



Роботизация в Алмазэргиэнбанке: от рутины к автоматизации

Опыт отдела автоматизации рутинных операций ДОР



Заровняев Борис Александрович
Технолог, ОАРО ДОР





Команда и текущий масштаб задачи

- Отдел из 4 человек, 2 из которых — разработчики RPA.
- Покрытие: 18 подразделений банка.



Самый крупный заказчик

ДОР:

81 робот,

854 часа



Почему начали:



Трудозатраты

на повторяющиеся -
рутинные операции:
ввод данных,
перенос данных
выгрузка и сверка отчетов



Ошибки

человеческий фактор
отсутствие автоматизации
процесса
Дороговизна классической
автоматизации/интеграции



Потери

потери времени
сотрудников на ожидание
выполнения стандартных
процедур которые
запускаются человеком



Когда начали:



Создали отдел



Анализ и разработка



Оркестратор



Оптимизация и развитие



... OCR AI LLM

- Сентябрь 2021 - 1 FTE, 5 первых процессов совместно с SL Soft
- 2022 год обучение, развитие
- 2023 год развернули оркестратор
- на конец 2023 года 60 процессов
- Май 2024 масштабное обучение сотрудников
- На 01.01.2025 120 процессов, постоянная оптимизация, рефакторинг роботов и т.п.
- 2025 год + 1 FTE, бэк лог +-200 процессов



Как работает Платформа:

- Централизованное управление роботами;
- Готовые модули для типовых операций;
- Роли доступа + логирование действий;
- Легкая степень внедрения;
- Возможность работы с любыми сайтами;



От идеи к массовому внедрению: как мы вдохновляли банк

В мае 2024 года совместно с экспертами Robin провели "образовательный штурм":

- Обучили 54 сотрудников из разных подразделений создавать простых роботов

- 71 сотрудника управлению проектами.

- Провели 5 дней с показательными кейсами автоматизации

Результат:

Большинство подразделений сразу подали заявки на пилотные проекты по роботизации их задач

Появились "чемпионы автоматизации" в разных подразделениях



Формирование бэклога: от 200 идей к реализации

Как мы собрали 200+ задач для автоматизации?

- Совместный аудит с экспертами Robin;
- 2 недели интенсивных интервью в подразделениях;
- Картирование процессов с сотрудниками на местах;

Критерии отбора процессов:

- Высокая рутинность;
- Четкие регламенты;
- Потенциал экономии >10 часов/месяц;

Итог: в мае 2024 года собрали 250+ процессов с потенциалом на 1800+ часов



Работа с заказчиками: прозрачность и управление ожиданиями

“Портал поддержки пользователей” как единая точка входа:

- Прозрачный трекинг статусов;
- Автоматические уведомления;
- История изменений;

Регламент коммуникации:

- Помощь в формировании тех. Карты;
- Личное общение для регулирования процессов;

Типовые сложности:

- Изменение интерфейсов на ресурсах;
- Ошибки оркестратора при обновлениях;



Честно о сложностях: как мы их преодолеваем

Основные проблемы:

- Слетают роботы при обновлении ПО на которых они написаны;
- Ошибки оркестратора при изменении среды;
- Завышенные ожидания заказчиков;

Наши решения:

- Регрессионное тестирование после каждого обновления;
- Резервные контуры для критичных процессов;
- Чек-лист "реанимации" робота;

Система мониторинга



Мы разработали и визуализировали систему мониторинга наших роботов

- В реальном времени;
- Критичные и важные;
- Оповещение заказчиков о каждом; успешном/неуспешном завершении процессов;



Кейсы автоматизации

Топ-3 работа по критичности для Клиентов и нагрузке на сотрудников

1. Стоп-листы

Обеспечивает файловый обмен в рамках транспортного проекта Банка

2. ЧДП и ПДП

Частичное и полное досрочное гашение кредитов без участия БЭК офиса

3. Сверка клиентов со списками ПДЛ

Проверка всех клиентов по спискам ПДЛ, составление единого отчета для СФМ



Ключевые моменты для ТЗ

К процессам предъявляются следующие требования:

- Процесс должен быть регулярным, время запуска должно быть четко определено;
- Действия и результаты действий в процессе должны быть шаблонными;
- Процесс должен соответствовать требованиям информационной безопасности;

Параметры для описания ТЗ

- Трудоемкость в минутах (так мы считаем эффект);
- Календарь повторений;
- Заказчик, тестировщик, приемщик;
- Критерии работоспособности;

Спасибо за внимание!



Заровняев Б.А
Технолог, ОАРО ДОР

Email
ba.zarovnyaev@albank.ru