

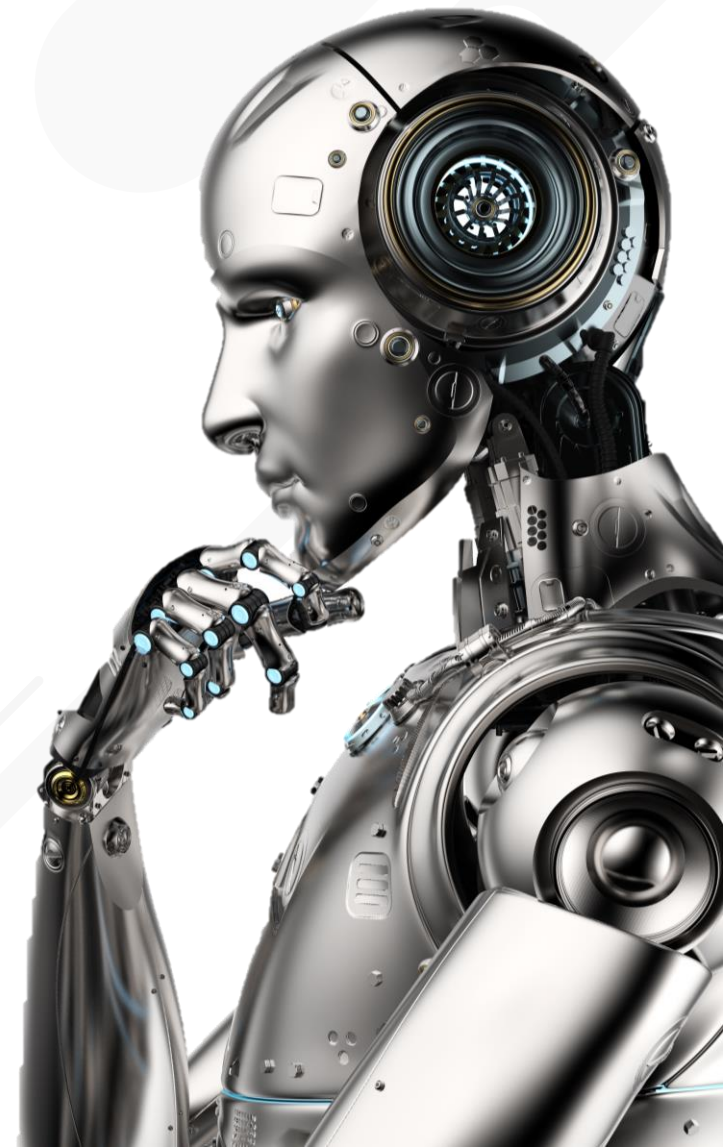
Оцениваем эффект от внедрения RPA:

“

как окупить внедрение роботов и увеличить прибыль



The most phygital
bank since 1990



Agenda:

1. Появление технологии в Банке
2. Эффективность применения RPA
3. Инструменты в инфраструктуре RPA
4. Выбор операций для роботизации
5. Структура применения цифровых рабочих мест в мире
6. Интеллектуализация RPA
7. Полезные ссылки

Появление технологии в Банке



The most phygital
bank since 1990

Новые этапы

Утверждены процедуры создания и сопровождения роботов,
Запущен мониторинг эффективности,
Трансформация команды,
Разработка RPA Портала

Эволюция

- Новые требования Кибербезопасности
- Встраивание поддержки в ИТ-ландшафт
- Пилотирование новых решений
- Process Discovery и SelfService

2018

Первые шаги

- Завершен пилот,
- Выбрана платформа,
- Утверждена архитектура,
- Сформирован ЦК

2019

Масштабирование

Увеличение воронки процессов.

