

Автоматизация банковских бизнес-процессов на базе Pega. Опыт Альфа-Банка

Игорь Ермаченков – руководитель направления ЛАНИТ-Би Пи Эм

Артем Бирюков – руководитель центра компетенций Pega, Альфа-Банк



Ермаченков Игорь Сергеевич

Руководитель направления, ЛАНИТ-Би Пи Эм

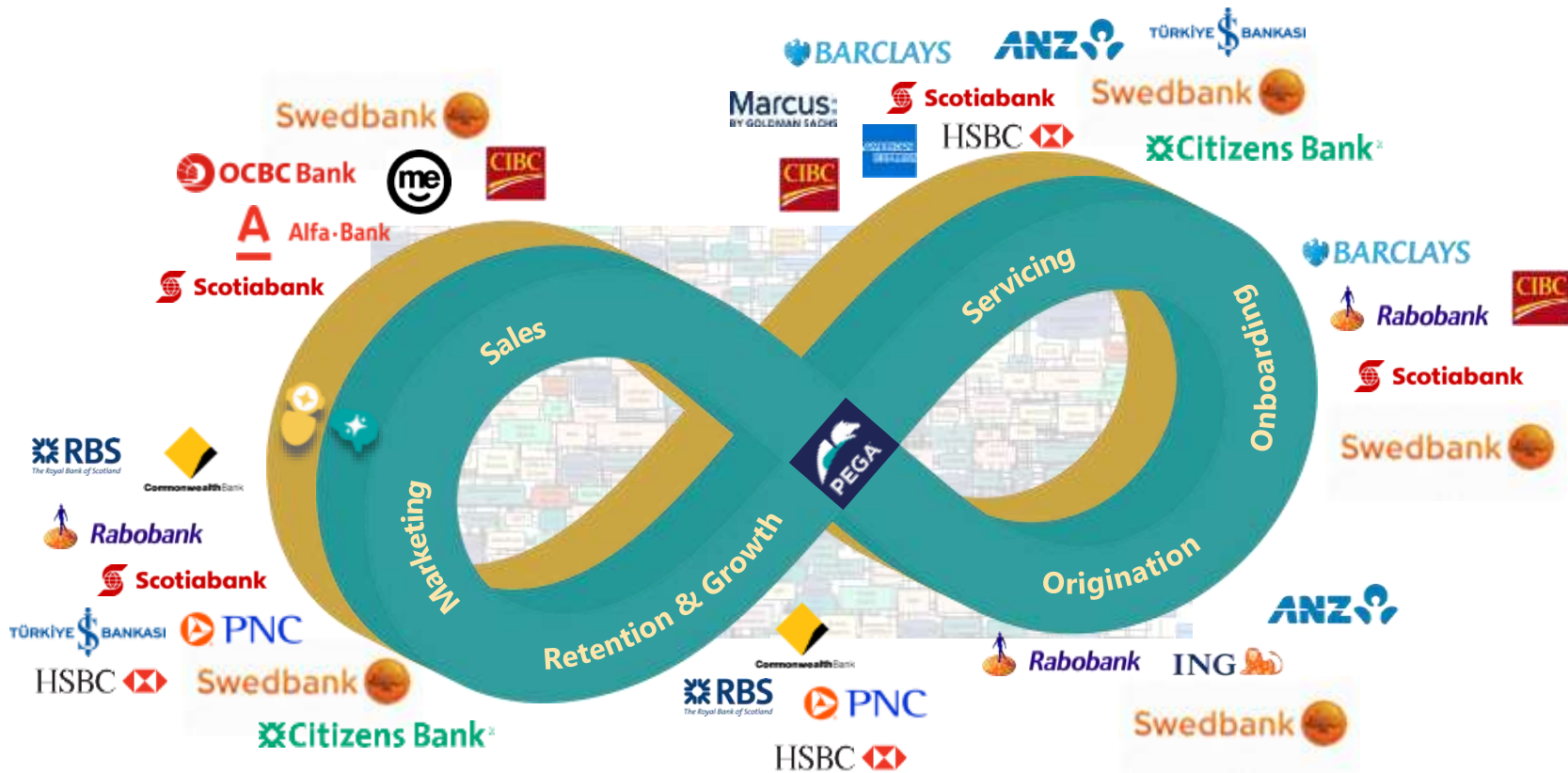
- 15 лет опыта работы в ИТ и консалтинге
- Опыт развития практик и внедрения решений на Pega, Siebel CRM, Salesforce
- iermachenkov@lanit.ru
- <https://www.linkedin.com/in/igor-ermachenkov-23434b11/>

Крупнейшие клиенты Pega



<https://www.pega.com/lang/ru/insights/resources/digital-transformation-success-stories-use-cases>

Использование Pega в финансовом секторе



Ключевые инициативы в финансовом секторе

Инициативы банков по увеличению операционной эффективности в ближайшие несколько лет.

