

ПОВЫШАЕМ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТОВ ЧЕРЕЗ УСКОРЕНИЕ ПРОЦЕССОВ

АО «Россельхозбанк»

ОТКУДА И КУДА МЫ ДВИЖЕМСЯ

2023



Использование Process Mining для анализа процессов и оперативного мониторинга продаж

- анализ карт фактического протекания сквозных процессов
- выявление неэффективных этапов процесса
- отслеживание улучшений, внедряемых в процесс
- оперативный мониторинг процесса и продаж

2024



Разработка комплекса аналитических решений и инструментов быстрой автоматизации

- Process Mining для оперативного мониторинга отклонений в процессах и мультипроцессной аналитики
- Task Mining для подтверждения эффекта от автоматизации, учета рабочего времени, поиска операций под роботизацию

2025



Внедрение RPA и использование AI для выявления узких мест в процессах

- Внедрение в промышленную эксплуатацию технологии Robotic Process Automation (RPA)
- Использование искусственного интеллекта для активного выявления точек роста и возможностей оптимизации в бизнес-процессах

PROCESS MINING:



построение фактических сквозных процессов (всех сценариев выполнения) на основе данных из IT-систем

- Выявление неэффективных этапов процесса, определение эталонных сценариев процесса
- Восстановление фактического протекания сквозных бизнес-процессов
- Получение объективных метрик по процессу, а также поиск отклонений в процессах
- Непрерывное отслеживание улучшений, внедряемых в процесс
- Оперативный мониторинг продаж по процессам на интеграции

TASK MINING



осуществляет сбор активности работников, выполняемых за компьютерами без интеграции с IT-системами Банка

- Автоматизированный сбор и анализ информации о времени выполнения операций
- Построение фактических сценариев выполнения операций
- Учет рабочего времени
- Расчет нормативной численности

RPA



программа, которая имитирует действия человека в различных системах, используя мышь и клавиатуру так, как это делает человек

- 24/7 – роботы работают круглосуточно
- 100% - робот всё проконтролирует и уведомит
- Сокращение затрат - временных и денежных
- Скорость – роботы выполняют задачи значительно быстрее человека
- Точность 99% - количество ошибок (человеческий фактор) сведено к минимуму

НА ЧТО ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ ПРИ ВНЕДРЕНИИ PROCESS MINING И TASK MINING: ОПЫТ УСПЕШНОЙ РЕАЛИЗАЦИИ В РОССЕЛЬХОЗБАНКЕ



ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

Убедитесь, что агенты мониторинга не собирают конфиденциальные данные



РЕСУРСЫ И ИНФРАСТРУКТУРА

Спланировать достаточное количество лицензий, охватывающее всех пользователей, сформировать специализированную команду аналитиков для поддержки и развития решений



ИНТЕГРАЦИЯ И ТЕХНИЧЕСКАЯ ЭКСПЕРТИЗА

Будьте готовы к сложностям при интеграции систем и заранее привлекайте экспертов для их решения



