

LABMA Bank.BPM+Dossier

Система управления бизнес-процессами и ведения клиентских досье для банка

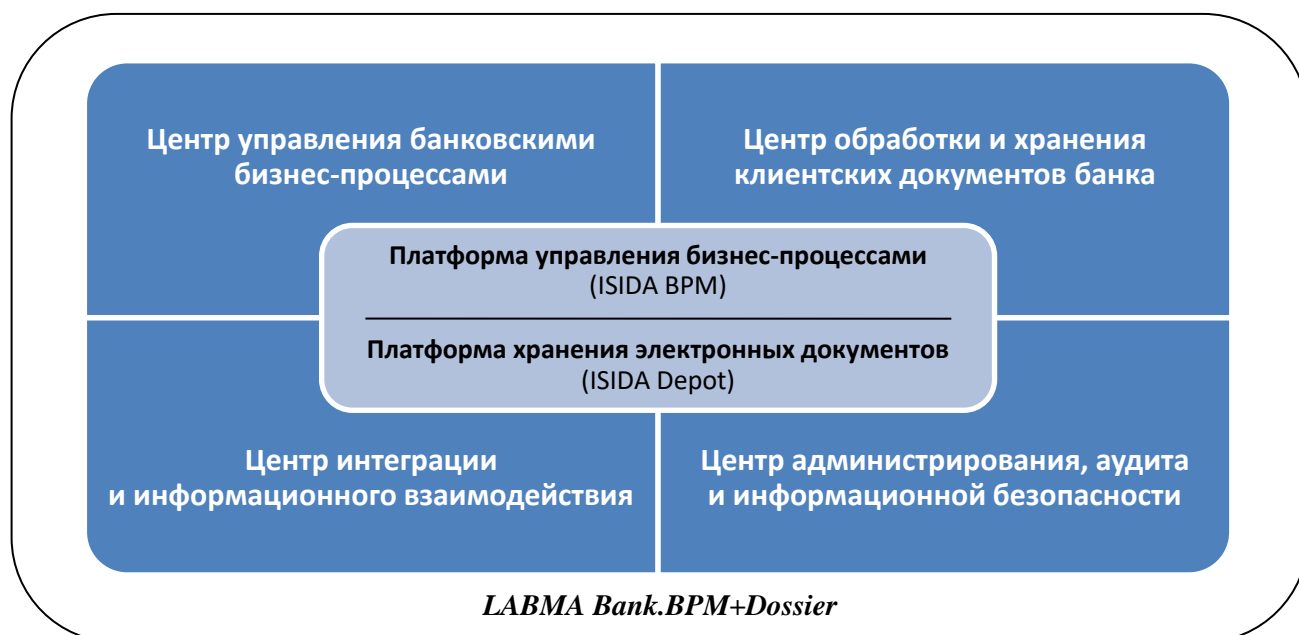
1. Обзор системы

LABMA Bank.BPM+Dossier (*) – программная система, предназначенная для описания, исполнения и контроля банковских бизнес-процессов, обработки и хранения клиентских документов, ведения и использования досье клиентов банка.

(*) Ранее (до ребрендинга, проведенного в 2020 г.) – «Процессинг клиентских документов банка».

Круг задач, решаемых системой LABMA Bank.BPM+Dossier, может быть очень широким. Например, система обеспечит охват кредитного процесса от предварительного взаимодействия с клиентом, приема от него заявки и принятия решения по ней до заключения кредитного договора, его исполнения, мониторинга состояния заемщика. Другие примеры – сквозное ведение электронного клиентского досье, управление логистикой и хранением клиентских документов на бумаге. В каждом банке имеется свой набор задач, подлежащих охвату такой системой. Все зависит от специфики банка, его размера, объема операций, наличия «узких мест» в работе подразделений и т. п. Кроме того, обычно некоторые участки банковских бизнес-процессов уже «принадлежат» тем или иным автоматизированным системам (например, системе фронт-офиса банка, АБС, аналитической системе), а некоторые являются «ручными» либо слабо унифицированными. Часто необходимо обеспечить как взаимодействие с уже существующими системами, так и выполнение требуемых действий в рамках целостного и сложного бизнес-процесса, управлять его ходом, обеспечивая требуемую производительность, а также выполнять мониторинг процесса в целом. Важной особенностью является высокая степень изменчивости банковских процессов – например, добавляются каналы взаимодействия с клиентом или вводятся новые контрольные операции в ходе согласования/одобрения заявки). Именно для охвата таких динамичных бизнес-процессов предназначена система.

