



МТС Банк

«Результаты автоматизации Отчета ФСА в ARIS по требованиям Банка: сложности проекта и пути их решения»

Докладчик:

Заместитель начальника Управления процесс-менеджмента Шавшина С.Ю.

Апрель 2013



Предпосылки Проекта: Проблемы, препятствующие эффективному управлению бизнес-процессами





Отсутствие согласованной методологии ФСА

Сбор требований «на лету»

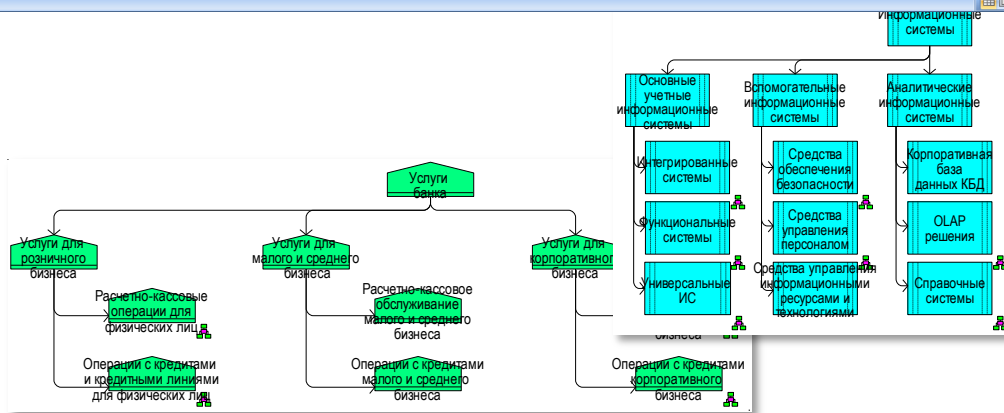
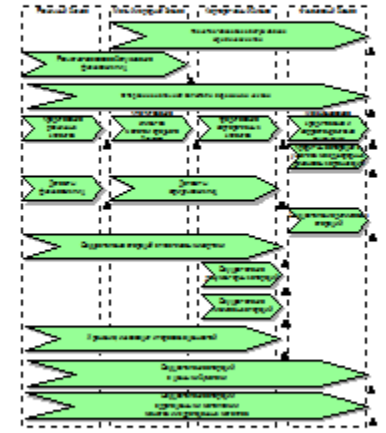
Функциональный заказчик –
Финансовый департамент –
не знаком с ARIS

Отчет представляет собой таблицу со следующими столбцами

Название поля	Описание
Наименование функции	Атрибут "Название" объекта "Функция" на ЕРС 2,3
Исполнитель	Роль или должность исполнителя функции
Код ЦФУ	Атрибут подразделения исполнителя
ИТ-приложение	Атрибут "Наименование" объекта "Прикладная ИС", присоединенному к функции
Время	Атрибут "Среднее время выполнения" Объекта «Функция»
Относительная вероятность	Атрибут "Вероятность" вышестоящего события, предшествующему правилу «ИЛИ»
Абсолютная вероятность	Воронка продаж - вероятность события от начала процесса, произведение вероятностей вышестоящих событий
Кол-во выполнений на 1 ед. продукта	Вычисляется как: Абсолютная вероятность функции/Абсолютная вероятность результирующего этапа

Отчет38.xls [Режим совместимости] - Microsoft Excel

Сценарий	Продукт	Код продукта	Этап процесса	Наименование функции	Исполнитель	ИТ-приложение	Время	Рассчитанная вероятность	Кол-во выполнений на 1 ед. продукта	Труд (чел/ч пр
Продажа продукта в ДО Банка	КК "МТС Деньги"		Продажа продукта	Консультирование клиента	Операционист ДО		00:01:00	1	1	
Продажа продукта в ДО Банка	КК "МТС Деньги"		Продажа продукта	Проверка Клиента на соответствие публичным требованиям Паспорта Продукта	автоматически		00:00:00	1	1	
Продажа продукта в ДО Банка	КК "МТС Деньги"		Продажа продукта	Предложение оформить другой продукт Банка	Операционист ДО		00:00:00	0	0	
Продажа продукта в ДО Банка	КК "МТС Деньги"		Продажа продукта	Оформление документов для принятия решения о возможности предоставления продукта	Операционист ДО	EGAR Loans	00:00:00	1	1	
Продажа продукта в ДО Банка	КК "МТС Деньги"		Продажа продукта	Идентификация и актуализация данных Клиента	Операционист ДО	EGAR Loans	00:00:00	1	1	
Продажа продукта в ДО Банка	КК "МТС Деньги"		Продажа продукта	Оформление документов для принятия решения о возможности предоставления продукта	Операционист ДО	EGAR Loans	00:00:00	1	1	
Продажа продукта в ДО Банка	КК "МТС Деньги"		Продажа продукта	Создание Заявки на предоставление Продукта и фотографирование	Операционист ДО	EGAR Loans	00:00:00	1	1	
Продажа продукта в ДО Банка	КК "МТС Деньги"		Продажа продукта	Оформление документов для принятия решения о возможности предоставления продукта	Операционист ДО	EGAR Loans	00:00:00	1	1	
Продажа продукта в ДО Банка	КК "МТС Деньги"		Продажа продукта	Проверка моратория на открытие новых заявок и суммы запрошенного лимита	автоматически	EGAR Loans	00:00:00	1	1	
Продажа продукта в ДО Банка	КК "МТС Деньги"		Продажа продукта	Оформление документов для принятия решения о возможности предоставления продукта	Операционист ДО	EGAR Loans	00:00:00	1	1	
Продажа продукта в ДО Банка	КК "МТС Деньги"		Продажа продукта	Копирование и сканирование документов	Операционист ДО	EGAR Loans	00:00:00	1	1	



Информационные системы	Интегрированные системы	Функциональные системы	Универсальные ИС	Средства обеспечения безопасности	Средства управления персоналом	Средства управления информационными ресурсами и технологиями	Аналитические информационные системы	Корпоративная база данных КБД	OLAP решения	Справочные системы
------------------------	-------------------------	------------------------	------------------	-----------------------------------	--------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------	--------------	--------------------



Согласование моделей с подразделениями Банка в новом формате

Обучение и консультирование.
Регулярные оперативные комитеты.

Отсутствие опыта и методик измерения времени выполнения операций

Апробирование разных вариантов с привлечением Тренеров – подразделения обучающего персонал

Отсутствие автоматизированных способов сбора статистики для определенных стадий воронки продаж

Экспертное мнение, анализ информации по факту – изменение моделей во избежание операторов



Соблюдение жестких требований
Соглашения о моделировании

Выделение эксперта в группе разработчиков,
регулярное консультирование

Отсутствие автоматической семантической проверки

Ручная обработка ошибок, сбор и анализ типовых ошибок,
формулирование требований к автоматизации



Спасибо за внимание!