

*Роботизация бизнес-процессов для цифровой трансформации*

**A**

The most phygital  
bank since 1990

# Опыт применения RPA

в АО «АЛЬФА-БАНК»



# Agenda



The most phygital  
bank since 1990

1. ЧТО ТАКОЕ ТЕХНОЛОГИЯ RPA
2. ИСТОРИЯ РОБОТИЗАЦИИ
3. ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ RPA
4. МОНИТОРИНГ ЭФФЕКТИВНОСТИ
5. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ РОБОТА
6. РАЗВИТИЕ ТЕХНОЛОГИИ В 2022 ГОДУ
7. OCR & NLP. РАСПОЗНОВАНИЕ СТРУКТУРИРОВАННЫХ И НЕСТРУКТУРИРОВАННЫХ ДОКУМЕНТОВ
8. ML & КОНВЕЙР



# ЧТО ТАКОЕ ТЕХНОЛОГИЯ RPA

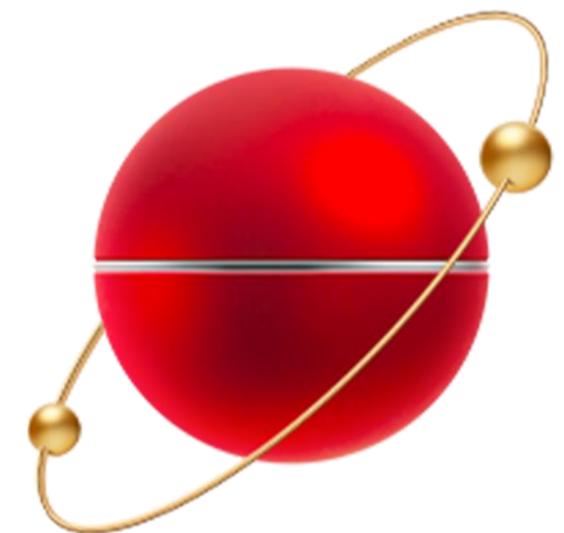


The most phygital  
bank since 1990

**Роботизированная автоматизация процессов (Robotic Process Automation)** - это подход к автоматизации бизнес-процессов, при котором программа по заданным правилам имитирует взаимодействие человека с информационными системами.

## Виды роботизации:

	Attended bot	Unattended bot
<i>Ключевая особенность</i>	Активируется пользователем, когда он хочет выполнить определенные задачи	Не требует вмешательства человека
<i>Как это работает</i>	Сотрудники запускают и направляют робота на выполнение действий	Предоставляется на основе процессов
<i>Когда это работает</i>	Сотрудники запускают ботов для автоматизации задач при необходимости в любое время	Боты завершают процессы без участия человека по расписанию
<i>Результат</i>	Цифровой помощник сотрудника	Цифровой работник, который выполняет определенные бизнес-процессы

