

Как получить эффект от внедрения новых технологий?

Lessons learned из проектов по созданию аналитических
antifraud-систем

Дорожная карта типового проекта

| Блок работ \ Месяц | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|--------------------------------|---|-----|---|
| Бизнес анализ, общее проектирование, инфраструктура | Сбор требований, архитектура, инсталляция | | | | | | | | |
| Case Management и визуализация графа | | Настройка экранных форм и визуализация связей | | | | | | | |
| Скоринг по графам, автоматический анализ окружения | | | Настройка процессов автоматического анализа окружения клиентов и ТС | | | | | | |
| Машинное обучение | | | Построение и тестирование моделей машинного обучения | | | | | | |
| Online скоринг убытков | | | Проектирование и реализация интеграций | | | Настройка стратегии и скоринга | | | |
| Обучение, ПСИ, ОПЭ | | | | | | Обучение, ПСИ | | ОПЭ | |

Почему не достигается эффект?

Основные ошибки в организации проекта

1 Хотим 80% результата за 20% усилий

- Внедрение только одного блока функциональности
- Пренебрежение вопросам очистки и подготовки данных
- Поверхностная проработка целевой архитектуры, потоков данных, интеграций

2 Все сделаем сами

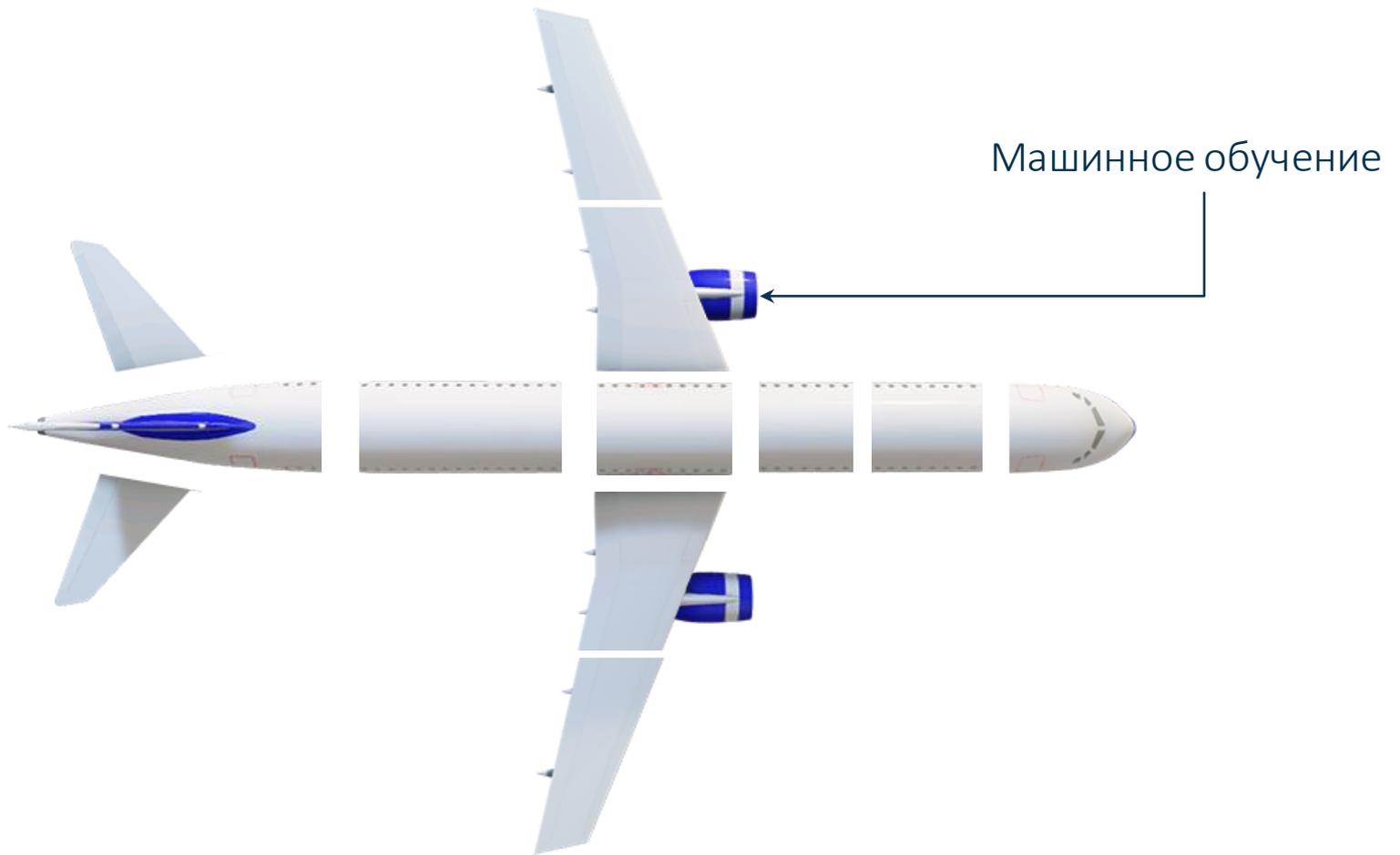
3 Новые технологии – старые методы работы

