Эффективность без границ: синергия AI, данных и людей





Синергия AI, данных и людей рождает гармонию и результат, который невозможен по отдельности

Как в химии, соединение трех элементов создает совершенно новое вещество – «**сверхэффективность»** с уникальными свойствами

Сейчас фокус сместился с «заменит ли ИИ людей» на «**как ИИ может усилить людей для достижения максимальной эффективности**»

Экскурс в историю



Процессы Операционного блока декомпозированы на Трудовые операции и связаны с должностным стандартом, нормой, бизнес-драйвером и т.д.

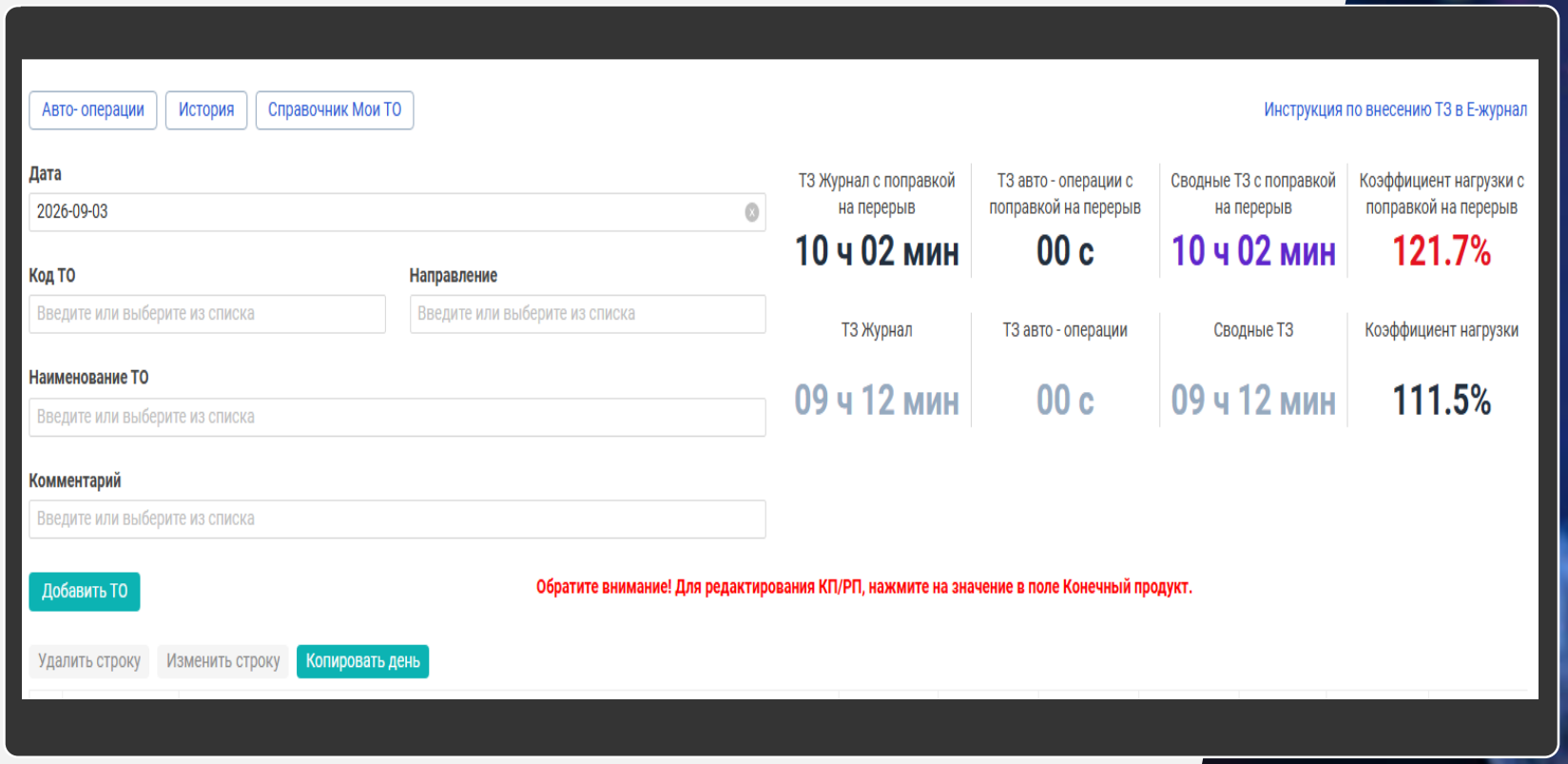
Реализована единая **Система размещения информации** и связей между инструментами управления производством (АС «Цифра»)

