



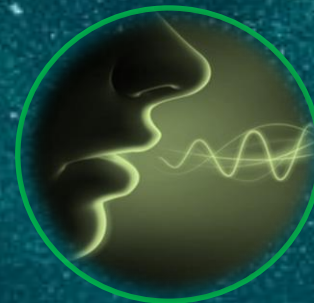
**SAP ERP для
построения
безбумажных
процессов**



**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 поставщимками		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



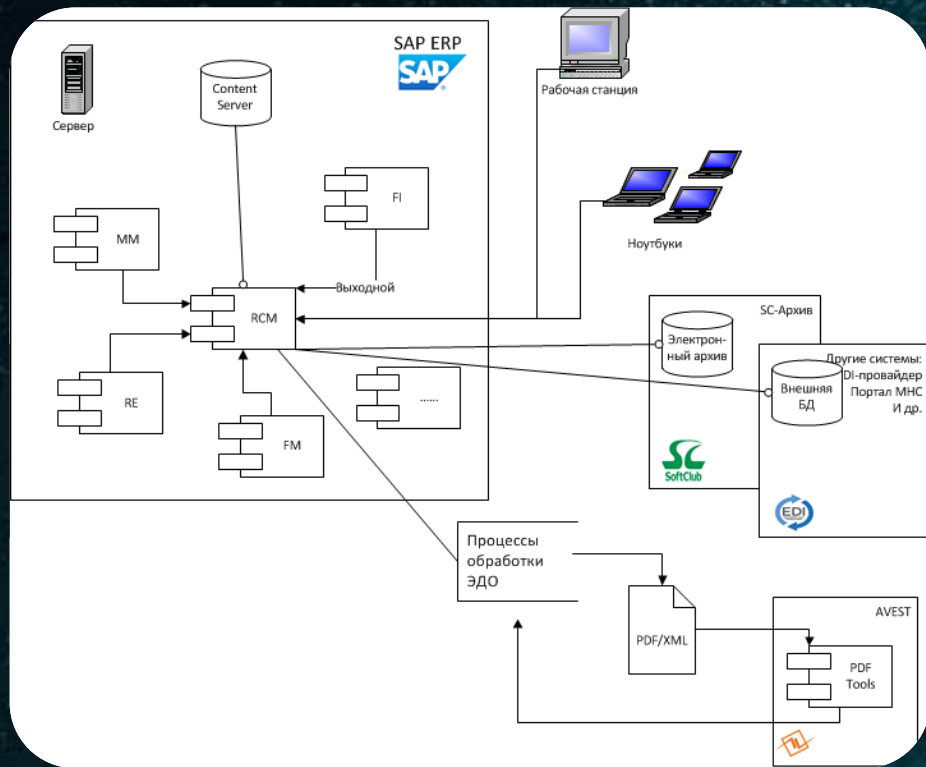
Процесс реализации: общие требования

- 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?

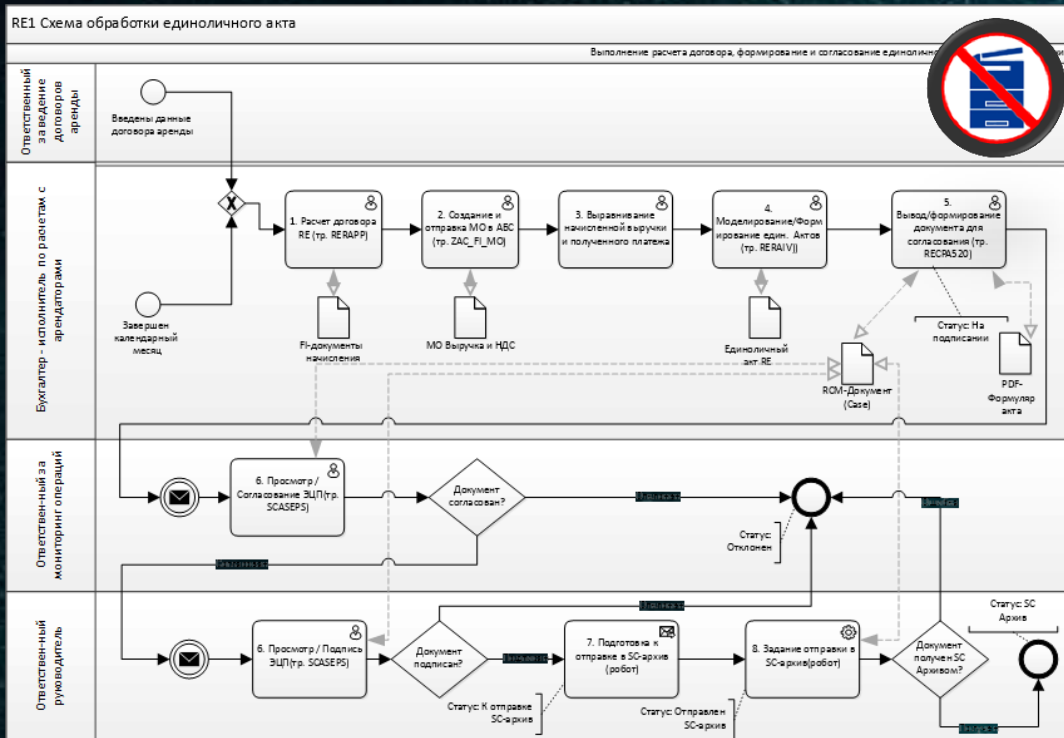
- ✓ Согласование/подписание с ЭЦП
- ✓ Инициирование события для автоматических операций в ERP (например, проводка документа)
- ✓ Отправка/получения документа во внешнюю систему