- Отсутствие обучения сотрудников и мотивации их работать с системой
- Отсутствие адаптации бизнес процессов, систем мотивации

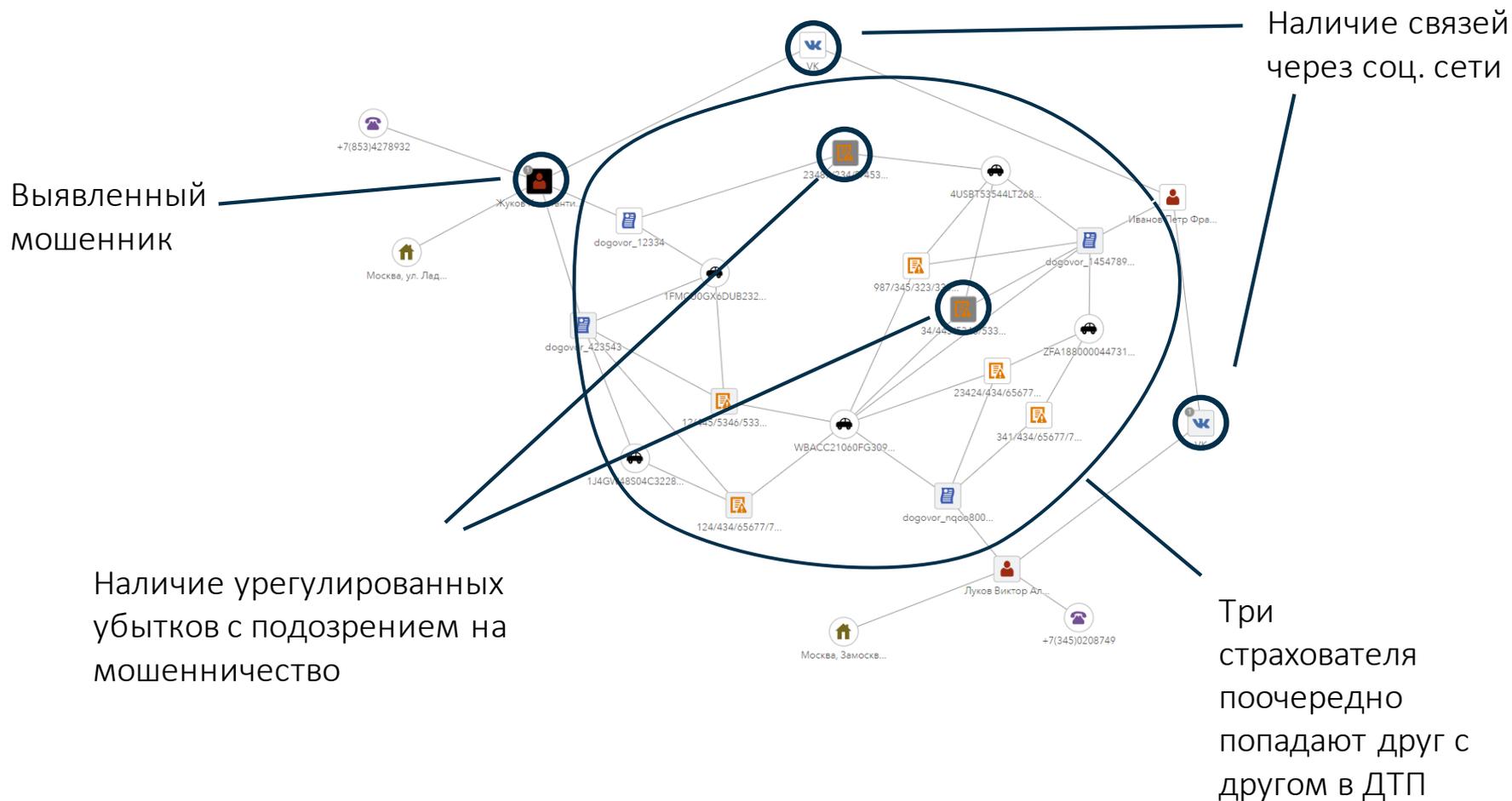
Хотим 80% результата за 20% усилий

«Будем внедрять только
машинное обучение.
Остальное потом, если
увидим эффект»