В состав LABMA Bank.BPM+Dossier входят несколько крупных программных комплексов – универсальных *платформ* и специализированных *центров*. Они содержат большой набор разнообразных функциональных свойств (компонентов) – как базовых (например, для описания и исполнения бизнес-процессов, для хранения электронного контента), так и прикладных, предназначенных специально для банков (например, для автоматической верификации клиентских документов, для работы с кредитной заявкой, формирования залогового досье).



Платформа управления бизнес-процессами ISIDA BPM – это универсальная система класса *Business Process Management System* (BPMS), предназначенная для описания, исполнения и мониторинга различных бизнес-процессов – производственных, управленческих, логистических, документальных и т. п. ISIDA BPM поддерживает описание и исполнение как простых, так и сложных процессов: последовательных, параллельных, комбинированных; ветвящихся по условиям; имеющих возвраты/повторы и т.п. Для визуального описания процесса используется специальная нотация *Business Process Model and Notation* (BPMN). Процедуры – операции, исполняемые в точках процесса, создаются по унифицированной технологии; они могут быть пользовательскими или автоматическими. Адаптивная модель данных позволяет описывать как простые, так и сложные объекты, дополнять их структуру «на ходу» и автоматически создавать в базе данных области, соответствующие описанным типам объектов. В состав платформы входят различные компоненты: диспетчер процессов, конструктор объектов, визуальный дизайнер процессов, менеджер процедур, монитор исполняющихся процессов и др.

Платформа хранения электронных документов ISIDA Depot обеспечивает как надежное хранение контента, так и высокоскоростную оперативную обработку информации, в том числе в операциях помещения и поиска электронных документов. В основе информационной конструкции ISIDA Depot лежит понятие *электронного документа* – специального контейнера данных, состоящего, в общем случае, из трех составных частей: (1) содержания (пакет данных того или иного формата, графический либо текстовый файл и т. п.), секции реквизитов (учетных характеристик) и набора электронных подписей (ЭП). Наличие и состав каждой части определяются типом электронного документа, а типы, в свою очередь, устанавливаются, исходя из той или иной прикладной задачи. Кроме основных функций хранения объектов, ISIDA Depot предоставляет приложениям и ряд дополнительных возможностей, связанных с процессами создания и обработки электронных документов (поточное и индивидуальное сканирование, распознавание и автоматическое построение полнотекстового индекса, работа с ЭП и др.).

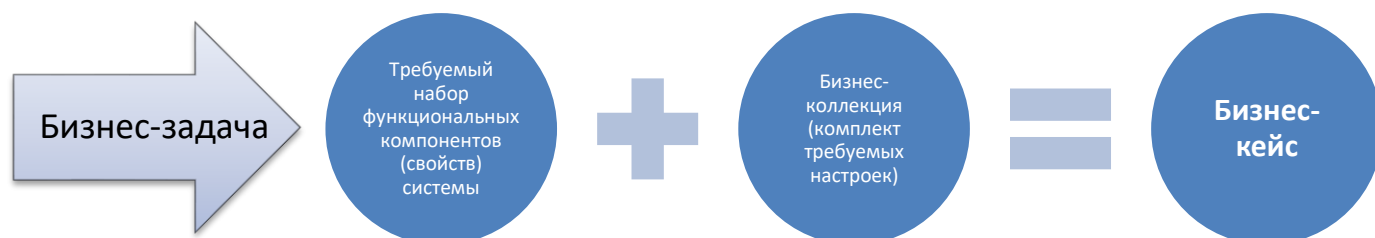
Центр обработки и хранения клиентских документов банка предоставляет специальные функции для решения различных задач формирования, обработки и хранения клиентских документов розничного и корпоративного бизнеса в электронном виде и на бумажных носителях, а также для ведения и использования клиентских досье. В рамках центра обеспечиваются формирование клиентских документов на основе шаблонов и загрузка документов из систем-источников, поддерживаются массовое и оперативное сканирование различных клиентских документов, их автоматическое интеллектуальное распознавание и разбор, автоматическая верификация документов и досье по различным критериям. Документы по клиентам и сделкам объединяются в электронные досье, которые предоставляются для работы с учетом установленных прав доступа. Для бумажных клиентских документов обеспечиваются регистрация досье и архивных коробов, проверка комплектности, учет размещения в архивохранилищах, работа с заявками, контроль выдачи и перемещения и др.

Центр управления банковскими бизнес-процессами содержит наборы специальных функций для управления процессами заключения и исполнения сделок, организации оперативного взаимодействия подразделений банка между собой и с клиентами, контроля хода процессов и соблюдения установленных регламентов и нормативов, накопления информации о клиентах и сделках из различных источников с целью формирования клиентских досье.

