



Автоматизация процесса **доставки**



Палагнюк Сергей,
Руководитель проекта



Тамошкин Максим,
Владелец процесса



Михайлова Екатерина,
Руководитель бизнес-
процесса

Онбординг новых
клиентов



Выход в города без
присутствия банка

Отток клиентов из-за недоступности
дистанционных услуг в период пандемии

Ручные операции

40

МИНУТ НА 1 ЗАЯВКУ

1. Сбор заявок на доставку
2. Создание проводки
3. Создание продуктовой заявки
4. Подготовка пакета документов
5. Отправка заявки и документов партнеру
6. Проверка получения заявок
7. Получение документов от партнеров
8. Верификация документов
9. Активация карты
10. Загрузка фото
11. Получение оригиналов документов

Цель — автоматизация процесса от получения заявки на доставку до активации полученной клиентом карты.

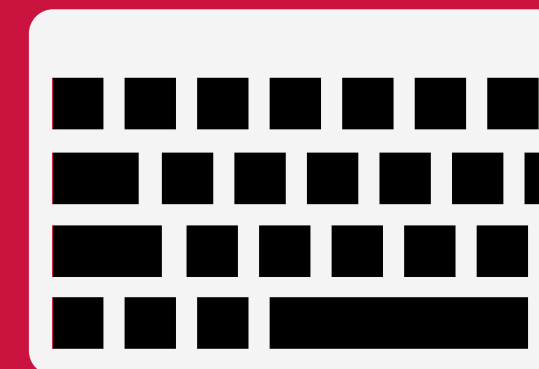
Задачи

Создание нового бизнес-процесса доставки

Увеличение числа доставок без увеличения числа сотрудников

Минимизация человеческого фактора

Ускорение процесса подготовки и постобработки документов на доставку с 40 минут (вручную) до 5 минут (системой)



Нет компетенций

Не выстроен и не
согласован бизнес-процесс

Нет актуальной и полной
документации систем для
интеграции



Одновременно
существовал ручной и
автоматизированный
процесс

Текущие процессы
документооборота
не ориентированы на
дистанционные каналы
(не в БТП)



География команды: от Алма-Аты до Варшавы

Полностью удаленная команда

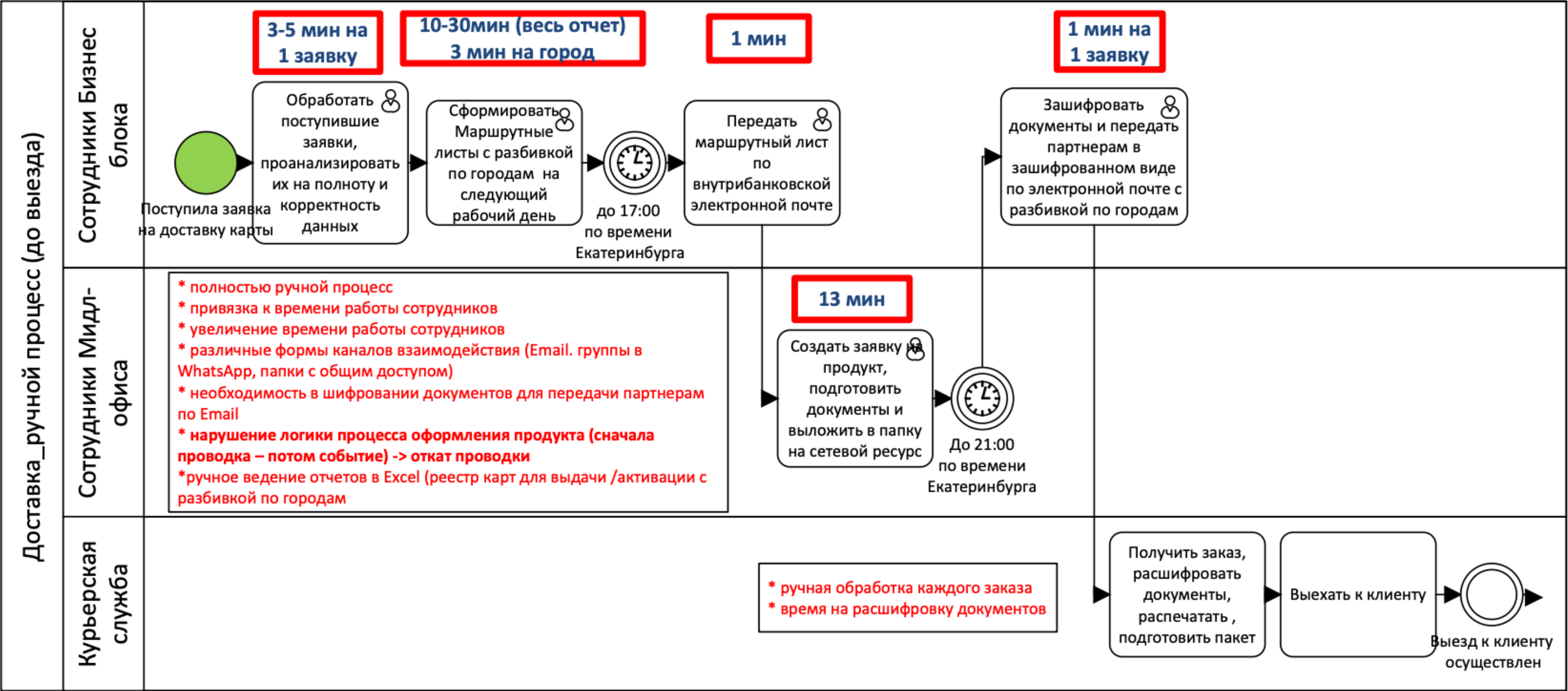
Разные часовые пояса позволяют вносить изменения после окончания рабочего дня в Екатеринбурге, если необходим даунтайм (например, инфраструктурные работы)

