



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
«ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ»

**Выпускная квалификационная работа на
тему: «Автоматизация деятельности
сотрудника предприятия финансовой сферы
на примере ПАО «Совкомбанк»**

Выполнил: _____

Проверил: _____



2023 год



Цель и задачи исследования

Цель: совершенствование автоматизации деятельности сотрудника банка.

Задачи:

- 01** Описать теоретические аспекты автоматизации деятельности предприятия финансовой сферы;
- 02** Провести анализ автоматизации коммерческого банка;
- 03** Предложить проект мероприятия по совершенствованию автоматизации коммерческого банка.



СОВКОМБАНК

Объект и предмет исследования



Объект исследования -
коммерческий банк ПАО
«Совкомбанк».



Предмет исследования -
система автоматизации в
коммерческом банке ПАО
«Совкомбанк».



Актуальность темы исследования



Один из способов сократить издержки в любой компании - интегрировать автоматизацию бизнес-процессов в систему управления. Она избавит большое количество сотрудников от монотонной и рутинной работы. Хотя автоматизация разных уровней внедряется повсеместно в компании различного масштаба, многое остаётся мало изученным. Банковская и финансовая сфера на сегодняшний день больше любой другой подвержена влиянию эволюции цифровых технологий. Отраслевая специфика не позволяет легко и быстро подстроиться под тренды, диктуемые потребительским спросом и цифровизацией, так как приходится учитывать множество других факторов - тоже постоянно меняющихся. Глобальное распределение капиталов, новые законодательные инициативы, способы взаимодействия с клиентами, нестабильная стоимость и различия в технической реализации платежных транзакций, инновации в информационных технологиях - все это напрямую влияет на автоматизацию банковской деятельности. В то время как требований становится все больше, конкуренция растет, а сроки на реализацию необходимых изменений только сокращаются.

Крупные технологические компании и финтех-стартапы становятся активными участниками в секторе финансовых услуг и агрессивно захватывают рыночную долю, ранее безраздельно принадлежавшую традиционным банковским структурам. Поэтому банкам необходимы инструменты, которые позволят быстрее реагировать на рыночные вызовы и предлагать доступные по цене и более персонализированные альтернативы традиционным банковским продуктам и услугам.

Цифровая трансформация позволяет решить большинство проблем, актуальных для финансовой сферы в современном мире. Непрерывная цифровизация - единственный способ поддерживать конкуренцию в условиях постоянно меняющихся требований бизнеса.

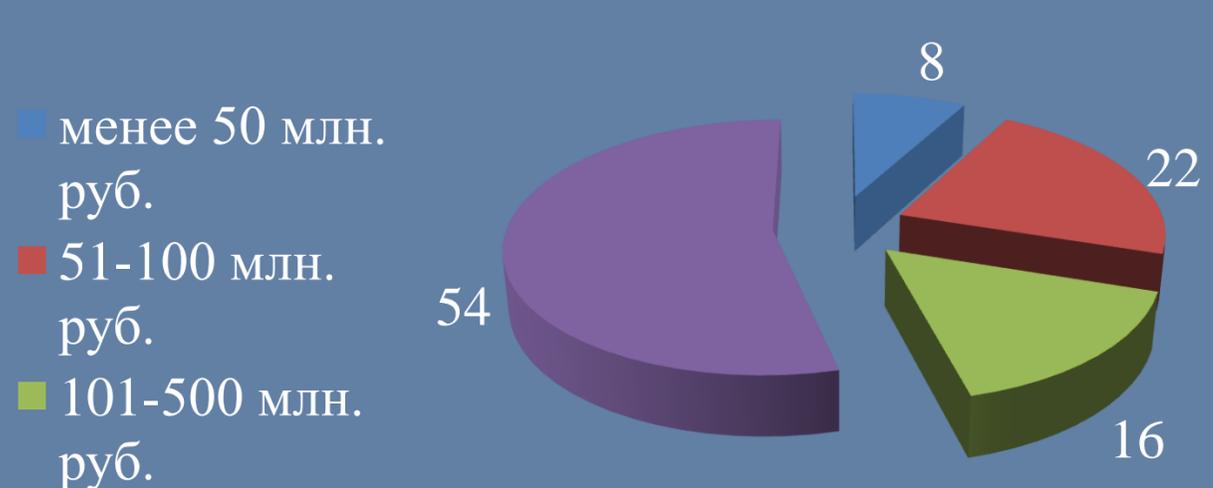
Сейчас клиенты банков выдвигают к ним серьезные требования по качеству и скорости обслуживания. Если бы все запросы выполнялись в ручном режиме, а заявления и корреспонденция уходила почтой, то даже соотой части того, что сейчас выполняется в банке, исполнено бы не было. Чем быстрее банк проводит операции, тем выше лояльность клиента. В современном банке ежеминутно исполняются миллионы различных транзакций и проводок. При этом информация не только обрабатывается, но и формируется отчетность. Все это было бы нереально без автоматизации банковской системы.

