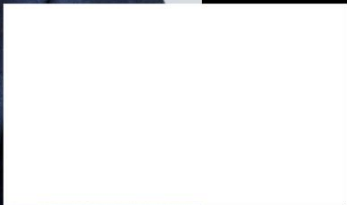




Трушков Роман

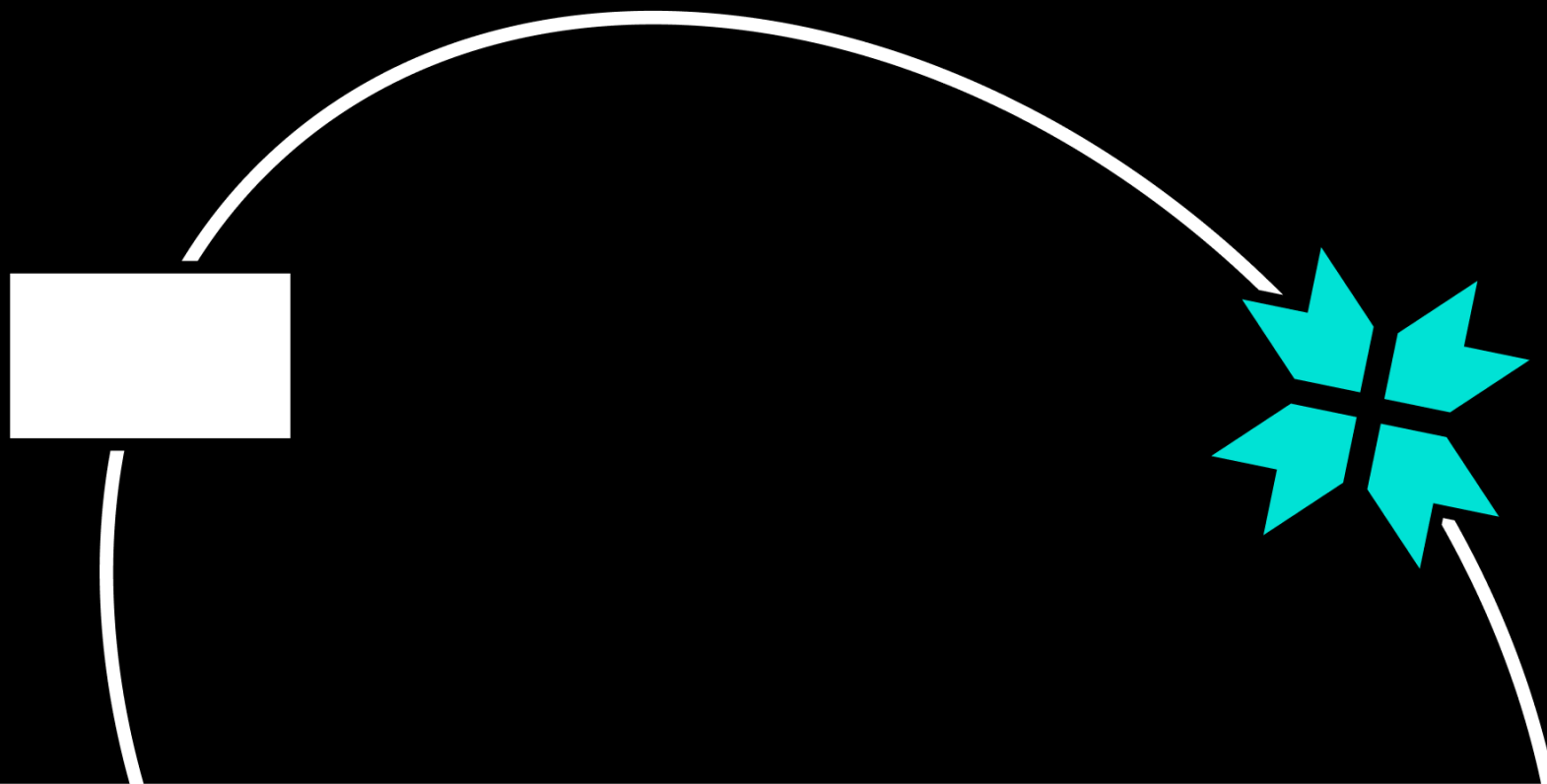
Директор департамента кредитного анализа
корпоративных клиентов