ВОВЛЕЧЕНИЕ БИЗНЕС ЗАКАЗЧИКОВ

Привлекайте заинтересованных заказчиков, готовых активно участвовать в проекте



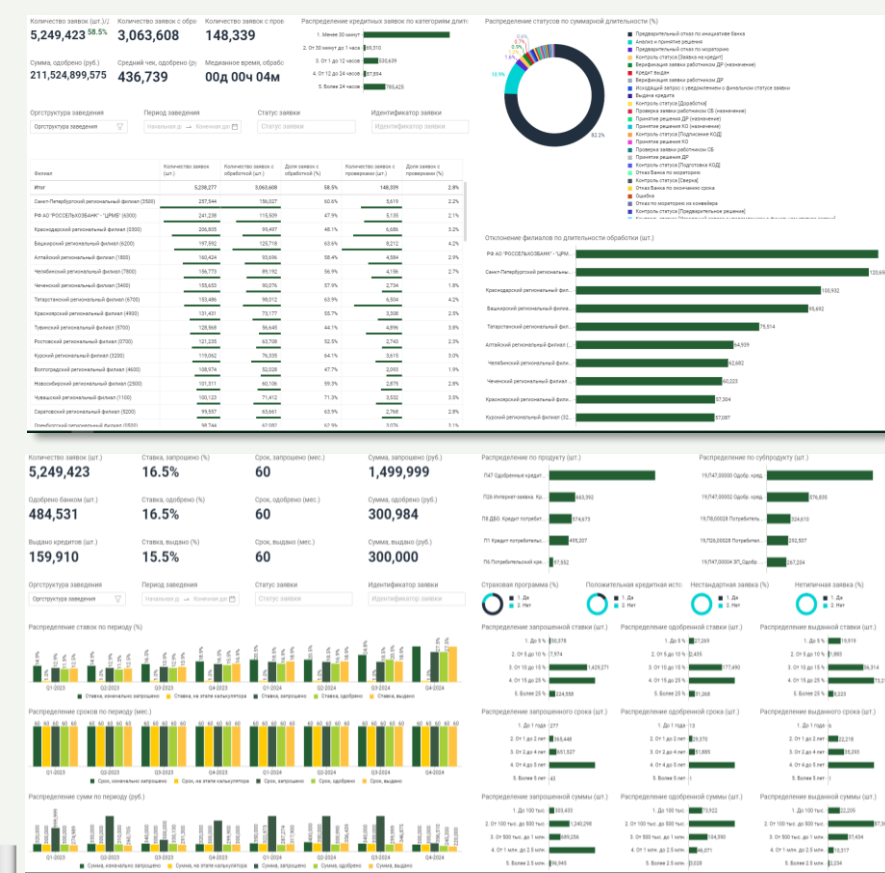
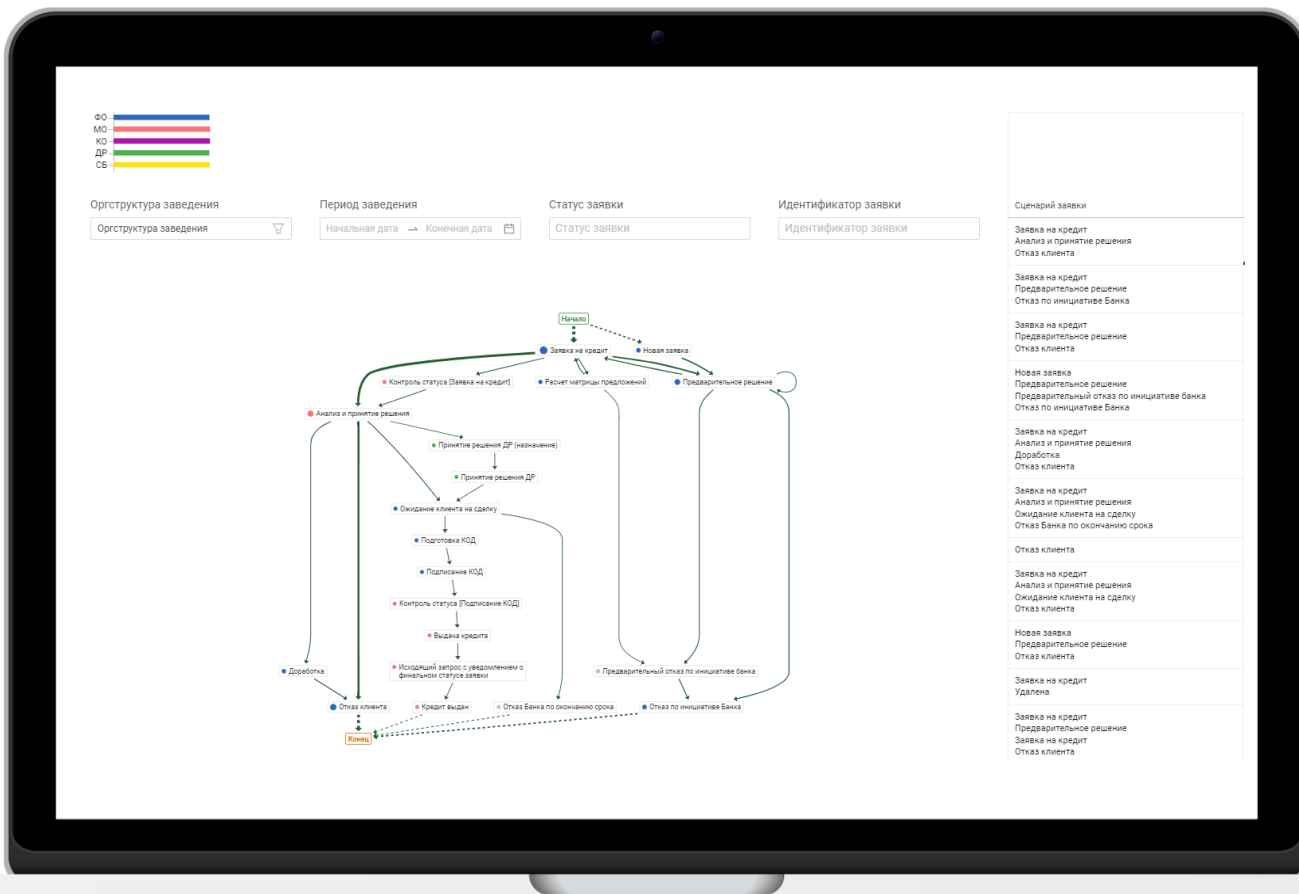
СОГЛАСОВАНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКОГО ЭФФЕКТА