Совместная работа с командами: сайта, мобильного банка, клиентских сервисов (CRM) и транзакционного бизнеса/дебетовой карты

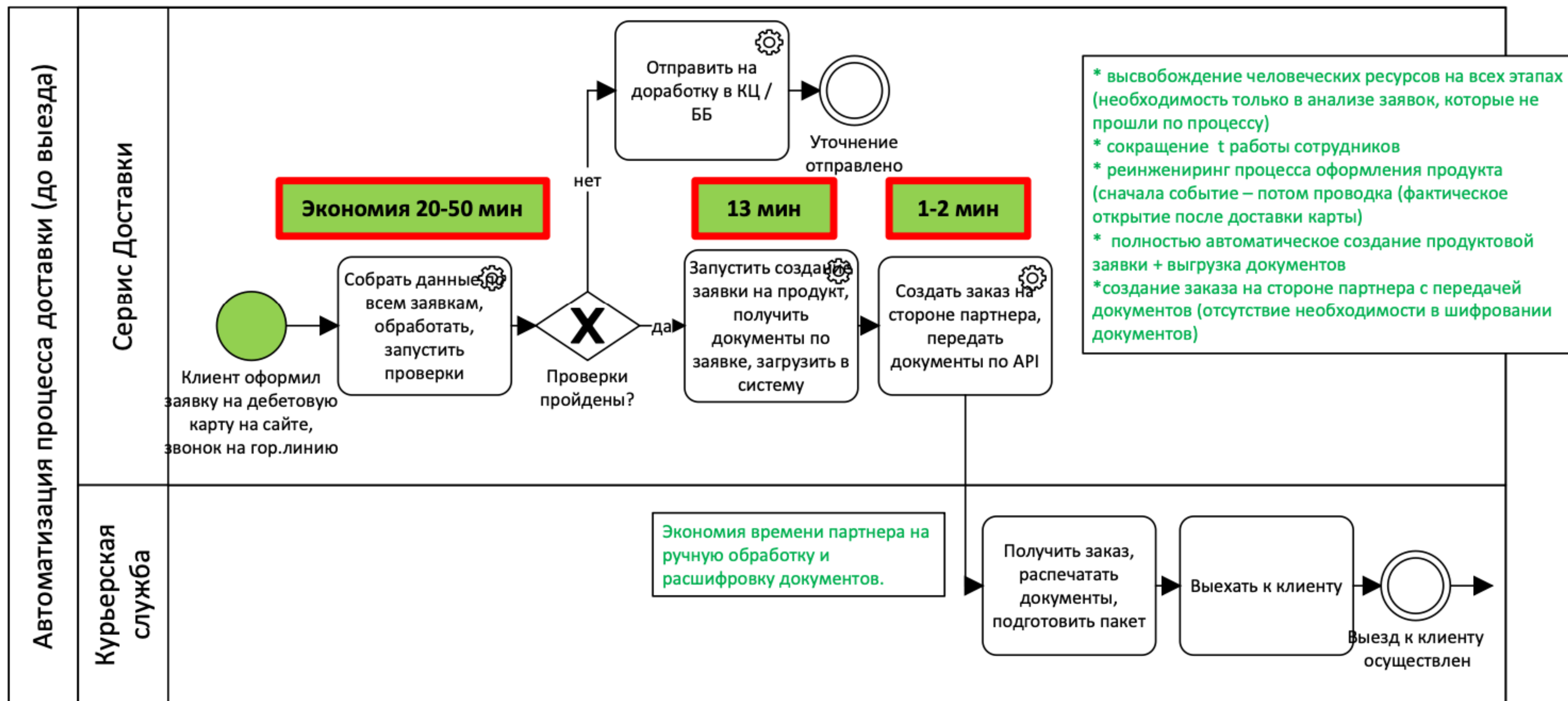


Екатеринбург
Варшава
Алма-Ата
Питер
Брест
Минск
Киев
Челябинск
Чебоксары
Уфа
Волгоград
Самара
Москва

