

**Помощь студентам
онлайн! Без посредников!
Без предоплаты!
<http://diplomstudent.net/>**

**Тема ВКР: Автоматизация деятельности сотрудника предприятия (банк)
финансовой сферы**

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	4
ГЛАВА 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ ФИНАНСОВОЙ СФЕРЫ И СУЩНОСТЬ ПРОЦЕССОВ АВТОМАТИЗАЦИИ. 7	
1.1.Общая характеристика деятельности коммерческого банка ПАО «Совкомбанк»	7
1.2. Автоматизация коммерческого банка: сущность и преимущества	17
1.3. Программные средства автоматизации банка и их функции	27
ГЛАВА 2. ОЦЕНКА ПОДСИСТЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЯ ФИНАНСОВОЙ СФЕРЫ НА ПРИМЕРЕ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА ПАО «СОВКОМБАНК».....	38
2.1. Анализ основных экономических показателей деятельности коммерческого банка ПАО «Совкомбанк».....	38
2.2. Оценка системы автоматизации деятельности коммерческого банка ПАО «Совкомбанк»	52
ГЛАВА 3. РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА ПАО «СОВКОМБАНК»	68
3.1.Возможные пути улучшения системы автоматизации сотрудников коммерческого банка ПАО «Совкомбанк»	68
3.2. Мероприятия по совершенствованию автоматизации сотрудников коммерческого банка ПАО «Совкомбанк»	68
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	96
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	101
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	106

ВВЕДЕНИЕ

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 сотой 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.

В связи с выше изложенной актуальностью, целью выпускной квалификационной работы является: совершенствование автоматизации деятельности сотрудника банка. Для достижения указанной цели в процессе ВКР необходимо решить следующие задачи: описать теоретические аспекты автоматизации деятельности предприятия финансовой сферы; провести анализ автоматизации коммерческого банка; предложить проект мероприятия по совершенствованию автоматизации коммерческого банка.

Объектом исследования является коммерческий банк ПАО «Совкомбанк». Предмет исследования- система автоматизации в коммерческом банке ПАО «Совкомбанк».

Структурно работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложений. В первой главе описана краткая характеристика объекта исследования- коммерческого банка ПАО «Совкомбанк», дано понятие автоматизация коммерческого банка; описаны основные программные продукты для автоматизации банка и их функции. Во второй главе представлен анализ экономических показателей деятельности коммерческого банка ПАО «Совкомбанк»; дана оценка существующей системы автоматизации ПАО «Совкомбанк». Третья проектная глава направлена на разработку практических мероприятий, в ней рассмотрены возможные пути улучшения системы автоматизации сотрудников коммерческого банка и предложены собственные рекомендации по совершенствованию автоматизации сотрудников анализируемого коммерческого банка.

Методами исследования явились: анализ, классификация, абстрагирование, синтез, изучение и анализ литературы, обобщение, аналогия и другие.

Информационной базой исследования послужили учебные пособия по изучаемой проблеме, данные бухгалтерской и статистической отчетности анализируемого коммерческого банка, ресурсы сети Интернет и другое.

Проблематикой автоматизации финансовых организаций занимались множество авторов, наиболее известными из них являются: Ашба А.А., Вдовин В.М., Венделева М.А., Вертакова Ю.В., Доброхотов К.О., Кащеев В.А., Плеханов С.В., Черкасова Е.А. и другие.

Практическая значимость исследования заключается в том, что предложенные рекомендации могут быть применимы на практике анализируемого коммерческого банка ПАО «Совкомбанк».

ГЛАВА 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ ФИНАНСОВОЙ СФЕРЫ И СУЩНОСТЬ ПРОЦЕССОВ АВТОМАТИЗАЦИИ

1.1.Общая характеристика деятельности коммерческого банка ПАО «Совкомбанк»

Коммерческий банк ПАО «Совкомбанк» организован в форме публичного акционерного общества и осуществляет свою деятельность на основании действующих нормативно-правовых актов РФ и локальных актов банка: Конституция РФ, ФЗ «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 N 395-1 (с изм. от 01.03.2023г.), ФЗ от 26 декабря 1995 г. N 208-ФЗ «Об акционерных обществах» (с изм. от 19 декабря 2022 г.); Устав Банка, Кодекс корпоративного управления ПАО «Совкомбанк», Политика в области прав человека ПАО «Совкомбанк», Кодекс корпоративной этики ПАО «Совкомбанк», Кодекс корпоративного управления Банка России и иные требования и рекомендации Банка России; Правила листинга Московской биржи; Рекомендации Базельского комитета по банковскому надзору и Совета по финансовой стабильности, предъявляемыми к финансовым организациям и другие, Приложение 1. Сокращенное фирменное наименование банка на английском языке PJSC «Sovcombank». Место нахождения: 156000, г. Кострома, пр. Текстильщиков, д. 46.

ПАО «Совкомбанк» основан в 1990 году. В 2002 году, когда Совкомбанк (в то время Буйкомбанк) был приобретен, у банка были один филиал и 17 сотрудников, а капитал составлял 2 миллиона рублей. К концу 2021 года Совкомбанк стал третьим частным банком России по размеру активов РСБУ согласно рейтингу Интерфакс. ПАО Совкомбанк - это универсальный системно значимый банк федерального масштаба.[18]

Коммерческий банк ПАО «Совкомбанк» придерживается сохранения прозрачной и эффективной системы корпоративного управления. Схема корпоративного управления банка представлена на рисунке 1.1.

отчетного года; принятие решений о согласии на совершение или последующем одобрении сделок, в совершении которых имеется заинтересованность, в случаях, предусмотренных ФЗ «Об акционерных обществах»; принятие решений о согласии на совершение или последующем одобрении крупных сделок в случаях; иные вопросы, предусмотренные законодательством и Уставом Банка.

Наблюдательный совет осуществляет общее руководство деятельностью Банка в соответствии с ФЗ «Об акционерных обществах», Уставом Банка и Положением о Наблюдательном совете и подотчетен Общему собранию акционеров. Работа Наблюдательного совета осуществляется с учетом того, что он должен являться эффективным и профессиональным органом управления Банка, способным выносить объективные независимые суждения и принимать решения, отвечающие интересам ПАО «Совкомбанк» и его акционеров. Наблюдательный совет ежегодно утверждает план работы, включающий перечень вопросов для рассмотрения на заседаниях. Очные заседания проводятся в соответствии с утвержденным планом, но не реже чем один раз в квартал. При необходимости могут проводиться внеочередные очные, а также заочные заседания Наблюдательного совета ПАО «Совкомбанк». Учитывая, что очная форма дает возможность более содержательно и полно обсуждать вопросы повестки дня, наиболее важные вопросы решаются на очных заседаниях. Наблюдательный совет отвечает за создание и функционирование эффективной системы внутреннего контроля, определяет стратегию развития Банка, основные принципы и подходы к организации системы управления рисками и внутреннего контроля, контролирует деятельность исполнительных органов Банка и т. д. Наблюдательный совет является основным органом контроля за практикой корпоративного управления.

Руководство текущей деятельностью ПАО «Совкомбанк» осуществляется единоличным исполнительным органом - Председателем Правления и коллегиальным исполнительным органом - Правлением. Исполнительные органы решают все вопросы текущей деятельности Банка, за исключением вопросов,

отнесенных к компетенции Общего собрания акционеров и Наблюдательного совета Банка, организуют выполнение их решений и подотчетны им.

Правление ПАО «Совкомбанк» осуществляет следующие важнейшие функции: принимает решение об участии и прекращении участия Банка в других организациях; рассматривает вопросы управления активами и пассивами Банка, организации ведения расчетов, вкладных, кредитных и других банковских операций и сделок; предоставляет необходимую информацию аудиторской организации; осуществляет внутренний контроль; утверждает процедуры управления рисками и капиталом и процедуры стресс-тестирования, обеспечивает поддержание достаточности капитала на установленном внутренними документами Банка уровне; принимает решение о выпуске неэмиссионных ценных бумаг Банка и размещении неконвертируемых облигаций. В целях повышения эффективности работы и развития бизнеса в ПАО «Совкомбанк» функционирует ряд комитетов, подотчетных Правлению. Основными их задачами являются решение вопросов и проведение единой согласованной политики по различным направлениям операционной деятельности Банка.

Высокий стандарт корпоративного управления, соответствующий лучшим российским практикам, - одна из фундаментальных основ развития Банка и повышения его инвестиционной привлекательности. По мере развития практик корпоративного управления в России и за рубежом ПАО «Совкомбанк» постоянно совершенствует собственные процессы корпоративного управления, руководствуясь при этом сохранением баланса интересов всех заинтересованных сторон. В 2021 году ПАО «Совкомбанк» внес ряд изменений в свою систему корпоративного управления, обновив или вновь утвердив ряд основополагающих документов, таблица 1.1(Приложение 2).

Численность сотрудников банка постоянно растет по данным на конец 2021 года их число составило 23,0 тыс. человек, это на 35,29% выше, чем годом ранее и на 109,09% превышает значение показателя 2017года, рисунок 1.2. По структуре численности в ПАО «Совкомбанк» наибольший удельный вес приходится на женщин и составляет 74,0%, доля мужчин 26,0%, рисунок 1.2.

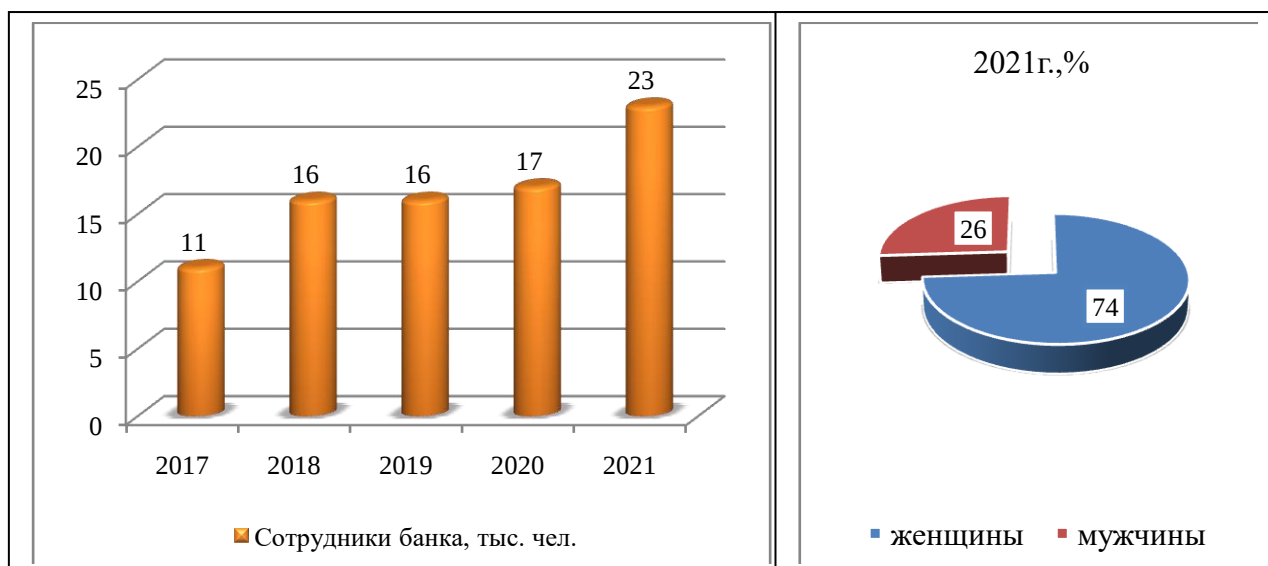


Рисунок 1.2- Динамика и структура численности по гендерному признаку в ПАО «Совкомбанк» с 2017-2021гг. [13]

Растут не только показатели численности, но и сеть отделений банка. По данным за анализируемый период число отделений выросло на 8,15% и на конец 2021 года их число составило 26,15 ед., рисунок 1.3. [13]

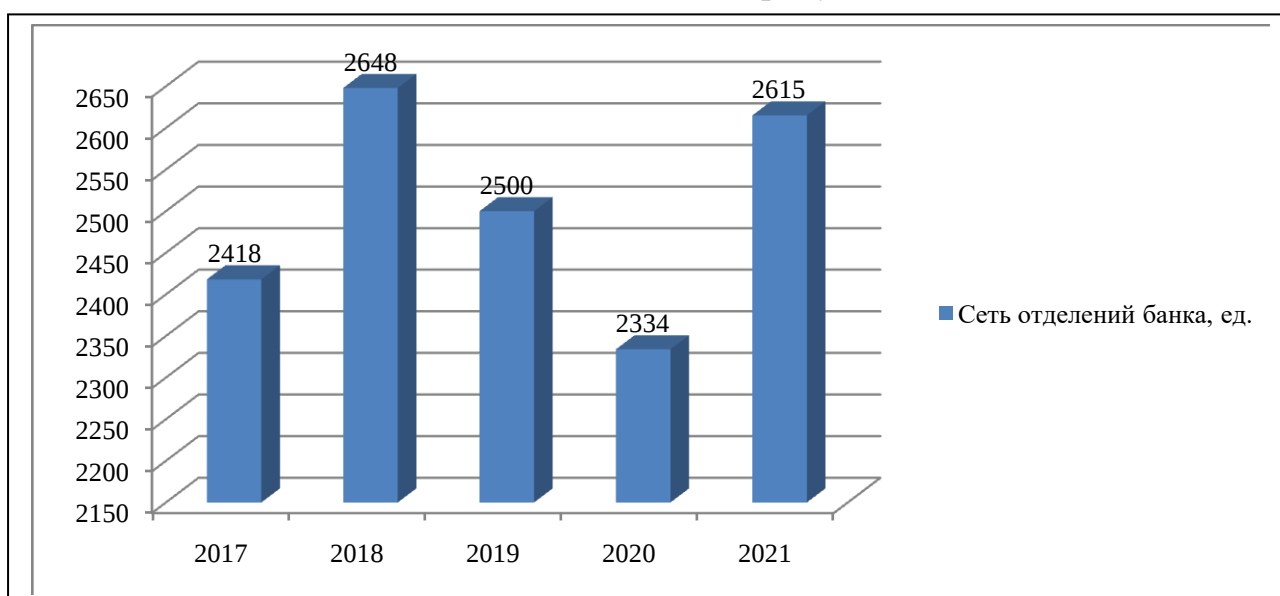


Рисунок 1.3-Динамика количества отделений ПАО «Совкомбанк» с 2017-2021гг. [13]

Всего ПАО «Совкомбанк» присутствует в 79 регионах России и включает в себя 1031 ед. населенных пунктов, рисунок 1.4.

В основе стратегии коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» - сочетание органического и неорганического роста, достижение лидирующих позиций в нишах с высокой маржинальностью и низкой конкуренцией. Следование

стратегии обеспечивает Группе рост прибыли и капитала на протяжении экономических циклов, а также позволяет воспользоваться рыночными возможностями. Уникальные продуктовые решения и сочетание органического роста с точечными сделками М&А позволили Банку занять прочные позиции на рынке, диверсифицировать бизнес и расширить свое региональное присутствие в масштабах практически всей России.

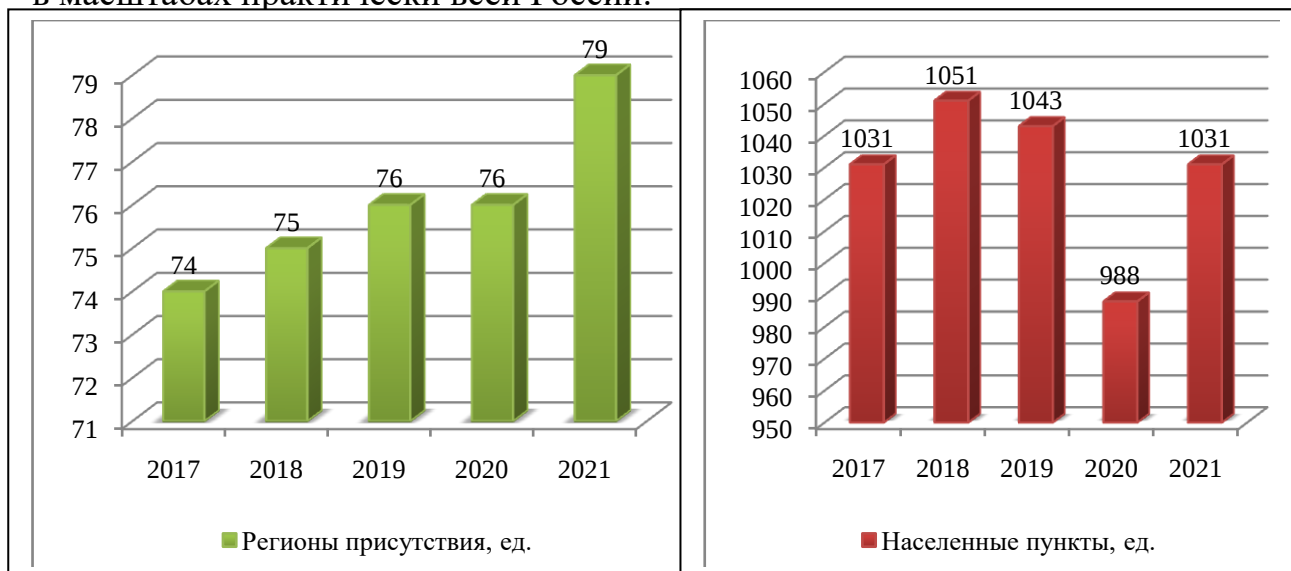


Рисунок 1.4.-Динамика регионов присутствия и населенных пунктов ПАО «Совкомбанк» с 2017-2021гг. [13]

В результате органического и неорганического роста за десять лет ПАО «Совкомбанк»: диверсифицировал розничный бизнес залоговыми продуктами: автокредитование и кредитование под залог авто, ипотека и кредитование под залог недвижимости; запустил национальную платформу рассрочки «Халва». На 31 декабря 2021 года партнерская сеть насчитывает 221 тыс. магазинов, выдано 4,2 млн. активных карт; нарастил кредитование и привлечение средств крупных корпораций, госсектора и субъектов малого и среднего предпринимательства (МСП); вошел в число лидеров среди частных организаторов облигационных выпусков в России; стал владельцем одной из крупнейших онлайн-платформ для коммерческих и государственных закупок с долей рынка 28,0%; развил направления небанковского бизнеса: страхование, лизинг, факторинг.

Бизнес-модель ПАО «Совкомбанк» основана на трех ключевых сегментах: розничных услугах, корпоративном блоке и казначействе. Совкомбанк

также активно развивает небанковский бизнес: страхование, лизинг, факторинг и площадку для закупок, таблица 1.2.

Таблица 1.2-Бизнес модель ПАО «Совкомбанк» [18]

№ 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.

1) Розница. Низкорискованное залоговое кредитование – это одно из конкурентных преимуществ ПАО «Совкомбанк» по сравнению с банками, которые фокусируются на более высокодоходном, но одновременно более рискованном беззалоговом кредитовании (выдача кредитных карт и беззалоговых потребительских кредитов). В основе операционной модели розницы лежит: диверсифицированная продуктовая линейка; невысокий средний чек; эффективное управление рисками; омниканальность; стабильный источник фондирования в виде розничных депозитов.

Центральную часть розничного бизнеса ПАО «Совкомбанк» занимает карта рассрочки «Халва». С момента запуска в марте 2017 года было выпущено 8,2 млн. карт и привлечено 20,0% всех российских ретейлеров в партнеры. Кроме карты рассрочки «Халва» существует также множество разновидностей

халвы: зарплатная карта «Халва», детская карта «Халвёнок», профсоюзная карта «Халва», социальная карта «Халва» и другие виды карт, таблица 1.3.

Таблица 1.3- Виды карт «Халва» и другие карты ПАО «Совкомбанк» [18]

№ п/п	Виды банковских карт	Особые условия	Фото
1	Карта рассрочки «Халва»	Рассрочка 0% на все покупки. Одобрение за 5 минут. До 500 000 рублей-лимит на покупки.	
2	Дебетовая карта с кэшбэком	До 5% -Кэшбэк за покупки по карте. 0₽-Выпуск и обслуживание 0₽-Снятие наличных без комиссии.	
3	Дебетовая карта с процентом на остаток	До 12%-на остаток своих средств 0 ₽-выпуск и обслуживание 0 ₽-Снятие наличных без комиссии	
4	Карта Халва «Мир»	До 12% -на остаток своих средств с подпиской «Халва.Десятка». До 10 месяцев-рассрочки на покупки. До 10%-кэшбэк с подпиской «Халва.Десятка».	
5	Зарплатная карта «Халва»	До 10%-кэшбэк с подпиской «Халва.Десятка» Оформление-за 5 минут. До 12% годовых-на остаток своих средств с подпиской «Халва.Десятка».	
6	Детская карта «Халвёнок»	До 6% годовых на остаток. До 6% кэшбэк на все покупки. 0 ₽-выпуск и обслуживание.	
7	Профсоюзная карта	Бесплатное страхование жизни. До 12% на остаток своих средств с подпиской «Халва.Десятка». Оформление за 5 минут.	
8	Халва Клуб	+ 3 месяца дополнительной рассрочки. Бесплатное страхование жизни. Специальные предложения от партнёров.	
9	Социальная карта «Халва»	До 12% на остаток своих средств с подпиской «Халва.Десятка». 0 ₽-выпуск и обслуживание До 10% кэшбэк с подпиской «Халва.Десятка».	
10	Карта «Халва» для пенсионеров	До 12% на остаток своих средств с подпиской «Халва.Десятка». До 10 месяцев рассрочки на покупки. До 10% кэшбэк с подпиской «Халва.Десятка».	
11	Карта «Халва» для студентов	До 12% -на остаток своих средств с подпиской «Халва.Десятка». Оформление за 5 минут До 10% кэшбэк с подпиской «Халва.Десятка».	
12	Платежный стикер PAY	Оформление моментально. Бесплатно при тратах от 10000 рублей. Кэшбэк до 10% с подпиской «Халва.Десятка».	
13	Единая карта жителя	До 12%-на остаток своих средств с подпиской «Халва.Десятка».0 ₽-выпуск и обслуживание. До 10%-кэшбэк с подпиской «Халва.Десятка».	

Кроме различных видов карт банк осуществляет различные виды потребительского кредитования. Более подробная информация о кредитах и особенностях их представления представлена в Приложении 3.

2) Корпоративный бизнес. В числе клиентов ПАО «Совкомбанк» высококачественные заемщики: крупные российские корпорации, компании с государственным участием, региональные и муниципальные органы власти, субъекты МСП. Портфель корпоративных кредитов высоко диверсифицирован по отраслям. Качество кредитного портфеля за счет взвешенного подхода Группы к риску остается на высоком уровне. Организация выпусков облигаций позволяет Группе поддерживать тесные рабочие отношения с корпоративными и государственными клиентами высшего уровня. Организация тендеров по закупкам дает Совкомбанку доступ к большому числу клиентов -компаний МСП. Также это помогает Группе наращивать бизнес по выдаче банковских гарантий.

3) Казначейство и управление капиталом. Портфель ценных бумаг служит стабильным источником процентного дохода и ликвидности. Между корпоративным сегментом и казначейством налажено взаимодействие: высококлассная команда корпоративно-инвестиционного блока помогает казначейству в грамотном управлении портфелем ценных бумаг, обеспечивая баланс между риском и доходностью.

4) Небанковский бизнес. Непанковский бизнес успешно сочетается с банковскими продуктами, создает многочисленные синергии внутри Группы, открывает возможности для перекрестных продаж и позволяет предлагать клиентам комплексное финансовое обслуживание. Так, розничные клиенты ПАО «Совкомбанк» имеют возможность оформить услуги страхования жизни, здоровья, имущества, авто и прочие виды страхования. Клиентам лизинга доступны комплементарные страховые продукты, например полисы каско и ОСАГО, автокредитование и кредитование floor-plan. Компании МСП, которым ПАО «Совкомбанк» предлагает расчетно-кассовое обслуживание или партнер-

ство по проекту «Халва», имеют доступ к услугам факторинга и участию в государственных и коммерческих закупках на электронной торговой площадке.

Итак, выше были рассмотрены основные виды услуг ПАО «Совкомбанк». На сегодняшний день банк входит в Государственную систему страхования вкладов, реестр банков и иных кредитных организаций, имеющих право выступать гарантом перед таможенными органами; платежные системы: MasterCard, VISA, Золотая корона; Ассоциацию «Россия», Национальную ассоциацию участников фондового рынка.

5 апреля 2023 года Аналитическое кредитное рейтинговое агентство (АКРА) подтвердило кредитный рейтинг ПАО «Совкомбанк» на уровне «АА- (RU)», прогноз «Стабильный». Эксперты отметили сильную франшизу банка в сфере кредитования населения, а также конкурентные позиции в финансировании крупного бизнеса и субъектов МСП. Банк поддерживает высокое значение нормативов достаточности капитала и маржинальности основных операций. Эксперты позитивно оценивают повышение диверсификации кредитного портфеля Совкомбанка, что обусловлено сохраняющимися высокими темпами его роста, превосходящими среднеотраслевые показатели.

Для защиты средств банк использует самые современные технологии. Процесс выявления подозрительных и мошеннических операций выполняется в соответствии с требованиями Федерального закон от 27.06.2018 №167-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части противодействия хищению денежных средств» внес изменения в Федеральный Закон от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе». Банком постоянно проводится мониторинг и совершенствование системы выявления мошеннических операций. Большую роль в финансовой безопасности и эффективности деятельности коммерческого банка играет система автоматизации. Для того, чтобы рассмотреть теоретические аспекты автоматизации коммерческого банка, перейдем к следующим параграфам исследования.

1.2. Автоматизация коммерческого банка: сущность и преимущества

Автоматизированная банковская система (АБС)-это комплекс систем технического программного обеспечения, разработанный для автоматизации различных процессов и проведения операций. Архитектура АБС достаточно сложна и функциональна. Для удобства она разделена на модули, таблица 1.4.

Таблица 1.4-Модули автоматизированной банковской системы (АБС) [6]

№ п/п	Модули	Характеристика
1	Первый модуль	отвечает за ввод информации, обработку первичных данных, работу банка с клиентами и межбанковская коммуникация
2	Второй модуль	содержит приложения для точных внутренних расчетов, алгоритм по выполнению заданных функций
3	Третий модуль	отвечает за сбор, систематизацию данных для ведения бухгалтерского учета и формирования отчетности

Перед АБС стоит сложная задача по решению большого спектра вопросов по функционированию банка. АБС должна легко интегрироваться, иметь модули для расширения своей функциональности, создавать единство документооборота, обрабатывать данные пакетным способом, быть безопасной и иметь несколько степеней защиты.

Используя АБС, банки сокращают свои операционные издержки, увеличивают скорость обслуживания клиентов и проведения операций. Благодаря АБС формируется единое информационное пространство, за счет чего эффективность и продуктивность работы улучшается. Все дистанционные каналы обслуживания, единая база данных, контроль за финансовыми потоками, формирование стандартизированной отчетности могут функционировать в рамках АБС. Система ведет операцию от создания лицевого счета до формирования проводок и отражения их на балансе банка. Все это проводится в считанные секунды.

Система АБС состоит из модулей, что позволяет разделять всю работу по функционалу. Стандартная схема, встречающаяся чаще всего, выглядит так: фронт, бэк, счетный офис, рисунок 1.5.



Рисунок 1.5- Функциональные модули и задачи, решаемые АБС[7]

Многомодульная система необходима для банка, поскольку совершать все операции в рамках одного модуля технически невозможно. Все системы должны бесперебойно взаимодействовать друг с другом. Занесенная информация не дублируется и ее можно использовать при любой операции. Например, клиент хочет карту. Сотрудник заводит данные в систему, идентифицирует клиента. Если клиент захочет взять кредит, то имеющиеся данные уже подтягиваются в заявку и сотруднику не нужно заводить их заново.