Популяризация технологии в Банке

2020

2021

2022

Новые вызовы

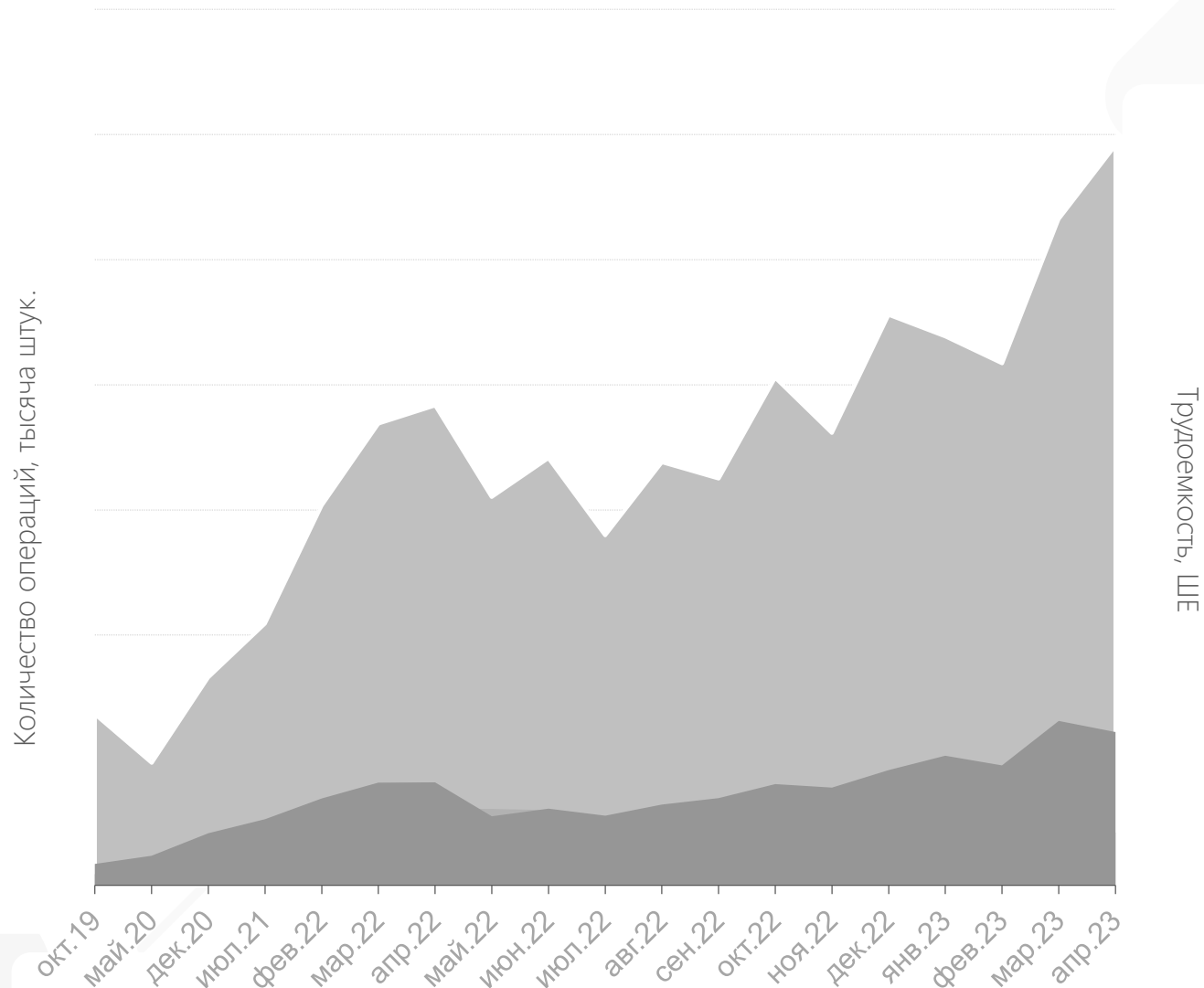
Увеличение кол-ва заказчиков

Популяризация технологии в Банке:
- программа по Банку,
- вестник роботизации,
- конкурсы и прочее Инфраструктурные задачи масштабирования

Развитие

Эффективность применения RPA

с 2019 по настоящее время



Σ LTV*

Сумма Live time value с 2019 по н.в. (in million \$)

24

*LTV

Раскладка и корректировка адресов (in million \$)

