




## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №8340

**НОМИНАЦИЯ:** САМОЕ ЭФФЕКТИВНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Банк Открытие
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Казань и Нижний Новгород
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	181
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="http://open.ru">http://open.ru</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Роботизация процессов: Семейство роботов
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	 <b>открытие</b> <span style="font-size: small;">НАДЕЖНЫЙ БАНК НАШЕГО ВРЕМЕНИ</span>
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

## ЭССЕ НОМИНАНТА

### 1. Краткое описание (не более 1800 знаков с пробелами)

В современном бизнесе остро стоит вопрос времени и ресурсов.

Наш проект был направлен на улучшение бизнес-процессов, повышение качества и скорости работы. Мы начали с того, что произвели оценку всех процессов, действующих сейчас в Банке и пришли к выводу, что многие из них можно роботизировать и автоматизировать.

В конце 2020 года мы вместе с командой из Центра компетенций начали активно внедрять технологию RPA (Robotic process automation). Ее цель - выполнять рутинную работу за сотрудников, а именно: выгружать документы, насыщать базу данных новой информацией, а также отправлять отчеты и письма.

Таким образом, в скором времени к большой команде «Открытия» присоединились сотрудники-роботы. Они способны не только работать без остановки, но и не совершать случайных ошибок.

Кроме того, наши цифровые друзья непривередливы к рабочему месту. Они работают на сервере, где им очень удобно.

Если за работу сотрудникам платят зарплату, то за работа нужно оплатить лицензию, которая выходит дешевле, чем оплата труда. А если учесть, что рабочий день робота не ограничивается 8-ю часами в день, то эффект ощущается еще сильнее.

Цифровые сотрудники делают удобный отчет после проделанной работы, а каждое их действие заносится в лог. Анализируя подробные отчеты роботов, можно решить глобальные проблемы.

Постепенно вся рутинная работа перешла к «новым сотрудникам», ведь с этими задачами они справляются оперативнее. Например, робот SKIP забрал на себя механический поиск контактов

клиента. Теперь сотрудники решают более сложные и важные задачи, и избавлены от повторяющихся запросов поиска из внутренних и внешних источников.

## 2. Цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

**З-забота.** Мы заботимся о своих сотрудниках, наша цель - избавить их от рутинной работы и оставить только ту, которая требует вмешательства человеческого интеллекта. Робот сможет взять на себя самую скучную, монотонную, отнимающую много времени и при этом относительно простую работу. Там самым мы повышаем профессионализм сотрудников, их вовлеченность в развитие процессов.

**Д-достижение.** Нельзя не согласиться, что вычислительные операции робот выполняет намного быстрее человека. Этот факт не уменьшает заслуги второго, ведь человек хорош в выполнении сложных задач, которые не под силу роботу. Однако, скорость - очень важный фактор, особенно, когда дело касается клиентского вопроса. Поэтому мы работаем над тем, чтобы выполнить процесс максимально быстро, справиться с большим количеством операций за короткое время и увеличить операционную эффективность.

Возвращаясь к теме из первого пункта, оптимизация должна удешевить процесс выполнения за счет рутинной работы, а также повысить качество. Потому мы проводим качественный анализ каждой инициативы, оцениваем ее эффект и влияние на процесс: какую экономию даст, насколько увеличится качество и скорость процесса.

Цель нашей команды - выстроить экосистему «сотрудник и робот» и наладить между ними взаимопонимание. А также настроить эффективные процессы, которые можно поменять с легкой руки и без постоянной поддержки.

Нами собран такой список процессов и выставлен приоритет по шагам для роботизации. Реестр выложен на внутреннем сайте банка и, в случае появления новой потребности со стороны Бизнеса, реестр дополняется, меняется приоритет при необходимости.

Каждый квартал мы отбираем самые важные задачи и реализуем их.

## 3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры) (не более 1800 знаков с пробелами)

В банке выстроена командная работа над проектом, где у всех свои роли и обязанности.

