



УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ И ПЕРСОНАЛОМ

НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ TESSA



Анастасия Сазонова

Заместитель начальника управления
цифровой трансформации



ОПЕРАЦИОННАЯ ФУНКЦИЯ

**ДОЛЖНА БЫТЬ
НЕДОРОГОЙ** 
**И ПРИ ЭТОМ
СООТВЕТСТВОВАТЬ
ТРЕБОВАНИЯМ
БИЗНЕСА!** 



УЧАСТНИКИ И СОВМЕСТНЫЕ ПРОЕКТЫ



«Открытие» - крупный универсальный банк, входит в перечень системообразующих кредитных организаций, утвержденный Банком России

ТОП-10 БАНКОВ
В России

17 ТЫС. СОТРУДНИКОВ

> 400 ОТДЕЛЕНИЙ
В 73 регионах РФ



Компания Syntellect (СИНТЕЛЛЕКТ) — занимается разработкой и внедрением решений по автоматизации документооборота и бизнес-процессов, интеграцией приложений и систем

15 ЛЕТ ЭКСПЕРТИЗЫ
На рынке внедрения систем электронного документооборота

350 ПРОЕКТОВ
По автоматизации различного масштаба и сферах бизнеса

12 СТРАН
Присутствия

**СОВМЕСТНЫЕ ПРОЕКТЫ БАНКА
НА ПЛАТФОРМЕ TESSA**



Система электронного документооборота



Электронное досье клиента

2 ГИПОТЕЗЫ ПИЛОТА «СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗАЯВКАМИ»

01. ВОЗМОЖНОСТЬ СНИЖЕНИЯ СРЕДНЕЙ СТОИМОСТИ ВЕРИФИКАЦИИ 1 ЗАЯВКИ

Моделирование в TESSA процесса открытия расчетных счетов клиентов на основании реальных данных за 1 месяц, включая:

- Автоматическую маршрутизацию заявок на сотрудников согласно настроенной в рамках пилота ФРМ⁽¹⁾ с учетом реального времени поступления заявок на сотрудников
- Автоматическое исполнение в заявок по истечению реального времени, затраченного сотрудником на ее исполнение

02. ВОЗМОЖНОСТЬ ПРОГНОЗИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ НАГРУЗКОЙ НА ПЕРСОНАЛ

Построение аналитической модели прогнозирования нагрузки на персонал на основании действующей ФРМ и планов бизнес линий



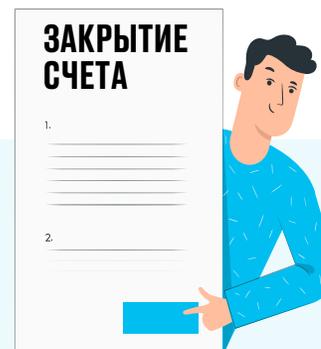
ВВОДНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ ПИЛОТА «СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗАЯВКАМИ»

2 РЕАЛЬНЫХ ПРОЦЕССА



01

Открытие расчетных счетов клиентов ЮЛ и ИП



02

Закрытие расчетных счетов по заявлению клиента ЮЛ и ИП

РЕАЛЬНЫЕ
ДАННЫЕ,
ВЫГРУЖЕННЫЕ
ИЗ СИСТЕМ
БАНКА

> **14 000**
ЗАЯВОК

На открытие
и закрытие счетов

44
СОТРУДНИКА

На обработке

4
ТИПА

Должностей сотрудников
с разной экспертизой
и вознаграждением

МЫ ПОЛУЧИЛИ ВСЕ, ЧТО ХОТЕЛИ...

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ «СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗАЯВКАМИ»



- Создавать сквозную маршрутизацию входящих заявок по заданным алгоритмам и критериям, включая сроки соблюдения SLA
- Фиксировать сроки и качество выполнения заявок (в том числе с контролем условий SLA)
- Автоматически распределять заявки на сотрудников ОБ в соответствии с навыками, текущей нагрузкой и графиком работы
- Формировать оперативную отчетность по загрузке персонала
- Переназначать задачи и обрабатывать исключительные ситуации
- Краткосрочно и долгосрочно планировать нагрузку и прогнозировать численность сотрудников

СИСТЕМА СООТВЕТСТВУЕТ ВСЕМ ЗАДАНЫМ КРИТЕРИЯМ НА СТАРТЕ

01. СКОРОСТЬ

НЕ БОЛЕЕ **3** сек.

