

Автоматизация документооборота для розничного банка

Павел Каштанов

Директор по работе с клиентами компании Syntellect

Банковские услуги являются одной из наиболее динамично развивающихся сфер российского бизнеса. Объем рынка банковских услуг стремительно растет, а с вместе с ним растет и объем банковских документов.

Банковский документооборот можно условно разделить на общий документооборот — технологический процесс, который обеспечивает прямую и обратную связь в подразделениях, — и специализированный, связанный непосредственно с банковской деятельностью.

К специализированному банковскому документообороту можно отнести процессы создания и обработки документов, связанных с предоставлением банковских услуг: оформлением кредитных и дебетовых карточек, кредитов, заключением договоров по вкладам, расчетно-кассовым обслуживанием юридических лиц и т. п. Особую сложность вызывает организация той части специализированного документооборота, которая обеспечивает предоставление услуг, связанных с большим потоком обращений клиентов, сбором, обработкой и анализом информации.

Рассмотрим в качестве примера автоматизацию специализированного документооборота крупного банка, одним из направлений которого является розничное кредитование. Проект был реализован на системе управления документами и бизнес-процессами DocsVision.

Одной из основных сложностей автоматизации управления кредитными банковскими документами является необходимость обрабатывать большой объем структурированной информации. При реализации проекта главным требованием к системе было наличие средств фильтрации информации, отсеивание лишних данных и возможность интеграции с системой скоринга (механизма автоматического анализа кредитных рисков, обеспечивающего поддержку принятия кредитных решений). Решение DocsVision позволяет не только интегрироваться с имеющейся системой скоринга, но и смоделировать новую систему.

Еще одно существенное требование — гибкость настроек системы для следования изменениям бизнес-тре-

бований. Рынок предоставления кредитных услуг в настоящее время развивается в условиях жесткой конкуренции, и банки, а соответственно и система кредитования, должны чутко реагировать на новые идеи, позволяющие снизить риски и повысить конкурентоспособность предприятия.

Самый важный этап кредитного процесса — преддоговорной. Он включает в себя сбор и обработку большого количества документов: заявок на предоставление кредита, справок, копий удостоверений личности и т. п. Работу с документами ведут различные подразделения банка (отдел безопасности, юридический, отдел рисков, система скоринга). На данном этапе отсеивается более 50% заявок, и лишь для небольшой части входящих запросов результатом является заключение кредитного договора. Задача сбора информации из документов решается организацией потокового сканирования.

Специальные документные сканеры наилучшим образом справляются с задачей скоростного сканирования большого объема документов. Для отделов до 15 человек оптимально использование сетевых сканеров, например Canon ScanFront 220. Профессиональная версия этого сканера отвечает как требованиям бизнес-процесса сбора и обработки документов (скорость сканирования до 52 изображений в минуту), так и повышенным требованиям банков к безопасности (имеется аутентификация пользователя по отпечатку пальца). Возможность работать с одним сканером нескольких сотрудников с сохранением полученных образов в индивидуальной папке в корпоративной сети или пересылки по электронной почте напрямую, без использования ПК сокращает расходы на оборудование для ввода информации и значительно повышает эффективность работы банковского персонала.

Система автоматизированного специализированного банковского документооборота позволила сделать процесс более эффективным, прозрачным. Система разрешает регулировать нагрузку сотрудников в подразделениях, в некоторых случаях руководство банка даже привлекает ее к системе начисления сотрудникам бонусов (KPI's). ■