АБСОЛЮТ
БАНК

Применение инструментов Process Mining и Task Mining для анализа эффективности кредитных процессов

АБСОЛЮТ
БАНК



Цели пилотного проекта

Оценить производительность корпоративной ИС с помощью Process Mining и Task Mining

Настроить контроль за эффективностью сотрудников и выявить потенциал ее повышения

Проверить гипотезы о необходимых областях контроля бизнес-процесса и причинах возникновения в нем проблем с помощью Process Mining

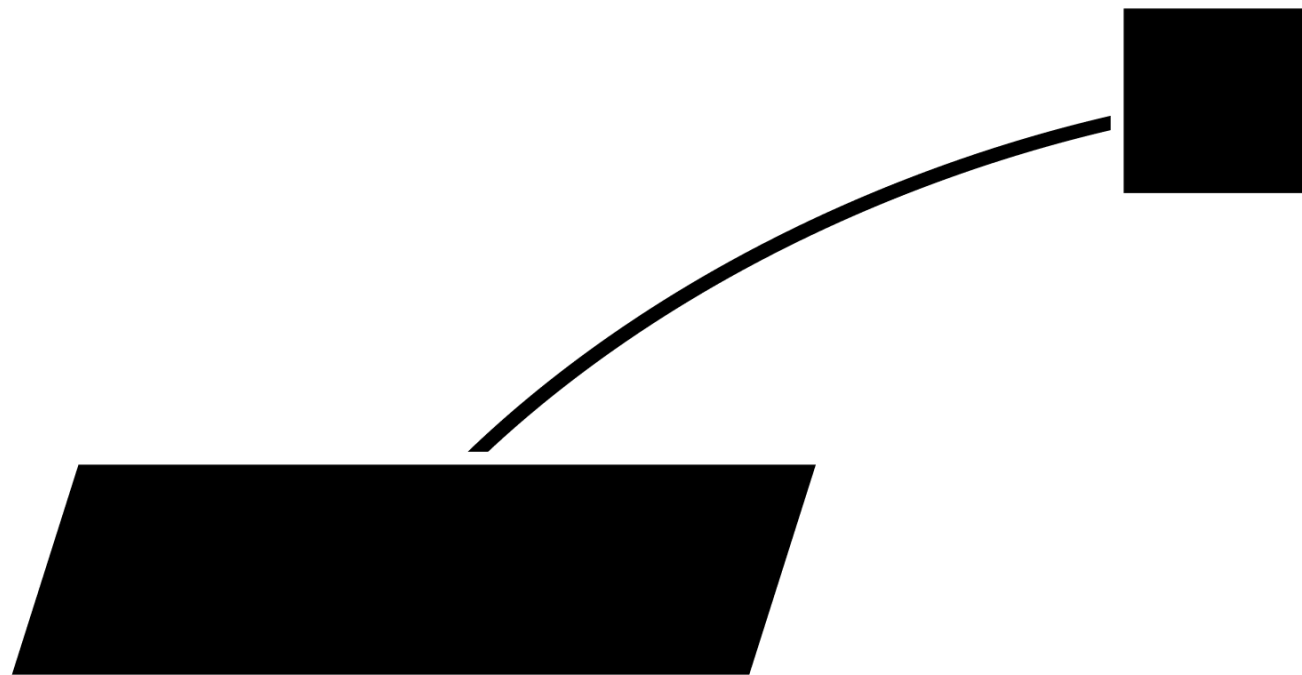
Выявить потенциал оптимизации и автоматизации операций за счет оцифровки деятельности сотрудников за ПК с помощью технологии Task Mining



Process Mining

Объем анализа

Выгрузка данных из информационной системы банка за 1 год





Process Mining:

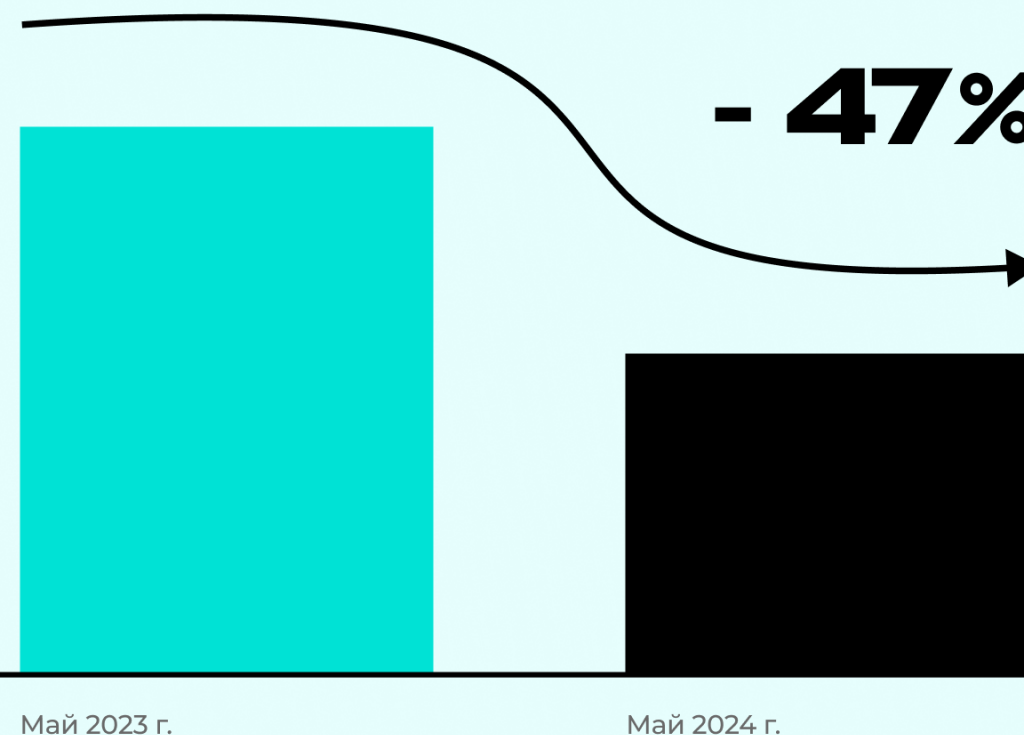
примеры результатов внедрения рекомендаций



Оцифровка эффектов оптимизаций

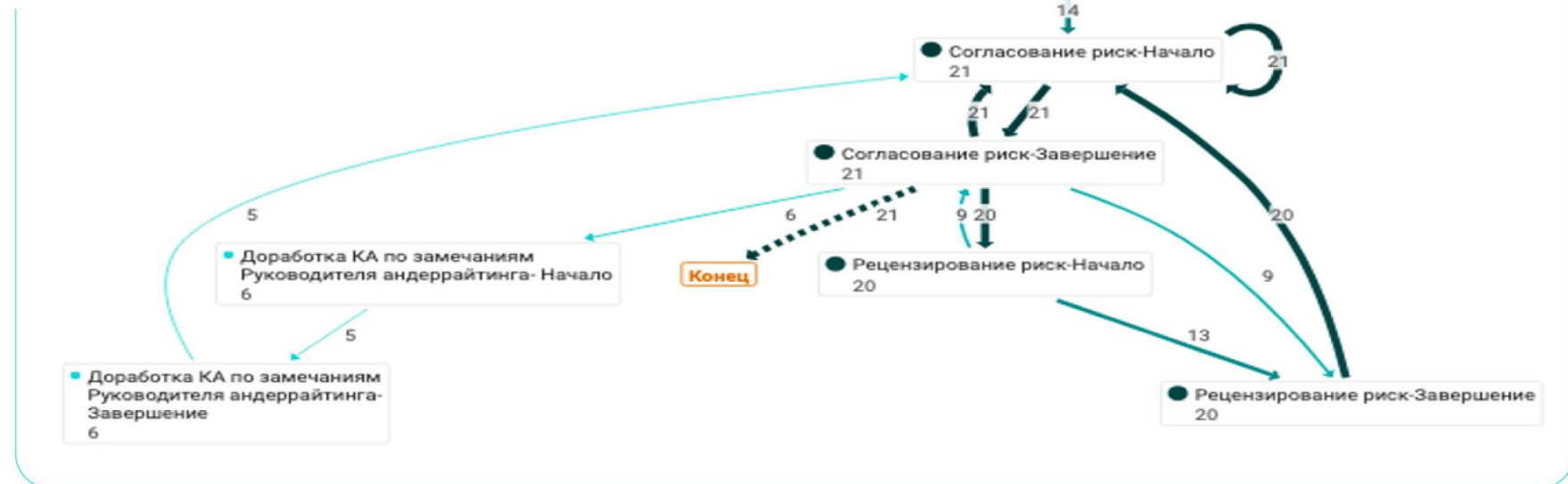
Process Mining позволил оцифровать эффекты от изменений внедрения проектов по автоматизации и оптимизации бизнес-процесса