Цифровизация ключевых бизнес-процессов

Роботизация

Искусственный интеллект

Стандартизация / реинжиниринг БП

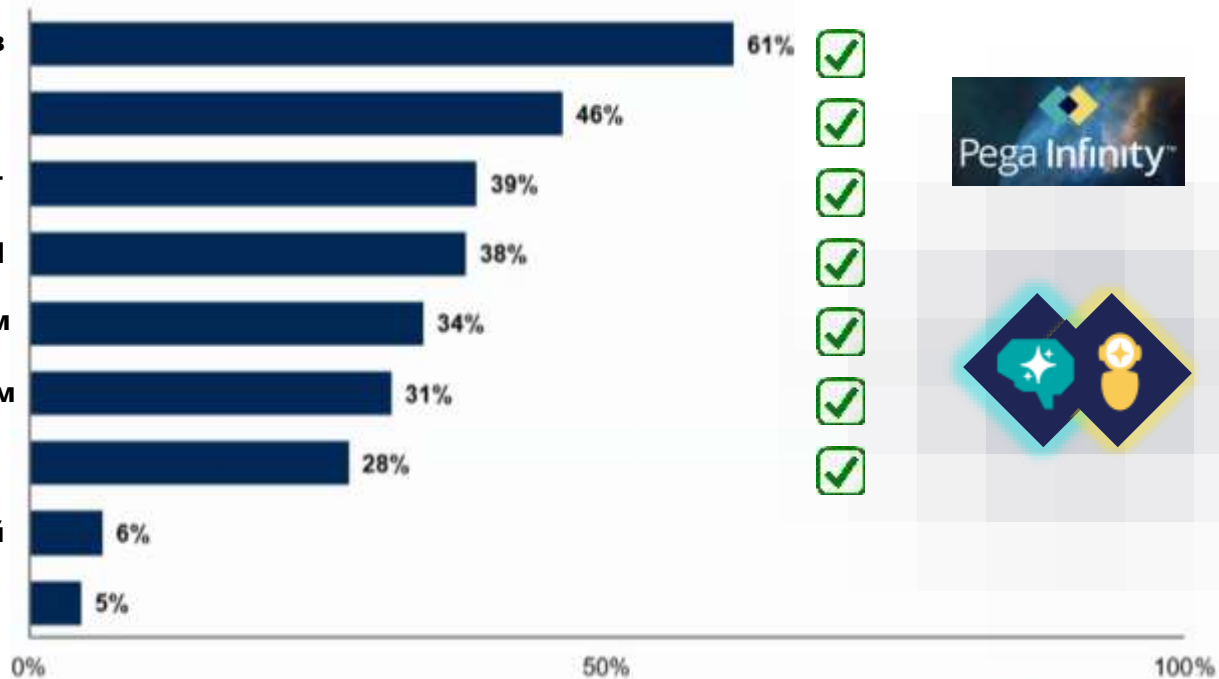
Модернизация ИТ-систем

Консолидация ИТ-систем

Системы самообслуживания

Аутсорсинг ключевых активностей

Иное



Gartner

*В % от опрошенных. Источник – Gartner 2020. Опрос CIO крупнейших банков.

Быстрый старт и уверенное развитие

Значимый результат за 90 дней, отсутствие ограничений при развитии.

- Быстрый возврат инвестиций
- 100% проектов успешны
- Новейшие ИТ-практики



Предпроект

- Требования
- Архитектура
- План / стоимость
- Бизнес-кейс

1-2 мес.



Быстрый старт и победы

- Настроены ключевые процессы, отчеты, SLA
- Взгляд на клиента 360
- Начало работы в production

2-3 мес. MVP



Кросс-процессы front / back

- Настроены сквозные процессы
- Улучшена эффективность
- Интеграции с основными источниками

3-6 мес.



Омни-канальность

- Реальные метрики по процессам
- Консистентность обслуживания по каналам
- Совершенствованная архитектура

6-9 мес.



Масштабирование

- Запуск новых продуктов и услуг
- Расширение географии
- Подключение новых бизнес-линий
- Инженерные практики и автотесты

9-15 мес.



