

Ак Барс
Банк



Когда робот мешает человеку

Савосина Е.А.

Руководитель портфеля проектов ПАО «АК БАРС БАНК»

О себе

- более 10 лет работы в сфере методологии в розничном бизнесе, комплаенсе, процессном и проектном управлении
- Опыт трансформации подразделения банковских технологий
- Руководитель проектов по внедрению новых процессов и продуктов
- Построение системы работы с внутренними документами
- Постоянный спикер профильных конференций и процессному управлению и организационному развитию
- Высшее юридическое и экономическое образование



Ак Барс
Банк



**Какие процессы
выполняют роботы?**

Чего мы ждем от работа



Когда так не бывает

1. Творчество

Процесс создания нормативных документов

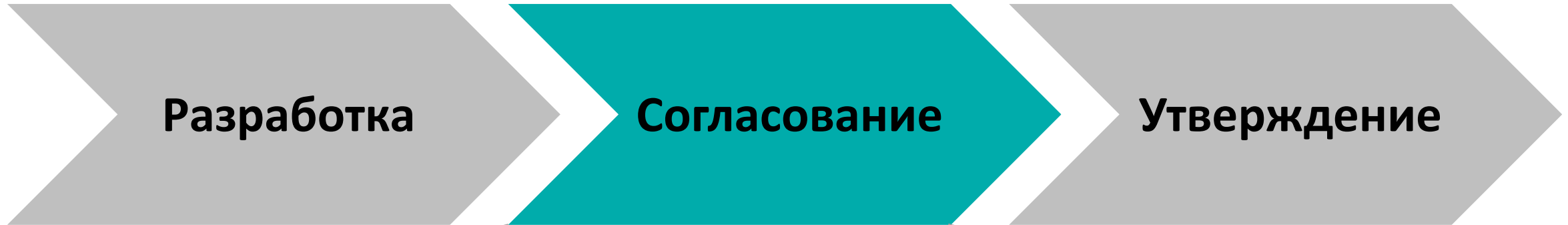
Разработка

Согласование

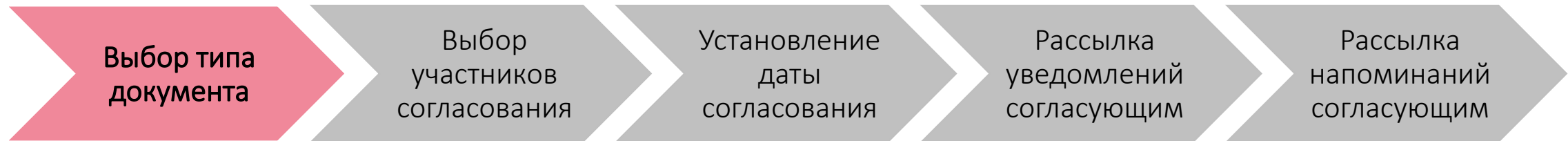
Утверждение



Где проблема

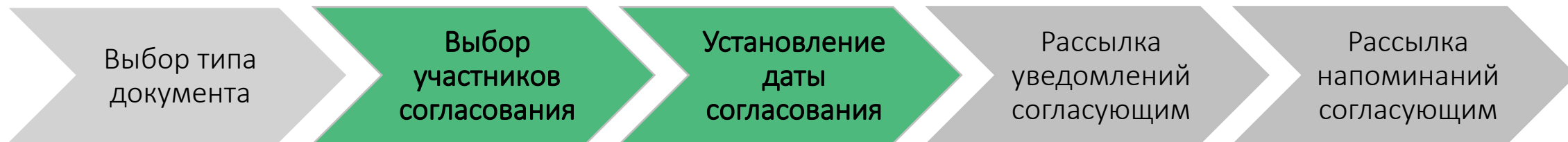


Не учли регуляторные требования



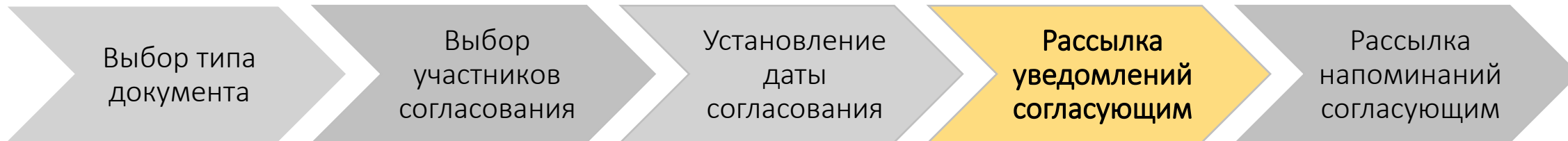
- ⦿ Робот подставляет утверждающий орган
- ⦿ Регулятор может предусматривать тип документа и согласующий орган, отличный от робота