2,2

Робот с самым высоким LTV

Кол-во роботов в период с 2019 по настоящее время

≈ 300

Общее кол-во роботов

4

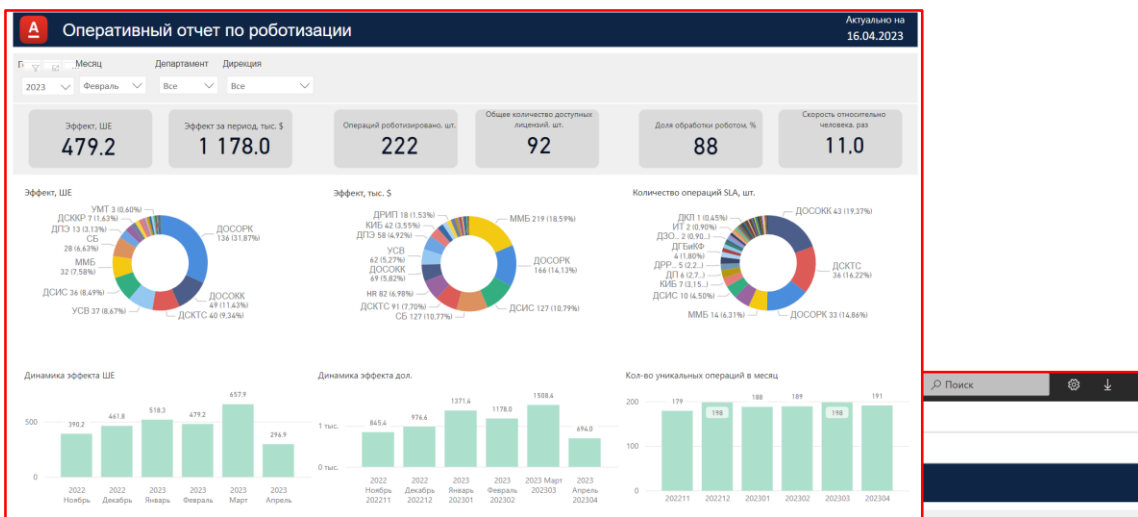
*LTV (Life time Value) - это прибыль компании, полученная от одного робота за всё время его работы.

Инструменты в инфраструктуре RPA

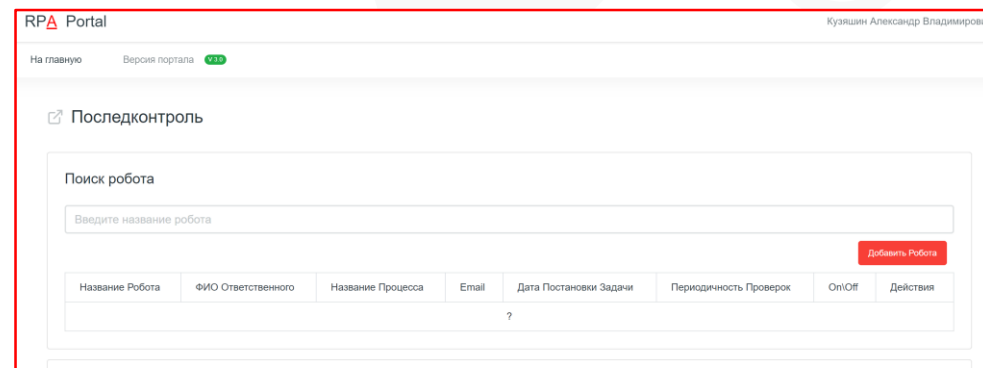


The most phygital bank since 1990

Витрины BI, Дашборды



Последконтроль



Статус задач по последконтролю

Название робота	Ответственный сотрудник	Дата постановки задачи	Дата окончания проверки	Признак завершения проверки	Исполнитель задачи _ логин	Исполнитель задачи _ ФИО	Вызов детальной информации
004.0049 ДОСОКК Обработка исполнительных документов	Шарыгин Алексей Игоревич	12.05.2023 13:59	01.06.2023 13:59	Завершена	U_4145U	Шарыгин Алексей Игоревич	004.0049 ДОСОКК С исполнительных документами
004.0052 ДОСОКК Установка параметров для обеспечения запрета списания комиссий	Антонов Олег Владимирович	12.05.2023 13:59	01.06.2023 13:59	В очереди			004.0052 ДОСОКК Установка параметров для обеспечения запрета списания комиссий
008.00015 КИБ Консолидация файлов отчетов должника принятых к учету денежных требований	Кирюхин Алексей Николаевич	02.05.2023 09:06	22.05.2023 09:06	Завершена	U_M0ZF7	Кирюхин Алексей Николаевич	008.00015 КИБ Консолидация файлов отчетов должника принятых к учету денежных требований
008.00016 КИБ Ежедневный отчет для застройщиков в рамках 214-ФЗ	Лукаш Анна Васильевна	12.05.2023 13:56	01.06.2023 13:56	В очереди			008.00016 КИБ Ежедневный отчет для застройщиков в рамках 214-ФЗ
011.00005 ДП Сверка остатков на счетах	Вавилова Екатерина	12.05.2023 13:52	01.06.2023 13:52	В очереди			011.00005 ДП Сверка остатков на счетах