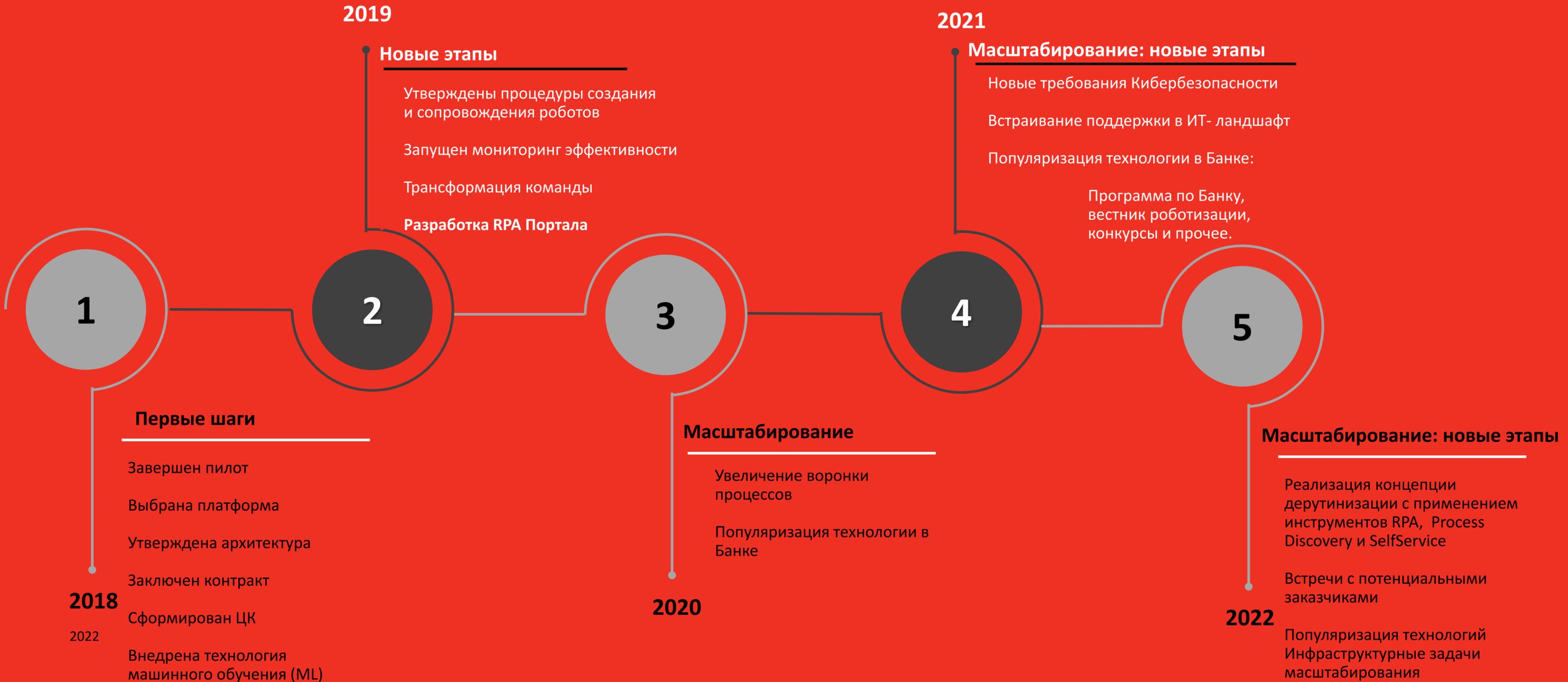


Роботизация бизнес-процессов для цифровой трансформация

# ИСТОРИЯ РОБОТИЗАЦИИ



The most phygital  
bank since 1990



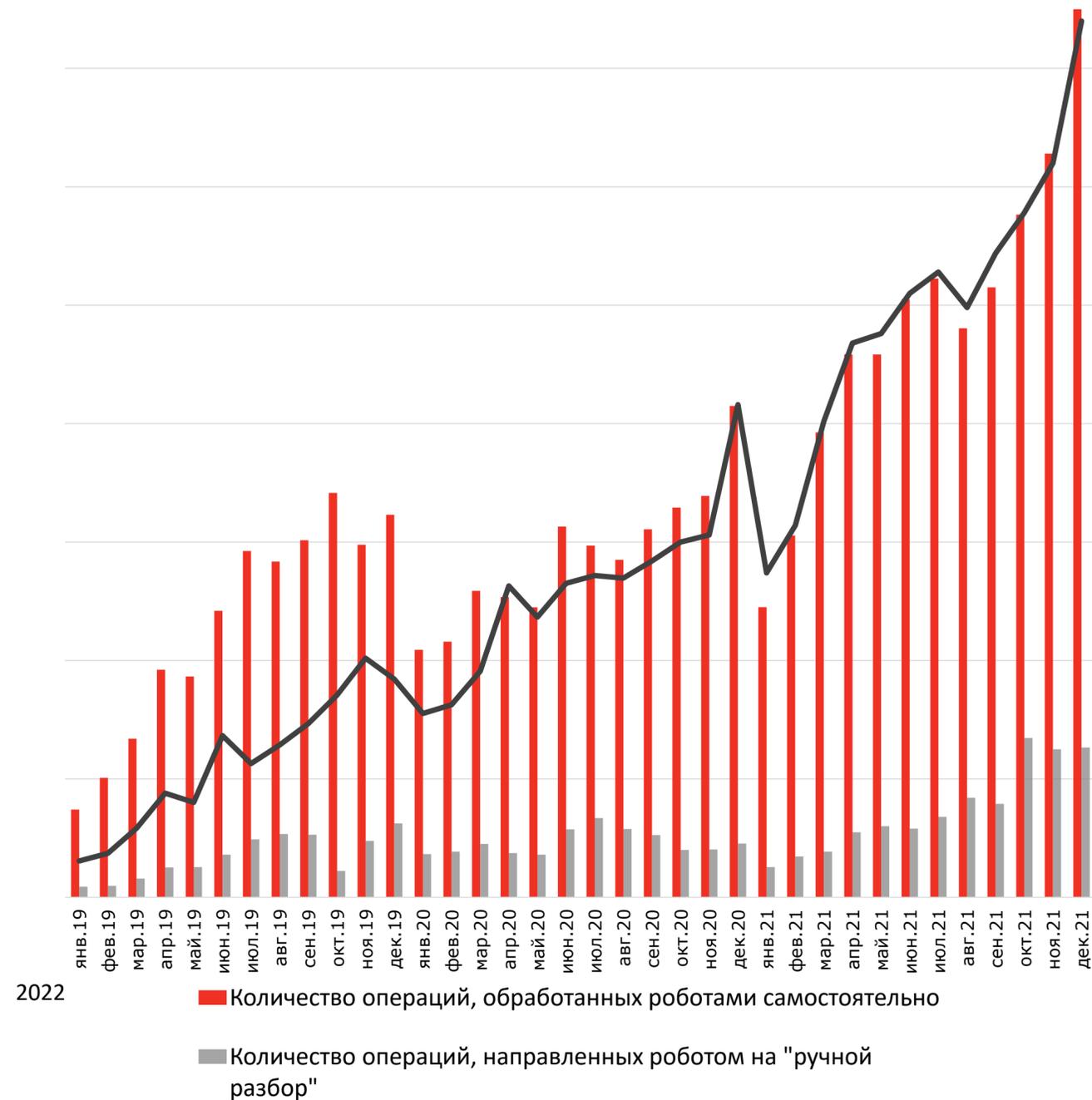
Роботизация бизнес-процессов для цифровой трансформация

# ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ RPA



The most phygital bank since 1990

Эффективность применения RPA в 2019-2021 годах.