Центр интеграции и информационного взаимодействия обеспечивает обмен данными со смежными системами. Поддерживаются различные технологии взаимодействия: с помощью WEB-сервисов, через корпоративную интеграционную шину, посредством стандартных API.

Центр администрирования, аудита и информационной безопасности предоставляет функции по конфигурированию системы и управлению ее работой. В рамках центра осуществляется ведение справочников и классификаторов, настройка форм шаблонов документов и отчетов, конфигурирование экранных форм. Особый набор функций предназначен для обеспечения информационной безопасности (управление правами доступа к функциям и объектам системы, ведение журналов операций и др.).

Для решения тех или иных бизнес-задач функции системы требуемым образом группируются, образуя **бизнес-кейсы**. Кроме набора требуемых функциональных компонентов, в бизнес-кейс входит также соответствующий комплект настроек (конфигурационные параметры, служебные и справочные данные, описания объектов и процессов, сценарии обработки и др.). Такой комплект функционально-технологических настроек называется **бизнес-коллекцией**.



В составе системы LABMA Bank.BPM+Dossier имеются **типовые** (готовые) бизнес-кейсы для решения различных банковских задач. Состав типовых бизнес-кейсов постоянно расширяется и модифицируется, в том числе на основе накапливаемого опыта построения систем в банках. Наличие готовых кейсов облегчает и ускоряет внедрение. В рамках конкретного проекта берутся подходящие типовые бизнес-кейсы, которые затем подвергаются требуемой адаптации (перенастройке и/или доработке) с учетом специфики банка. Если требуется охватить совершенно новую задачу, или особенности заказчика не позволяют применить типовой набор функций/настроек, могут создаваться новые бизнес-кейсы – со своими комбинациями функциональных свойств и бизнес-коллекциями.

Имеющиеся на данный момент типовые бизнес-кейсы описаны ниже, в *разделе 2*.

В *разделе 3* приведена **Матрица свойств системы LABMA Bank.BPM+Dossier** – она показывает функциональные свойства системы и их входимость в типовые бизнес-кейсы.

Система LABMA Bank.BPM+Dossier построена в соответствии со стандартами трехзвенной промышленной программной архитектуры Java EE. Система не зависит от конкретных аппаратно-программных платформ, поддерживает работу в различных вариантах системного окружения и может использовать разнообразные базовые программные средства (серверы приложений, СУБД, балансировщики нагрузки и т.п.). В конструкции системы реализован ряд свойств, которые важны для обеспечения надежной работы в централизованной схеме развертывания и в условиях высокой нагрузки.

В зависимости от решаемых задач, система LABMA Bank.BPM+Dossier приобретает (лицензируется) в требуемом варианте комплектации (то есть с нужным составом функциональных свойств). Кроме того, при лицензировании учитываются различные количественные параметры (например, максимальное количество регистрируемых в единицу времени сделок/досье). Число пользователей системы не ограничивается.

Решение поставленных бизнес-задач обеспечивается путем внедрения системы. Как уже отмечалось выше, в ходе внедрения выполняется адаптация системы для поддержки специфики конкретного банка. Внедрение также включает установку и тестирование программного обеспечения, ввод служебных и справочных данных, организацию информационного взаимодействия со смежными системами, выпуск эксплуатационной документации, подготовку персонала (администраторов и пользователей), проведение опытной эксплуатации с внесением изменений в настройки по возникающим требованиям. Последующее сопровождение включает «горячую линию» технической поддержки и регулярное обновление версий системы.

2. Типовые бизнес-кейсы в составе системы LABMA Bank.BPM+Dossier

Ведение досье клиентов - физических лиц (Досье-ФЛ)

- Загрузка электронных клиентских документов из систем-источников.
- Сканирование клиентских документов (on-line и поточное).
- Разбор массива клиентских документов.
- Хранение клиентских документов в электронном виде, формирование клиентских досье.
- Автоматическая верификация клиентских документов и досье.
- Работа с электронными клиентскими досье.
- Управление логистикой и хранением клиентских документов на бумажном носителе.

Ведение досье клиентов - юридических лиц (Досье-ЮЛ)

- Загрузка электронных клиентских документов из систем-источников.
- Сканирование клиентских документов (on-line и поточное).
- Разбор массива клиентских документов.
- Хранение клиентских документов в электронном виде, формирование клиентских досье.
- Автоматическая верификация клиентских документов и досье.
- Работа с электронными клиентскими досье.
- Управление логистикой и хранением клиентских документов на бумажном носителе.

