



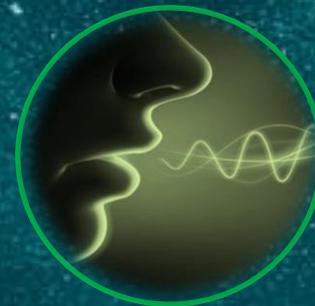
**SAP ERP для  
построения  
безбумажных  
процессов**



**Пилот  
на базе  
RPA**



**Речевой  
помощник  
«Алеся»**



**Голосовая  
биометрия**



*Мы даем людям уверенность и надежность, мы делаем их жизнь лучше, помогая реализовывать устремления и мечты*



**ПРЕМИЯ «БАНК ГОДА»:** лучшая сделка года



Топ-3 по активам

Активы банка – **BYN 4 501 млн.**

Депозиты – **BYN 2 739 млн.** Кредиты - **BYN 2 325 млн.**



Чистая прибыль 2018 : **BYN 109,4 млн (▲28%)**



Банк года — 2018 в номинациях:

**«Инновационный банк: технологии»** и  
**«Инновационный банк: продукты»**



# Краткая справка: карта решений SAP в Банке



Предоставление информационных сервисов для пользователей						
Планирование (BI-IP)	Функции годового планирования		Утверждение бизнес плана	Корректировка плана (Rebudget)		
Бизнес аналитика (BW)	План/факт отчетность		Аналитическая отчетность		Хранилище данных	
Финансы (FI)	Бухгалтерский учет	Налоговый учет	Взаиморасчеты с поставщиками и покупателями	МСФО	Процедура открытия/ закрытия дня	
Контроллинг (CO)	Управленческий учет		Оперативная отчетность	Процедура аллокации расходов		
Финансовый менеджмент (FI-FM)	Оперативный контроль бюджета		Управелние резервами	Оперативное управление (перенос средств)		
Закупки и логистика (MM)	Управление закупками	Взаимодействие с поставщммками		Управление запасами и складами		Контроль закрытия потребностей
Управлние продажами (SD/LE)	Управление запросами и предложениями		Управление договорами поставки	Управление заказами и поставками		Фактурирование, взаиморасчеты
Общекорпоративные службы (RCM,RE-FX,PS,INT)	Планирование потребностей	Управление недвижимым имуществом	Управление портфелем проектов	Управление договорами	Информирование внутреннего клиента	Обмен с другими системами Банка

Подсистема "Планирование"

Подсистема "Исполнение" (ERP)

## Проект SAP УВХД:



Запуск в ПРОМ – 2014 год



Срок проекта – 1,5 года



Архитектура:  
- SAP ERP 6.0 EHP6  
- SAP BW (NW 7.31)



## Унифицированное решение

-  Единый шаблон SAP УВХД для дочерних банков
-  Унифицированные общие процессы и НСИ в дочерних банках
-  Единая система для ведения АХД

## Процессная интеграция

-  Интеграция и автоматизация различных направлений и участков ВХД
-  Единая методология планирования, учета, отчетности и контроля
-  Нормализация НСИ и процесса ее ведения в дочерних банках

## Прозрачность ВХД

-  Сквозные процессы с прозрачными механизмами контроля
-  Возможность контролировать и отслеживать ОРЕХ и САРЕХ
-  Возможность отслеживать эффективность подразделений
-  Упрощение процесса подготовки отчетности для материнской компании



## Проблемы и потребности до реализации

- Процесс управления начислением по аренде автоматизирован, но требует больших трудозатраты на документарное обеспечение актов
- Документы готовятся в SAP ERP, но печатаются и рассылаются арендаторам, сканы помещаются в электронный архив
- >70% времени процесса уходит на обработку бумажных документов
- Нужен процесс, который не потребует увеличения штата с ростом числа арендаторов
- Нужен инструмент для дальнейшей оптимизации административно-хозяйственных расходов