Инструменты в инфраструктуре RPA



The most phygital bank since 1990

RPA портал

РРА Portal

Мониторинг статусов карт

Цифровой банк отделение:

Меню банка отделение:

[Отправить Запрос](#)

РРА Portal

Заявка на изготовление ипотечных справок

Введите номер договора: G000S00000010000

Email клиента: email@server.ru

Банк, выдавший ипотечный кредит: Выбрать

Тип справки: Выбрать

Клиент уведомлен - За предоставление справок принимается Комиссия в соответствии с Тарифами АО "АЛЬФА-БАНК"

[Отправить Заявку](#) [Отмена](#)

Уведомления

From: rpabot/alfa-bank
To: Anna A Lapshina/alfa-bank,
Date: 17.05.2023 10:49
Subject: Ошибка запроса

Добрый день! Вы сделали ошибку в письме с запросом к ро прав.
---- Переслано: FOLD_Robot/alfa-bank дата: 17.05.2023 10:4
От: CN=Anna A Lapshina/O=alfa-bank
Кому: FOLD_Robot/alfa-bank,
Дата: 17.05.2023 10:48:31
Тема: Транзит
Текст письма:

(See attached file: Уведомление транзит без поставок

From: rpabot/alfa-bank
To: IShirokova@alfabank.ru, Olsakova@alfabank.ru, RKim2@alfabank.ru, PPoplevin@alfabank.ru, MRogacheva@alfabank.ru, VVMikhaylova@alfabank.ru
Date: 17.05.2023 09:25
Subject: Контроль 0409665 ошибки. Филиал: 1326/0000 УНК: 09040018

Здравствуйете!
3 09040018/1481/0982/4/0 Код страны банка-нерезидент
проверить, 24.03.2023 1326/0000 2 21200 978 18214.0
0 0 Пашина Инна Владимировна

Вам необходимо направить ответное сообщение: 1 - ошибка устранена, 2 - расхождение подтверждаю.
!Цифра должна быть строго первым символом в тексте ответного письма.

From: rpabot/alfa-bank
To: U_M1MM4,
Date: 16.05.2023 16:27
Subject: 027.0004 DDPK Uploading client requests from ClaimCRM завершил работу

Добрый день!
Работа робота 027.0004 DDPK Uploading client requests from ClaimCRM по выгрузке обращений клиентов и ответов из ClaimCRM завершена.
Файлы по клиенту ГРИШУНИНА ОКСАНА ВЛАДИМИРОВНА ALY51H успешно сформированы.

Сформированные файлы размещены в папке
\\moscow\itfs\Folders_RPA\4.OutputUser\027.DDPK\027.0004 Uploading customer requests\Ульянова Татьяна Вячеславовна\ГРИШУНИНА ОКСАНА ВЛАДИМИРОВНА ALY51H.