Теоретические аспекты исследования

Автоматизированная банковская система (АБС)-это комплекс систем технического программного обеспечения, разработанный для автоматизации различных процессов и проведения операций.

Преимущества от автоматизации банковских услуг: повышенная операционная эффективность, повышение лояльности, улучшение клиентского опыта, снижение подверженности рискам, повышение привлекательности компании на рынке труда, ускоренная цифровая трансформация.

Расходы российских банков на проекты по автоматизации в 2021г.,%



Прогноз динамики темпов автоматизации российских банков, %

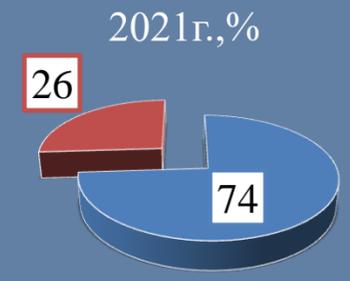
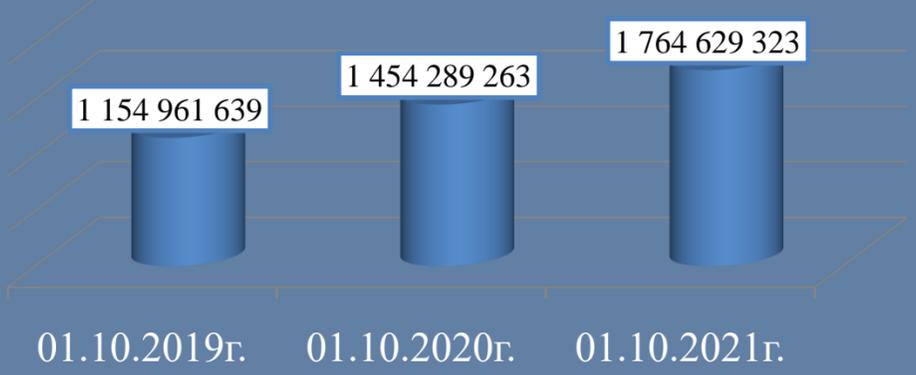


К АБС относятся:

- 1) программы каналов передачи данных;
- 2) программы системы ДБО (дистанционного банковского обслуживания);
- 3) программы передачи и обработки банковской информации, связанные с АБС.

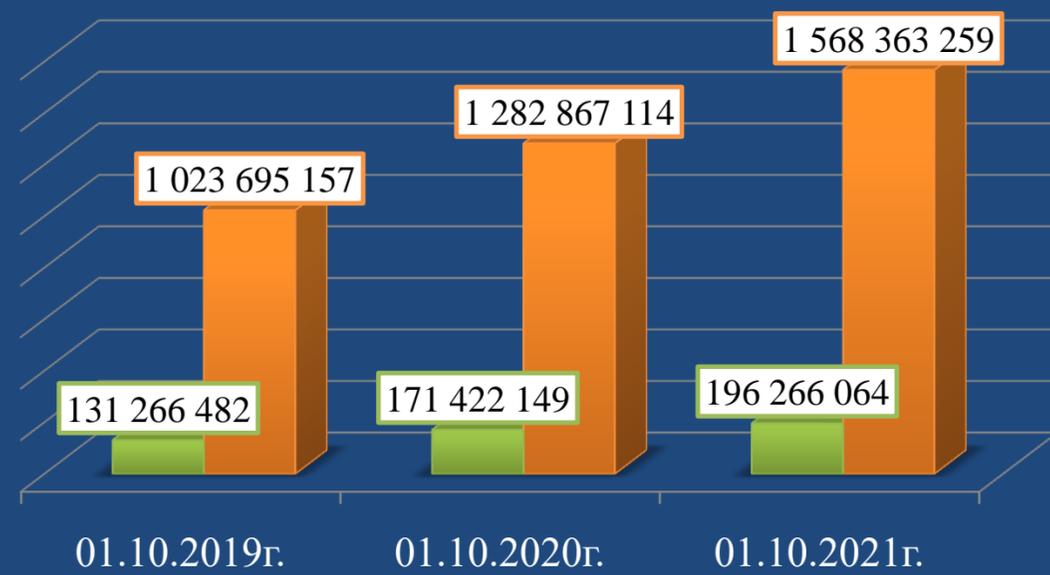
Функции программных продуктов банка: создание единого фронт офиса, управление продажами, управление колл-центром, автоматизация кредитных процессов и кредитной задолженностью, управление проектами, закупками, рисками, борьба с мошенничеством, противодействие отмыванию доходов и другие.

