

УДК 007

ВЛИЯНИЕ ВНЕДРЕНИЯ RPA НА СОЗДАНИЕ ЦЕННОСТИ КОМПАНИЙ

Феррейра И.О.

*магистрант,
Балтийский Федеральный Университет имени И. Канта,
Калининград, Россия*

Аннотация

В статье представлено исследование роботизированной автоматизации процессов (RPA) - актуальность данной технологии. Рассмотрена суть технологии, конкурентные преимущества, полученные с помощью внедрения.

Кроме того, автором проанализированы различные сценарии применения технологии RPA, и рассмотрены перспективы роста и расширения рынков, а также важность сочетания использования технологий с деятельностью человека.

Ключевые слова: автоматизация бизнес-процессов, внедрение, RPA, технология, эффективность.

THE IMPACT OF RPA IMPLEMENTATION ON CREATION OF COMPANY VALUE

Ferreira I.O.

*graduate student,
Immanuel Kant Baltic Federal University,
Kaliningrad, Russia*

Abstract

This article focuses on robotic process automation - RPA - in order to present the relevance of this technology. The essence of the technology, the competitive advantages obtained through implementation are considered in this paper.

In addition, it presents various scenarios in which technology can be applied, the prospects for growth and market expansion, as well as the importance of combining the use of technology with human activities, are discussed.

Keywords: business process automation, implementation, RPA, technology, technology.

Из-за эпохи технологических инноваций и конкурентоспособности рынка многим организациям пришлось адаптироваться к требованиям общества и новым условиям ведения бизнеса, представленным в последнее время. Для того, чтобы оставаться растущими и конкурентоспособными на рынке, компаниям необходимо идти в ногу с технологиями и обновляться, предлагая качественные услуги или продукты, с большей гибкостью и с меньшей вероятностью ошибки. Гибкость и снижение количества ошибок – характеристики новых технологий в управлении. В этом смысле, как утверждает *Rogers (2017)*: «Технологии переписывают правила, касающиеся клиентов, конкуренции, данных, инноваций и ценности» [9].

Столкнувшись с последствиями, вызванными технологической эрой, организации осознают, насколько важно адаптироваться к этим инновациям. Некоторые модели этих инновационных процессов — это автоматизация с помощью роботизированной автоматизации процессов (Robotic Process Automation - RPA), искусственного интеллекта и других. Таким образом, компании внедряют автоматизацию и оцифровывают свои функции с помощью RPA и искусственного интеллекта.

Таким образом, стремясь повысить эффективность бизнес-процессов, а также для более уверенного принятия решений, компании вкладывают средства в реализацию этих технологий для лучшего результата и дифференциации на конкурентном рынке.

В любой организации структурирование процессов позволяет достичь более высокого уровня эффективности компании и в то же время гарантирует повышение удовлетворенности и мотивации сотрудников, поскольку постановка задач, расчетное время завершения и выполнения проектов делает более ясно, объективно и оптимизированно. [2] [3]

Роботизированная автоматизация процессов или RPA — это термин на английском языке, который относится к автоматизации

административных процессов путем роботизации. Роботизация — это обычное дело в промышленной среде. Однако, когда дело касается бизнес-процессов, это все еще относительно новая тема. Поэтому часто возникают вопросы по поводу этого процесса, учитывая, что в промышленном секторе есть несколько физических роботов, а в процессе RPA действия выполняются программными роботами, имитирующими человеческую деятельность. [8]

Автоматизация процессов необходима для решения проблем, связанных с манипуляциями данными, бюрократическими и медленными процедурами. Автоматизация процессов - партнер в поиске улучшения инвестиций и снижения затрат; в конце концов, она передает на аутсорсинг повторяющиеся задачи, отнимающие время у большого количества сотрудников компании. В этой модели робот выполняет повторяющиеся задачи и требует минимального взаимодействия с человеком, что делает профиль профессионала более аналитическим, чем операционным. [11]

Согласно отчету McKinsey & CO, к 2030 году 800 миллионов рабочих (или 1/5 рабочей силы) могут быть заменены роботами. Также, согласно McKinsey & CO, 30% задач, выполняемых в организациях, являются чисто операционными и могут быть автоматизированы с использованием RPA. [4]

Gartner говорит, что к 2021 году 90% средних и крупных компаний будут иметь хотя бы один процесс, поддерживаемый RPA. *Forrester Research* говорит, что к 2021 году более 5 миллионов ботов будут запущены в производство крупными компаниями. [5]

Цель исследования

Цель исследования заключается в том, чтобы изучить значение RPA для эффективности управления организацией.