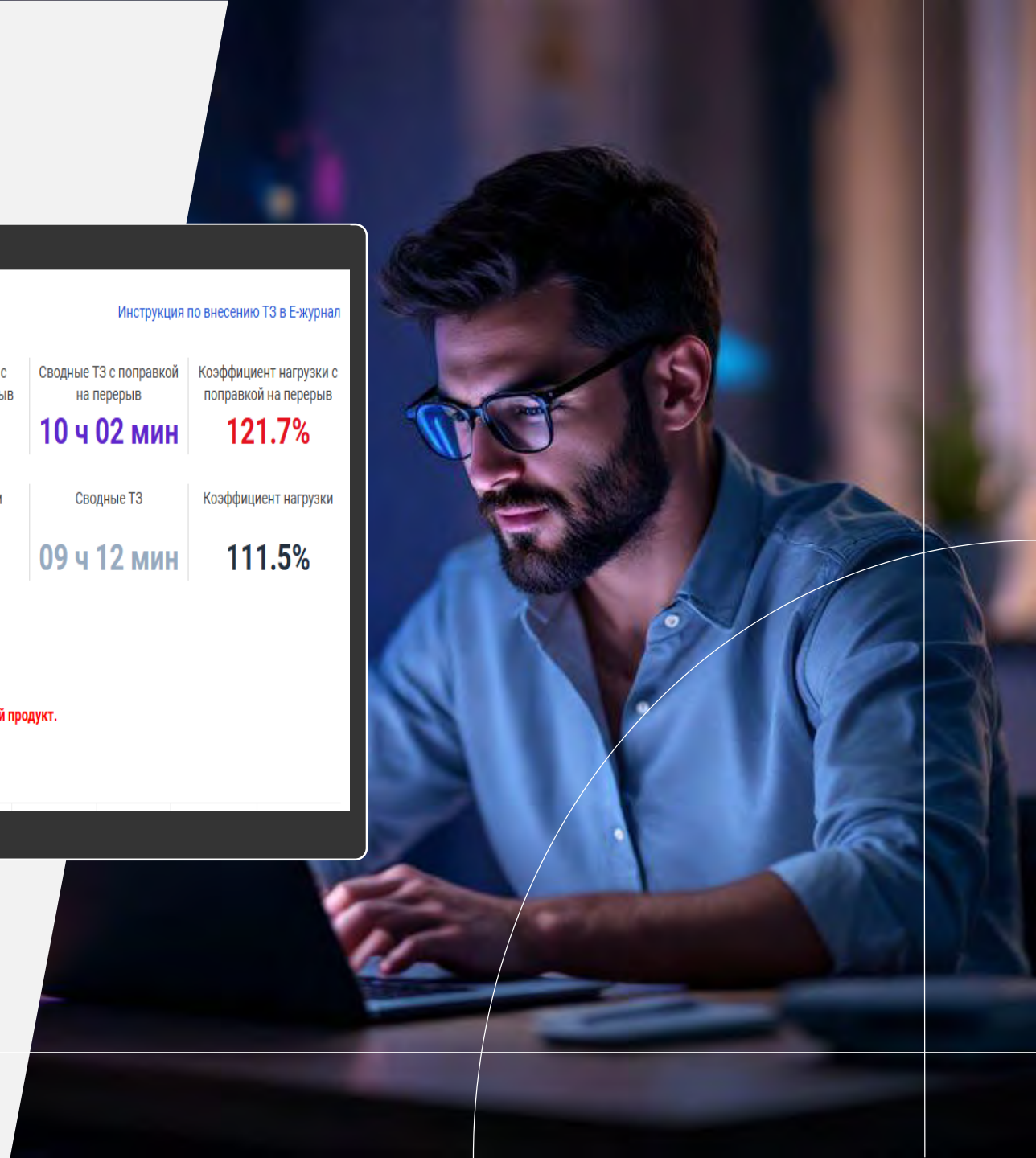
Организован **сбор трудозатрат** из систем-источников данных, на основании которых проводится расчет нагрузки. Разработаны «**Модели численности подразделений**»