Открытие счета клиента – физического лица (Счет-ФЛ)

- Формирование заявки.
- Оформление сделки.
- Подтверждение руководителем.
- Открытие счета в АБС.
- Выдача карты (карточный счет).

Открытие счета клиента – юридического лица (Счет-ЮЛ)

- Формирование заявки.
- Оформление сделки.
- Получение экспертных заключений от служб банка.
- Подтверждение руководителем.
- Открытие счета в АБС.

«Кредитный конвейер» для розничного бизнеса банка (Конвейер-ФЛ)

- Формирование заявки.
- Предварительный анализ заявки.
- Проверка по «черным спискам».
- Получение результатов скоринга.
- Получение результатов проверки от бюро кредитных историй.
- Проверка по «серой зоне».
- Формирование заключения о предмете залога.
- Подготовка проекта решения.
- Принятие решения.
- Информирование клиента о принятом решении.
- Оформление сделки.
- Открытие счетов и выдача кредита.
- Передача клиентских досье на хранение.
- Сопровождение кредита.

«Кредитный конвейер» для корпоративного бизнеса банка (Конвейер-ЮЛ)

- Формирование заявки.
- Предварительный анализ заявки.
- Получение экспертных заключений от служб банка.
- Подготовка проекта решения.
- Принятие решения.
- Информирование клиента о принятом решении.
- Оформление сделки.
- Открытие счетов .
- Передача клиентских досье на хранение.
- Сопровождение кредита.

3. Матрица свойств системы LABMA Bank.BPM+Dossier

Обозначение входимости функциональных свойств/компонентов системы в типовые бизнес-кейсы: ◆ - обязательно входит; ✓ - может включаться как опция; ✗ - не входит.

№	Функциональное свойство/компонент	Бизнес-кейсы					
		Досье-ФЛ	Досье-ЮЛ	Счет-ФЛ	Счет-ЮЛ	Конвейер-ФЛ	Конвейер-ЮЛ
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[8]
1. Платформа хранения электронных документов (ISIDA Depot)							
1.1	Хранилище электронных документов	◆	◆	◆	◆	◆	◆
1.2	Визуальные сеансы CRUD для электронных документов	◆	◆	◆	◆	◆	◆
1.3	Поддержка использования электронных подписей	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.4	Администрирование хранилища электронных документов	◆	◆	◆	◆	◆	◆
2. Центр обработки и хранения клиентских документов банка							
2.1. Контур обработки и хранения клиентских документов в электронном виде							
2.1.1	Ведение учетных карточек клиентов	◆	◆	◆	◆	◆	◆
2.1.2	Хранение электронных клиентских документов	◆	◆	✗	✗	✗	✗
2.1.3	Хранение электронных клиентских досье	◆	◆	✗	✗	✗	✗
2.1.4	Поиск электронного клиентского досье и работа с ним	◆	◆	✗	✗	✗	✗
2.1.5	Генерация форм клиентских документов по шаблонам	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.1.6	Поточное сканирование и помещение клиентских документов	✓	✓	✗	✗	✗	✗
2.1.7	Online-сканирование и помещение клиентских документов	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.1.8	Online-фотографирование и помещение клиентских документов	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.1.9	Автоматическая загрузка из систем-источников и помещение клиентских документов	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.1.10	Ручной разбор массива клиентских документов	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.1.11	Ручная верификация клиентских документов	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.1.12	Автоматическая типизация клиентских документов по QR-коду с применением технологии «электронных трафаретов»	✓	✓	✗	✗	✗	✗
2.1.13	Поточная автоматическая верификация клиентских документов с применением распознавания и технологии «электронных трафаретов».	✓	✓	✗	✗	✗	✗
2.1.14	Автоматическая online-верификация клиентских документов с применением распознавания и технологии «электронных трафаретов».	✓	✓	✗	✗	✗	✗
2.1.15	Ведение реестра учета досье	✓	✓	✗	✗	✗	✗
2.1.16	Поддержка дополнительной верификации клиента службой безопасности	✓	✓	✗	✗	✗	✗