При наличии сбоя в каком-то модуле, данные не теряются. Модуль можно починить без ущерба для работы остальных составляющих. Все устаревшие компоненты можно менять без остановки всей системы. Поскольку проверка информации идет на нескольких уровнях, то это минимизирует мошеннические действия. АБС позволяет оперативно управлять несколькими процессами, собирать нужную информацию в режиме онлайн.

При использовании систем автоматизации решаются самые разнообразные задачи, рисунок 1.5. Основной задачей процесса автоматизации банковских систем является обеспечение обработки объемных потоков информации. Значительное число задач, возникающих в процессе деятельности банка, можно решить с помощью автоматизации, вследствие чего она быстро развивается. Более того, банки имеют достаточные возможности и финансовые средства для того, что бы приобретать, внедрять и использовать новейшую технику и технологии.

Автоматизация работы банка устанавливает единый стандарт и порядок оформления документов на оказание финансовых услуг. Благодаря такому информационному решению обслуживание упрощается и ускоряется, что сказывается положительно на лояльности к банку со стороны клиентов. Кроме того, выстраивается быстрая и надёжная работа банка. Менеджменту и руководству банка становится проще создавать новые и развивать удачные продукты и услуги. Время, сэкономленное на автоматизированных процессах,

можно инвестировать в улучшение сервиса обслуживания или продвижения бренда и ключевых услуг.

Автоматизация бизнес-процессов - это процесс передачи части функций сотрудников специальным цифровым системам. К примеру, компания может работать с входящими заявками вручную и вести бухгалтерию на счётах. Но можно подключить специальную информационную или CRM-систему или внедрить онлайн-сервис для бухучёта. Такие программы сами обрабатывают входящие заявки, показывают актуальные данные по оплатам и направляют отчёты в налоговую службу.

Системы автоматизации помогают персоналу выполнять повседневные задачи быстро и эффективно. Под каждый вид управленческого процесса можно подобрать вариант автоматизации.

Банковский сектор, как и остальные отрасли бизнеса, успешно автоматизируется. Банкам необходима автоматизация для: увеличения скорости обработки данных; контроль за всеми отделениями и филиалами; создание банковских продуктов, подходящих для клиентов из разных регионов; высокая скорость принятия решений в вопросах выдачи кредитов; прозрачное управление кредитной историей и портфелем; предотвращение попыток мошенничества со стороны клиентов и сотрудников банка. [34]

Внедрение системы автоматизации возможно почти во все процессы предприятий любого масштаба. Основные процессы, которые необходимо автоматизировать финансовой организации являются: управление сделками; запуск email-рассылки или SMS-оповещений клиентам; ведение документооборота; бухучёт; автоплатежи контрагентам и партнёрам и другие.

Автоматизация оказывает положительное влияние на сферу финансов и банковских услуг. С правильно подобранной технологической платформой и выстроенными процессами, финансовый бизнес легко получит такие преимущества как: повышенная операционная эффективность, повышение лояльности, улучшение клиентского опыта, снижение подверженности рискам,

повышение привлекательности компании на рынке труда, ускоренная цифровая трансформация, таблица 1.5.

Таблица 1.5- Преимущества от автоматизации банковских услуг [15]

№ п/п	Преимущества	Характеристика
1	Повышенная операционная эффективность	Сквозная автоматизация процессов повышает производительность и снижает количество ошибок, а централизация операционной деятельности позволяет объединять и не дублировать задачи, связывать изолированные массивы данных и автоматизировать рутину. В результате можно переключить управленческие ресурсы с однообразной рутины на совершенствование операционной модели. Компании могут масштабировать бизнес без лишних трат, сохранив качество обслуживания.
2	Повышение лояльности, улучшение клиентского опыта	Клиент XXI века ожидает от бизнеса индивидуально подобранного предложения и быстрого ответа на свой запрос. Автоматизация дает возможность выстраивать и постоянно адаптировать путь клиента под его требования. Автоматизированный сбор и обработка данных о клиенте - не только из собственных источников, но и из общего цифрового профиля - играют решающую роль при формировании актуальных предложений.
3	Снижение подверженности рискам	Для финансовой отрасли цифровые технологии являются одновременно и фактором развития бизнеса, и источником угроз. Современные технологические платформы для создания финансовых информационных систем помогают эффективно управлять рисками. Модульная архитектура и набор готовых решений в таких платформах позволяют оперативно реагировать на внешние вызовы и модернизировать устаревшие информационные системы.
4	Повышение привлекательности компании на рынке труда	Привлекать специалистов с цифровыми амбициями и компетенциями в условиях высокой конкуренции становится все сложнее. Использование общепринятых подходов к разработке приложений на основе open-source технологий и средства повышения продуктивности разработчиков увеличит вашу привлекательность на рынке труда.
5	Ускоренная цифровая трансформация	Цифровая трансформация - это не просто сайт, где клиент может найти информацию об услугах банка. В первую очередь, это грамотно выстроенные цифровые процессы внутри компании. Именно они обуславливают способность компании подстраиваться под требования регуляторов и клиентов непрерывно и легко. Современный платформенный подход к разработке позволяет переключиться с архитектурных аспектов на решение бизнес-задач, а также легче встроить финансовые сервисы в экосистему цифровых маркетплейсов и e-commerce платформ. Технологии быстрого прототипирования и масштабирования успешных пилотов сокращают время на вывод новых приложений с месяцев до недель.

Чтобы добиться всех этих преимуществ, важно четкое понимание того, что важно клиенту, как эффективнее распределять задачи между сотрудниками и выстраивать цельный, непрерывный цикл работы бизнеса: от поступления запроса клиента до получения клиентом нужной услуги. Выбор технологической платформы для автоматизации играет здесь далеко не последнюю роль. Важно, чтобы платформу было легко освоить и чтобы ее стоимость не увеличила расходы компании.

Банк или финансовая организация могут применять на практике существующие программные продукты для автоматизации, однако, в некоторых случаях целесообразна разработка собственного программного обеспечения (ПО).

Рассмотрим когда банку нужна разработка своего ПО. Все программные продукты позволяют выполнять минимально необходимый для универсального банка набор операций. Однако каждый из программных комплексов, имеющихся на рынке, обладает рядом особенностей, из-за которых оно может не полностью отвечать нуждам конкретного банка. Разработка собственного ПО для банка станет целесообразной, если: 1) у банка собственные уникальные процессы, отличающиеся от стандартных; 2) масштаб банка крупный, и необходима программа с высоконагруженной архитектурой; 3) подходящее готовое решение ушло с рынка РФ и нет аналога, полностью отвечающего требованиям и задачам, чтобы осуществить переход на российское программное обеспечение.

Если банку необходимо создание CRM, ERP или АБС, это относится к сложной разработке и позволяет улучшить рабочие процессы внутри отделов. Решения мобильной и веб-разработки - это мобильные приложения, веб-сервисы и веб-приложения для клиентов банка. С их помощью можно увеличить поток клиентов.

Преимущества, которые банк может получить в результате создания индивидуального решения(ПО), напрямую связаны с изначальными потребностями:

1)Разработанная программа может учесть все уникальные требования и цели банка, включая даже нестандартные.

2)Возможность обработки данных с любой нагрузкой. При небольшой и нерегулярной нагрузке отличным решением может стать облачная система. При постоянной высокой нагрузке подойдет решение с высоконагруженной архитектурой, об этом уже сказали ранее.

3)Создание мобильного или веб-приложения или сервиса позволяет значительно ускорить обработку заявок и операций в работе с клиентами.

4)Как следствие пункта 3 - возможность сэкономить на зарплатах сотрудникам за счет автоматизации процессов и меньшего количества необходимых специалистов.

5)Увеличить прибыль за счет большего количества обрабатываемых клиентских заявок. Это также следствие пункта 3.

Разработка собственного программного обеспечения для банка включает в себя следующие этапы: анализ, сбор функциональных требований (требования к системе), UX-прототипирование, дизайн проекта, разработка ПО, тестирование, запуск проекта, таблица 1.6. [20]

Таблица 1.6- Этапы разработки программного обеспечения для банка

№ п/п	Этапы	Характеристика этапов
1	Анализ	Изучение внутренних процессов, требований и задач банка
2	Сбор функциональных требований (требования к системе)	На основе собранных данных составление списка основных функций ПО, определение точных сроков сдачи проекта.
3	UX-прототипирование	Создание четкого представления будущей программы на основе собранной информации: понимание, как именно экраны будут связаны друг с другом, где располагаются основные элементы.
4	Дизайн проекта	Создание визуального стиля программы, всех ее элементов с учетом фирменного стиля банка.
5	Разработка ПО	Формирование команды разработчиков, составление подробного плана, определение ключевых точек демонстрации результатов работы.
6	Тестирование	Проведение автоматизированного и ручного тестирования проекта. Исправление обнаруженных ошибок перед полноценным запуском продукта.
7	Запуск проекта	Внедрение готового продукта в бизнес-процессы банка.

Итак, выше было рассмотрено понятие автоматизации банковской организации, ее задачи, преимущества и этапы разработки собственного ПО. В последние годы уровень автоматизации российских банков начал набирать обороты. По данным исследования компании «ЛАНИТ - Би Пи Эм» на вопрос: как реализуются проекты по автоматизации бизнес-процессов в 2021 году, 30,0% опрошенных планируют нарастить существующие темпы и подтверждают тренд на гиперавтоматизацию. При этом крупные банки продолжают работу над проектами по автоматизации, действуя в рамках согласованной стратегии. Респонденты из банков среднего размера отметили, что сократили число проектов, в основном, в пользу обеспечения кибербезопасности, непрерывности бизнеса и развития дистанционных каналов предоставления услуг. [31]

Большинство опрошенных (68,0%) считают, что темпы автоматизации российских банков сохранятся, 2,0% считают, что они ускорятся и 30,0% опрошенных придерживаются мнения о снижении темпов автоматизации банковского сектора, рисунок 1.6. [31]

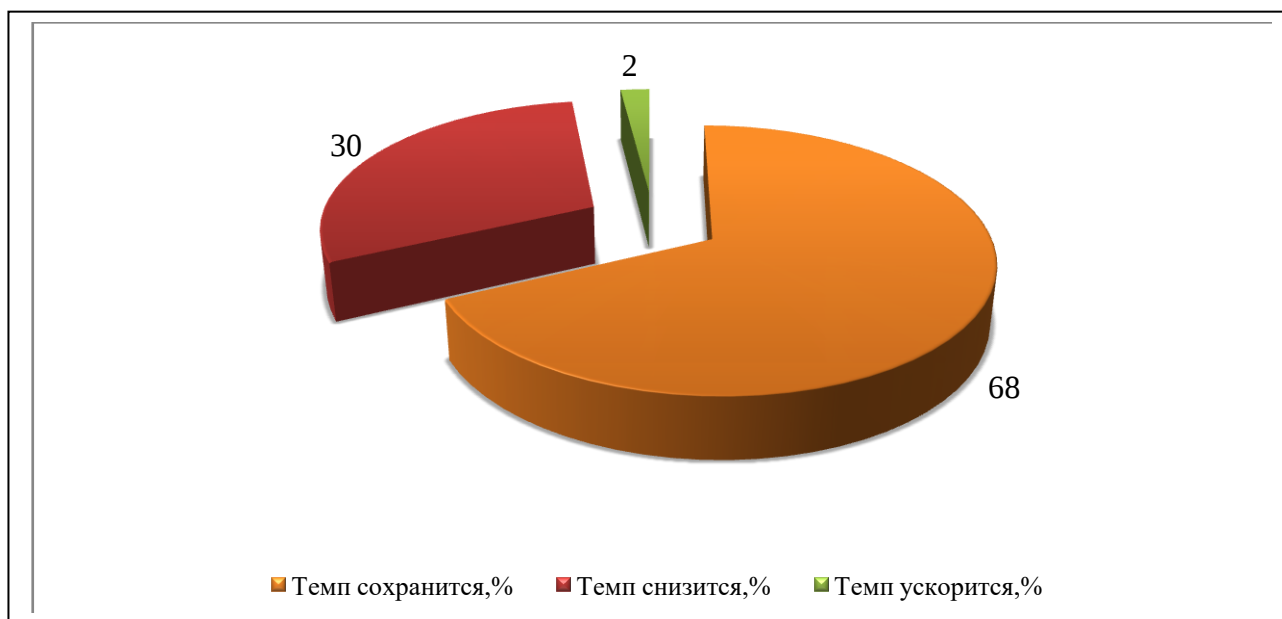


Рисунок 1.6- Прогноз динамики темпов автоматизации российских банков

По сравнению с предыдущими тремя годами, в 2021 году бюджеты на автоматизацию увеличились у 44,0% опрошенных. Более чем у половины опрошенных (в основном, крупных банков) расходы на автоматизацию в 2021 году превысили 500 млн. руб., рисунок 1.7. [31]

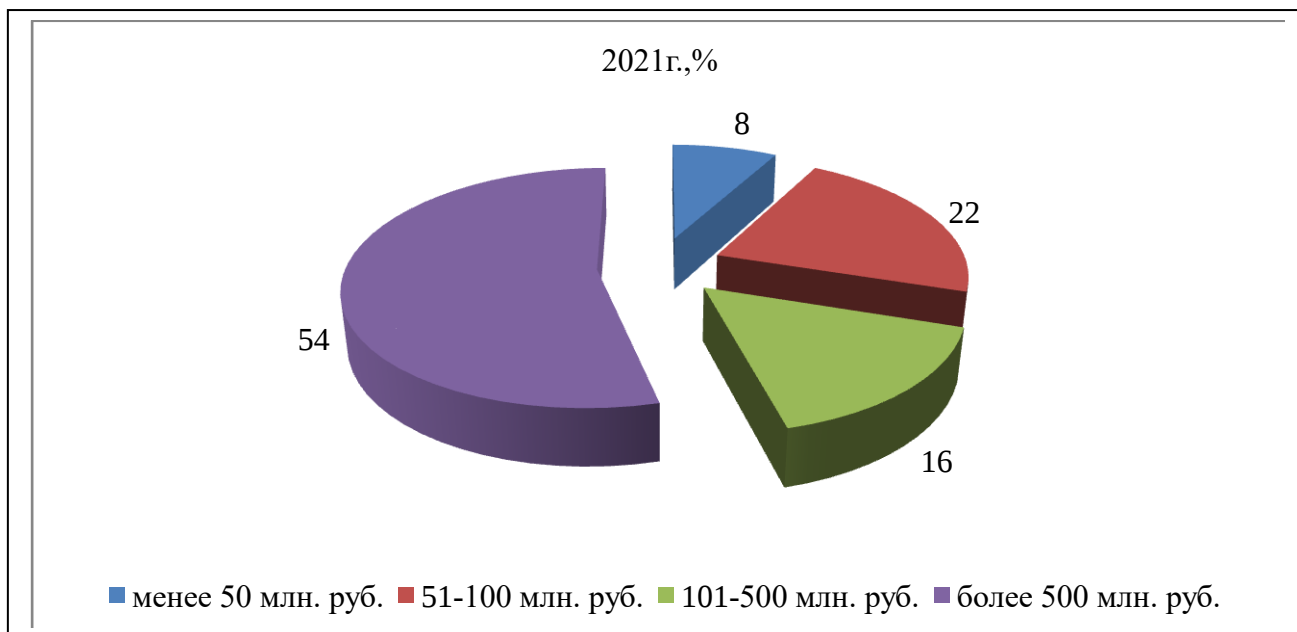


Рисунок 1.7-Расходы российских банков на проекты по автоматизации в 2021году[31]

Рассмотрим основные причины запуска проектов по автоматизации бизнес-процессов. Запуская новые проекты, банки вынуждены в первую очередь реагировать на требования рынка. Основной драйвер – растущие ожидания клиентов относительно качества и способа доставки сервисов (88,0%). Более трети респондентов отмечают необходимость предоставлять 100% банковских услуг онлайн, а также быстро выводить на рынок новые продукты в условиях ужесточающейся конкуренции. Все это требует максимально быстрого time-to-market при разработке новых цифровых продуктов.

Опишем, какие ресурсы используют банки в проектах по автоматизации. Для успешной реализации проектов важно найти опытную ИТ-команду, которая станет надежным партнером в цифровой трансформации. При взаимодействии с внешним поставщиком ИТ-услуг более 80,0% опрошенных банков рассчитывают, прежде всего на высокий уровень его технологической экспертизы. Более половины опрошенных банков сочетают при реализации проектов как внутреннюю разработку, так и услуги внешних поставщиков. 18,0% стремятся использовать преимущественно инсорсинг, и 16,0% – аутсорсинг.

Приоритетные технологии- с учетом огромного количества накопленных данных и тренда на их использование для повышения качества и скорости принимаемых решений приоритетом для банков становятся технологии BigData и решения на базе AI, ML. Также в топ входят процессные технологии RPA, BPMS/iBPM, Process Mining, являющиеся базой для создания необходимого уровня автоматизации сквозных бизнес-процессов для более эффективной работы и ускоренного вывода новых продуктов на рынок. [31]

Таким образом, опрос представителей 50 российских банков из списка Топ-100 позволил определить приоритетные для участников отрасли технологии и продукты, объем инвестиций в ИТ-проекты, а также цели по цифровизации на ближайший год:

1)30,0% опрошенных планируют нарастить существующие темпы и подтверждают тренд на гиперавтоматизацию. При этом крупные банки продолжают работу над проектами по автоматизации, действуя в рамках согласованной стратегии.

2)Респонденты из банков среднего размера отметили, что сократили число проектов, в основном, в пользу обеспечения кибербезопасности, непрерывности бизнеса и развития дистанционных каналов предоставления услуг.

3)По сравнению с предыдущими тремя годами, в 2021 году бюджеты на автоматизацию увеличились у 44,0% опрошенных. Более чем у половины опрошенных (в основном, крупных банков) расходы на автоматизацию в 2021 году превысили 500 млн. рублей.

4)Запуская новые проекты, банки вынуждены в первую очередь реагировать на требования рынка. Основной драйвер – растущие ожидания клиентов относительно качества и способа доставки сервисов (88,0%). Более трети респондентов отмечают необходимость предоставлять 100,0% банковских услуг онлайн.

5)С учетом большого количества накопленных данных и тренда на их использование для повышения качества и скорости принимаемых решений

приоритетом для банков становятся технологии BigData и решения на базе AI, ML.

6)В топ технологий также входят процессные технологии RPA, BPMS/iBPM, Process Mining, являющиеся базой для создания необходимого уровня автоматизации сквозных бизнес-процессов для более эффективной работы и ускоренного вывода новых продуктов на рынок. [31]

Для того, чтобы более подробно рассмотреть программные средства автоматизации банка и их функции, перейдем к следующему параграфу исследования.

1.3. Программные средства автоматизации банка и их функции

Программы для банковской сферы - это платформы для создания банкинга и организации работы с клиентами: физическими и юридическими лицами. Отличное решение со множеством модулей обеспечит все потребности пользователя современного банкинга. Для успешного продвижения банковских продуктов, нужно уметь грамотно управлять стратегией всей организации. Анализ банков обеспечивает всестороннюю поддержку при разработке плана продвижения и оценки целей. Банковские программы предоставляют возможность наблюдать за главными показателями эффективности и анализировать их комплексно или в рамках одного учреждения.

Конкурентным преимуществом для банка становятся и мессенджеры и чаты, встроенные в web-сайт и мобильные приложения. Они могут существенно способствовать оперативности ответов на вопросы клиентов и снять значительную часть нагрузки с операторов кол-центров и консультантов.

Программы и онлайн-сервисы для автоматизации банков включают в себя АБС (автоматизированные банковские системы), CRM, коммуникационные, аналитические решения, системы автоматизации выдачи кредитов (ERP). [21]

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.

Основными функциями, которые выполняют программные продукты банка являются: 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. Рассмотрим подробнее.

1) Единый фронт-офис. Единый фронт-офис обеспечивает:

- доступ ко всем данным о клиенте, включая архивные сведения и историю изменений информации в одном интерфейсе;
- возможность настроить автоматические проверки на любом этапе бизнес-процесса (например, в ходе проверки действительности паспорта);
- возможность работать с другими клиентами при возникновении паузы – например, когда его заявка по кредиту проверяется.

Благодаря фронт-офису ежедневно можно обрабатывать до 30 000 заявок.

2) CRM-система. CRM-система позволяет одновременно достичь 2 разнонаправленных целей: полная автоматизация банковских услуг; сохранение индивидуальности взаимодействия банка с клиентами. С помощью CRM-системы можно сформировать единую базу контактов и контрагентов, а в дальнейшем сегментировать ее по любым параметрам. Для сотрудников банка появляется возможность планировать свою деятельность и составлять календарь задач.

Наиболее популярными CRM для финансовых услуг являются: Salesforce Financial Services, DebtPayPro, Zoho Finance CRM, Grendel CRM, Redtail Technology CRM, AdvisorEngine, Wealthbox CRM, NexJ CRM и другие. Возможности и преимущества программных продуктов представлены в Приложении 4. [20]

3) Управление документооборотом (DocFlow).

Программные продукты обеспечивает автоматизацию работы в течение всего жизненного цикла документа. Система автоматизации включает в себя работу с документами и поручениями, а также хранилище электронных документов. Благодаря этому достигается автоматизация учета банковских операций.

4) Управление колл-центром(Call Center).

Многофункциональная система позволяет автоматизировать работу операторов колл-центра благодаря скриптам и сценариям разговоров, предварительным заявкам и подбору продуктов, планировщику задач. Также решение обеспечивает удобную корректировку или удаление скриптов.

5) Управление продажами.

Автоматизация продаж в банке направлена на создание единого информационного пространства, своевременное получение данных о новых банковских продуктах, а также на формализацию банковских услуг. Наш продукт поможет отделениям банка продавать, что увеличит качественные и количественные показатели финансовой деятельности. Сотрудники банка, используя систему, смогут ознакомиться с личными показателями, а также с показателями всего отдела. Наиболее популярными банковскими продуктами по управлению продажами являются: Кредитный конвейер CreCon, Цифровая Банковская Платформа, Moneyman и другие, таблица 1.7.

6) Решения для автоматизации кредитных процессов.

Программные продукты разработаны для систематизации и упрощения работы с клиентами с учетом сведений об их доходах, кредитной истории, семейного положения, образования, доходов. Благодаря этому можно создать портрет идеального заемщика, который вправе претендовать на более выгодные условия кредитования, недоступные для остальных.

Данные программные продукты сводят финансовые потери к минимуму, так как риск невозврата кредита значительно снижается. Обработка заявок состоит из 3 этапов: получение первичной информации по заявке; проверка

заявителя по заранее заданным алгоритмам и настройкам; интеграция с БКИ и другими сервисами для получения исчерпывающей информации о человеке. Благодаря автоматизации кредитных процессов ежедневно банк сможет обрабатывать до 100 000 заявок.

Таблица 1.7-Популярные банковские продукты по управлению продажами

№ п/п	Программы	Подходит для	Детали продукта
1	Кредитный конвейер CreCon от ООО «ФИНТЕК СИСТЕМС»	для компаний, продающих финансовые продукты	Многокомпонентный комплекс ПО для автоматизации процессов продажи банковских продуктов и кредитования. Сокращает время, затрачиваемое на рутинные бизнес-процессы в финансовой организации, удешевляет работу банков. Позволяет работать с договорами, начислениями, кредитными продуктами, а также управлять доступом к функционалу и ролями пользователей. ПО внесено в Росреестр.
2	Цифровая Банковская Платформа от ГК «Иннотех»	для банков	Платформа для обеспечения работы банка. Позволяет эффективно взаимодействовать с клиентами, добавлять новые продукты и услуги. Включает возможности чата, обработки платежей.
3	Moneyman от Aceway Software	финансовых организаций, которые занимаются кэш-менеджментом и обслуживанием депозитов, займов и инвестиций.	Решение для приёма депозитов, которое обеспечивает услуги интернет-банкинга, предоставление ссуд и авансов клиентам, предоставления инвестиций, авалирования векселей, регистрации кредитов и фонда развития возникающих рынков.

В процесс выдачи кредитов в банках вовлечены несколько ключевых информационных систем. [21]

1)Прежде всего, это, конечно же, автоматизированная банковская система (АБС) - «сердце» любого банка. Вне зависимости от технологической платформы, на которой работает АБС, функции системы всегда одинаковы: она отвечает за всю операционную деятельность банка, денежные операции, в том числе за расчет кредитного календаря, формирование графика платежей, ведение всех счетов клиента, расчет процентов по кредитам.

2) Второй важнейший орган банка, участвующий в реализации кредитных операций - система фронт-офиса или CRM-система, отвечающая непосредственно за работу с клиентами. Для наиболее эффективной работы все коммуникации с заказчиком должны проходить через CRM-систему, база которой консолидирована с другими базами данных, а само CRM-решение интегрировано с АБС и другими информационными системами.

Взаимодействие с клиентами - ключевая задача CRM, подразумевающая целый комплекс процессов. Поступление заявки от клиента, ее согласование всеми специалистами кредитного отдела, выдача, сопровождение кредита и последующая передача соответствующих данных в коллекторский отдел - для всей этой информации единым окном является CRM.

Поэтому следует предварительно позаботиться об ее интеграции с другими информационными системами банка. Иногда некоторые звенья в этом процессе реализуются в отдельных системах, например, скоринг - первый шаг рассмотрения заявки на кредит. Можно либо внедрить CRM-систему, уже содержащую данную функцию, либо интегрировать ее с системой скоринга, используемой банком.

Эффективный контроль работы кредитного отдела банка невозможен без автоматизации оперативной деятельности. Кредитная заявка проходит определенный ряд этапов, эффективно контролировать которые можно только в случае прозрачности всего процесса, четкого понимания каждого конкретного звена цепи. Для руководителя кредитного отдела важны такие факторы, как количество поданных запросов на кредит, итоговое количество зарегистрированных кредитных заявок, сроки пребывания заявок в процессе согласования, количество выданных по заявкам кредитов.

Совокупность этих данных - своего рода система отчетности, кредитная воронка. В CRM-системе можно формировать статистическую отчетность, но в то же время, при необходимости других аналитических данных, решение может быть интегрировано с любой системой бизнес-аналитики. Поэтому система отчетности, реализованная в CRM, полностью покрывает потребности

компаний для отслеживания KPI. Наиболее популярными банковскими продуктами для автоматизации кредитных процессов являются: CREDIT FACTORY, Форсайт. Кредитный конвейер, таблица 1.8.

Таблица 1.8 -Популярные банковские продукты для автоматизации кредитных процессов[30]

№ п/п	Программы	Подходит для	Детали продукта
1	CREDIT FACTORY от ООО «КОНСАЛТИКА»	автоматизации процессов кредитования физических и юридических лиц банками и микрофинансовыми организациями	Система автоматизации кредитной деятельности помогает собирать кредитные заявки из различных каналов: web, места продаж и мобильных устройств. Также решение позволяет верифицировать личность и контакты клиента, автоматически или вручную оценить его кредитоспособность, подготовить и сохранить документы в электронном виде, перечислить денежные средства клиенту или контрагенту, получить и отследить платежи. Благодаря этой системе можно сопровождать клиента на протяжении всего жизненного цикла кредита.
2	Форсайт. Кредитный конвейер от ООО «ФОРСАЙТ»	операций по кредитам, отчетов и анализа кредитно-инвестиционной деятельности банков	Платформа позволяет автоматизировать процесс кредитования от заявки до завершения сделки. Продукт решает задачи оценки заемщика и кредитных рисков, мониторинга задолженностей и платежной дисциплины.
3	Tipalti от Tipalti	компаний с большими объемами и сложностью операций с кредиторской задолженностью.	Tipalti - это решение для сквозной автоматизации кредиторской задолженности, устраняющее 80% рабочей нагрузки, затрачиваемой на управление платежными операциями с поставщиками. Комплексная облачная система Tipalti включает в себя подключение поставщиков, сбор и проверку налоговой формы, обработку счетов, согласование заказа на поставку, выбор метода оплаты и валюты, международные переводы, досрочные платежи, обмен информацией о статусе платежа поставщика, согласование платежей, интеграцию ERP и отчетность по подготовке налоговой декларации.для оплаты поставщиков и продавцов на основе счетов-фактур.

