

Как выбрать СЭД

Ожидаемый функционал – это один из важных критериев для выбора СЭД



Текст: Оксана Дяченко

Проблема выбора системы электронного документооборота для многих банков является актуальной. Чтобы не переплачивать за лишнее или потом не пенять на отсутствие необходимой функции, в процессе выбора СЭД в конкретной организации учитывают множество важных факторов – объем документооборота, производительность системы, ее масштабируемость, возможность кастомизации под потребности банка и т.д. Перед внедрением СЭД необходимо просчитать риски и в первую очередь оптимизировать бизнес-процессы в банке, подготовить соответствующие регламенты и инструкции. Желательно все эти действия совершать с участием компании, которая будет заниматься внедрением системы.

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Оптимальная система документооборота должна сочетать сквозной контроль

за документационной деятельностью в корпоративной структуре с автономностью управленческих процессов в самостоятельных подразделениях. Таким образом, повышается скорость принятия решений и их исполнения за счет работы с электронными документами в компьютерной сети. Руководство получает возможность реально управлять работой с документами. Кроме того, снижается зависимость от персонала как носителя технологических знаний по оформлению и учету документов.

ВАЖНЫМИ КРИТЕРИЯМИ ВЫБОРА РАЗРАБОТЧИКА ЯВЛЯЮТСЯ ЕГО ЗРЕЛОСТЬ, УМЕНИЕ РАБОТАТЬ С КРУПНЫМИ КОМПАНИЯМИ, СТРАТЕГИЧЕСКИ ПЛАНИРОВАТЬ РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ

Выбирая ту или иную систему электронного документооборота, необходимо сразу определиться, что конкретно организация ожидает получить от внедрения СЭД. Иными словами, надо составить список наиболее важных требований.

Существует ряд общих требований к системам, среди которых руководитель центра документооборота Бинбанка Анна Васюнина называет следующие – полноту функциональности, удобство использования, скорость внедрения системы, гибкость настроек, возможности расширения функционала и интеграции с существующими информационными системами предприятия, высокую масштабируемость системы, возможность легкой адаптации, наличие качественной технической поддержки, репутацию вендора.

Для небольших кредитных организаций, конечно, одним из определяющих факторов выбора системы является совокупная стоимость владения СЭД.

Директор департамента развития информационных технологий банка Хоум Кредит Кирилл Кибалко говорит, что при выборе СЭД, как, впрочем, и при выборе любой крупной информационной корпоративной системы, рассматриваются все функциональные свойства данного продукта, возможность его развития, опыт эксплуатации в крупных организациях под большой нагрузкой, т.е. производительность.

Начальник отдела электронного документооборота Пробизнесбанка Георгий Долгих отмечает, что факторов, влияющих на выбор СЭД, очень много. Среди основных он выделяет возможность измерять стоимость и время работ в СЭД, мобильность, которая подразумевает, что с системой можно работать не только с компьютера, но и с iPad, с мобильного телефона. Важно также, чтобы процессами можно было управлять без непосредственного участия блока информационных технологий. Например, банковские аналитики в некоторых системах электронного документооборота могут самостоятельно выстраивать процессы в визуальной среде.

Наряду с этим в последнее время наблюдается тенденция перехода на тонкого клиента – появляется все

большее количество систем электронного документооборота, работающих с помощью браузеров, считает Георгий Долгих.

ПОЛНОТА ФУНКЦИОНАЛА

К системам электронного документооборота предъявляются определенные требования по их функционалу. Анна Васюнина (Бинбанк) к основным текущим требованиям отнесла, во-первых, полноценное управление документами с поддержкой всего жизненного цикла информации – от создания документа до его отправки на архивное хранение. Во-вторых, конфиденциальность информации с разграничением прав доступа различным категориям пользователей СЭД. В-третьих, возможность применения электронной подписи (ЭП), а также создания юридически значимого документооборота (данная позиция в основном интересна для органов государственной власти). В-четвертых, основные требования включают возможность кастомизации (изменения) СЭД под потребности компании. Далее, интеграцию с другими ин-

формационными системами, имеющимися в организации, – с ERP-системами (в первую очередь, с модулями HR, финансовыми модулями), CRM, ПО кадрового учета, банковскими, бухгалтерскими системами (1С), ПО АБВУУ, КриптоПРО. Кроме того, важным требованием является доступ и работа с информацией с различных мобильных устройств (iPad, Android и т.д.). Наконец, необходимо наличие бизнес-ориентированного workflow, обеспечивающего собственно взаимодействие сотрудников в бизнес-процессах.