Характеристика коммерческого банка ПАО «Совкомбанк»

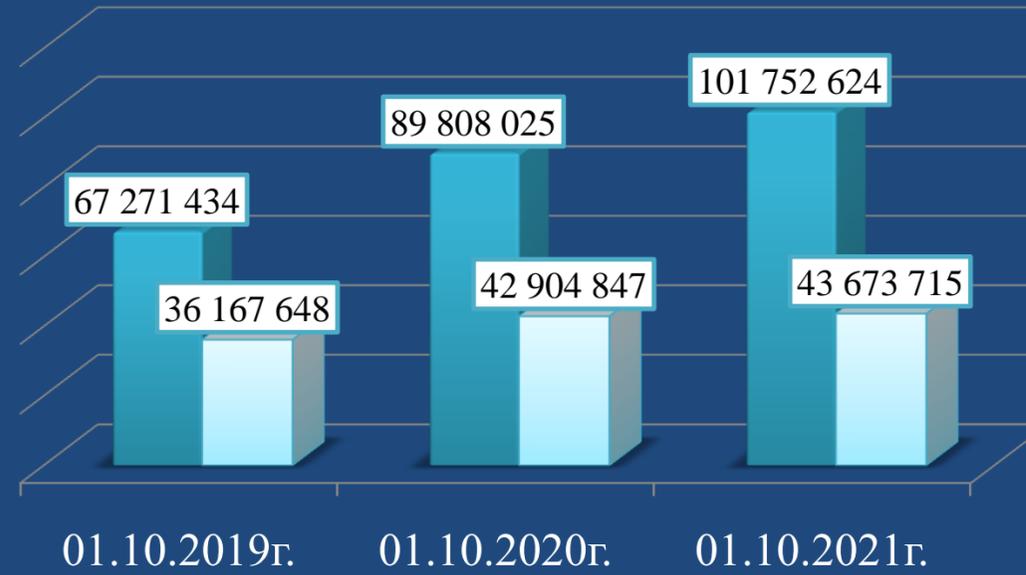


№ п/п	Сегменты банка	Ключевые продукты и операции
1	Розница	залоговое кредитование (автокредиты, ипотека, кредиты под залог недвижимости и автомобилей); обслуживание текущих счетов и срочных вкладов розничных клиентов; банкострахование (комиссионные продукты - включение в программу финансовой защиты и пр.); страхование (жизни, авто, пенсионное и т. п.).
2	Корпоративный бизнес	кредитование и размещение средств корпораций и субъектов РФ; обслуживание МСП (кредиты, текущие счета, расчетно-кассовое обслуживание); организация выпусков долговых инструментов; цифровая платформа для государственных и коммерческих закупок (28% - доля рынка государственных закупок); услуги лизинга, факторинга; торговое финансирование (аккредитивы, банковские гарантии); операции с драгоценными металлами.
3	Казначейство и управление капиталом	управление портфелем ценных бумаг (большая часть портфеля - облигации государственных и корпоративных эмитентов); управление капиталом Группы; привлечение оптового фондирования (средства Банка России, межбанковские кредиты, выпуск собственных облигаций, операции РЕПО); перераспределение внутреннего фондирования; управление ликвидностью и рисками; сделки M&A.
4	Небанковский бизнес	страхование, лизинг, факторинг и др.

