

Automatyzacja drogą do optymalizacji

Banki spółdzielcze funkcjonujące na niezwykle konkurencyjnym rynku finansowym muszą zabiegać o każdego klienta. Pytanie o to jak działać by w tym zakresie osiągnąć maksymalną skuteczność pojawia się zapewne w głowie niejednego bankowca. Liczne badania potwierdzają, że jednym ze sposobów realizacji tego zadania jest automatyzacja procesów w działach back-office, która znacząco wpływa na efektywność działań całej organizacji.

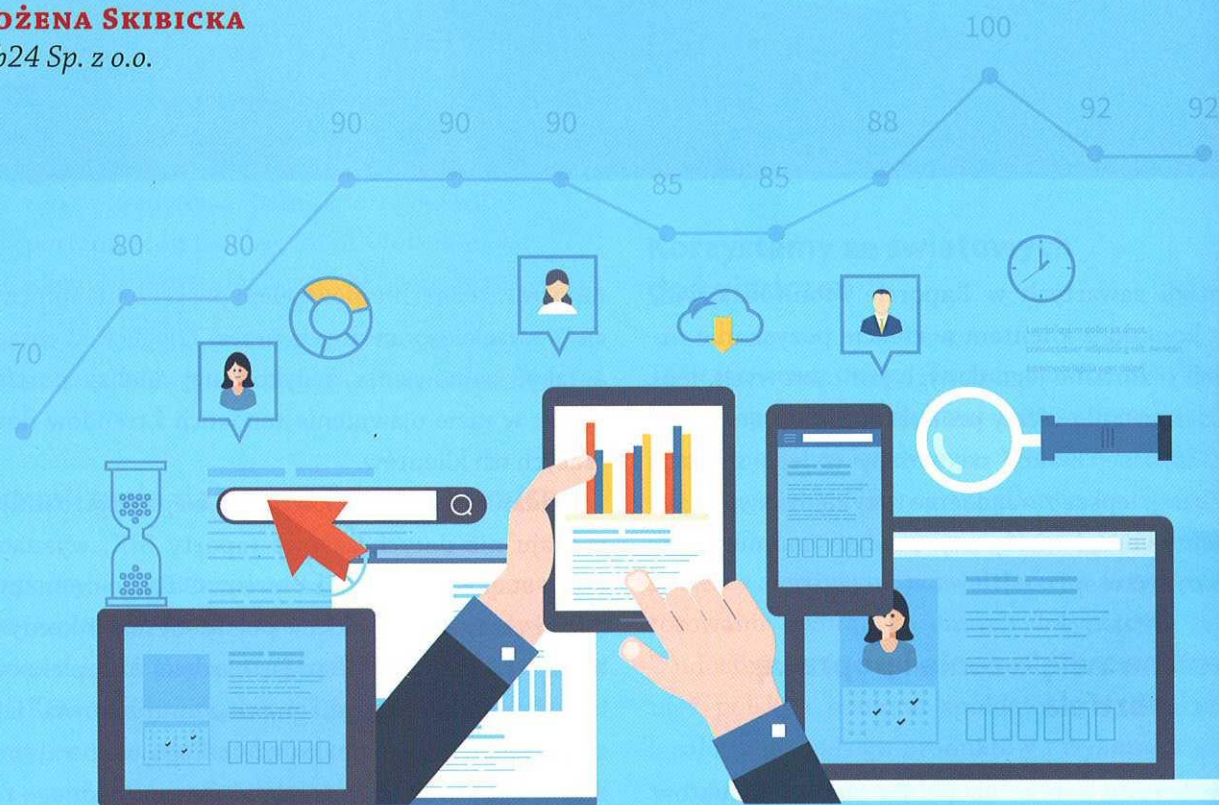
Doskonale zdaje sobie sprawę z tego Bank Spółdzielczy w Miliczu, który zabiegając o dobrą pozycję na rynku postanowił wdrożyć system zarządzania dokumentami i automatyzacji procesów.

ROBERT KIDA

Bank Spółdzielczy w Miliczu

BOŻENA SKIBICKA

stb24 Sp. z o.o.



