

Злобина Лилия Михайловна

Магистрант

Направление: Менеджмент

Магистерская программа: Информационный менеджмент

**Внедрение автоматизации бизнес-процессов на современных
предприятиях**

Аннотация. В статье проведено исследование аспектов внедрения автоматизации бизнес-процессов в организациях. Отражены преимущества и недостатки инновационной технологии, упрощающей выполнение рутинных задач. Рассмотрены актуальные направления для использования цифровой трансформации, а также обозначены шаги внедрения роботизации для получения максимального эффекта.

Ключевые слова: технологии, бизнес-процесс, автоматизация, роботизация, финансы.

Цифровые технологии на сегодняшний день находят свое распространение во многих сферах жизни. Инновационный прогресс не обошел стороной и многие отрасли экономики. Говоря о финансовом секторе, стоит отметить, что большинство предприятий по всему миру начинают использовать преимущества автоматизации бизнес-процессов, отодвигая рутинные задачи обработки информации на задний план.

Данная прогрессивная технология или RPA (Robotic Process Automation) – роботизация бизнес-процессов, позволила ускорить выполнение стандартных заданий, повысить качество и увеличить объем выполняемых операций. Также компьютерная программа сокращает расходы, минимизирует риски, связанные с ошибками и мошенничеством и выступает связующим звеном между системами, интеграция в которых сложна или невозможна [1].

Теперь можно с уверенностью сказать, что RPA в России используется в различных отраслях и функциональных областях, а количество процессов, передаваемых роботам, будет находиться в широком диапазоне от 1 до 100 процессов, так RPA успешно внедрил ряд российских компаний, таких как ПАО «Сбербанк», «Ростелеком», ПАО «Газпром», «МегаФон», ПАО «Московская Биржа ММВБ-РТС», «Почта России» и др. [7].

Как и в любой другой области, российский рынок встретил RPA со своими специфическими особенностями, но быстро и успешно адаптировал мировые практики к отечественным. Например, в начале 2020 года 42% российских компаний уже занимались автоматизацией. Для сравнения: по опросам аналитиков McKinsey, показатель в мире в 2017 году составлял уже 53%. Что касается динамики компаний по интеграции роботов в свой бизнес, то российский подход колоссально схож с мировым: компании, в первую очередь, стараются повысить производительность и улучшить качество существующих процессов [6].

В современных компаниях работа роботов и сотрудников взаимосвязана. Робот выполняет стандартные операции, в том числе: работу с большими наборами табличных данных и их последующее преобразование посредством MS Excel и других офисных программ, создание отчетов, копирование данных, проверку полноты и точности информации, и все это 24 часа в сутки по расписанию или по запросу сотрудника [3].

К актуальным направлениям автоматизации бизнес-процессов относят сферу финансов, HR и сферу закупок [6].

Стоит отметить, что и руководство компании, и сотрудники заинтересованы в развитии автоматизации [1]. Но больший интерес все равно остается на стороне руководителей. Акцент на этой теме обусловлен более глубоким пониманием технологий и их преимуществ для бизнеса. Это также связано с тем, что RPA – одна из областей, которая способствует повышению эффективности бизнеса и помогает менеджерам достичь ключевых показателей, необходимых в этом направлении.

Сотрудники тоже заинтересованы роботизацией, но персонал уделяет этому вопросу меньше внимания, чем руководители. Есть несколько основных причин, по которым сотрудники менее заинтересованы во внедрении данной технологии, во-первых, сотрудники зачастую полагают, что роботы полностью заменят людей, что приводит к отрицанию полезности технологии. На практике такой отказ может привести к трудностям при решении задач, связанных с автоматизацией процессов. Во-вторых, незначительный интерес к роботам объясняется тем, что сотрудники тратят меньше времени на изучение новых тенденций в сфере IT-технологий из-за большого объема повседневных рабочих задач.

Однако большой интерес руководства и сотрудников к автоматизации бизнес-процессов показывает, что преимущества от внедрения RPA будут ощутимы для всех [4].

Выгоды для управленцев от внедрения технологии RPA, в основном, связаны с увеличением объема выполняемых операций, снижением операционных затрат и возможностью правильного распределения сотрудников для решения более сложных задач. А сотрудникам появление технологий позволит снизить монотонную рабочую нагрузку и решать более сложные экспертные задачи, повышая свою профессиональную ценность [2].

Помимо преимуществ, компании сталкиваются с рядом проблем при внедрении RPA. Основные трудности на пути реализации проектов роботизации являются результатом отсутствия на российском рынке опыта автоматизации бизнес-процессов и недостаточного понимания соответствующих сфер применения инновационных технологий (см. рис. 1).