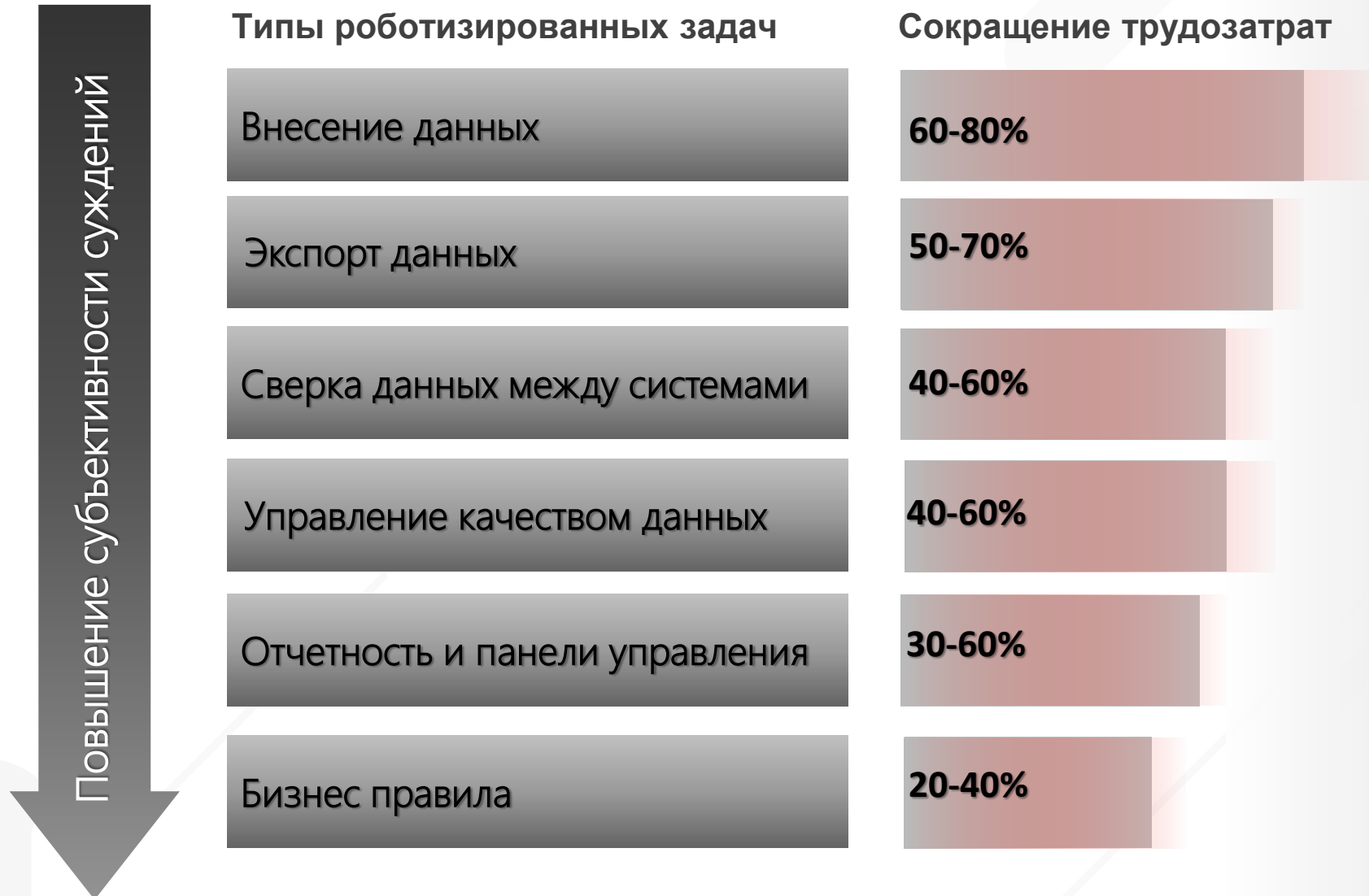
From: rpabot/alfa-bank
To: Service Centre UKO CEB/alfa-bank <ServiceCentre@alfabank.ru>.
Date: 17.05.2023 09:02
Subject: На: RE: Корректировка ЕКС. Ошибка в данных Клиента ЛАРИН РОСТИСЛАВ ЗАЙДУЛЛОВЕВИЧ

Добрый день!
По клиенту - AVAR84, Тип данных - Отчество, Статус - Актуальные документы по клиенту не найдены. Запрос направлен в отдел <<Группа сопровождения текущих операций>>. После получения ответа на запрос (до 5 дней), данные будут исправлены, согласно данным актуального паспорта

Выбор операций для роботизации



The most phygital
bank since 1990



Повышение субъективности суждений

Структура применения цифровых рабочих мест в мире



The most phygital bank since 1990

- **Машинное обучение, OCR/ICR**

Управление неструктурированными данными через OCR/ICR, машинное обучение и обработка на языке (NLP)