Время работы над карточкой
от момента создания
до финализации



Распределение задач между сотрудниками

Сотрудники брали в работу не свои задачи, что приводило к возвратам и зацикливанию бизнес-процесса



Результат

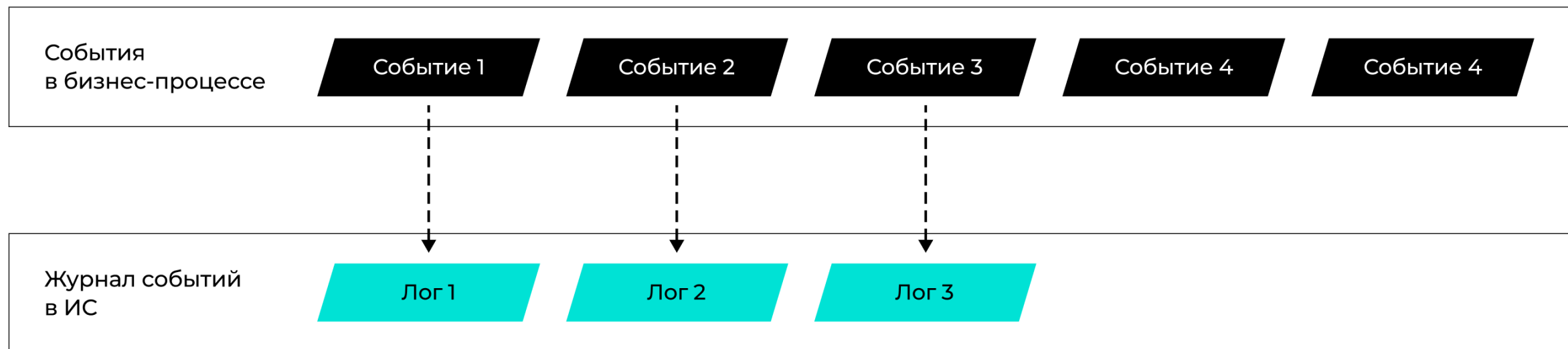
Сокращение возвратов на доработку и зацикливаний за счет обучения сотрудников по работе с модулем карточек внутри ИС и улучшения процесса распределения задач

Логирование событий в ИС

Механизм логирования данных в ИС не фиксировал часть событий

Результат

Более точный и достоверный анализ и выявление новых точек оптимизации за счет улучшения системы логирования на стороне банка совместно с вендором системы



Task Mining

Потенциал оптимизации
рабочего времени

до **27%**

Фокус-группа

35
СОТРУДНИКОВ

Период анализа

2
МЕСЯЦА



Task Mining:

примеры результатов внедрения рекомендаций



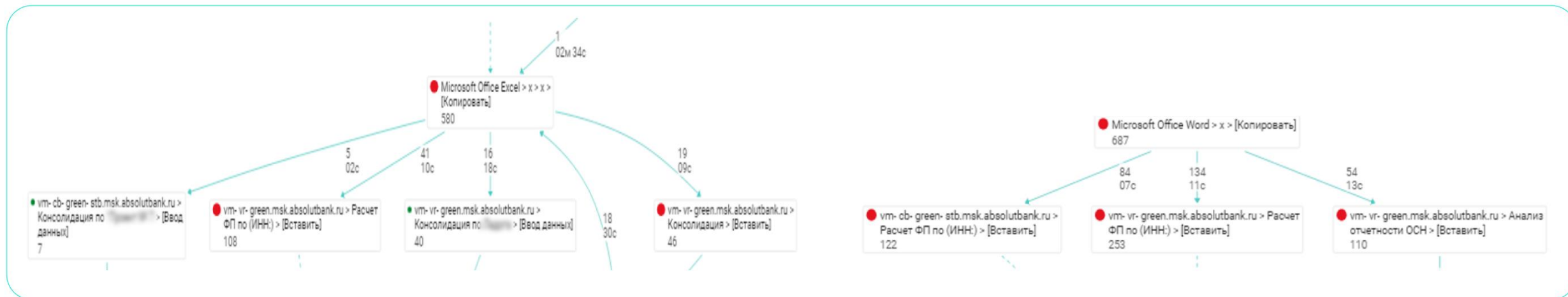
Копирование между системами

Сотрудники вручную переносили данные между Word/Excel и ИС

Результат

до **12%**

Сокращение трудозатрат за счет переноса в ИС работы с Word/Excel



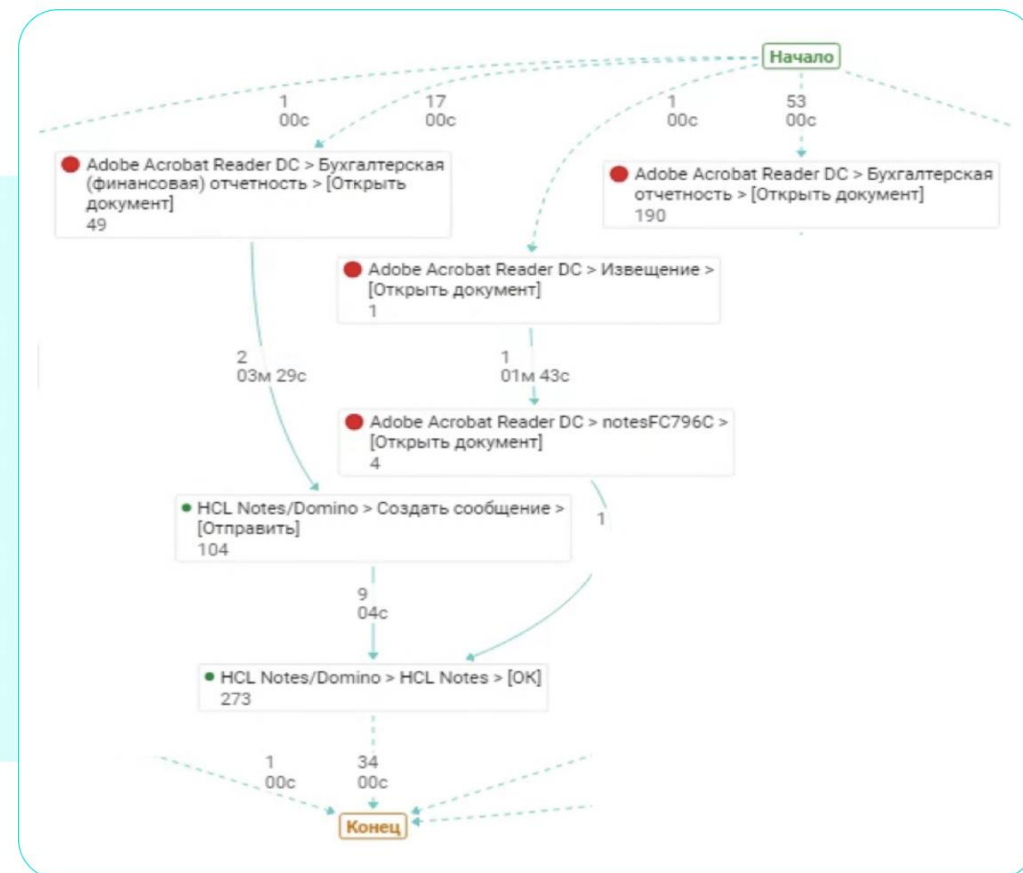
Работа с Adobe Acrobat

Сотрудники вручную перепечатывали данные из PDF-файлов в ИС

Результат

до **5%**

Экономия рабочего времени за счет настройки OCR (автоматическое распознавание рукописных/печатных документов и подгрузка в ИС)