Различные рекомендации и схемы, предлагаемые консультантами для выбора и внедрения решений RPA, не всегда могут дать объективную информацию.

Однако, по выбранной теме до сих пор проведено мало исследований, монографий на данную тему пока нет. Несмотря на то, что на рынке доступно большое количество поставщиков и продуктов RPA, по-прежнему отсутствует объективная аналитическая информация о том,

что RPA представляет для организаций, и возникают вопросы о том, как успешно использовать эту технологию. [7]

В то же время в последние три года стали появляться академические исследования в этой области. Согласно анализу *Google Trends*¹, технология «RPA» начала становиться трендовой темой (оценка: 25/100) только в марте 2017 года, но в сентябре 2018 года она выросла до 100, что указывает на пиковую популярность.

Исследования, проведенные известными организациями, такими как McKinsey & CO, Gartner, KPMG [6], подтверждают актуальность и важность рассматриваемой темы.

Методология исследования

В процессе проведения данного исследования использовались методы контент-анализа различных источников: исследовательские рукописи, корпоративные официальные документы, экспертные блоги, тематические видео и т. д., за период с мая 2020 года по декабрь 2020 года.

Кроме того, дополнительные данные были получены с использованием методов анализа кейсов компаний, внедривших роботизацию автоматизации процессов в свою практику.

Результаты исследования

Использование RPA создает ряд преимуществ в работе компаний.

1) Оптимизация затрат и времени - время, капитал и профессионалы являются основными ресурсами внутри компании, независимо от ее размера или сегмента рынка. Поэтому важно подумать о том, как сделать так, чтобы каждая инвестиция этих трех ресурсов приносила максимально возможную прибыль.

Использование RPA вносит большой вклад в производительность команды и получаемые результаты. Потому что при передаче определенных обязанностей от человека к машине достигается лучшая эффективность в повторяющихся задачах. Кроме того, это освобождает сотрудников для работы на других направлениях, таких как, улучшение

¹ <https://trends.google.com/trends/explore?date=today%205-y&q=RPA>

продуктов и услуг или анализ данных для улучшения индекса удовлетворенности клиентов.

2) Сокращение рисков - другая проблема, которую должна учитывать каждая компания, — это уровень риска определенных задач, особенно тех, которые связаны с человеческими ошибками и ошибками анализа. Например, сколько раз действие выполняется более одного раза, вызывая необходимость переделки? Практически все процессы внутри компании имеют какую-либо наиболее рискованную деятельность, задачи, которые заслуживают большего внимания. В отличие от людей, роботы RPA не устают и не делают ошибок. Следовательно, при использовании RPA в качестве инструмента для выполнения этих рискованных задач, частота ошибок значительно снижается. Это связано с тем, что машина не только не подвержена истощению, она не подвержена и перегрузкам от избытка информации.

3) Гибкость - Многие системы управления полезны только для конкретного сектора и для компаний определенного размера. Это означает, что, как только компания начинает расти или нуждается в изменении своей структуры, старый инструмент больше не будет полезен.

С другой стороны, используя RPA, можно добиться большей гибкости. Этот тип инструмента может быть интегрирован с другим программным обеспечением управления в компании, и может применяться в различных масштабах, что позволяет использовать его гораздо дольше без значительных дополнительных инвестиций.

Во всем мире программные роботы изменяют операционные стандарты использующих их компаний, поскольку автоматизация процессов охватывает сферу фронт-офиса и бэк-офиса малых, средних и крупных организаций. Это усиливается тем, что все больше сотрудников будут привлекаться для выполнения более квалифицированной работы с целью улучшения качества обслуживания клиентов или для реализации инновационных идей, поддерживающих экономическое развитие на микро и макроуровнях организации. Кроме того, стандартизированные, повторяющиеся, объемные процессы будут прерогативой программных роботов, а не людей. [10]

В связи с быстрым распространением пандемии COVID-19 компании пытаются внедрить технологии удаленной работы. При всех этих изменениях в глобальном сценарии внедрение технологии RPA в бизнес-процессы делает компанию более эффективной и готовой к

удовлетворению изменяющихся потребностей существующих и потенциальных клиентов.