Клиентский опыт

- Метрики по опыту клиентов, каналам, продуктам, географиям
- Прогнозирование продаж и оттока
- Следующее лучшее действие / предложение
- Высокая эффективность процессов и сотрудников

от 15 мес.



Бирюков Артем Аркадьевич

Руководитель центра компетенций Pega в Альфа-Банке

- 13 лет опыта работы в банковской сфере
- В Альфа-Банке с нуля развил центры компетенций Pega в Москве, Санкт-Петербурге и Екатеринбурге
- Главный организатор школы Alfa Factory по подготовке Pega-разработчиков в Москве, Санкт-Петербурге и Екатеринбурге
- <http://www.linkedin.com/in/artem-biriukov-b72b27113>

Использование Pega в Альфа-Банке (с 2013 г.)



Каналы

Где?

Отделения

Call-центр

Выездные менеджеры

Партнеры

Управление взаимоотношениями с клиентом

Как?

Процессы продаж

Обслуживание клиентов

Претензии

ФЛ

МБ

ФЛ

МБ

ФЛ

МБ

Продукты

Что?

Выдача кредитов РБ

РКО

Управление счетами ЮЛ

Инвест.покупка облигаций

Выдача кредитов МБ

Выдача ипотеки

Поддерживающие процессы

Политики
/правила

Комплаенс/риски

Документооборот

CRS
Отчетность по
нерезидентам

ПОД/ФТ
Сомнительные
операции

Исполнительны
е листы

Дефолты ЮЛ

Система клиентского
документооборота

Истории успеха

- **SFA**

Единый CRM для всех линий бизнеса (розничный, массовый, средний, крупный инвестиционный бизнесы)

- **Ипотека MVP**

Перевод ручного процесса с использованием Excel на Pega за 3 месяца

- **Claim CRM**

Запуск процесса через 3 месяца внутренней командой, не имевшей опыта Pega-разработки (с внешнем коучем)

Команда: - AlfaFactory

- за 5 лет «с нуля» создана команда из 120+ человек

- текучесть персонала – 5% в год

- стоимость специалиста ниже, чем на других ИТ-технологиях (Java, .Net)

Сравнение Pega и Java Open-Source

Характеристика	Pega	Java Open-Source
Единый инструмент для разработки и внедрения	Да	Нет <i>Набор разрозненных инструментов. Необходимы инвестиции в автосборку.</i>
Возможность быстрого WYSWYG проектирования экранных форм	Да	Нет <i>Только инструмент визуального проектирования workflow без привязки к бизнес логике</i>
Визуализация процессных моделей	Полная <i>BPM + Case Management.</i>	Только BPM Workflow <i>Реализация Case Management на начальном уровне.</i>
Автоматический контроль целостности приложения	Да	Нет <i>Требуются автотесты для контроля целостности UI, бизнес-логики, качества кода</i>
Применение изменений на лету	Да <i>В большинстве случаев изменения без перезагрузки.</i>	Нет <i>Требуется компиляция и перезапуск.</i>
Контроль версий исходного кода	Да	Нет <i>Требуется внешняя система контроля версий.</i>
Минимальные требования к специалистам	Универсальные Pega специалисты <i>UI, бизнес-логика, интеграции</i>	Требуются команда из специализированных разработчиков <i>Общие: Java Senior/Mid level, Javascript, Spring, iBatis. Специфические: Camunda Framework: BPMN, CMM, DMN</i>
Встроенный механизм создания dashboard-ов и отчетов.	Да	Нет <i>Механизм настройки отчетов требует доработки.</i>
Возможность полного Unit тестирования	Частично <i>Требуются доработка платформы</i>	Да
Автоматический мониторинг производительности и здоровья системы	Да	Нет <i>Требуются подключение специализированных систем и разработка/настройка собственного специфичного для процессов мониторинга.</i>
Наличие готовых специалистов	120 внутренних + 100 внешних (6 аккредитованных партнера)	1+ поставщик в выбранной технологии
ВЫВОДЫ	Подходит для разработки сложных процессов	Требуются пилотирование на простых независимых процессах с низкой критичностью

Pega vs. Java Open-Source: специалисты

Java Open-Source:

Минимум 3 специалиста:

- разработчик Camunda BPM Java based
- разработчик фронт-энд приложений (JS)
- системные архитекторы по интеграции (Modeler)

Pega Platform:

- 1 специалист (Pega ... System Architect /Senior System Architect/Lead System Architect)

Спасибо за внимание!

- Игорь Ермаченков
- IErmachenkov@lanit.ru
- +7(926)210-40-82