Было
до выезда

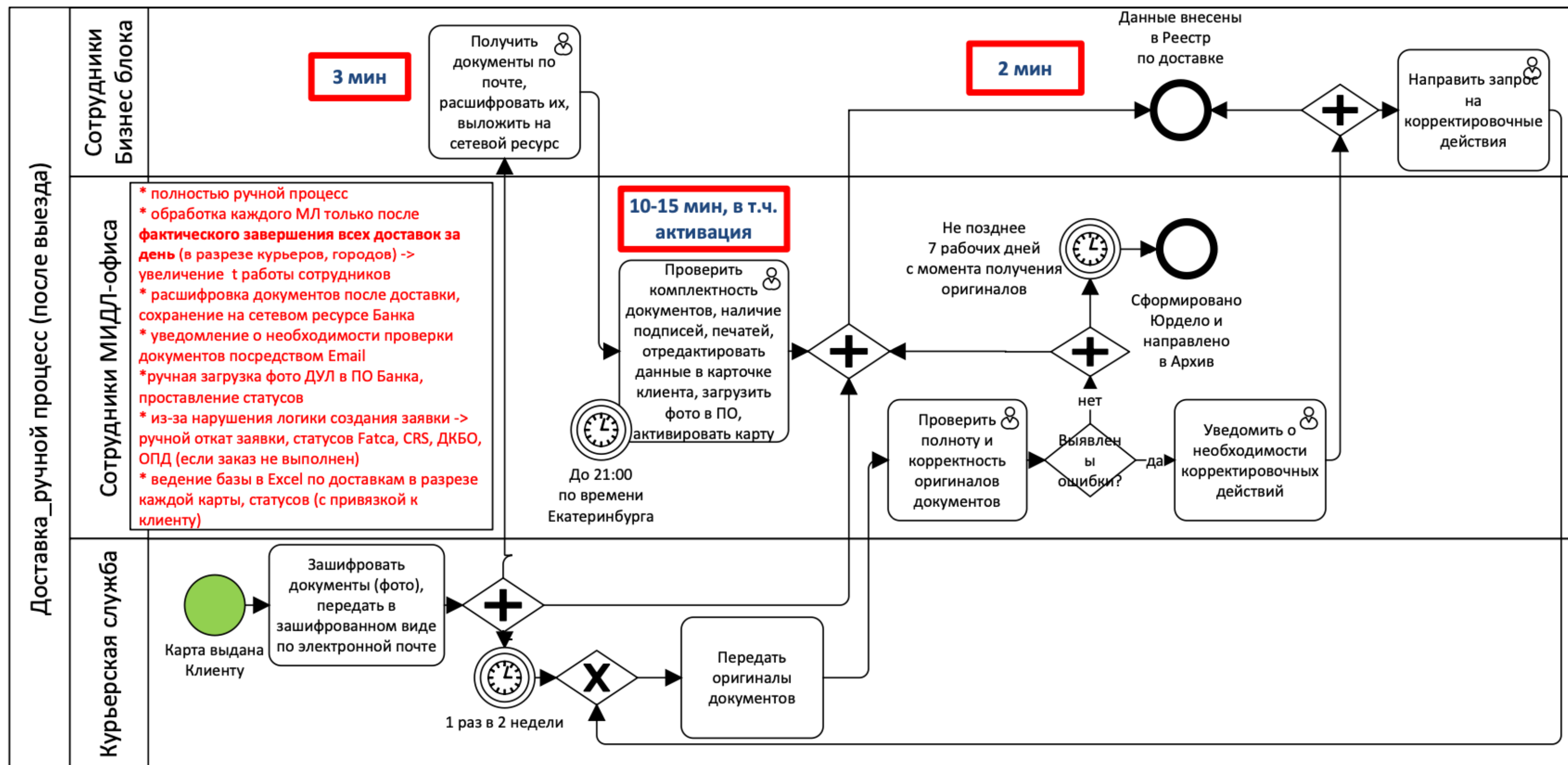


Стало до выезда



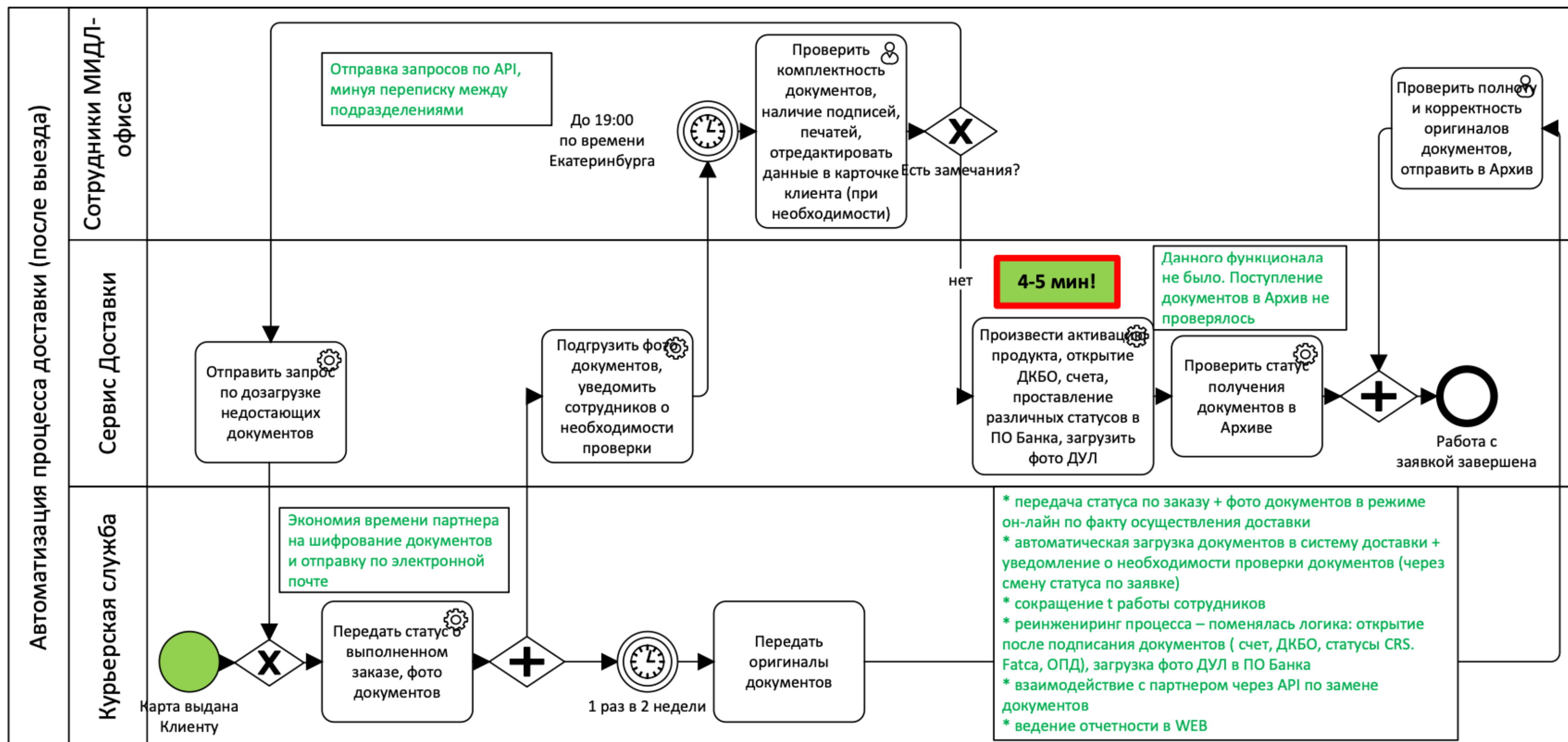
Было

после выезда



Стало

после выезда





Сбор заявок на доставку по всем
источникам

Проверка заявок на корректность
и полноту информации

Проверка клиентов и возможность
открывать клиенту счета и выдавать карты

Формирование и выгрузка отчета (маршрутного листа)
партнеров, оказывающих курьерские услуги, городов,
продуктов и дат

ИЮНЬ 2021

1

РЕЛИЗ

Сбор клиентских данных, репликация
данных в учетных банковских системах

ОКТЯБРЬ 2021

2

РЕЛИЗ

Привязка карты к доставке