### Краткая справка по операциям активной аренды в Банке

	>180 активных договоров аренды
	>80 арендаторов
	>22 000 м2 площадей сдано в аренду
	~90 тыс. руб./месяц – доход от сдачи в аренду объектов недвижимости
	~70 тыс. руб./месяц – доход от сдачи в аренду прочего имущества



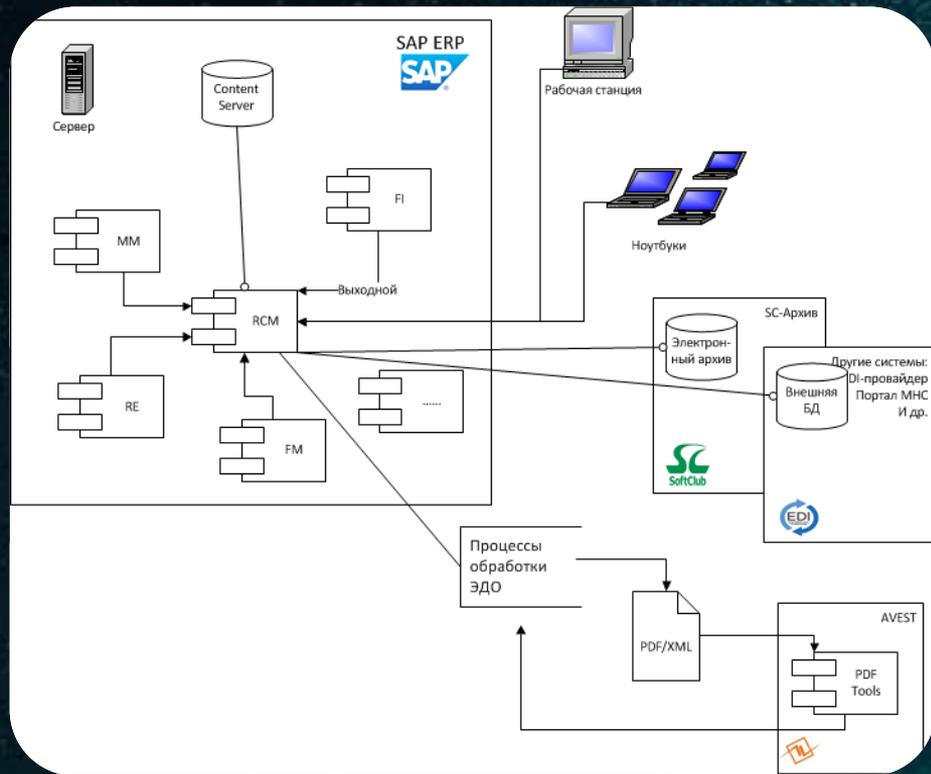
### Процесс реализации: общие требования

- На пилотном проекте разработать архитектуру и базовые модули для реализации последующих задач ЭДО на базе SAP ERP
- Система должна использовать ЭЦП (Авест, ГосУОК), объект подписи - PDF или XML
- Система должна иметь технологию Workflow (настройка маршрутов, оповещение и простой интерфейс согласования/подписи)
- Шаги подписи/согласования документов должны легко интегрироваться с функциями в ERP системе
- Все подписанные документы должны автоматически передаваться в архив Банка (SC Архив)





## Процесс реализации: Общая архитектура ЭДО на базе SAP RCM



### Как стартует ЭДО?

- ✓ Вывод документа в приложении SAP = создание RCM-документа (Case)

### Что включает документ RCM?

- ✓ Атрибуты и ссылки на объекты приложений SAP для быстрой навигации
- ✓ Документ PDF/XML, готовый для согласования/подписания
- ✓ Маршрут для согласования/подписания

