

Оптимизация бизнес-процессов

с помощью процессной аналитики (Process Mining)
и машинного обучения

Руслан Тукмаков

OPTIMINING

О чём пойдет речь?

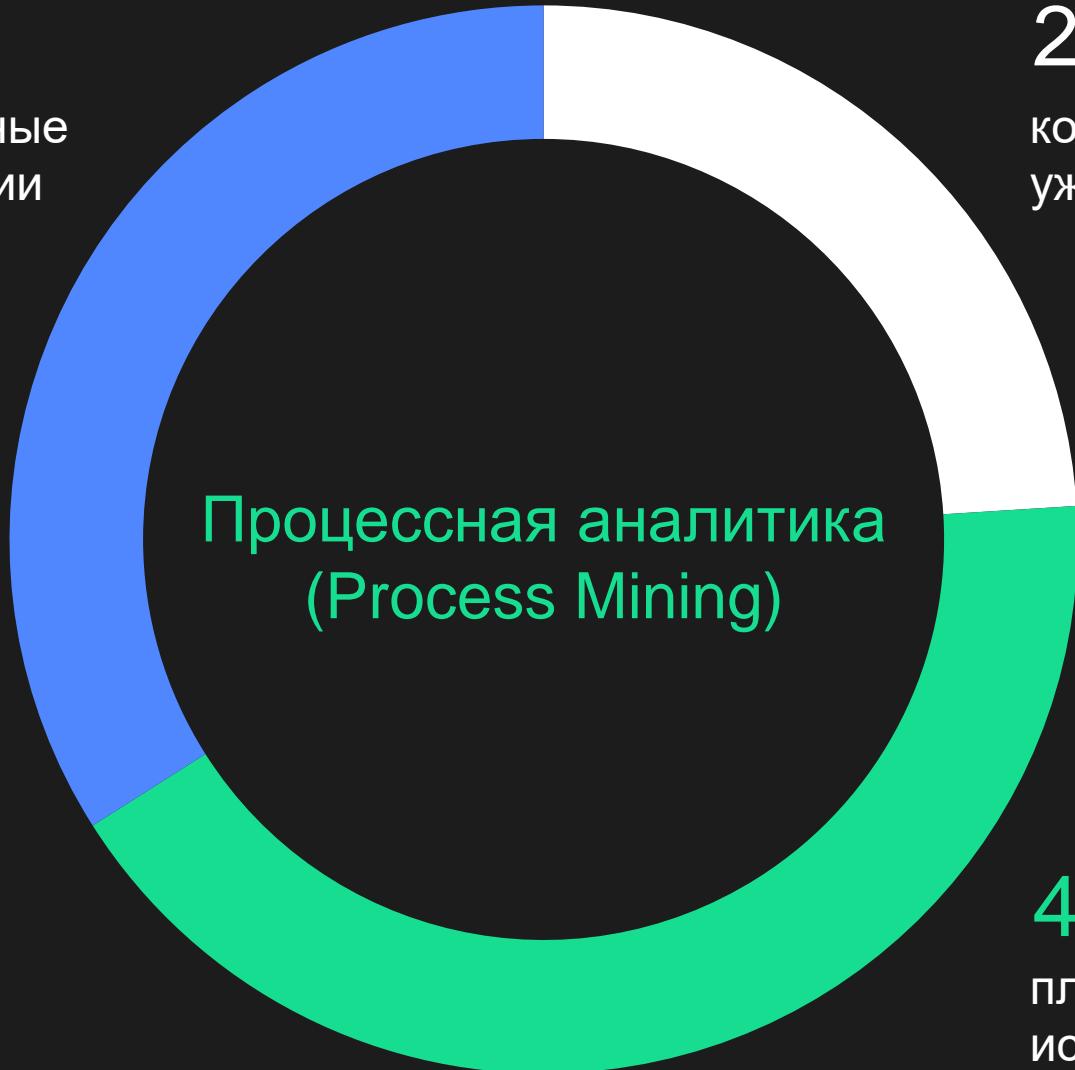
OPTIMINING

183%

среднегодовой темп
роста российского рынка
процессной аналитики

34%
остальные
компании

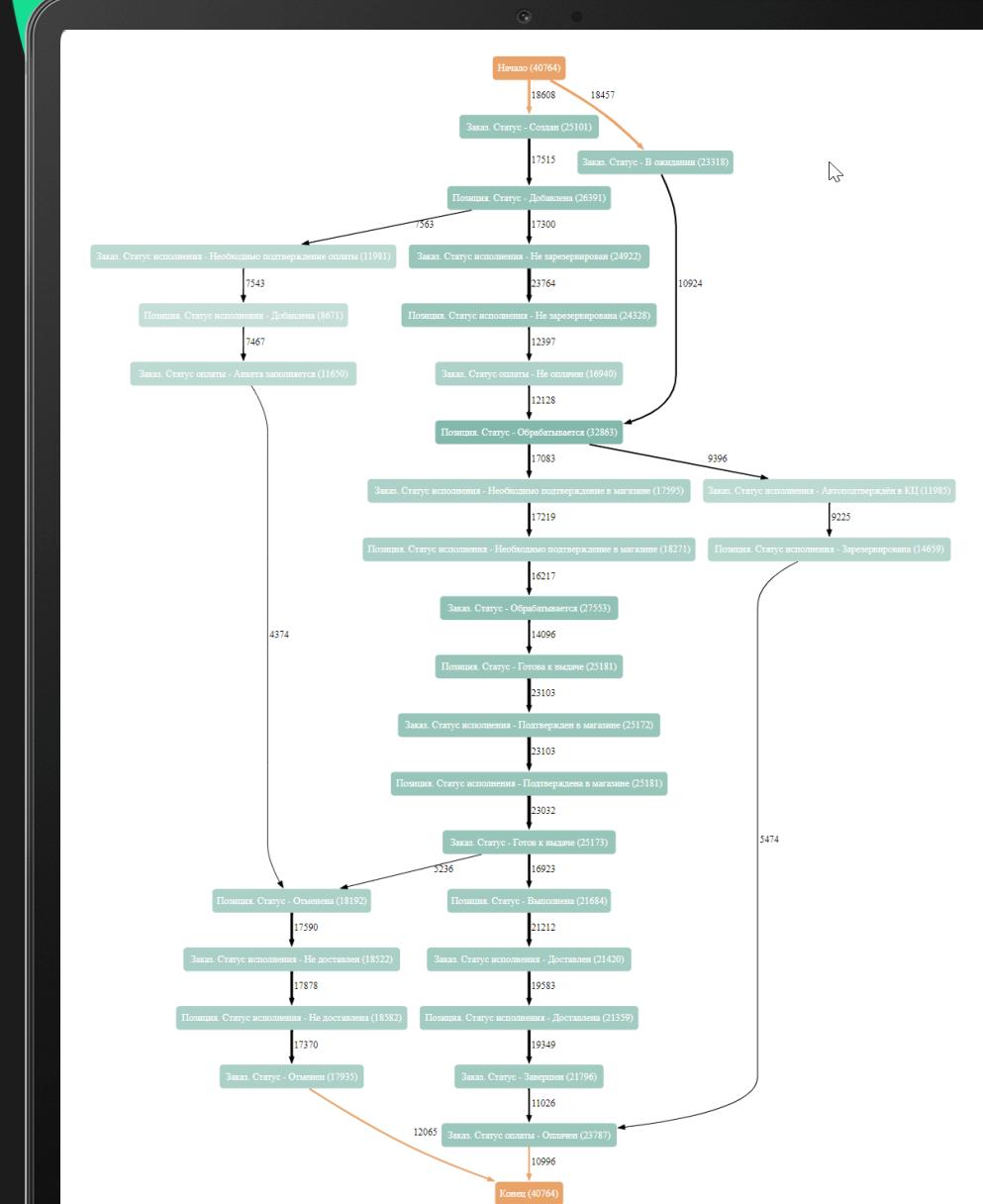
24%
компаний
уже используют



По данным исследования «Тедо» и «Сбера»