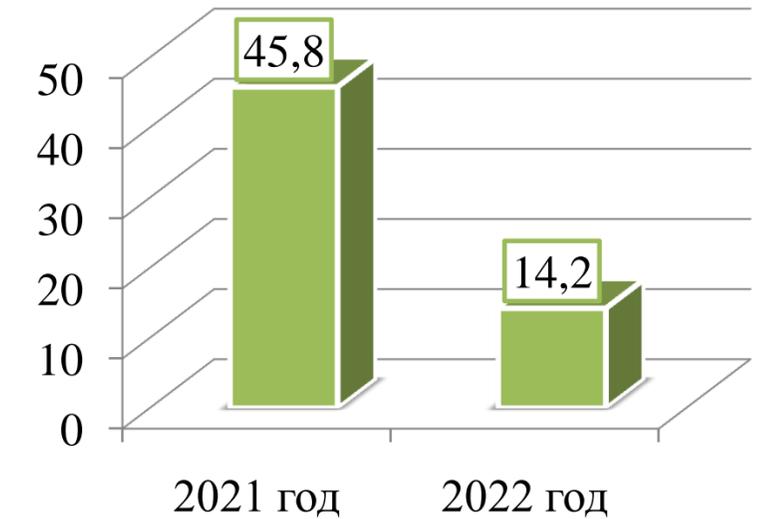
Анализ основных экономических показателей ПАО «Совкомбанк»



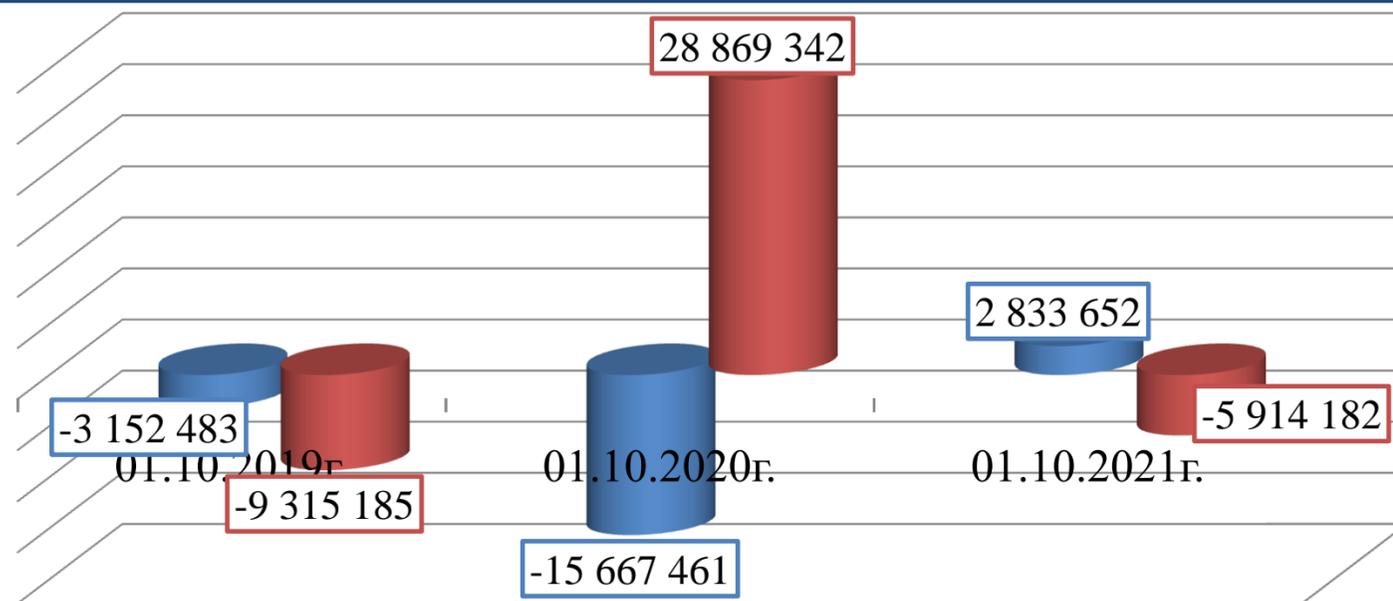
■ Собственные средства, тыс. руб.
■ Заемные средства, тыс. руб.