7) Автоматизация работы банков с кредитными задолженностями.

Продукт интегрирован с такими сервисами, как БКИ, ФССП, судебный орган, Почта России. Он имеет собственное мобильное приложение, которое содержит в себе сведения о клиентах, кредитах, заявках и внесенных платежах, залогах. Данные обновляются каждый день, их источниками служат информационные системы ЦФТ Банк, RBS, Диасофт, АБС Solar и другие. Приложение имеет простой и понятный интерфейс, позволяет работать с физическими лицами и компаниями, судебными делами, банкротством.

Автоматизация работы с задолженностями позволяет пользоваться разными каналами коммуникации, начиная от электронной почты и SMS, заканчивая автоматическим информатором и роботом-оператором. Продукт может работать на разных операционных системах, обеспечивая возможность настраивать любые стратегии, быстро выполнять расчеты вне зависимости от сложности, корректировать структуру подразделений. Автоматизация банка состоит из нескольких этапов – Pre-Collection, Soft-Collection, Hard-Collection, Legal Collection, а также работа с банкротством клиента, передача задолженности коллекторам и по договору цессии. Наиболее популярным программным продуктом по работе с кредиторской задолженностью является: Tipalti, таблица 1.8.

8) Управление проектами.

Программные продукты предлагают современные технологии управления бизнес-процессами, обеспечивая сбор, хранение и анализ данных по проведению мероприятий, выполнению задач. Благодаря данной системе можно в ходе реального времени отслеживать и изменять проект, информировать ответственных лиц о мероприятиях. Продукты позволяют обеспечить своевременное достижение целей, быструю подготовку отчетности, оперативное принятие эффективных решений и снижение нагрузки. Постановка задач, мониторинг их исполнения, формирование отчетности, открытие рабочих мест для участников мероприятия согласно их функциям – все эти и другие процессы теперь автоматизированы. Наиболее популярными

программными продуктами для управления проектами являются: Форсайт. Управление инвестициями, B2, CSI, ICS BANKS, таблица 1.9.

Таблица 1.9- Популярные программные продукты для управления проектами

№ п/п	Программы	Подходит для	Детали продукта
1	Форсайт. Управление инвестициями от ООО «ФОРСАЙТ»	управления инвестиционными проектами, контроля и прогнозирования инвестпрограмм	Комплексное решение для автоматизации управления инвестиционными процессами. Платформа позволяет анализировать данные, формировать инвестиционные модели и сценарии, хранить информацию в едином пространстве.
2	B2 от CS	финансовых учреждений и банков любого размера и масштаба	Пакет программного обеспечения, который позволяет автоматизировать широкий спектр банковских бизнес-процессов, таких как организация процессинга платежей, интеграции с платёжными системами, обработка платежей по урегулированию расчётов, ведение главной книги бухучета, контроль издержек, управление рисками и т.п.
3	CSI от Computer Services	банков любого размера и масштаба, которым нужен инструмент для управления денежными потоками, организации мобильного банкинга, процессинга банковских карт.	Автоматизированная банковская система для автоматизации и цифровизации работы банка любого размер и масштаба, управления заёмами, казначейством, организации мобильного банкинга и т.п.
4	ICS BANKS от ICS Financial Systems	универсального, розничного, оптового, корпоративного, коммерческого, инвестиционного, инвестиционно-банковского, финансового лизинга и микрофинансирования. ICS BANKS - это комплексное решение, которое охватывает все виды банковской деятельности.	Программное обеспечение ICS BANKS обеспечивает полное управление финансовыми данными клиентов. Оно обрабатывает всю финансовую деятельность наших банковских клиентов и их заказчиков - либо на уровне счета клиента, либо на уровне счета бухгалтерской отчетности. Современное программное обеспечение для управления, обеспечивающее максимальную ценность для клиентов, персонала и менеджеров банковских клиентов любого размера.

9) Управление закупками.

Программные продукты направлены на оптимизацию логистики и скорости работы с поставщиками. Благодаря ему отделения банка вне зависимости от места расположения могут совершать сделки через централизованный отдел закупок.

Система позволяет отбирать наилучшие предложения с местными поставщиками для того или иного отделения, избегать дублей заказов, снижать транспортные расходы и цены посредством закупок больших объемов. В ней реализовано хранение истории документов и процессов, отображение задач подчиненных. Внедрен производственный календарь для учета рабочего времени.

10) Управление рисками.

Программные продукты обеспечивают объективную оценку рисков на основе всех имеющихся источников данных. Решение направлено на измерение и контроль проведения мероприятий по снижению рисков. Доступна оперативная оптимизация бизнес-процессов, если кадровый состав банка был изменен. Для управления рисками наиболее популярными программными продуктами являются: Talys Ocean, FinTP, таблица 1.10. [21]

11) Автоматизация борьбы с мошенничеством.

Программные продукты позволяют оперативно выявить факт использования потерянных или сфальсифицированных документов, указания не соответствующей действительности информации в заявке. Доступна проверка данных по базам БКИ и черным спискам. Также решение направлено на установление внутрибанковского мошенничества (например, сговора между сотрудниками). Наиболее популярными программными продуктами по борьбе с мошенничеством являются: ANTIFRAUD, Autretech, IBM Safer Payments, таблица 1.11(Приложение 2).

12) Автоматизация противодействию отмыванию доходов. Данные программные продукты представляют собой систему комплексной обработки событий, финансовый мониторинг - противодействие отмыванию доходов.

Наиболее популярной программой для противодействия отмыванию доходов является: MULTIVERSE, таблица 1.11(Приложение 2).

Таблица 1.10 - Наиболее популярные программные продукты по управлению рисками

№ п/п	Программы	Подходит для	Детали продукта
1	Talys Ocean от ООО «ДатаСапиенс»	управления кредитными и комплаенс рисками	Talys Ocean - экосистема, обеспечивающая поддержку принятия решений по кредитным заявкам. Комплексная программа соответствия 115-ФЗ и международному банковскому комплаенсу и инновационная система выявления и предотвращения мошенничества. Модули Talys Ocean можно использовать под разные бизнес-задачи - TALYS.SDE - Streaming Decision Engine, TALYS.AML - Anti-Money Laundering, TALYS.Antifraud.
2	FinTP от Allevo	Облачное решение для управления транзакциями с открытым исходным кодом, которое помогает финансовым учреждениям автоматизировать рабочий процесс и управлять рисками, соблюдением нормативных требований, бенчмаркингом, мониторингом и многим другим.	Надежное промежуточное программное обеспечение FinTech для управления потоками транзакций с функциями для бизнес-сферы (отчетность и прогнозирование ликвидности, улучшенная совместимость, гибкий сервис на основе SWIFT Remit), операционной сферы (поддержка платежей, прямого дебета, дебетовых инструментов и ценных бумаг, мультивалютность, функции сдерживания операционных рисков), IT-сферы (сквозные постоянные транзакции, устойчивость системы, встроенная поддержка ISO20022, легкая конфигурация операционных и информационных потоков).

Вывод по первой главе. В первой главе работы была рассмотрена общая характеристика коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» и описаны теоретические аспекты автоматизации деятельности предприятия финансовой сферы. ПАО «Совкомбанк» занимает лидирующие места на занимаемой нише, осуществляет свою деятельность на основании действующего законодательства и локальных нормативно-правовых актов. В компании работает 23,0 тыс.

сотрудников, при этом численность на протяжении последних 5 лет постоянно увеличивается, растет и количество офисов и городов, в которых банк осуществляет сотрудничество. Бизнес-модель ПАО «Совкомбанк» основана на трех ключевых сегментах: розничных услугах, корпоративном блоке и казначействе. Совкомбанк также активно развивает небанковский бизнес: страхование, лизинг, факторинг и площадку для закупок. Компания работает как с физическими, так и с юридическими лицами, осуществляет выдачу дебетовых и кредитовых карт, различных видов кредитов и другое.

ПАО «Совкомбанк» заботится о безопасности клиентов, для защиты средств банк использует самые современные технологии. Однако, для финансовой безопасности и эффективности деятельности банка необходима автоматизация процессов и постоянное их совершенствование. В связи с этим, были описаны теоретические аспекты автоматизации и дана характеристика некоторых программных продуктов. Основными функциями программного обеспечения, предназначенной для финансовых компаний являются: управление продажами, проектами, кредиторской задолженностью, противодействие отмыванию доходов и борьбы с мошенничеством. Для того, чтобы разработать практические рекомендации по улучшению системы автоматизации коммерческого банка, необходимо провести более детальное исследование и оценить систему автоматизации ПАО «Совкомбанк». Для изучения данного вопроса, перейдем к следующим главам выпускной квалификационной работы.

ГЛАВА 2. ОЦЕНКА ПОДСИСТЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЯ ФИНАНСОВОЙ СФЕРЫ НА ПРИМЕРЕ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА ПАО «СОВКОМБАНК»

2.1. Анализ основных экономических показателей деятельности коммерческого банка ПАО «Совкомбанк»

Проведем анализ основных экономических показателей деятельности коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» по данным бухгалтерской отчетности (публикуемая форма) на период за 9 месяцев 2019-2021гг. и за полный 2021-2022гг. по РСБУ. К сожалению, отсутствуют данные отчетности по РСБУ за полный 2020г., в связи с этим были выбраны такие периоды исследования.

По данным за 9 месяцев 2019-2021г. сумма капитала ПАО «Совкомбанк» ежегодно увеличивается и на конец анализируемого периода составила 1764629323,0 тыс. руб. это на 52,78% превышает значение показателя 2019 года и на 21,33% больше уровня прошлого года, рисунок 2.1. [9]

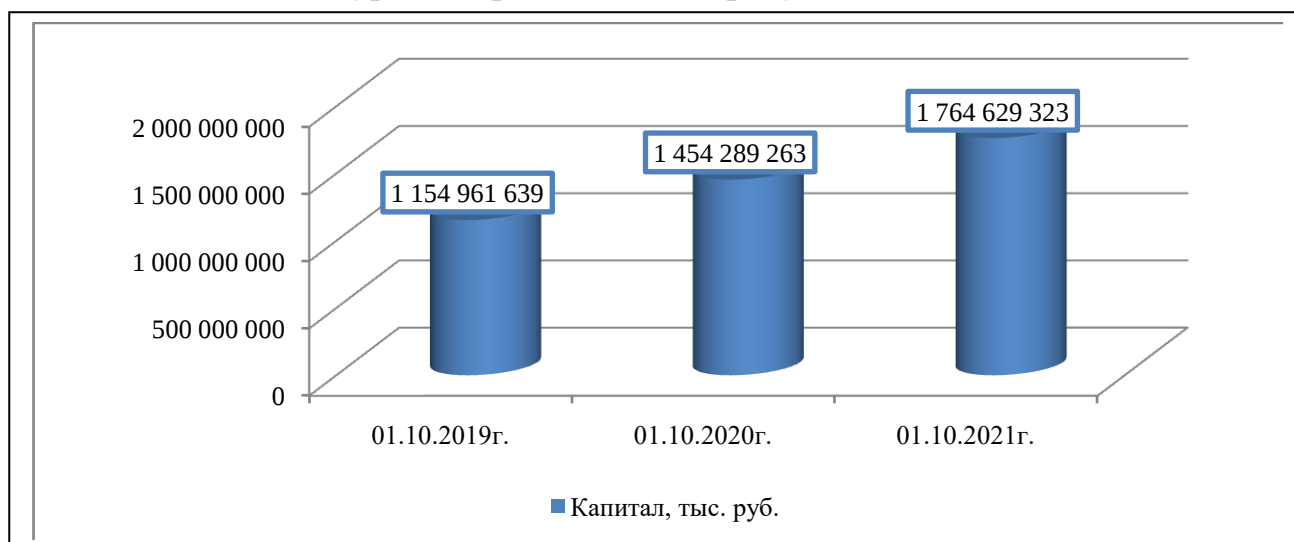


Рисунок 2.1- Динамика капитала коммерческого банка ПАО
«Совкомбанк» с 01.10.2019-01.10.2021гг. [9]

Рост капитала произошел как за счет собственных, так и заемных средств. В частности, сумма заемного капитала за анализируемый период увеличилась на 53,20% и составила 1568363259,0 тыс. руб. Собственный капитал

сформировался на уровне 196266064,0 тыс. руб., это на 49,51% выше 2019г. и на 14,49% превышает показатель прошлого года, рисунок 2.2.

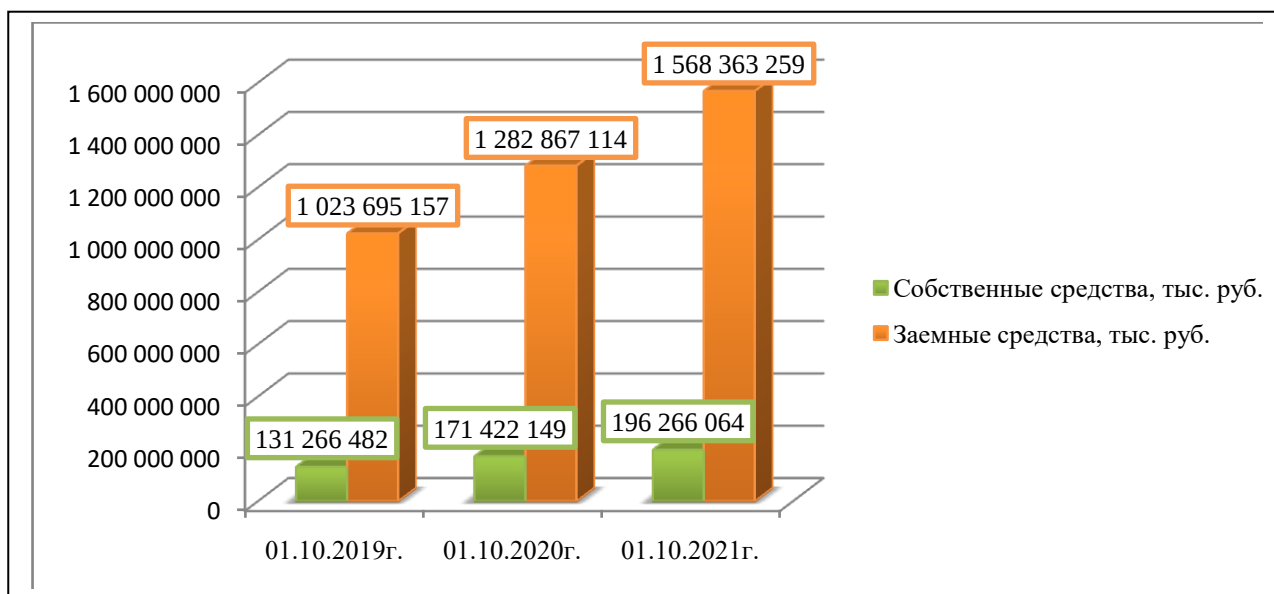


Рисунок 2.2- Динамика структуры капитала коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» с 01.10.2019-01.10.2021гг. [9]

Наибольший удельный вес в структуре капитала приходится на заемные источники финансирования, в 2021 году доля заемных средств составила 88,87%, небольшой вес занимают собственные источники-11,12%, рисунок 2.3. Это свидетельствует о высокой финансовой зависимости банка от внешних источников финансирования.

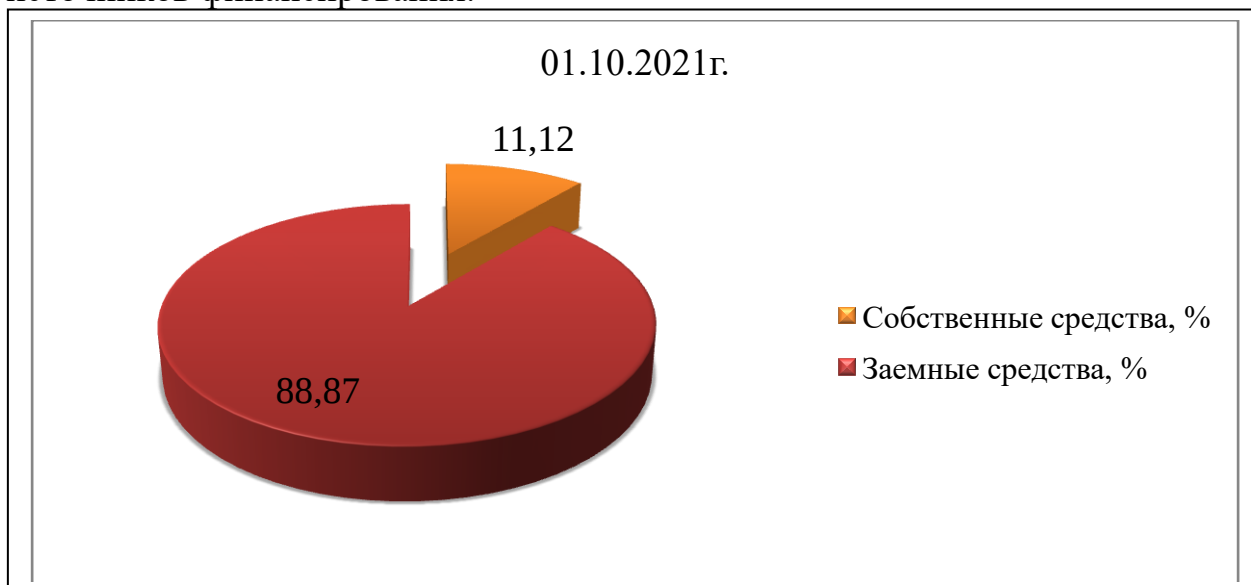


Рисунок 2.3-Структура капитала коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» на 01.10.2021гг. [9]

В структуре активов наибольший удельный вес приходится на чистую ссудную задолженность, оцениваемую по амортизированной стоимости, за 9 месяцев 2021 года доля этого показателя составила 63,27%, небольшой удельный вес приходится на долгосрочные активы, предназначенные для продажи; требование по текущему налогу на прибыль; чистые вложения в ценные бумаги и иные финансовые активы, оцениваемые по амортизированной стоимости (кроме ссудной задолженности); средства в кредитных организациях и другие, рисунок 2.4.



Рисунок 2.4- Структура активов коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» на 01.10.2021г. [9]

В динамике по структуре активов наибольший рост наблюдается по инвестициям в дочерние и зависимые организации, они увеличились на 114,38% и составили 46 376 565,0 тыс. руб. Неплохой рост произошел и чистой ссудной задолженности, она выросла на 81,75% и составила 1116545377,0 тыс. руб., таблица 2.1.

Таблица 2.1-Динамика структуры активов коммерческого банка ПАО
«Совкомбанк» с 01.10.2019-01.10.2021гг. [9]

№ п/п	Показатели	01.10.2019г., тыс.руб.	01.10.2020г., тыс.руб.	01.10.2021г., тыс.руб.	Темпы роста 2021 к 2019г, %
1	Денежные средства	23375822	24 419425	38 976 917	166,74
2	Средства кредитной организации в ЦБ РФ	41 867 015	55 122 389	56 565291	135,10
3	Средства в кредитных организациях	22 487 586	19 576413	9 761 515	43,40
4	Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	204788 096	331627443	308069487	150,43
5	Чистая ссудная задолженность, оцениваемая по амортизированной стоимости	614307680	741084371	1 116545377	181,75
6	Чистые вложения в финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прочий совокупный доход	112434455	155687181	127093043	113,03
7	Чистые вложения в ценные бумаги и иные финансовые активы, оцениваемые по амортизированной стоимости (кроме ссудной задолженности)	76984490	69 856152	39256 033	50,99
8	Инвестиции в дочерние и зависимые организации	21 631 996	26 750 540	46 376 565	214,38
9	Требование по текущему налогу на прибыль	414052	1052327	243264	58,75
10	Отложенный налоговый актив	1988864	2568745	3312688	166,56
11	Основные средства, активы в форме права пользования и нематериальные активы	6992984	10705049	12169972	174,03
12	Долгосрочные активы, предназначенные для продажи	571668	827 266	911058	159,36
13	Прочие активы	27116931	15011962	5348113	19,72
14	Итого активы	1154961639	1454289263	1764629323	152,78

Также более 50% увеличили свою стоимость: долгосрочные активы, предназначенные для продажи; отложенный налоговый актив; инвестиции в дочерние и зависимые организации; средства кредитной организации в ЦБ РФ; денежные средства. Снижение наблюдается по: требованию по текущему налогу на прибыль (минус 57,75%), чистым вложениям в ценные бумаги и иные финансовые активы, оцениваемые по амортизированной стоимости (кроме ссудной задолженности), снижение составило 49,01%, средства в кредитных организациях снизились на 56,6%.

В структуре пассивов наибольший удельный вес занимают средства клиентов, оцениваемые по амортизированной стоимости (83,73%), небольшая доля приходится на: кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка РФ, финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток; обязательства по текущему налогу на прибыль, рисунок 2.5.

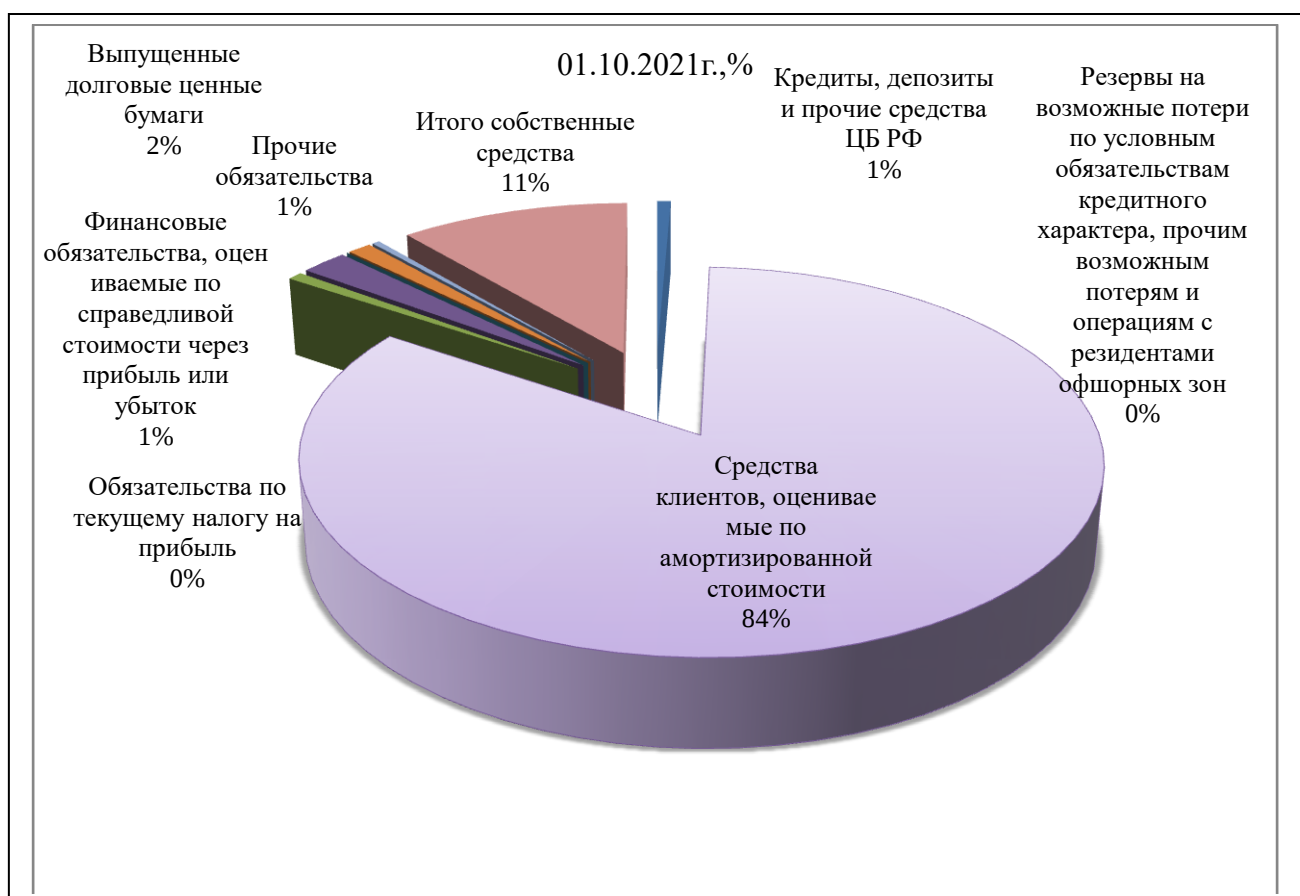


Рисунок 2.5- Структура пассивов коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» на 01.10.2021г. [9]

В динамике пассивов наибольший рост произошел по кредитам, депозитам и прочим средствам ЦБ РФ, в разы увеличилась эта сумма и составила 11526758,0 тыс. руб., таблица 2.2.

Таблица 2.2- Динамика структуры пассивов коммерческого банка ПАО
«Совкомбанк» с 01.10.2019-01.10.2021гг. [9]

№ п/п	Показатели	01.10.2019г., тыс.руб.	01.10.2020г., тыс.руб.	01.10.2021г., тыс.руб.	Темпы роста 2021 к 2019г, %
1	Кредиты, депозиты и прочие средства ЦБ РФ	785 319	1 802 430	11 526 758	1467,78
2	Средства клиентов, оцениваемые по амортизированной стоимости	978 134 921	1 199 417 011	1 477 659 711	151,06
3	Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	6 638 350	21 060 465	12 683 180	191,05
4	Выпущенные долговые ценные бумаги	26 107 772	37 829 650	39 680 970	151,98
5	Обязательства по текущему налогу на прибыль	2 278 466	3 295 988	24	0.001
6	Прочие обязательства	7 187 220	14 396 850	20 308 805	282,56
7	Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциям с резидентами офшорных зон	2 563 109	5 064 720	6 503 811	253,74
8	Всего обязательств	1 023 695 157	1 282 867 114	1 568 363 259	153,20
9	Итого собственные средства	131 266 482	171 422 149	196 266 064	149,51
10	Итого пассивы	1154961639	1454289263	1764629323	152,78

Также более 50,0% прибавили: средства клиентов, оцениваемые по амортизированной стоимости (+51,06%), финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток (+91,05%); выпущенные долговые ценные бумаги. Более 100,0% произошел рост по прочим обязательствам и они сформировались в сумме 20308805,0 тыс. руб. На 153,74% увеличились резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциям с резидентами офшорных зон. В стоимостном выражении этот показатель составил 6503811,0 тыс. руб.

Несмотря на высокую финансовую зависимость, банк ежегодно увеличивает показатели доходности и прибыли. За 9 месяцев 2021 г. процентные доходы банка выросли на 51, 25% и составили 101752624,0 тыс. руб. По процентным расходам также наблюдается положительная динамика, они показали свой рост на 20,75% и составили 43673715,0 тыс. руб., рисунок 2.6.