Отсутствие комплексного подхода



Интерактивный анализ окружения клиентов и ТС



Единое окно доступа ко всей информации

The image displays the SAS Visual Investigator interface on a monitor. The main window shows a network graph with various nodes and connections. A blue circle highlights a specific node, and a blue arrow points from it to a detailed view window. The detailed view window is divided into several sections:

- Информация о клиенте:**

| | |
|---------------|-----------------|
| Фамилия | Луис |
| Имя | Мужской |
| Дата рождения | 03.07.1976 |
| Отчество | Степанович |
| Адрес | Александровский |
- Дополнительная информация:**

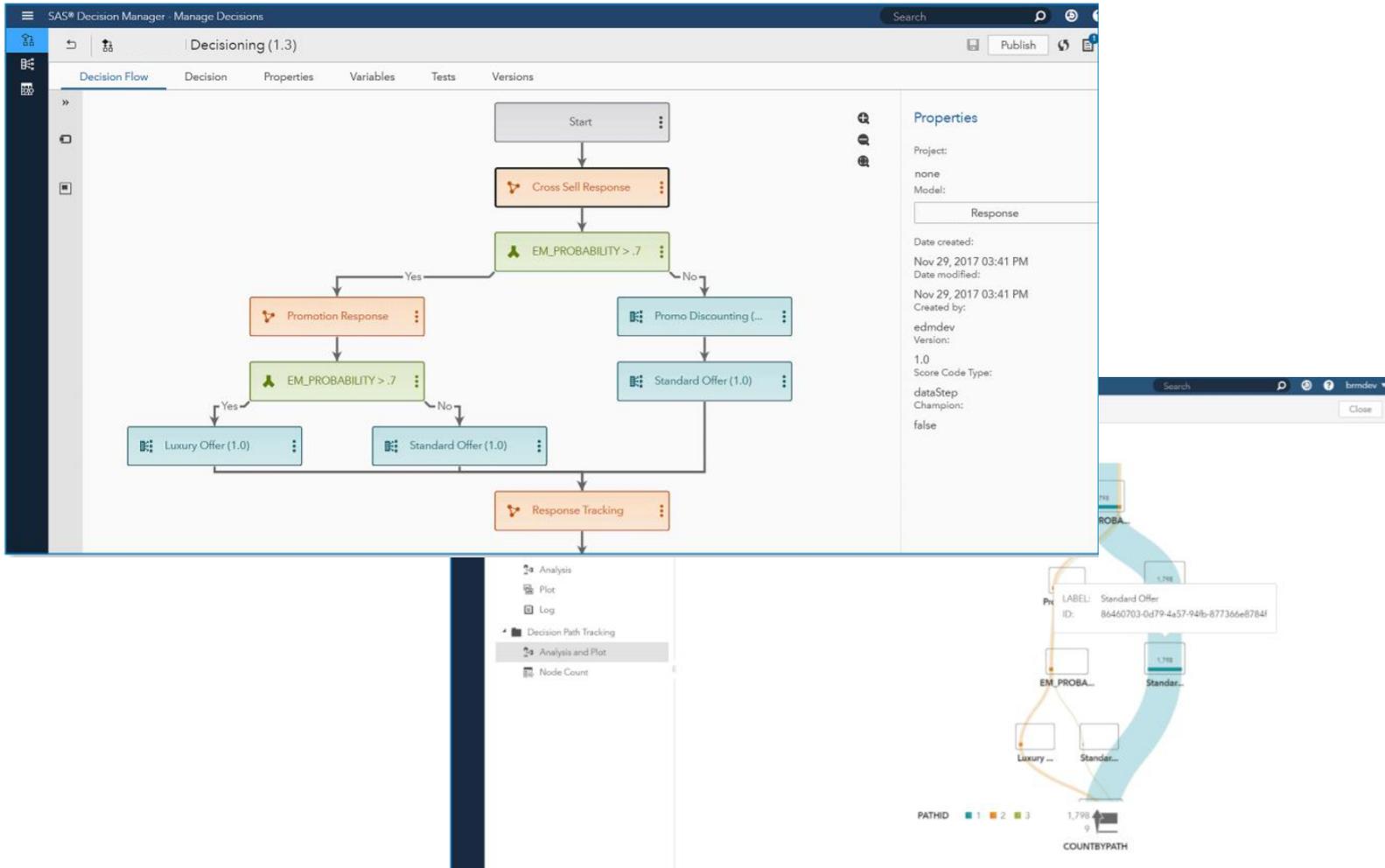
| | | | |
|------------------------|-------------------|------------------------|------------------------|
| Серия и номер паспорта | 5299 | Имя под. удостоверяющ. | 6430 |
| Имя | Александрович | Имя | Иванович |
| Номер телефона | +7345/alexanderov | Адрес регистрации | Москва, Звенигородская |
- Информация о ТС:**