Обеспечьте согласованность между заказчиками, руководством и исполнителями в методах расчета и ожиданиях от экономического эффекта



PROCESS MINING В БАНКЕ

ВОЗМОЖНОСТИ ТЕХНОЛОГИИ



- Визуализация и анализ фактического протекания оцифрованных сквозных процессов
- Выявление неэффективных этапов процесса

- Отслеживание улучшений, внедряемых в процесс
- Осуществление мониторинга протекания процесса и продаж на ежедневной основе

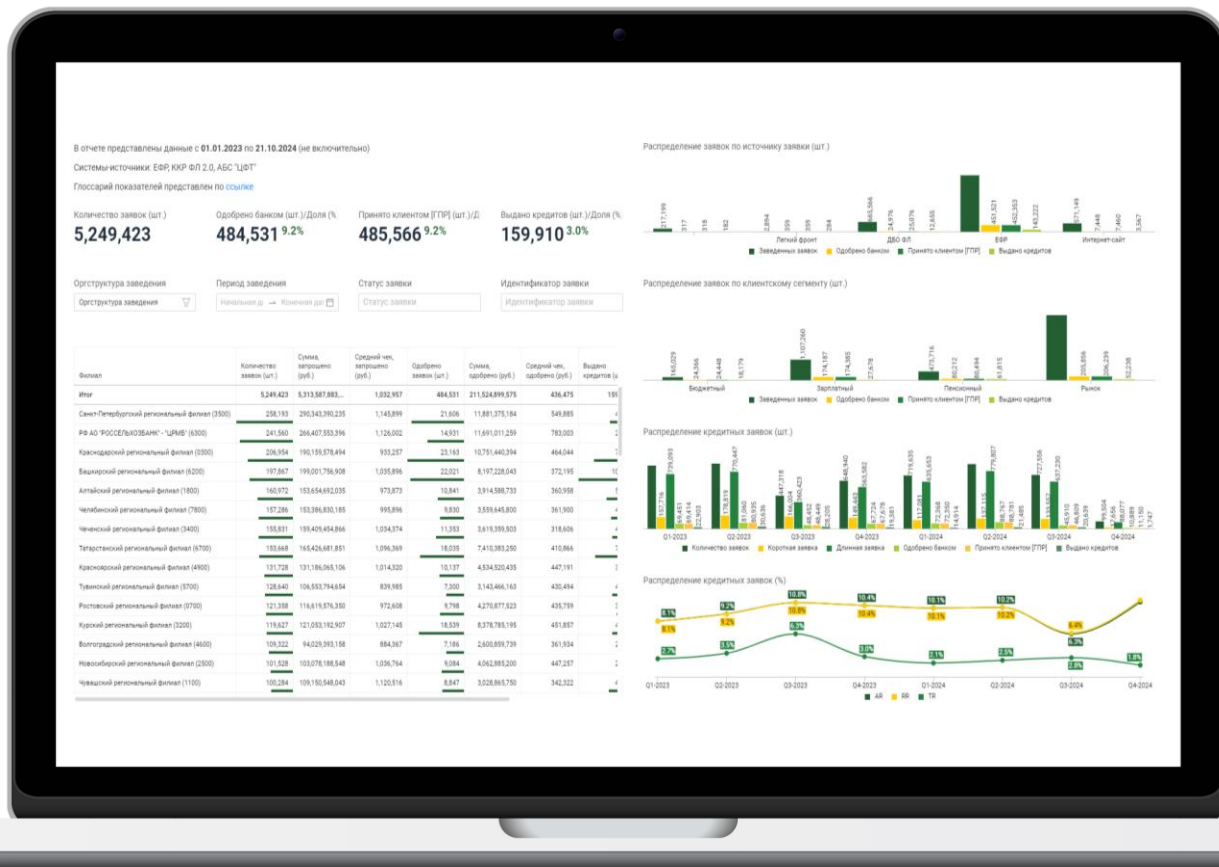
НА ТЕКУЩИЙ МОМЕНТ В БАНКЕ ОЦИФРОВАНО 14 ПРОЦЕССОВ:



PROCESS MINING - Оптимизация процессов и автоматизация оповещений об отклонениях в процессах