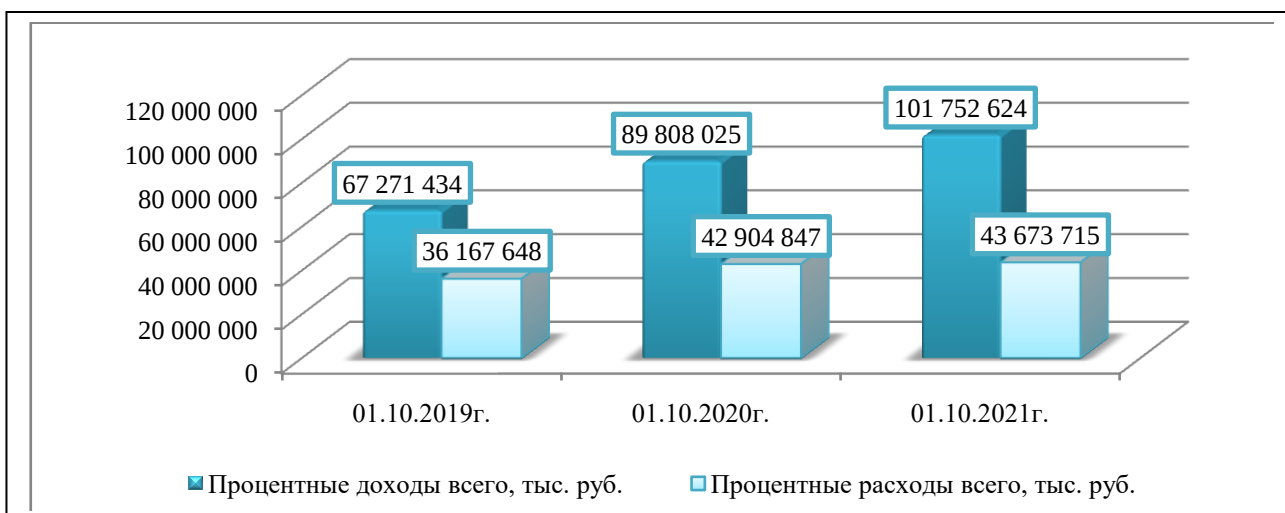


Рисунок 2.6- Динамика процентных доходов и расходов коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» с 01.10.2019-01.10.2021гг. [9]

В связи с тем, что процентные доходы превышают значения показателей процентных расходов, чистые процентные сформировались с положительным значением и составили 58 078 909, 0 тыс. руб., это выше, чем в прошлом периоде на 23,82% и на 86,72% превышает показатель 2019 года, рисунок 2.7.

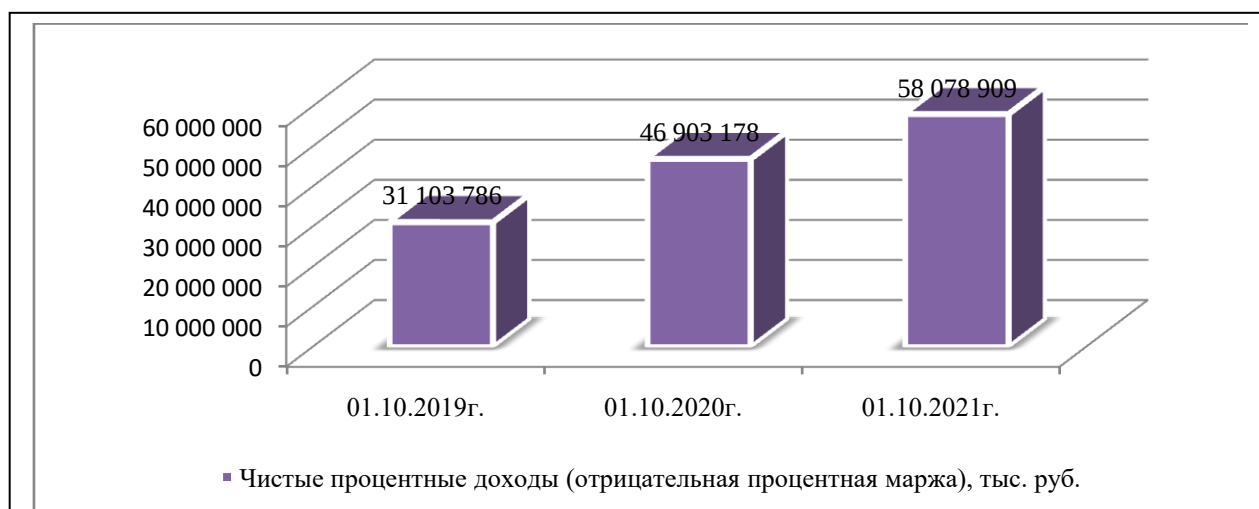


Рисунок 2.7- Динамика чистых процентных доходов коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» с 01.10.2019-01.10.2021гг. [9]

По другим видам чистых доходов наблюдается смешанная динамика. В частности, чистые доходы от переоценки иностранной валюты то растут, то падают. На конец анализируемого периода эти виды доходов сформировались со знаком минус и убыток составил -5914182,0 тыс. руб. Лучшим годом по данному показателю был 2020г., тогда чистые доходы от переоценки иностранной валюты имели высокое значение и составляли 28869342,0 тыс. руб., рисунок 2.8.

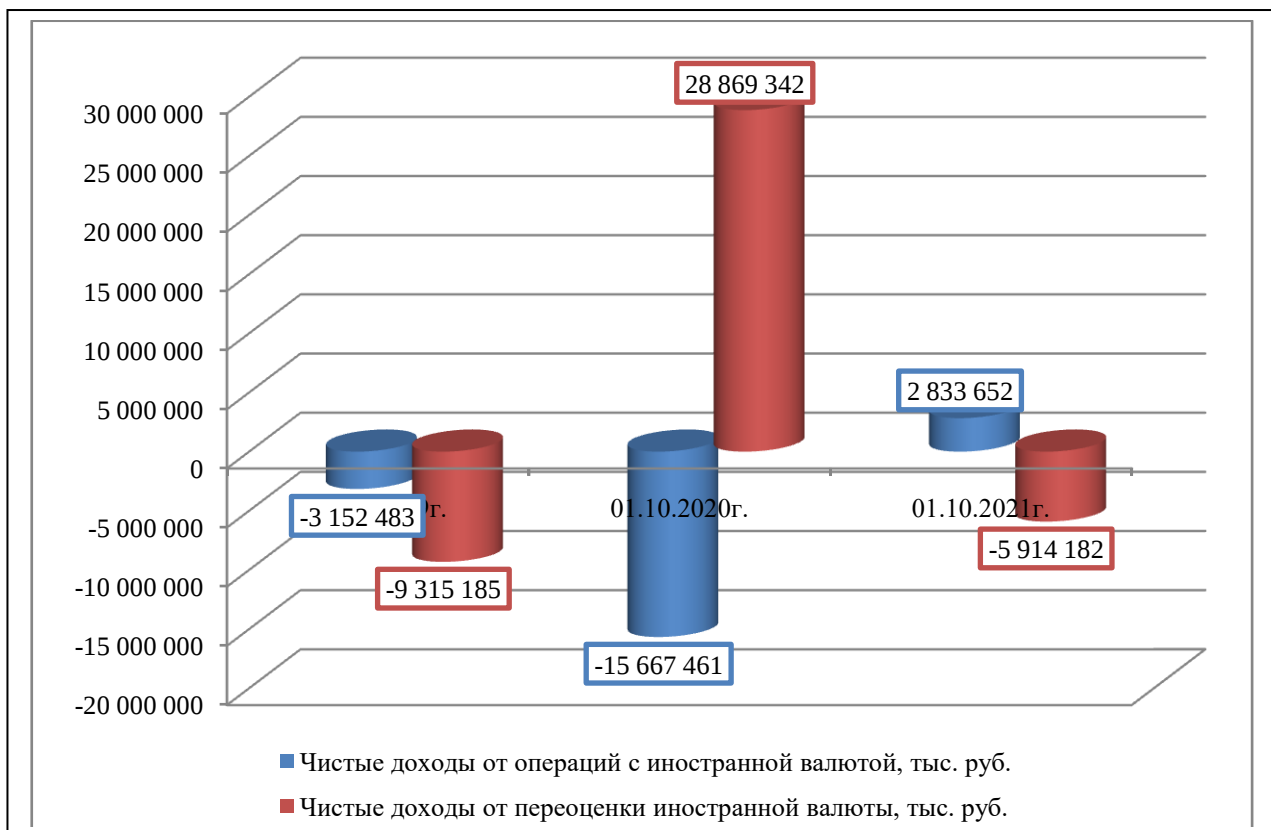


Рисунок 2.8- Динамика чистых доходов от операций и переоценки иностранной валюты коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» с 01.10.2019- 01.10.2021гг. [9]

По чистым доходам от операций с иностранной валютой наблюдается рост, за 9 месяцев 2021г. показатель составил 2833652,0 тыс. руб. Однако, двумя годами ранее значение было отрицательным, на 01.10.2019г. -3152483,0 тыс. руб., на 01.10.2020г.- 15667461 тыс. руб., рисунок 2.8.

Положительное значение сформировалось по чистым доходам от операций с драгоценными металлами и составило 1474380,0 тыс. руб., это

практически в два раза выше 2019 года, однако к уровню прошлого года наблюдается снижение показателя, рисунок 2.9. [9]

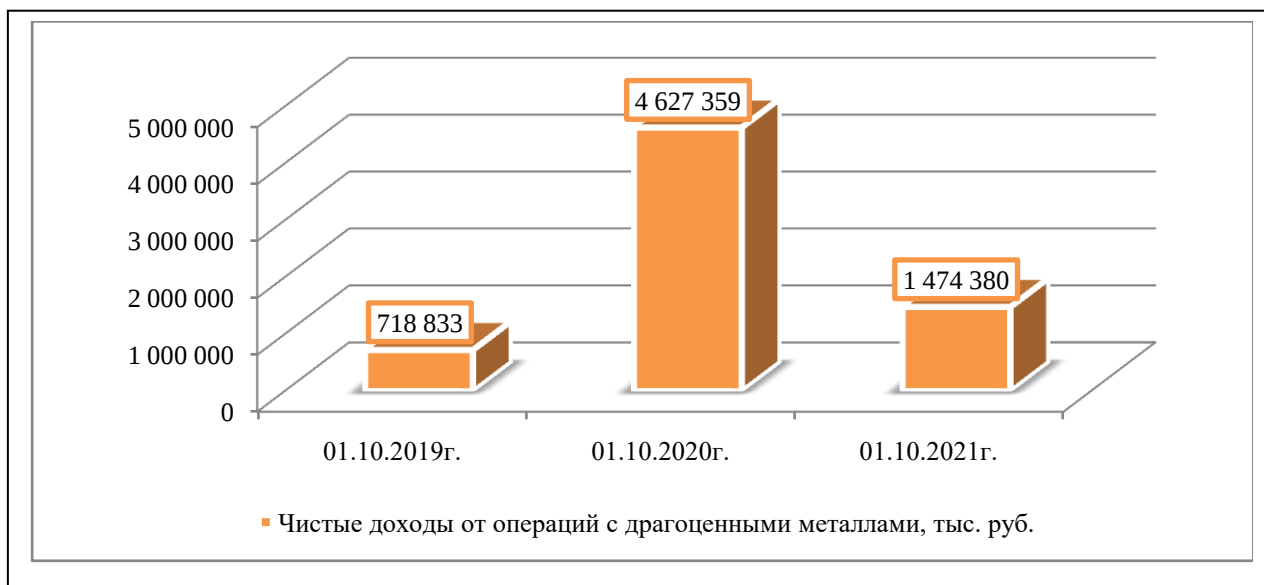


Рисунок 2.9- Динамика чистых доходов от операций с драгоценными металлами коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» с 01.10.2019-01.10.2021гг.

Небольшие доходы имеет банк от участия в капитале других юридических лиц, при этом в динамике они снижаются. За 9 месяцев 2021 года доходы составили 122676,0 тыс. руб., это на 63,29% ниже прошлого года и на 70,86% меньше показателя начала анализируемого периода, рисунок 2.10.

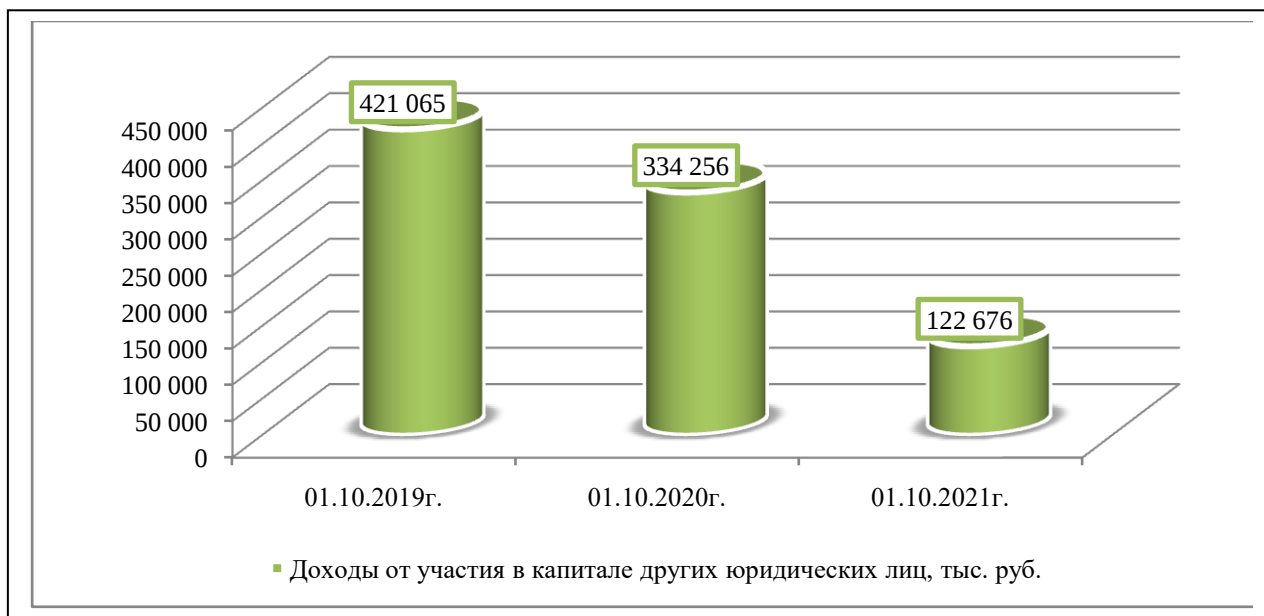


Рисунок 2.10- Динамика доходов от участия в капитале других юридических лиц коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» с 01.10.2019-01.10.2021гг. [9]

Несмотря на то, что по некоторым видам доходов наблюдается смешанная динамика, в целом показатель чистой прибыли вырос и составил 39397642,0 тыс. руб., это на 71,58% превышает значение начала анализируемого периода и в разы больше показателя прошлого года, рисунок 2.11.

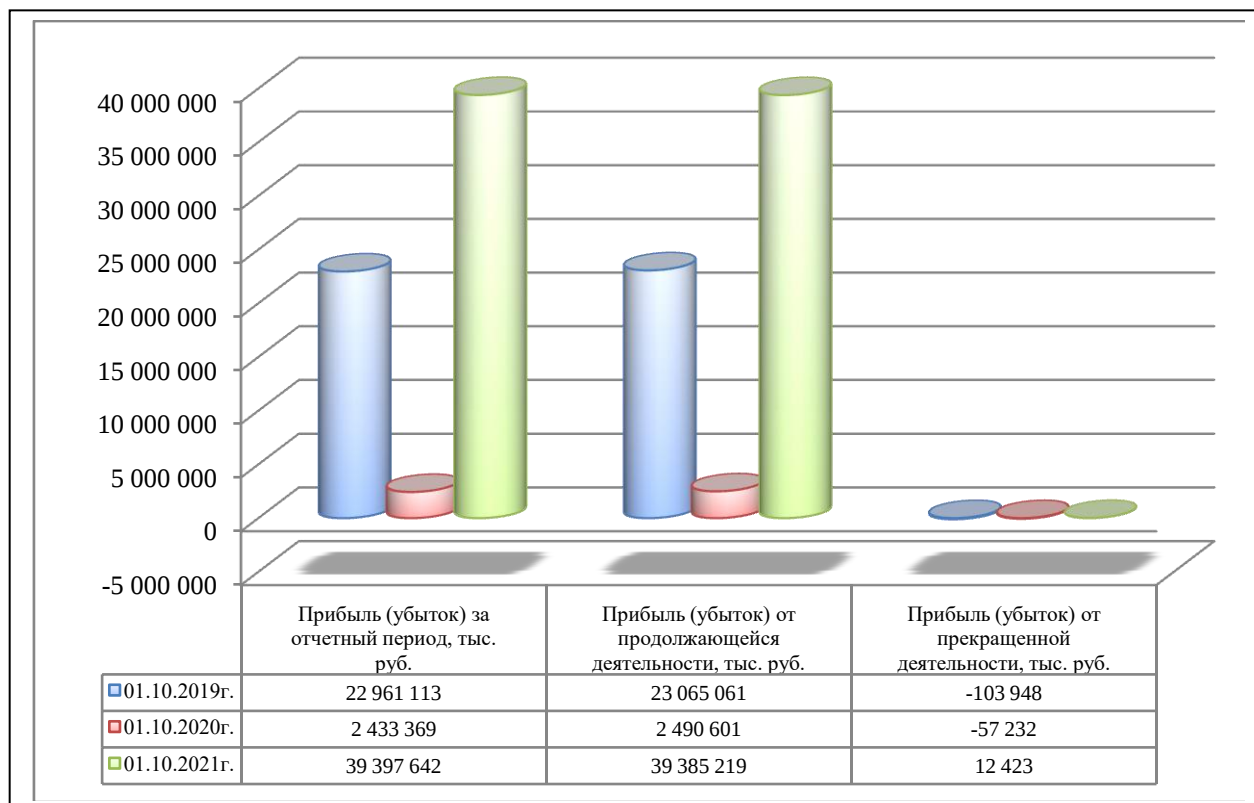


Рисунок 2.11- Динамика прибыли коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» с 01.10.2019-01.10.2021гг. [9]

Представленный анализ по бухгалтерской отчетности (публикуемая форма) на период за 9 месяцев 2019-2021гг. коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» показал, что на протяжении анализируемого периода наблюдается рост капитала, при этом растет как сумма собственных, так и заемных средств финансирования. Банк является финансово-зависимым, так как наибольший удельный вес в структуре капитала приходится на заемные источники финансирования. По чистым доходам наблюдается смешанная динамика: растут процентные доходы, чистые доходы от операций с иностранной валютой, чистые доходы от операций с драгоценными металлами. Снижение произошло по чистым доходам от участия в капитале других

юридических лиц, от переоценки иностранной валюты. В целом, прибыль компании увеличилась на 71,58% и составила 39397642,0 тыс. руб.

По данным неконсолидированной финансовой отчетности по РСБУ с 2021-2022гг. капитал банка на конец 2022 года составил 2281, 0 млрд. руб., это на 12,31% выше 2021года, при этом сумма обязательств увеличилась на 12,22% и составила 2056,0 млрд. руб., собственные средства выросли на 13,06% и составили 225,0 млрд. руб., рисунок 2.12. [17]

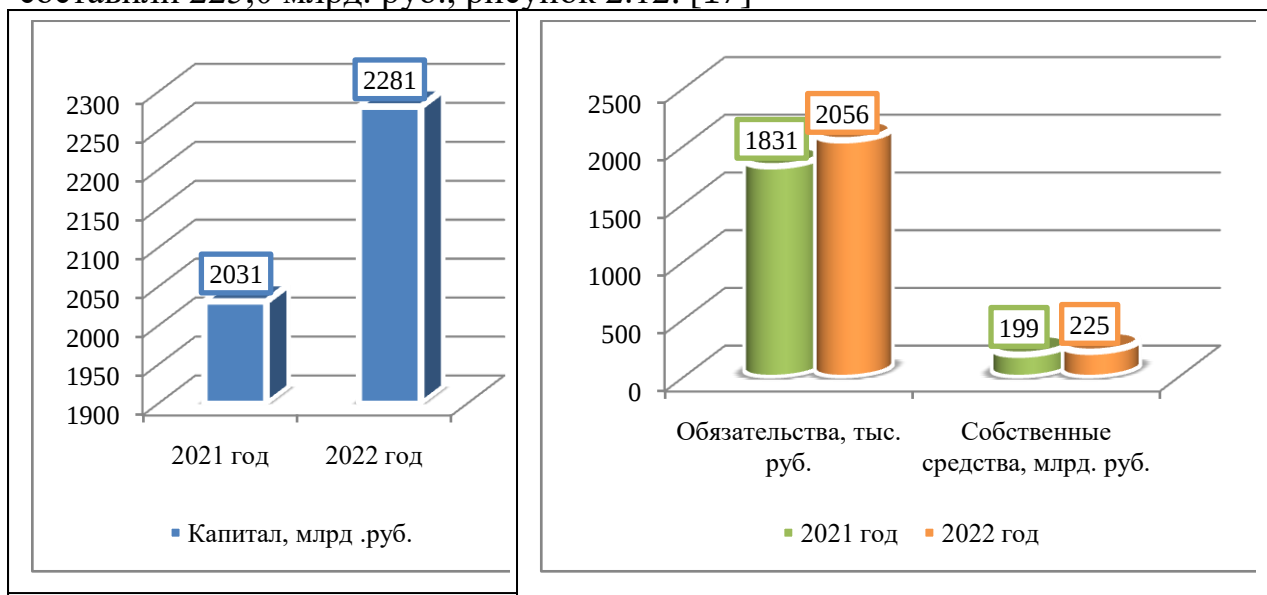


Рисунок 2.12- Динамика капитала коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» по данным РСБУ с 2021-2022гг. [17]

По структуре доля заемного капитала составила 90,13%, небольшой вес занимают собственные средства -9,86%, рисунок 2.13. [17]

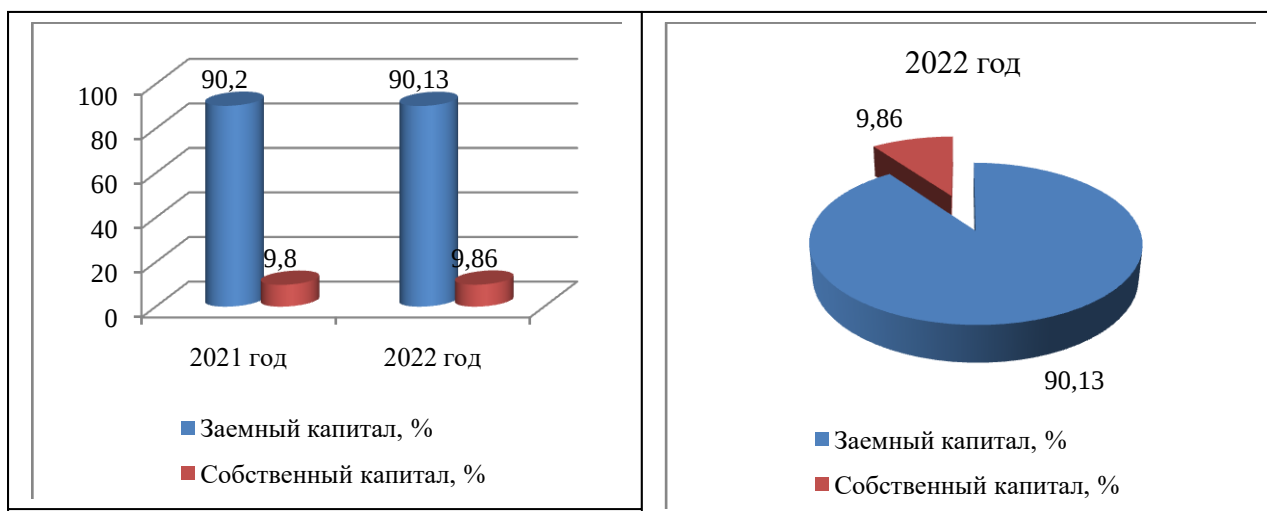


Рисунок 2.13- Структура капитала коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» по данным РСБУ с 2021-2022гг. [17]

В структуре активов наибольший удельный вес приходится на кредитный портфель, он занимает 65,40% в общей сумме активов, при этом в динамике данный показатель увеличивается и на конец 2022 года кредитный портфель сформировался в сумме 1492,0 млрд. руб., это на 27,08% превышает значение показателя 2021 года, рисунок 2.14.

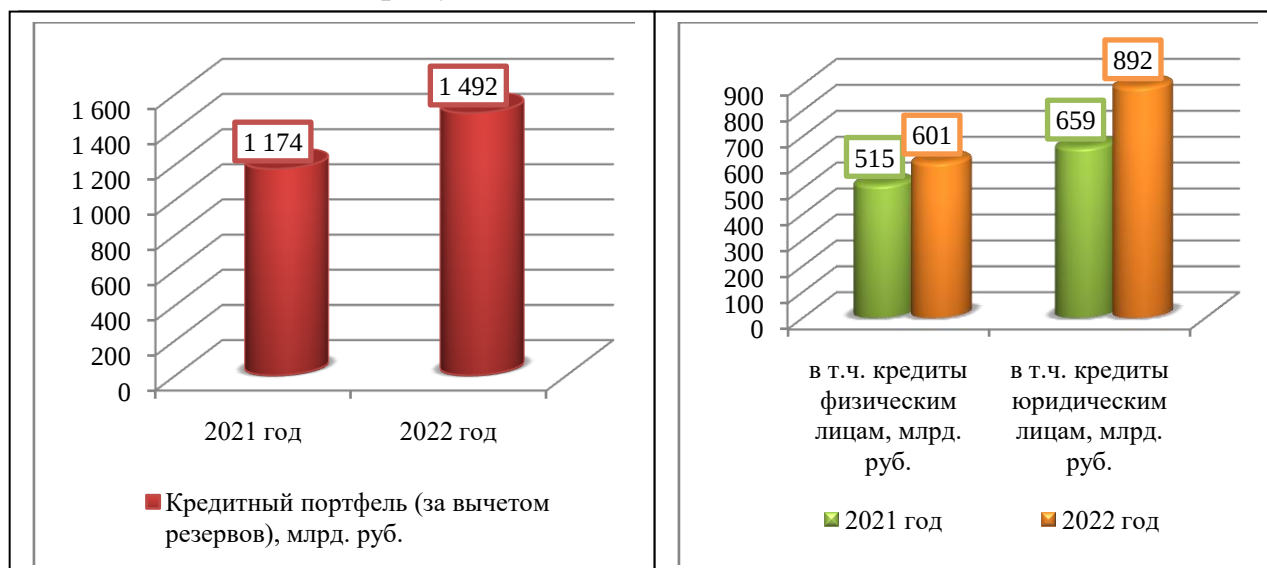


Рисунок 2.14-Динамика кредитного портфеля коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» по данным РСБУ с 2021-2022гг. [17]

Рост кредитного портфеля произошел как за счет увеличения кредитов физическим, так и юридическим лицам. В динамике кредитный портфель физическим лицам вырос на 16,69% и составил 601,0 млрд. руб., кредитный портфель юридических лиц сформировался в сумме 892,0 млрд. руб., это на 35,35% выше уровня прошлого года, рисунок 2.14. По структуре кредитного портфеля наибольший удельный вес приходится на кредиты юридическим лицам, по данным на 2022 год их доля составила 59,78%. На долю кредитов физических лиц пришлось 40,22% от общей суммы кредитного портфеля коммерческого банка ПАО «Совкомбанк», рисунок 2.15. [17]

В структуре активов также присутствуют ценные бумаги, денежные средства и межбанковский кредит (МБК). В динамике по этим показателям наблюдается смешанная направленность. В частности, сумма денежных средств и межбанковского кредита (МБК) снизилась на 53,55% и составила 170,0 млрд.руб.