В эпоху, когда клиент играет еще более важную роль в функционировании бизнеса, компаниям приходится приспосабливаться и находить стратегии, чтобы предоставить клиентам лучший опыт в отношениях с ними. Не так давно технологии RPA были направлены в основном на снижение затрат и повышение скорости производственных процессов и коммуникаций. Кроме того, эти технологии в организациях часто рассматриваются как возможность оптимизации взаимоотношений с заинтересованными сторонами - стейкхолдерами. [12]

Автоматизация бизнеса позволяет компаниям эффективно сокращать время отклика и сокращать затраты и человеческие ресурсы, которые можно использовать для задач, в которых талант и критическое чутье являются наиболее точными. [1]

Таким образом, принимая во внимание некоторые преимущества использования систем автоматизации в бизнес-процессах, направленных на удовлетворение и улучшение клиентского опыта, ожидается, что интеграция этих инструментов в качестве стратегии дифференциации станет способом повышения ценности, создаваемой для потребителей. Кроме того, RPA позволяет укрепить отношения поставщик-клиент, если результат отвечает ожиданиям обеих сторон. Доверие, создаваемое компанией и ощущаемое клиентом, в форме оказания качественных услуг, оптимизации услуг, предоставляемых за счет автоматизации бизнес-процессов, сокращения времени отклика, а также затрат, являются факторами, которые способствуют созданию стоимости в бизнесе и, следовательно, во взаимоотношениях с клиентами.

Использование RPA в процессе обслуживания повышает доверие клиентов.

В отношениях клиент-поставщик доверие и развитие отношений напрямую связаны, поскольку они являются факторами, которые усиливают позитивную взаимосвязь между ними. Общение также является маркетинговым фактором, который создает общие ценности и способствует продвижению.

Доверие основывается на действиях делового партнера, которые приносят компании выгоду и не используются непредсказуемо уничтожительно, приводя к негативным последствиям. Мы можем оценить

доверие как ключевую и ценную характеристику отношений, которая облегчает процесс адаптации бизнес-партнеров. Успешные отношения обеспечивают доверие и приверженность обеих сторон и могут привести к большему удовлетворению компаний, побуждая их вкладывать средства в долгосрочные отношения.

Использование систем искусственного интеллекта сокращает время ответа клиентам.

С ростом потребности в эффективной доставке решений клиентам также возрастают сложности. Скорость современного мира и постоянный обмен данными требуют от компаний более быстрого обслуживания своих клиентов.

Использование RPA может помочь организациям наладить более быстрое общение и сократить время, необходимое для ответа на вопросы, отправленные их клиентами. Хорошо обслуживаемый и довольный клиент устанавливает связи с компанией и продолжает потреблять ее продукты и услуги. С другой стороны, если у него плохой опыт, у него есть причина отказаться от бренда и искать лучшие условия у конкурентов.

Когда человек вступает в контакт с компанией, он не захочет слишком долго ждать, пока его обслужат. Итак, ему нужен гибкий сервис — это тот тип ситуации, в котором чат-бот, одно из решений RPA, подходит очень хорошо. Боты могут немедленно обслуживать клиентов и решать более простые вопросы или запросы, позволяя операторам-операторам играть более стратегическую роль, сосредотачиваясь на самых сложных случаях, помогая обслуживать людей с большей самоотдачей и качеством.

Сочетание использования чат-ботов с человеческим обслуживанием, безусловно, является одной из лучших стратегий взаимодействия. Помимо упрощения первоначальных контактов и упрощения вызовов, боты предоставят отличную информацию о взаимодействии с потребителями, предоставляя операторам информацию для еще более эффективной работы.

Заключение

Технологические решения бизнес-проблем постоянно развиваются, ежедневно разрабатываются новые инструменты, помогающие во многих областях решать возникающие задачи. Внедрение RPA по-прежнему

является новым вызовом для бизнеса и, следовательно, перспективным объектом для исследования в будущем.