Szukając poprawy efektywności Bank Spółdzielczy w Miliczu, ale również starając się świadomie realizować zalecenia rekomendacji KNF, szczególnie M i D, postanowił wdrożyć system zarządzania dokumentami i automatyzacji procesów zintegrowany z profesjonalną pocztą elektroniczną.

Rekomendacja M opisuje dobre praktyki w zarządzaniu ryzykiem operacyjnym w bankach. Jak pokazują analizy, źródłem „spektakularnych strat w systemie finansowym na świecie... mimo, iż ujawniły się w obszarze ryzyka kredytowego lub rynkowego” było ryzyko operacyjne. Rekomendacja mówi, że „zakłócenia w przepływie, przetwarzaniu lub przechowywaniu informacji (...) mogą prowadzić do znaczących strat w wymiarze finansowym, ale mogą również mieć wpływ na reputację banku i w konsekwencji powodować utratę potencjalnych zysków”.

Ryzyko operacyjne zawsze związane jest z jakością procesów biznesowych obowiązujących w banku. Jeżeli bank jest mały, procesami tymi stosunkowo łatwo można zarządzać, nawet „ręcznie”. Im bank większy, tym jest to trudniejsze. W dużym banku przy operacjach, w których udział biorą zarówno dokumenty papierowe jak i elektroniczne, jedynym rozwiązaniem jest automatyzacja wcześniej opisanych procesów. Wstępem do tego jest wdrożenie elektronicznego systemu obiegu dokumentów, gdzie stopniowo przechodzi się od działania „ad hoc” do działania sformalizowanego. Ale już w tym pierwszym wypadku zapewnione jest dokumentowanie wykonywanych prac i podejmowanych decyzji oraz, przede wszystkim, zwiększenie bezpieczeństwa wykonywanych operacji.

Trudno bowiem mówić o prawdziwym bezpieczeństwie danych pracując w oparciu o dokumenty elektroniczne krążące po banku za pośrednictwem poczty elektronicznej, która w sposób systemowy nie pilnuje uprawnień, nie zapewnia dostępu do właściwych wersji dokumentów, nie kontroluje ścieżek ich przepływu, i nie nadzoruje procesu zapoznawania się z ważnymi dokumentami.

Zapewnienie poufności danych, ich integralności, dostępności, niepodważalności i wiarygodności, jest zdecydowanie łatwiejsze, a przede wszystkim kontro-

lowalne w elektronicznym systemie zarządzania dokumentami. Również proces autoryzacji jest z jednej strony prostszy do wdrożenia, a z drugiej bezpieczniejszy w takim systemie.

Łatwiej jest również wprowadzić procedury odzyskiwania danych utraconych wskutek awarii systemu lub błędu człowieka.

Reasumując system zarządzania dokumentami, szczególnie w dużych bankach, zdecydowanie ułatwia zapewnienie zgodności z rekomendacjami D i M.

Pomimo, iż każdy pracownik banku powinien być świadomy, że jego obowiązkiem jest dbanie o bezpieczeństwo informacji przetwarzanych w środowisku teleinformatycznym, to w ostatecznym rozrachunku bank odpowiada za tworzenie tzw. kultury bezpieczeństwa informacji.

W małym banku zdecydowanie łatwiej jest taką kulturę zapewnić poprzez opisane procedury i egzekwowanie ich przestrzegania przez pracowników. W banku takiej wielkości jak Bank Spółdzielczy w Miliczu jest to już znacznie trudniejsze. Dobrze wdrożony system automatyzujący procesy znacznie takie zadanie ułatwia.