- ⦿ ИС не позволяет изменить утверждающий орган

Робот предотвращает нарушения и помогает соблюдать правила



- ⦿ ИС позволяет добавить недостающих участников
- ⦿ ИС не позволяет удалить обязательных участников
- ⦿ Робот автоматически устанавливает срок согласования для каждого этапа согласования в соответствии с нормативным документом

Робот VS Тайм-менеджмент

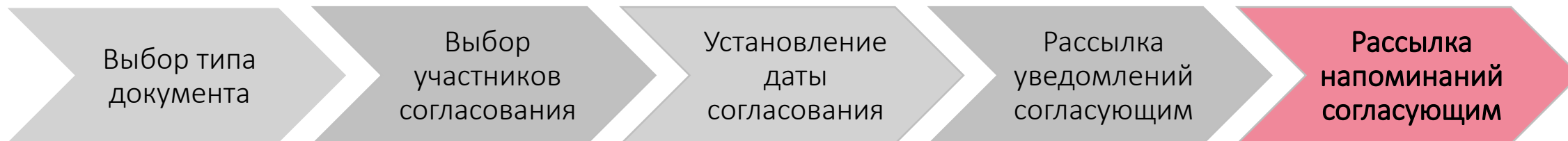


- ⦿ Робот рассылает уведомления всем участникам согласования и их замещающим

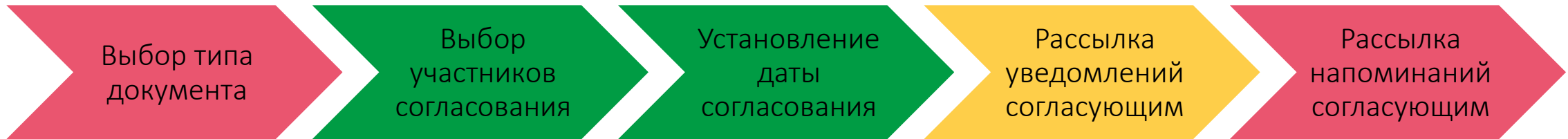


- ⦿ Уведомления приходят в момент размещения документа в базе и могут затеряться в почте

Робот настойчивый. Очень



- По КАЖДОМУ документу, который необходимо согласовать, приходит отдельное напоминание
- Напоминания приходят несколько раз в день



Чем мешает робот

- ⦿ Робот не знает требования регулятора, не учитывает специфику отдельных документов
- ⦿ Робот рассылает очень много писем-напоминаний

Как это исправить

- ⦿ Убрать робота из процесса определения утверждающего органа
- ⦿ Сформировать понятный всем график рассылки писем-напоминаний робота
- ⦿ Оптимизировать структуру писем-напоминаний