Что такое процессная аналитика?

Это метод анализа данных, который используется для изучения процессов в организации на основе логов, собранных из информационных систем, в которых процессы реализованы



Что дает процессная аналитика?

O1

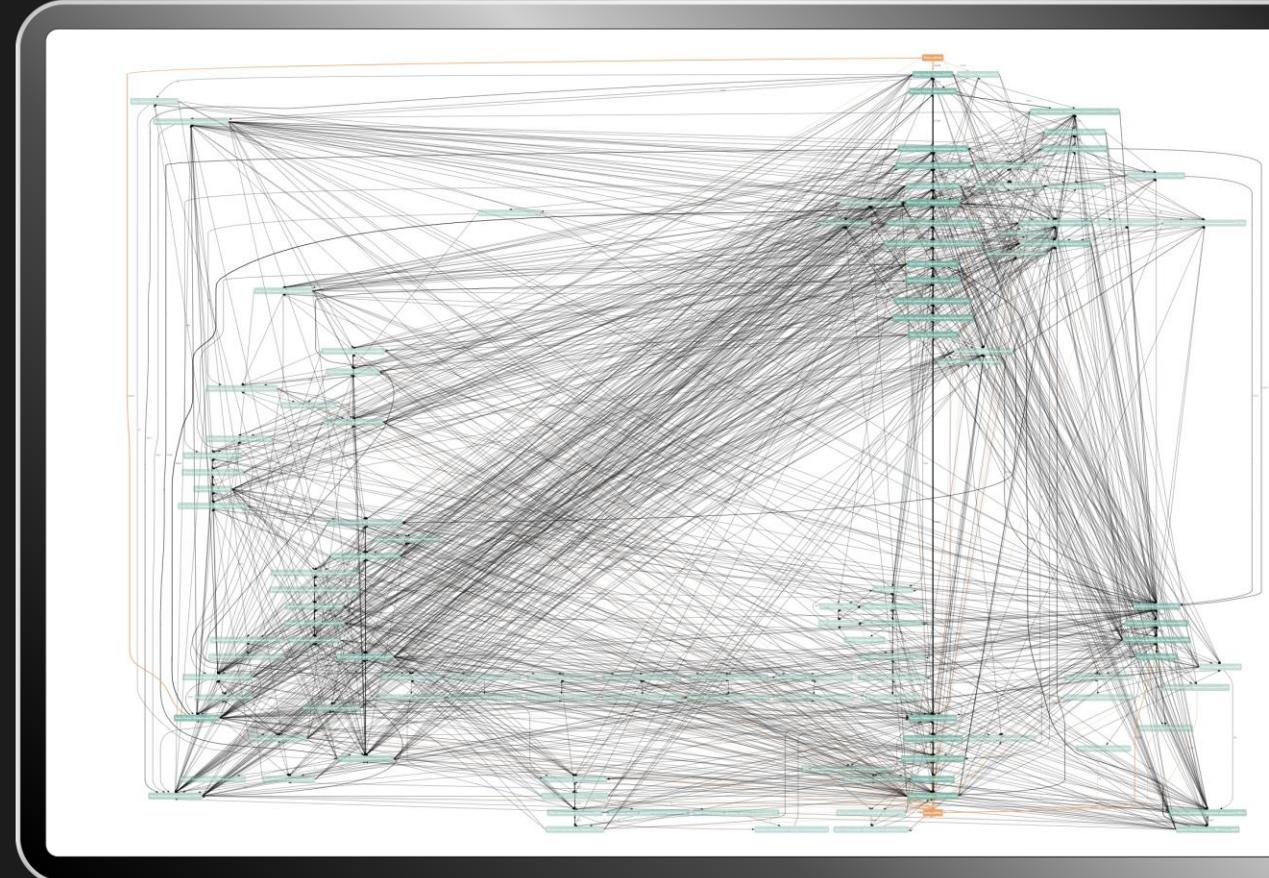
Возможность увидеть реальный бизнес-процесс

O2.

Понимать на что тратится время сотрудников

O3

Обнаружить кто и как обходит правила



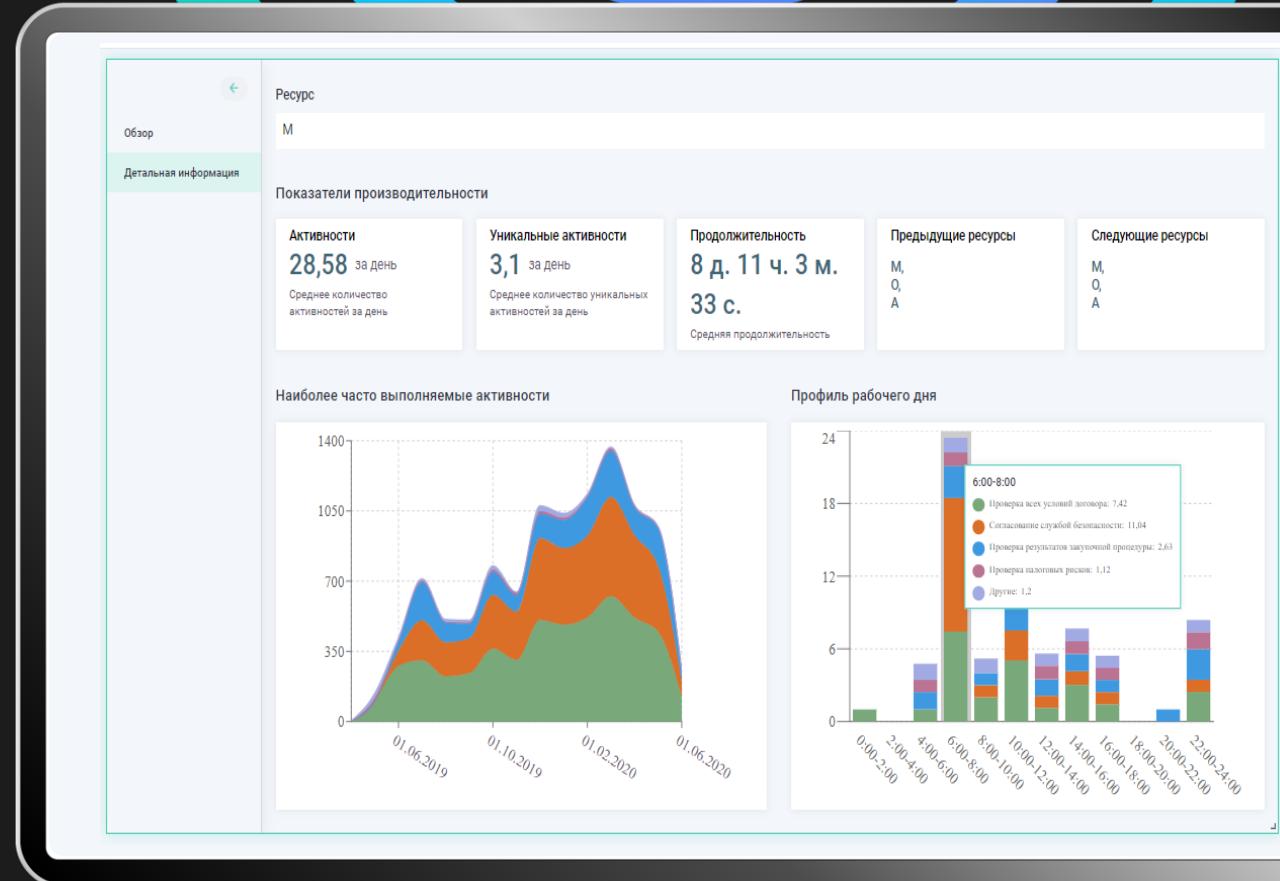
Что дает процессная аналитика?