[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[8]
2.2. Контур логистики и хранения клиентских документов банка на бумажном носителе							
2.2.1	Формирование и сверка актов приема-передачи	✓	✓	✗	✗	✗	✗
2.2.2	Регистрация клиентских досье и архивных коробов	✓	✓	✗	✗	✗	✗
2.2.3	Создание/Изменение учетных карточек досье клиентов	✓	✓	✗	✗	✗	✗
2.2.4	Контроль полноты доставки документов досье	✓	✓	✗	✗	✗	✗
2.2.5	Поиск и просмотр учетной карточки досье клиента	✓	✓	✗	✗	✗	✗
2.2.6	Передача архивных коробов на внеофисное хранение	✓	✓	✗	✗	✗	✗
2.2.7	Формирование и контроль исполнения запросов на передачу архивных коробов (внеофисное хранение, другой архив)	✓	✓	✗	✗	✗	✗
2.2.8	Размещение архивных коробов	✓	✓	✗	✗	✗	✗
2.2.9	Изъятие архивных коробов	✓	✓	✗	✗	✗	✗
2.2.10	Управление архивохранилищами	✓	✓	✗	✗	✗	✗
2.2.11	Исполнение и контроль заявок на операции с бумажными документами	✓	✓	✗	✗	✗	✗
2.2.12	Управление нарядами	✓	✓	✗	✗	✗	✗
2.2.13	Контроль полноты архивных коробов	✓	✓	✗	✗	✗	✗
2.2.14	Контроль перемещения единиц хранения	✓	✓	✗	✗	✗	✗
2.2.15	Контроль возврата досье	✓	✓	✗	✗	✗	✗
2.2.16	Разбор нештатных ситуаций	✓	✓	✗	✗	✗	✗
2.2.17	Печать штрихкодов/QR-кодов	✓	✓	✗	✗	✗	✗
3. Платформа управления бизнес-процессами (ISIDA BPM)							
3.1	Конструктор объектов	✗	✗	◆	◆	◆	◆
3.2	Менеджер процедур	✗	✗	◆	◆	◆	◆
3.3	Дизайнер процессов	✗	✗	◆	◆	◆	◆
3.4	Диспетчер процессов	✗	✗	◆	◆	◆	◆
3.5	Монитор процессов	✗	✗	◆	◆	◆	◆
4. Центр управления банковскими бизнес-процессами							
4.1. Контур обработки и хранения клиентских заявок							
4.1.1	Хранение клиентских заявок	✗	✗	◆	◆	◆	◆
4.1.2	Формирование клиентской заявки	✗	✗	◆	◆	◆	◆
4.1.3	Изменение клиентской заявки	✗	✗	◆	◆	◆	◆
4.1.4	Голосование по клиентской заявке	✗	✗	◆	◆	◆	◆
4.1.5	Принятие решения по клиентской заявке	✗	✗	◆	◆	◆	◆
4.1.6	Согласование клиентской заявки	✗	✗	◆	◆	◆	◆
4.1.7	Визирование документов клиентской заявки	✗	✗	◆	◆	◆	◆
4.1.8	Взаимодействие с клиентом по электронной почте	✗	✗	◆	◆	◆	◆

[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[8]
5. Бизнес-коллекции (комплекты функционально-технологических настроек для бизнес-кейсов)							
5.1	Ведение клиентских досье физических лиц (Досье-ФЛ)	◆	✖	✖	✖	✖	✖
5.2	Ведение клиентских досье юридических лиц (Досье-ЮЛ)	✖	◆	✖	✖	✖	✖
5.3	Открытие счета клиента – физического лица (Счет-ФЛ)	✖	✖	◆	✖	✖	✖
5.4	Открытие счета клиента – юридического лица (Счет-ЮЛ)	✖	✖	✖	◆	✖	✖
5.5	Кредитный конвейер для розничного бизнеса банка (Конвейер-ФЛ)	✖	✖	✖	✖	◆	✖
5.6	Кредитный конвейер для корпоративного бизнеса банка (Конвейер-ЮЛ)	✖	✖	✖	✖	✖	◆
6. Центр администрирования, аудита и информационной безопасности							
6.1	Ведение общих и специальных справочников	◆	◆	◆	◆	◆	◆
6.2	Ведение шаблонов форм документов	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6.3	Аудит операций и объектов	◆	◆	◆	◆	◆	◆
6.4	Планировщик заданий	◆	◆	◆	◆	◆	◆
6.5	Управление ролями	◆	◆	◆	◆	◆	◆
6.6	Управление правами доступа	◆	◆	◆	◆	◆	◆
6.7	Конструктор отчетов	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6.8	Менеджер уведомлений	◆	◆	◆	◆	◆	◆
6.9	Конструктор экранных форм	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7. Центр интеграции и информационного взаимодействия							
7.1	Поддержка взаимодействия через файловый обмен	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7.2	Поддержка взаимодействия через WEB-сервисы	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7.3	Поддержка взаимодействия через интеграционную шину	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7.4	Поддержка взаимодействия через API	✓	✓	✓	✓	✓	✓