Роботизация бизнес-процессов для цифровой трансформации

# МОНИТОРИНГ ЭФФЕКТИВНОСТИ

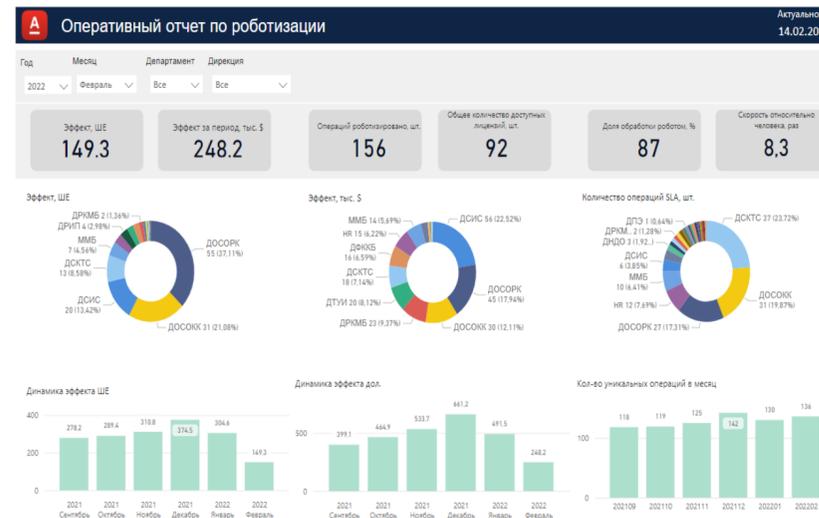


The most phygital bank since 1990

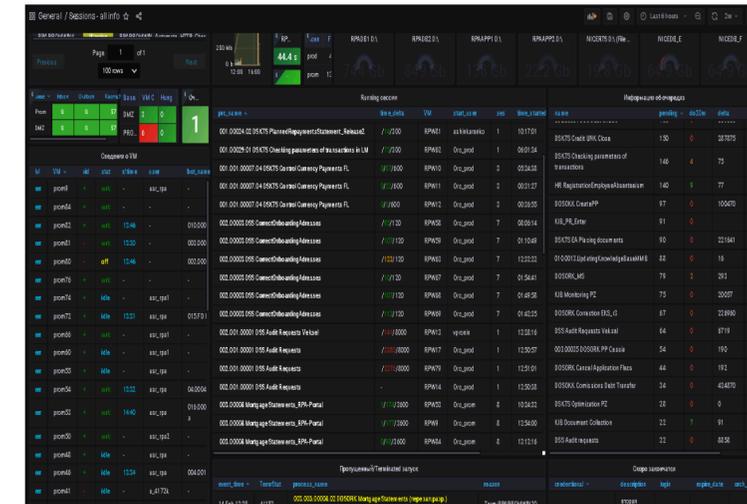
Для мониторинга эффективности банк использует 30 метрик

- 1 **Количественные**  
(ориентированы на количество и частоту совершаемых операций)
- 2 **Качественные**  
(прежде всего доля операций обработанных роботами самостоятельно)
- 3 **Скоростные**  
(сравнение с альтернативными методами обработки операций)
- 4 **Стоимостные**  
(сравнение стоимости цифровой рабочей силы с сотрудниками, загрузка лицензий)
- 5 **Окупаемость**  
(выполнение норматива окупаемости затрат)

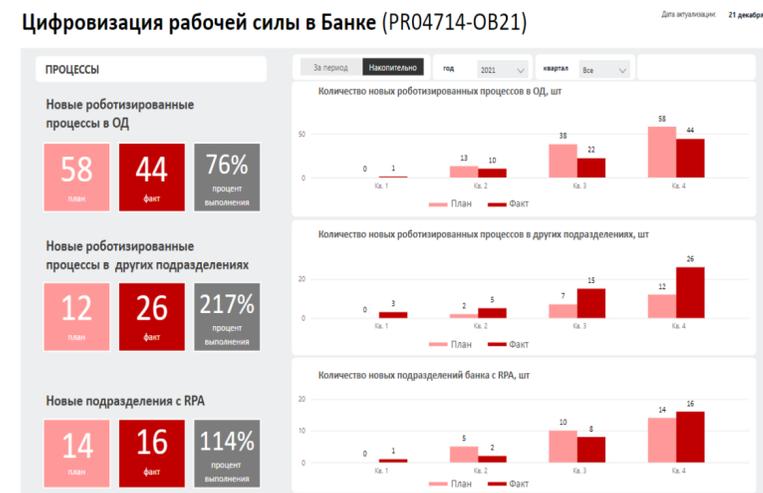
## Эффективность роботов:



## Мониторинг:



## Метрики успешности:



## Утилизация лицензий:



# ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ РОБОТА

A

The most phygital  
bank since 1990

## 1 Предварительная оценка

Выполняется на основании опросного листа, включающего 22 вопроса

## 2 Анализ процессов

Включает предварительную оценку и разработку технического задания

## 3 Создание робота

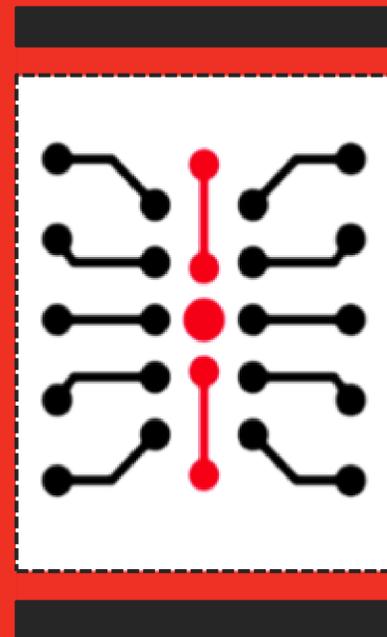
Выполняется согласно четкой логике. Включает в себя логирование событий и формирование отчетов

## 4 Тестирование

## 5 Приемо-сдаточные работы

Демонстрация работ, проверка логики работы

## 11 Вывод из эксплуатации



## 6 Развертывание

## 10 Мониторинг эффективности

Осуществляется на основании 30 метрик (количественные, обработка операций, скорость, стоимость, окупаемость)