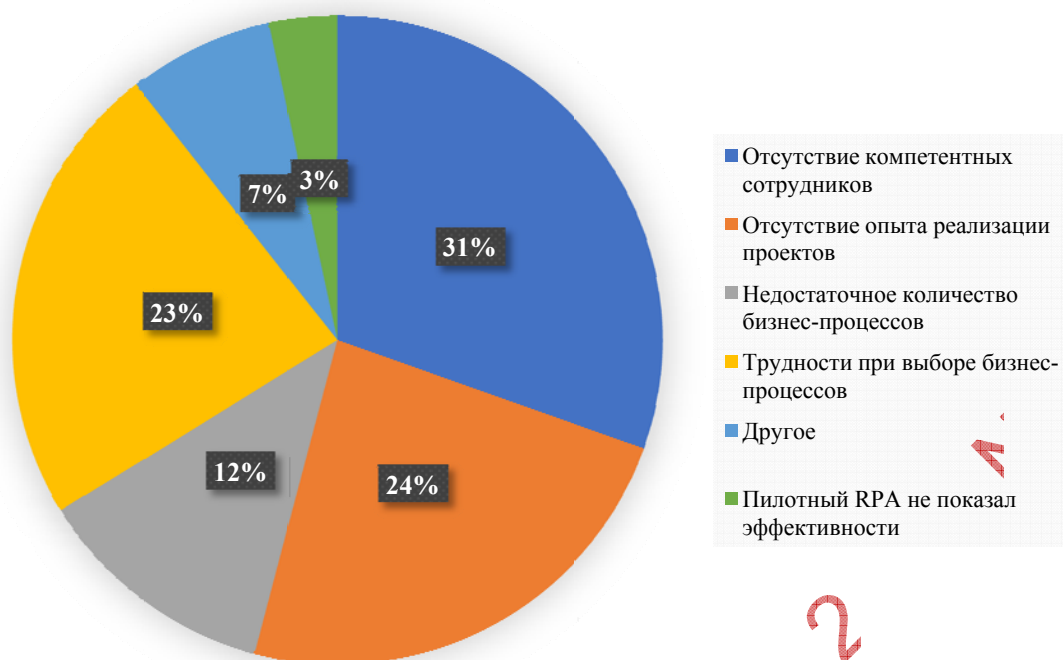


Рис. 1. Сложности, с которыми сталкиваются компании при внедрении RPA

Среди других факторов стоит выделить экономические причины, трудности, связанные с управлением и длительное время исполнения управленческого решения при запуске. При внедрении RPA важно учитывать специфику технологии и важность анализа процессов, которые можно рассматривать в целях роботизации [5]. Часто на ранних этапах внедрения RPA компании недооценивают важность качественного анализа бизнес-процессов, не готовы тратить время на его документирование и рассматривают возможность внесения изменений в реализацию общих действий в процессе, под возможности, которые предлагает технология RPA.

К отраслям, не заинтересованным в настоящее время в RPA, относят медицину, образование и недвижимость. Отсутствие интереса к технологиям связано с неготовностью к изменению процессов, наличием большого количества нерегламентированных операций, а также беспокойством по поводу возможности сокращения сотрудников, труд которых вполне может заменить применение технологии (см. рис 2).

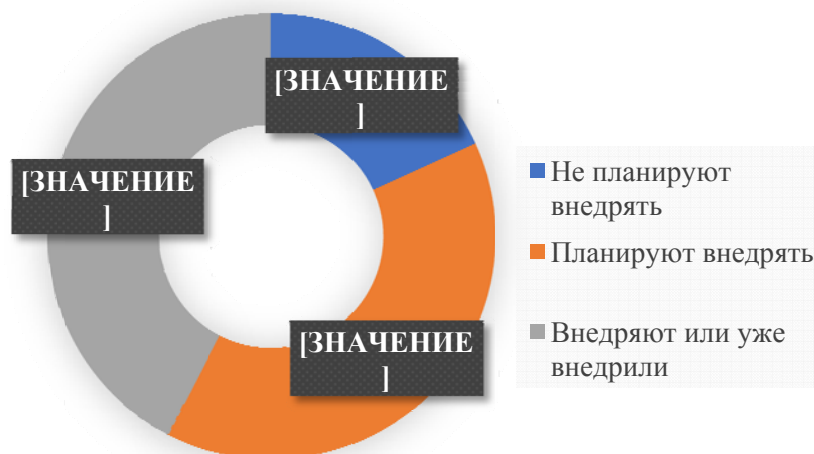


Рис. 2. Вовлеченность компаний в процесс внедрения роботизации бизнес-процессов

Внедрение технологии RPA чаще встречается в крупных компаниях, это связано с большим количеством бизнес-процессов, подходящих под процесс автоматизации, а также количеством систем, которые обмениваются данными между компаниями.

Одним из ключевых факторов, определяющих возможность расширения технологии на более чем 10 процессов, является быстрая окупаемость инвестиций в технологическое решение [2].