**Центр роботизации.** У каждого департамента есть своя команда центра роботизации. Обычно она состоит из 1-2 бизнес-аналитиков. Они отвечают за приоритезацию задач от своего Департамента, проводят анализ инициативы и согласовывают детали с бизнес-владельцем. После составляют подробное описание процесса (**BRD**) и подключают аналитика со стороны *Центра компетенций*. В свою очередь бизнес-аналитик отвечает за поддержку робота в несложных вопросах, его запуск и отчетность. Он использует удобный интерфейс для администрации всех роботов в своем Департаменте.

**Центр компетенций (ЦК)** - это единая точка входа для всех роботов в банке. ЦК проводит поддержку в более сложных вопросах там, где не справляется Центр роботизации. Центр компетенции проводит обучение разработчиков, что существенно повышает доверие в вопросах поддержки и обслуживания роботов. ЦК состоит из аналитиков, разработчиков роботов и

менеджеров проектов. Каждая новая задача передается аналитику, он приводит ее в ТЗ, а затем передает в работу разработчику. Затем релиз согласовывается всей командой: бизнес-аналитиком, аналитиком и разработчиком.

**Задачи для роботизации могут поступать от всех отделов Департамента. Поступившая инициатива анализируется в кратчайшие сроки бизнес-аналитиком и заносится в бэк-лог, после чего ей присваивается приоритет с учетом ожидаемого эффекта.**

#### **4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)**

В данном параграфе мы хотим рассказать о тех роботах, которые уже показали результат. **SKIP. Поиск контактов**

**Нашей первой разработкой было создание робота SKIP, который должен искать дополнительные контактные данные клиента. Целью проекта стала передача рутинной работы сотрудников роботу.**

О функционале: сотрудники группы SKIP ищут в разных источниках дополнительные номера телефонов клиентов, чтобы связаться с ними, их знакомыми или родственниками. Поиск по клиентам проводится в зависимости от различных критериев неконтактности. Данные таких клиентов помечаются специальным атрибутом в ПО, а затем принимаются в работу сотрудниками группы SKIP.

В свою очередь, мы настроили робота для ежедневного формирования списка клиентов со специальным атрибутом, а также для поиска дополнительных номеров в трех ПО. Все найденные контакты он записывает в реестр и выкладывает в сетевую папку.

С данной папкой уже работает скрипт, разработанный на Python. **Он ежедневно проверяет наличие реестра и, в случае обнаружения дополнительных контактов, загружает их реестр в ПО Siebel[1].**

**Таким образом, мы роботизировали процесс поиска контактных данных в разных системах, а также загрузку и обновление информации в ПО Siebel.** Теперь сотрудники только в редких случаях выполняют поиск контактов клиентов и информацию в социальных сетях руками, а вместо этого проводят верификацию найденных данных и установление контактов с клиентами.

#### **Ф103[2] и Нарезка требований**

Эти роботы помогают нам сэкономить время на поиске нужных документов или их страниц для подачи пакета документов в суд.

Они вырезают определенные страницы из общего файла и склеивают в единый документ. То есть робот читает документ, находит нужного клиента на нужной странице и все это в pdf **документе.**

Однако, список таких клиентов не постоянен, и их не выгрузить из какой-либо программы.

Поэтому мы создали наполняемый файл **excel**, куда сотрудники могут добавлять клиентов. Задача робота - ежечасно проверять документ на наличие новых клиентов и обрабатывать при обнаружении.

#### **Выгрузка БКИ[3] + Тизер[4]**

Для того, чтобы построить стратегию разговора с должником, сотрудник должен изучить кредитную историю клиента. Выгрузка данной информации и ее восприятие требует много времени, а теперь этим занимается робот.