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К СЭД – ПОЛНОТА ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ, УДОБСТВО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ, СКОРОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ, ГИБКОСТЬ НАСТРОЕК, ВОЗМОЖНОСТИ РАСШИРЕНИЯ ФУНКЦИОНАЛА

«Для повышения производительности работы система должна обладать простым, интуитивно понятным интерфейсом с возможностью персонализации контента в плане бизнес-функций пользователя, т.е. иметь несколько ви-

дов рабочих мест для различных категорий сотрудников», – считает Анна Васюнина.

РЕПУТАЦИЯ РАЗРАБОТЧИКА

Следующий большой блок, который банки учитывают при выборе СЭД, – это требования к разработчику, который должен предоставлять постоянно действующую оперативную техническую поддержку.

По мнению Анны Васюниной, в первую очередь надо обратить внимание на репутацию поставщика, наличие у него успешных проектов, на квалификацию персонала компании-интегратора.

Кирилл Кибалко (банк Хоум Кредит) важными критериями выбора разработчика считает его зрелость, умение работать с крупными компаниями, стратегически планировать развитие системы. «Кроме того, разработчик должен обладать финансовой стабильностью и понимать наши процессы, – подчеркивает Кирилл. – Также для нас критически важным является наличие рынка консультантов, которые могут

МНЕНИЕ ЭКСПЕРТА



Александр ОСИПОВ,
менеджер по продуктам
компании ЭОС

Современные ECM-системы помогают добиться повышения эффективности и оптимизации бизнес-процессов. У сотрудников банка возникает возможность быстрее находить необходимую информацию. Система

позволяет проводить полноценный аудит документов, обеспечивает коллективную работу и обсуждение рабочих вопросов в бизнес-контексте. Процесс согласования документов также становится более удобным за счет гибко настраиваемой автоматизации. Банк может быть уверен в том, что хранение документов и обмен ими производятся в безопасном режиме.

Результатами внедрения полноценной ECM-системы становятся более эффективная работа сотрудников, сокращение времени на однотипные операции, повышение контроля работы сотрудников и их ответственности, что, в конечном счете, положительно отражается на качестве обслуживания клиентов банка и на его конкурентоспособности.

При выборе СЭД имеет смысл обратить внимание на следующие параметры. Нужно создавать единую информационную

систему банка с общим интерфейсом, где пользователи смогут решать все насущные бизнес-задачи – работать с документами, исполнять поручения и контролировать их выполнение. Грамотно организованная система также предполагает создание единого хранилища нормативно-правовой документации, возможность учета и исполнения офисных заявок на канцелярию, переговорные, отпуска, в ИТ-службу. СЭД также выступает как фундамент для обеспечения внутренних коммуникаций, где хранятся телефонный справочник, новости для сотрудников, база знаний.

В системе документооборота должна быть предусмотрена возможность объединения справочников таких систем, как ERP и CRM, со справочниками ECM-системы. Немаловажно наличие как «тонкого» клиента (веб-доступ), так и «толстого» клиента (windows-приложение), а также возможность подключения мобильных устройств (iPAD и Android). Нельзя забывать и о настройках по ограничению и контролю прав доступа, шифрованию данных, использовании электронной подписи.

Разработка компании ЭОС – система EOS for SharePoint – полностью отвечает всем вышеперечисленным требованиям. Следует отметить, что современному банку классической СЭД уже недостаточно. Банковскому менеджменту требуется не только решение делопроизводственных задач, но и автоматизация сопутствующих бизнес-процессов на базе единой информационной системы в рамках всего предприятия.



Широкие возможности системы EOS for SharePoint

Опыт компании ЭОС по автоматизации электронного документооборота в банковской отрасли

Текст: Александр Осипов,
менеджер по продуктам компании ЭОС

Система EOS for SharePoint предоставляет большие функциональные возможности, которые заложены в коробочное решение: организацию централизованного хранения электронных документов, автоматизацию функции документооборота, а также подготовку проектов документов. С помощью системы возможны настройка специфических для конкретной организации процессов обработки документов и форм, настройка контроля исполнения поручений, а также организация повседневной работы пользователей с документами.

