

PROCESS MINING В РОСБАНК

Первые результаты

**БУДУЩЕЕ—
ЭТО ВЫ**  **РОСБАНК**

SOCIETE GENERALE GROUP

PROCESS MINING – ЧТО ЭТО ТАКОЕ?



© 2016

Process Mining

Data Science in Action

Authors: **van der Aalst, Wil**

**В НАСТОЯЩИЙ МОМЕНТ В ТRENDE
НАХОДЯТСЯ ЛЮБЫЕ ПОДХОДЫ С
ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИСКУССТВЕННОГО
ИНТЕЛЛЕКТА.**

Причины:

- Накопленные в электронном виде данные
- Бурное развитие инфраструктуры и ПО

**PROCESS MINING – ЭТО ГЛУБИННЫЙ
АНАЛИЗ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ
ОРГАНИЗАЦИИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ
СТРОГО НАУЧНЫХ ПОДХОДОВ.**

СФЕРЫ ПРИМЕНЕНИЯ PROCESS MINING



Работа с
клиентами



Кредитный
конвейер



Call-центр



Логистика



Техобслуживание
и ремонт



Доставка



Robotic process
automation



Техническая
поддержка

PROCESS MINING В РОСБАНК ДОМ



КОНТРАГЕНТ:
BASEGROUP LABS

ПЛАТФОРМА:
LOGINOM



РЕЗУЛЬТАТЫ. ПУТИ ПРОЦЕССА

Группа путей	Кол. процессов (id)	Ср. Длина слова процесса	Вариация Факт. Длит. Процесса
Grand Total	223 187	16	1,64
AD	32 538	2	2,02
BCED	12 907	5	2,48
BD	8 855	2	13,54
ABCED	8 053	6	2,23
ABCJK	7 183	6	1,18
ABCHF	6 836	6	2,30
BCJMK	5 223	6	1,08
BCF	5 108	4	1,14
BCJK	3 986	5	1,13
ACF	3 811	4	4,82



Справочник букв	
Клиент найден	A
Передать в процессинг	B
Процессинг DC: проверка	C
Отказ клиента до принятия	D
Приостановка: запрошена	E
Отказ Банка	F
Доработка: возврат	G

ВЫВОДЫ/ ОБЩАЯ МЫСЛЬ

СУЩЕСТВУЕТ ОКОЛО 15 000 УНИКАЛЬНЫХ ПУТЕЙ КЛИЕНТА!

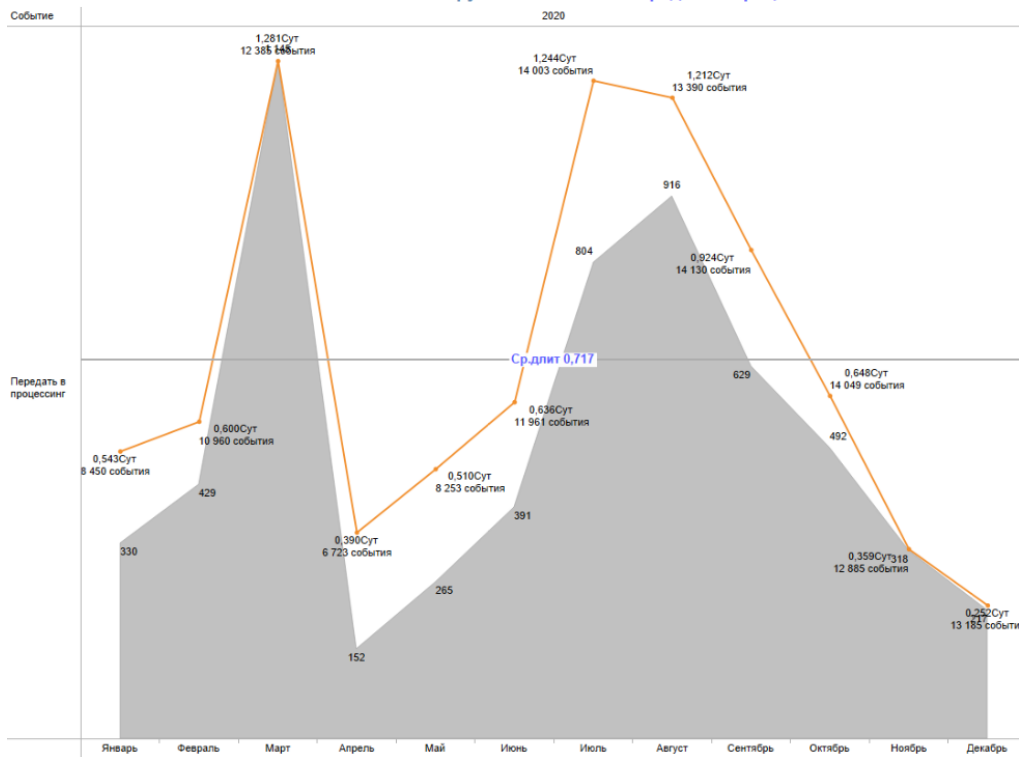
Уникальность увеличивает время процесса и затраты на него