Стоимость внедрения решения включает в себя затраты на лицензирование, а также затраты на внутреннюю разработку или обслуживание сторонних организаций, участвующих в разработке и внедрении RPA. Операционные расходы снижаются за счет внедрения RPA и за счет сокращения времени выполнения процесса, высвобождая персонал для других задач [1].

В России и в мире бывают случаи, когда срок окупаемости превышает ожидаемый, поскольку фактические затраты на реализацию проекта превышает ожидаемые. В 2017 году более чем у 30% организаций по всему миру затраты на внедрение технологии оказались выше, чем первоначально предполагалось. На этапе рассмотрения экономической целесообразности внедрения RPA важно не только точно оценить будущие выгоды, но и реалистично оценить издержки.

Однако отечественная практика показывает, что важным преимуществом технологии является краткий срок окупаемости и быстрая скорость внедрения. Например, в 2020 году внедрение автоматизации бизнес-процессов помогла Сбербанку заработать дополнительные \$700 млн. А срок окупаемости составил всего 1 год [5].

Бухгалтерский учет пользуется популярностью на автоматизацию процессов. HR и ИТ занимают вторую и третью строку лидеров чарта, где актуальна автоматизация. Область юриспруденции не пользуется большой популярностью в реализации RPA, так как ее основная характеристика – работа с текстом, а не с цифровыми данными.

Глобальные компании часто выбирают для филиалов платформу, на которой была роботизирована головная организация. Это связано с менее сложной координацией нового ПО в компании и опытом работы с такой платформой. Рынок предлагает широкий спектр платформ, как непосредственных лидеров (UiPath, BluePrism, AA), так и российских поставщиков программных решений (ElektroNeek).

Помимо рекомендованных вариантов, компании, внедрившие RPA, используют платформы Robin и Pix ROBOTICS. Основными критериями выбора платформы являются: стоимость лицензии, возможность протестировать работоспособность решения в пробном режиме, а также возможность быстро обучить сотрудников работе с платформой. Также важными показателями являются популярность этой платформы на рынке и большое количество разработчиков.

Рассмотрим шаги компаний, чтобы получить максимальный эффект от внедрения RPA [7]:

– Прежде чем начать проект, компании анализируют все составляющие процесса, который будут автоматизировать с помощью технологии, определяя возможность точечных изменений.

– расставляют приоритеты: автоматизация одного процесса принесет миллион экономии, а другого – сотни миллионов. Избегают лоскутной

автоматизации, когда разные департаменты решают похожие задачи разными инструментами;

– лидеры обогащают понимание процесса данными из информационных систем (data-driven insights). Глубинный анализ бизнес-процессов стоит воспринимать как совокупную обработку данных о том, как выполняются бизнес-процессы в компании, их метаданных, и самих данных, с которыми работают эти процессы. Именно это позволяет использовать в полном объеме так называемый «цифровой интеллект»;

– руководители прогнозируют, какой будет результат от проекта, чтобы обосновать расходы и изменения бизнес-модели в постоянно меняющихся условиях;

– лидеры внедряют инновации не однократно, а непрерывно, создавая и поддерживая культуру постепенных преобразований.

Таким образом, стоит отметить, что пандемия COVID-19 изменила экономическую ситуацию в мире, вопросы обоснованности использования конкретных инструментов стоят теперь намного острее. Важно не столько получить прибыль от внедрения автоматизации бизнес-процессов в моменте, сколько пережить экономический спад и выйти из него, имея преимущество перед конкурентами. Именно технологии, которые умеют обрабатывать данные и предлагать data-driven insights, могут помочь бизнесу сохранить эффективность, когда компании вынуждены взвешенно относиться к затратам и искать решения с быстрым возвратом инвестиций.

Литература

1. Бондарь, Ю. Как роботизация может помочь бизнесу [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://hbr-russia.ru/> (дата обращения: 08.11.2021).

2. Губанова Е.В. Информационные технологии в бизнес-планировании: Материалы II Международной открытой научно-практической конференции «Развитие управленческих и информационных технологий, их роль в

региональной экономике» / Под ред. Т.Э. Пироговой, С.Т. Швецовой, О.М. Орловцевой. М., 2016.

3. Губанова Е.В. Программные продукты, используемые в бизнес-планировании: сборник трудов V Международной научно-практической конференции «Математика, статистика и информационные технологии в экономике, управлении и образовании». Тверь: Тверской государственный университет, 2020.

4. Драчева В.И. Автоматизация бизнес-процессов [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 09.11.2021).

5. Пелевин Е.Е. Экономическая эффективность роботизации различных типов производства [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 09.11.2021).

6. Частикова В.А. Современные подходы к автоматизации управления предприятием [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 10.11.2021).

7. Черноус Д. Инвестиции с интеллектом: как эффективно использовать ИИ в бизнесе [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://hbr-russia.ru/> (дата обращения: 04.11.2021).

© Бюллетень магистранта 2022 год № 1