04

Возможность найти передовиков и отстающих

05

Выявить сотрудников, ошибки которых приводят к самым трудоемким исправлениям



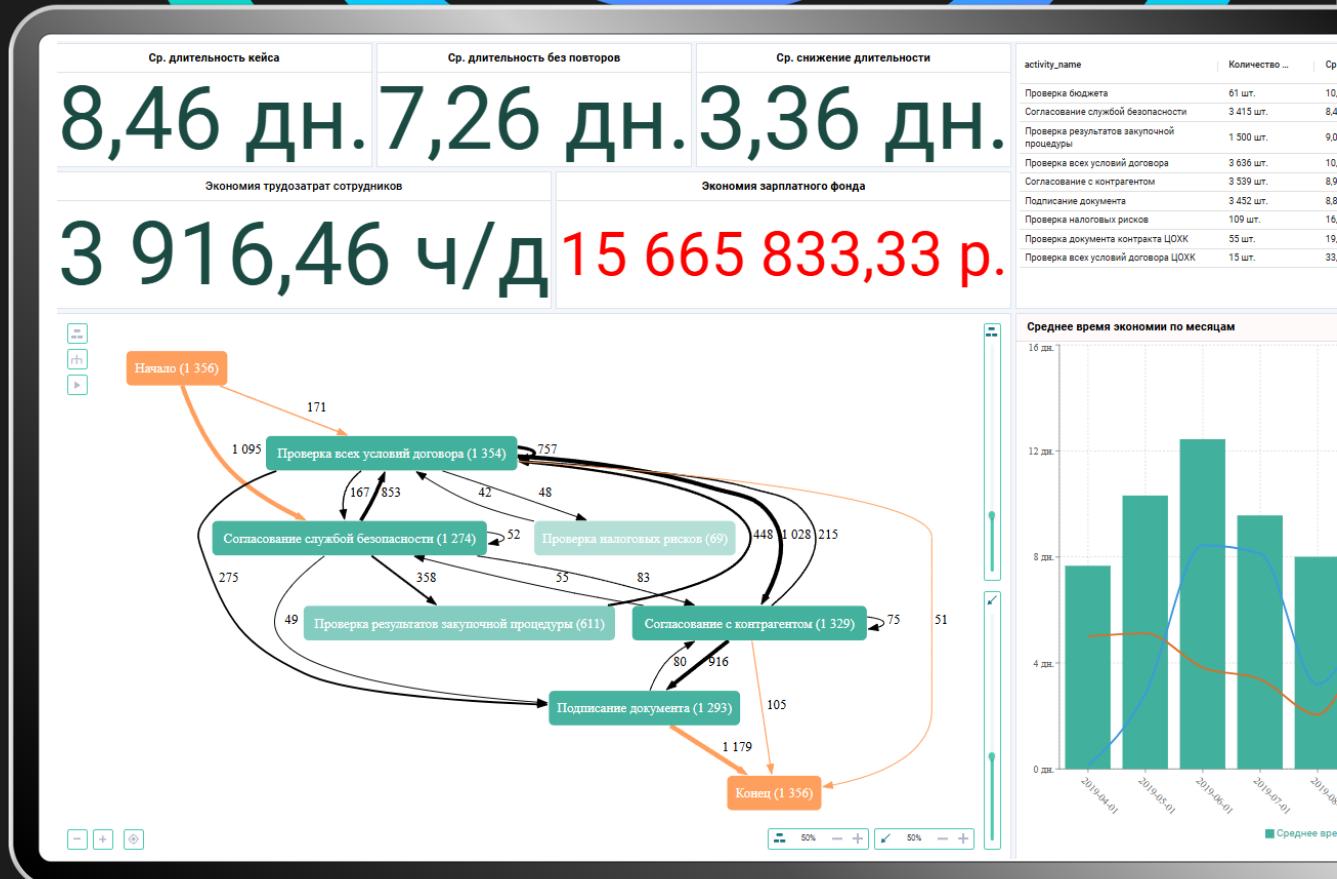
Что дает процессная аналитика?

