

**Использование решений EMC Documentum и EMC Captiva  
для организации электронного документооборота  
в условиях централизации бэк-офисных функций**



## Требования к операционной модели Банка:

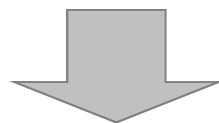
1. Обеспечение бесперебойного выполнения банковских операций
2. Минимизация операционных рисков
3. Минимизация времени выполнения операций
4. Минимальные затраты
5. Эффективная поддержка сервисной модели (подходов, принципов и правил организации продаж)

## Как выполнить требования?

1. Построить надежные операционные процессы, обеспечить необходимыми ресурсами, использовать надежные технологии
2. Минимизировать человеческий фактор
3. Автоматизировать ручные задачи, использовать функциональную специализацию (конвейер)
4. Повысить производительность труда, оптимизировать стоимость операционных процессов, использовать эффект масштаба
5. Обеспечить фронт-офис необходимыми инструментами и информацией, снизить нагрузку по выполнению бэк-офисных функций в точках продаж

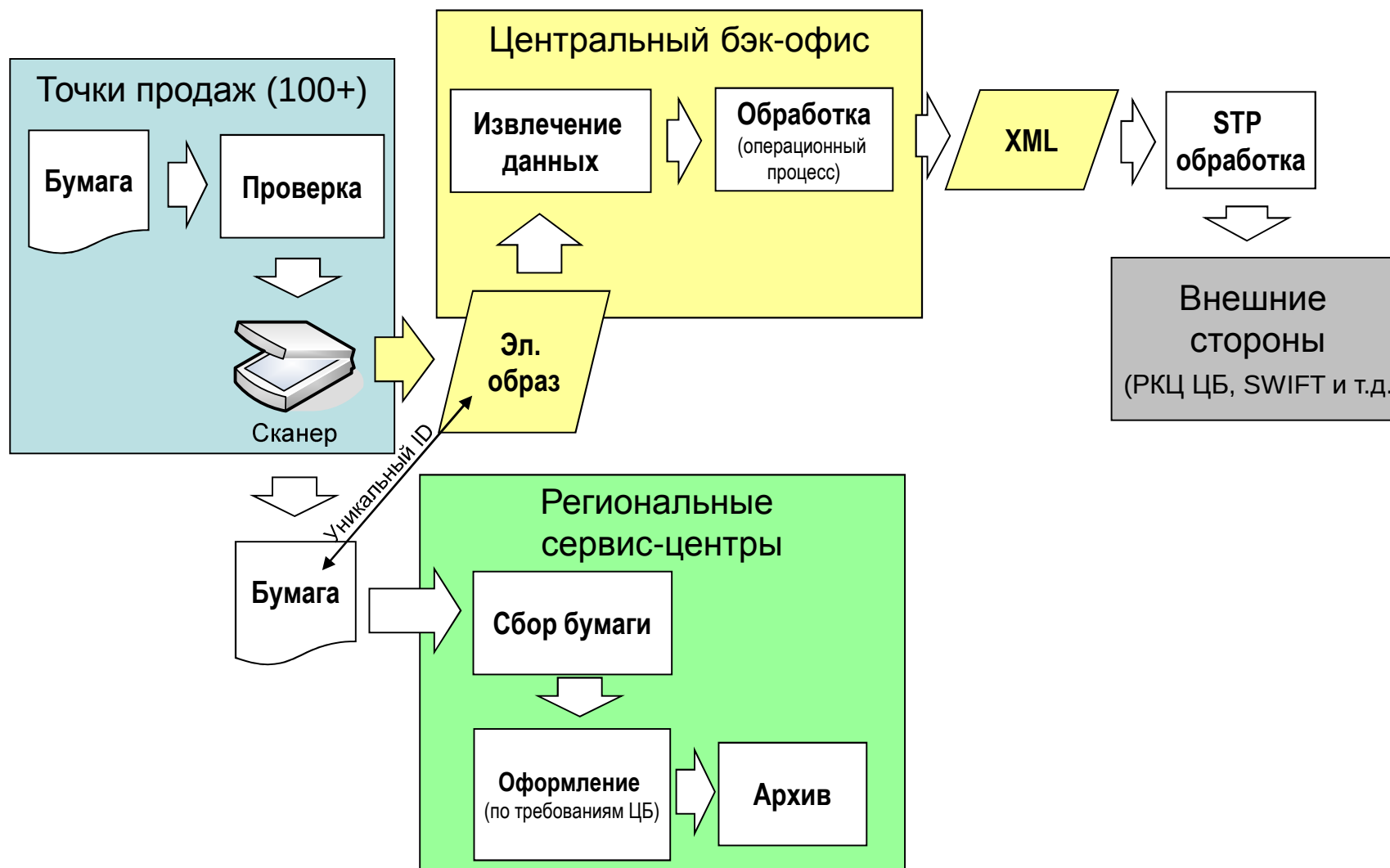
## Операционная модель: что осложняет выполнение требований?