На автоматическое
определение маршрута
по любому типу заявки

02. УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

НЕ МЕНЕЕ **90%**

Участников
апробирования
оценили удобство работы
в системе,
путем анкетирования

03. МАРШРУТИЗАЦИЯ ПО РАЗРАБОТАННЫМ АЛГОРИТМАМ

НЕ МЕНЕЕ **95%** ЗАЯВОК

Маршрутизируются
автоматически
в соответствии
с заложенными
алгоритмами
распределения

04. НАЛИЧИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ

100%

Обязательной
функциональности
присутствует
в решении

РЕЗУЛЬТАТЫ ПИЛОТА В ЦИФРАХ

НА **44%**



Станет дешевле средняя стоимость единицы верификации заявки

с **106,22 ₺** до **59,10 ₺**

НА **40 мин.**



Сократится средний срок нахождения заявок в очереди⁽¹⁾

с **50 мин.** до **10 мин.**

НА **1 час**



Средний срок нахождения заявок на этапе ОБ

с **1,49 часа** до **47 мин.**

ЗАГРУЗКА ПО ЗАЯВКАМ:

Эксперт



НА **-43%** станет менее загружен

Главный специалист



НА **-59%** станет менее загружен

Ведущий специалист

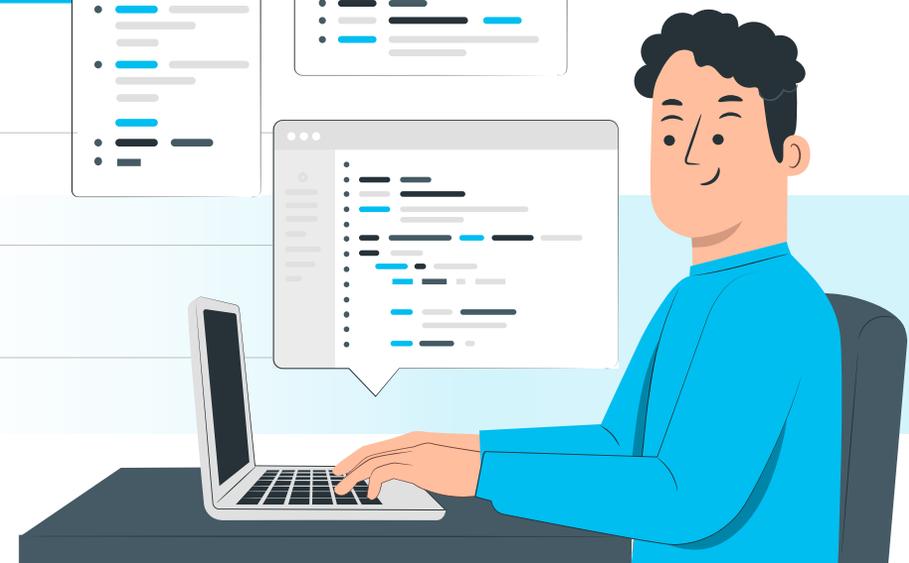
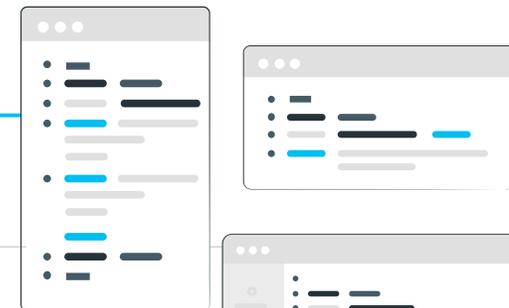


НА **27%** станет более загружен

Специалист



НА **13%** станет более загружен



ЧТО ЕЩЕ МЫ ПОЛУЧИЛИ?