O6

Посчитать на сколько бизнес-процесс можно сделать дешевле и быстрее

O/

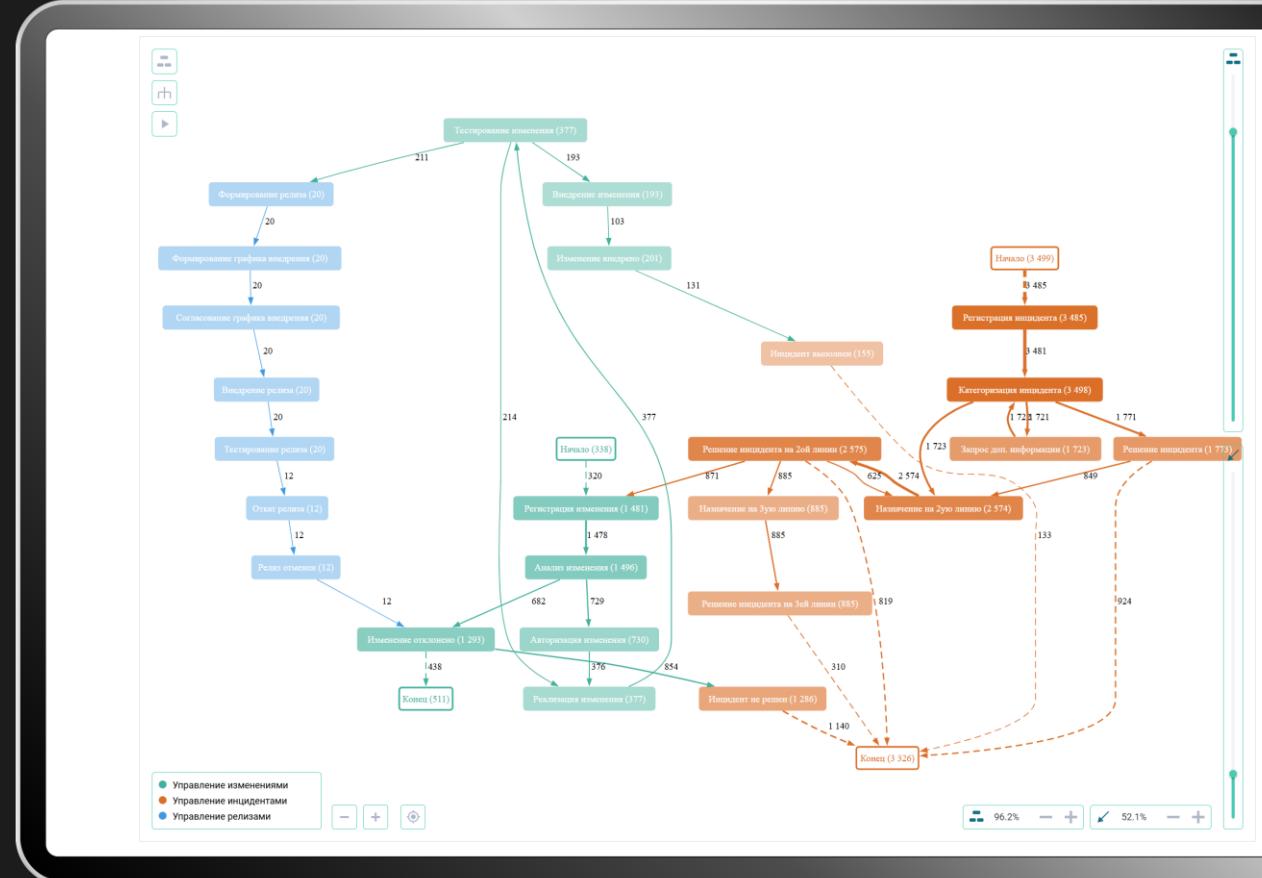
Смоделировать на сколько можно ужесточить нормативные сроки выполнения операций



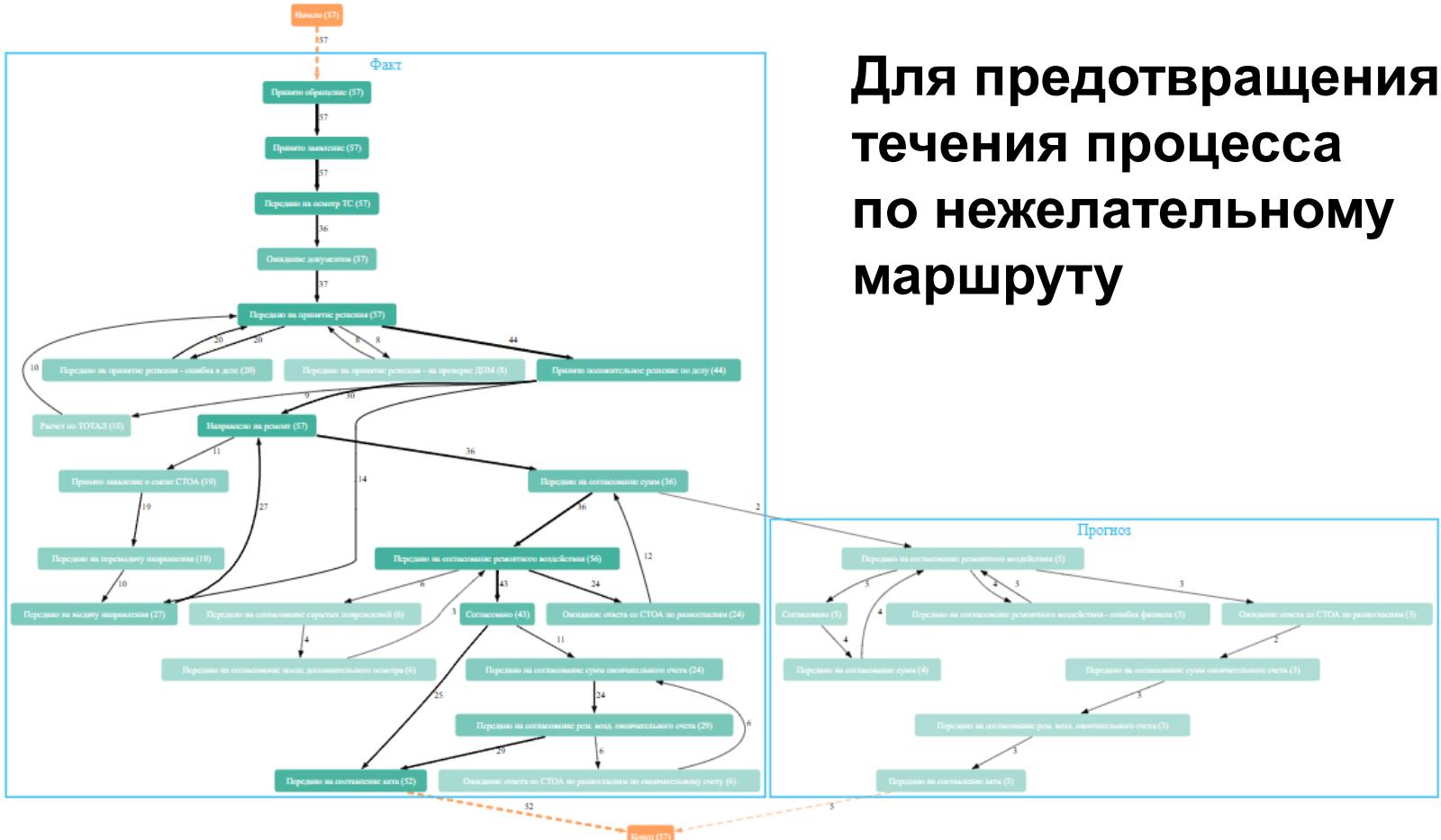
Что дает процессная аналитика?

O8

Возможность видеть
реальную взаимосвязь
процессов в компании



Как используется машинное обучение в процессной аналитике?



**Для предотвращения
течения процесса
по нежелательному
маршруту**

Кто основные игроки на рынке?

