



## Анастасия Косаревская: «EOS for SharePoint — полнофункциональная система для автоматизации бизнес-процессов банковской сферы»

О ТОМ, ГОТОВЫ ЛИ БАНКИ К ВНЕДРЕНИЮ ПОЛНОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ СЭД И КАК СОВРЕМЕННЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ ПОЗВОЛЯЮТ ОПТИМИЗИРОВАТЬ ВЕДЕНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА, РАССКАЗЫВАЕТ ГЛАВНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ ПО ВНЕДРЕНИЮ РЕШЕНИЙ НА ПЛАТФОРМЕ MICROSOFT SHAREPOINT КОМПАНИИ «ЭЛЕКТРОННЫЕ ОФИСНЫЕ СИСТЕМЫ» (ЭОС), К. Т. Н., АНАСТАСИЯ КОСАРЕВСКАЯ.

**«БАНКОВСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ»:**  
**Анастасия, каковы наиболее типичные проблемы на проектах по установке СЭД в банках? Какова, по вашим оценкам, технологическая готовность российских банков к внедрению полнофункциональных СЭД?**

**АНАСТАСИЯ КОСАРЕВСКАЯ:** Наиболее распространенной проблемой при внедрении СЭД в организациях банковской сферы является большое количество автоматизируемых бизнес-процессов. Значительные трудности возникают при необходимости формализовать как взаимодействия между ответственными лицами и исполнителями на определенном участке для решения оперативных задач, так и связи непосредственно между участками процесса для реализации решений руководства.

Если говорить о технологической готовности банков, то следует отметить, что сейчас в распоряжении банков имеются надежные интернет-каналы взаимодействия с высокой пропускной способностью, а также мощные аппаратные ресурсы. Кстати, наше решение EOS for SharePoint

позволяет наладить взаимодействие территориально-удаленных подразделений банка с центральным офисом, что в свою очередь приводит к повышению уровня контроля за деятельностью филиалов.

Поручения, распоряжения, деловая переписка, договоры, протоколы совещаний передаются непосредственно исполнителям вне зависимости от их территориального расположения; единое информационное пространство позволяет контролировать исполнение поставленных задач и отслеживать согласование проектов документов.

Таким образом, можно констатировать, что уже существует осознанная необходимость упорядочения бизнес-процессов внутри банка, создана методология, позволяющая решить эту задачу, и есть программные продукты, которые реализуют этот процесс в кратчайшие сроки и с гарантированным результатом.

В последнее время появилась тенденция применять уже разработанные методологии для решения текущих задач организации. В этом случае заказчик использует опыт специ-

алистов компании ЭОС для автоматизации собственных процессов, при этом не исключена ситуация, когда текущие процессы организации адаптируются под уже разработанные и внедренные методики.

**«Б. Т.»:** **Есть ли типичные проблемы, возникающие при интеграции СЭД с уже имеющимися в банке IT-системами (ERP или CRM)? Какие оптимальные варианты их решения вы можете предложить, исходя из своего опыта?**

**А. К.:** Всем известны плюсы и минусы типовых интеграций с другими IT-системами. Главный минус этих процессов связан с тем, что IT-систем в банке очень много и они очень разнообразны. При этом типовая интеграция может не соответствовать требованиям текущих бизнес-процессов.

Одно из оптимальных решений данной проблемы — организация процесса интеграции самостоятельно за счет возможностей, заложенных в платформу SharePoint (например, при помощи API-моделей, веб-

сервисов). Но это требует наличия разработчиков с опытом работы на данной платформе.

Поэтому в нашу систему заложено универсальное решение для интеграции практически с любой IT-системой. Главное преимущество EOS for SharePoint состоит в использовании промежуточного хранилища данных (например, таблицы БД) и возможности настройки его двусторонней или односторонней синхронизации с любым объектом нашего решения. Таким образом, для интеграции со стороны IT-системы достаточно реализовать выгрузку данных в промежуточное хранилище. Как показывает практика, такой подход к решению задачи интеграции помогает разрешить проблемы обеих сторон.

