

Отчет по анализу бизнес-процесса «Верификация данных клиента»

Данный отчет содержит детальное исследование текущего состояния процесса, выявленные проблемы и предлагаемые решения по оптимизации.

В ходе анализа были изучены ключевые параметры процесса, включая скорость исполнения, затраты и качество результатов, а также разработаны рекомендации по внедрению автоматизации для повышения эффективности.



Цели анализа

Исследование параметров

Провести детальный анализ скорости исполнения процесса верификации, оценить связанные с ним затраты и стоимость, а также определить качество выходного продукта в рамках существующего бизнес-процесса.

Оптимизация процесса

Выявить возможности для оптимизации и автоматизации процесса верификации данных клиентов с целью улучшения его ключевых параметров и повышения общей эффективности работы.

Повышение эффективности

Разработать конкретные рекомендации по совершенствованию процесса, направленные на сокращение затрат, ускорение обработки заявок и повышение качества принимаемых решений.



Описание анализируемого процесса

Значимость для бизнеса

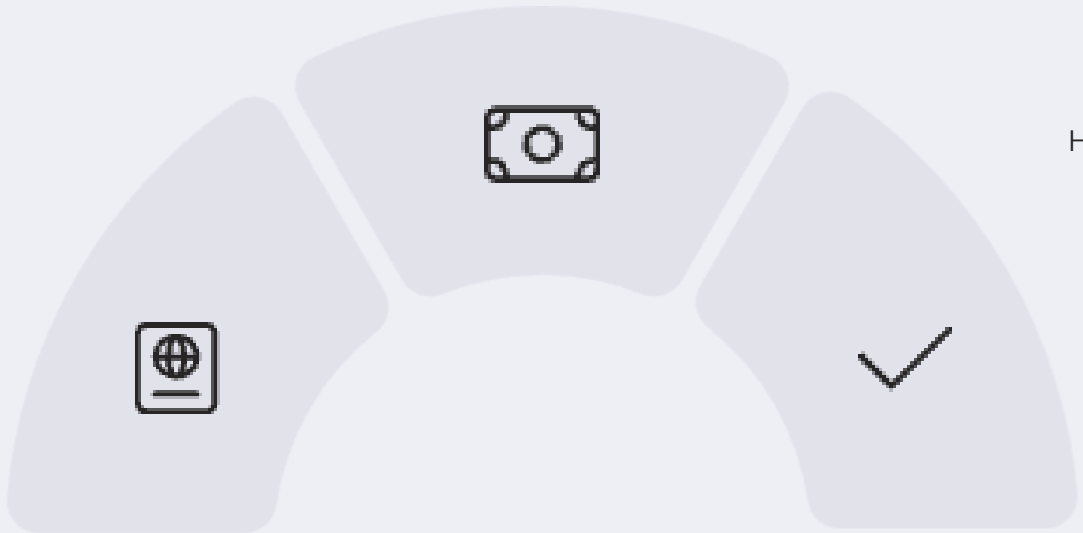
Блок кредитования физических лиц критически важен для Банка, поскольку генерирует 30% общей прибыли организации.

Сущность процесса

Верификация данных клиента является составной частью блока процессов по кредитованию в Банке, направленной на проверку соответствия предоставленной информации требованиям законодательства и внутренним стандартам.

Результат процесса

На основе результатов проверки формируется решение об одобрении или отказе в предоставлении кредита клиенту.



Узкие места процесса



Отсутствие мониторинга

Нет систем контроля исполнения и фиксации ошибок



Проблемы с персоналом

Отсутствие системы передачи информации при отсутствии сотрудника



Проблемы с документацией

41% заявок отправляются на доработку, 17,5% отклоняются

17,5% заявок отклоняются из-за непредоставления клиентом недостающей информации.

Еще более критично, что **41% заявок требуют доработки** документации, и из них **35% в итоге отклоняются** .



Возможные решения: внедрение RPA

5300%

Экономия времени

786\$

Ежедневная экономия

86.8%

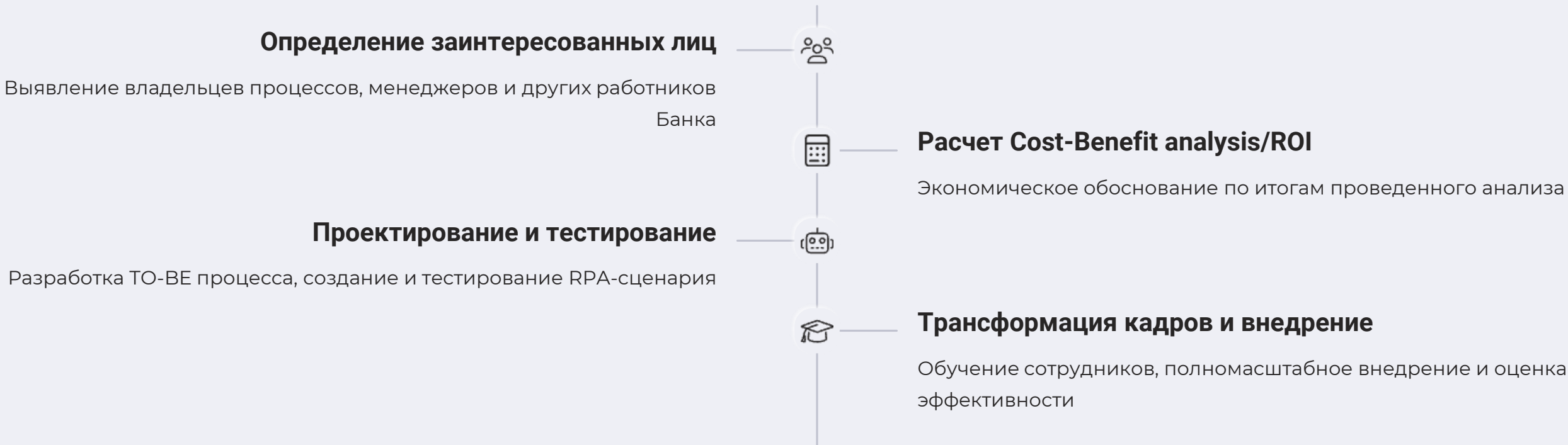
Снижение затрат

Основное предлагаемое решение — автоматизация рутинных задач **с помощью внедрения RPA-технологий**.

Однако необходимо учитывать **возможные риски**: проблемы интеграции с существующими системами, сопротивление сотрудников изменениям, сложности сопровождения после внедрения и юридические ограничения.



План внедрения RPA



После успешного тестирования на пилотной группе и необходимых корректировок будет проведена подготовка новых ролей для сотрудников с последующим обучением. Полномасштабное внедрение завершится созданием необходимой документации и оценкой эффективности **в течение 2-4 недель.**