OPTIMINING



Proceset

SBER PROCESS MINING

OPTIMINING

СФУ Сфера process mining

VK Process Mining

PIX Robotics
делает умнее

промайн

Loginom

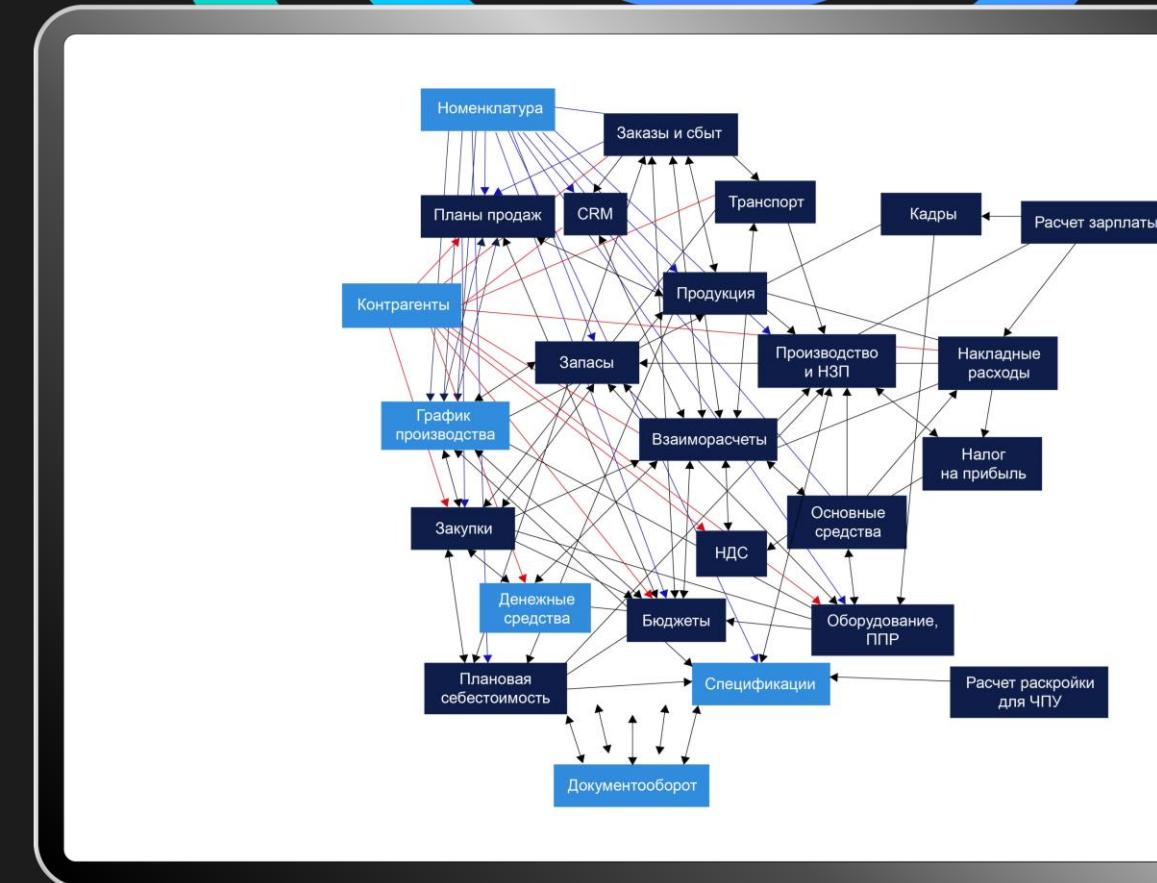
Кейс: Импортозамещение ПО

Нужно ли переносить в новую систему все, что копилось и реализовывалось годами:

- Неиспользуемые части процессов
- Неактуальные маршруты
- Исторические данные
- Старые отчеты

Актуальна ли документация по процессам:

- Можно ли по ней сформировать техническое задание на автоматизацию
- Кто знает процесс от и до и может подтвердить ее актуальность



