

Электронные досье клиентов: взвешенные решения и оптимизация

Текст: Сергей Хахамов

Стремительное развитие информационных технологий в настоящее время заставляет пересмотреть многие бизнес-процессы в банках и других финансовых организациях

Деятельность финансовых организаций предполагает обработку и упорядочивание большого количества досье клиентов. Речь идет не только о текущих поступлениях клиентских дел, но и о хранении в электронном виде архивных документов. Кроме того, при разветвленной филиальной структуре возникает необходимость контроля деятельности подразделений банков и компаний, а также снижения издержек при проведении внутренних проверок.

Собственно, документы клиентов — один из основных «участников» процессов, происходящих в банках или страховых компаниях.

Быстрый рост объемов бумажных документов, сложность одновременного доступа к ним нескольких специалистов способны снизить скорость и эффективность работы сотрудников, увеличить риск потери информации. Подчас региональные представительства компаний невольно затягивают выполнение операций в связи с тем, что на пересылку пакета документов уходит значительное время.

Решение корпорации ЭЛАР «Электронный архив клиентских дел» (ЭА КД), успешно внедряемое в банках и других организациях, ведущих досье частных клиентов (например, в АКБ «Московский банк реконструкции и развития», ИО «Казахстанская ипотечная компания»), способствует созданию базы консолидированной, оперативной и актуальной информации о состоянии кредитного процесса, обеспечивая при этом информационную безопасность и управление доступом. Решение позволяет удаленно контролировать деятельность филиалов и своевременно формировать подборки документов при подготовке к внутренним и внешним проверкам. Внедрение ЭА КД в общую организацию кредитного

процесса также обеспечивает значительные преимущества в скорости и удобстве обслуживания клиентов, что непосредственно влияет на уровень конкурентоспособности банка.

«Электронный архив клиентских дел» — модульное решение, которое комплектуется в зависимости от конкретных задач заказчика.

На участке оцифровки документов производится сканирование первичной документации, а также документов, поступающих от клиента на протяжении всего жизненного цикла договоров. Документы оцифровываются на промышленном сканирующем оборудовании. Так, высокопроизводительные документные сканеры ЭЛАР Скамакс обеспечивают скоростное поточное сканирование

расшитых документов. Данные сканеры рассчитаны на ежедневное сканирование до 60 тыс. листов. Планетарные сканеры ЭЛАР Планскан позволяют обрабатывать те досье, которые нецелесообразно или нельзя расширять по тем или иным причинам.

В случае, если объем документации очень большой, а сроки реализации сжаты, корпорация ЭЛАР предлагает услуги по сканированию и индексированию документов с использованием собственного парка оборудования. При этом сканирование может быть осуществлено как в производственных центрах корпорации, так и на территории заказчика. В последнем случае сканирование производится силами мобильных выездных бригад. Корпора-

САПЕРИОН

Компоненты САПЕРИОН обеспечивают решение различных задач по работе с документами: создание электронного архива, управление документами и данными, организация электронного документооборота и управление бизнес-процессами.

В частности, документы сортируются и классифицируются, а их быстрый поиск обеспечивается благодаря четкой и подробной индексации. С документами могут работать одновременно несколько сотрудников, в том числе находящихся в этот момент в разных филиалах банка. Документы можно передавать на удаленные участки, управляя маршрутами их движения. Доступ к клиентским досье строго регламентируется и контролируется. В электронные образы можно вносить пометки (текстовые маркеры, стрелки и т. д.), сохраняя при этом предыдущую версию документа.

САПЕРИОН объединяет корпоративные данные и документы в единую инфраструктуру организации, интегрируется с любыми информационными системами, которые есть в компании, и обеспечивает надежную управляемость крупным ресурсом. Соблюдение открытых стандартов, мощные программные интерфейсы (API COM, Java API и UBI) и наличие собственного внутреннего языка обработки событий (Event Script) обеспечивает легкость и надежность бесшовной интеграции с любыми системами. Это могут быть системы управления документооборотом (Босс-референт, LanDocs, Дело-Предприятие, DIRECTUM, DocsVision, CompanyMedia, Lotus Notes, Documentum, Hummingbird, StaffWare, DOCS Open/Fusion и др.), офисные приложения и транспортные системы (MS Office, MS Outlook, MS Exchange и др.), системы автоматизированного проектирования (AutoCad, Microstation, SolidWorks, E plan, Bentley, Windchill и др.), порталные решения (MS SharePoint Portal Server). Кроме того, САПЕРИОН наполняет бизнес-процессы и документооборот ERP-системы банка реальными документами, обеспечивает доступ к документам архива непосредственно из приложений ERP-системы.