- Оформление и выдача потребительского кредита
- Выпуск и предоставление кредитных карт
- Предоставление и совершение операций по вкладам
- Оформление и выдача ипотечного кредита
- Предоставление и совершение операций по текущим счетам
- Предоставление и совершение операций по накопительным счетам
- Выпуск и обслуживание дебетовых карт
- Предоставление и обслуживание депозитов ЮЛ
- Обеспечение технической поддержки пользователей (СУИТ)
- Открытие, введение и закрытие банковских счетов в рамках договора банковского счета (ЮЛ)
- Предоставление и сопровождение кредитов (сегмент МкБ)
- Работа с обращениями клиентов
- Предоставление продуктов инвестиционного и накопительного страхования жизни
- Осуществление операций с паями паевых инвестиционных фондов

РЕЗУЛЬТАТЫ ОТ ВНЕДРЕНИЯ



ТОЛЬКО ПО 6 ОЦИФРОВАННЫМ ПРОЦЕССАМ:

- Выявлено более 50 областей оптимизации
- Предложено 67 оптимизационных мероприятий (установлены КПЭ владельцам процессов для исполнения)
- Потенциальный экономический эффект от оптимизационных мероприятий планируется на уровне не менее 420 млн рублей в год
- Для каждого оцифрованного процесса установлены КПЭ. Выполнение КПЭ контролируется на уровне руководства Банка



TASK MINING В БАНКЕ

ВОЗМОЖНОСТИ ТЕХНОЛОГИИ

TASK MINING - Оптимизация бизнес-процессов путем сбора и анализа данных о действиях сотрудников