Кейс: Импортозамещение ПО

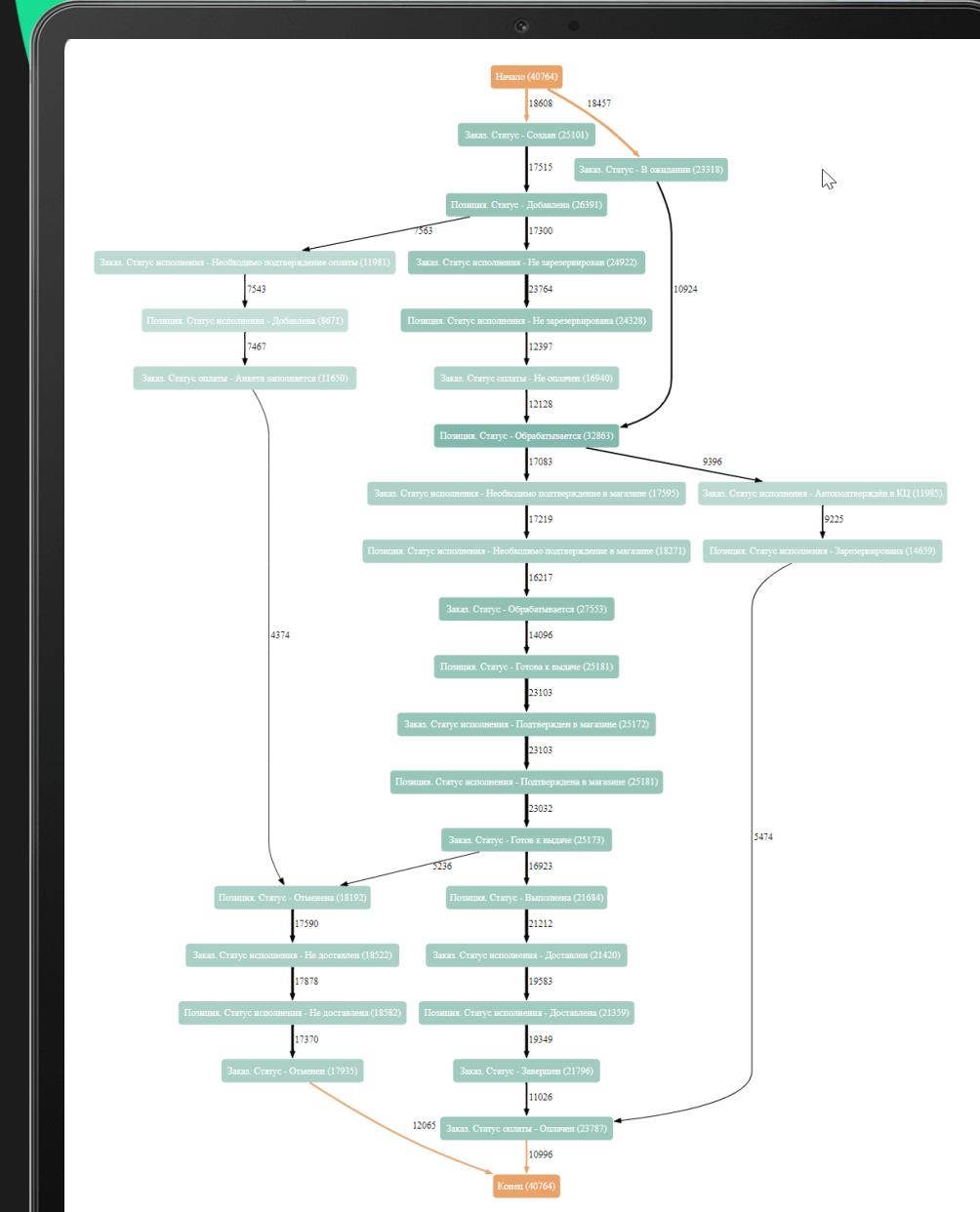
Вариант решения



Мигрировать только
доминирующие маршруты
процесса



Альтернативные
маршруты оптимизировать
или исключить

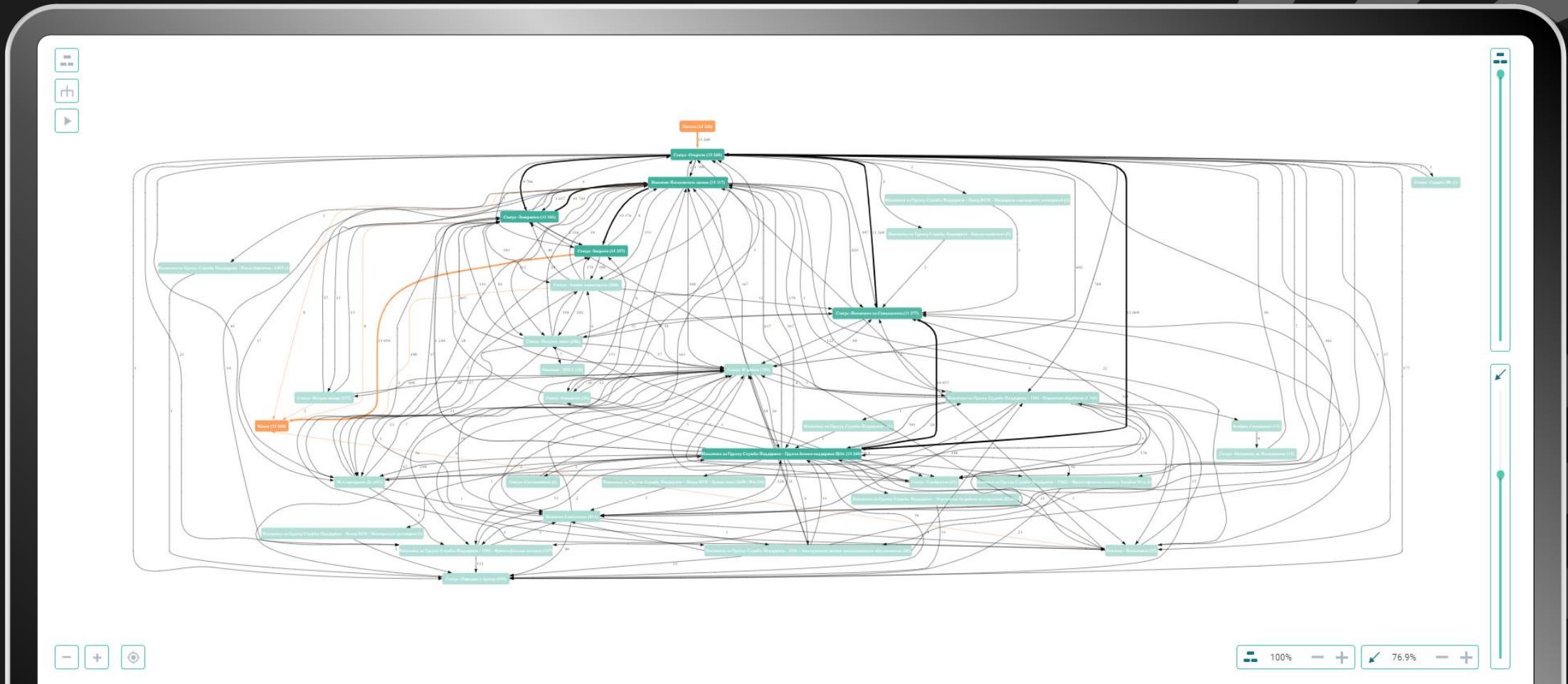


Кейс. Оптимизация процесса в ВСК

OPTIMINING

Процесс управления обращениями в службу технической поддержки

- 1097 услуг
 - 1,5 млн обращений за 18 месяцев



Кейс. Оптимизация процесса в ВСК

OPTIMINING

Гипотеза 1. Наличие доминирующего маршрута

- Количество маршрутов по 1 услуге могло достигать 244
- Из 1097 услуг около 300 имели доминирующий маршрут, по которому проходило более 80% обращений

Услуга	Популярный маршрут	Количество кейсов, соответствующих маршруту	Доля кейсов, соответствующих маршруту	Общее кол-во кейсов ↓
Услуга 1	Маршрут 1	11 939 шт.	90 %	13 269 шт.
Услуга 2	Маршрут 2	12 765 шт.	100 %	12 769 шт.
Услуга 3	Маршрут 3	9 419 шт.	94 %	10 031 шт.
Услуга 4	Маршрут 4	2 699 шт.	31 %	8 761 шт.
Услуга 5	Маршрут 5	7 360 шт.	96 %	7 702 шт.
Услуга 6	Маршрут 6	4 638 шт.	80 %	5 791 шт.
Услуга 7	Маршрут 7	5 410 шт.	94 %	5 743 шт.
Услуга 8	Маршрут 8	3 972 шт.	70 %	5 645 шт.
Услуга 9	Маршрут 9	1 985 шт.	37 %	5 308 шт.
Услуга 10	Маршрут 10	5 050 шт.	100 %	5 051 шт.
Услуга 11	Маршрут 11	4 857 шт.	98 %	4 947 шт.

Строка на странице: 50 ▾ 1-50 из 870 < >

Услуга	Вариант	Общее кол-во вариантов ↓	Количество кейсов
Услуга 1	Вариант 1	244	3 шт.
Услуга 2	Вариант 2	244	2 шт.