1. Размер бизнеса (более 740 тыс. клиентов-физ. лиц., более 17,5 тыс. клиентов-юр. лиц, свыше 3700 сотрудников)
2. Территориально-распределенная структура (более 100 подразделений сети по всей России)
3. Высокая зависимость операционных процессов от бумажных документов, получаемых от клиентов по всей сети продаж
4. Жесткие требования законодательства и надзорных органов в части оформления и хранения бумажных документов
5. Отсутствие единого информационного пространства для организации распределенной работы



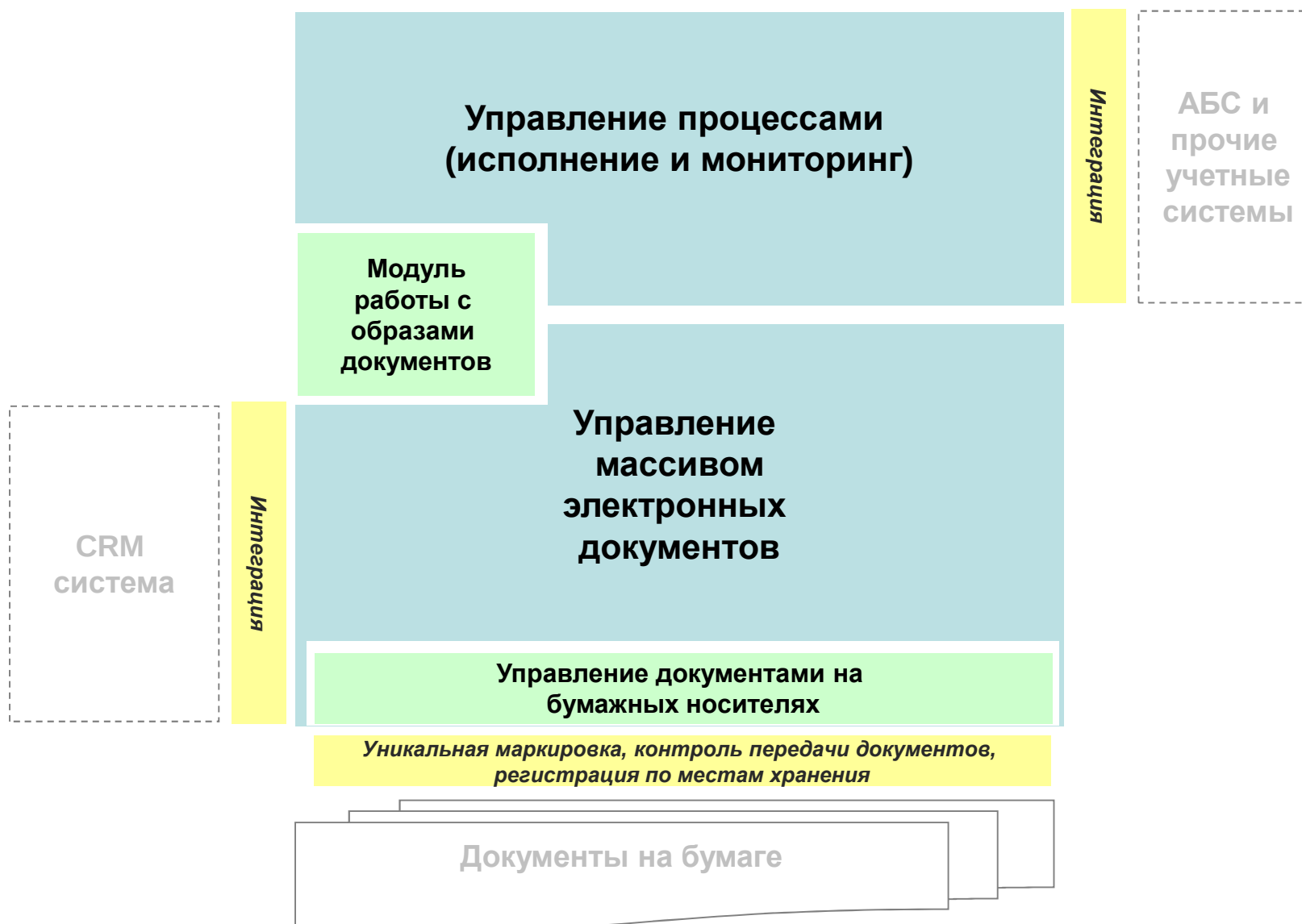
**«Сервисная платформа 2015»**

## Сервисная платформа 2015: идея



- Для эффективного централизованного процесса, начинающегося с приема документа от клиента, необходимо отделить содержание данного документа от его бумажного носителя.
- Основанием для выполнения процесса должен быть электронный документ.
- При этом документ на бумаге должен быть связан с электронным документом, т.е. в любой момент времени можно было определить где найти необходимый оригинал.

## Сервисная платформа 2015: компоненты



## Выбор ECM платформы

### Подход:

1. Сформировать видение набора необходимых платформ и компонентов
2. Выявить лидеров
3. Выбрать решение, лучше всего отвечающее требованиям

### Что смотрели:

1. IBM FileNet
2. OpenText Livelink
3. EMC<sup>2</sup> Documentum

### Что оценивали:

1. Полнота покрытия нашего видения системы компонентами платформ
