

необходимостью разработки нормативных документов по регулированию деятельности архивов и организаций, использующих электронный документооборот.

1. Ларин М. В. Электронные документы: вопросы теории и практики // Вестник РГГУ. Серия «Документоведение и архивоведение. Информатика. Защита информации и информационная безопасность». 2015. № 2. С. 53–63.

2. Храмовская Н. А. Создание современной нормативной правовой базы в области делопроизводства и архивного дела // Отечественные архивы. 2019. № 2. С. 26–34.

3. Юмашева Ю. Ю. Архивы электронных документов: проблемы и возможные решения // Коммуникации и общество. 2015. № 3. С. 61–66.

4. На пути цифровизации архивов // Государственный архив Российской Федерации. URL: <http://statearchive.ru> (дата обращения 05.02.2020).

5. Совместное заседание Комиссии по противодействию попыткам фальсификации истории в ущерб интересам России и Межведомственной комиссии по защите государственной тайны // Президент России. URL: <http://kremlin.ru/events/administration/8850> (дата обращения 05.02.2020).

6. Тихонов В. И. Архивное хранение электронных документов: проблемы и рекомендации // Эффективный электронный документооборот в органах государственного управления. URL: <https://www.mos.ru/mosarchiv/documents/trudy-i-publikacii/view/39607220> (дата обращения 05.02.2020).

Е. В. Корнилова
Российский государственный профессионально-педагогический университет (Екатеринбург)

Современные технологии работы с документами в кредитных организациях

Роль банковской системы и банков постоянно возрастает. Банк – часть основы экономики страны, тесно связан с деятельностью производственных объединений. Банковская система соединяет торговлю, промышленность, сельское хозяйство и население, становясь посредником между ними.

Кредитные организации предоставляют своим клиентам целый спектр услуг, начиная от традиционных депозитно-ссудных и расчетно-кассовых операций, составляющих основу банковского дела, до различных форм денежно-кредитных и финансовых инструментов, используемых банковскими структурами – лизинг, факторинг, траст и прочее. Поэтому для эффективного осуществления денежно-кредитной политики необходима налаженная, организованная работа с документами [1].

В эпоху цифровой трансформации банки и прочие финансовые компании становятся больше похожи на ИТ-компании, чем на традиционные финансовые институты. Их эффективность напрямую определяется скоростью, полнотой и эффективностью использования информации, а информационные технологии становятся основным конкурентным преимуществом.

Перед банками и прочими организациями финансового сектора сейчас в полной мере встают следующие вопросы:

– Как снизить издержки и повысить эффективность бизнес-процессов?

– Как соответствовать новым требованиям к скорости операций в условиях цифровой трансформации рынка?

– Как снизить риски работы на регулируемом рынке?

– И, наконец, как использовать возможности, предоставляемые кризисом, во благо бизнеса?

На эти вопросы, как минимум частично, помогут найти ответ системы электронного документооборота.

Система электронного документооборота (СЭД) – это система (компьютерная программа, программное обеспечение и тому подобное), позволяющая организовать и автоматизировать работу с электронными документами на протяжении всего их жизненного цикла. Сейчас в России продолжается активный рост рынка данных систем. Одна из распространенных СЭД – *Naumen DMS*.

Naumen DMS – система электронного документооборота и управления бизнес-процессами, разрабатываемая российской компанией *NAUMEN*. Возможности *Naumen DMS* позволяют применять ее для автоматизации бизнес-процессов ипотечного кредитования и кредитования малого и среднего бизнеса. Данная система имеет мобильное приложение [2].

Кредитный конвейер является одним из основных бизнес-процессов современного банка. И если при работе с «моментальными» потребительскими кредитами принятие решения и выполнение большинства операций сегодня происходят автоматически, то при работе с ипотечными кредитами и кредитами для малого и среднего бизнеса по-прежнему требуется участие специалистов банка на разных этапах процесса. Именно в таких случаях наиболее полезным будет решение по автоматизации бизнес-процессов *Naumen DMS*, позволяющее обработать поступившую заявку на кредит и направить ее по определенному маршруту движения.

В рамках кредитного документооборота *Naumen DMS* обеспечивает выполнение следующих операций:

- автоматический ввод в систему сканированных и распознанных форм типовых документов (например, паспортов и заявлений), а также массовый ввод всех необходимых скан-копий документов по заявке;
- прохождение согласования заявки на кредит по заданному маршруту с контролем сроков и результатов по каждому этапу;
- автоматизированное получение данных из внешних систем: АБС, бюро кредитных историй, скоринга;
- автоматическое формирование пакета документов (заявление, договор) по готовым шаблонам.

Кредитный документооборот на базе *Naumen DMS* позволяет достичь следующих результатов:

- сокращение срока рассмотрения кредитных заявок;
- оптимизация работы кредитных экспертов за счет уменьшения рутинной работы и увеличения количества заявок, обрабатываемых экспертом;
- снижение риска потери документов по кредитным заявкам;
- наглядность и подконтрольность всего процесса выдачи кредита от получения заявки до принятия решения. [4]

Клиентами данной системы выступают банки: Сбербанк, СКБ Банк, Альфа Банк, Банк «Россия», Промсвязьбанк, СвязьБанк, РНКБ Банк, *AsiaCredit Bank* (Республика Казахстан), Московский Индустриальный банк, «БЕЛПРОСБАНК», «Росгосстрах Банк» и многие другие.