| | | | |
|--------------|----------------------|---------------|------------|
| Марка ТС | BMW | Модель ТС | Уточнить |
| VIN ТС | WBAWA3350DPA000000 | Цвет ТС | Белый |
| Ремонт номер | BAWBAWA3350DPA000000 | По выпуску ТС | 01.01.2013 |
- Дополнительные источники:**
 - Автокод
 - Затворость
- Фото авто:** Two photographs of a white BMW car, one from the front and one from the rear.
- Информация о продукте:**

| | |
|-----------------------|--------|
| Наименование продукта | КАСКО |
| Формат | Да |
| Размер франшизы | 40 000 |
- Комментарии к заявке:**

| | | | |
|-------------------|--------------------------------|--------------|-------------------------------------|
| Вести комментарий | | Дата | |
| Развернуть все | | Свернуть все | |
| Тест user1 | Франшизу оформил. | | Thursday, November 15, 2016 6:17 PM |
| Тест user2 | Увеличить франшизу до 60 тысяч | | Thursday, November 15, 2016 6:15 PM |

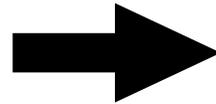
Оркестратор процессов принятия решений



Хотим 80% результата за 20% усилий

Пример из жизни

«Будем внедрять только машинное обучение. Остальное потом, если увидим эффект»



Спустя несколько месяцев

«Мы пробовали построить модель на Питоне. Это не работает.»

Какие данные использовались?

Проводилась ли сегментация?

Сколько было итераций построения?

Какие методы использовались?

Было ли взаимодействие аналитиков с бизнес экспертами?

Как проводилось тестирование модели?

Все сделаем сами

Ожидания

Реальность

● Будет дешевле

● Отсутствие контроля смежных подразделений

● Полный контроль ситуации

● Отсутствие опыта реализации крупных аналитических проектов

● У нас же куча специалистов по аналитике и в IT!

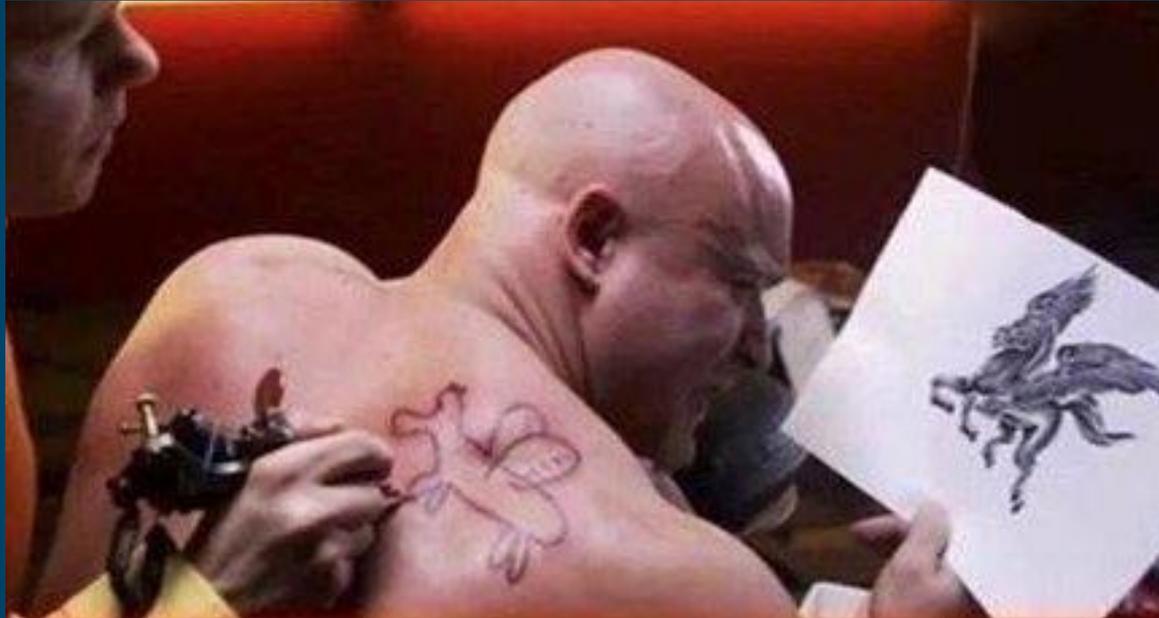
● Отсутствие бизнес экспертизы у смежных подразделений