ция ЭЛАР гарантирует защиту конфиденциальной и частной информации, содержащейся в документах, что подтверждается лицензиями на работу компании с секретными материалами.

Единый ресурс управления

Важной особенностью «Электронного архива клиентских дел» является то, что оно строится на базе программного обеспечения САПЕРИОН (см. врез), которое относится к системам управления контентом (ЕСМ). Значительное преимущество систем ЕСМ — их незаметность для конечных пользователей, которым не требуется дополнительного обучения для работы с новой системой, и у которых не возникает негативного отношения к нововведению.

По мнению уважаемой в ИТ отрасли аналитической фирмы «Kinetic Information», вариант внедрения системы САПЕРИОН должен быть обязательно рассмотрен каждой организацией, которая желает усовершенствовать управление своими информационными ресурсами.

При работе с кредитным портфелем ЭА КД позволяет производить поиск и формировать подборки для внутренних и внешних проверок.

Безопасность

База клиентских досье содержит строго конфиденциальную информацию, пропавшая или распространение которой не только могут нанести ущерб репутации компании, но и угрожают значительными финансовыми затратами.

«Электронный архив клиентских дел» полностью соответствует требованиям российского законодательства и нормативных документов Банка России по защите персональных данных.

Персональные данные, которые содержатся в архиве клиентских дел банка, защищаются целым набором инструментов. В частности, пароли и идентификаторы передаются по сети и хранятся исключительно в зашифрованном виде, отсутствует возможность изменения пароля методом замены объекта, хранящего зашифрованный пароль, ведется кон-

троль и подсчет попыток входа в систему (успешных и несанкционированных) и т. д.

Подсистема регистрации и учета обеспечивает возможность наблюдения действий пользователей в реальном времени на терминале администратора информационной безопасности, существует возможность фильтрации событий ИБ по произвольным критериям и сигнализации о наступлении событий, заданных администратором безопасности.

Резервное копирование и хранение информации на внешних накопителях с использованием стандартных программных и аппаратных средств обеспечивает повышение сохранности хранящейся в системе информации.

В системе предусмотрены возможности: проверки электронной цифровой подписи (ЭЦП) на любом документе (при её наличии); получения сведений по истории изменения прав на любой объект системы, в том числе пользователя; предоставления на рабочий стол администратора информационной безопасности полного списка пользователей с их учетной информацией, включая права доступа к документам и другим объектам системы.

Защищенный терминальный режим предполагает работу на центральной машине (терминальном сервере), при этом пользователь получает только графическую информацию на свой монитор и лишь осуществляет перенаправление ввода информации. Такой подход существенно упрощает сертификацию территориально распределенной системы, поскольку не требуется установка средств защиты на каждое рабочее место в главном офисе и филиалах компании.

Для обеспечения требований указания ЦБ РФ от 25 ноября 2009 г № 2346 У система ЭА КД обеспечивает надежное хранение электронного архива документов в современных роботизированных библиотеках, предназначенных для больших информационных массивов на DVD и BD носителях, которые гарантируют сохранность информации на срок не менее 50 лет. Модуль «Система архивного хранения» устроен таким образом, что исключает возможности перезапи-

[Рис. 1] Документы в электронном потоке



си, изменения и удаления документа из архива. Кроме того, осуществляется поддержка off-line хранилища со страховой копией архива и редко используемыми носителями.

Взвешенное решение

Компании и банки, внедряющие решение «Электронный архив клиентских дел», получают многопользовательский доступ к электронным копиям досье в режиме реального времени, повышение скорости взаимодействия между представителями организации, а также возможность конфиденциального надежного хранения различного рода информации в едином ресурсе. Банковские операции могут проводиться значительно быстрее: если раньше работа с досье клиента занимала несколько дней, то с электронным архивом на это будет уходить менее получаса. Возможности внесения изменений в существующие досье и просмотра документов в ретроспективе гарантируют актуальность информации, используемой в текущей деятельности. Все это способствует принятию взвешенных решений и дает значительный положительный эффект в управлении банковскими рисками.