### Что происходит на шаге обработки документа?

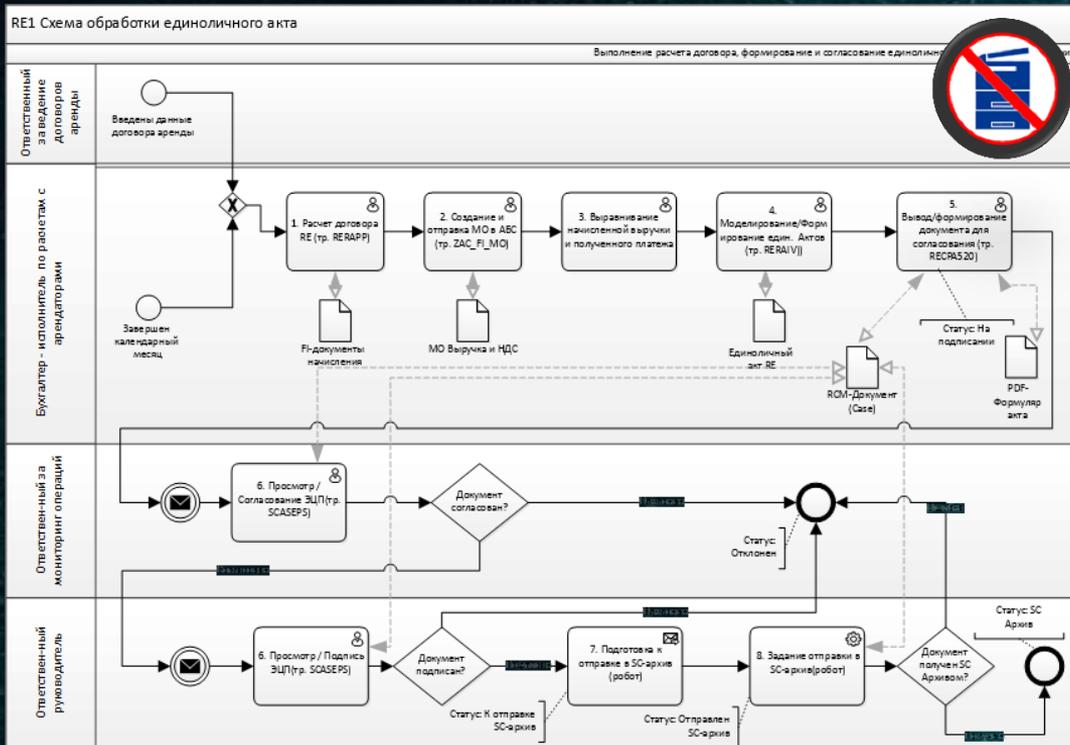
- ✓ Согласование/подписание с ЭЦП
- ✓ Инициирование события для автоматических операций в ERP (например, проводка документа)
- ✓ Отправка/получения документа во внешнюю систему

# Реализация безбумажных процессов Банка.

Формирования ежемесячных актов по активной аренде непрофильных активов в SAP ERP



## Процесс реализации: BPMN схема процесса



## Как было до реализации?

- ✓ Вручную формировались счета фактуры, которые требовали двусторонней подписи и контроля обмена корреспонденцией
- ✓ Формирование документов требовало много времени и результат никак не сохранялся в системе для возможности повторного использования
- ✓ Документ помещался в электронный архив как скан бумажного документа

## Полученный результат

- ✓ Вместо счета-фактуры формируется единый акт, который подписывается ЭЦП и не требует операций с бумажным документом
- ✓ Процесс полностью автоматизирован, включая передачу в электронный архив, и исключает ручной ввод данных
- ✓ Возможна пакетная (групповая) обработка
- ✓ Время на обработку документа сократилось 4х раза

# Реализация безбумажных процессов Банка.

Формирования ежемесячных актов по активной аренде непрофильных активов в SAP ERP



БПС-СБЕРБАНК



Просмотр документа RCM

Позиции | Содержимое | Обработчик | Примеч | Журнал

Иерархия | Вид элемента | Видимость | Пос

- Соединенн. объекты
  - К подписанию
    - Документ
      - Единоличный акт.pdf
        - Документ ЭДО
          - Все роли
            - Все роли