2. Результат реализации pre-sale задачи по системе приема заявок на автокредит
3. Направление стратегического развития платформ в преломлении к стратегии развития операционной модели Банка
4. Возможности оптимизации общей стоимости владения за счет использования решений, используемых в Группе ЮниКредит.

## Сервисная платформа 2015: использование решений

### Сложный выбор:

Уже есть ABBYY, но покрывает ли все требования? А что с интеграцией?

Модуль  
работы с  
образами  
документов

Business Process Engine,  
Business Process Integrator,  
Business Activity Monitor

Process Integrator

АБС и  
прочие  
учетные  
системы

CRM  
система

Siebel connector

Documentum  
Content Manager

использование штрих-кодов и дополнительных  
атрибутов электронного документа

Документы на бумаге

## Выбор решения для модуля работы с образами документов



Хотели использовать уже имеющиеся решения от ABBYY (FineReader Bank и Form Reader), но...

1. Критически важна функциональность по распределенному сканированию в тонком клиенте
2. Необходимо от одной точки сканирования получать образы в разные процессы обработки
3. Не все процессы обработки требуют извлечения текста, для некоторых необходимо только определить тип документа
4. Требуется очень тесная, надежная и безопасная интеграция с другими компонентами

Поэтому решили подробно посмотреть решение от EMC - Captiva...

