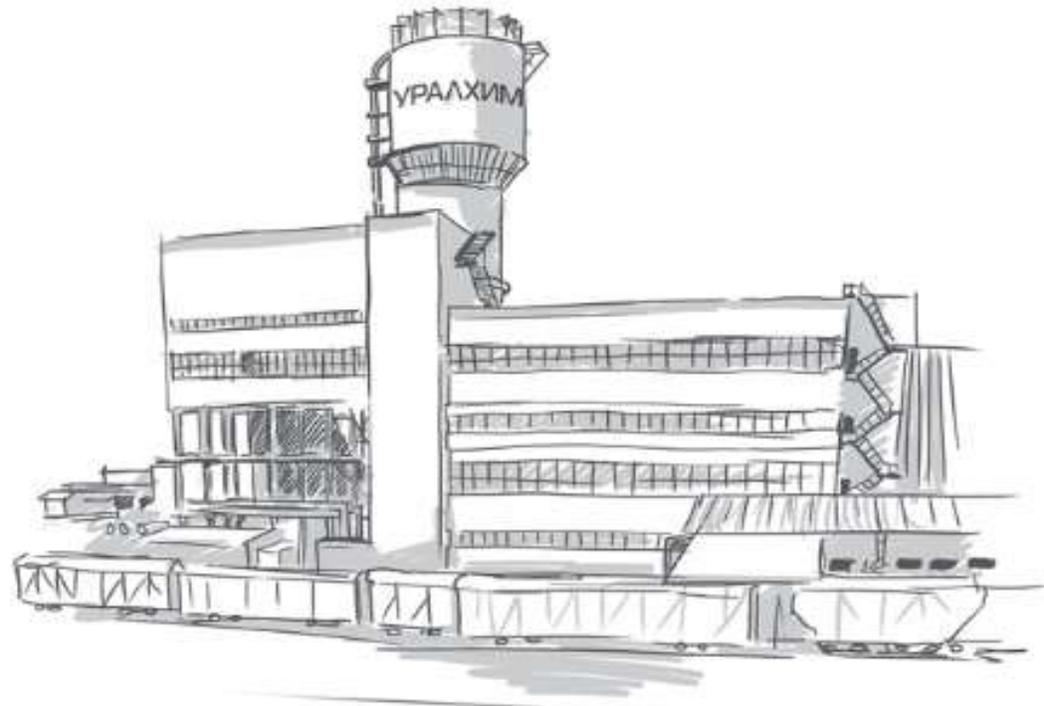
