



## Долгая история IBM Lotus в ФК «УРАЛСИБ»

### Технология IBM Lotus стала основой корпоративной информационной системы Финансовой корпорации «УРАЛСИБ»

ФК «УРАЛСИБ» — многопрофильная финансовая структура, успешно развивающая коммерческий и частный банковский, инвестиционный и страховой бизнес. Корпорация ведет свою историю с 1993 года — тогда она называлась ФК «НИКойл». Это была инвестиционная компания, которая оказывала финансовые и консалтинговые услуги предприятиям преимущественно нефтяной отрасли. Уже на рубеже веков «НИКойл» предоставляла широкий спектр услуг. В 2002 году ФК приобрела двух крупнейших участников российского рынка — «Автобанк» и «Промышленно-страховую компанию», а в 2003-м объявила о стратегическом партнерстве с Банковской группой «УРАЛСИБ». 20 сентября 2005 года была завершена интеграция бизнеса пяти банков: к ОАО «УРАЛСИБ» присоединились АКБ «Автобанк-НИКойл», «ИБГ НИКойл», Брянский Народный Банк «Кузбассугольбанк». Впервые в России объединились пять банков, а сам процесс представлял собой именно слияние, а не поглощение, что в нашей стране до сих пор не практиковалось.

Региональная сеть ФК «УРАЛСИБ» сегодня насчитывает 1087 офисов продаж в 81 регионе России.

### «Доисторический» период

В конце 90-х «НИКойл» уже вела многопрофильный, диверсифицированный бизнес. Тогда же корпорация приступила к решению новой стратегической задачи: осуществлять работу с широким кругом российских и зарубежных клиентов.

С ростом бизнеса в ФК увеличивалось число используемого программного обеспечения. «В 1998 году пришло понимание, что нам нужна система для автоматизации документооборота», — сказал Матвей Яновский, руководитель блока системного администрирования функционального направления централизованной поддержки информационных систем ФК «УРАЛСИБ». Для этого была приобретена система OfficeMedia — разработка компании InterTrust (тогда «коробочный» продукт). Систему, в основу которой были положены технологии IBM Lotus, руководство одобрило. «Собственно, Lotus пришел в корпорацию вместе с продуктом OfficeMedia», — вспоминает Яновский.

Автоматизация началась с 15 рабочих мест. Поначалу люди с трудом осваивали новую технологию, но постепенно систему стали использовать все большее количество сотрудников, по достоинству оценив ее возможности. Например, система автоматически доставляет информацию между любыми двумя офисами по кратчайшему маршруту, причем в каждой его точке передачу документов контролируют и передающая и принимающая стороны, что гораздо надежнее электронной почты. При этом OfficeMedia без проблем работает на реально существующей коммуникационной инфраструктуре территориально распределенной организации, что важно там, где качество связи не позволяет создать коммуникационные центры.

В корпорации было значительное число территориально распределенных офисов, многие из которых не удовлетворяли требованиям гарантированных каналов связи. Когда внедрялась система, некоторые филиалы ФК связывались с центральным сервером по модему, каналы были очень слабы. Технология Lotus, на которой базировалось решение, обеспечивала сотрудникам удаленных офисов возможность доступа к нужным документам, а также позволяла делать селективную репликацию документов для тех подразделений, которым это необходимо.

Как бы то ни было, а к 2004 году уже большинство рабочих мест сотрудников банковского направления ФК «НИКойл» использовали Lotus в качестве почтовой системы и доработанный пакет OfficeMedia в качестве системы документооборота. «Однако на тот момент это уже была практически 'самописная' система, потому что за эти шесть лет она была сильно переработана нашими ИТ-специалистами», — отметил Яновский.

Так как полным ходом двигался процесс объединения банков в единую структуру, встал вопрос о внедрении промышленного решения для автоматизации документооборота.

### Промышленное решение

Проект получил сложное название: «Создание современной системы поддержки распределенного документооборота». Предстояло построить единое информационное пространство для всей сложной структуры, образовавшейся в результате объединения пяти банков.

Проект выполнялся в три этапа. На первом была создана «Административная книга Финансовой корпорации «УРАЛСИБ», которая стала своего рода техническим заданием, методологической основой создания новой корпоративной информационной системы.

Как и положено, был проведен анализ предложений на рынке, по результатам которого Информационно-технологический комитет корпорации принял решение взять за основу технологию IBM Lotus Notes. На самом деле эта технология была знакома большинству пользователей и хорошо зарекомендовала себя за предыдущие шесть лет работы в Финансовой корпорации. Новую систему решили создавать, используя продукт CompaqMedia. По результатам конкурса на выбор подрядчика победила компания InterTrust. «Мы решили, что, если подрядчиком станет разработчик CompaqMedia, это облегчит и ускорит процесс доработок, которые всегда необходимы при адаптации системы к конкретным требованиям корпорации», — отметил Александр Попов, руководитель функционального блока информационно-документационного обеспечения ФК «УРАЛСИБ».

Далее проектная команда собирала и анализировала пожелания пользователей, которые определили направление и содержание доработок CompaqMedia. Чтобы не «перегрузить» систему, решили сначала внедрять функционал, наиболее востребованный в ежедневной работе конечных пользователей и менеджеров среднего звена, в частности документооборот, связанный с распорядительной деятельностью, служебной перепиской, согласованием и контролем исполнения поручений. Но уже и эта часть проекта оказалась довольно внушительной. Внедряемый функционал «обслуживал» руководство корпорации: приказы, распоряжения доводились до сведения подчиненных, автоматически контролировался процесс выполнения поручений.

