

УДК 336.71

***ПРИМЕНЕНИЕ СРЕДСТВ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ
РОБОТИЗАЦИИ В ФИНАНСОВОМ СЕКТОРЕ***

Зиниша О. С.

канд. экон. наук, доцент

*Кубанский государственный аграрный университет имени И.Т.Трубилина
Краснодар, Россия*

Шаповалова А. Э.

студент,

*Кубанский государственный аграрный университет имени И.Т.Трубилина
Краснодар, Россия*

Коваль К. Г.

студент

*Кубанский государственный аграрный университет имени И.Т.Трубилина
Краснодар, Россия*

Аннотация

В статье рассматриваются способы применения автоматизированной роботизации в финансовом секторе. Указаны методы повышения эффективности и снижения затрат в банковской системе. Перечислены способы использования роботизированных программ в разных отделах банка. Определены преимущества и недостатки внедрения роботов в бизнес-процессы. Рассмотрены приложения, помогающие в работе с большим количеством информации. Также указаны перспективы использования и развития средств автоматизированной роботизации.

Ключевые слова: роботизация бизнес-процессов, программное обеспечение, управление данными, пользователи, инновации, цифровые технологии.

APPLICATION OF AUTOMATED ROBOTICS IN THE FINANCIAL SECTOR

Zinisha O. S.

PhD, Associate Professor,

Kuban State Agrarian University named after I.T. Trubilin

Krasnodar Russia

Shapovalova A. E.

student,

Kuban State Agrarian University named after I.T. Trubilin

Krasnodar Russia

Koval K. G.

student,

Kuban State Agrarian University named after I.T. Trubilin

Krasnodar Russia

Annotation

The article discusses the ways of applying automated robotization in the financial sector. Methods of increasing efficiency and reducing costs in the banking system are indicated. The ways of using robotic programs in different departments of the Bank are listed. The advantages and disadvantages of implementing robots in business processes are listed. Applications that help you work with a large amount of information are considered. The prospects for the use and development of automated robotization tools are defined.

Keywords: robotization of business processes, software, data management, users, innovations, digital technology.

Технология роботизированной автоматизации процессов (RPA) в мире используется уже на протяжении более чем 10 лет. Многие продукты роботизации модифицировались в сложные платформы, позволяющие роботизировать работу целых отделов и даже функций. Расширенные возможности управления большим количеством роботов позволяют снизить участие человека в выполнении процессов на 80-90%, оставляя человеку лишь операции по контролю выполнения процесса и результатов.

Роботы умеют перемещаться внутри приложений (ERP, CRM и т.п.), ходить по ссылкам, заполнять и копировать формы, эмулировать нажатие кнопок, загружать данные из внешних источников, сравнивать и проверять их, а также выполнять математические вычисления, распознавать текст, проверять данные и другие задачи [8].

Однако в России технология RPA стала использоваться лишь несколько лет назад. Некоторые компании начали интересоваться ей, а их руководители имеют конкретные цели по определению возможностей данной технологии для их сфер деятельности. Но, несмотря на это, осведомлённость клиентского сегмента о возможностях программных роботов оставалась очень низкой на протяжении последних двух лет, в России было реализовано всего несколько относительно крупных проектов по роботизации.

Такие решения как национальная система платежных карт (НСПК), система моментальных платежей, национальная биометрическая платформа (ЕБС), переход к автоматизированной сдаче налоговой отчетности и передаче информации о должниках в электронном виде стали важнейшими стимулами для развития роботизации в банковской отрасли.

Банк «ФК Открытие» запустил робота Анфису для работы с малым и средним бизнесом. Робота тестировали с сентября, и, успешно пройдя все тестовые испытания, Анфиса официально приступила к работе. Она, например, заполняет поля для выпуска бизнес-карт. Но делает это в разы быстрее, что позволяет сократить время на обработку заявок и уменьшить трудозатраты [2].

В Газпромбанке в 2018 году внедрена платформа роботизации бизнес-процессов, и в настоящее время уже более десятка роботов помогают сотрудникам банка обслуживать клиентов и повышают эффективность внутренних бизнес-процессов. В розничном кредитовании роботы направляют заявки на андеррайтеров. При выпуске банковских карт они избавляют сотрудников от рутинных бизнес-операций [9].

Банк «ВТБ» имеет робоэдвайзора с искусственным интеллектом, а в мобильном приложении уже реализован виртуальный помощник на основе искусственного интеллекта [3].