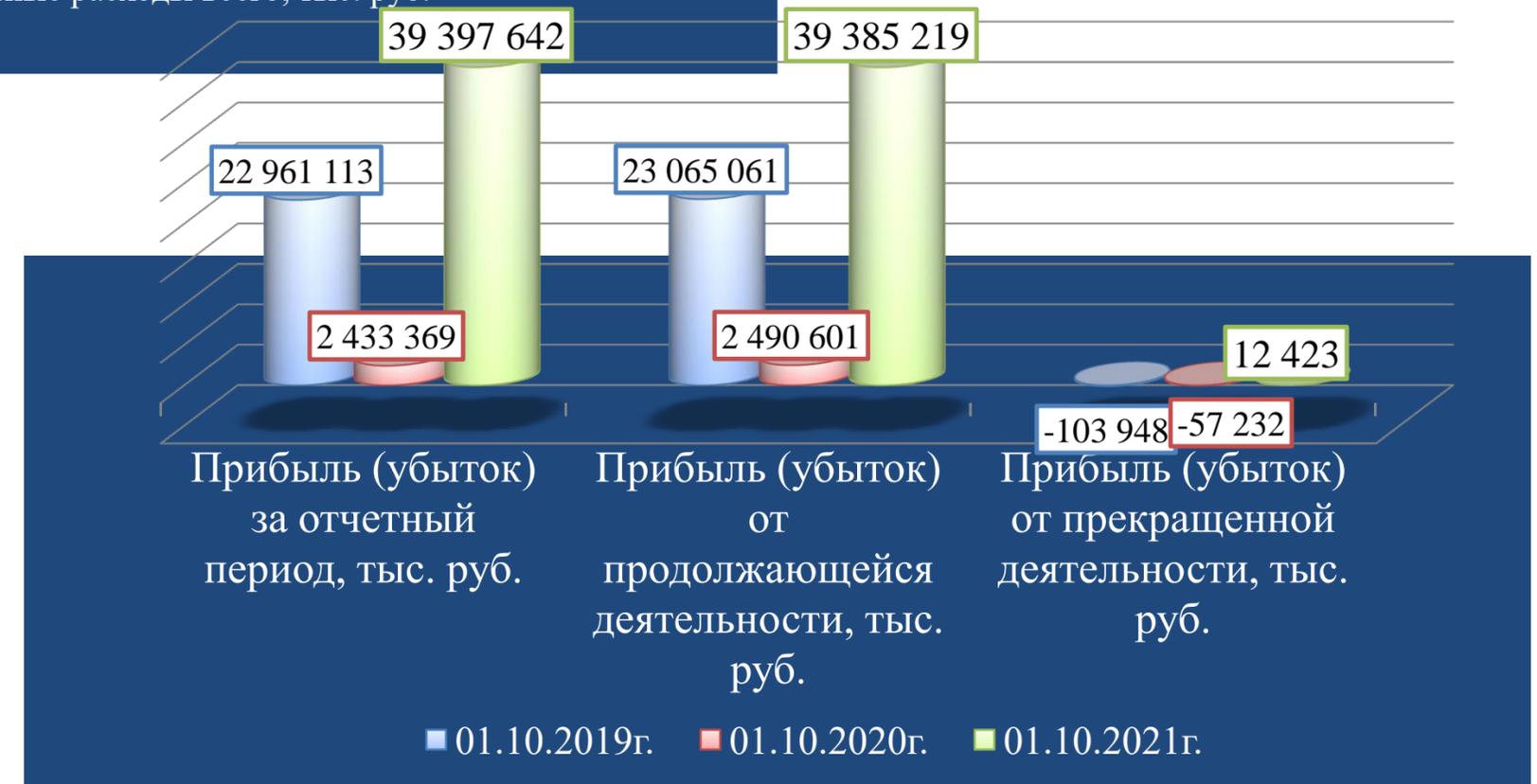
■ Процентные доходы всего, тыс. руб.
■ Процентные расходы всего, тыс. руб.



■ Чистая прибыль, млрд. руб.



