клиентами. Однако с момента образования компании регистрация входящих и исходящих документов велась в бумажных журналах регистрации. При такой организации документооборота согласование внутри компании существенно усложнялось и затягивалось. А при отсутствии контроля исполнительной дисциплины некоторые документы, циркулирующие из кабинета в кабинет в бумажном виде или поступающие на рассмотрение руководителю, могли не регистрироваться либо вовсе теряться.

Для решения обозначившихся проблем руководство банка приняло решение перейти на электронный документооборот. При этом предстояло решить ряд задач. Среди них:

- оптимизировать процессы подготовки, согласования и утверждения документов и повысить их прозрачность;
- обеспечить быстрый поиск документов;
- внедрить систему контроля исполнительной дисциплины, что исключит случаи утери документов;
- организовать мониторинг трудозатрат работников на работу с документами.

Очень важно было с помощью системы электронного

документооборота (СЭД) сократить бумажный документооборот и создать единое хранилище документов и библиотеку нормативных документов.

Критерии выбора системы

Проектная команда банка, отвечающая за внедрение системы электронного документооборота, сформулировала основные критерии ее выбора. Так, при минимальной адаптации к потребностям банка с помощью функциональных возможностей системы должны решаться следующие задачи: регистрация входящих, исходящих и внутренних документов, контроль исполнительной дисциплины, учет проектов и мероприятий, согласование документов с поддержкой версионности, межведомственный документооборот. При этом хотелось иметь в системе возможность ручного и автоматического старта задач. В то же время система должна иметь открытый код и гибкие настройки программы на случай, если со временем потребуются некие доработки. Кроме того, поскольку для формирования юридически значимого электронного документооборота планирова-

Очень важно было с помощью системы электронного документооборота (СЭД) сократить бумажный документооборот, создать единое хранилище документов и библиотеку нормативных документов

лось применение электронной подписи, то система и её функционал должны соответствовать современным требованиям безопасности и конфиденциальности.

Не последнюю роль в списке критериев выбора системы играли и такие требования к ней, как дружелюбный интерфейс, что обеспечивает удобство работы в системе и быструю адаптацию и обучение сотрудников; наличие внешних специалистов, способных поддерживать систему во время всего периода её эксплуатации за адекватную цену; стоимость решения.

Проведя анализ СЭД, существующих на рынке, банк выбрал программный продукт «1С:Документооборот» и компанию «1С-КПД» в качестве своего партнёра по его внедрению и дальнейшему сопровождению.

Ход работ

На подготовительный этап автоматизации документооборота в банке ушел один месяц, что говорит о способности выбранной системы к быстрому развёртыванию. За это время были определены виды документов, их маршруты, согласующие и утверждающие лица.

В программе были настроены: справочники, виды документов, нумераторы, шаблоны документов и процессов, папки, права доступа.

Разработка регламентов работы с системой — руковод-

ство пользователя, регламент организации документооборота, положение об электронной подписи — заняла практически одну неделю, и ещё неделя понадобилась для их согласования внутри компании.

Ещё две недели понадобились для обучения и вовлечения сотрудников в работу с электронным документооборотом. Сначала презентовали систему и ее функциональные возможности, потом провели практические занятия в учебном классе и после этого проверили у сотрудников полученные знания, организовав электронное тестирование.

Таким образом, проект внедрения СЭД в банке был проведён за два месяца: стартовав в сентябре, программа автоматизации документооборота уже в октябре была введена в промышленную эксплуатацию.

Проблемы

Ни один проект не обходится без тех или иных проблем. Обычно они возникают непосредственно в процессе внедрения системы. В банке же проблемы обозначились при эксплуатации СЭД. Так, для реализации юридически значимого до-

Проект внедрения СЭД в банке был проведён за два месяца: стартовав в сентябре, программа автоматизации документооборота уже в октябре была введена в промышленную эксплуатацию

кументооборота применяется электронная подпись. Срок действия сертификата электронной подписи ограничен, как правило, одним годом. По истечении этого срока подпись становится недействительной, тем самым документ компрометируется. Необходимо было, чтобы система определяла действительность сертификата в момент подписания документа.

Банком было направлено официальное письмо в фирму «1С» с просьбой реализовать указанный функционал. К сожалению, на тот момент возможности платформы «1С» не позволяли реализовать данный механизм. Но вскоре был получен ответ, что в феврале 2014 года выйдет новая версия платформы, в которой этот вопрос будет решен. 27 февраля 2014 года это обещание было выполнено точно в срок.

Результаты внедрения

Внедрение системы электронного документооборота и результаты её использования позволили довольно быстро ощутить преимущества для бизнеса.

Во-первых, сократилось количество бумажных документов, поскольку все заявления, приказы, распоряжения, служебные записки, заявки и т.д. оформляются теперь только в электронном виде. Это привело не только к сокращению затрат на бумагу, но и сокращению трудозатрат на подготовку, согласование и утверждение документов.

Во-вторых, в любой момент времени, благодаря повышению прозрачности про-

цессов, можно узнать, кто, когда, с каким результатом, какие действия проводил с документом. Появилась возможность оперативного контроля исполнительской дисциплины (контролируется исполнение поручений руководства, приказов, распоряжений, протоколов заседаний Правления, подготовка ответов на входящие запросы, обращения клиентов и др.).

В-третьих, создана электронная библиотека нормативных документов, в которой любой документ можно найти за доли секунд.

И ещё, что очень важно и для банка, и для его клиентов — удобно автоматизирована работа с обращениями клиентов. На официальном сайте банка организована форма обратной связи, где клиент может написать обращение, которое сразу же попадает в СЭД и обрабатывается. Там же контролируются сроки подготовки ответов клиентам.

При этом следует отметить, что основным фактором, обеспечившим успех проекта, была поддержка и заинтересованность в результатах автоматизации документооборота со стороны руководства банка. Чёткая регламентация процессов и обучающие мероприятия позволили довольно быстро и эффективно вовлечь сотрудников в работу с системой.

А своевременная и ответственная поддержка пользователей системы со стороны её разработчика и партнёра по проекту, организация горячей линии способствовали повышению эффективности работы банка.