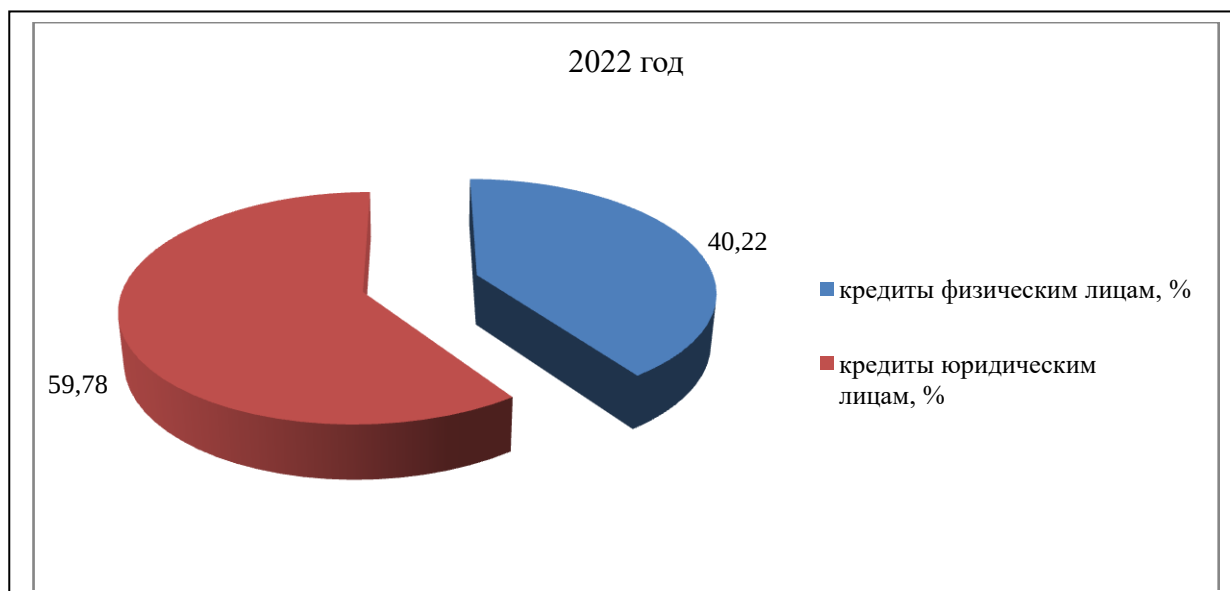


Рисунок 2.15- Структура кредитного портфеля коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» по данным РСБУ в 2022г. [17]

Небольшой рост произошел по стоимости ценных бумаг, они сформировались на уровне 489,0 млрд. руб., это на 19,26% выше уровня начала анализируемого периода, рисунок 2.16.

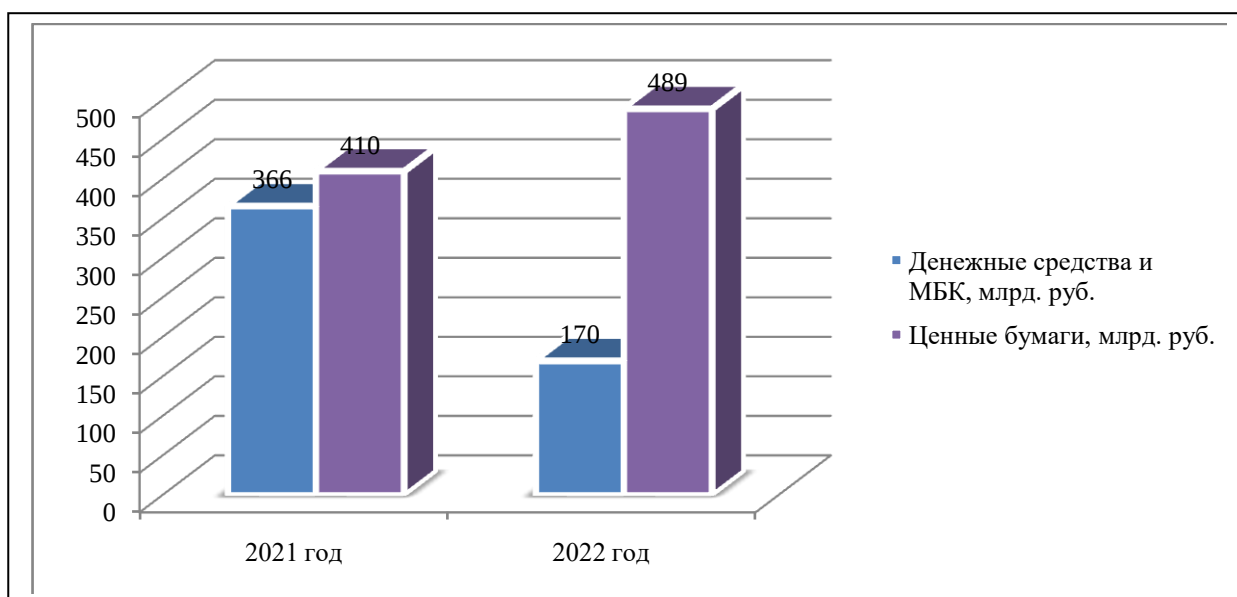


Рисунок 2.16- Динамика стоимости ценных бумаг, денежных средств, межбанковских кредитов коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» по данным РСБУ с 2021-2022г. [17]

По отчету о прибылях и убытках с 2021-2022гг. (по РСБУ) отсутствует единая динамика, по некоторым доходам наблюдается рост, по другим – падение. В частности, чистый процентный доход банка составил 61,4 млрд. руб., это на 5,83% ниже уровня 2021года, рисунок 2.17.

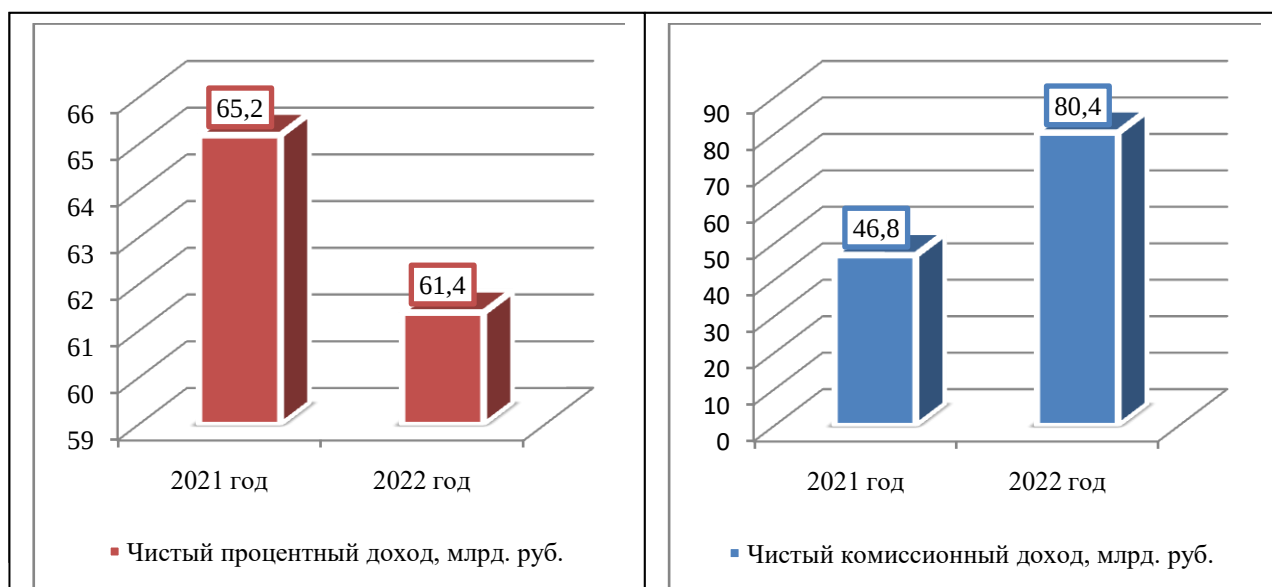


Рисунок 2.17- Динамика чистого процентного и комиссионного дохода коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» по данным РСБУ с 2021-2022г. [17]

Чистый комиссионный доход напротив показал рост на уровне 71,79% и составил 80,4 млрд. руб., что следует оценить положительно, рисунок 2.17. Операционные расходы выросли на 40,52% и сформировались на уровне -76,3 млрд. руб., рисунок 2.18.

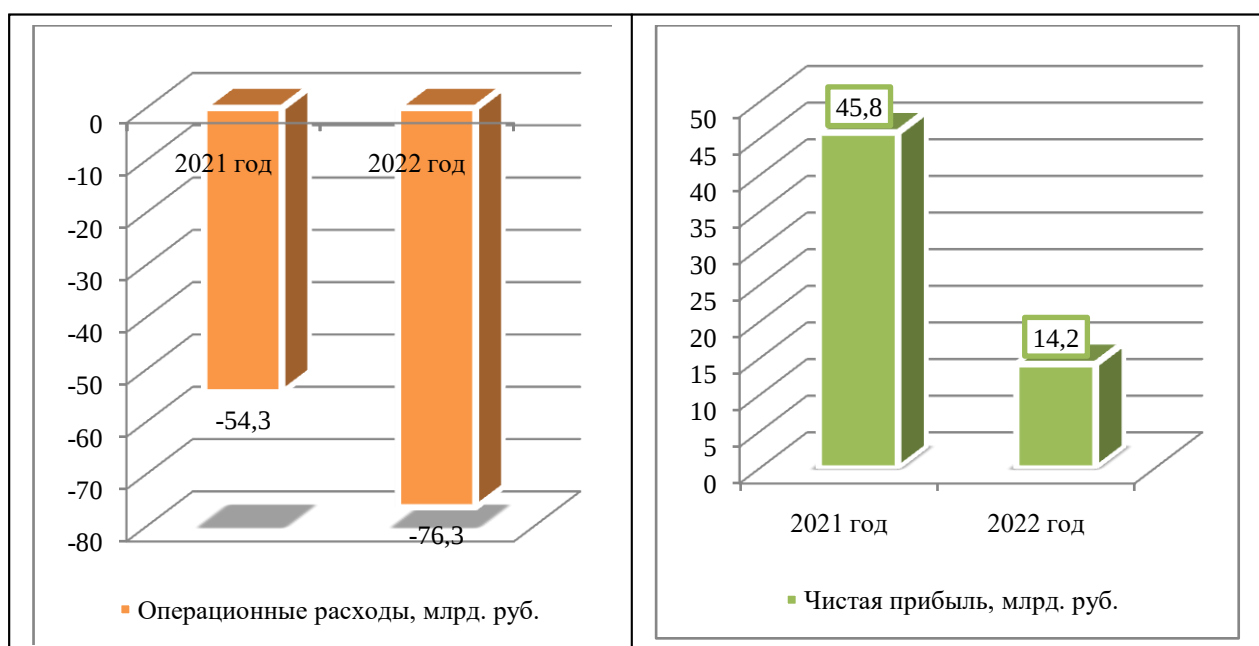


Рисунок 2.18- Динамика операционных расходов и чистой прибыли коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» по данным РСБУ с 2021-2022г. [17]

В связи с тем, что темпы роста расходов опережают темпы роста доходов, показатель чистой прибыли банка в 2022 году снизился на 68,99% и составил 14,2 млрд. руб., рисунок 2.18. Итак, представленный выше анализ по данным

РСБУ с 2021-2022гг. по ПАО «Совкомбанк» показал, что банк за анализируемый период увеличил капитал, наибольшая доля приходится на заемные средства. Кредитный портфель банка увеличился, при этом наибольший удельный вес приходится на кредиты юридическим лицам. В доходах банка отсутствует единая динамика, при этом сумма операционных расходов увеличилась, в связи с этим, чистая прибыль банка снизилась на 68,99% и конец 2022 года составила 14,2 млрд. руб.

В связи с тем, что показатели банка оставляют желать лучшего, необходима эффективная система управления банковской деятельностью, не менее важным направлением является автоматизация банковских операций. Для того, чтобы оценить существующую систему автоматизации коммерческого банка ПАО «Совкомбанк», перейдем к следующему параграфу исследования.

2.2. Оценка системы автоматизации деятельности коммерческого банка ПАО «Совкомбанк»

Коммерческий банк ПАО «Совкомбанк» на протяжении ряда лет активно автоматизирует свою деятельность по различным направлениям, таблица 2.3. автоматизация деятельности банка осуществляется как с помощью собственных программных продуктов, так и с помощью привлечения дополнительных ИТ-компаний, работающих на рынке по автоматизации деятельности финансовых организаций. Рассмотрим сущность проектов по автоматизации деятельности коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» за период с 2012-2022гг.

1) Автоматизация управления и контроля лимитов в МКС. В соответствии с долгосрочной стратегией развития КИБ (корпоративно-инвестиционного бизнеса), одной из главных целей ПАО «Совкомбанк» является обеспечить бизнесу надежный плацдарм из отлаженных бизнес-процессов и соответствующих им автоматизированным решениям.

Таблица 2.3-Основные проекты по автоматизации деятельности коммерческого
банка 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	Avaya Россия и СНГ	Avaya one-X	Видеоконференцсвязь	2020
7	СКБ Контур	Контур.Экстерн	SaaS - Программное обеспечение как услуга, СЭД, СЭД - Системы поточного распознавания, Учетные системы	2019
8	Центр Финансовых Технологий (ЦФТ)	ЦФТ Платформа банковского самообслуживания, Си стема 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

№ п/п	Интегратор	Продукт	Технология	Год
12	Финансовые Информационные Системы (ФИС, FIS, Финсофт)	FIS Platform	BPM, COA, Средства разработки приложений	2017
13	Smart Engines (Смарт Энджинс)	Smart ID Engine (ранее Smart IDReader)	СЭД - Системы потокового распознавания	2017
14	SAS Россия (CAC Институт)	SAS Marketing Automation (SAS MA) SAS Campaign Management	BI, 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)	Bpm`online bank	BPM, 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	---

В конце 2019 года руководством ПАО «Совкомбанк» была поставлена задача оптимизировать процессы управления финансированием корпоративных клиентов, минимизировать операционные и регуляторные риски, связанные с их (процессов) несовершенством. В связи с этим в 2021-2022гг. ПАО «Совкомбанк» реализовал проект по оптимизации процесса финансирования клиентов КИБ, банк кардинально пересмотрел данный процесс, а также спроектировал, разработал и внедрил автоматизированную систему для управления им.

В ходе проекта команде удалось минимизировать операционные и регуляторные риски Банка в области финансирования клиентов за счет:

а) унификации процесса установления лимитов кредитного риска на клиентов Банка в целом; б) реализации end-to-end процесса финансирования клиентов КИБ на базе МКС (от установления лимита до оформления соответствующих операций), позволившей: обеспечить наследование данных, введенных в разных системах на разных этапах процесса, и их многоступенчатый контроль, что повысило достоверность выходных данных и минимизировало человеческий фактор; разграничить уровни доступа в зависимости от функциональных обязанностей каждого из участников процесса, а также минимизировать необходимость работы в основной учетной системе банка, что позволило исключить возможность финансирования сверх установленных лимитов; в) интеграции МКС с другими учетными системами Банка, в которых производится учет операций, расходующих лимит, что позволило в МКС собирать информацию о совокупной утилизации лимитов и контролировать ее; г) автоматизации контроля соблюдения лимитов, установленных на клиентов, с точки зрения их соответствия внутренним политикам Банка, а также требованиям, предъявляемым надзорными органами; создания единого источника данных, используемых для финансирования клиентов (ГСЗ и картотека клиентов), что позволило исключить возможность установки дублирующих лимитов.

Кроме того, в результате проекта удалось достичь следующих результатов: а) создать на базе МКС единый по Банку достоверный и доступный источник актуальных данных: обо всех действующих лимитах кредитного риска, и их утилизации; о нарушениях норм, установленных регулятором и внутренними политиками Банка; о сроках действия лимитов, включая сроки действия одобрений по соответствующим лимитам и сроки их мониторинга; б) улучшить возможности системы в части: ее работы с нетиповыми условиями сделок; установления лимитов на все финансовые инструменты, доступные клиентам КИБ; в) сократить стоимость одного экземпляра процесса на 25,0% в сравнении с изначальным за счет: сокращения сроков подготовки лимитной ведомости (аналитической справки о лимитах, установленных на текущий

момент времени на клиента/группу клиентов, а также текущем уровне их утилизации) с 1,5 часов до 15 секунд; сокращения сроков организации кредитного комитета и формирования сопроводительной документации (повестка, протокол) 15-30 минут вместо минимальных 4 часов до реализации проекта; г)сохранить количество сотрудников, задействованных в процессе контроля лимитов, на уровне 2019 года; д)улучшить прослеживаемость и управляемость процесса; ж) вычистить и унифицировать данные в ИС Банка: карточки клиентов и ГВЗ.

В рамках проекта были доработаны следующие системы:

1)МКС – система собственной разработки, которая активно развивается в Совкомбанке внутренней командой аналитиков и разработчиков. Преимущественно на ее базе был реализован процесс финансирования клиентов КИБ и полностью автоматизирован контроль лимитов;

2)Rugus - коммуникационная low-code платформа для управления задачами и бизнес-процессами. На базе данной платформы были настроены workflow некоторых процедур в рамках изменяемых процессов, а также созданы боты на основе RPA для автоматизации рутинных действий в рамках этих процедур.

В проекте реализовано 3 интеграционных сервиса со смежными информационными системами Банка, а именно:

А)Rugus – для настройки передачи параметров запрашиваемых лимитов из МКС в подпроцесс по голосованию членов кредитного комитета;

Б)Лимит-Навигатором – для получения данных об инвестиционных операциях, совершаемых в рамках утвержденных лимитов;

В)Основной учетной системой Банка «Банк XXI век»– для формирования бухгалтерских проводок по операциям клиентов, а также получения информации об операциях, совершаемых в рамках утвержденных лимитов.

Таким образом, проект по оптимизации процесса финансирования клиентов КИБ позволил ПАО «Совкомбанк»: а)минимизировать операционные и регуляторные риски Банка в области финансирования корпоративных

клиентов за счет: реализации end-to-end процесса финансирования клиентов КИБ (от установления лимита до проведения соответствующих операций); унификации процесса установления лимитов кредитного риска на клиентов Банка в целом; автоматизации контроля соблюдения лимитов, установленных на клиентов, с точки зрения их соответствия внутренним политикам Банка, а также требованиям, предъявляемым надзорными органами; б) сохранить количество сотрудников, задействованных в процессе контроля лимитов на уровне 2019 года; в) сократить стоимость одного экземпляра процесса финансирования клиентов КИБ на 25,0% в сравнении с изначальным ; г) улучшить управляемость процесса.

2) Автоматизация бэк-офиса казначейства банка. В соответствии со ст. 4 ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Банк России уполномочен вводить для банков и кредитных организаций особые правила бухгалтерского учета и отчетности, отличающиеся от таких правил для предприятий. Специальный план счетов и большой объем специализированной отчетности перед Банком России делает невозможным использование в банках обычных бухгалтерских систем, не имеющих средств автоматизации получения такой отчетности. [14]

АБС банка - это аппаратно-программный комплекс, который состоит из множества компьютеров, объединенных в единый защищенный контур, где обрабатываются платежные поручения и формируются реестры платежей. Сформированные в АБС реестры поступают в АРМ КБР (автоматизированное рабочее место клиента Банка России) - специальный компьютер в банке в отдельном защищенном контуре, с которого уходят платежи в ЦБ РФ.

ПАО «Совкомбанк» для автоматизации работы банковского бэк-офиса на финансовых рынках внедрил программный комплекс компании «Инверсия». В ходе проекта внедрения в банке были установлены решения линейки продуктов системы «ФОНД»: «Фонд. Бэк-офис кредитно-депозитных и конверсионных операций» и «Фонд. Бэк-офис операций с внебиржевыми деривативами». Не считая обеспечения собственных операций Совкомбанка функционал

установленных модулей принял на себя операции РосЕвроБанка, с которым было завершено объединение в ноябре 2018 года. В результате перехода на единую платформу банк получил возможность для технологического развития ИТ-структуры и расширения спектра оказываемых услуг в части осуществления операций по кредитованию, инвестиционной и казначейской деятельности. [14]

3) Автоматизация десяти направлений бизнеса. ПАО «Совкомбанк» автоматизировал десять направлений бизнеса с помощью «Диасофт». Совкомбанк и «Диасофт» реализуют масштабный многоэтапный проект – перенос функционала по работе банка на финансовых рынках на платформу развития бизнеса Digital Q.FinancialMarkets. В состав платформы входит большое количество готовых функциональных компонентов, реализованных в микросервисной архитектуре. Это позволит Совкомбанку реализовать планы значительного роста бизнеса на финансовых рынках с учетом time-to-market. В 2021 году завершился первый этап сотрудничества ПАО «Совкомбанк» и компании «Диасофт». [24]

Для Совкомбанка важными условиями проекта стали обеспечение быстрого запуска новых продуктов и своевременная поддержка законодательных изменений. Платформа должна обеспечить бесперебойную обработку операций на финансовых рынках. От команды потенциального технологического партнера ожидалось наличие высокой экспертизы, позволяющей выстраивать оптимальные технологичные бизнес-процессы. Выбор был сделан в пользу компании «Диасофт», которая отвечала заявленным требованиям.

На первом из трех запланированных этапов проекта партнеры совместно автоматизировали около десяти направлений бизнеса Совкомбанка в части учета собственных операций (бэк-офисный учет). Среди них эмиссия собственных облигаций, покупка-продажа ценных бумаг на биржевом и внебиржевом рынках, расчет налога на прибыль и депозитарный учет. Также в Совкомбанке на платформе Digital Q.FinancialMarkets поддержан функционал автоматической обработки торговых операций с ценными бумагами на Санкт-Петер-

бургской бирже, работа с Национальным расчетным депозитарием и системой Euroclear.

Результатом первого этапа проекта стало кратное сокращение времени обработки операционного дня. Также реализована быстрая адаптивность к внедренным финансовым инструментам – настройка нестандартных продуктов происходит в Совкомбанке в течение 2-3 дней, позволяя в сжатые сроки запускать новые направления бизнеса.

Внедрение платформы развития бизнеса Digital Q.FinancialMarkets позволит Совкомбанку проводить непрерывные обновления программных продуктов без остановки ведения бизнеса. Используемые ИТ-решения получают высокую производительность и линейную масштабируемость для поддержки растущего объема транзакций и обрабатываемых данных; также микросервисы гарантируют надежность ИТ-систем для бесперебойного доступа к продуктам и сервисам банка. [24]

4) Автоматизация дистанционного обслуживания.

4.1) Запуск удаленной выдачи ипотеки. 27 мая 2020 года Совкомбанк сообщил о начале выдачи ипотечные кредиты на покупку недвижимости на первичном рынке дистанционно. Весь процесс от рассмотрения ипотечной заявки до выдачи кредита проходит без посещения офиса с использованием усиленных квалифицированных электронных подписей. В мае 2020 года банк провел первую сделку в удаленном формате. Кредит был выдан на приобретение квартиры по договору долевого участия в Санкт-Петербурге (ГК Glorax Development - жилой комплекс «Английская миля»).

Процесс удаленного подписания ипотечных сделок переведен в промышленную эксплуатацию и доступен не только действующим, но и потенциальным клиентам коммерческого банка ПАО «Совкомбанк». [22]

4.2) Подключение к сервису «Цифровой профиль». 21 мая 2020 года Совкомбанк сообщил о подключении к сервису «Цифровой профиль», запущенному в промышленную эксплуатацию Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ и Банком России.

Сервис позволяет гражданам дистанционно подавать заявки на получение кредитов, на сайте Совкомбанка, путем предоставления банку данных о заемщике из «цифрового профиля» с сайта Госуслуг. На первом этапе клиентам Совкомбанка будет доступна опция подачи заявок на денежные кредиты.

«Цифровой профиль» – это сервис, через который финансовые организации могут получать необходимые сведения, хранящиеся о гражданах в различных базах данных (ФНС, Росреестр, МВД, ПФР и другие). Таким образом, реализовано дистанционное взаимодействие клиентов и банков без необходимости дополнительного предоставления документов. Крайне важно, что получить такую информацию можно только с согласия клиента, которое хранится в едином реестре цифровых согласий.

Для ПАО «Совкомбанк» крайне важно быть в авангарде инноваций в сфере клиентского сервиса, которые упростят взаимоотношения банка и клиента с обеих сторон. Сервис «цифровой профиль» в этом плане является особым, так как позволяет клиентам легко подавать заявки на кредиты без посещения офиса и сбора документов, а банку получать достоверную и актуальную информацию о кредитном качестве заемщика. В перспективе этот сервис может стать ключевым драйвером повышения цифровизации банковских клиентов, и, таким образом, ландшафт и инфраструктура розничного бизнеса банков претерпят существенные изменения.

4.3) Биометрическая идентификация. Биометрическая аутентификация – процесс доказательства и проверки подлинности через предъявление пользователем своего биометрического образа и путем преобразования этого образа в соответствии с заранее определенным протоколом аутентификации. Биометрические системы аутентификации – системы аутентификации, использующие для удостоверения личности людей их биометрические данные.

Биометрические системы состоят из двух частей: аппаратных средств и специализированного программного обеспечения. Аппаратные средства включают в себя биометрические сканеры и терминалы. Они фиксируют тот или иной биометрический параметр (отпечаток пальца, радужную оболочку

глаз, рисунок вен на ладони или пальце) и преобразуют полученную информацию в цифровую модель, доступную компьютеру. А программные средства эти данные обрабатывают, соотносят с базой данных и выносят решение, кто предстал перед сканером.

Для того, чтобы биометрическая система смогла в дальнейшем идентифицировать пользователя, в ней необходимо сначала зарегистрировать сведения о его идентификаторах. Коммерческие системы (в отличие от систем, применяемых силовыми и правоохранительными органами) хранят не изображения реальных идентификаторов, а их цифровые модели. Когда пользователь повторно обращается к системе, вновь формируется модель его идентификатора, и она сравнивается с моделями, уже занесенными ранее в базу данных

В 2018 году 13 ноября ПАО «Совкомбанк» совместно с компанией «Ключ Ростелеком» запустил удаленную идентификацию для новых клиентов в системе дистанционного банковского обслуживания «ЧатБанк» на базе решения Единой биометрической системы (ЕБС) «Ключ Ростелеком». [26]

Граждане по всей стране, имеющие корректный шаблон в ЕБС и полную подтвержденную запись в ЕСИА (портал «Госуслуги»), смогут стать полноправными клиентами Совкомбанка и получить доступ к функционалу интернет-банка «ЧатБанк» в течение нескольких минут. После прохождения идентификации можно будет открыть вклады и виртуальные карты для расчетов в сети Интернет.

Ранее Совкомбанк презентовал данное решение на форуме инновационных финансовых технологий Finopolis 2018 в Сочи. Совкомбанк также одним из первых финансовых учреждений оборудовал свои отделения и предложил клиентам пройти регистрацию в ЕБС с помощью записи биометрических данных.

«Ключ Ростелеком» открывает возможность любому гражданину России независимо от возраста и региона проживания воспользоваться финансовыми услугами интересующего банка. Для этого теперь не нужно ехать в соседний

город или искать отделение банка - достаточно взять в руки ноутбук или мобильный телефон. Это важный шаг в развитии цифровой доступности услуг для граждан отдаленных регионов и людей с ограниченными возможностями.

5) Автоматизация управления маркетинговыми кампаниями. В 2016 году 7 июня ПАО «Совкомбанк» совместно с компанией SAS внедрила в ИТ-инфраструктуру банка системы SAS Campaign Management. [27]

Задачи проекта- процесс автоматизации целевого маркетинга начался в банке в 2010-2011гг. Тогда для работы маркетологов внедрили инструмент для настройки кампаний, с которым банк работал до перехода на SAS. Выбирая поставщика решения, специалисты банка рассмотрели несколько предложений. С командой SAS в сжатые сроки был проведен пилотный проект на реальных данных, который позволил оценить функциональность, быстродействие и гибкость системы.