Формирование соглашений и договоров

Формирование печатных форм и передача их партнерам

Интеграция с партнерами их системами и их бизнес-
процессами

Выгрузка фото подписанных документов и фото клиента в веб-
интерфейс, с возможностью верификации сотрудником мидл-офиса

Активация карты, произведение
репликации данных о карте и счете в
банковских системах

Подключение услуг (сервис
sms информирования,
Интернет-банк)

Сохранение актуального
фото клиента в CRM систему

ЯНВАРЬ 2022

3

РЕЛИЗ

 **УБРиР**

ORACLE®

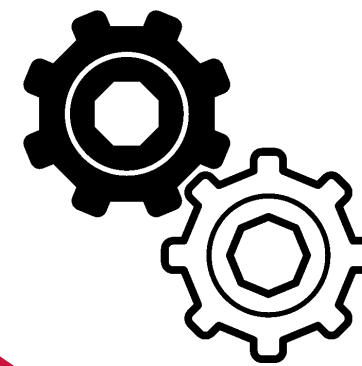
Интеграция с 4
системами банка

 **kubernetes**

Упрощение развертывания,
масштабирования и
сопровождения сервисов



Интеграция с 3 партнерами
Интеграция с сервисами
почты и SMS
WEB интерфейс для
сотрудников и
администраторов
Telegram bot



 **camunda**

Оркестрация
19 микросервисов

 **kafka**

Отказ от прямой интеграции
с банковскими системами

Dashboard » Processes » UbrDeliveryPushNewProcess : Runtime

Definition Version:

1

Version Tag:

null

Definition ID:

5ca8e703-a473-11ec-9d2c-a2d57b95...

Definition Key:

UbrDeliveryPushNewProcess

Definition Name:

null

History Time To Live:

null

Tenant ID:

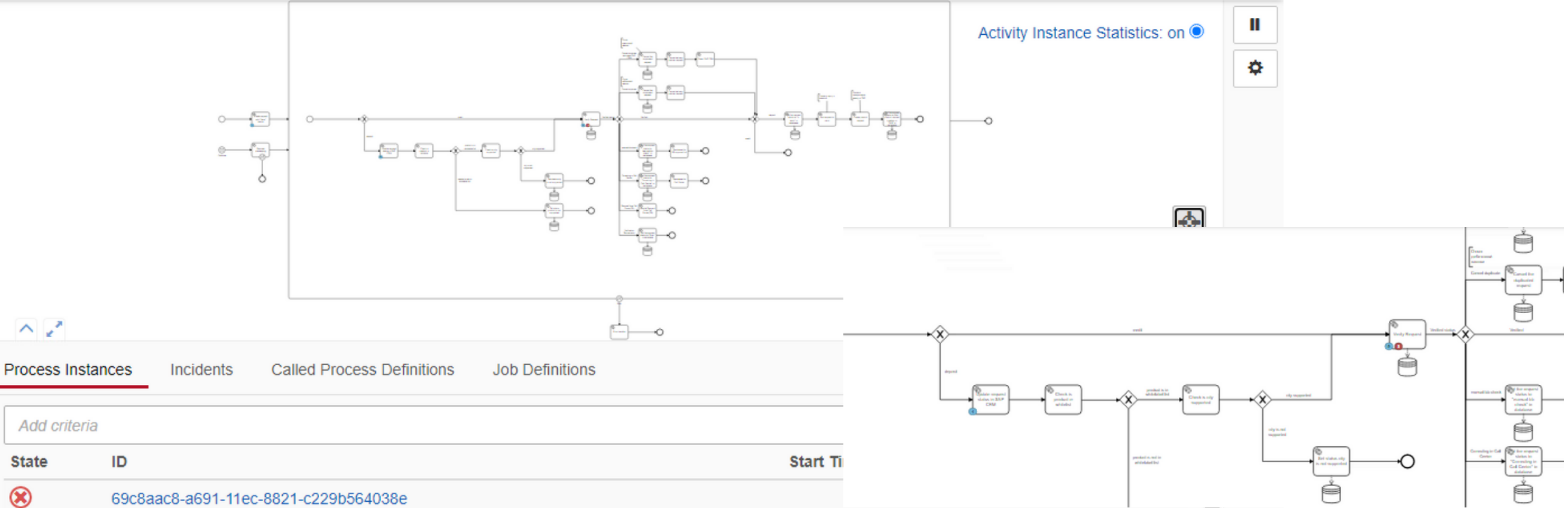
null

Deployment ID:

5c5b8a51-a473-11ec-9d2c-a2d57b95...

Instances Running:

- current version: 19
- all versions: 19



Process Instances

Incidents

Called Process Definitions

Job Definitions

Add criteria

State	ID	Start Ti
❌	69c8aac8-a691-11ec-8821-c229b564038e	
❌	69c8d1db-a691-11ec-8821-c229b564038e	
❌	9bd2fcf1-a784-11ec-8821-c229b564038e	
✅	bcf79cc4-a998-11ec-8352-c229b564038e	
✅	bcf8872e-a998-11ec-8352-c229b564038e	
✅	bcf9bfb3-a998-11ec-8352-c229b564038e	

Date and Time displayed in local timezone: Europe/Moscow

Right Now



Running Process Instances



Open Incidents



Open Human Tasks

Deployed

Process Definitions

1

Decision Definitions

0

Case Definitions

0

Deployments

1

8

МИНУТ НА 1 ЗАЯВКУ ОТ
СОЗДАНИЯ ДО АКТИВАЦИИ
(С РУЧНОЙ
ВЕРИФИКАЦИЕЙ)