■ Чистые доходы от операций с иностранной валютой, тыс. руб.
■ Чистые доходы от переоценки иностранной валюты, тыс. руб.



Оценка системы автоматизации в ПАО «Совкомбанк»



№ п/п	Интегратор	Продукт	Технология	Год
1	Собственная разработка банка ПАО «Совкомбанк»	МКС, Pyrus	Управление и контроль лимитов в МКС	2022
2	Диасофт (Diasoft)	Diasoft Digital Q.FinancialMarkets (ранее Diasoft FA Treasury)	АБС - Автоматизированные банковские системы	2021
3	Практика Успеха	SmartDeal	ИБ - Средства шифрования, Информатизация госфункций, СЭД	2021
4	КартСтандарт Процессинговый центр ГК ЦФТ	Проекты ИТ-аутсорсинга	ИТ-аутсорсинг	2021
5	РТ Лабс	РТ Лабс: Комплексная платформа доступа к СМЭВ (КПД)	Информатизация госфункций, СОА	2020
6	Авауа Россия и СНГ	Avaya one-X	Видеоконференцсвязь	2020
7	СКБ Контур	Контур.Экстерн	SaaS - Программное обеспечение как услуга, СЭД, СЭД - Системы потокового распознавания, Учетные системы	2019
8	Центр Финансовых Технологий (ЦФТ)	ЦФТ Платформа банковского самообслуживания, Система Быстрых Платежей (СБП)	SaaS - Программное обеспечение как услуга, Системы дистанционного банковского обслуживания	2019
9	Национальное бюро кредитных историй (НБКИ)	НБКИ База залоговых автомобилей и другого движимого имущества		2018
10	Инверсия	Фонд Система автоматизации бэк-офиса казначейства банка	АБС - Автоматизированные банковские системы	2018
11	Ростелеком	Ключ Ростелеком	ИБ - Биометрическая идентификация	2018
12	Финансовые Информационные Системы (ФИС, FIS, Финсофт)	FIS Platform	ВРМ, СОА, Средства разработки приложений	2017
13	Smart Engines (Смарт Энджинс)	Smart ID Engine (ранее Smart IDReader)	СЭД - Системы потокового распознавания	2017
14	SAS Россия (САС Институт)	SAS Marketing Automation (SAS MA) SAS Campaign Management	ВІ, CRM, CRM - Системы лояльности	2016
15	Финансовые Информационные Системы (ФИС, FIS, Финсофт)	FIS Кредиты	ИБ - Система обнаружения мошенничества (фрод)	2016
16	Банк Софт Системс (БСС, BSS)	ДБО BS-Client	Системы дистанционного банковского обслуживания	2015
17	Мауког (Мэйкор)	Проекты ИТ-аутсорсинга	ИТ-аутсорсинг	2015
18	Террасофт (Terrasoft, ТС-Консалтинг)	Врп`online bank	ВРМ, CRM, SaaS - Программное обеспечение как услуга	2013
19	Неофлекс (Neoflex)	Проекты IP-телефонии	IP-телефония	2013
20	Без привлечения консультанта или нет данных	FIS Collection System		2012
21	Без привлечения консультанта или нет данных	Алиса Голосовой помощник	Речевые технологии	---

Анализ рейтинга программных продуктов кадрового электронного документооборота (КЭДО)



Критерий	СБИС	Directum HR Pro	Сбер. Корпус	HR Link	1С: Кабинет сотрудника
КЭДО					
Массовое подписание	✓	✓	✓	✓	✓
Настройка сложных маршрутов подписаний	✓	✓	✗	✓	✗
HR-процессы					
Отпуска	✓	✓	✗	✗	✗
Командировки	✗	✓	✗	✗	✗
Онлайн-прием	✗	✓	✓	✗	✗
Заявки в сервисные подразделения	✗	✓	✗	✗	✗
Варианты поставки					
Облако	✓	✓	✓	✓	✓
On-premise	✗	✓	✗	✓	✓
Архив кадровых документов					
Возможность усовершенствования ЭП для длительного хранения	✓	✓	✓	✓	✗
Возможности и интеграции					
Интеграция с порталом «Работа в России»	✗	✓	✗	✓	✗
1С:ЗУП, SAP, БОСС-кадровик, Галактика	✓	✓	✓	✓	Только 1С:ЗУП
Электронные подписи					
Облачная УНЭП в системе	✓	✓	✓	✓	✓
УНЭП ЕСИА (Госключ)	✗	✓	✗	✓	✗
Мобильная версия	✓	✓	✓	✓	✓
Интеллектуальные сервисы для распознавания документов	✓	✓	✗	✗	✗

