

Робот, способный заменить банковский отдел

Автоматизация обработки исходящей корреспонденции банка

Краткое описание

RPA-эксперты Sibedge создали робота, который обрабатывает исходящую корреспонденцию банка вместо сотрудников.

Команда

Менеджер проектов — 1
 RPA-специалист — 1
 Аналитик — 1

Продолжительность

9 месяцев

Технологии

 UiPath

Индустрия

Финансовые
 технологии

О клиенте

Почта Банк — российский банк, созданный компаниями Почта России и ВТБ. Входит в ТОП-2 крупнейших игроков в сегменте POS-кредитования. По итогам 2018 года банк открыл 18 000 точек обслуживания в 83 регионах России. Клиентская база превышает 10 000 000 человек.

Задача

Как и в любой финансовой организации бизнес-процессы Почта Банка тесно завязаны на бумажной корреспонденции. Ежедневно банк рассылает тысячи писем своим клиентам. Перед отправкой эти письма нужно правильным образом обработать и зарегистрировать во внутренней системе документооборота:

- зафиксировать адресата, адресанта, исполнителей и дату создания письма;
- нанести на документ регистрационный номер и дату отправки;
- отсканировать документ и внести все данные в цифровую карточку.

В многочисленных офисах банка эту рутинную работу выполняли отделы из четырёх сотрудников. Чтобы разгрузить людей, ускорить процесс и сократить количество допускаемых ошибок, руководство решило автоматизировать процесс регистрации писем. RPA-разработчиков в IT-департаменте банка не было, поэтому заказчик обратился к экспертам Sibedge.

Решение

Разработка системы автоматизации происходила в несколько итераций. Изначально роботизировать обработку корреспонденции планировалось с помощью настройки шаблонов Microsoft Word и сбора нужных данных до момента подписания и нанесения печатей на документы. Но этот способ оказался крайне неудобным, ведь в письма постоянно вносились правки, из-за чего данные теряли актуальность. От идеи пришлось отказаться.

Вторая попытка была предпринята после проведения исследований в области распознавания печатного текста. Тщательно подбирались настройка, а робот обучался на сканах документов разного качества. В итоге система успешно распознавала 100% тестовых документов, лишние данные при этом отбрасывались. На этапе внедрения оказалось, что шаблонов документов гораздо больше, чем предполагалось изначально. Робот не работал в полном объеме. Нужен был принципиально иной подход.

Третьей итерацией стало создание веб-приложения, для оформления сотрудниками банка исходящих документов по заданным правилам. К каждому письму прикреплялся уникальный QR-код, являющийся ссылкой на карточку, автоматически сформированную в системе документооборота. В новой системе после внесения любых изменений в документ нужно всего лишь отсканировать его QR-код и нужные данные будут автоматически добавлены в цифровую карточку.

Результат

Разработка RPA-системы велась полностью на оборудовании банка. Решение было экспериментально внедрено в одном из филиалов банка, где RPA-эксперты оборудовали рабочее место для робота. По результатам внедрения автоматизированной системы можно сделать следующие выводы:

- робот обрабатывает письма минимум в 4 раза быстрее человека;
- для поддержки робота нужен всего один сотрудник, а не целый отдел;
- скорости внутренних-бизнес процессов значительно возросли;
- количество ошибок при обработке документов сократилось.

Над проектом на протяжении 9 месяцев работали трое специалистов Sibedge. Заказчик остался очень доволен результатами, ведь роботизация позволила освободить от рутины множество сотрудников и сократить издержки. На сегодняшний день система внедряется в остальных офисах Почта Банка.