Строка на странице: 50 ▾ 1-50 из 11572 < >

```
graph TD; A[Nачало (269 557)] --> B[Статус -Открыто (269 557)]; B --> C[Назначен Специалист (174 364)]; C --> D[Назначен Исполнитель заявки (268 614)]; D --> E[Статус -Закрыто (264 401)]; E --> F[Конец (269 557)];
```

269 557
76 321
51 734
92 671
258 316

2.7% 26.3%

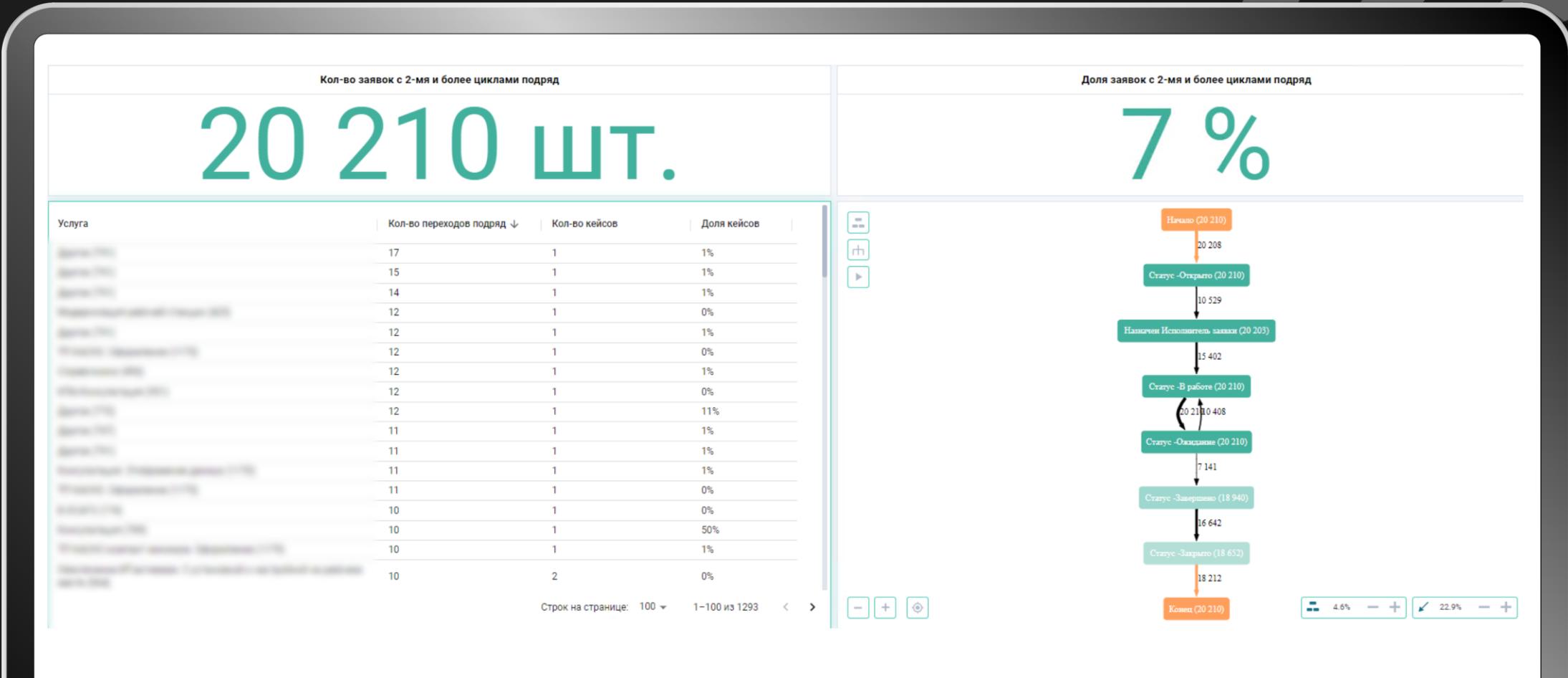
Кейс. Оптимизация процесса в ВСК

OPTIMINING

Гипотеза 2

Многократные повторяющиеся действия, увеличивающие сроки выполнения обращений

- Количество зацикливаний в одном обращении могло достигать 17
- Потенциал экономии времени может достигать 432 рабочих дней для 20 тыс. обращений, имеющих зацикливания

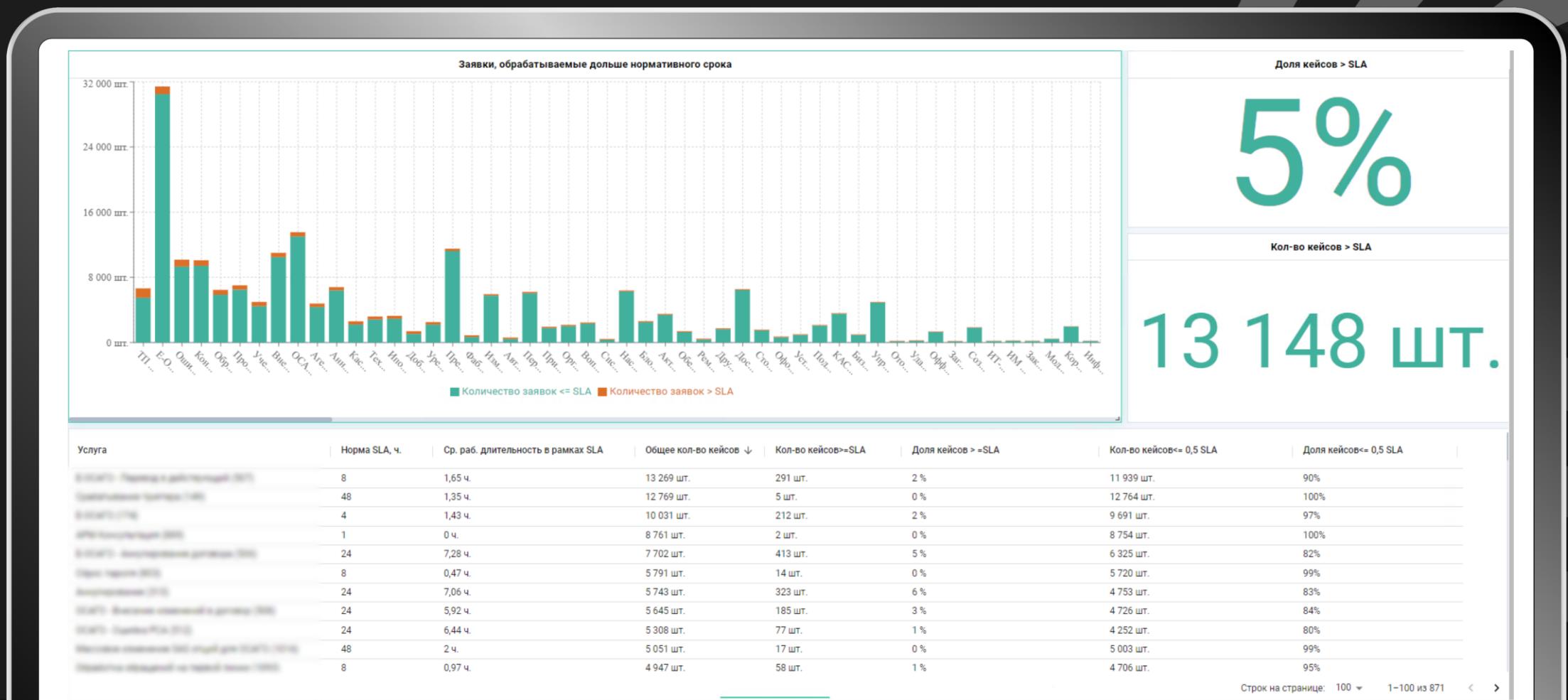


Кейс. Оптимизация процесса в ВСК

OPTIMINING

Гипотеза 3. Возможность ужесточения SLA

- Порядка 50% услуг имели завышенный SLA по итогам симуляции на исторических данных
- По 40% услуг можно было ужесточить SLA без риска его нарушения