На международном рынке сейчас представлено более 70 поставщиков, и многим из них трудно выделиться. Технологии и предлагаемые решения становятся все более похожими. Поэтому, если у небольшой компании есть отличительное преимущество в виде RPA или решение на его основе, которое позволит повысить конкурентоспособность, они могут оказаться основными источниками устойчивости в будущем.

Рынок RPA является многообещающим, поскольку он способствует повышению эффективности работы компаний. В условиях все более технологичного мира и быстро меняющейся информации и процессов у технологий впереди отличное будущее.

Использование RPA в сочетании с людьми - одна из наиболее перспективных задач, которые предстоит решить в ближайшие годы с большим количеством практических приложений, успешных примеров и рекомендаций для компаний о применении технологии в соответствии с их бизнес-моделью.

Библиографический список

1. Cloud Networks. RPA — Актуальное решение для автоматизации рутинных задач / Cloud Networks // [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: <https://cloudnetworks.ru/analitika/rpa-avtomatizatsiya-processov/> (Дата обращения 21.11.2020)
2. Долгая А. А. Оценка влияния процессного структурирования на эффективность организационного взаимодействия // Калининград: КГТУ Научное мнение. 2014. № 6. С. 88-93.
3. Долгая А. А. Показатели планирования и контроля в горизонтальном управлении организацией. Калининград: КГТУ // Бизнес. Образование. Право. 2014. № 4 (29). С. 37-41.
4. James Manyika, Susan Lund, Michael Chui, Jacques Bughin, Jonathan Woetzel, Parul Batra, Ryan Ko, and Saurabh Sanghvi. Jobs lost, jobs gained: What the future of work will mean for jobs, skills, and wages / [Электронный

- ресурс]. – Режим доступа: - URL: <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/jobs-lost-jobs-gained-what-the-future-of-work-will-mean-for-jobs-skills-and-wages> (Дата обращения 15.11.2020)
5. Katie Costello, Meghan Rimol. RPA Market Forecast to Grow at Double-Digit Rates Through 2024 / [Электронный ресурс]. – Режим доступа: - URL: <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2020-09-21-gartner-says-worldwide-robotic-process-automation-software-revenue-to-reach-nearly-2-billion-in-2021> (Дата обращения 15.12.2020)
6. KPMG. On Entering an Age of Automation of White-collar Work Through Advances in AI and Robotics// [Электронный ресурс]. – Режим доступа - URL: <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/jp/pdf/jp-en-rpa-business-improvement.pdf> (Дата обращения 10.12.2020)
7. Leshob, Abderrahmane & Bourgouin, Audrey & Renard, Laurent. (2018). Towards a Process Analysis Approach to Adopt Robotic Process Automation. 46-53. 10.1109/ICEBE.2018.00018.
8. Quora. What Does The Future Of Robotic Process Automation Look Like? / Quora // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.forbes.com/sites/quora/2020/05/26/what-does-the-future-of-robotic-process-automation-look-like/?sh=10b82c23112e> (Дата обращения 30.11.2020)
9. ROGERS, David L. The Digital Transformation Playbook - Rethink your business for the digital age / L. D. Rogers // Columbia University Press, 2016. - С. 18.
10. TADVISER Роботизированная автоматизация процессов / TADVISER // ИТ-системы - [Электронный ресурс]. – Режим доступа - URL: <https://www.tadviser.ru/index.php/RPA> (Дата обращения 06.12.2020)
11. Tom Taulli. Remote Working: What It Means For RPA (Robotic Process Automation) / Т. Том // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: - URL: <https://www.forbes.com/sites/tomtaulli/2020/04/04/remote-working-what-it-means-for-rpa-robotic-process-automation/?sh=3508a02b7258> (Дата обращения 02. 12.2020)

12. Wasana Bandara, Rehan Syed, Suriadi Suriadia, Michael Adams, Sander J.J. Leemans, Chun Ouyang, Arthur H. M. ter Hofstede, Inge van de Weerd, Moe Thandar Wynn, Hajo A. Reijers. Robotic Process Automation: Contemporary Themes and Challenges / [Электронный ресурс]. – Режим доступа: - URL: <http://leemans.ch/publications/papers/cii2019syed.pdf>

Оригинальность 75%