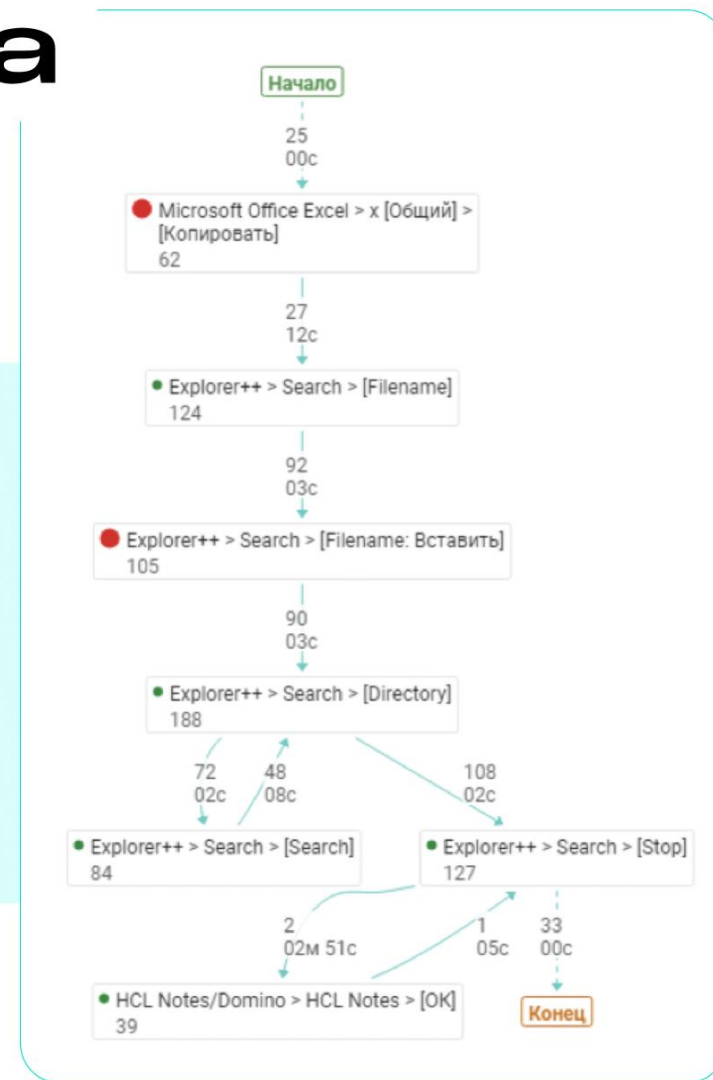
Использование проводника

Сотрудники для поиска информации использовали проводник/Explorer++

Результат

до **10%**

Сокращение трудозатрат за счет внедрения единой системы хранения файлов



Отклик ИС

Обнаружены задержки отклика корпоративной ИС

Результат

Устранение задержек отклика ИС за счет увеличения ресурсных мощностей на стороне вендора системы

| Приложение | Сумма | Медиана | Количество | % от нормы |
|------------------------|---------|---------|------------|------------|
| ИС Абсолют Банка | 01д 11ч | 1.516 | 16 494 | -203.2% |
| HCL Notes/Domino | 01д 09ч | 0.010 | 72 302 | 98.0% |
| ИС Абсолют Банка | 01д | 1.819 | 9 402 | -263.8% |
| spark-interfax.ru | 20ч 11м | 0.194 | 10 033 | 61.2% |
| Microsoft Office Excel | 19ч 33м | 0.040 | 51 475 | 92.0% |
| Microsoft Office Word | 05ч 36м | 0.061 | 6 689 | 87.8% |

Что будет дальше

Масштабирование внедрения Process Mining и Task Mining

Контроль и оценка реализованных предложений

Поиск новых способов оптимизации и автоматизации бизнес-процесса

Улучшение логирования ИС