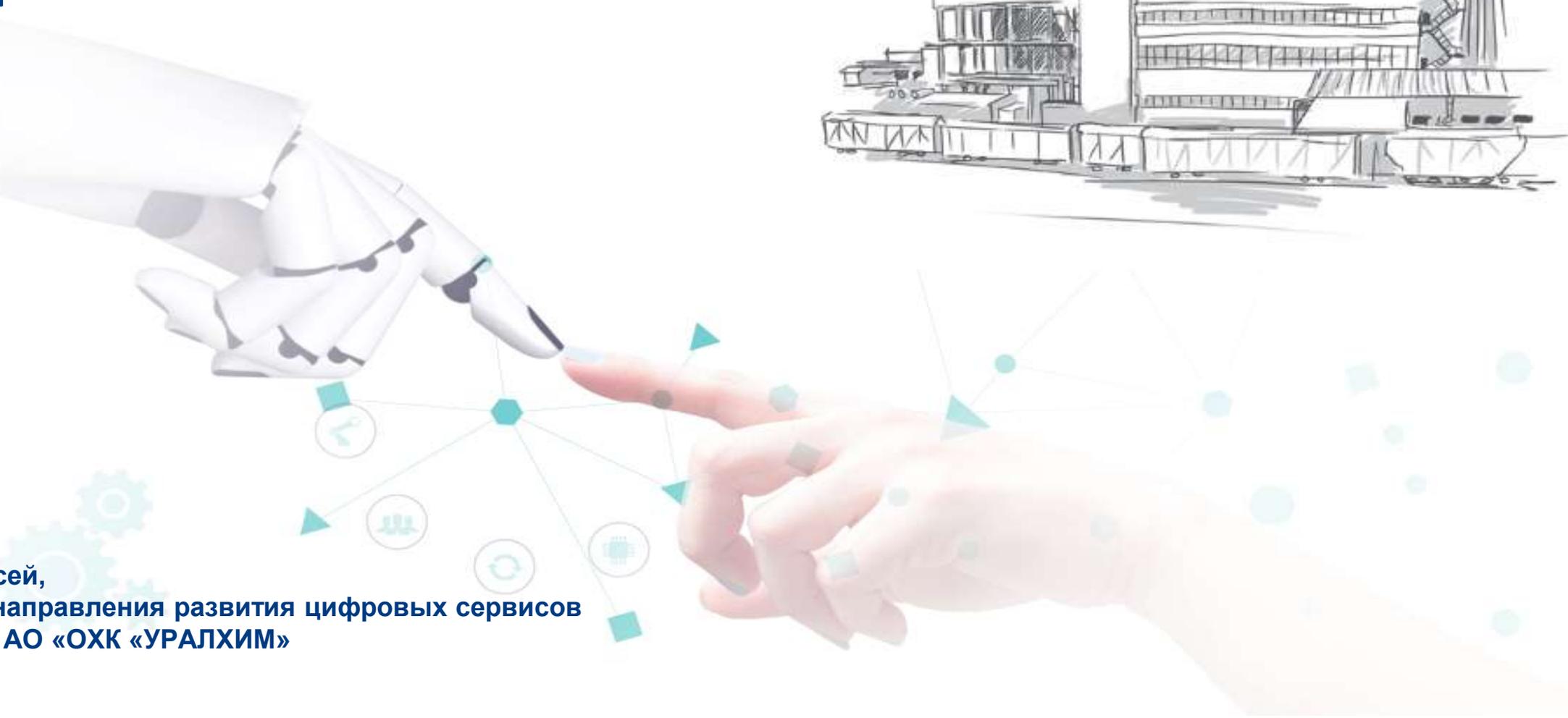