● Внутренний исполнитель не всегда мотивирован «выдать максимум» и достичь финансового эффекта

● Проект длится в разы дольше чем с внешним подрядчиком

● Выход в окупаемость в разы длиннее, чем с внешним подрядчиком

Все сделаем сами



The diagram consists of three circles arranged in a triangle. The top circle is blue and contains the text 'Все сделаем сами'. The bottom-left circle is orange and contains the text 'Долгий дорогой проект'. The bottom-right circle is purple and contains the text 'Неуспешный проект'. Dotted white lines connect the top circle to both the bottom-left and bottom-right circles, forming a triangle.

Все сделаем
сами

Долгий
дорогой
проект

Неуспешный
проект

Привлекайте внешнего подрядчика на сложные проекты,
меняющие ключевые бизнес процессы организации

Новые технологии – старые методы работы



Эксперты не умеют пользоваться новым инструментом



Не видят ценности в новых инструментах



Видят риски (лишения рабочих мест, увеличения плана и пр.)



Эксперты не пользуются системой



Не достигается экономический эффект



Что говорят пользователи системы на первых этапах эксплуатации

«Я эксперт с многолетним стажем. Как машина может мне помочь?»

«Я посмотрел то, что модель отметила как мошенничество, а там нет мошенничества. Это не работает»

«Как система мне поможет составить заявление в правоохранительные органы?»

«Мало того, что дали ненужный инструмент, так еще и план скоро поднимут план»

«Вот сейчас систему внедрят и пойдут сокращения»