1С: Кабинет сотрудника

VK HR Tek

HR Link

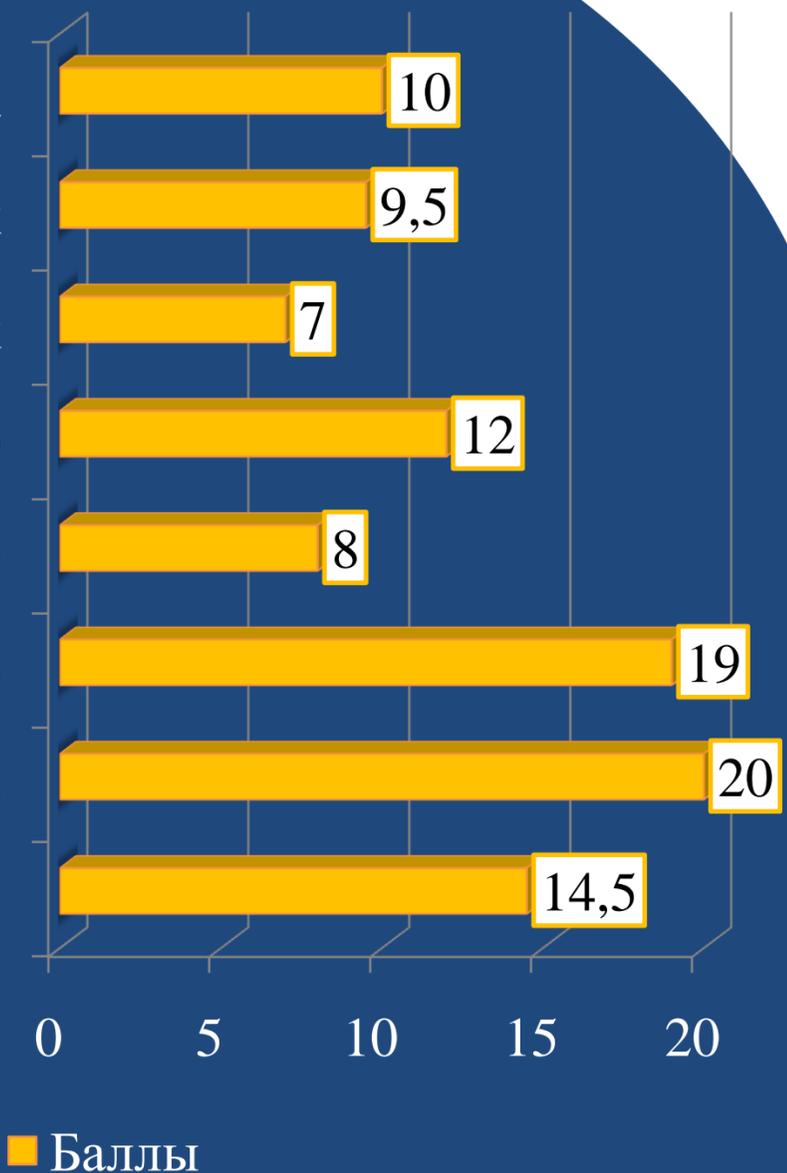
Elma365 КЭДО

Контур КЭДО

Directum HR Pro

EmplDocs

СБИС



Программный продукт Directum HR Pro – как наиболее конкурентоспособный в автоматизации кадрового электронного документооборота

