



Использование BPM систем для цифровой трансформации бизнеса

Пекин Александр

Руководитель направления по бизнес-процессам,
Инвестиционный Банк «ВЕСТА»

Инвестиционный банк «ВЕСТА» (ООО)

- Учрежден в **1992** году
- Зарегистрирован Банком России в июне **1993** года
- Персонал: **140** человек
- Клиенты: крупные и средние предприятия различных отраслей и сфер деятельности, малый бизнес и частные лица
- Банк занимает **296** место по размеру капитала и **370** место по активам

Старт проекта

До начала проекта:

- АБС
- CRM
- Система электронного документооборота
- Система телефонии



Решение:



Почему ELMA BPM?

- Удобное использование и администрирование
- Простота интеграции
- Наличие графических средств разработки моделей бизнес-процесса
- Возможность минимального участия ИТ во внедрении и поддержке
- Низкая совокупная стоимость владения



Процесс внедрения

- Не разрабатываем BRD, FSD, ТЗ, спецификации
- Аналитик макетирует и автоматизирует процессы без разработчика
- Тестируем вместе с заказчиком
- Запускаем в ПЭ



Пример автоматизации

Основной процесс:

- **8** подразделений
- **2** интеграции
- Информирование клиентов по **SMS** и **e-mail**
- **23** функции
- **1** разработчик

**Реализован за 1 календарный месяц при загрузке
39% рабочего времени (7-8 рабочих дней)**

Сотрудники банка видят, что они могут существенно упростить свою работу и сами составляют задачи по улучшению процессов

Например, за последние 2,5 месяца:

- Сокращен процесс согласования ВНД на **37%**
- Сокращены общие затраты по процессу финансового мониторинга на **18%**



ВРМ – ПРОЦЕССНАЯ ШИНА



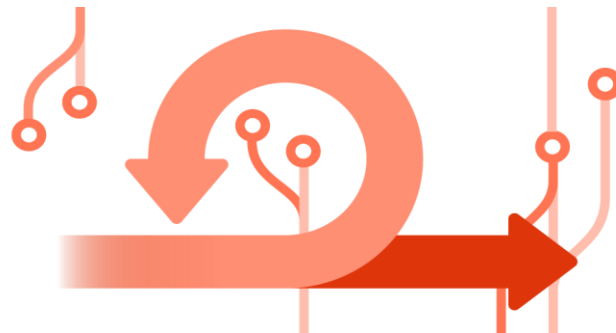
Эффективное внедрение BPMS

Чтобы получить максимум от BPMS:

- Максимально используйте базовые инструменты системы
- Используйте повторно стандартные компоненты
- Применяйте гибкие методологии внедрения

Спустя 3 месяца в ELMA, основной процесс усложнился **в 1,5 раза**:

- еженедельно добавляем новые функции
- изменяем коммуникации с клиентом
- в реальном времени видим реакции наших клиентов



Отечественное решение

Отечественная BPM :

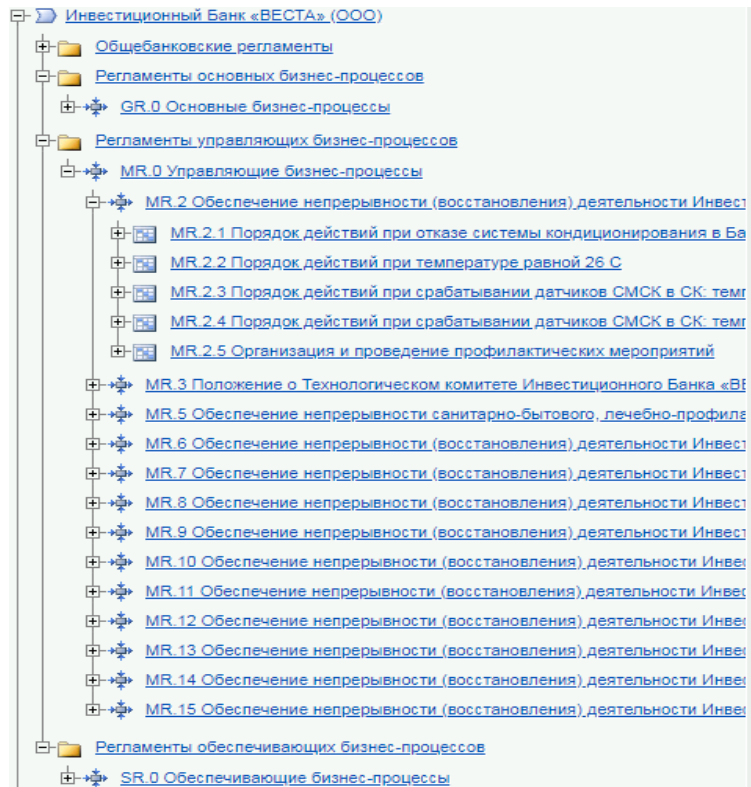
- Вендор понимает особенности отечественного бизнеса и учитывает все это в своем продукте
- Обширная база знаний
- Обучающие семинары и ролики
- Большое сообщество специалистов



Регламентация

Регламентируем в **Business Studio**:

- Графическая схема без дублирования текстом
- Настройка отчетности
- Публикация регламентов в корпоративной сети



Результаты

- **Электронный архив:** отказ от бумажного документооборота и хранилища документов
- **ЕСМ:**
 - сокращение срока согласования на **36%**
 - кол-во согласованных в срок документов увеличилось с **43% до 84%**
- **СРМ:** сокращение трудозатрат по процессам открытия счета клиента в **1,5 раза**
- **Marckswebb:**
 - чистое время на контакт с банком – **53 минуты**
 - открытие счета – **23 условных действия** со стороны клиента



Спасибо за внимание!

Вопросы?