- **RPA**

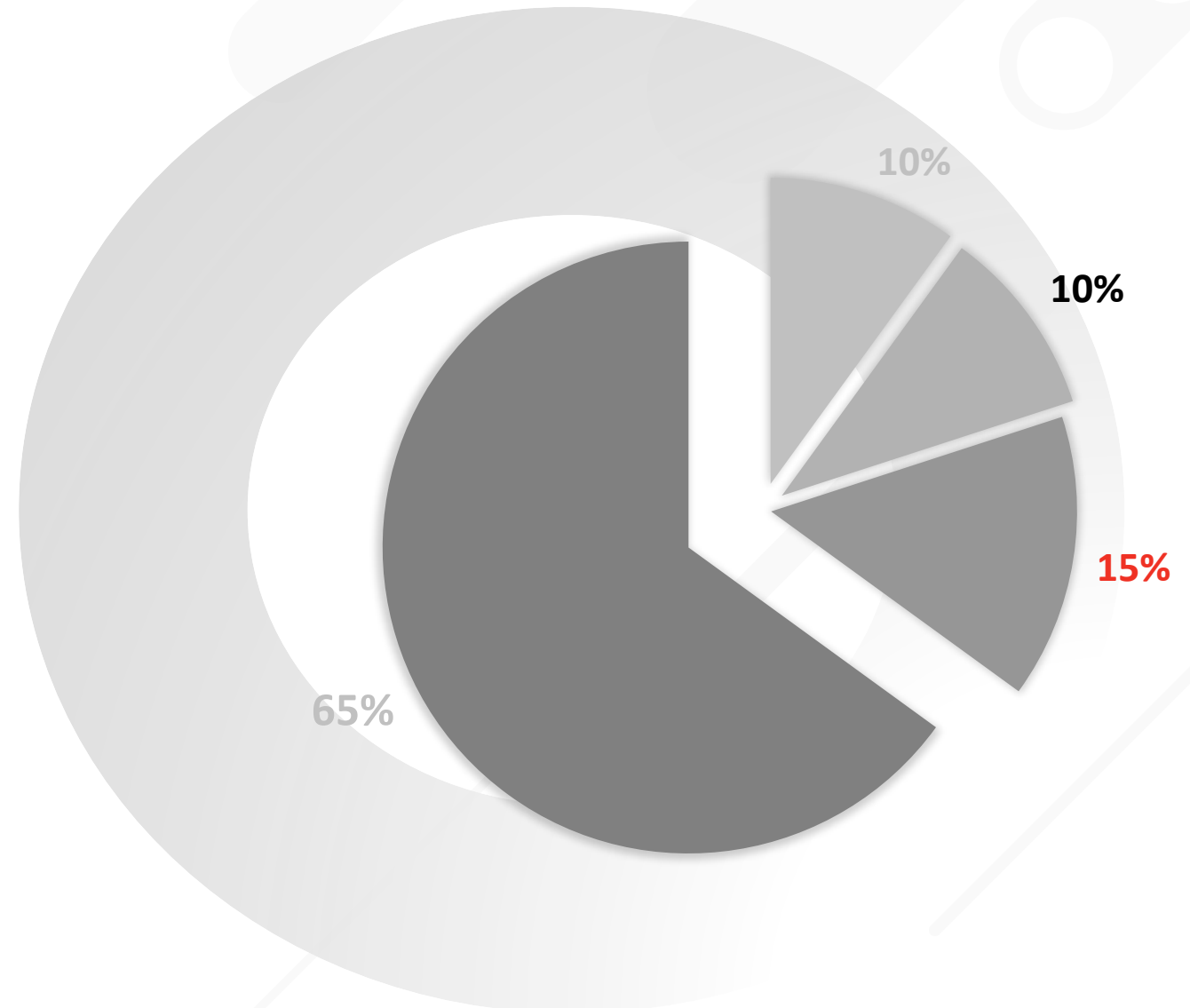
Повторяющиеся, основанные на формализованных правилах, потоки операций высокой интенсивности.