Объединенный центр обслуживания – как основной источник эффективных процессов для роботизации



Горбунов Алексей,
Руководитель направления развития цифровых сервисов
Филиал «ОЦО» АО «ОХК «УРАЛХИМ»



3 холдинга
40 предприятий
25 000 сотрудников



ОЦО В ЦИФРАХ И ФАКТАХ



Закупки

Централизация бэк-офиса закупок

ИТ сервис

Колл-центр
(1-2 линия поддержки пользователей и поставщиков)
Сопровождение и развитие ИС
Развитие инфраструктуры
Управление активами

Центр компетенции по развитию цифровых сервисов (RPA, ML, аналитические сервисы)



Финансовый сервис

Казначейство
Валютный контроль
Транзакции
Сводная отчетность
Управленческая отчетность
Оперативный отдел

HR сервис

Расчет заработной платы
Кадровое администрирование
Сводная отчетность

- 733 000 бухгалтерских документов
- 165 000 обращений пользователей

ГОД ОЦО

- 162 000 расчетных листов
- 288 пакетов отчетности

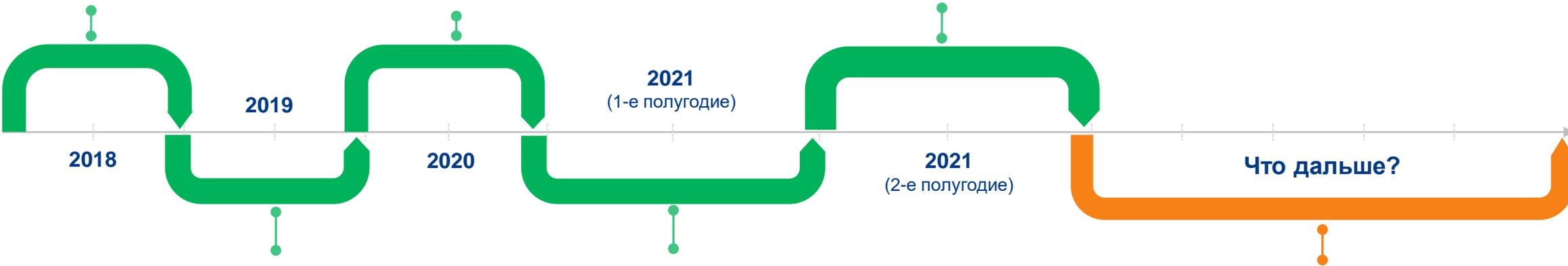




✓ Успешная защита пилотного проекта «2-НДФЛ»

- ✓ Формирование структурного подразделения (привлечение студентов в штат);
- ✓ Перевод деятельности по роботизации в ITSM (ЗНИ, ЗНО, инциденты);
- ✓ Внедрение ИИ – помощника оператора Service Desk (УРАЛКАЛИЙ)
- ✓ Роботизация 46 бизнес-процессов Компании

- ✓ Роботизировано 130 бизнес-процессов Компании;
- ✓ Разработано руководство пользователей по разработке программных роботов для сотрудников Бизнеса;
- ✓ **Определено приоритетное технологическое направление - цифровые модели (ML)**



- ✓ Внедрение ИИ – помощника оператора Service Desk (УРАЛХИМ);
- ✓ Проведение курса по разработке роботов RPA для студентов совместно с UiPath и Правительством Пермского края

- ✓ Реализован Каталог роботов в Confluence (единое пространство для всех сотрудников УХ);
- ✓ **Включение цифровых инструментов в процесс передачи функционала в ОЦО**



- Проведение обучений для бизнес-пользователей, первые citizen developers в Компании;
- Process-mining – идентификация процессов для роботизации;
- Интеграция чат-ботов и голосовых ботов с технологиями RPA и ML;
- Тиражирование функций RPA и ML на УРАЛКАЛИЙ





Другое (10)

ПЕРИМЕТР
РОБОТИЗАЦИИ

ИТ (16)

- ИИ – помощник оператора SD (ML)
- Выпуск электронных цифровых подписей
- Миграция исторических контрактов из Директум в SAP ARIBA

Финансы (101)

- Формирование пакета управленческой отчетности и контрольные сверки между формами в 1С
- Загрузка банковских выписок в 1С
- Проведение документов в БУ
- Перевод агентских договоров в ПРОМТ
- Сверка финального пакета управленческой отчетности с SAP Analysis
- Выгрузка перечня форм стат. отчетности из сайта Росстат

HR (7)

- Формирование кадровых справок (2НДФЛ, 182Н, ЦЗН и т.д.).

- Боле 30 000 справок
- Более 25 000 перенесенных договоров в SAP ARIBA

ЦИФРЫ

- Более 2000 выданных ЭЦП
- Более 15 000 переведенных агентских договоров



Преимущества нахождения ЦК по роботизации в структуре ОЦО

- ✓ Централизация транзакционных операций;
- ✓ Централизация ИТ-ресурсов, оперативная поддержка ИТ-ресурсами;
- ✓ Проектный офис в ОЦО – включение архитекторов цифровых сервисов в проектные инициативы;
- ✓ Включение цифровых инструментов при передаче функций в ОЦО



Достигнуто
 - минус 6 часов при формировании EBITDA на субконсолидированном уровне
 - Высвобождено 4000 чел\ч в год

Распределение ролей между участниками процесса:

РОБОТЫ ОЦО:



- ✓ Загрузка / Выгрузка форм из 1С и SAP;
- ✓ Первичный контроль УУ=МСФО;
- ✓ Первичная перекрестная проверка данных;
- ✓ Утверждение форм управленческой отчетности;
- ✓ Контрольные сверки загруженных форм в 1С и SAP

КУРАТОР УУО в ОЦО:



- ✓ Сквозной контроль качества данных (1С Клевер – 1С Консолидация – SAP Analysis);
- ✓ Контроль скорости подготовки форм отчетности (соблюдение сроков графика закрытия);
- ✓ Поиск и обработка ошибок, уточнение информации;
- ✓ Ручная корректировка расхождений;
- ✓ Подтверждение достоверности информации в отчетности (УУ=МСФО).