## Что сделали уже:

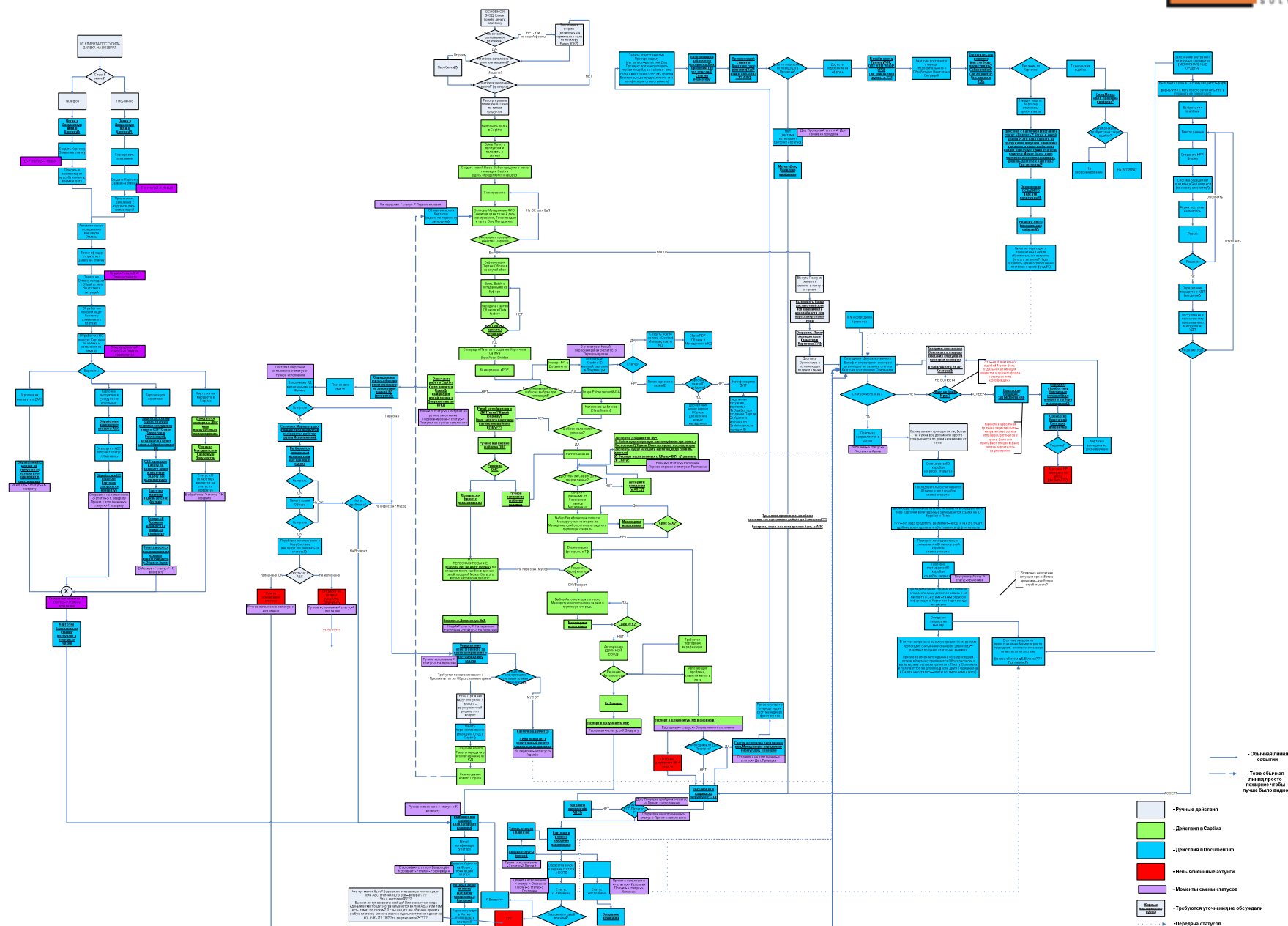
### ЕСМ Стратегия:

1. Текущие потребности Банка – порядка 29 решений.
2. Принцип повторного использования: определены 19 типовых модулей (use cases)
3. Проведено планирование и развертывание инфраструктуры с учетом развития
4. Разработан Регламент – единые принципы и подходы к организации развития и поддержки платформы