- **Искусственный интеллект**

Большие данные, использование аналитики для понимания информации и принятия автоматизированных решений

- **Голосовые роботы**

Взаимодействие с пользователями с помощью автоматизированных голосовых сообщений



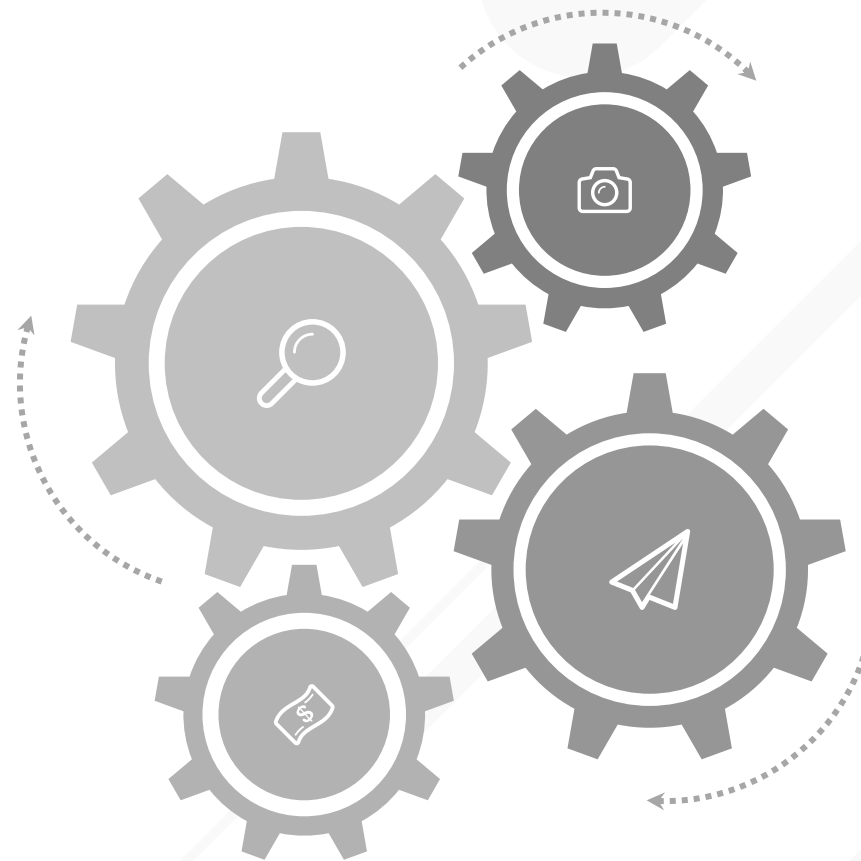
Интеллектуализация RPA



The most phygital
bank since 1990

Помимо простого RPA, интеллектуальная автоматизация может быть достигнута путем интеграции машинного обучения и искусственного интеллекта в роботизированную автоматизацию процессов для автоматизации повторяющихся задач с дополнительным слоем человекоподобного восприятия и прогнозирования.

- Распознавание (OCR)
- Машинное обучение (ML)
- Чат-Бот



Полезные ссылки

Пять мифов о роботизации: как и зачем машинам делегируют рутину



The most phygital
bank since 1990

https://habr.com/ru/companies/alfa/articles/699528/ Перейти

Все потоки Разработка Администрирование Дизайн Менеджмент Маркетинг Научпоп

Alfa Digital

А 437.76
Рейтинг

Альфа-Банк

Лучший мобильный банк по версии Markswebb

ИНФОРМАЦИЯ

Сайт	digital.alfabank.ru
Дата регистрации	11 сентября 2012
Дата основания	1990
Численность	свыше 10 000 человек
Местоположение	Россия
Представитель	nikitina_sd

Пять мифов о роботизации: как и зачем машинам делегируют рутину

8 мин 2.6K

Блог компании Альфа-Банк, Анализ и проектирование систем*, Машинное обучение*, Управление проектами*, Бизнес-модели*

Вопросы? Лес рук 😊

A

The most phygital
bank since 1990



Спасибо за внимание!



The most phygital
bank since 1990



Адрес

115432, г Москва,
Даниловский р-н, пр-кт
Андропова, д 18 к 5

Анастасия Изыкова

Руководитель Дирекции повышения эффективности

Операционного Департамента

АО «Альфа-Банк»



+7 (964) 532-16-35



Alzykova@alfabank.ru