## 9 Техническая поддержка и сопровождение

Контроль запуска роботов, контроль нагрузки на роботов, состояние серверов и виртуальных машин, состояние базы данных

## 8 Ввод в промышленную эксплуатацию

Включает в себя подготовку формализованного распоряжения, согласование с иными подразделениями (в том числе с Департаментом безопасности и Департаментом ИТ)

## 7 Опытно-промышленная эксплуатация

Постепенный ввод в работу, работа под присмотром

6,9

Роботы быстрее  
человека

9,2

Средний срок  
окупаемости – 9,2  
месяца



- Роботизация новых процессов
- Внедрение технологии Process Discovery по автоматизации поиска рутинных процессов
- Масштабирование технологии SelfService

# OCR & NLP. РАСПОЗНОВАНИЕ СТРУКТУРИРОВАННЫХ И НЕСТРУКТУРИРОВАННЫХ ДОКУМЕНТОВ

Какую проблему решаем – сложность автоматизации процессов, в которых используются сканы документов как источник информации.

Структурированные документы – паспорта, анкеты, прочие ДУЛ, бухгалтерские документы (баланс, выписка) и пр.

Неструктурированные документы – уставы, контракты, судебные приказы, заявления, запросы и пр.

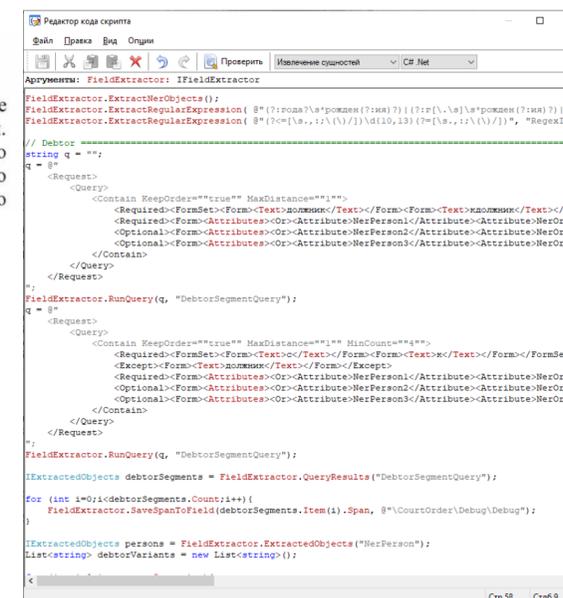


Abbyy FC

г. Бийск 12 декабря 2016 года

Мировой судья судебного участка № 4 г.Бийска Константинова Ю.А., рассмотрев заявление взыскателя ООО «Отличные наличные-Бийск», расположенного по адресу г.Бийск, ул. Мерлина, 58 (ИНН 2204061608, ОГРН 1122204006451, КПП 220401001), о вынесении судебного приказа на взыскание с должника Перовой Ольги Борисовны, 17.12.1980 года рождения, место рождения: с. Панкрушиха, Панкрушихинского района, Алтайского края, место проживания по

взыскать с Перовой Ольги Борисовны, 17.12.1980 года рождения, место рождения: с. Панкрушиха, Панкрушихинского района, Алтайского края, место проживания по адресу: Алтайский край, г. Бийск, ул. Шадрина, 7-3, место регистрации: ул. Шадрина, 7-3, г. Бийск, по договору займа № 381314920 от 10.07.2014 года сумму долга в размере 42973,37 руб., в том числе: 12813,37 руб. – сумму основного долга, 30160 руб.- проценты за пользование займом за период с 11.07.2014 года по 30.12.2014 года, расходы по оплате госпошлины в размере 744,60 руб., в пользу ООО «Отличные наличные-Бийск», расположенного по адресу г.Бийск, ул. Мерлина, 58 (ИНН 2204061608, ОГРН 1122204006451, КПП 220401001).