01

Контроль и исполнение SLA



04

Планирование рабочих смен
и расписания



02

Отчетность по показателям
с возможностью настройки



05

Контроль соблюдения рабочего графика



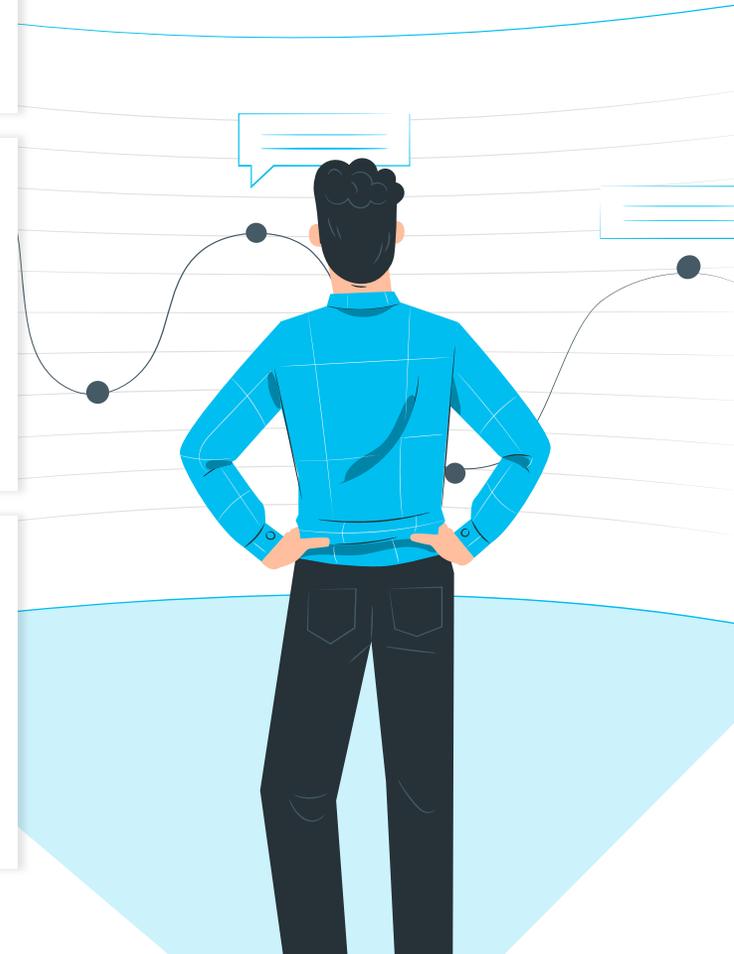
03

Прогнозирование нагрузки и численности
персонала, исходя из данных прошлых
периодов и планов бизнеса



06

Информирование в реальном времени
по отклонениям от показателей



ЗАЯВКА СОДЕРЖИТ ВСЕ НЕОБХОДИМЫЕ ДАННЫЕ

РЕАЛИЗОВАНА ФОРМА КАРТОЧКИ ЗАЯВКИ, ВКЛЮЧАЮЩАЯ СЛЕДУЮЩУЮ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ

- Возможность быстрого перехода по ссылке в другую систему, при наличии интеграции
- Прикрепление файлов документов и их просмотр в одном окне
- Наличие всех основных атрибутов на форме заявки, включая время исполнения SLA

The image displays two overlapping screenshots of a web application interface. The left screenshot shows a form titled 'Параметры заявки' (Request Parameters) with the following fields:

- Номер: 153939
- Тип клиента *: ЮЛ
- Дата и время *: 20.08.2022 05:10:40
- Характеристика: ЮЛ: Выполненные заявки без отправки на доработку ручное заполнение карточек
- Тип заявки *: [empty]
- Срок норматива SLA: [empty]
- Открытие счета: 22.08.2022 09:00:00
- Система: ЭДК
- Для исполнения заявки нажмите на ссылку
- Файлы: Заявление.pdf

The right screenshot shows a detailed view of a request card with a title 'СЛУЖБЕННАЯ ЗАЯВКА НА ИСПОЛНЕНИЕ РАБОТЫ СЛИЗНЕТЫ' and various sections for data entry and status tracking.

ОПЕРАТИВНАЯ ОТЧЕТНОСТЬ

TessaClient (tessa_opf_test) Руководитель (эксперт), admin (администратор)

Руководитель

- Нераспределенные заявки
- Мои в работе
- В работе у исполнителей
- Очередь заявок
- Выполненные заявки
- Сотрудники
- На доработке
- Отчеты
 - По выполненным заявкам**
 - По текущим заявкам
 - Диаграммы по текущим заявкам
 - Плановые показатели
 - Чистая нагрузка
 - ПШЕ по SLA
 - Отчет по заявкам
 - Все заявки

Группа исполнителей	Характеристика	Заявок с SLA	Исполнено за рамками SLA	Исполнено в рамках SLA	Процент за рамками SLA	Заявок без SLA	Исполнено в нормативе	Исполнено за нормативом	Средняя задержка в минутах	Итого заявок
Региональный отдел открытия счетов (ООС)	ЮЛ: Заявки на постобработку, вернувшиеся с доработки	3003	14	2989	1	0	2191	812	3	3003
Региональный отдел открытия счетов (ООС)	ИП: Заявки на постобработку, вернувшиеся с доработки	1739	4	1735	1	0	1524	215	4	1739

16 строк на странице

Исполнитель	Заявок с SLA	Исполнено в рамках SLA	Исполнено за рамками SLA	Процент за рамками SLA	Заявок без SLA	Исполнено в нормативе	Исполнено за нормативом	Средняя задержка в минутах	Итого заявок
Асхабова М.М.	179	0	179	0	128	51	31	179	
Боброва Н.П.	88	3	85	2833	0	64	24	88	
Бутенец Ю.С.	145	2	143	7150	0	96	49	145	
Ефимова Д.А.	210	1	209	20900	0	158	52	210	
Зайцева Е.А.	149	1	148	14800	0	110	39	149	
Изусова Н.О.	151	0	151	0	108	43	37	151	
Москаленко Н.Н.	144	0	144	0	104	40	32	144	
Разорвина И.С.	135	1	134	13400	0	99	36	135	
Редина О.В.	187	0	187	0	137	50	32	187	
Савенко А.В.	213	1	212	21200	0	156	57	213	
Сидорова Т.С.	124	1	123	12300	0	89	35	124	

17 строк на странице

Заявки | Статусы

введите текст для поиска...