Реализована **Система оперативного управления нагрузкой** с использованием данных из АС (дашборды на основе Process Mining, Proceset), в которой доступен многофакторный анализ нагрузки в разрезе подразделений, сотрудников, функций и т.д. в режиме Т-1

Реализована возможность **сценарного моделирования** и прогнозирования потребности в численности при изменении объёмов бизнеса (расчет ПШЕ / трудозатрат с учетом изменений Бизнес-драйверов / Норм трудовых операций / процессов реализации)

Личный кабинет работника





Дашборд сотрудника позволяет проанализировать уровень нагрузки (самоконтроль) с учетом выполненных операций, размеченных автоматизировано, или введенных вручную, и коэффициента эффективного рабочего времени

Дашборд контролера-аналитика уровня «Руководитель»



Анализ уровня нагрузки в различных разрезах (ССП/ВСП, площадка, направление, Трудовые операции, ФИО, должность)

Анализ автоматизации сбора статистки

Анализ уровня нагрузки по штатной, фактической и явочной численности

Управление стоимостью банковского продукта

Сбор данных

Количество выполненных операций
Нормы трудовых операций
Ставка стоимости сотрудника



Расчет

Себестоимости сквозного процесса реализации единицы продукта



Планирование

По бизнес-драйверам, согласованным с линиями бизнеса



Эволюция расчета стоимости и нагрузки

На основе анализа цифровых следов и моделирования процессов



Трудовая операция

Запуск



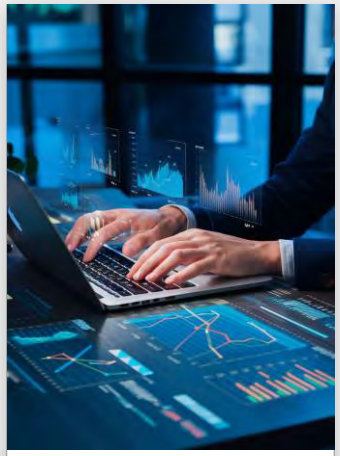
Process mining

Анализ



Цифровой и алгоритмизированный хронометраж

Подтверждение норм



Process simulation

Моделирование



Расчет

«Одно точное измерение стоит тысячи экспертных мнений»