АНАЛИЗ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ

Формирование структуры рабочего дня по массовым должностям



ОПЕРАТИВНЫЙ МОНИТОРИНГ

изменений чистого времени выполнения операций в ИС Банка



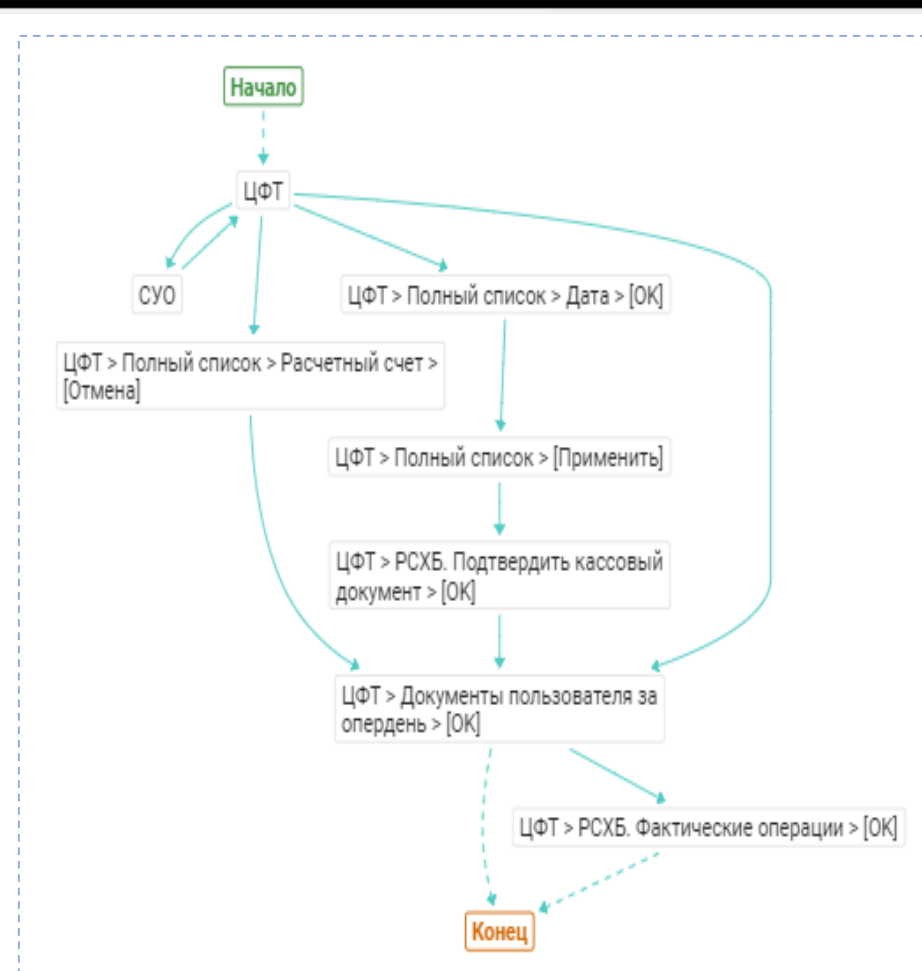
ОЦИФРОВКА ОПЕРАЦИЙ

дает возможность получить чистое время на выполнение операции



НЕПРЕРЫВНОЕ ОТСЛЕЖИВАНИЕ

изменений при фактическом выполнении операций в ИС Банка

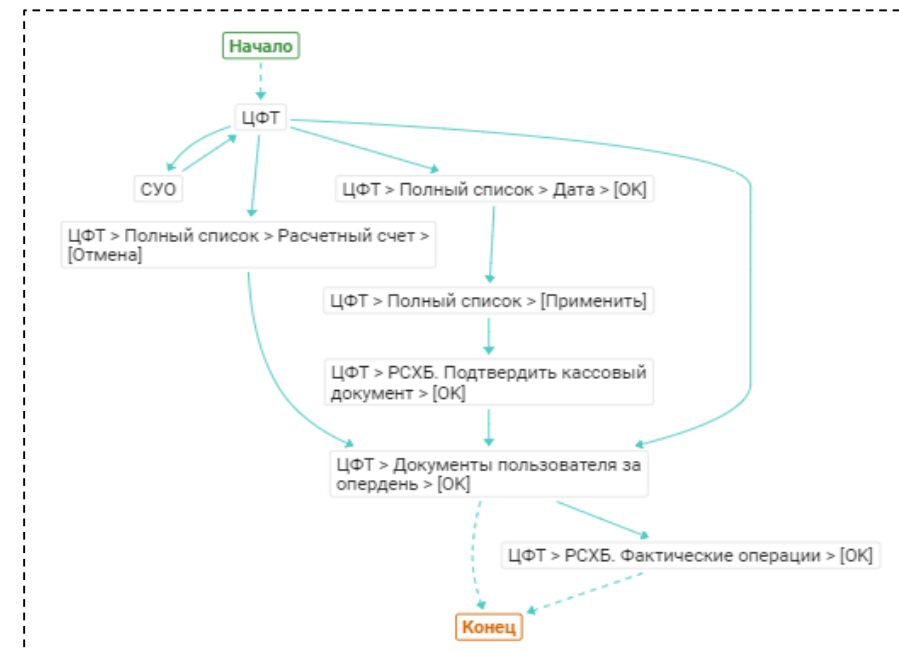


КАК СЕГОДНЯ TASK MINING ПОМОГАЕТ В ОПТИМИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

Достигнутые результаты в Банке

- В рамках технологии Task Mining, на текущий момент в Банке оцифровано более 700 операций для сбора и логирования бизнес-действий пользователей Банка.
- На основе данных собранных по технологии Task Mining осуществляется оценка показателей до и после автоматизации для подтверждения результатов и заявленных эффектов.

С помощью технологии Task Mining осуществляется поиск операций под роботизацию





RPA (ROBOTIC PROCESS AUTOMATION) В БАНКЕ

ВНЕДРЕНИЕ ТЕХНОЛОГИИ RPA



2024



Разработаны и согласованы бизнес-требования для реализации кейсов роботизации

2025



Проведена закупка ПО, лицензий и работ: закуплены лицензии для внедрения роботов в промышленную эксплуатацию

2026



Программное обеспечение RPA и роботизированные процессы внедрены в промышленную эксплуатацию

2026



Заккрытие проекта

Более 20

роботов планируется к внедрению

20

Процессов/операций под роботизацию

79

МЛН ₽
Планируемый эффект в год

64%

Окупаемость инвестиций



Дальнейшая оцифровка процессов по технологии Process Mining, оцифровка операций по технологии Task Mining и тиражирование технологии RPA для автоматизации рутинных процессов/операций

ПАНИРУЕТСЯ ПРОВОДИТЬ ОБУЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ ДЛЯ РАБОТЫ С РМ, ТМ И RPA. БУДЕТ СОВЕРШЕНСТВОВАТЬСЯ, МЕТОДОЛОГИЯ АНАЛИЗА ПРОЦЕССОВ В ТОМ ЧИСЛЕ С ПРИМЕНЕНИЕМ ИИ.

- Апробация симбиоза технологий Process Mining и Task Mining
- Передача данных по фактическому сценарию протекания процесса, данных по бизнес-операциям в систему моделирования и управления процессами
- Использование Task Mining для анализа эффективности текущих операций и поиск идей по применению роботизации
- Сбор драйверов трудозатрат для расчета численности работников фронт-линии
- Внедрение в промышленную эксплуатацию технологии RPA