

# Робот, способный заменить банковский отдел

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

## О проекте

**№2**

в сегменте  
POS-  
кредитования

**13,4млн**

человек в  
клиентской базе

**19 000**

точек обслуживания  
в 83 регионах  
России

Почта Банк — универсальный розничный банк, созданный в 2016 году группой ВТБ и Почтой России.

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.

## Задача

В многочисленных офисах банка 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.



### Индустрия

Финансовые технологии

### Страна

Россия

### Ключевые моменты

- оптимизировали и ускорили бизнес-процессы банка;
- освободили сотрудников от рутинной работы;
- сократили издержки и количество ошибок.

### Команда

1 — RPA-специалист

1 — Аналитик

1 — Менеджер проектов

### Продолжительность

9 месяцев

### Технологии

UiPath

## \ Подход

Работа с клиентом строилась на следующих принципах:



Качественная коммуникация



Прозрачность процессов



Высокая производительность



Высокий уровень доверия

## \ Решение

Разработка системы автоматизации происходила в несколько итераций.

### Итерация № 1

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.

### Итерация № 2

Вторая попытка была предпринята после проведения исследований в области распознавания печатного текста. Тщательно подбирались настройки, 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.

### Итерация № 3

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 данные будут автоматически добавлены в цифровую карточку.

## \ Результат

Разработка RPA-системы велась полностью на оборудовании банка. Решение было экспериментально внедрено в одном из филиалов, 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.

**contacts@sibedge.com**

### **United States**

10362 Leola Ct # 1  
Cupertino, CA 95014

### **Australia**

1/237 Stirling Hwy,  
Claremont, 6010

### **Russia**

Tomsk  
75 Pushkina Street

Moscow  
10 Bolshaja Tulskaia  
Street