Робот ежедневно выгружает клиентов-должников из ПО Siebel и обращается с этим списком в БКИ. В данной программе можно посмотреть не только дополнительные телефоны должников, но и выгрузить выписку БКИ. Робот по каждому клиенту выгружает такую выписку и вкладывает в карточку клиента в Siebel. Затем анализирует ее и составляет краткий тизер с выжимкой по кредитам клиента: их количество, суммой просроченной задолженности. Далее всю найденную информацию робот оставляет на контакте в Siebel.

### Формирование расчетов, выписок и справок для подачи документов в суд

Робот по списку выгружает ряд документов из АБС Банка, а именно 3 документа, и сохраняет их в сетевой папке. Стоит отметить, что робот сначала сверяет, правильно ли сделан расчет в документе, если нет, то он укажет в отчете, что кейс необходимо обработать вручную.

[1] ПО Siebel - основная программа для поиска и внесения информации о клиентах, их кредитах. Также используется для осуществления звонков и фиксации результатов переговоров.

[2] Ф103 – робот, который готовит документ по форме 103, нарезая нужные страницы из общего реестра клиентов на предсудебном этапе.

[3] БКИ - Бюро кредитных историй.

[4] Тизер – краткая информация с основными параметрами кредитной истории после анализа роботом выписки БКИ.

## 5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Все перечисленные роботы ведут отчетность и на каждый кейс выставляют результат, который очень информативно описывает бизнес исключение.

Теперь к результатам

**SKIP** с 01.03.2021

- Обработано **53000 клиентов**;
  - Добавлены **новые номера**, которых не было в Siebel **50000**;
  - Робот обрабатывает **1 кейс за 40сек**, в то время как сотрудник делает это за **10 мин**;
  - Запросы в платные ресурсы осуществляют реестром, что ниже в стоимости в **6 раз**.  
Дополнительная экономия 1.2 млн. руб. в год;
  - Процесс один из первых, который показал слаженную работу в рамках «сотрудник – робот».
  - С помощью роботов удалось при той же численности сотрудников заменить труд 4-ех человек и освободить их ресурс для решения более сложных задач.
- 
- Нарезаны документы по **26000 клиентам**;
  - Робот обрабатывает **1 кейс за ~1мин**, в то время, как сотрудник сделал это за **4 мин**.  
Приложено видео демонстрации.

**Нарезка Ф103 и Требований** с 01.03.2021

**БКИ + Тизер**

- Вложено БКИ и сформирован тизер по **5000 клиентам**;
- Оптимизировано 5 ПШЕ;
- Робот обрабатывает **1 кейс за ~2мин**, в то время, как сотрудник делал это за **12 мин.**
- Сформированы документы по **5000 клиентам** (15000 документов);
- Оптимизировано **2,8 ПШЕ**

### Формирование документов из 3Card

Мы рассказали вам о самых глобальных роботах, а всего у нас их 10, они принесли общий профит в **60 ПШЕ.**

## 6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

У проекта большое будущее, ведь мы живем в век технологий, которые развиваются с каждым днем. Для реализации нам достаточно просто взглянуть на процесс, а уже в течение следующих недель он будет роботизирован.

Благодаря нашим роботам, мы даем сотрудникам широкий спектр возможностей для аналитического использования данных.

В работе контактного центра появились такие преимущества в работе, как:

- влиять на должника с помощью данных о Кредитной истории (в таком случае клиент понимает, что мы можем знать о нем все);
- анализировать корректность документов и выявлять проблемные факторы;
- увеличить объем портфеля для отсуживания.

Все это оказывает непосредственное влияние на финансовый результат. Благодаря перечисленному, сотрудники чувствуют себя людьми, а не биороботами, что очень важно!

Впереди еще много идей, как улучшить процессы взыскания в Банке и идти вперед нашей дружной командой с девизом: «Быстрее, Выше, Сильнее», а значит соответствовать нашим ценностям

**Опережение и Достижение.**

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Семёновых
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Татьяна Викторовна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Руководитель группы