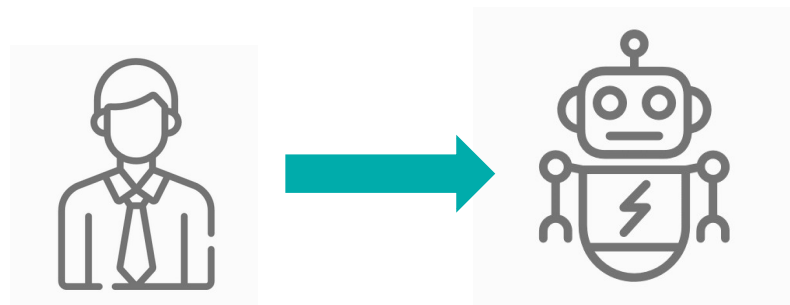
2. Дешевые процессы

Возьмем условный процесс

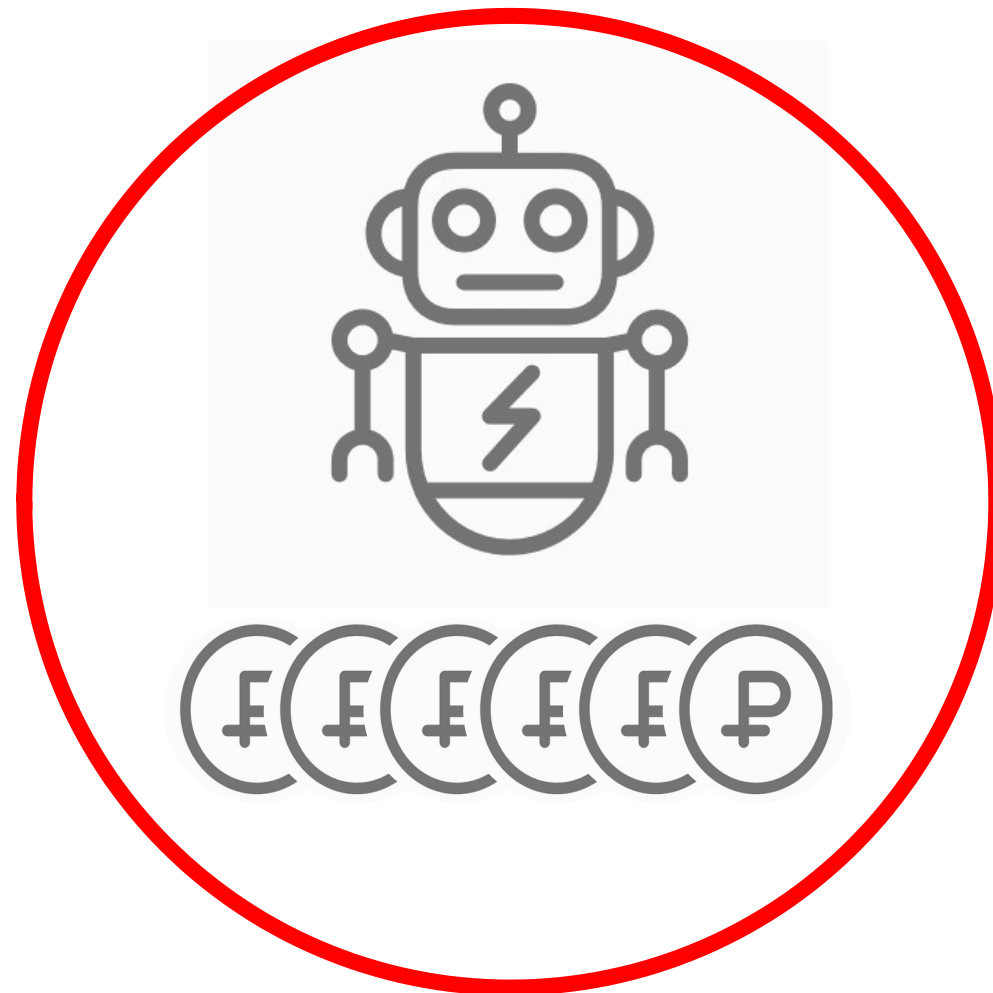


На Этапе 2 проблемы

- Рутинная работа
- Возникают ошибки персонала



Принимаем решение на основании экономики



Ак Барс
Банк



Спасибо за внимание!