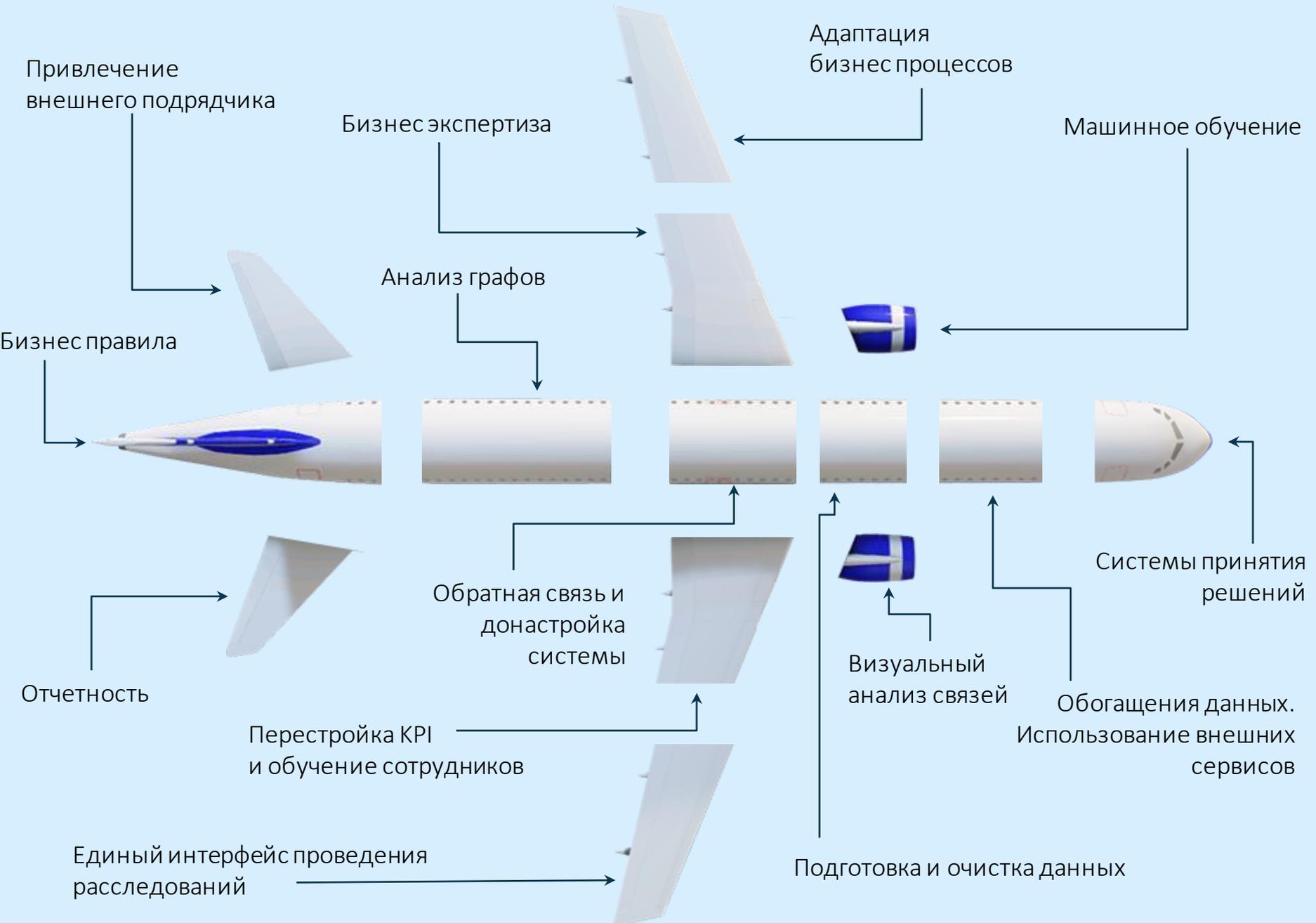
«Все работает только на внутренних данных. Мы и так все о них знаем. Зачем было тратить на это деньги?»

«Пока не будет законодательных изменений, никакая система не поможет поймать профессиональных мошенников»

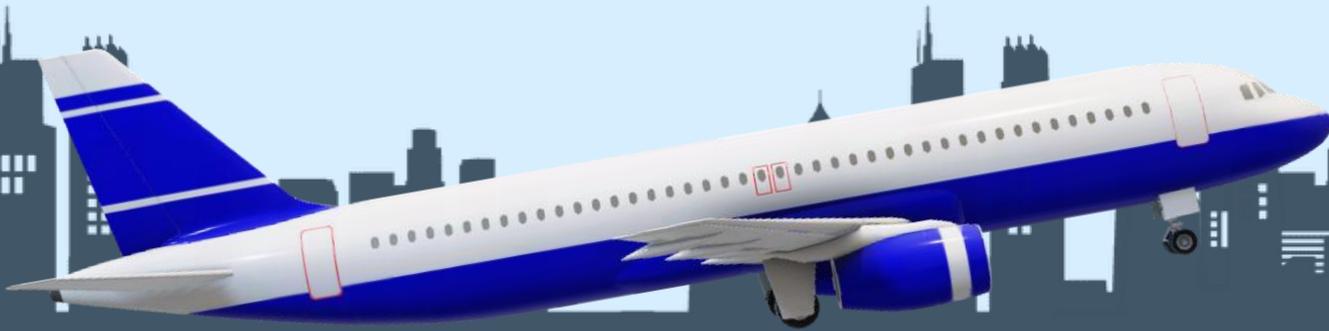
Что нужно донести до экспертов и как изменить процесс?

- ▶ Обучить экспертов пользоваться системой. Объяснить о принципах ее работы.
- ▶ Мотивировать экспертов пользоваться системой. Объяснить почему им выгодно работать с ней.
- ▶ Эксперт – самый главный участник процесса.
- ▶ Нельзя сразу повышать план!
- ▶ Знания о мошенничестве, полученные в ходе работы экспертов, необходимо масштабировать на другие бизнес процессы компании





SAS – WE KNOW HOW MAKE IT DONE!



The Power To Know