Настоящий акт составлен о том, что ОАО "БПС-Сбербанк", именуемый Арендодатель, предоставил за плату имущество во временное владение и пользование Арендаторам согласно договоров аренды (субаренды ) в апреле 2019

Наименование Арендатора	Наименование имущества/ адрес по договору аренды	Номер/ дата договора	Стоимость аренды по договору в иностранной валюте *(**)		Стоимость аренды, бел.руб.	Ставка НДС, %	Сумма НДС, бел.руб.	Стоимость аренды с НДС, бел.руб.
			Дол США	Евро				
[Redacted]	[Redacted] Сморгонь №1172	1172/ 01.08.2017	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	20	[Redacted]	[Redacted]
ИТОГО:			[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

\*Оплата арендной платы, установленной по договору в валюте, производится в белорусских рублях по курсу НБ РБ на день оплаты  
 \*\* Оплата арендной платы, установленной по договору в валюте, производится в белорусских рублях по курсу НБ РБ на последний рабочий день месяца

Стоимость аренды составляет: [Redacted] рублей, 00 копеек

Общие данные

Вн. номер: 5200000010 | Статус: [Redacted]  
 Создал: [Redacted] | ТН Руководитель  
 Дата создания: 17.04.2019 16:32:27 | ТН Ответственный

Позиции | Содержимое | Обработчик | Примеч | Журнал

Позиция	Назв. ПозицКартЛицСчетаДоговор	Базовая дата	Расчет с	Расчет по	Брутто/ВВ	Нетто ВнВлт	Сумма налога/ВВ	Инвал...	Брутто в инвалюте	Нетто/Инвалюта	Налог в инвалюте
1	*01.04.2019-30.04.2019-Аренда площади	01.04.2019	01.04.2019	30.04.2019	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	USD	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

# Реализация безбумажных процессов Банка.

Формирования ежемесячных актов по активной аренде непрофильных активов в SAP ERP



БПС-СБЕРБАНК



Согласование ЭЦП

Окно "Согласовать документ" с заголовком "Общие данные". Поля: "Вн. номер" (5200000000), "Статус" (На), "Создал", "Дата создания".

Диалоговое окно: "Вы действительно хотите согласовать документ?". Кнопки: "Да", "Нет", "Отменить".

Окно "Авторизация пользователя" с заголовком "Поиск личных сертификатов". Кнопки: "Да", "Нет", "Отменить".

Окно "Выбор сертификата для авторизации".

Окно "Avest CSP Base - контейнер личных ключей".

Для доступа к контейнеру личных ключей выберите тип носителя и укажите пароль

Кнопки: "ОК", "Отмена".

Контейнер: [выбран]

Носитель: [выбран]

Имя: 1 [выбран]: Тест\_05\_03\_19\_09\_33

Пароль: [выбран]

Пароль доступа к: [выбран]

Скриншоты SAP ERP интерфейса.

Окно "Общие данные" с полями: "Вн. номер" (5200000188), "Статус" (В архиве), "Дата создания" (25.04.2019 14:22:07).

Таблица документов:

Договор	НомерДоговор	ЗаклДогов	Название дого
1000272	591351834/3_	21.03.2019	N0591351834/

Скриншоты документов с подписями:

14:31 25.04.2019 369 [подпись] на подписал документ  
Идентификатор ключа: 75BBB26DE86D0320036069DA166B1408269975A5  
Перевел документ в состояние "Согласован"

14:33 25.04.2019 369 [подпись] подписал документ  
Идентификатор ключа: 4C65B2F4BB6F6BA11CCD6A7457ECE53E1D071DE3  
Перевел документ в состояние "Подписан"

Лучше один раз  
увидеть, чем сто раз  
услышать...