700+

ЗАЯВОК В ДЕНЬ В ПИК
НАГРУЗКИ

111

ГОРОДОВ ДОСТАВКИ
42 БЕЗ ОФИСОВ

0

НОВЫХ СОТРУДНИКОВ

Увеличилась скорость и гибкость доставки

Уменьшилось число ошибок

Выросла удовлетворенность клиентов

Появилась возможность работать в городах
без офисов присутствия банка

Интеграция по API с любым партнером

Несколько партнеров дают гибкость в
переговорах и дополнительную страховку

2021

**КАЧЕСТВЕННЫЕ
ИЗМЕНЕНИЯ**



Автоматизация доставки кредитных продуктов

Активация за 30-60 минут от вручения карты

Сокращение пакета документов при доставке

Отправка уведомлений клиентам и сотрудникам

Доставка дебетовой карты из мобильного приложения

Проведение пилота по запуску своей курьерской службы

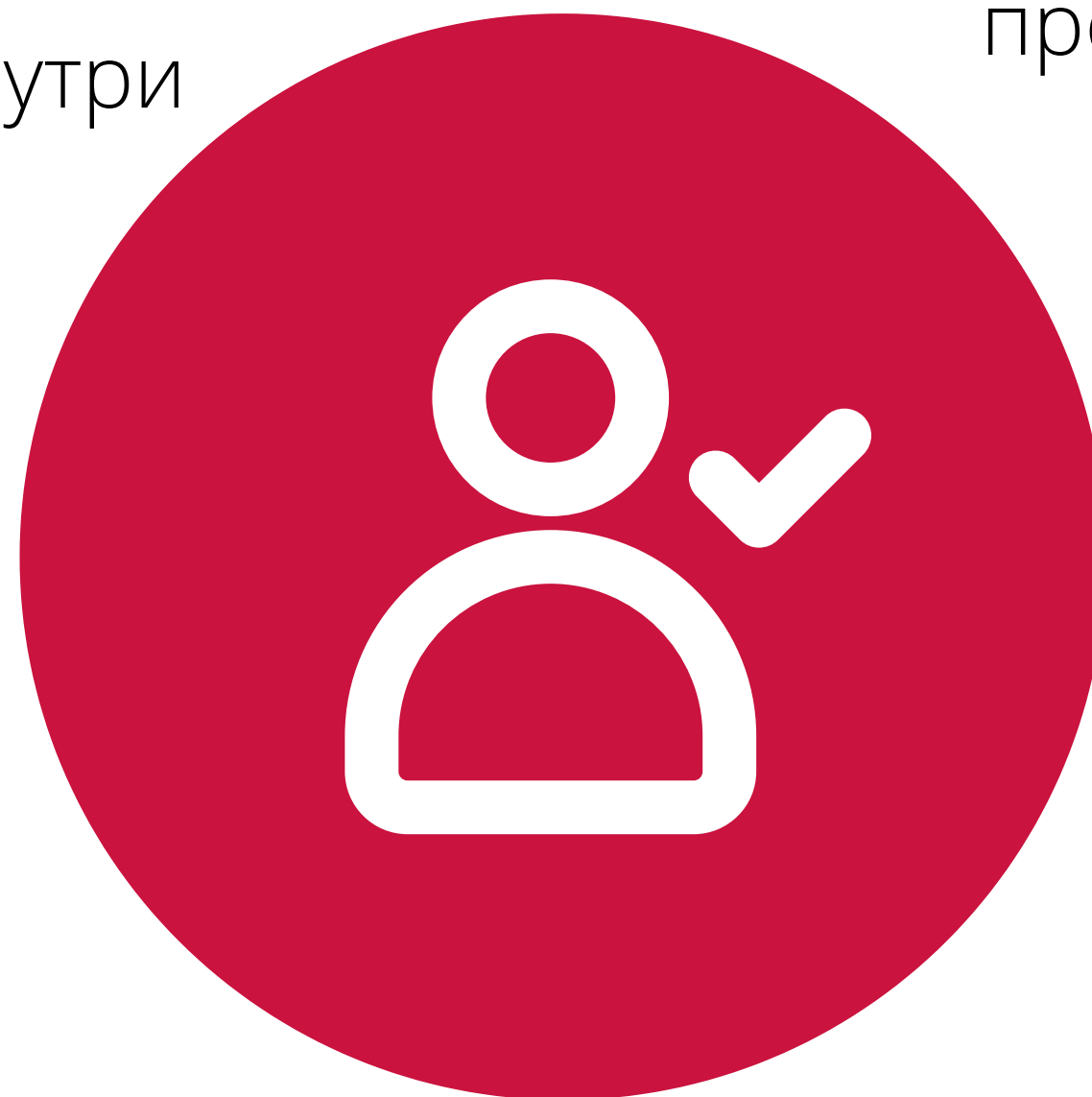




Дели на релизы — не жди
окончательной аналитики всего
процесса. Мир слишком изменчив!

Нет своих компетенций —
найми аутстаф, НО параллельно
формируя компетенцию внутри
организации

Описание процесса с
потокм данных,
согласованное по всем
входам и выходам



Ключевые компетенции,
которые должны быть на старте
проекта: Процессный аналитик
и Системный аналитик

Перед реализацией
технического решения,
необходимо его
верифицировать