РЕЗУЛЬТАТЫ. ОТКАЗЫ, АКЦИИ И ЗАЦИКЛИВАНИЯ

	Результаты исследования	Предложение
	<p>Медианная длительность отказов клиента ещё ДО вынесения решения в несколько раз меньше медианной длительности одобрения</p>	<p>Подвинуть границу срока принятия решения, увеличив воронку продаж</p>
	<p>Наличие или отсутствие в Кредитном Деле маркетинговых предложений существенным образом влияет на вероятность выдачи.</p> <ul style="list-style-type: none">• Без акций – 5%• BiWeekly – 40%• Назначь свою ставку – 34%	<p>Корректировка продуктовой Линейки и маркетинговых предложений</p>
	<p>Зацикленность паттернов процесса – порой достигает трети от длины пути. Например, цикл :</p> <p>Процессинг <<<>> Запрошена доп. инфо</p>	<p>Изменить процедуру формирования клиентского досье. Если убрать все повторы событий, то для клиента можно ускорить процесс в 2,33 раза, при уменьшении совокупных трудозатрат в 2,18 раза</p>

РЕЗУЛЬТАТЫ. НАГРУЗКА

Нагрузка на событие "Передать в процессинг"



ВЫВОДЫ/ ОБЩАЯ МЫСЛЬ

КОЛИЧЕСТВО ПЕРСОНАЛА НЕ ИМЕЕТ РЕАКТИВНОГО ЗАПАСА МОЩНОСТИ.

Увеличение числа одновременно обрабатываемых процессов приводит к такому же возрастанию длительности обработки

РЕЗУЛЬТАТЫ. ВЛИЯНИЕ ЛОКАЛЬНЫХ ПАРАМЕТРОВ



ВЫВОДЫ/ ОБЩАЯ МЫСЛЬ

**НИКАКОЙ ОТДЕЛЬНО ВЗЯТЫЙ ПАРАМЕТР НЕ ВЛИЯЕТ
НА ВЕРОЯТНОСТЬ УСПЕШНОГО ЗАВЕРШЕНИЯ
ПРОЦЕССА**

Корреляции не обнаружены

РЕЗУЛЬТАТЫ. ЧТО ДАЛЬШЕ?



ИСПОЛЬЗОВАТЬ ПОЛНЫЙ ПРОГРАММНЫЙ СТЕК РЕШЕНИЯ ПО PROCESS MINING (НА ПЛАТФОРМЕ LOGINOM) ДЛЯ:

- ETL
- Мониторинг, PUSH и Alarm сообщений
- Формирование регулярной отчётности
- Подготовки данных для последующего анализа в других инструментах (Tableau, Excel, прочих BI платформах)



BI ПЛАТФОРМА TABLEAU ДЛЯ:

- Разведочного анализа (discovery)
- Интерактивного дашбординга
- Дашбордов по мониторингу процессов
- Предоставления неограниченному кругу ответственных сотрудников доступ к процессной аналитике в соответствии с их правами доступа к данным.

ВКЛЮЧИТЬ В КОНТУР PROCESS MINING РЕШЕНИЯ «WATCHMAN» ПО МОНИТОРИНГУ ДЕЙСТВИЙ СОТРУДНИКОВ

**БУДУЩЕЕ-
ЭТО ВЫ**  **РОСБАНК**

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE GROUP