

DocsVision в ВТБ24

Каждый банк, занимающийся розничным бизнесом, сталкивается с проблемой хранения документов. Оригиналы договоров, копии справок, анкеты и другие документы, предоставляемые клиентами при заключении контракта, входящие в состав клиентских досье, — все это требует специальных условий хранения и управления. Крупный банк, активно занимающийся оказанием услуг физическим лицам, вынужден хранить и обрабатывать огромные объемы бумажных документов, количество которых исчисляется десятками миллионов.

«Банк — это фабрика по производству документов, — рассказывает вице-президент, заместитель директора операционного департамента банка ВТБ24 Валерий Мендус. — Есть требования внешнего регулятора, касающиеся необходимости хранения документов, есть собственные потребности банка». Хранение огромного массива документов и поиск при необходимости в этом массиве нужного документа становятся серьезной задачей для банка, требующей специальных инструментов для решения.

Решать эту задачу банки могут как собственными силами, так и прибегая к услугам аутсорсинговых компаний, специализирующихся на организации архивного хранения. «Для небольших банков характерна модель собственного хранения, поскольку там для решений этой задачи не требуется больших площадей, — говорит Валерий Мендус из ВТБ24. — Если

банк крупный, активно работающий с физическими лицами, то предпочтительнее модель аутсорсинга». К настоящему времени на российском рынке сложилась ситуация, когда подавляющую часть услуг по архивному хранению банковских документов предоставляют две ком-

пании. Практическое отсутствие конкуренции приводит к высоким ценам на такие услуги.

По словам Валерия Мендуса, в начале 2009 г. Банк ВТБ — материнская компания ВТБ24 — запустил в эксплуатацию собственное архивное хранилище в одном из районов Москвы. Часть площадей была предоставлена банку ВТБ24 для организации центра хранения документов. «Перед нами встал вопрос: как организовать хранение? — рассказывает Валерий Мендус. — Банк вынужден обрабатывать большие объемы документов, в месяц прибавляется порядка 300 тыс. новых клиентских досье. Соответствующих технологий, позволяющих хранить и управлять подобным объемом бумажных документов, у нас не было». Сроки, выделенные на решение задачи, также были очень ограниченными. Согласно плану руководства банка в мае 2009 г. центр архивного хранения ВТБ24 должен был начать свою работу.

Для организации системы хранения и управления документами, хранящимися в архиве, банк ВТБ24 привлек компанию Syntellect. «В качестве систем для управления архивом мы рассматривали системы, используемые в компаниях, профессионально предоставляющих услуги по архивному хранению документов, — говорит Валерий Мендус. — Однако решение на базе DocsVision от компании Syntellect оказалось значительно дешевле, не уступая при этом по функциональности узконаправленным системам, к тому же решение достаточно легко адаптируется под новые требования банка».

Одна из главных проблем при организации архивного хранения банковских документов — организация доступа к тому или иному документу по запросам пользователей. Запросы могут быть инициированы как внутренними службами банка, так и со стороны внешних организаций, например регулирующих или налоговых органов. «Ключевой особеннос-

Вице-президент, заместитель директора операционного департамента банка ВТБ24 Валерий Мендус



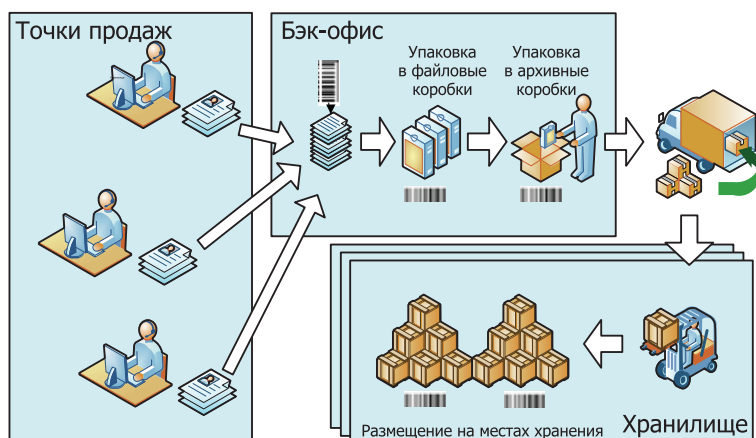


Схема процесса размещения документов в Архиве Банка



Руководитель проекта со стороны компании Syntellect
Алексей Иванов

тью данной системы является огромный объем (десятки миллионов) документов, находящихся на хранении и в обработке, — говорит Алексей Иванов, руководитель проекта со стороны Syntellect. — Одно неверное действие — и найти документ будет практически невозможно. В связи с этим при разработке системы особое внимание было уделено автоматизации контрольных процедур, составу ролей, интерфейсам рабочих мест и полномочиям каждой из ролей бизнес-процессов». Валерий Мендус из ВТБ24 также отмечает, что при выборе платформы DocsVision особое внимание уделялось тому, что она позволяет гибко настраивать бизнес-процессы и обеспечивать отслеживание пути документа на всех этапах его перемещений.

Учет документов и управление их перемещениями осуществляются с использованием технологий штрихкодирования. Так, например, при работе с клиентскими досье происходит их доставка из точек продаж банка в центры хранения. Там они обрабатываются, на них наклеиваются этикетки со штрихкодами, затем происходит упаковка документов в файловые коробки и архивные короба, которые доставляются в документохранилище и размещаются на стеллажных секциях с определенным идентификатором. Если от кого-то из сотрудников банка или сторонней уполномоченной организации поступает запрос на документ, система сообщает, в каком коробе и на каком стеллаже он хранится, затем короб изымается и доставляется сотрудникам архивного отдела для сканирования. Представитель банка, отправивший запрос, получает ссылку на электронный образ документа и в дальнейшем работает с ним. (Если для ра-

боты требуется оригинал документа, после доставки его в архивный отдел используется другой алгоритм.) После того как короб доставлен в архивный отдел и нужное досье из него изъято, он немедленно заполняется другим досье и отправляется обратно в хранилище. Таким образом удастся достичь оптимального заполнения и наиболее эффективного использования архивных площадей. При этом в системе в любой момент можно найти информацию, где находится тот или иной документ. По словам Валерия Мендуса, времени для получения необходимого документа (электронного образа) после запроса требуется ровно столько, сколько нужно, чтобы дойти до стеллажа, доставить нужный короб в архивный отдел, отсканировать требуемые документы и разместить бумажные документы обратно на хранение. Как правило, этот показатель не превышает 30 минут.

К настоящему времени в банке на базе решений DocsVision и UltraViews автоматизированы ключевые бизнес-процессы, связанные с архивным хранением документов, — размещение и изъятие документов. Построенная система обеспечивает учет мест хранения документов, привязку документов к емкостям и местам хранения, формирование и печать накладных на размещение документов, маршрутизацию документов по цепочке ролей бизнес-процессов, обработку запросов на изъятие, сканирование документов по запросам пользователей на изъятие и размещение электронных образов на сервере для обеспечения доступа, формирование отчетов по хранимым документам.

Сотрудники банка отмечают высокую скорость работы над проектом. За три месяца удалось настроить необходимые бизнес-процессы и внедрить технологии управления документами на базе DocsVision. Реализация проекта позволила повысить оперативность и удобство при пользовании архивными документами, а также получить существенные финансовые преимущества. «Мы смогли обеспечить большой объем обработки документов без увеличения численности персонала, что очень важно в условиях кризиса, — отмечает Валерий Мендус из ВТБ24. — В дальнейшем мы планируем развивать проект по переводу бумажных документов в электронный вид, чтобы минимизировать хранение документов в бумажном виде».