Abbyy NLP, Abbyy Онтомоделли, Tiger

# ML & КОНВЕЙЕР

## Применение ML на процессе «разбор входящих писем от клиентов»

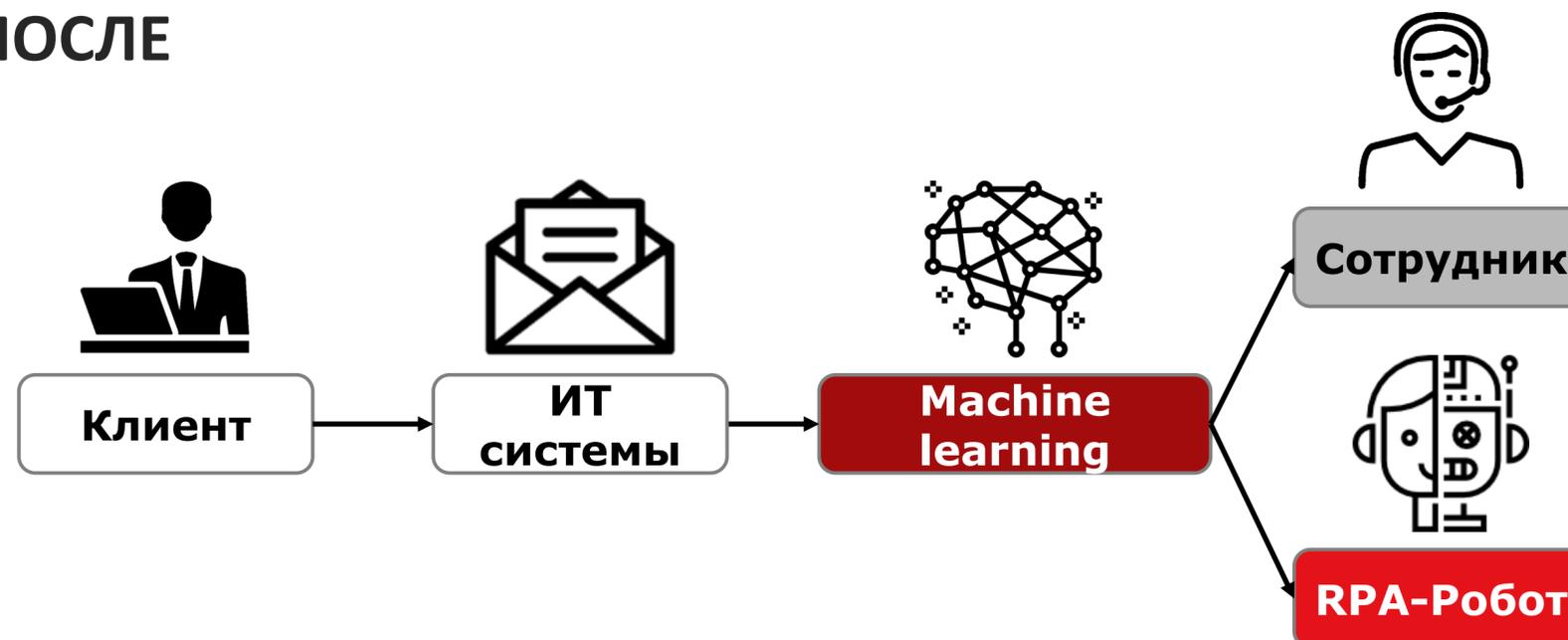
- ML анализирует около **150 тыс.** писем клиентов в месяц
- Определяет тему письма в ~ 10 раз быстрее
- Не требует лицензий
- Направляет задания на 3-х роботов:
  - Актуализация
  - Открытие счета
  - Смена ПУ

Запрос в свободной форме      Регистрация запроса от клиента в системе      Определяет категорию письма и направляет человеку или роботу

ДО



ПОСЛЕ



# Спасибо за внимание!

Анастасия Изькова  
Руководитель Дирекции повышения  
эффективности  
Операционного Департамента  
АО «Альфа-Банк»

Моб.: +7 (964) 532-16-35  
E-mail: [Alzykova@alfabank.ru](mailto:Alzykova@alfabank.ru)

Александр Кузяшин  
Начальник Управления технологических  
решений  
Операционного Департамента  
АО «Альфа-Банк»

Моб.: +7 (927) 987-77-97  
E-mail: [AKuzyashin@alfabank.ru](mailto:AKuzyashin@alfabank.ru)



A

The most phygital  
bank since 1990