Process Mining пошел

Драйвером внедрения технологии Process Mining в текущих условиях стала служба аудита. Именно аудиторы рассмотрели в ней весьма эффективный рабочий инструмент для инспектирования бизнес-процессов и контроля работы персонала



Текст
ВАДИМ ФЕРЕНЕЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**



В январе 2025 года в ходе конференции «Sber Process Mining», посвященной развитию процессной аналитики, Сбер сообщил: «Рынок Process Mining в России, включая смежные области, например Task Mining, достиг объема около 900 млн рублей». Этот сегмент растет со скоростью больше скорости роста рынка IT в целом и сопоставим лишь с сегментом ИБ с его темпами роста 30% и объемом 500 млрд рублей в 2024 году.

Эксперты утверждают: «Произошел переход количества в качество». Одной из причин этого называется появление сквозной цифровизации бизнес-процессов в крупных компаниях, что помогает в режиме онлайн находить слабые места в процессах и оптимизировать их с применением ML-технологий и визуализации данных.

О чем говорят кейсы?

Россельхозбанк получил более 425 млн рублей финансового эффекта от использования технологий Process Mining и Task Mining в 2024 году. Сейчас в банке оцифровано 14 ключевых бизнес-процессов технологией Process Mining и более 700 операций технологией Task Mining. Для банка важно оказывать услуги как можно быстрее и с высоким качеством, будь то открытие счета, обслуживание карт или консультации. «Цифровые технологии стали ключевым инструментом автоматизации, они позволяют ускорять процессы, гарантировать предсказуемость результата и как следствие повышать удовлетворенность клиентов», — объяснила причину интереса банка к этой технологии **Екатерина Елманова,** советник председателя правления РСХБ.

«Все 100% процессов, на которые смотрят проверяющие органы, у нас покрыты Process Mining. Соответственно, 100% денег, которые выдаются для кредитов в рамках госпрограмм, контролируются таким образом. Сначала мы делаем самоконтроль, потом делимся с проверяющими коллегами и вместе смотрим, что

можно поправить», — отметил **Александр Ведяхин** на Форуме «Россия — исламский мир: KazanForum» в мае 2024 года. Из его слов следует также, что дальнейшее развитие работы контролирующих органов, например Счетной палаты, будет заключаться в автоматическом контроле поднадзорных организаций, для чего понадобится продвинутая процессная аналитика. Это делает технологию ближе к RegTech и SubTech, нежели к обычной ее аналитической ипостаси.

В июле 2024 года Росбанк совместно с компанией GlowByte проанализировал процесс открытия зарплатных счетов с помощью функционального модуля Process Mining аналитической системы Proceset. Технологическое решение позволило найти потенциал для оптимизации процесса на 32%. «Если вам кажется, что 10% оптимизации процесса вы сможете обнаружить методом "пристального взгляда", то, скорее всего, потенциал неэффективности составляет 20–40%. Но чтобы его найти, нужны специальные инструменты — Process Mining и Task Mining», — сообщила руководитель практики Process Intelligence GlowByte **Ирина Пашкова.**

Process Mining по осени считают

Цифры, безусловно, впечатляющие. Но они, к сожалению, не дают ответ на вопросы: А что конкретно произошло? Какое именно количество привело к качественному скачку? Какие именно внутренние и внешние заказчики стали причиной всплеска интереса к довольно давно известной IT-технологии?

Первое массовое знакомство отечественного банкинга с Process Mining, очевидно, произошло в середине 2019 года, когда стало известно, что банк ВТБ 24 внедрил технологию процессной аналитики в закупочный процесс. Проект был реализован на базе решения Process Mining by Celonis с участием подрядчика — компании RAMAX. Внедрение технологии вместе с реализованным комплексом мер со стороны финансового департамента позволило сократить время проведения закупочного процесса на 25%, при этом общее количество закупок выросло в три раза.

Анализ проводился на объеме всех заявок, обработанных в 2016 году. Источником данных послужила единая фронтальная система на базе CRM Siebel. Из собранных данных были полностью восстановлены отдельные последовательности действий по обработке заявок, включая время, потраченное сотрудниками розничной сети на каждом шаге процесса. Проект был реализован за пять месяцев с момента первого обращения банка по вопросу проекта к исполнителю.

Прошло пять лет с момента пресс-релиза ВТБ до осеннего Форума FINOPOLIS 2024, в рамках которого состоялся круглый стол «Process Mining в аудите: новые горизонты эффективности», где модератором выступил **Валерий Горегляд,** главный аудитор Банка России.

Название дискуссии и должность ее модератора наглядно продемонстрировали эволюционный путь от IT-технологии Process Mining до бизнес-инструмента процессной аналитики, востребованной в первую очередь в закупках, продажах, а также в финансовых департаментах как в банках из топ-10, так и в крупнейших предприятиях в других сферах экономики.

По словам **Артема Семенихина,** партнера в области услуг по ИИ и анализу данных консалтинговой компании «Технологии доверия» (ex. PwC), ПО класса Process Mining собирает данные о том, что пользователи делают в системе, как и с какими документами работают. Такие данные называются цифровыми следами. А вот чтобы их получить, потребовалось подождать, пока поверх IT-систем появились программные надстройки, способные собирать эти следы. Сейчас же речь идет о построении такой IT-инфраструктуры, которая наподобие Security by Design из сферы ИБ отвечала бы принципам Digital Footprints by Design. Этот процесс и обеспечил переход от количества собранных данных к качеству их анализа.

На основе собранной информации строится модель данных по процессу. Затем создается цифровой двойник процесса — реальный процесс, который можно сравнить с идеальным и найти проблемные места, замедляющие работу. Например, бизнес-аналитики полагали, что в процессе участвуют только закупщик и финансы, а оказалось, что в нем принимают участие юристы, отдел рисков, логисты и много кто еще.

Что в итоге?

По итогам круглого стола его участники сошлись во мнении, что сегодня процессная аналитика помогает решать задачи бизнеса в сложных и изменяющихся условиях: сокращать трудозатраты, увеличивать скорость процессов, экономить, снижать риски и выявлять мошенничество. А сопутствующие технологии типа, например, Task Mining помогают на практике проверить, как персонал, задействованный в процессе, выполняет свои должностные инструкции.

Все это вместе привлекает к себе внимание аудиторов, которые рассматривают Process Mining в качестве своего эффективного рабочего инструмента. Поэтому аудит и стал «точкой входа в процессную аналитику в банках», включая Центральный банк. Это дало еще один мощный толчок в развитии инструмента. Но это еще не все!

О дальнейших перспективах Process Mining в ходе конференции CNews «Цифровизация финансового сектора 2025», прошедшей в феврале 2025 года, интересную точку зрения высказал **Кирилл Кибалко,** независимый эксперт. По его мнению, текущий момент цифровой трансформации характеризуется переходом бизнеса к интеллектуализации. Иными словами, данные, продвинутая аналитика, а также ИИ теперь будут обеспечивать самоуправление процессами — создавать основу бизнес-моделей банков будущего.

Степень конкурентоспособности финансовой организации при этом будет определяться тем, насколько умны бизнес-процессы и широки компетенции работы с данными. Это потребует как централизации всех ИИ-моделей на базе единого хранилища данных и моделей, так и непрерывного мониторинга всех бизнес-процессов. Ключевое слово здесь — «всех», а не только описанных бизнес-аналитиками. Это приведет к тому, что Process Mining будет встроен в централизованный ИИ в качестве инструмента для детектирования и распознания всего того, чего нет в карте бизнес-процессов. А это совершенно другая технологическая история! Б.О