Дата и время	Дата и время регистрации	Номер	Тип заявки	Характеристика	Статус	Срок норматива SLA	Приоритет	Норм. исполнения	Прог. Исполнения	Норматив исполнения SLA	Прог. нарушения SLA	Dt последняя возможность исполнить SLA	Фактически
22.08.2021 12:07:21	22.08.2021 11:47:21	133666	Открытие счета	ЮЛ: Заявки на постобработку, вернувшиеся с доработки	Выполнена	22.08.2021 16:47:21		00:15:00	22.08.2021 12:22:33	05:00:00		22.08.2021 16:32:21	22.08.2021
22.08.2021 14:00:02	22.08.2021 13:40:02	133751	Открытие счета	ЮЛ: Заявки на постобработку, вернувшиеся с доработки	Выполнена	22.08.2021 18:40:02	Наивысший приоритет	00:15:00	22.08.2021 14:17:44	05:00:00		22.08.2021 18:25:02	22.08.2021
22.08.2021			Открытие	ЮЛ: Заявки на постобработку		22.08.2021	Наивысший		22.08.2021				

20 строк из 179

МОДУЛЬ ПРОГНОЗИРОВАНИЯ

TessaClient (tessa_opf_test) Руководитель (эк

☆ Руководитель

Месяц: равен 'Август', Год: равен '2021'

Тип заявки	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Открытие счета	0,00	0,00	0,00	0,43	0,38	1,90	1,42	1,47	2,35	3,33	4,39	5,57	7,75	7,36	8,06	8,02	7,66	7,45	7,07	4,90	1,83	0,12	0,00	0,00

Характеристика	Нормативное время	SLA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Без_доработки_ИП_12 ИП: Заявки на открытие вторых и последующих счетов ИП	00:14:00	04:00:00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,11	0,00	0,00	0,00	0,11	0,11	0,34	0,00	0,23	0,11	0,00	0,00	0,00
Без_доработки_ИП_12_1 ИП: Выполненные заявки без отправки на доработку ИП	00:09:14	04:00:00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,15	0,15	0,15	0,15	0,00	0,00	0,37	0,22	0,15	0,07	0,00	0,00	0,00
Без_доработки_ПИП_2 ИП: Заявки на постобработку без отправки на доработку ИП	00:08:39	04:00:00	0,00	0,00	0,00	0,07	0,00	0,07	0,00	0,00	0,28															
Без_доработки_ПИП_3 ИП: Заявки на постобработку без отправки на доработку, отправленные на ПостКонтроль ИП	00:03:00	04:00:00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02	0,02	0,07	0,15	0,07															
Без_доработки_ПЮЛ_2 ЮЛ: Заявки на постобработку без отправки на доработку ЮЛ	00:17:54	04:00:00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00															
Без_доработки_ПЮЛ_3 ЮЛ: Заявки на постобработку без отправки на доработку, отправленные на ПостКонтроль ЮЛ	00:10:30	04:00:00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,25	0,08	0,08	0,08															
Без_доработки_ЮЛ_12 (ИНЫЕ ОПФ) ЮЛ: Заявки на открытие вторых и последующих счетов (ИНЫЕ ОПФ) Иные ОПФ	00:22:00	04:00:00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,36	0,00														

TessaClient (tessa_opf_test)

☆ Руководитель

Месяц: равен 'Август', Год: равен '2021'

Тип заявки	Итого	SLA 90	SLA 180	SLA 240	SLA 300
Открытие счета	34,00	0,00	0,00	34,04	0,00

Отчеты

- По выполненным заявкам
- По текущим заявкам
- Диаграммы по текущим заявкам
- Плановые показатели
- Чистая нагрузка
- ПШЕ по SLA**
- Отчет по заявкам
- Все заявки

SLA	6	7	8	9	10	11	12	13
04:00:00	4,14	1,47	2,35	3,33	4,39	5,57	7,75	7,36

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ



Анастасия Сазонова

Управление цифровой трансформации
Департамент операционного развития
и поддержки Банк "Открытие"