В ходе проекта SAS Campaign Management интегрирована с хранилищем данных, операционным CRM, основными каналами коммуникаций - SMS, email и службой автоматического голосового информирования. С помощью SAS команда банка оптимизировала аналитические модели и настроила новые гибкие механизмы сегментации клиентской базы, распределения коммуникаций по предложениям и каналам.

В результате проекта - новая система позволила банку реализовать более сложные кампании и снизить чистую стоимость привлечения. Банк может гибко перераспределять коммуникации между каналами и управлять последовательностью контактов, более тонко сегментировать целевую аудиторию и, конечно, оптимизировать свои модели. Отклик на предложения вырос, при этом работать с решением SAS гораздо удобнее, нежели с теми средствами, которыми банк решал задачи целевого маркетинга раньше. [27]

У ПАО «Совкомбанк» нет никаких сомнений, что инвестиции по внедрению аналитического CRM от SAS окупят себя в короткие сроки. Это решение снова и снова доказывает свою эффективность. Проекты, которые банк реализует в сфере автоматизации и оптимизации целевого маркетинга

показывают очень высокие результаты. И банк видит, что клиентская аналитика SAS постепенно становится отраслевым стандартом среди крупнейших российских банков.

6) Система обнаружения мошенничества (фрод). В 2016 году с целью предупреждения мошенничества при получении кредитов наличными и других видов займов ПАО «Совкомбанк» внедрил автоматизированную систему НБКИ-AFS, разработанную Национальным бюро кредитных историй. Anti-Fraud Service – современный сервис защиты кредитно-финансовой организации от любых видов мошенничества. Это межбанковская система, которая создана с учетом требований кредиторов и более чем десятилетнего опыта розничного кредитования в нашей стране. Она объединяет большое количество инструментов анализа данных и предусматривает построение четких логических цепочек, которые позволяют оперативно выявлять недобросовестных соискателей. Руководство банка отмечает, что система дает возможность выявить не только прямые, но и косвенные связи с мошенническими заявками, а это повышает точность анализа и скорость обнаружения заемщиков-правонарушителей. [28]

7) Информатизация госфункций. В 2020 году ПАО «Совкомбанк» внедрил комплексную платформу доступа от дочерней компании «РТ Лабс» «Ростелекома». «РТ Лабс», дочерняя компания «Ростелекома», разработала ряд подсистем (адаптеров), которые позволяют коммерческим организациям подключаться к инфраструктуре электронного правительства. Адаптеры являются частью комплексной платформы доступа (КПД), созданной компанией в 2018 году. «Совкомбанк» стал первым банком, который использует данное решение для работы с цифровым профилем гражданина, сообщили в «Ростелекоме» 14 августа 2020 года.

Адаптеры позволяют коммерческим организациям работать с данными граждан, полученными из государственных информационных систем. С помощью решения можно отправлять запросы в различные госорганы и в режиме одного окна получать свыше 50 видов данных из более десяти федеральных и региональных органов исполнительной власти. Техническое решение позволяет

подключаться к сервисам электронного правительства (цифровому профилю, Пенсионному фонду России, МВД и другим) через Систему межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).

Разработанный адаптер позволяет банку получать данные для оформления кредитной заявки напрямую из цифрового профиля клиента. Если необходимая информация уже есть у госорганов, и гражданин дал согласие на ее обработку банком, логично получать ее автоматически, а не просить клиента принести документы в отделение. Цифровой профиль и подсистемы позволит банку улучшить клиентский сервис и сделать большой шаг в цифровизации.

Благодаря данному продукту банк может получать данные из государственных информационных систем. Использование КПД «Ростелекома» позволило Совкомбанку ускорить подключение к цифровому профилю. Оперативное получение подтвержденной информации, в том числе из цифрового профиля и Единой биометрической системы, гарантирует ее актуальность и сокращает время выдачи кредита.

8) Системы потокового распознавания. В 2017 году ПАО «Совкомбанк» внедрил решение компании Smart Engines для распознавания документов Smart IDReader в мобильное приложение «Мобильный кредит», предназначенное для оформления кредитов в магазинах-партнерах Банка.

С помощью приложения «Мобильный кредит» сотрудники магазинов-партнеров могут оформить кредит без печати документов и всего с одной подписью клиента на сумму до 15000,0 руб. Использование мобильных устройств вместо стационарных компьютеров позволяет сотрудникам не быть привязанными к рабочим местам и оперативно обслуживать клиентов даже в период пиковых наплывов посетителей.

Сотрудникам магазинов-партнеров больше не нужно тратить время на ручной ввод данных, используя новую версию «Мобильный кредит» для iOS и Android. Достаточно навести камеру мобильного телефона на паспорт клиента, и Smart IDReader за несколько секунд распознает необходимые данные и заполняет анкету на получение кредита.

При этом все вычисления Smart IDReader выполняет на самом мобильном телефоне в режиме реального времени. Данные не передаются через интернет на распознавание в «облако» или на внешний сервер.

Для того чтобы оформить кредиты через приложение, партнеры ПАО «Совкомбанк» заключают договор об организации системы реализации товаров и услуг (работ) физическим лицам через мобильное приложение «Мобильный кредит».

В настоящее время приложение «Мобильный кредит» с функцией распознавания паспорта РФ Smart IDReader доступно для скачивания для iOS и Android. Таким образом, Smart Engines помогает «Совкомбанку» выдавать кредиты в мобильном приложении.

9) Автоматизация контакт-центра. В 2013 году 17 декабря ПАО «Совкомбанк» совместно с компанией «Неофлекс» завершили оптимизацию работы с просроченной задолженностью в банке. Компания «Неофлекс» выступила генеральным подрядчиком проекта по интеграции IP-телефонии и системы работы с просроченной задолженностью. Благодаря внедренной технологии, существенно увеличилась производительность call-центра Совкомбанка. [29]

Созданное решение позволяет автоматически осуществлять звонки по спискам должников Совкомбанка через predictive-систему. В момент установки соединения звонок переадресовывается первому свободному оператору call-центра, который обладает полной информацией о финансовых обязательствах клиента. Система позволяет настроить расписание звонков с определенной периодичностью, группировкой по сегментам клиентов, временем соединений.

Итоги проекта- решение для автоматического обзвона клиентов Совкомбанка запущено в промышленную эксплуатацию и активно используется call-центром кредитного учреждения. В будущем через интеграционное решение predictive-технологии планируется подключить к системам телемаркетинга и информационного обслуживания клиентов.

На начальном этапе запуска проекта к системе телефонии от «Неофлекс» было подключено 300 операторов Новосибирского офиса ПАО

«Совкомбанк». Банк ожидает значительное повышение эффективности работы сотрудников (по предварительным подсчетам, на 30-40%), что существенно для финансового бизнеса. Банк планирует снизить затраты на call-центр, информировать большее количество должников и сделать процесс обзвона клиентов менее трудоемким. [29]

10) Речевые технологии. В 2018 году виртуальный голосовой помощник по имени «Алиса», созданный компанией «Яндекс», начал сотрудничать с Совкомбанком. Сотрудники кредитного учреждения «рассказали» системе искусственного интеллекта основные сведения о карте рассрочки платежей «Халва». Теперь «Алисе» известны особенности «пластика», детали процесса и места оформления карточного продукта. «Алиса» функционирует в виде программы для смартфонов и ПК, а также в Яндекс.Браузере. Для начала разговора о карте Совкомбанка необходимо произнести: «Алиса, запусти навык «карта Халва». Если сказать просто «карта Халва», виртуальная помощница направит запрос в поисковую систему Яндекс. [8]

Итак, выше кратко была рассмотрена система автоматизации деятельности коммерческого банка ПАО «Совкомбанк». За последние десять лет банк активно внедряет различные программные проекты в свою деятельность. В настоящее время автоматизированы: бизнес процессы, деятельность контакт-центра, внедрена CRM-система по управлению маркетинговыми кампаниями, развитие получили речевые технологии, технологии дистанционного банковского обслуживания, автоматизирован бэк-офис казначейства банка и др.

Вывод по второй главе. Во второй главе исследования был проведен анализ основных экономических показателей деятельности коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» и оценена текущая ситуация по автоматизации основных видов деятельности банка. В связи с тем, что отсутствуют данные отчетности по РСБУ за полный 2020 год, были выбраны такие периоды исследования: по данным бухгалтерской отчетности (публикуемая форма) на период за 9 месяцев 2019-2021гг. и за полный 2021-2022гг. по РСБУ.

Представленный анализ показал, что на протяжении анализируемого периода в банке наблюдается увеличение общей суммы капитала, при этом растет как сумма собственных, так и заемных источников финансирования. Наибольший удельный вес в структуре капитала приходится на заемные средства, что свидетельствует о высокой финансовой зависимости банка. Показатели доходности имеют различную направленность, операционные расходы показали рост. В связи с тем, что темпы роста доходов ниже темпов роста расходов, прибыль банка на 2022 год существенно снизилась к уровню прошлого года. Эффективность деятельности коммерческого банка зависит от множества факторов, не менее важным из них является и автоматизация деятельности.

Представленная система автоматизации банковских процессов в ПАО «Совкомбанк» за последние десять лет показала высокую эффективность. Банк внедрил не мало программ и улучшил множество своих направлений. В частности, были внедрены программы по управлению и контролю лимитов, автоматизирован бэк-офис казначейства банка, контакт-центр, внедрено дистанционное банковское обслуживание, развиты речевые технологии (голосовой помощник Алиса), информатизированы госфункции, внедрена система потокового распознавания и другое. Автоматизация процессов банка осуществляется как с помощью собственных программных продуктов, так и с помощью различных ИТ- компаний, которые предоставляют решения по автоматизации на банковском рынке. Несмотря на то, что в ПАО «Совкомбанк» делается все возможное для автоматизации различных направлений деятельности, тем не менее отсутствует автоматизация документооборота по работе с сотрудниками банка. Для того, чтобы более подробно рассмотреть данную систему в управлении персоналом и предложить проект по совершенствованию, перейдем к следующей главе исследования.

ГЛАВА 3. РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА ПАО «СОВКОМБАНК»

3.1. Возможные пути улучшения системы автоматизации сотрудников коммерческого банка ПАО «Совкомбанк»

Оценка существующей системы автоматизации коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» показала, что в управлении банком предусмотрена цифровизация и осуществляется совершенствование автоматизации деятельности банка по различным направлениям. Однако, было выявлено отсутствие автоматизации в кадровой работе банка с сотрудниками, а это снижает качество работы с кадровым потенциалом. Важно отметить, что на сегодняшний день, наиболее актуальным в системе автоматизации различных организаций, в том числе и банков – является автоматизация кадровых процессов и перевод их в электронный формат, иными словами- обмен документами с сотрудниками в онлайн-среде. [35]

Уже несколько лет кадровый учет плавно переводят в цифру. Сначала ввели электронные больничные и трудовые книжки. Затем для пробы к электронному кадровому документообороту (КЭДО) подключили крупнейших работодателей России. В ТК РФ также планомерно добавляли новые статьи законами о КЭДО 377-ФЗ и 407-ФЗ. Сначала дополнили про электронные подписи для удаленщиков, затем целым сводом правил по электронному документообороту в сфере трудовых отношений (ст. 22.1, 22.2, 22.3 ТК РФ).

Электронный кадровый документооборот все еще пока не обязателен для всех. И тем не менее многие работодатели переходят на кадровый онлайн учет добровольно, даже если сотрудников на удаленке почти нет.

Рассмотрим подробнее сущность КЭДО, его преимущества и недостатки.

Кадровый электронный документооборот (КЭДО) - это создание, подписание, использование и хранение работодателем, работником или лицом, поступающим на работу, документов, связанных с работой, оформленных в электронном виде без дублирования на бумажном носителе. Такое определение

дается в ст. 22.1 ТК РФ. Иначе говоря, при ЭДО у работодателя все приказы, договоры с сотрудниками, заявления, таблицы, ведомости в электронном виде - и создаются, и подписываются сторонами, и хранятся.

В 2023 году работодатели могут выбирать следующие системы ЭДО: государственный сайт «Работа России» или информационная система от одного из поставщиков КЭДО. Компаниям с небольшой численностью сотрудников может хватить и сайта «Работа России». Тут нужно учесть, что на государственный сайт придется загружать все кадровые документы по работникам в электронном виде. Многие отдают предпочтение собственным инфосистемам из-за удобства функционала.

Например, программа напомнит кадровому работнику или бухгалтеру что пора подписать приказ или взять заявление. По сканам без ручного ввода можно автоматически оформить как прием, так и увольнение. Легко рассылать документы и держать связь с сотнями сотрудников. При обмене документами с сотрудниками важно соблюдать требования о защите персональных данных. У электронного кадрового документооборота есть как плюсы, так и минусы, основные из них представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1- Плюсы и минусы кадрового ЭДО[35]

Плюсы	Минусы
Скорость подписания кадровых документов - экономия времени и для руководства, и для сотрудников	За электронные системы КЭДО надо платить
Удобство поиска кадровых документов при проверках - снижение нагрузки на кадровиков/бухгалтеров.	Есть риск потери электронной информации - важно убедиться в надежности эдо-провайдера.
Экономия места и бюджета.	Нужно согласие сотрудников - некоторые отказываются от КЭДО.

Несмотря на имеющиеся недостатки, многие работодатели активно переводят сотрудников полностью на онлайн обмен документами - не по электронной почте, а через специализированные системы. Экономия ресурсов - главный аргумент. Чтобы легально перевести организацию на кадровый ЭДО, необходимо следующее: выбрать электронную систему кадрового

электронного документооборота и заключить договор с провайдером таких услуг; уведомить сотрудников и оформить для каждого электронные подписи (ЭП); закрепить все правила ЭДО в локальных документах - положениях, приказах и т.д.; наметить план и сроки перевода кадровых процессов на ЭДО.

Система для КЭДО объединяет три стороны кадровых процессов: работодателя, сотрудников, государство. Поэтому при ее выборе нужно учитывать не только функциональность, но и удобство с точки зрения всех пользователей, а также возможность обеспечить легитимный документооборот.

В настоящее время существует не мало рейтингов КЭДО. По данным компании Garant.ru в рейтинг популярных КЭДО входят следующие продукты различных ИТ-компаний: СБИС, EmplDocs; Directum HR Pro; Контур КЭДО; ELMA365 КЭДО; HR-link; VK HR Tek; 1С: Кабинет сотрудника. [19]

Рассмотрим подробнее сущность и возможности данных программ.

1)СБИС –это экосистема для бизнеса с корпоративным порталом для сотрудников. Поддерживает решения для SAP и 1С, поддержка API для самописных систем. С помощью СБИС можно управлять как кадрами, так и бизнес-процессами. рисунок 3.1(Приложение 5).

Возможности СБИС: электронное подписание; настройка маршрутов согласования; электронный облачный архив; распознавание паспортных данных и СНИЛС; вход через Госуслуги и соцсети; онлайн трудоустройство; проверка соискателей; модуль геймификации. КЭДО «СБИС» подходит если в компании высокая текучка кадров, нужно автоматизировать найм сотрудников; нужна HRM-система для коммуникации между отделами, создания и ведения общих проектов; в компании требуется вести HR-процессы, ЭДО и КЭДО в одной системе.

2) EmplDocs- это решение, базирующееся на технологиях 1С, с пакетом преднастроенных заявок и шаблонов. В нем реализован ролевой доступ к личному кабинету, где сотрудники создают заявки и подписывают приказы на отпуск, командировку, удаленную работу, запрашивают любые справки и

получают расчетные листки. Кадровик работает в привычной ему среде 1С, и все данные остаются на сервере.

Возможностями EmplDocs являются: электронное подписание; настройка маршрутов согласования; кастомизация интерфейса и заявок; работа внутри 1С:ЗУП; версия On-Premise; версия Cloud; работа с произвольными печатными формами 1С:ЗУП; планирование отпусков; онлайн трудоустройство; модуль ДМС, рисунок 3.2. (Приложение 5).

Программа EmplDocs подходит если компания ведет кадровый учет в 1С:ЗУП; высокие требования к информационной безопасности; есть сложные кадровые процессы с маршрутами согласований; требуется максимальная гибкость для настройки решения «под себя».

3) Directum HR Pro- это BPM-система для визуальной настройки бизнес-процессов. Функционал охватывает КЭДО, онлайн прием на работу, отпуска, командировки и универсальные заявки. Сервис имеет готовые коннекторы к учетным системам. А синхронизация с 1С:ЗУП осуществляется в несколько кликов.

Возможностями Directum HR Pro являются следующие: электронное подписание, настройка маршрутов согласования; электронный архив; расширение для интеграции с HRM-системами; коннектор для 1С:ЗУП и «Работа в России»; веб-клиент для кадровика, рисунок 3.3. (Приложение 5).

Программа Directum HR Pro подходит если кадровому работнику сложно управлять процессами в учетной системе; компания уже подключила другие проекты с инфраструктурой Directum.

4) Контур КЭДО- это модуль для КЭДО от удостоверяющего центра и оператора ЭДО. Поддерживает интеграцию с 1С, SAP и другими учетными системами. Модуль включает в себя личный кабинет сотрудника, поддержку шаблонов кадровых документов и уведомления о статусе документов.

Возможностями Контур КЭДО являются: электронное подписание; настройка маршрутов согласования; электронный архив; уведомления по SMS, рисунок 3.4. (Приложение 5). [19]

Программа Контур КЭДО подходит компаниям если необходимо вести бизнес-процессы в одной инфраструктуре Контур: ЭДО, КЭДО, Логистика и пр.; достаточно универсального функционала подписания документов.

5) ELMA365 КЭДО – это инструмент для управления персоналом с BPM-системой. Маршруты согласования и описание сценариев создаются с помощью графических процессов. Кадровый ЭДО происходит на базе ELMA365, пользователи видят только внешний портал.

Возможности ELMA365 КЭДО: электронное подписание; около 25 кадровых сценариев; конструктор документов; интеграции с 1С:ЗУП, Диадок; облачное хранилище; распознавание документов; онлайн трудоустройство; отслеживание статусов, рисунок 3.5. (Приложение 5).

Программа ELMA365 КЭДО подходит если имеются сложные кадровые процессы, которые необходимо перевести в цифру; в инфраструктуре уже есть сервисы и решения от ELMA.

6) HR-link- это сервис, который включает в себя возможность подписания документов с помощью УНЭП или Госуслуг. Интегрируется с системой Босс-кадровик, рисунок 3.6. (Приложение 5).

Помимо КЭДО в сервисе представлен функционал дистанционного трудоустройства с автоматическим распознаванием документов и проверкой кандидатов. Кадровый работник работает и в учетной системе и в веб-интерфейсе. Возможностями программы HR-link являются: электронное подписание; настройка маршрутов согласования; отслеживание статуса документа; массовые уведомления по API или SMS; онлайн трудоустройство; автоматическое распознавание документов; облачное хранилище. Программа HR-link подходит если большое количество сотрудников и высокая текучка, и нужно автоматизировать найм сотрудников; нужно максимально быстрое внедрение при минимальном функционале.

7) VK HR Тек- это порталное решение для КЭДО с мобильным приложением для сотрудников. Программа поддерживает интеграцию с 1С ЗУП, БОСС-Кадровик, Битрикс, SAP и другими. Обеспечивает хранение данных на

нескольких серверах, сертифицированных по стандарту Tier 3. Возможности VK HR Tek: электронное подписание; маршруты согласования; модуль онлайн трудоустройства; система уведомлений; график отпусков; шаблоны заявлений, рисунок 3.7. (Приложение 5).

Программа VK HR Tek подходит если у компании большое количество сотрудников и высокая текучка, и нужно автоматизировать найм сотрудников; кадровый работник работает не только в 1С:ЗУП.

8) 1С: Кабинет сотрудника- это сервис для взаимодействия сотрудников с отделом кадров через программу 1С. Поддерживает создание заявок от сотрудников, получение расчетных листков и уведомление работодателя об отсутствии. Кадровый работник передает данные из печатной формы кнопкой «Передать в 1С:Кабинет сотрудника». Возможности 1С: Кабинет сотрудника: электронное подписание; настройка маршрутов согласования; калькулятор отпуска; отслеживание статуса документов, рисунок 3.8. (Приложение 5). [19]

Программный продукт «1С: Кабинет сотрудника»; подходит если у компании высокие требования к информационной безопасности; низкий бюджет на внедрение КЭДО, и не требуется других дополнительных сервисов.

Представим сравнительную таблицу описанных выше программ КЭДО (таблица 3.2 Приложение 6). В таблице перечислены различные функции и возможности систем, а также количество баллов, которое система получила за каждую функцию: 0,5 – частично присутствует; 1 – присутствует; 2 – присутствует с фичами. Больше всего баллов набрала программа EmplDocs (20 баллов), вторая строчка рейтинга –программа Directum HR Pro (19 баллов), третье место в рейтинге –программа СБИС (14,5 баллов), рисунок 3.9. [19]

По другим данным, портала ЕСМ-Journal - о цифровизации, электронном документообороте и бизнес-процессах в рейтинг продуктов КЭДО входят: СБИС, Сбер. Корус, 1С: Кабинет сотрудника; HR Link; Directum HR Pro, таблица 3.3. [23]

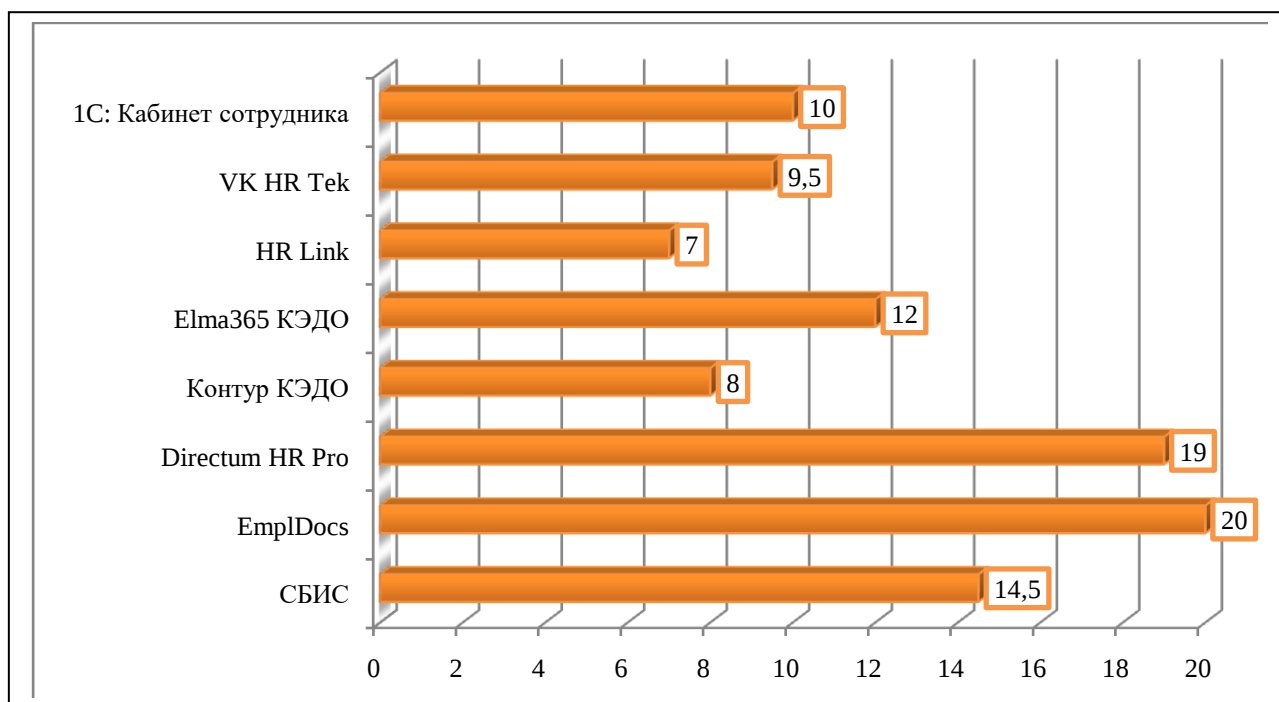


Рисунок 3.9- Балльная оценка конкурентоспособности программных продуктов КЭДО[19]

По данным таблицы 3.3. [23] видно, что программный продукт КЭДО «Directum HR Pro» выполняет больше всего функций, практически все из рассматриваемых. Следовательно, для автоматизации кадровой работы коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» целесообразно внедрение именно этой программы. Для того, чтобы подробнее описать сущность этого продукта, его преимущества и другие не менее важные моменты, перейдем к следующему параграфу исследования. В завершении данного параграфа, отметим, что к выбору программы по КЭДО необходим очень серьезный подход. Самый недооцененный критерий выбора - это безопасность. Об этом говорят регулярные сообщения об утечках данных в СМИ. К электронному документообороту предъявляются особые требования безопасности данных, потому что в процессе электронного обмена участвуют юридически значимые документы. В КЭДО поступают чувствительные сведения о сотрудниках, приказах, сведения о заработных платах.

Важно убедиться, что система для КЭДО поддерживает бесшовную интеграцию, а обмен данными с другими серверами не происходит. Ни у каких компаний нет бесконечных ресурсов и времени на внедрение системы.

Таблица 3.3-Сравнительный анализ функций программных продуктов 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	✓	✓	✗	✗	✗

Выбранное решение КЭДО должно легко, быстро и удобно интегрироваться во все процессы компании и сочетаться с инфраструктурой бизнеса. Поэтому, если бизнес-процессы уже находятся в системе СБИС, то подключать другие решения будет нецелесообразно. А, допустим, для пользователей 1С будет удобно выбрать EmplDocs, чтобы ничего не менять и работать в привычной среде.

С точки зрения бизнеса необходимо определить бюджет проекта, поэтому решение для КЭДО должно включать только необходимые функции, чтобы не переплачивать и разумно использовать бюджет. Также стоит учесть опыт и репутацию провайдера КЭДО. Рекомендуется выбирать провайдера, который имеет успешный опыт внедрения КЭДО в компаниях соответствующего сектора. Еще одним важным фактором является поддержка и обучение от ИТ-компании, которая занимается разработкой и внедрением КЭДО.

Таким образом, выше были рассмотрены преимущества и недостатки кадрового электронного документооборота. Несмотря на то, что внедрение электронного документооборота не является обязательным, тем не менее большинство компаний, особенно с большим количеством сотрудников переходят на электронный документооборот. Наиболее популярными продуктами КЭДО являются: СБИС, Сбер. Корус, 1С: Кабинет сотрудника; HR Link; Directum HR Pro, EmplDocs, Контур КЭДО, ELMA365 КЭДО, HR-link; VK HR Tek.

Как показал выше представленный анализ, программный продукт КЭДО «Directum HR Pro» является достаточно известным и функциональным, отвечающим всем требованиям безопасности и действующего законодательства. Так как, коммерческий банк ПАО «Совкомбанк» в настоящий момент не использует никакие другие сервисы для электронного кадрового документооборота, целесообразно внедрение именно программы КЭДО «Directum HR Pro». Для того, чтобы более подробно описать функции данного программного продукта и процесс его внедрения в коммерческом банке ПАО «Совкомбанк», перейдем к более детальному рассмотрению этой части вопроса в следующем параграфе.