Матвей Яновский, Александр Попов : «Несмотря на большие затраты, по нашим подсчетам, проект окупится за год. Один из важных моментов проекта — решение о необходимости интеграции будущей системы с системой автоматизации работы кадровых служб (АСУ-ПИС), реализованной на основе продукта mySAP HCM. Для справки: количество сотрудников корпорации — около 23 тыс. Интеграция с АСУПИС позволила не заводить повторно сведения о пользователях системы документооборота: как только пользователь «создавался» в HR-системе, его данные, причем с указанием должностей, на основании которых впоследствии прописывались права доступа к различным группам документов, загружались в КИС «УРАЛСИБ» — так была названа новая система документооборота корпорации. HR-система работает в ФК «УРАЛСИБ» с апреля 2005 года.

Параллельно с внедрением «кадровой» системы велась работа над созданием КИС «УРАЛСИБ», о которой идет речь. Как мы отметили выше, это, по сути, доработанная и адаптированная версия продукта CompaqMedia. В настоящем варианте КИС «УРАЛСИБ» — совместное детище компании InterTrust и специалистов Финансовой корпорации «УРАЛСИБ».

Для реализации проекта был организован проектный офис. На разных этапах в проектную команду входило от 10 до 30 человек, поровну — от InterTrust и от ФК «УРАЛСИБ». Предметные специалисты и эксперты корпорации, выступая в роли заказчиков, составляли технические требования, вырабатывали техническое задание, организовывали тестирование системы, принимали участие в доработках. При создании КИС кодирование возлагалось на InterTrust, тестирование проводилось совместно с представителями заказчика. Услуги по сопровождению также оказывает компания InterTrust. «Это очень важно для нас, потому что промышленное решение всегда подразумевает качественное сопровождение», — подчеркнул Яновский.

Была организована эшелонированная приемка решения. Помимо основного продукта IBM Lotus Domino, на котором базируется система CompaqMedia, в Финансовой корпорации используются IBM Domino Document Manager, IBM Lotus Workflow.

### Работа как работа

«Когда система была в основном разработана, мы провели ряд внутренних тестов помодульно, — сказал Попов. — Все надо было проверить в условиях, максимально приближенных к «боевым». Для облегчения процесса установки специалисты InterTrust по заказу ФК «УРАЛСИБ» создали специальный инсталлятор, позволивший в кратчайшие сроки установить новую систему более чем на 1,5 тыс. рабочих мест в центральных офисах корпорации в Москве и Уфе.

Еще одна вспомогательная программа — «практический тренажер» для пользователей. «Уже на этапе разработки мы поняли, что одна из самых больших проблем — обучение пользователей», — отметил Попов. «Практический тренажер» — это прототип реальной системы. Он устанавливался всем пользователям. Этим решалось несколько задач: разработчики обнаруживали ошибки, которые требовалось устранить в системе до начала промышленной эксплуатации, проверяли совместимость системы с уже используемым в корпорации программным обеспечением, а пользователи получали практические навыки работы с новой системой.

После окончания процесса объединения банков, который потребовал внести в систему новые юридические адреса, изменившиеся названия, а также адреса новых пользователей, в октябре 2005 года КИС «УРАЛСИБ» была введена в опытно-промышленную эксплуатацию. А в марте 2006 года начата промышленная эксплуатация системы, в которой сегодня работают порядка 4 тыс. человек.

1 октября 2006 года проект вышел на запланированный уровень. «Мы, конечно, где-то перестраховывались, но делать небольшие пилотные проекты у нас не было возможности, мы должны были перевести пользователей на работу в новой системе одновременно, — подчеркнул Попов. — Нельзя было разделить людей на тех, кто работает в одной системе, и тех, кто работает в другой». Непросто было описать и реализовать маршруты, чтобы каждый документ точно находил своего адресата, поскольку такой единовременный переход совершили 1,5 тыс. сотрудников корпорации.

С точки зрения безопасности удобно, что из единого центра в Москве администратор может видеть все, что происходит на местах, управлять правами доступа. Вместе с тем любой сотрудник, используя свою учетную запись и пароль, может зайти в систему и работать со своими документами независимо от места нахождения. В корпорации организован Центр компетенции из пяти сотрудников, которые обрабатывают заявки с мест. «Эта небольшая группа людей хорошо справляется с обслуживанием многотысячного коллектива пользователей. Если бы мы избрали другую технологию, то, наверное, имели бы совсем иной уровень и гораздо большее количество специалистов по сопровождению», — подчеркнул Яновский. Служба ИТ постоянно ведет замеры скорости движения трафика в системе, счет по откликам идет на миллисекунды.

Большой плюс в том, что КИС «УРАЛСИБ» интегрирована с почтовой системой. «Только благодаря снижению издержек по переписке и отказу от почтовых услуг при существующем объеме транзакций нам удалось сэкономить порядка 1 млн. долл.», — подчеркнул Попов. Несмотря на большие затраты на подбор консультантов, закупку лицензий, обучение, по некоторым подсчетам, проект окупится за год.

КИС «УРАЛСИБ» хорошо прижилась в корпорации. Без нее невозможно было построить единое информационное пространство и эффективно управлять документооборотом. Сейчас начат третий этап проекта — тиражирование КИС «УРАЛСИБ» на филиальную сеть ФК. До конца 2006 года планируются охватить 80-90% банковских филиалов, а в 2007 году распространить систему на остальные филиалы, города в корпорации охватить до 70%. В корпорации приступают к реализации проекта «Архив», который упростит для сотрудников поиск необходимых документов. Будет производиться доработка функциональности. Словом, планов много.