Единое цифровое поле: архитектура

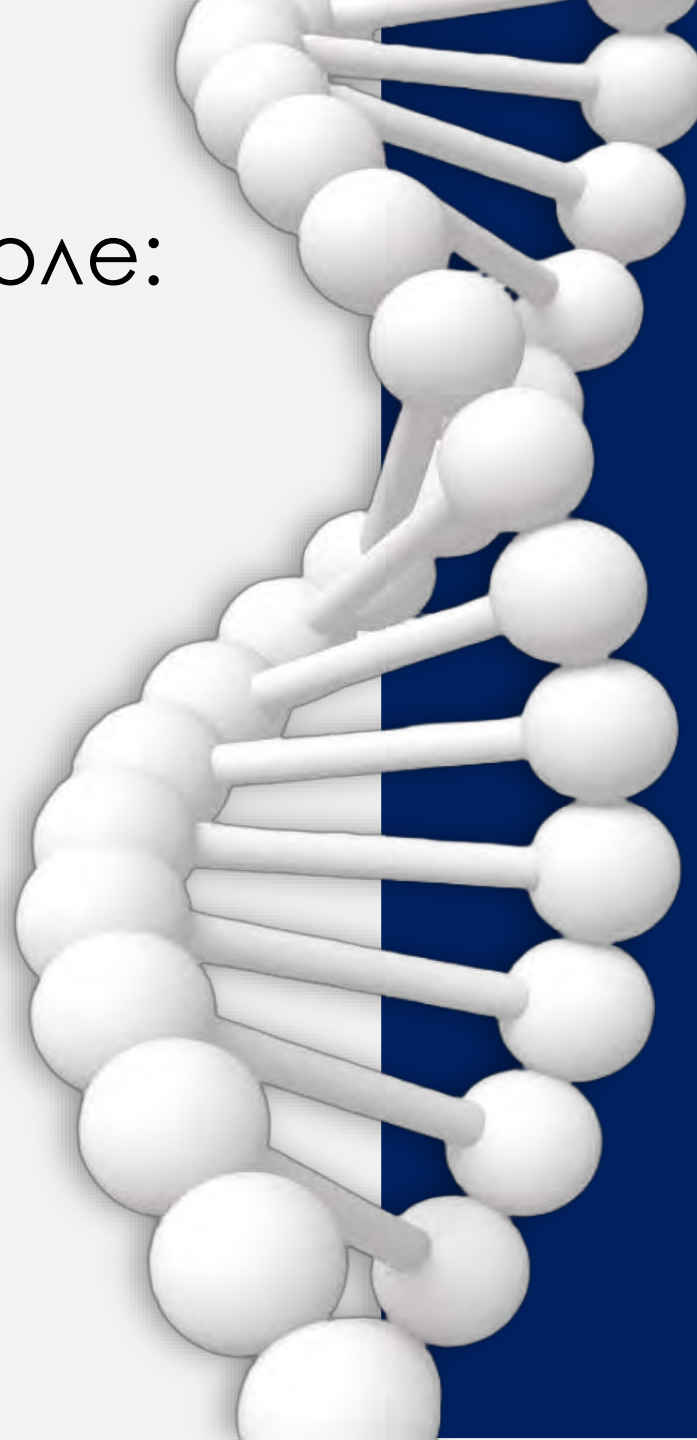
Трудовая операция
↓
Внутренний продукт
↓
Банковский продукт
↓
Центр прибыли

стоимость

Должностной стандарт

Типовая функциональная роль

Иерархия — каркас,
по которому «протекают» количественные данные от систем-источников до финансового результата



01

От Функций подразделения к Трудовым операциям

Функции подразделения задают верхний уровень структуры. Декомпозиция на трудовые операции позволяет перейти от общих функции к конкретным измеряемым операциям

02

Связь операций с продуктом

Каждая Трудовая операция связывается с Банковским продуктом, затем агрегируется в Конечный продукт и замыкается на Центр Прибыли

03

Каркас для расчётов

Иерархия служит каркасом сквозных процессов.
По ней количественные показатели проходят путь до финансового результата центра прибыли