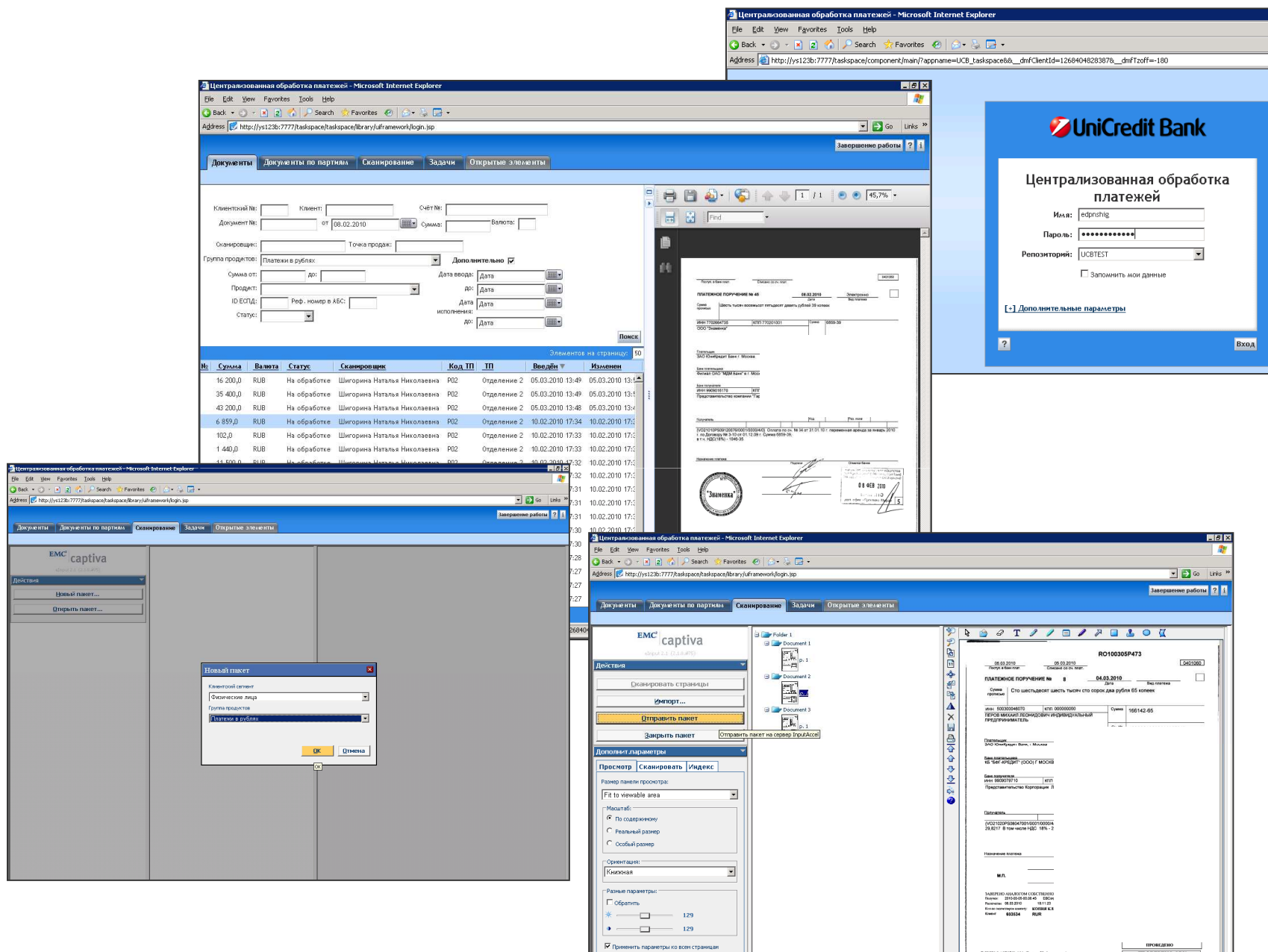
### Пилотный проект – «Централизация платежей»:

1. Детально проработан бизнес-процесс на базе принципов работы UniCredit Processes & Administration в Румынии (производят централизованную обработку платежей для всей Италии, Румынии и Болгарии, 1 сотрудник обрабатывает порядка 1000 платежей в день).
2. Идентифицировано более 30 типов документов для обработки, определены 15 маршрутов обработки с учетом локальной специфики
3. Создание шаблона распознавания по форматам 2-П «с нуля». Разработка и внедрение значительного числа специфических проверок (более 200 для 3х документов: ПП, ПТ, ИП)
4. Организована интеграция со справочниками и банковской системой с использованием корпоративной интеграционной шины
5. Разработана ключевая функциональность, установлена на пре-промышленной среде
6. С января 2010 года – опытная эксплуатация для нескольких отделений Москвы. Текущий объем – до 200 документов в день.

# «Централизация платежей» - принципиальная схема процессов



# Пилотное решение – интеграция TaskSpace + eInput (основные экраны)



## 2-П в Каптиве. Рабочее место операциониста (бэк-офис)

Dispatcher Validation - [STV-Платежи в рублях-20100211-120800-едrnsig]

Сообщение: **Подтвердите выбор**

Номер платёжного поручения: 7

Дата: 02.02.2010

Вид платежа:

Статус плательщика:

Сумма прописью: Тридцать семь тысяч рублей 00 копеек

Сумма: 37000-00

Расч/сч плательщика: 40802810200011137271

ИНН плательщика: 503213271050

КПП плательщика:

Платежник: ИП Степанов Д.В.