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

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:								

*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. Позиц	КартЛицСчета	Договор	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". Поле для ввода сертификата. Кнопки: "Да", "Нет", "Отменить".

Окно "Выбор сертификата" с заголовком "Выберите сертификат для авторизации".

Окно "Avest CSP Base - контейнер личных ключей". Поля: "Контейнер", "Носитель", "Имя", "Пароль".

Скриншоты SAP ERP интерфейса. Таблица "Договор" с колонками: "Договор", "НомерДоговор", "ЗаклДогов", "Название дог".

Скриншоты документов с подписями и идентификаторами ключей.

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

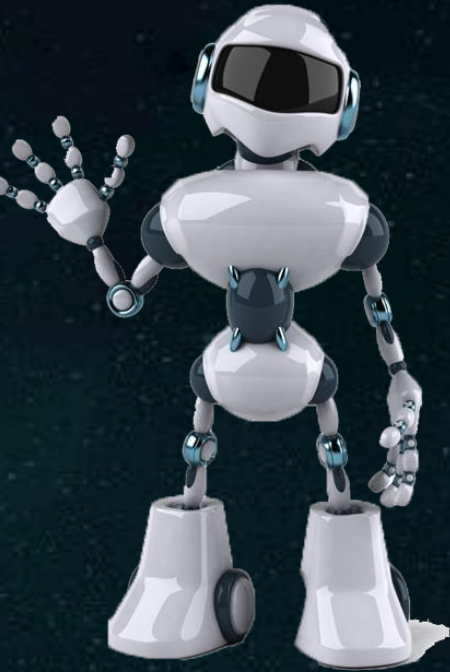
Q2 2019:

- Отказ от БСО (ТН/ТТН) 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

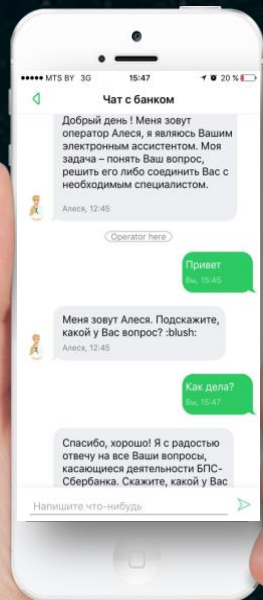


- **Запоминающееся имя**
- **Живой голос**
- **Яркий образ**
- **Знакомый бренд**



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



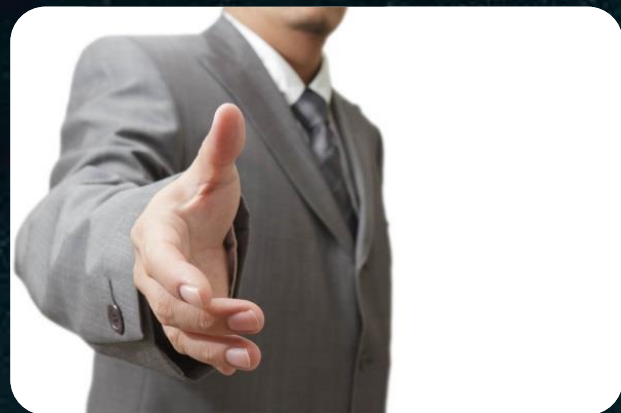
Внедрение голосовой биометрии в Контакт-центре (6 кейсов):

- 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

+375 (29) 101-30-46

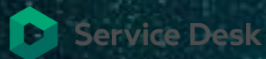


Анна Литвинович

Директор Контакт-Центра
ОАО «БПС-Сбербанк»

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

+375 (29) 651-03-05