Еще одним новшеством является *CRM*-система (*Customer Relationship Management*) – система управления взаимоотношениями с клиентами.

Усиление конкуренции между банками за привлечение клиентов требует от всех кредитных учреждений особого внимания к проблеме организации отношений с клиентами, расширения круга банковских услуг, повышения их качества, установления партнерских отношений между банками и его клиентами. Технологическая поддержка клиенто-ориентированной стратегии реализуется в виде *CRM*-систем, которые позволяют банку решать следующие задачи:

- наполнение и обеспечение сохранности базы данных о существующих и потенциальных клиентах;
- консолидация информации о контактах различных подразделений с каждым из клиентов в условиях работы многопрофильного банка;
- организация клиентской аналитики;
- организация массового информирования клиентов;
- снижение длительности маршрутизации и обработки запросов на информацию, поступающих от клиентов;

– обеспечение прозрачности бизнес-процессов и получения отчетности об эффективности работы подразделений, взаимодействующих с клиентами.

Внедрение CRM-системы позволяет руководству банка получать необходимую и достоверную отчетность, включая сведения о работе филиальной сети банка, непосредственно из единой информационной системы максимально оперативно [3].

В качестве примера готового решения для банков рассмотрим систему *Terrasoft CRM Bank*. Она предназначена для оптимизации процессов работы с потенциальными и существующими клиентами банка.

Система *Terrasoft CRM Bank* автоматически обменивается данными с автоматизированной банковской системой, телефонной станцией банка, почтовым клиентом и другими системами. Таким образом, обеспечивается управление в одном информационном поле всеми аспектами взаимодействия банка с клиентами.

Функциональность системы *Terrasoft CRM Bank* представлена 34 специализированными модулями, которые позволяют автоматизировать работу следующих департаментов банка:

- контакт-центр;
- управление по работе с розничными клиентами;
- служба работы с просроченной задолженностью;
- отдел управления частными финансами;
- управление по работе с корпоративными клиентами;
- отдел маркетинга.

Использование решения обеспечивает достижение следующих целей банка:

- организация процесса привлечения новых клиентов и взаимодействия с существующими;
- увеличение доходности клиентов банка, их развитие – активация перекрестных продаж, дополнительных продаж;
- оптимизация представления информации о клиентах и управление элементами документооборота;
- повышение эффективности работы сотрудников фронт-офиса, оптимизация взаимодействия департаментов банка;
- оптимизация планирования и анализа продаж [4].

Клиенты: Всероссийский Банк Развития Регионов, МСП банк, «Сбербанк Лизинг», Тинькофф Банк, Банк «Центр-инвест», «СЕВЕР-ГАЗБАНК», *AGBank*, Банк Дабрабыт, «Банк «Решение», Народный банк Казахстана, *Bank Respublika*, Альфа-Банк и многие другие.

Таким образом, в статье были изучены современные технологии работы с документами в банках, на примерах известных программ. Стало ясно, что технологии не стоят на месте, разрабатываются и вне-

дряются новые системы автоматизации документооборота и хранения документов.

1. *Рассолов И. М.* Электронный документооборот в банковской сфере: правовые проблемы // Банковское право. 2009. № 6. URL: <http://center-bereg.ru/h1091.html> (дата обращения 05.02.2020).

2. *Naumen DMS*. URL: <https://www.naumen.ru/products/dms> (дата обращения 05.02.2020).

3. *Мельникова А. В., Зварцева Е., Бирюкова Ю.* CRM-система для банка. Проблемы выбора и внедрения // Банковский ритейл. 2007. № 1. С. 15–17.

4. Террасофт *CRM Bank* – специализированное решение для автоматизации работы банка // Компания Террасофт. URL: <https://www.terrasoft.ru/company/news/6043> (дата обращения 05.02.2020).

М. А. Красник

Уральский федеральный университет (Екатеринбург)

Практика использования системы электронного документооборота *DIRECTUM* в УрФУ в 2017–2019 гг.

В настоящее время в период ускорения темпов развития информационных и компьютерных технологий в организациях все более актуальными становятся вопросы внедрения инновационных технологий в процессы управления и движения документов. Электронные документы все плотнее входят в повседневную жизнь организаций, постепенно вытесняя документы на традиционных бумажных носителях. Ощутимым преимуществом электронных документов, бесспорно, является то, что они способствуют повышению оперативности и прозрачности ведения дел.

Электронный документ – это «документ, информация которого представлена в электронной форме» [1]. То есть это документ, представленный в электронном виде, который возможно воспринять с использованием электронно-вычислительной техники, передать по информационно-телекоммуникационным сетям, а также обработать в информационных системах.

Электронный документооборот – это «документооборот с использованием автоматизированной информационной системы (системы электронного документооборота)» [1].

Система электронного документооборота (далее – СЭД) – это «организационно-техническая система, обеспечивающая процесс создания, управления доступом и распространения электронных доку-