*Электронный документооборот — это не  
когда вы распечатываете документы,  
чтобы подписать и снова  
отсканировать... (с)*



## Goals & Plans

### Q1 2019:

- Разработана архитектура ЭДО в SAP ERP
- На базе пилота отработана схема реализации (<10 дней один документ) без учета времени настройки и запуска процесса
- Запущен процесс формирования ежемесячных актов по аренде

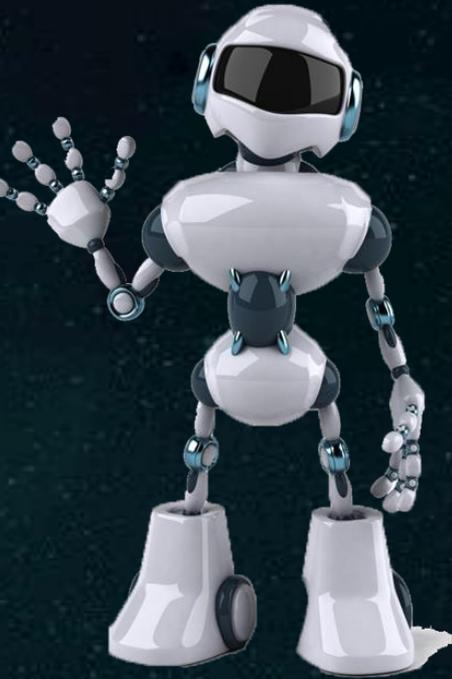
### Q2 2019:

- Отказ от БСО (ТН/ТН) при перемещении запасов внутри Банка, переход на EDI
- Одновременная реализация нескольких документов (акт на списание, ведомость начисления резервов, акт демонтажа)

### 2018-2019:

- Реализация ЭДО по 25 процессам ВХД Банка

# Технология RPA на примере процесса Контакт-центра «Работа с изъятыми картами»



~ 1500 входящих обращений ежемесячно в КЦ по тематике «Изъятые карты»



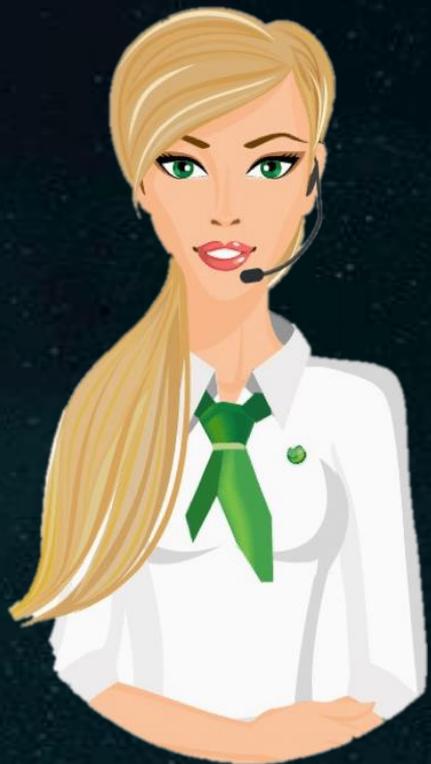
Внедрение робота (технология RPA)



Q1 2019 : робот самостоятельно обрабатывает 33% обращений



Q3 2019 : ожидаем долю обработки задач роботом не менее 80%



Рост трафика входящих обращений **+40%** ежегодно



Разработка и внедрение **речевого помощника Алеся**

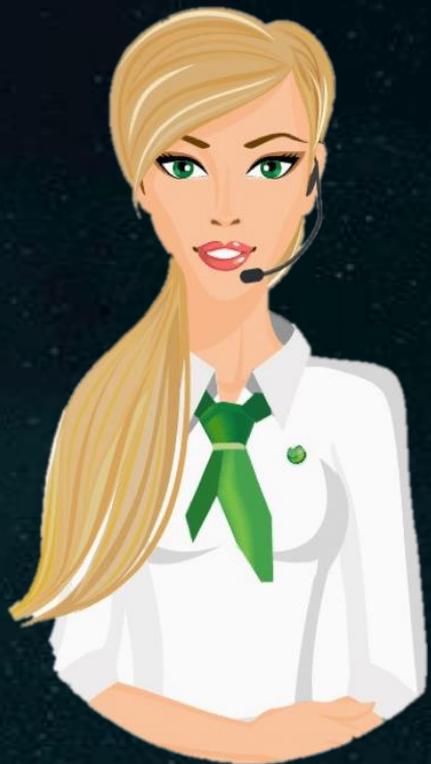


Q1 2019:

- Автоматизация по звонкам = **27%**
- Автоматизация по чатам = **14%**



# Знакомьтесь, Алеся

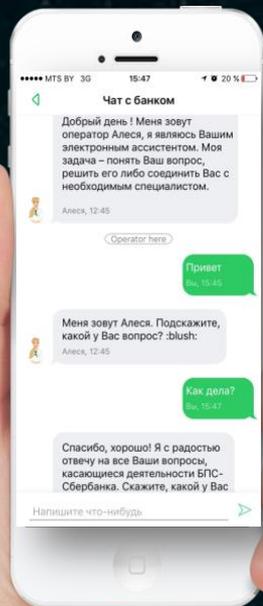


- **Запоминающееся имя**
- **Живой голос**
- **Яркий образ**
- **Знакомый бренд**



## Где работает?

- ❖ В голосовом канале (148, 5-148-148)
- ❖ В чате: на сайта Банка, web-версии Сбербанк Онлайн, мобильном приложении Банка, мессенджерах



## Что умеет?

- ✓ Маршрутизация на соответствующие скилл-группы
- ✓ ~ 80 самых популярных простых вопросов
- ✓ Автоматические сервисы (блокировка карты, остаток, текущий платеж/задолженность по кредитам и овердрафтам, готовность карты, курсы валют, поиск точки обслуживания)
- ✓ Аварийные уведомления
- ✓ Исходящий обзвон с целью продажи
- ✓ Исходящий обзвон с целью измерения удовлетворенности



**Более 50% входящих звонков** требуют подтверждения личности клиентов



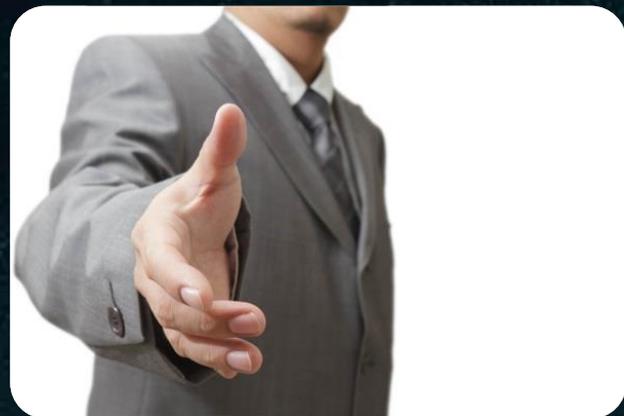
**Внедрение голосовой биометрии в Контакт-центре (6 кейсов):**

- биометрическая аутентификация на входящих звонках;
- биометрическая аутентификация на исходящих звонках;
- аутентификация по голосу сотрудников Банка;
- процесс работы с ЧС;
- процесс работы с vip-клиентам
- биометрическая аутентификация на голосовом IVR «Алеся»



**Сокращение времени обслуживания клиентов**





## Андрей Вушев

Исполнительный Директор  
ОАО «БПС-Сбербанк»

[AVVushev@bps-sberbank.by](mailto:AVVushev@bps-sberbank.by)

+375 (29) 101-30-46



## Анна Литвинович

Директор Контакт-Центра  
ОАО «БПС-Сбербанк»

[AVVushev@bps-sberbank.by](mailto:AVVushev@bps-sberbank.by)

+375 (29) 262-15-57



## Денис Шестак

Руководитель отдела автоматизации  
процессов на базе решений SAP  
ЗАО «Сервис Деск»

[denis.shestak@service-it.by](mailto:denis.shestak@service-it.by)

+375 (29) 651-03-05