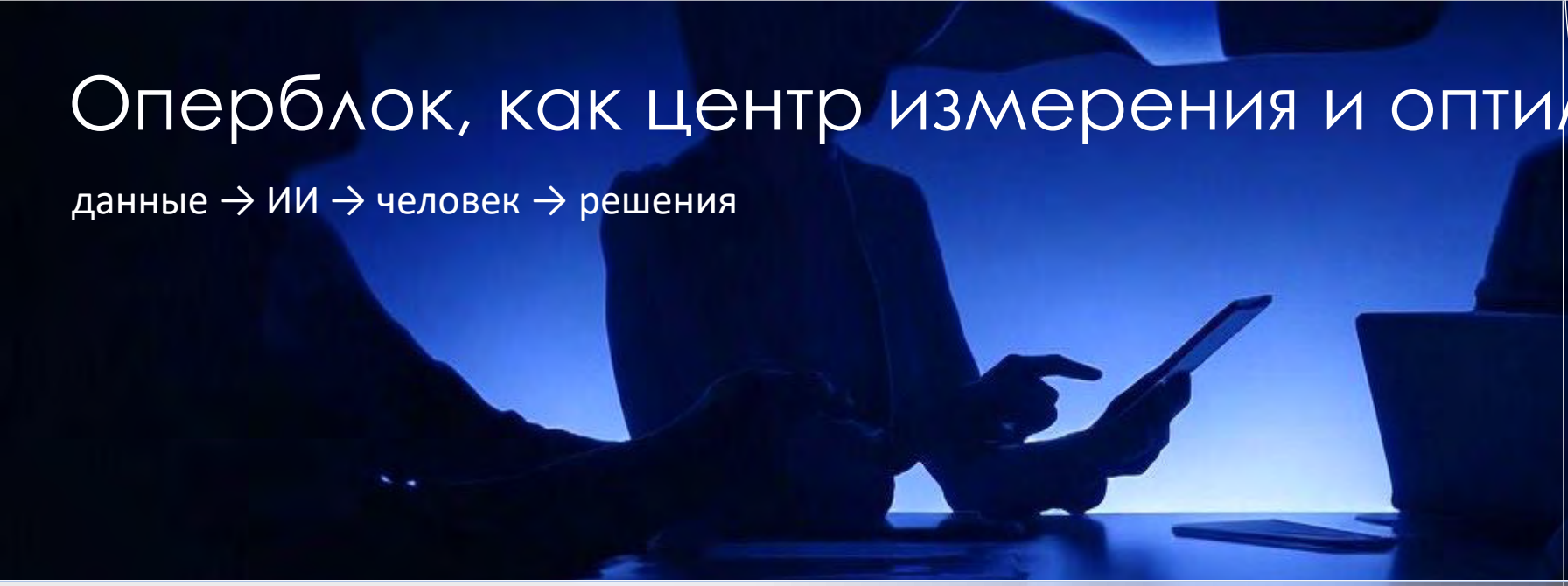
04

Единое информационное пространство

АС ЦИФРА консолидирует данные из банковских систем, создавая единое цифровое пространство для анализа операционных и финансовых показателей

Оперблок, как центр измерения и оптимизации

данные → ИИ → человек → решения



01

Единый контур управления

Оперблок служит связующим звеном между ИИ-моделями, данными и операционными командами: он агрегирует события, применяет правила и сохраняет результаты, чтобы решения были воспроизводимыми и проверяемыми

02

Данные для корректных решений

Данные и контекст операций поступают в модель в стандартизированном виде: качество, полнота и актуальность оцениваются автоматически, что снижает риск ошибочных рекомендаций и ускоряет цикл улучшений

03

Синергия людей и ИИ

Через подход человеко-в-контуре (human-in-the-loop) Оперблок фиксирует решения операторов, их замечания и исключения. ИИ обучается на реальных сценариях, а компетенции и экспертиза команды усиливаются

04

Оптимизация процессов на основе метрик

Оптимизация выполняется на уровне процессов: планирование, управление очередями, распределение ресурсов и приоритизация задач. Метрики эффективности и стоимость ошибок обновляются на основе фактических результатов

Что дальше?

Оперблок уже имеет измерительную инфраструктуру, подтвержденные нормы трудовых операций, дашборды и модели численности и стоимости

Следующий шаг — AI поверх качественных данных, где люди, процессы и данные работают, как **Единая система решений**



Качество входных данных напрямую определяет качество рекомендаций. Для AI-агентов нужны структурированные данные о процессе и данные о фактическом выполнении. Ниже — минимальный набор, без которого сценарный анализ будет неполным:

Блок данных	Состав	Период
Структура ТО	Норма, объемы	База
Маппинг и драйверы	Источники, профили	Актуально
Process mining	Логи, отклонения	6-12 мес.
Инциденты	Сбои, отклонения	База

ГАЗПРОМБАНК

Светлана Никулина

Вице-Президент - директор по операционной деятельности Банка в г. Нижнем Новгороде

Svetlana.Nikulina@gazprombank.ru

Ольга Боздырева

Управляющий директор Центра организации и планирования операционного сервиса

olga.n.bozdyreva@gazprombank.ru

Юлия Буцкая

Управляющий директор Центра организации и планирования операционного сервиса

Yuliya.Butskaya@gazprombank.ru

Анастасия Голдыбан

Директор Центра организации и планирования операционного сервиса

anastasiya.goldyban@gazprombank.ru