БИК банка плательщика: 044525545

Банк плательщика:

Платежный документ: 0000000545

Выберите нужное значение:

ИП Степанов Д.В.  
Индивидуальный предприниматель Степанов Данил Владимирович

Получатель:

Оплата по Счету №0000000003 от 25.01.10 за ящик электрический, в т.ч. НДС(18%) - 5644-07.

Dispatcher Validation - [STV-Платежи в рублях-20100211-123342-едrnsig]

Сообщение: **Электронно только для межрегиональных расчетов**

Номер платёжного поручения: 399

Дата: 01.02.2010

Вид платежа: Электронно

Статус плательщика:

Сумма прописью: Семь тысяч шестьсот семьдесят р

Сумма: 7670-00

Расч/сч плательщика: 40807810700011241455

ИНН плательщика: 9909211465

КПП плательщика: 774751001

Платежник: ПАО «Финансовый Промысел»

БИК банка плательщика: 044525545

Банк плательщика: ЗАО ЮНИКРЕДИТ БАНК Г. МОСКВА

Корр/сч банка плательщика: 301018103000000000545

БИК банка получателя: 044525224

Банк получателя: ЮНИКРЕДИТ УПР-ЩИЙ БАНК "ДИ

Корр/сч банка получателя: 301018101000000000224

Расч/сч получателя: 40702810640040101119

ИНН получателя: 5001001630

КПП получателя: 500101001

Получатель: ООО "НПО МОНИТОРИНГ" Балашиха

Вид операции:

|             |          |                       |
|-------------|----------|-----------------------|
| 001         | Сумма    | 7670-00               |
|             | Сч.№     | 40807810700011241455  |
|             | БИК      | 044525545             |
|             | Сч.№     | 301018103000000000545 |
|             | БИК      | 044525224             |
|             | Сч.№     | 301018104000000000225 |
| 01          | Сч.№     | 40702810640040101119  |
| ОСБ № 8038, | Вид оп.  | 01                    |
|             | Наз. пл. | Срок плат.            |
|             | Код      | Очер.плат.            |
|             |          | Рез.поле              |

№ 158 от 29.01.2010 года. В том числе НДС 1170 рублей.

## Ближайшие планы развития платформы

1. Архив клиентских дел физ. лиц (более 18 млн. листов), интегрированный с CRM системой (Siebel)
2. Построение сквозного автоматизированного бизнес-процесса для корпоративных кредитов (включая все связанные процессы документооборота)
3. Миграция функциональности баз Lotus Notes, используемых для клиентского документооборота. Оптимизация соответствующих процессов
4. Консолидация разрозненных решений, используемых для электронного документооборота «фронт – бэк» (Company Media, специализированные базы Lotus, временные разработки, e-mail и т.п.), и перевод бумажного документооборота «фронт – бэк» в электронный.
5. Реализация прочих решений, намеченных ECM стратегией

## “Lessons Learned”

1. Идея использования ЕСМ платформы для создания интегрированных процессов, связанных с организацией централизованной обработки документов, доказала свою правильность и реализуемость на практике.
2. Важнейшей и наиболее трудоёмкой составляющей проекта является детальная проработка и согласование требований, включая процессы и роли участников.
3. Решения EMC Documentum действительно позволяют в самые короткие сроки реализовать необходимый Банку автоматизированный бизнес-процесс.
4. Ограничения функциональных и интерфейсных «хотелок» исходят, в основном, от Каптивы. При разработке бизнес-процессов надо учитывать данную специфику.
5. Итеративный подход к разработке – наиболее приемлемый и оптимальный путь, особенно когда речь идет о внедрении «с нуля».

## Вопросы

### Роман Сидоров

*Главный эксперт отдела управления процессами и контроля качества*

*Организационный департамент*

*ЗАО ЮниКредит Банк*

*e-mail: [Roman.Sidorov@unicreditgroup.ru](mailto:Roman.Sidorov@unicreditgroup.ru)*