3.2. Мероприятия по совершенствованию автоматизации сотрудников коммерческого банка ПАО «Совкомбанк»

Для совершенствования автоматизации сотрудников коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» было принято решение о цифровизации деятельности сотрудников кадровой службы банка, путем внедрения программы КЭДО «Directum HR Pro». Программа КЭДО «Directum HR Pro» -это комплексная система, которая объединяет готовые блоки для кадровых бизнес-задач и строится по принципу конструктора. Пользователи сами решают, с каких областей начать HR-цифровизацию. Сама компания разработчик считает, что «Directum HR Pro»- это больше, чем КЭДО. Программный продукт «Directum HR Pro» позволяет автоматизировать: прием на работу, оформление отпусков, командировок, движение персонала и другое, таблица 3.4. [36]

Таблица 3.4- Возможности программного продукта КЭДО «Directum HR Pro»

№ п/п	Основные функции при работе с кадрами	Описание
1	Кадровый ЭДО	Быстрый перевод кадровых документов в электронный вид в соответствии с 377-ФЗ.
2	Движение персонала	Цифровизация работ по переводам, изменению условий труда и увольнению сотрудников
3	Отпуска	Прозрачное планирование, быстрое оформление и удобное согласование отпусков.
4	Командировки и авансовые отчеты	Быстрое оформление документов для командировок и оперативная сдача авансовых отчетов.
5	Прием на работу	Цифровизация работ по приему сотрудников.

Рассмотрим подробнее основные функции программы «Directum HR Pro» по работе с кадрами.

1)Кадровый ЭДО. По оценке клиентов Directum, затраты на классический кадровый документооборот составляют до 3000 руб. в год на сотрудника. С внедрением «Кадрового ЭДО» можно избежать «бумажных» проблем, а расходы - сократить в 3-5 раз. Рассмотрим как работает «Кадровый ЭДО» от Directum в таблице 3.5.

Таблица 3.5–Сущность работы кадрового ЭДО в «Directum HR Pro» [36]

№ п/п	Сущность работы	№ п/п	Сущность работы
1	Работодатель и работники обмениваются кадровыми юридически значимыми документами в цифровом виде.	4	Ознакомление сотрудников с локальными нормативными актами и ОРД происходит с проставлением электронной подписи.
2	Заявления работников заполняются в несколько кликов и моментально отправляются на согласование.	5	Документы оперативно выгружаются для контролирующих органов.
3	Обеспечиваются сохранность и юридическая значимость документов на протяжении длительных сроков хранения.	6	Поддерживается интеграция с порталом «Работа в России».

22 ноября 2021 года были приняты поправки к ТК РФ (377-ФЗ), которые прямо разрешают цифровую коммуникацию и обмен электронными документами в трудовых отношениях. Изменения дополняют положения о КЭДО с дистанционными сотрудниками (407-ФЗ) и об электронной подписи (63-ФЗ). Перейти на кадровый ЭДО можно за 3 дня, для этого необходимо:

а) Соблюсти регламентные процедуры. Компания Directum предоставляет готовый пакет документов для легитимного и безопасного перехода на электронное взаимодействие.

б) Настроить решение. С помощью готовых инструментов легко занести и настроить оргструктуру, пользователей, их полномочия и права подписи, шаблоны документов.

в) Подключить сотрудников. По ссылке в смс-приглашении работники переходят в личный кабинет, где в два клика получают электронную подпись и там же могут подписать согласие на электронное взаимодействие.

Схема кадрового ЭДО в программе «Directum HR Pro» представлена на рисунке 3.10. Преимущества решения кадрового ЭДО в программе «Directum HR Pro» представлены в таблице 3.6. [36]

2) Движение персонала. С помощью данной функции решается проблема кадровых перемещений, таблица 3.7. [36]

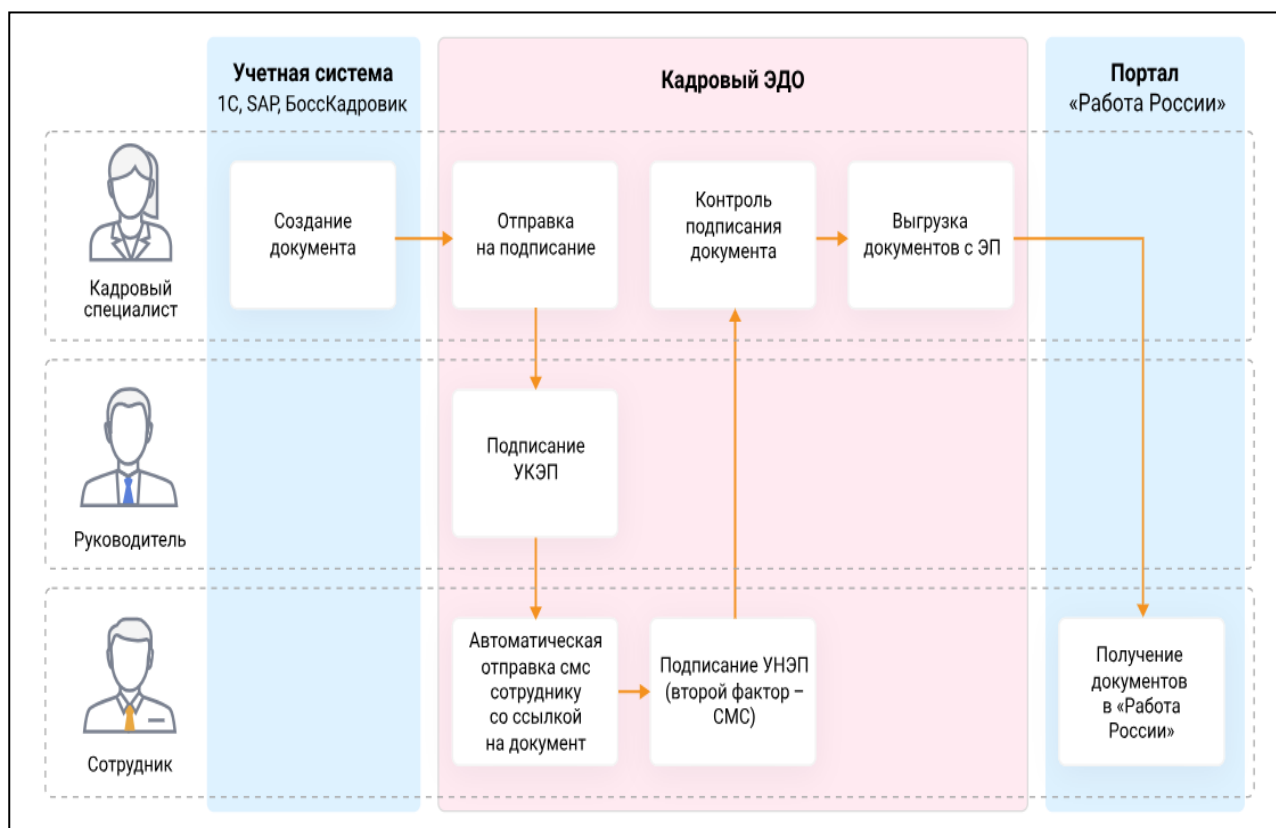


Рисунок 3.10- Схема кадрового ЭДО в программе «Directum HR Pro» [36]

Таблица 3.6-Преимущества решения КЭДО в программе «Directum HR Pro»

№ п/п	Преимущества	Описание
1	Быстрый старт	Готовое решение «из коробки»; Доступно в облаке и on-premise; Легкое встраивание в существующий ИТ-ландшафт
2	Легитимность	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	Подключение как дистанционных, так и сотрудников в офисе. Доступ с компьютера и мобильных устройств. Возможен доступ к сервису через инфокиоски.
4	Интеграция	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	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	Консультации и полное сопровождение на всех этапах перехода на КЭДО. Готовые шаблоны организационных документов и регламенты. Расчет эффективности для компании.

Таблица 3.7-Проблема и пути решения с помощью функции «Движение персонала» в программе «Directum HR Pro» [36]

Проблема	Решение
Кадровые перемещения при классическом оформлении требуют большого количества ресурсов: на контроль участников из разных подразделений уходит много времени; приезд удаленных работников для подписания кадровых документов ведет к дополнительным расходам; подписание документов позже нормативных сроков грозит штрафами от трудовой инспекции.	Управлять перемещением персонала в цифровом виде: позволить системе контролировать этапы процессов и исполнительскую дисциплину участников; минимизировать риск несвоевременного подписания документов и получения штрафов от инспекций.

Возможностями решения являются:

А)Перевод и изменение условий труда. В системе можно отправить запрос на изменение условий труда, например на смену должности, изменение режима работы, размера заработной платы или обязанностей сотрудника. Формировать запрос может сам сотрудник, его руководитель или специалист кадровой службы. Задача уходит ответственным согласно регламенту компании: на согласование, создание и подписание документов, проведение необходимых работ, рисунок 3.11.

← Задача на изменение условий труда (новая запись) ИД: 377

Свойства История Вложения Предпросмотр Доступ

Отправить Высокая важность Показать "От" Создать документы

Тема Изменение условий труда сотрудника: Снигирев Павел Владимирович

Копия Укажите наблюдателей...

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ УСЛОВИЙ ТРУДА

Подразделение Отдел продаж

Сотрудник Снигирев Павел Владимирович

Дата изменений 20.02.2023

☐ Согласование с сотрудником не требуется

☒ Перевод в другое подразделение

ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕВОДЕ

Новое подразделение Бухгалтерия

Должность Бухгалтер

ИНСТРУКЦИЯ

1. Укажите параметры изменения условий труда сотрудника.
2. Если изменение условий труда не требует согласования с сотрудником, установите флажок "Согласование с сотрудником не требуется".
3. Если изменение условий труда сотрудника связано с переводом в другое подразделение, установите флажок "Перевод в другое подразделение" и заполните поля "Новое подразделение", "Должность".

Прошу перевести сотрудника на должность бухгалтера с 20.02.2023 в связи с получением соответствующего образования.

СОТРУДНИК

Запись справочника вкладывается автоматически.

КАДРОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Документы не вложены

ДОПОЛНИТЕЛЬНО

Вложений нет

Добавить

Рисунок 3.11-Запрос на изменение условий труда в программе «Directum HR Pro» [36]

Согласование и изменение условий труда в программе «Directum HR Pro» представлено на рисунке 3.12 (Приложение 7).

Б)Увольнение. Инициировать увольнение может как сотрудник, так и его руководитель. При отправке запроса в системе формируется электронный обходной лист и запускается процесс с участием всех заинтересованных служб: административно-хозяйственного отдела, службы безопасности, бухгалтерии и других. Оформление запроса на увольнение сотрудника представлено на рисунке 3.13. Оформление заявления на увольнение в личном кабинете представлено на рисунке 3.14 (Приложение 7).

Рисунок 3.13- Оформление запроса на увольнение сотрудника в программе «Directum HR Pro» [36]

3)Отпуска. Основную проблему, которую решает продукт с помощью функции «Отпуска» –это перевод планирования отпуска на бумаге в цифровой формат, таблица 3.8.

Возможностями решения являются следующие:

А)Планирование. С помощью решения специалист по работе с персоналом организывает годовое планирование в электронном виде, быстро и удобно для всех участников. При этом система сама выполняет рутинные

действия, например рассылку заданий сотрудникам или сведение итогового графика по форме Т-7. Специалисту достаточно убедиться, что введены верные данные о видах отпусков и их продолжительности. Эти данные можно в пару кликов получить из внешней учетной системы, например «1С: Зарплата и управление персоналом» (1С:ЗУП), с помощью интеграционных решений. При этом учитываются и остатки отпусков за прошлые периоды.

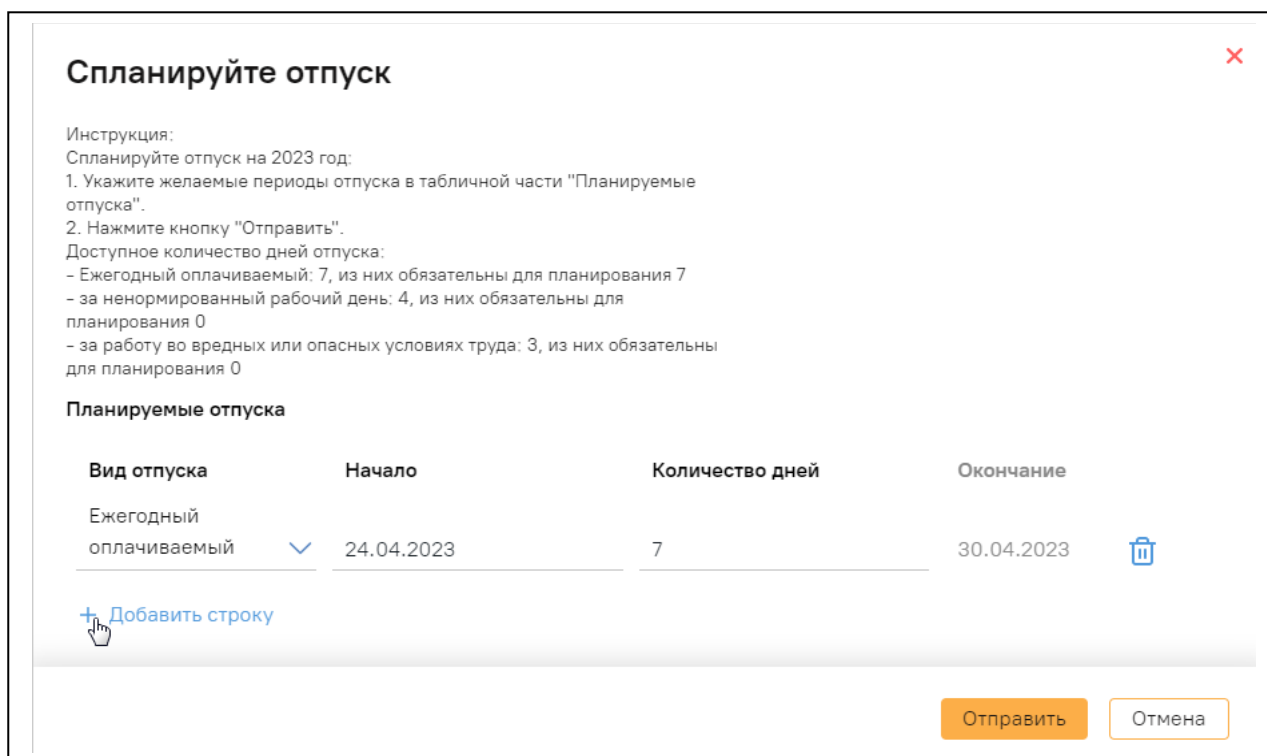
Таблица 3.8-Проблема и пути решения с помощью функции «Отпуска» в программе «Directum HR Pro» [36]

Проблема	Решение
Планировать отпуска на бумаге или в Excel-файле — долго и трудозатратно: нужно собрать информацию по всем сотрудникам и найти пересечения в подразделениях. Много времени и сил занимает ручная проверка отпусков: сколько дней отпуска доступно сотруднику, соответствуют ли периоды законодательству и т.д. Несвоевременное утверждение графика отпусков грозит штрафами для компании.	Управлять отпусками в цифровом виде: -организовать прозрачный процесс планирования отпусков для всех сотрудников; -автоматически формировать графики отпусков и проверять возможные пересечения в пару кликов; -оперативно изменять и переносить отпуска; -выполнять все требования законодательства. Например, система сама напоминает о приближающемся отпуске сотрудника.

Решение позволяет адаптировать планирование отпусков под особенности организации. Например, его можно организовать по подразделениям или для отдельных сотрудников. Это бывает необходимо, когда новый сотрудник принят на работу в середине года. Также можно включить в планирование дополнительные виды отпусков, если они используются в компании. Планирование отпусков в личном кабинете на компьютере представлено на рисунке 3.15.

Сотрудники планируют отпуска в личном кабинете или в системе Directum RX. Понятный интерфейс помогает заполнить всё правильно — например, подсказывает, если коллега запланировал отпуск на те же даты. Также система проверяет, что как минимум один период отпуска включает 14 дней. Конечная дата отпуска определяется автоматически с учетом его длительности и праздничных дней. Если сотрудник совмещает в компании

несколько должностей, система помогает ему запланировать отпуск по каждой должности.



Спланируйте отпуск

Инструкция:
Спланируйте отпуск на 2023 год:
1. Укажите желаемые периоды отпуска в табличной части "Планируемые отпуска".
2. Нажмите кнопку "Отправить".

Доступное количество дней отпуска:
- Ежегодный оплачиваемый: 7, из них обязательны для планирования 7
- за ненормированный рабочий день: 4, из них обязательны для планирования 0
- за работу во вредных или опасных условиях труда: 3, из них обязательны для планирования 0

Планируемые отпуска

Вид отпуска	Начало	Количество дней	Окончание
Ежегодный оплачиваемый	24.04.2023	7	30.04.2023

+ Добавить строку

Отправить Отмена

Рисунок 3.15- Планирование отпусков в личном кабинете на компьютере в программе «Directum HR Pro» [36]

Запланировать можно только часть отпуска, если это предусмотрено регламентами компании. На оставшиеся дни отпуска сотрудник впоследствии может оформить заявление. Возможные пересечения отпусков легко отследить на общем графике подразделения или организации. Для наглядности совпадающие периоды выделяются цветом. Запланированные отпуска в личном кабинете на смартфоне и график отпусков с пересечениями при работе в программе «Directum HR Pro» представлены на рисунке 3.16-3.17 (Приложение 7). Итоговый график подписывается руководителем и автоматически загружается в 1С:ЗУП. После этого сотрудники в любой момент могут увидеть свои плановые отпуска в личном кабинете или системе Directum RX.

Б) Оформление. За две недели до отпуска система автоматически отправляет сотруднику уведомление, чтобы удостовериться, что планы не изменились, рисунок 3.18. При этом сотрудник может выбрать коллегу, который будет замещать его на время отпуска. Если после составления графика

у сотрудника остались дни отпуска, он может легко оформить и отправить заявление, следуя подсказкам системы. Она отобразит возможные даты и количество доступных дней.

Требуется действия

Тема: Подтвердите даты отпуска с 04.05.2023 по 24.05.2023

Срок: 28.04.2023, 14:00:00

Статус: ● В работе

Исполнитель: Снигирев Павел Владимирович
ОАО "Техносистемы"
Отдел продаж
Менеджер по продажам

Документы для подписания:

Уведомление о начале отпуска для Снигирева П.В. от 27.04.2023

Ознакомьтесь с уведомлением о начале отпусков.
Если отпуска планируются в указанные даты, нажмите на кнопку "Подтвердить" и подпишите уведомление.
Несколько отпусков запланированы подряд, и между ними нет рабочих дней. Если отпуска необходимо перенести, обратитесь к непосредственному руководителю или перейдите в раздел "Заявления" и оформите "Прочее заявление". В этом случае не выполняйте задание и закройте окно подтверждения.

Подтвердить

Рисунок 3.18- Подтверждение запланированного отпуска в личном кабинете на компьютере в программе «Directum HR Pro» [36]

Система формирует заявление по шаблону и отправляет его на согласование руководителю. Когда заявление согласовано, специалист по работе с персоналом в пару кликов создает приказ, который уходит на подпись руководителю и ознакомление сотруднику. Шаблоны заявлений и приказов гибко настраиваются, а при необходимости специалист может загрузить в систему собственный шаблон. Все остальное система организует сама: создает и проводит кадровый документ в 1С:ЗУП, а также отправляет бухгалтеру задание на начисление отпускных, если отпуск оплачиваемый. Все это происходит автоматически, а специалист по работе с персоналом получает уведомления. Оформление заявления на отпуск в личном кабинете на смартфоне представлено на рисунке 3.19 (Приложение 7).

В)Перенос отпуска. Сотрудник может перенести запланированный отпуск: достаточно указать новые даты, оставить комментарий и в один клик

отправить запрос. После этого руководитель сотрудника получит задание на согласование переноса, а специалист по работе с персоналом - задание на проверку новых дат. Специалист по работе с персоналом может посмотреть общий список отпусков компании в специальном реестре. Перенос отпуска в личном кабинете на компьютере представлено на рисунке 3.20.

Перенос отпуска

Периоды отпусков

Снигирев П.В., 27.02.2023 - 05.03.2023, (7 д.), оплачиваемый

(не обязательно)

Новые даты отпуска

Вид отпуска	Начало	Количество дней	Окончание
Ежегодный оплачиваемый	13.03.2023	2	14.03.2023
Ежегодный оплачиваемый	03.04.2023	5	07.04.2023

+ Добавить строку

В связи с

По семейным обстоятельствам.

(не обязательно)

Прошу согласовать предоставление отпуска.

Отправить Отмена

Рисунок 3.20- Перенос отпуска в личном кабинете на компьютере в программе «Directum HR Pro» [36]

Г)Подготовка к проверкам. Документы по отпускам можно оперативно выгрузить для представления проверяющим органам, рисунок 3.21 (Приложение 7).

4)Командировки и авансовые отчеты. Основную проблему, которую решает функция «Командировки и авансовые отчеты» - это ускорение оформления документов для рабочей поездки, таблица 3.9.

Возможностями решения являются следующие:

А)Оформление командировки. Заявка на командировку создается в пару кликов в системе или в личном кабинете. С ее помощью можно рассчитать суточные и указать планируемые расходы, запросить покупку билетов, добавить комментарий или вложить сопутствующие документы, например,

путевой лист. Инициатор может выбрать несколько пунктов назначения и оформить поездку на личном транспорте, указав марку и номер автомобиля.

Таблица 3.9- Проблема и пути решения с помощью функции
«Командировки и авансовые отчеты» в программе «Directum HR Pro» [36]

Проблема	Решение
Оформление документов для рабочей поездки - долгий и трудоемкий процесс: согласование командировки непрозрачно и отнимает время командируемого, его руководителя, бухгалтера; нарушаются сроки предоставления авансовых отчетов, так как сотрудники часто забывают заполнять их вовремя; бухгалтерия вынуждена тратить время на проверку подтверждающих документов и авансового отчета; затянувшееся подписание документов по командировке приводит к проблемам с закрытием отчетного периода.	Перевести командировки и авансовые отчеты в электронный вид: создавать заявки на командировки в пару кликов, согласовывать их по настроенному маршруту; оперативно отменять командировку или изменять ее параметры в процессе согласования (например, в случае превышения расходов или переносе сроков); автоматически формировать авансовый отчет в системе сразу после подписания приказа на командировку; быстро выгружать электронные документы для налоговых и аудиторских проверок, представления в ФНС и другие надзорные органы.

Для любых расходов можно устанавливать лимиты. При оформлении заявки сотрудники видят максимальную сумму, которую можно запросить для выбранного типа расхода. Если сумма выходит за рамки лимита, руководитель обратит на это внимание при согласовании. После создания заявки сотрудник в один клик запускает согласование командировки по установленному в системе маршруту. Если руководитель или бухгалтер возвращают заявку на доработку, инициатор меняет параметры командировки. При отсутствии замечаний заявка согласуется, и командируемому перечисляется аванс.

На основе заявки в системе автоматически формируется и регистрируется приказ о командировке. Если сотрудник отправляется на своем автомобиле, дополнительно создается служебная записка о поездке на личном транспорте. Подписание и ознакомление с документами также происходит в электронном виде. Сотрудник может отменить или изменить параметры командировки, например, если мероприятие перенесли или отменили. А руководитель - отозвать сотрудника из командировки, если возникла производственная

необходимость. Оформление командировки в системе и в личном кабинете представлено на рисунке 3.22-3.23 (Приложение 7).

← Задача на согласование командировки (новая запись)

Свойства **Маршрут** Расходы История

🖨️ 📎 ↶️ 📄 ↺️ | ▶️ Отправить | ! Высокая важность

ⓘ После отправки задачи будет сформирована служебная записка о поездке на личном транспорте.

Пункт назначения	Организация	Дата прибытия	Дата отъезда
г. Киров	УЦ Профит	10.10.2022	14.10.2022

Добавить строку

☒ Оформить поездку на личном автомобиле

ДАННЫЕ О ЛИЧНОМ АВТОМОБИЛЕ

Марка автомобиля Kia Rio Регистрационный номер K295OT18

Рисунок 3.22- Оформление командировки в системе в программе
«Directum HR Pro» [36]

Расчет расходов на командировку в системе и в личном кабинете представлены на рисунке 3.24-3.25 (Приложение 7).

Б) Оформление авансового отчета. По возвращении сотрудник заполняет авансовый отчет в системе или в личном кабинете. Табличная часть отчета формируется автоматически еще на этапе утверждения командировки - за основу берутся плановые расходы. Командируемый проверяет корректность информации и при необходимости дополняет отчет - заносит недостающие документы и указывает фактические расходы из накладных. Фотографии или скан- копии подтверждающих документов достаточно вложить в задание - они привяжутся к авансовому отчету автоматически. Заполненные данные согласуют бухгалтер и руководитель сотрудника. После согласования сотрудник подписывает отчет и передает бумажные оригиналы подтверждающих документов в бухгалтерию. Задание на заполнение авансового отчета в системе и подготовка авансового отчета в личном кабинете представлены на рисунке 3.26-3.27 (Приложение 7).

← Подготовьте авансовый отчет №0148АО-Н от 14.05.2022 за Командировочные расходы 1 из 33

Свойства Расходы История

Выполнить Создать подзадачу Отправка Поиск

Получено 6 800,00

ИНФОРМАЦИЯ ПО РАСХОДАМ И ДОКУМЕНТАМ

Скопировать из авансового отчета Рассчитать расходы

Тип расхода	Описание расхода	Дата	Сумма в в...	Валюта	1	Сумма в руб.	Номер документа	Документ	Настройка лимита
Проживание	Проживание в г. Самара с 14.05.2022...	15.05.2022	2 500,00	Российский рубль		2 500,00		Подтв. доку...	Лимит 2000 на Проживание
Проживание	Проживание в г. Киров с 12.05.2022 ...	13.05.2022	1 500,00	Российский рубль		1 500,00		Подтв. доку...	Лимит 2000 на Проживание
Суточные	Суточные с 14.05.2020 по 15.05.2022: ...	15.05.2022	1 400,00	Российский рубль		1 400,00			Лимит 700 на Суточные
Суточные	Суточные с 12.05.2020 по 14.05.2022: ...	14.05.2022	1 400,00	Российский рубль		1 400,00			Лимит 700 на Суточные

Добавить строку

Сумма расходов 6 800,00 Остаток 0,00 Перерасход 0,00

Кол-во документов 2 Кол-во листов 2

Рисунок 3.26- Задание на заполнение авансового отчета в системе в программе «Directum HR Pro» [36]

В)Подготовка к проверкам. Решение позволяет выгрузить документы из системы для налоговых и аудиторских проверок, предоставления в ФНС и другие надзорные органы. Для этого бухгалтеру достаточно задать необходимые параметры и в пару кликов выгрузить архив с отчетными документами. Выгрузка документов по авансовым отчетам в личном кабинете представлено на рисунке 3.28 (Приложение 7).

5)Прием на работу. Основную проблему, которую решает продукт с помощью функции «Прием на работу»- ускорение приема персонала из различных регионов и стран, таблица 3.10.

Возможностями решения являются следующие:

А) Онлайн-трудоустройство. Технологии удаленного приема на работу не только ускоряют внутренние процессы компании и повышают их эффективность - они усиливают репутацию компании как современного работодателя и укрепляют лояльность кандидатов и работников. Сегодня трудовое законодательство разрешает проводить прием кандидатов на работу полностью в цифровом виде, без личного визита в офис. Онлайн-прием полезен при работе с удаленными кандидатами и при наличии филиалов в разных городах с кадровой

службой в центральном офисе. С решением от Directum возможно полностью легитимное онлайн-трудоустройство.