Любая финансово-кредитная организация, стремящаяся наладить грамотный и эффективный документооборот, рано или поздно приходит к необходимости его автоматизации. И здесь перед банком встает вопрос выбора конкретной системы автоматизации электронного документооборота.

Чтобы избежать впоследствии проблем при выборе СЭД, эксперты советуют обратить внимание на следующие факторы. Во-первых, дает ли система возможность быстрого реагирования на потребности банковского бизнеса. Во-вторых, сможет ли ИТ-служба финансово-кредитной организации самостоятельно поддерживать эту систему в будущем. В-третьих, как быстро в случае ротации ИТ-кадров банк сможет найти подходящего на рынке труда специалиста, способного оперативно разобраться в данной СЭД. Наконец, какими возможностями по интеграции с другими ИТ-системами, в частности ERP или CRM, обладает выбираемая ЕСМ-система.

Важнейшими факторами, свидетельствующими в пользу той или иной СЭД, являются возможность поддержки системы силами штатного системного ад-

министрирования, возможность ее обслуживания без знания программирования и уж тем более без использования специфического языка программирования, как это происходит у ряда российских вендеров СЭД.

Если ЕСМ-система построена на платформе, которая пользуется широкой популярностью среди ИТ-специалистов всего мира, тогда проблемы банка, стоящего перед выбором СЭД, решаются автоматически. Microsoft SharePoint как раз является очень известной и наиболее популярной платформой, позволяющей решать множество задач. Например, создавать корпоративный портал, личные сайты и профили пользователей, управлять файловыми хранилищами, осуществлять календарное планирование и проведение совещаний, обрабатывать заявки, управлять проектами, формировать отчеты по показателям эффективности, интегрироваться с другими учетными системами и т.д.

Удачным решением проблемы автоматизации электронного документооборота является система EOS for SharePoint, представляющая собой комплексную систему управления документами на базе платформы Microsoft SharePoint 2010.

Следует подчеркнуть, что главным отличием EOS for SharePoint от других СЭД на платформе SharePoint 2010 является то, что EOS for SharePoint – это готовое коробочное решение, которое подразумевает под собой минимум доработок. Система дает возможность легко переходить на новые версии продуктов Microsoft. Решение EOS for SharePoint отличается высоким быстродействием и масштабированием.

Дополнительная подсистема «Поточное сканирование» помогает легко и быстро перевести в электронный вид большой объем бумажных документов, также есть поддержка штрих-кодов. Кроме того, EOS for SharePoint дает возмож-

ность организовать юридически значимый электронный документооборот с помощью электронной подписи (ЭП). Приобретая «коробку» с системой, клиент получает полный комплект документации по ней и обучающие видеоуроки.

Уже на первом этапе внедрения система способна решать различные задачи, среди которых автоматизация документооборота, включающая в себя регистрацию, нумерацию, доступ, процессы подготовки, согласования и утверждения, контроль исполнения поручений, поточное сканирование, ЭП и шифрование. Также на базе EOS for SharePoint есть возможность построения электронного хранилища со своими справочниками, библиотеками файлов. Можно реализовать систему подачи заявок на бронирование переговорных, выдачу пропусков.

Среди последних выполненных проектов внедрения EOS for SharePoint в банках можно выделить проекты в М2М Прайвет Банке (конец 2011 года), СДМ-банке (начало 2012 года), Русском ипотечном банке (середина 2012 года).

Не вдаваясь в подробности каждого конкретного проекта, можно резюмировать некоторые общие результаты внедрений. В банках была осуществлена автоматизация документооборота, а также организованы хранилища нормативно-правовых актов (НПА), регламентирующие деятельность финансовых организаций. В результате процесс согласования стал более прозрачным, что позволило исключить потерю документов, уменьшить сроки согласования, увеличить ответственность сотрудников.

Подводя итоги, можно констатировать, что комплексная система EOS for SharePoint на базе единой платформы позволяет решить широкий круг задач без приобретения дополнительного ПО. Система будет расти и развиваться вместе с финансовой организацией, так как возможности наращивания функционала практически ничем не ограничены. □