№ п/п	Преимущества	Описание
1	Быстрый старт	<ul style="list-style-type: none"> Готовое решение «из коробки»; Доступно в облаке и on-premise; Легкое встраивание в существующий ИТ-ландшафт.
2	Легитимность	<ul style="list-style-type: none"> Документы подписываются квалифицированной электронной подписью со стороны работодателя и облачной неквалифицированной электронной подписью со стороны работника. Облачные ЭП безопасны и юридически значимы, не требуют затрат на логистику и токены. Безопасность обеспечивается дополнительной аутентификацией по СМС.
3	Легкий доступ	<ul style="list-style-type: none"> Подключение как дистанционных, так и сотрудников в офисе. Доступ с компьютера и мобильных устройств. Возможен доступ к сервису через инфокиоски.
4	Интеграция	<ul style="list-style-type: none"> Документы на подписание передаются автоматически из учетных систем 1С, SAP, БОСС-кадровик и др. Выгрузка и подписание документов через портал «Работа в России»
5	Хранение кадровых документов	<ul style="list-style-type: none"> Документы доступны на протяжении всего срока хранения. Проставление меток времени в соответствии с 63-ФЗ. Доказательство юридической значимости документов спустя много лет. Выгрузка электронных документов в соответствии с требованиями Минтруда.
6	Методологическая поддержка	<ul style="list-style-type: none"> Консультации и полное сопровождение на всех этапах перехода на КЭДО. Готовые шаблоны организационных документов и регламенты. Расчет эффективности для компании .

 **Кадровый ЭДО**

 **Движение персонала**

 **Командировки и авансовые отчеты**



 **Отпуска**

 **Прием на работу**

Экономическая эффективность от внедрения КЭДО «Directum HR Pro» в коммерческом банке ПАО «Совкомбанк»



№ п/п	Показатели эффективности	Значения	№ п/п	Показатели эффективности	Значения
1	Бизнес эффект от КЭДО		3.2	Доля отпусков соответствуют трудовому законодательству	100%
1.1	Ускоряется кадровый документооборот	В 8 раз	3.3	Количество времени занимает у сотрудника оформление или перенос отпуска	~ 3 минуты
1.2	Выстраивается удобная коммуникация с работниками по цифровым каналам	100% сотрудников	4	Командировки и авансовые отчеты	
1.3	Исключаются потери документов	0%	4.1	Ниже трудозатраты при согласовании командировочных документов	на 60%
1.4	Снижается стоимость документа, его хранения и логистики	На 40% и более	4.2	Сводятся к минимуму ошибки при заполнении авансовых отчетов	-//-
1.5	Упрощается подготовка к проверкам, снижается нагрузка на кадровые службы	В 4 раза	4.3	Сокращаются расходы на печать, пересылку и хранение документов	-//-
2	Бизнес эффект: Движение персонала		4.4	Ускоряется подготовка отчетных документов для налоговой и аудиторской проверок	-//-
2.1	Снижаются затраты на кадровые перемещения	на 50-70%	5	Прием на работу	
2.2	Прозрачно контролируется исполнительская дисциплина ответственных из разных подразделений	--//-	5.1.	Ускоряются процессы приёма	в 2-3 раза
2.3	Благодаря безбумажному формату отправки заявлений растет лояльность сотрудников к работодателю	--//-	5.2.	Снижаются затраты на оформление новых работников	на 50-70%
3	Отпуска		5.3.	Поддерживается полностью удаленное трудоустройство с подтверждением личности через Госуслуги	-//-
3.1	Снижаются затраты на планирование и организацию отпусков	до 10 раз	5.4.	Сведения о сотруднике передаются в учетную систему автоматически	-//-



Выводы

Конкурентоспособный программный продукт КЭДО «Directum HR Pro» и понятные показатели эффективности стимулируют к скорейшей реализации предложенных мероприятий в коммерческом банке ПАО «Совкомбанк».

В противном случае, не своевременное внедрение цифровизации в работу банка будет снижать его экономические показатели и конкурентоспособность на занимаемой нише.

Сегодня цифровая экономика диктует свои условия и от цифровизации бизнеса зависит многое, если не все. В связи с этим, постоянная автоматизация и ее совершенствование создадут благоприятные условия для развития любой компании, не исключением является и финансовый сектор.

Спасибо за внимание!



ВЫГОДНЫЕ ПОКУПКИ
ОТ МОССЕПТИК С КАРТОЙ

Халва

6 МЕСЯЦЕВ
РАССРОЧКА

0 РУБ.
ОФОРМЛЕНИЕ И
ОБСЛУЖИВАНИЕ

0 %
ПЕРВЫЙ ВЗНОС И
ПЕРЕПЛАТА