Таблица 3.10- Проблема и пути решения с помощью функции «Прием на работу» в программе «Directum HR Pro» [36]

Проблема	Решение
Прием сотрудников из других городов и стран почти невозможен, если работодатель обменивается с кандидатами бумажными документами. Затягивается сам процесс, могут потеряться документы, и в таких условиях практически нереально достоверно подтвердить личность соискателя. Пересылать личные данные по незащищенным каналам — небезопасно и незаконно. При ручном заполнении данных систематически возникают ошибки.	Управлять приемом персонала в цифровом виде: оформлять новых сотрудников полностью удаленно через интеграцию с порталом Госуслуг с подписанием электронной подписью всех документов, включая трудовой договор; прозрачно контролировать сроки трудоустройства в интуитивно понятном интерфейсе системы; автоматически заносить подтвержденные данные сотрудников в учетную систему организации; использовать специализированные цифровые решения, защищающие информацию в соответствии с 152-ФЗ.

Весь процесс проходит в несколько этапов:

1.1) По ссылке в смс-сообщении новый сотрудник получает доступ в личный кабинет (ЛК), где указывает свои данные и прикладывает фото документов. При интеграции с рекрутинговыми системами часть информации в ЛК может быть заполнена заранее.

1.2) Чтобы подписать заявление на получение сертификата усиленной неквалифицированной электронной подписи (УНЭП), новичок проходит аутентификацию на сайте ЕСИА (Госуслуги) и проставляет на заявлении свою электронную подпись Госуслуг.

1.3) Удостоверяющий центр получает информацию о подтверждении личности работника и выдает ему УНЭП. Полученной ЭП сотрудник подписывает согласие на КЭДО, а затем - трудовой договор и остальные документы, связанные с работой. Подписание трудового договора, заполнение сведений в личном кабинете и выпуск сертификата УНЭП при работе в программе «Directum HR Pro» представлены на рисунке 3.29, 3.30, 3.31 (Приложение 7).

Б) Настраиваемые списки документов и ЛНА. Требования к сотрудникам зависят от должности и специфики работы в компании. Например, для трудоустройства на должность водителя у кандидата должны быть водительские права. Специалист кадровой службы может настроить перечень документов, запрашиваемых при приеме в определенную организацию, подразделение или на должность. После этого ему не придется вручную указывать, что запросить у кандидата - список документов составляется автоматически. Перечни локальных нормативных актов (ЛНА), которые должен знать будущий сотрудник, также могут отличаться в пределах компании. Чтобы при отправке ЛНА на ознакомление не подбирать документы, в решении можно заранее настроить их перечни для должностей, подразделений или организаций. Указанные ЛНА автоматически отправляются на ознакомление кандидату. Он знакомится с документами в электронном виде в комфортное время и в удобной обстановке.

В) Трудоустройство иностранных граждан. Принимать на работу иностранцев так же удобно, как и граждан РФ. Решение анализирует сведения о кандидате: страну гражданства и статус пребывания в РФ - и автоматически запрашивает у него требуемые для трудоустройства документы на основании настроенных списков.

По умолчанию в решении настроены списки запрашиваемых документов и сведений для кандидатов, имеющих вид на жительство или разрешение на временное проживание, а также граждан Армении, Казахстана, Киргизии, Таджикистана и Узбекистана. Для расширения географии приема можно настроить документы для других стран. Внесение сведений о гражданстве кандидата и статусе его пребывания в РФ, запрос сведений при трудоустройстве кандидата с оформленным разрешением на временное проживание при работе в программе представлены на рисунке 3.32-3.33 (Приложение 7).

Г) Интеграция с учетными системами. Чтобы сократить количество рутинных операций, «Прием на работу» используется совместно с решением «Расширение для 1С:ЗУП». Больше не нужно тратить время на внесение

основных данных в учетную систему. А если 1С:ЗУП настроена в соответствии со штатным расписанием, ручное заполнение полей трудового договора сводится к минимуму или не требуется совсем. Специалисту кадровой службы остается проверить сведения, предоставленные кандидатом, и скан-копии документов. Данные автоматически передаются в учетную систему, и проводится прием сотрудника на работу. Далее прямо из 1С:ЗУП запускается ознакомление нового сотрудника с ЛНА, формируется и отправляется на подписание трудовой договор.

Д) Легитимность процесса трудоустройства. Удаленное трудоустройство организовано в полном соответствии с требованиями 377-ФЗ о кадровом электронном документообороте, 407-ФЗ об удаленной работе и 63-ФЗ об электронной подписи: в решении доступна идентификация сотрудника через портал ЕСИА (Госуслуги); при предоставлении сведений о себе каждый кандидат дает согласие на обработку персональных данных, а их обработка ведется в соответствии с законодательством: данные передаются по защищенным каналам связи и доступ к ним ограничен при помощи прав; в рамках приема подписываются соглашения об электронном взаимодействии и документы для организации электронного документооборота в сфере трудовых отношений. Если сотрудник отказывается от КЭДО, все кадровые процессы по нему будут сопровождаться бумажными документами.

Итак, выше были рассмотрены основные возможности программного продукта «Directum HR Pro» при работе с персоналом. С программным продуктом от Directum пользователь (компания, банк и другие) получает полную методологическую поддержку и сопровождение на всех этапах проекта внедрения: готовые шаблоны документов, необходимые регламенты, консультации, а также гарантию легитимности готового цифрового процесса.

Цена программного продукта «Directum HR Pro» на одного человека зависит от количества пользователей и составляет от 500 руб. в год. Чем больше сотрудников подключается к КЭДО, тем меньше стоимость одной лицензии. Использование УНЭП для работников включено в стоимость.

Отметим, что для такого крупного банка как ПАО «Совкомбанк» расходы на программу по кадровому электронному документообороту являются не существенными и могут быть проофинансированы из собственной прибыли банка. При этом, согласно разработчиков программы, будет достигнут следующий бизнес-эффект, таблица 3.11.

Таблица 3.11- Бизнес-эффект от внедрения программного продукта
«Directum HR Pro» [36]

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

Таким образом, автоматизация деятельности кадровых сотрудников банка ПАО «Совкомбанк» с помощью программного продукта «Directum HR Pro» позволит автоматизировать следующие направления отдела кадров: кадровый документооборот, движение персонала, отпуска, командировки и авансовые отчеты, прием на работу. В результате будет достигнут следующий экономический эффект: ускорится кадровый документооборот в 8 раз, снизится стоимость документа, его хранения и логистики на 40,0% и более; до 10,0% снизятся затраты на планирование и организацию отпусков; упростится подготовка к проверкам, снизится нагрузка на кадровые службы в 4 раза, снизятся затраты на кадровые перемещения на 50,0-70,0%; на 60,0% снизятся трудозатраты при согласовании командировочных документов; на 50,0-70,0% снизятся затраты на оформление новых работников; в 2-3 раза произойдет ускорение процессов приема кадров. Кроме этого, выстроится удобная коммуникация с работниками банка по цифровым каналам; сведения о сотруднике будут передаваться в учетную систему автоматически; сведутся к минимуму ошибки при заполнении авансовых отчетов; сократятся расходы на печать, пересылку и хранение документов; ускорится подготовка отчетных документов для налоговой и аудиторской проверок и др. Конкурентоспособный программный продукт КЭДО «Directum HR Pro» и понятные показатели эффективности стимулируют к скорейшей реализации предложенных мероприятий в коммерческом банке ПАО «Совкомбанк».

Вывод по третьей главе. В третьей главе работы была рассмотрена необходимость перехода коммерческого банка на кадровый электронный документооборот и определен наиболее конкурентоспособный продукт, с помощью которого целесообразно автоматизировать кадровые вопросы банка. На сегодняшний день, законодательством предусмотрено введение кадрового электронного документооборота, тем не менее- это не является обязательным. Однако, большинство компаний, в том числе и банков, активно переходят на КЭДО. Рейтинг программных продуктов по КЭДО показал следующих лидеров: СБИС, Сбер. Корпус, 1С: Кабинет сотрудника; HR Link; Directum HR

Pro, EmplDocs, Контур КЭДО, ELMA365 КЭДО, HR-link; VK HR Tek. Оценка конкурентоспособности программных продуктов, позволила выявить лучший-КЭДО «Directum HR Pro».

Directum HR Pro- это комплексный программный продукт, предназначенный для управления кадровыми документами, процессами и сервисами. Включает набор готовых решений, которые можно внедрять по отдельности, пользователь сам выбирает, с каких задач начать цифровизацию. Организовать кадровый ЭДО, упорядочить онлайн-прием и движение персонала, настроить управление отпусками и командировками в пару кликов или оптимизировать работу с сервисными заявками - все это возможно в Directum HR Pro. [37]

Система представляет собой совокупность модулей, закрывающих конкретные кадровые задачи - КЭДО, онлайн-прием сотрудников, управление командировками, сервисные заявки и пр. Блоки эффективно работают как вместе, так и по отдельности. Можно постепенно добавлять те модули, которые отвечают задачам компании, или внедрить конкретное решение, если это то, что нужно на данном этапе.

В системе можно работать с любых устройств. Вход в личный кабинет осуществляется через телефон, планшет или инфокиоск, а значит, в цифровые процессы вовлечено 100,0% сотрудников - офисных, производственных и дистанционных. [37]

В состав Directum HR Pro входят интеграционные решения с 1С, порталом «Работа в России» и открытый API для работы с другими учетными и HRM-системами - информацию не нужно дублировать, синхронизация данных происходит бесшовно. Для всех клиентов с действующей лицензией доступна инцидентная поддержка. Обратиться к техническим специалистам может любой работник от рядового специалиста до администратора системы.

Расходы на данное программное обеспечение минимальные, ПАО «Совкомбанк» может позволить внедрение такой программы и финансировать расходы из чистой прибыли. При этом будет достигнута следующая эффективность: а) произойдет ускорение: кадрового документооборота, процес-

сов приема кадров; подготовка отчетных документов для налоговой и аудиторской проверок и др.; б) снизится: стоимость документа, его хранения и логистики, затраты на планирование и организацию отпусков, затраты на кадровые перемещения; трудозатраты при согласовании командировочных документов; затраты на оформление новых работников; расходы на печать, пересылку и хранение документов и др.; в) повысится: лояльность сотрудников к работодателю, исполнительская дисциплина ответственных из разных подразделений; выстроится удобная коммуникация с работниками по цифровым каналам; г) будет обеспечено: полностью удаленное трудоустройство с подтверждением личности через Госуслуги, сведения о сотруднике будут передаваться в учетную систему автоматически. В связи с рассмотренными показателями эффективности, является целесообразным автоматизация кадрового документооборота в коммерческом банке ПАО «Совкомбанк» с помощью программного продукта КЭДО «Directum HR Pro», в противном случае не своевременное внедрение цифровизации в работу банка будет снижать его показатели и конкурентоспособность на занимаемой нише.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Автоматизированная банковская система (АБС) представляет собой комплекс систем технического программного обеспечения, разработанный для автоматизации различных процессов и проведения операций. Используя АБС, банки сокращают свои операционные издержки, увеличивают скорость обслуживания клиентов и проведения операций. Благодаря АБС формируется единое информационное пространство, за счет чего эффективность и продуктивность работы улучшается. Все дистанционные каналы обслуживания, единая база данных, контроль за финансовыми потоками, формирование стандартизированной отчетности могут функционировать в рамках АБС. Система ведет операцию от создания лицевого счета до формирования проводок и отражения их на балансе банка. Все это проводится в считанные секунды.

Внедрение системы автоматизации возможно почти во все процессы предприятий любого масштаба. Основные процессы, которые необходимо автоматизировать финансовой организации являются: управление сделками; запуск email-рассылки или SMS-оповещений клиентам; ведение документооборота; бухучёт; автоплатежи контрагентам и партнёрам и другие. Основными функциями программного обеспечения, предназначенной для финансовых компаний являются: управление продажами, проектами, кредиторской задолженностью, противодействие отмыванию доходов и борьбы с мошенничеством.

Для оценки системы автоматизации и ее совершенствования был выбран коммерческий банк ПАО «Совкомбанк». В настоящее время ПАО «Совкомбанк» занимает лидирующие места на занимаемой нише, осуществляет свою деятельность на основании действующего законодательства и локальных нормативно-правовых актов. В компании работает 23,0 тыс. сотрудников, при этом численность на протяжении последних 5 лет постоянно увеличивается, растет и количество офисов и городов, в которых банк осуществляет сотрудничество. Бизнес-модель ПАО «Совкомбанк» основана на трех ключевых сегментах: розничных услугах, корпоративном блоке и казначействе.

ПАО «Совкомбанк» также активно развивает небанковский бизнес: страхование, лизинг, факторинг и площадку для закупок. Компания работает как с физическими, так и с юридическими лицами, осуществляет выдачу дебетовых и кредитовых карт, различных видов кредитов и другое. ПАО «Совкомбанк» заботится о безопасности клиентов, для защиты средств банк использует самые современные технологии.

В выпускной квалификационной работе был проведен анализ основных экономических показателей анализируемого банка. В связи с тем, что отсутствуют данные отчетности по РСБУ за полный 2020 год, были выбраны такие периоды исследования: по данным бухгалтерской отчетности (публикуемая форма) на период за 9 месяцев 2019-2021гг. и за полный 2021-2022гг. по РСБУ.

Проведенный анализ ПАО «Совкомбанк» показал, что на протяжении анализируемого периода в банке наблюдается увеличение общей суммы капитала, при этом растет как сумма собственных, так и заемных источников финансирования. Наибольший удельный вес в структуре капитала приходится на заемные средства, что свидетельствует о высокой финансовой зависимости банка. Показатели доходности банка имеют различную направленность, операционные расходы показали рост. В связи с тем, что темпы роста доходов ниже темпов роста расходов, прибыль банка на 2022 год существенно снизилась к уровню прошлого года. Эффективность деятельности коммерческого банка зависит от множества факторов, не менее важным из них является и автоматизация деятельности.

Представленная система автоматизации банковских процессов в ПАО «Совкомбанк» за последние десять лет показала высокую эффективность. Банк внедрил не мало программ и улучшил множество своих направлений. В частности, были внедрены программы по управлению и контролю лимитов, автоматизирован бэк-офис казначейства банка, контакт-центр, внедрено дистанционное банковское обслуживание, развиты речевые технологии (голосовой помощник Алиса), информатизированы госфункции, внедрена система потокового распознавания и другое. Автоматизация процессов банка осуществляется

как с помощью собственных программных продуктов, так и с помощью различных ИТ- компаний, которые предоставляют решения по автоматизации на банковском рынке. Несмотря на то, что в ПАО «Совкомбанк» делается все возможное для автоматизации различных направлений деятельности, тем не менее отсутствует автоматизация документооборота по работе с сотрудниками банка. Важно отметить, что на сегодняшний день, наиболее актуальным в системе автоматизации различных организаций, в том числе и банков –является автоматизация кадровых процессов и перевод их в электронный формат, иными словами- обмен документами с сотрудниками в онлайн-среде.

По данным на 2023 год, российским законодательством предусмотрено введение кадрового электронного документооборота, тем не менее- это не является обязательным. Однако, большинство компаний, в том числе и банков, активно переходят на КЭДО. Рейтинг программных продуктов по КЭДО показал следующих лидеров: СБИС, Сбер. Корус, 1С: Кабинет сотрудника; HR Link; Directum HR Pro, EmplDocs, Контур КЭДО, ELMA365 КЭДО, HR-link; VK HR Тек. Оценка конкурентоспособности программных продуктов, позволила выявить лучший- КЭДО «Directum HR Pro».

Directum HR Pro- это комплексный программный продукт, предназначенный для управления кадровыми документами, процессами и сервисами. Включает набор готовых решений, которые можно внедрять по отдельности, пользователь сам выбирает, с каких задач начать цифровизацию. Организовать кадровый ЭДО, упорядочить онлайн-прием и движение персонала, настроить управление отпусками и командировками в пару кликов или оптимизировать работу с сервисными заявками - все это возможно в Directum HR Pro.

Система представляет собой совокупность модулей, закрывающих конкретные кадровые задачи - КЭДО, онлайн-прием сотрудников, управление командировками, сервисные заявки и пр. Блоки эффективно работают как вместе, так и по отдельности. Можно постепенно добавлять те модули, которые отвечают задачам компании, или внедрить конкретное решение, если это то, что нужно на данном этапе. В системе можно работать с любых устройств.

Вход в личный кабинет осуществляется через телефон, планшет или инфокиоск, а значит, в цифровые процессы вовлечено 100,0% сотрудников - офисных, производственных и дистанционных.

В состав Directum HR Pro входят интеграционные решения с 1С, порталом «Работа в России» и открытый API для работы с другими учетными и HRM-системами - информацию не нужно дублировать, синхронизация данных происходит бесшовно. Для всех клиентов с действующей лицензией доступна инцидентная поддержка. Обратиться к техническим специалистам может любой работник от рядового специалиста до администратора системы.

Автоматизация деятельности кадровых сотрудников коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» с помощью программного продукта «Directum HR Pro» позволит автоматизировать следующие направления отдела кадров: кадровый документооборот, движение персонала, отпуска, командировки и авансовые отчеты, прием на работу. В результате будет достигнут следующий экономический эффект: ускорится кадровый документооборот в 8 раз, снизится стоимость документа, его хранения и логистики на 40,0% и более; до 10,0% снизятся затраты на планирование и организацию отпусков; упростится подготовка к проверкам, снизится нагрузка на кадровые службы в 4 раза, снизятся затраты на кадровые перемещения на 50,0-70,0%; на 60,0% снизятся трудозатраты при согласовании командировочных документов; на 50,0-70,0% снизятся затраты на оформление новых работников; в 2-3 раза произойдет ускорение процессов приема кадров. Кроме этого, выстроится удобная коммуникация с работниками банка по цифровым каналам; сведения о сотруднике будут передаваться в учетную систему автоматически; сведутся к минимуму ошибки при заполнении авансовых отчетов; сократятся расходы на печать, пересылку и хранение документов; ускорится подготовка отчетных документов для налоговой и аудиторской проверок и др. 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 внед-

рение 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.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Федеральный закон от 7 октября 2022 г. № 377-ФЗ «Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
2. Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ «Об электронной подписи» (с изм. и доп. от 28 декабря 2022 г.);
3. Федеральный закон от 08.12.2020 № 407-ФЗ «О внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации в части регулирования дистанционной (удаленной) работы и временного перевода работника на дистанционную (удаленную) работу по инициативе работодателя в исключительных случаях»
4. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. N 197-ФЗ (ТК РФ)(с изм. и доп. от 19 декабря 2022 г.);
5. Ашба А.А. Особенности конкурентного поведения коммерческих банков в условиях цифровизации экономики[Текст] // Социальные науки 2018. -№ -4- С. 17-21.
6. Автоматизация банковской деятельности кратко [Электронная версия][Ресурс: <https://obrazovanie-gid.ru/voprosy/avtomatizaciya-bankovskoj-deyatelnosti-kratko.html?ysclid=lgklzcp3jv415354474>];
7. АБС банка - что это и как работает? [Электронная версия][Ресурс: <https://банк-инфо.рф/abs-banka/?ysclid=lgja68dqc7935833838>];
8. «Алиса» начала работать на Совкомбанк [Электронная версия][Ресурс: https://finuslugi.ru/banki/sovcombank/novosti/alisa_nachala_rabotat_na_sovkombank];

9. Бухгалтерская отчетность коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» за 9 мес. 2019-2020гг. (публикуемая форма) [Электронная версия][Ресурс: https://cbr.ru/banking_sector/credit/coinfo/f803/?regnum=963&dt=202012];
10. Вдовин В.М. Информационные технологии в финансово-банковской сфере: Учебное пособие[Текст] / В.М. Вдовин, Л.Е. Суркова. - М.: Дашков и К, 2016. - 304 с.
11. Венделева М.А. Информационные технологии в управлении.: Учебное пособие для бакалавров[Текст] / М.А. Венделева, Ю.В. Вертакова. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 462 с.
12. Доброхотов К.О., Плеханов С.В. Применение информационных технологии в банковской сфере[Текст] // Социальные науки. 2018.- № 3 -. С. 52-56;
13. Интегрированный годовой отчет Группы Совкомбанка. 2021г.
14. Инверсия и ПАО «Совкомбанк»: развитие сотрудничества по автоматизации деятельности банковского казначейства [Электронная версия][Ресурс: https://club.cnews.ru/blogs/entry/inversiya_i_pao_sovcombank_razvitie_sotrudnichestva_po_avtomatizatsii_deyatelnosti_bankovskogo_kaznachejstva?ysclid=libpk1ydk651676976];
15. Как внедрить автоматизацию бизнес-процессов и зачем она банкам[Электронная версия][Ресурс: <https://surf.ru/avtomatizaciju-biznes-processov-bankam/?ysclid=lg10r77paj805774636>];
16. Кащеев В.А. Цифровая трансформация банковского сектора[Текст] // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. 2018. -№ 4 - С. 40-44;
17. Неконсолидированная финансовая отчетность по РСБУ коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» с 2020-2021гг. [Электронная версия][Ресурс: <https://sovcombank.ru/about/pages/finances>];
18. Официальный сайт коммерческого банка ПАО «Совкомбанк» [Электронная версия][Ресурс: <https://sovcombank.ru/>] ;

19. Обзор популярных систем для кадрового электронного документооборота [Электронная версия] [Ресурс: https://esm-journal.ru/material/obzor_populjarnykh_sistem_dlja_kadrovogo_ehlektronnogo_dokumentoooborota?ysclid=lioe2r9432927754058];
20. Программы для банковской сферы [Электронная версия] [Ресурс: <https://a2is.ru/catalog/programmy-dlya-bankovskoj-sfery?ysclid=lg10jllxcv5554430>];
21. Программы для банков [Электронная версия] [Ресурс: <https://picktech.ru/catalog/banking-systems-software/?ysclid=lgj9h4uupx72838785>];
22. Решение «Ростелекома» позволило «Совкомбанку» ускорить выдачу кредитов [Электронная версия] [Ресурс: [https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82:%D0%A1%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA_\(%D0%A0%D0%A2_%D0%9B%D0%B0%D0%B1%D1%81:_%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%81%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D1%82%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0_%D0%B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%83%D0%BF%D0%B0_%D0%BA_%D0%A1%D0%9C%D0%AD%D0%92_\(%D0%9A%D0%9F%D0%94\)\)?ysclid=lidehf6mfl1999819](https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82:%D0%A1%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA_(%D0%A0%D0%A2_%D0%9B%D0%B0%D0%B1%D1%81:_%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%81%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D1%82%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0_%D0%B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%83%D0%BF%D0%B0_%D0%BA_%D0%A1%D0%9C%D0%AD%D0%92_(%D0%9A%D0%9F%D0%94))?ysclid=lidehf6mfl1999819)];
23. Рейтинг сервисов для КЭДО на 2023 год [Электронная версия] [Ресурс: <https://www.garant.ru/1c-wiseadvice/guide/rejting-obzor-servisov-dlya-kedo/?ysclid=liodd7mrnv368659025>];
24. «Совкомбанк» автоматизировал десять направлений бизнеса с помощью «Диасофт» [Электронная версия] [Ресурс: <https://news.myseldon.com/ru/news/index/254551870>]
25. Совкомбанк (Фонд Система автоматизации бэк-офиса казначейства банка) [Электронная версия] [Ресурс: [https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82:%D0%A1%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA_\(%D0%A0%D0%A2_%D0%9B%D0%B0%D0%B1%D1%81:_%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%81%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D1%82%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0_%D0%B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%83%D0%BF%D0%B0_%D0%BA_%D0%A1%D0%9C%D0%AD%D0%92_\(%D0%9A%D0%9F%D0%94\)\)?ysclid=lidehf6mfl1999819](https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82:%D0%A1%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA_(%D0%A0%D0%A2_%D0%9B%D0%B0%D0%B1%D1%81:_%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%81%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D1%82%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0_%D0%B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%83%D0%BF%D0%B0_%D0%BA_%D0%A1%D0%9C%D0%AD%D0%92_(%D0%9A%D0%9F%D0%94))?ysclid=lidehf6mfl1999819)];

%BA%D1%82:%D0%A1%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%BE%D0%BC
%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA_(%D0%A4%D0%BE%D0%BD%D0
%B4_%D0%A1%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B0_%
D0%B0%D0%B2%D1%82%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8
%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8_%D0%B1%D1%8D%D0%
BA-
%D0%BE%D1%84%D0%B8%D1%81%D0%B0_%D0%BA%D0%B0%D0%
B7%D0%BD%D0%B0%D1%87%D0%B5%D0%B9%D1%81%D1%82%D0
%B2%D0%B0_%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D0%B0)?ysclid=lib
q5yo82s304199]

26. Совкомбанк идентифицирует новых клиентов в ЧатБанке

удаленно[Электронная версия][Ресурс:

https://arb.ru/b2b/press/sovcombank_identifitsiruet_novykh_klientov_v_chatbanke_udalенno-10241924/?ysclid=liddl1ywmg252007461]

27. «Совкомбанк» автоматизировал управление маркетинговыми кампаниями

[Электронная версия][Ресурс:

[https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82:%D0%A1%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA_\(SAS_Marketing_Automation_\(SAS_MA\)_SAS_Campaign_Management\)?ysclid=liddu6uk3912558958](https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82:%D0%A1%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA_(SAS_Marketing_Automation_(SAS_MA)_SAS_Campaign_Management)?ysclid=liddu6uk3912558958)]

28. Совкомбанк внедряет систему для борьбы с мошенниками [Электронная

версия][Ресурс: <https://credits-on-line.ru/news/sovcombank-vnedryaet-sistemu-dlya-borby-s-moshennikami/>];

29. «Совкомбанк» внедряет технологии контакт-центра[Электронная

версия][Ресурс:

[https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82:%D0%A1%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA_\(%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%8B_IP-](https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82:%D0%A1%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA_(%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%8B_IP-)

- %D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D1%84%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D0%B8)?ysclid=lidf268663195330190];
30. Уровень автоматизации российских банков [Электронная версия][Ресурс: <https://ict.moscow/research/uroven-avtomatizatsii-rossiiskikh-bankov/?ysclid=lgjb3tao8p238228860>];
31. Уровень автоматизации российских банков: исследование «ЛАНИТ - Би Пи Эм» и TAdviser [Электронная версия][Ресурс: <https://www.tadviser.ru/index.php>];
32. Цифровая трансформация в банках и финансовых компаниях [Электронная версия][Ресурс: <https://www.jmix.ru/banking/?ysclid=lg10b8pd7g154090363>];
33. Черкасова Е.А. Информационные технологии в банковском деле: Учебное пособие [Текст] / Е.А. Черкасова. - М.: Академия, 2018. - 336 с.
34. Эффективная работа кредитного отдела банка: инструменты автоматизации [Электронная версия][Ресурс: <https://korusconsulting.ru/press-centr/effektivnaya-rabota-kreditnogo-otdela-banka-instrumenty-avtomatizatsii/?ysclid=lg10w5s7k0814293161>];
35. Электронный кадровый документооборот в 2023 году – все о КЭДО [Электронная версия][Ресурс: <https://www.klerk.ru/buh/articles/570193/>];
36. Электронный кадровый документооборот и делопроизводство. Цифровизация HR-процессов с Directum HR Pro [Электронная версия][Ресурс: https://www.directum.ru/products/hr_pro?ysclid=lio740mwa246100587];
37. Directum HR Pro - экосистема решений для цифровизации HR-процессов [Электронная версия][Ресурс: <https://clubtk.ru/directum-hr-pro-ekosistema-resheniy-dlya-tsifrovizatsii-hr-protseessov?ysclid=lipx0r1ch3453713025>];
38. Smart Engines помогает Совкомбанку выдавать кредиты в мобильном приложении [Электронная версия][Ресурс: <https://releases.ict->

online.ru/news/smart-engines-pomogaet-sovkombanku-vydavat-kredity-v-mobilnom-prilozhenii-96889?ysclid=lidewwruy0337072572].

ПРИЛОЖЕНИЯ