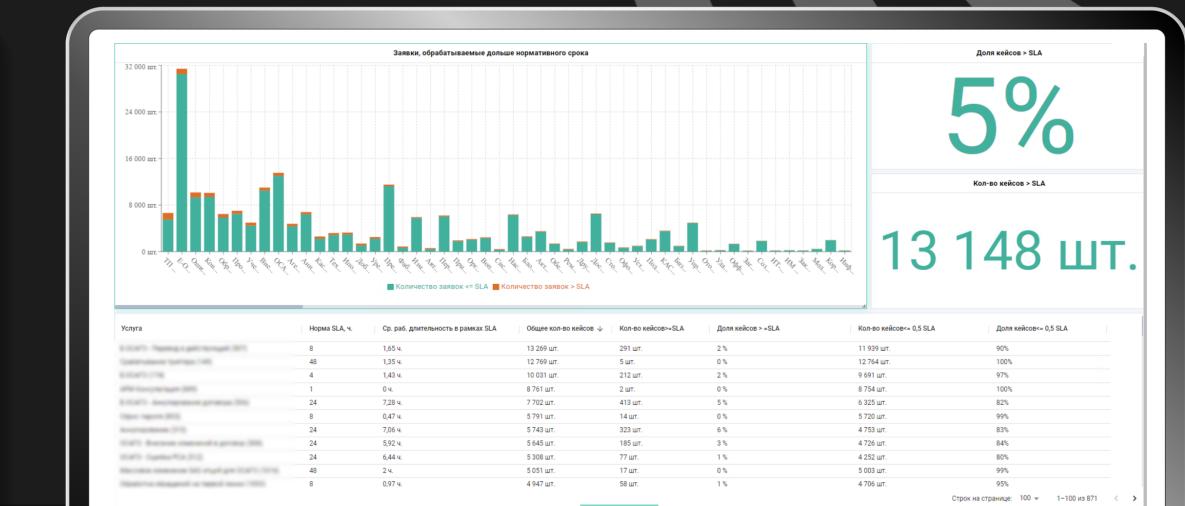
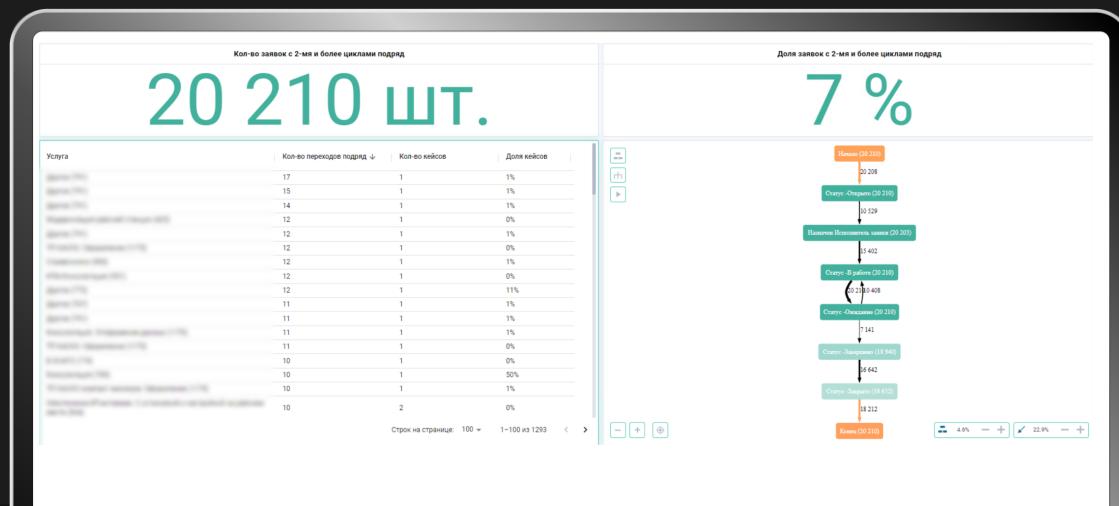
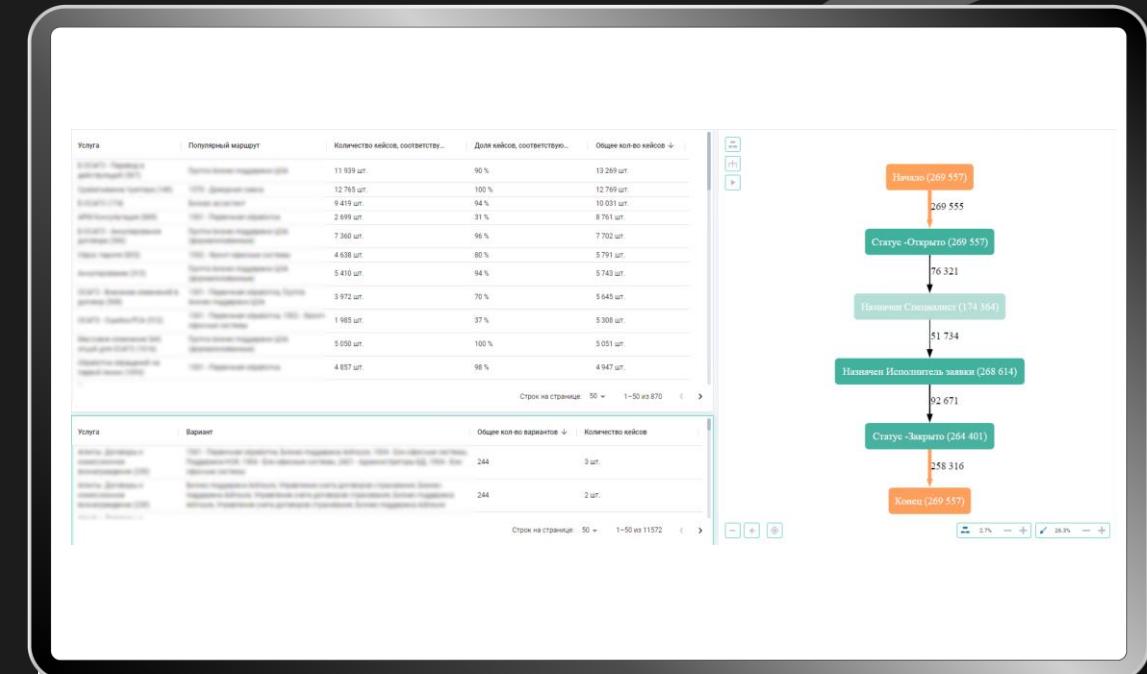


Кейс. Оптимизация процесса в ВСК

OPTIMINING

Итоги проекта:

- ВСК сократил нормативы по более чем 350 услугам
- Суммарное время сокращения нормативов составило более 3 000 часов, что вызвало положительную реакцию от бизнес-подразделений компании и привело к сокращению времени выполнения





OPTIMINING



Спасибо
за внимание!



Тукмаков Руслан

rtukmakov@systematic.ru

+7 (916) 530-79-68