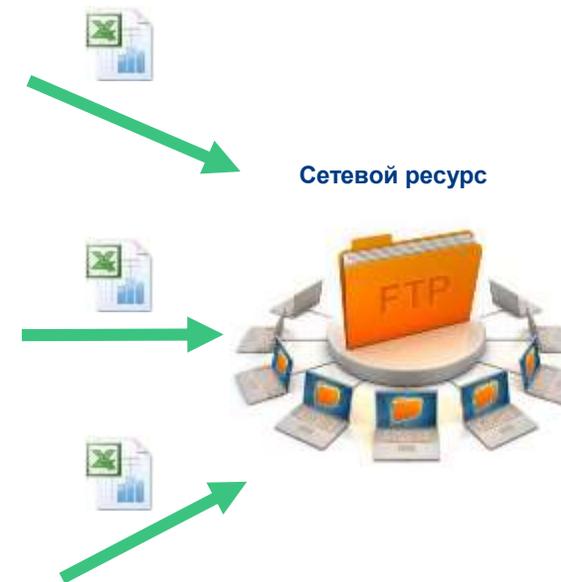
Куратор УУО

- Ежемесячно инициирует запуск робота в даты закрытия отчетного периода
- Донастраивает отчеты в 1С Клевер;
- Решает проблемы по расхождению данных УУ=МСФО с ИТ специалистами и Кураторами РСБУ/МСФО/БЕ
- Устраняет проблемы по расхождению данных УУ=МСФО и данных между формами;
- Вносит ручные корректировки в отчеты на уровне 1С.
- Устраняет ошибки в неутвержденных роботом формах;
- Проводит итоговые контрольные процедуры;
- Утверждает формы в Системе.
- После завершения всех этапов на индивидуальном уровне отчетности инициирует формирование пакета форм по субхолдингам.
- Иницирует проверку пакета УУО с отчетами Sap Analysis
- Иницирует формирование и проверку пакета БПР



Робот-помощник

- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - 6
 - 7
 - 8
 - 9
 - 10
 - 11
 - 12
- Выгружает отчеты из 1С в Excel;
 - Проводит проверку данных УУ=МСФО и перекрёстную проверку между формами;
 - Проводит проверку данных ЗСМ
 - Выявляет расхождения.
 - Загружает формы из 1С Клевер в 1С Консолидация;
 - Формирует отчеты по правилу обработки в 1С.
 - Проводит финальную сверку данных в 1С;
 - При отсутствии расхождений утверждает формы в Системе.
 - Формирует в системе 1С Консолидация отчеты по субхолдингам.
 - Формирует отчеты из системы Sap Analysis
 - Проводит финальную сверку загруженных данных в 1С Консолидация и отчетов Sap Analysis
 - Формирует отчеты из системы Sap Analysis
 - Проводит финальную сверку утвержденных данных в 1С и отчетов Sap Analysis, выявляет расхождения



 - Уведомления на эл. почту
 - Оформление результата в формате Excel



- ✓ Собственная разработка - реализовано в виде REST-сервиса на Python;
- ✓ Используется сочетание классических моделей обработки текста и открытых предобученных моделей;
- ✓ Происходит постоянное обучение модели на основе обратной связи от пользователей.



РЕЗУЛЬТАТЫ

- ✓ Автоматически обрабатывается **330 тыс.** обращений в ГОД – **85%** всех обращений;
- ✓ **Более 85%** - качество обработки ИИ;
- ✓ До **4,9 мин.** с **23 мин.** сокращено среднее время обработки обращений оператором SD
- ✓ Снижена загрузка операторов SD. Высвобождение **50%** численности операторов.

Благодарю за внимание!