#### **«Б. Т.»: С какими сложностями сталкивалась ваша компания в банках при внедрении EOS for SharePoint?**

**А. К.:** Сложности довольно типичны и носят вполне рабочий характер. Требования заказчиков зачастую изменяются в процессе внедрения системы. Поэтому возникает необходимость оперативно реагировать на возникшие изменения, менять уже созданные настройки и осуществлять доработки.

Кроме этого, существует сопротивление инновациям со стороны сотрудников, участвующих в бизнес-процессах, и тут решение вопроса, как правило, зависит от конкретного банка. С точки зрения внедрения системы мы рекомендуем продумать бизнес-процессы, автоматизируемые на первом этапе внедрения, и грамотно подойти к обучению пользователей в фокус-группах. В качестве одного из этапов внедрения необходимо организовать процесс сбора пожеланий пользователей по результатам обучения и их учет при дальнейшей работе.

#### **«Б. Т.»: Расскажите, пожалуйста, подробнее об особенностях продукта EOS for SharePoint.**

**А. К.:** К особенностям его внедрения и использования следует отнести возможность своевременного управления изменениями, возникающими на любом этапе процесса эксплуатации. Нередко возникает ситуация, когда принятое решение устаревает еще до его реализации.

Решение EOS for SharePoint является мощным инструментом автоматизации бизнес-процессов и ведения электронного документооборота. Встроенные в решение возможности по настройке процессов позволяют быстро и с наименьшими затратами перенастроить систему в соответствии с обновленными требованиями заказчика.

Благодаря использованию решения EOS for SharePoint легко решается вопрос работы и хранения нормативной документации, при этом, как правило, производится первоначальная загрузка файлов НПА с метаданными и предоставление доступа в зависимости от требуемых условий.

Система позволяет взаимодействовать различным подразделениям банка, причем процесс прохождения согласования проекта документа или исполнения поручения является достаточно прозрачным, что придает решению статус системы поддержки принятия управленческих решений.


Один из примеров взаимодействия фронт-офиса и бэк-офиса — автоматизация процесса открытия счета юридического лица. Сбор комплекта документов, а главное — отслеживание наличия/отсутствия тех или иных сопровождающих документов, ведется в системе EOS for SharePoint. Далее с использованием EOS for SharePoint комплект документов проходит согласование и проверку, после чего данные передаются в АБС.

Следует отметить то, что, помимо использования готового решения, платформа SharePoint позволяет специалистам банка вести собственную разработку (например Help Desk, Service Desk), а также использовать решения сторонних разработчиков.

#### **«Б. Т.»: Сколько времени обычно занимают проекты по внедрению EOS for SharePoint?**

**А. К.:** Проекты по внедрению EOS for SharePoint бывают разного масштаба, в среднем срок внедрения составляет 2-3 месяца. Как показывает практика, большую часть времени проекта занимает обучение пользователей, поскольку заказчикам бывает сложно собрать учебную группу. В таком случае мы предлагаем обучающие видео-курсы для различных категорий пользователей, благодаря чему внедрение системы происходит значительно быстрее.

#### **«Б. Т.»: Ваша рекомендация — как банку оптимизировать подготовку к проекту по внедрению СЭД?**

**А. К.:** С моей точки зрения, основные моменты, которым необходимо уделить внимание, — это тщательная проработка задач автоматизации и подготовка рабочей группы по внедрению СЭД в банке. Если это вызывает затруднения, то мы предоставляем нашим потенциальным заказчикам анкету с вопросами, ответы на которые помогают прояснить цели и задачи проекта внедрения. А когда задачи понятны, можно приступать к подготовке ТЗ, предпроектному обследованию и т. д. Уже при подготовке к проекту мы вместе с заказчиком прорабатываем варианты архитектуры решения. 



Проект компании ЭОС по внедрению EOS for SharePoint в «Русском ипотечном банке» занял не более трех месяцев и сейчас находится на стадии тестовой эксплуатации. В перспективе планируется использовать платформу Microsoft SharePoint для организации корпоративного портала. Автоматизация бизнес-процессов и работы с другими видами документов будет осуществляться собственными силами IT-службы банка.