Konieczność audytowania źródeł powstawania danych, sposobu ich przetwarzania oraz sposobów wykorzystania elektronicznego repozytorium jest bardzo istotna z punktu widzenia nadzorca. W bankach bez wdrożonego systemu obiegu dokumentów i elektronicznego repozytorium - miejscem składowania danych są foldery. Zapewnienie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa i dostępności danych gromadzonych w folderach jest niezwykle trudne i wymaga ciągłego administrowania. Zalecenia dla banków wyraźnie wskazują na obowiązek zapewnienia w systemach przetwarzających istotne dane, mechanizmów pozwalających na automatyczną rejestrację zachodzących w nich zdarzeń w taki sposób, aby zapisy rejestrów mogły – w przypadku wystąpienia takiej konieczności – stanowić wiarygodne dowody niewłaściwego lub niezgodnego z zakresem zadań użytkowników korzystania z tych systemów. Dotyczy to nie tylko zdarzeń w samych systemach informatycznych, ale również zdarzeń związanych z dostępem i wykorzystywaniem informacji przez użytkowników

Ryzyko operacyjne zawsze związane jest z jakością procesów biznesowych obowiązujących w banku. Jeżeli bank jest mały, procesami tymi stosunkowo łatwo można zarządzać, nawet „ręcznie”. Im bank większy, tym jest to trudniejsze.

w Banku. Udostępnienie istotnych danych w Banku, ich przechowywanie, ale również przesyłanie pomiędzy pracownikami i klientami dzięki odpowiedniemu systemowi łączącemu elementy repozytoriów i poczty elektronicznej, zapewniającemu informacje audytowe – staje się łatwiejsze w zintegrowanym systemie obiegu dokumentów.

Bank Spółdzielczy w Miliczu spodziewa się wielu korzyści z wdrożenia systemu zarządzania dokumentami i automatyzacji procesów zintegrowanego z profesjonalną pocztą elektroniczną, w tym m.in.:

- zwiększonego bezpieczeństwa operacyjnego;
- zwiększonego bezpieczeństwa danych;
- łatwiejszego zapewnienia zgodności procedur z rekomendacjami KNF;
- krótszego czasu przygotowywania materiałów do audytów (dokumenty do audytów mogą być gromadzone na bieżąco);
- krótszego czasu zatwierdzania dokumentów;
- łatwiejszej kontroli nad procesem zapoznawania się z istotnymi dla funkcjonowania banku dokumentami;
- łatwiejszego i bezpieczniejszego dostępu do zawsze aktualnych wersji dokumentów;
- szybkiego dostępu do dokumentów niezależnie od miejsc, w których powstają (Centrala, oddziały);
- większej kontroli nad dostępem pracowników do właściwych danych.

Dodatkowo w procesie pracy w systemie będzie gromadzony materiał do analizy efektywności sprzedaży, oceny pracy poszczególnych pracowników, analizowania uwag klientów o aktualnej ofercie, oceny nowych pomysłów sprzedażowych. W tych elementach Bank

również postrzega duże możliwości zwiększenia efektywności, a w konsekwencji poprawy swoich wyników finansowych i satysfakcji Klienta.

W przekonaniu autorów tego krótkiego artykułu, jednym z najważniejszych aspektów posiadania dobrze zarządzanego repozytorium dokumentów jest to, że na bieżąco tworzy się wiedza o funkcjonowaniu banku, która do tej pory pozostawała w większości w głowach jego pracowników i stanowiła formę nieudokumentowanego kapitału intelektualnego. Dobrze wdrożony system zarządzania dokumentami i automatyzacji procesów staje się dokumentacją pracy banku i zapewnia większe bezpieczeństwo i ciągłość pracy w sytuacjach nieobecności lub odejścia pracownika. Każdy nowy pracownik, po przeszkoleniu ze sposobu pracy z systemem, wie jak funkcjonuje bank i może, prowadzony przez system za rękę, praktycznie od początku wypełniać swoje obowiązki. ☺

NAJWAŻNIEJSZE KORZYŚCI Z WDROŻENIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA DOKUMENTAMI I AUTOMATYZACJI PROCESÓW:

- **ZWIĘKSZAMY BEZPIECZEŃSTWO INFORMACJI**
- **PRACUJEMY EFEKTYWNIEJ**
- **OSZCZĘDZAMY CZAS**
- **OSZCZĘDZAMY ŚRODOWISKO – ZUŻYWAMY MNIEJ PAPIERU I MNIEJ TONERU**
- **NA BIEŻĄCO TWORZYMY KAPITAŁ STRUKTURALNY BANKU (DOKUMENTUJEMY SPOSÓB JEGO DZIAŁANIA)**