Есть чат-бот и у Райффайзенбанка, при этом кредитная организация планирует экспериментировать с технологией голосового помощника. А «Тинькофф банк» в июне уже представил голосового помощника Олега, который должен распознавать и интерпретировать запросы пользователей, задавать уточняющие вопросы, беседовать на разные темы [12].

Компания «UiPath» по итогам 2018 года признана лидером среди мировых поставщиков программного обеспечения по роботизации бизнес-процессов. К такому выводу пришла независимая консалтинговая компания «Forrester», проанализировав 15 крупнейших платформ по роботизации бизнес-процессов и оценив их по 30-ти самым разнообразным критериям [7].

Сегодня RPA готова изменить способ ведения бизнеса банками и сделать это изменение быстрее, чем любая другая технология, доступная в настоящее время. Это связано с тем, что робототехника в банковском деле представляет собой «потребительскую» автоматизацию банков. В таблице 1 рассматриваются

примеры приложений, которые могут помочь автоматизировать некоторые процессы ведения бизнеса.

Таблица 1 – Приложения, помогающие в работе с большим количеством информации [11]

Сфера применения	Приложение	Описание приложения
Финансовая торговля	Blue Prism	выполняет сопоставление и проверку, а затем передает готовые результаты в системы управления документами учреждения.
Торговый расчет	BNY Mellon	автоматизирует расчет сделок и подтверждает соответствующее распределение
Автоматическое открытие банковского счета	Workfusion	устраняет трудоемкий процесс подтверждения личности - когнитивные боты извлекают информацию и проверяют идентификатор
Автоматизация отчетов	Enablesoft	позволяет банкам автоматизировать множество задач, включая трудоемкие отчеты
Сверка кредитных карт	Evention	консолидирует данные из различных систем для проверки точности дохода
Обнаружение и предотвращение мошенничества	Paypal	обнаруживает подозрительные активности и дифференциации реальных и ложных тревог
Соответствие нормативным требованиям	Uiopath	устраняет повторяющиеся задачи соответствия и освобождает человеческого персонала для других работ

RPA в банковской сфере приносит наибольшую пользу, если его проводить с глубоким анализом передовых процессов и планом стандартизации работы на уровне всей организации, рассмотрим три примера RPA высокого уровня в банковской сфере:

1. Время обработки потребительских кредитов может быть сокращено с 30 минут до всего лишь десяти минут за счет исключения копирования и вставки информации о клиентах из одной банковской системы в другую.

2. Возможно повысить точность запросов на открытие новых банковских счетов, уменьшить количество ошибок в нисходящем направлении и улучшить качество системных данных. Все это может быть достигнуто путем устранения

ошибок транскрипции данных из входящих электронных писем с запросами на открытие банковского счета в основную банковскую систему.

3. Банки могут радикально повысить скорость проверки клиентов во время обработки автокредитов, автоматически проверяя данные клиентов на государственных веб-сайтах, налоговые платежи или сайты оценки имущества.

Что касается риска RPA и робототехники в банковском деле, то ни один робот не разрушит систему, если ограничить его компетенцию задачами по расшифровке и копированию данных. Роботы не меняют целые процессы. Они не требуют общеорганизационного управления изменениями [5]. Все они влияют на настройки рабочего стола отдельных пользователей. Рассмотрим основные риски RPA в банковской сфере:

1. Операционный риск. Любая инициатива RPA будет встречена с определенной степенью отдачи от внутреннего персонала. Они могут быть насторожены перспективой «робота, пришедшего на работу». Кроме того, робот может перестать работать из-за обновлений операционной системы, но система может быть обновлена в течение нескольких часов, если она требует перенастройки.

2. Риск соответствия. Несмотря на то, что банковский RPA удобен для конечных пользователей, его управление и инвентарь требуют дисциплины. Неконтролируемое распространение банковских ботов по всей организации может стать проблематичным, если у руководителей процессов нет инвентаризации установленных банковских роботов и процессов, которые они выполняют [1].

3. Риск качества данных. С каждым терабайтом, загруженным в банковскую систему, шансы распространения искаженных данных возрастают. Конечно, робот может уменьшить ошибки сотрудника back-офиса при переводе данных из электронной таблицы в систему. Но что, если данные, полученные из фронт-офиса, уже в нарушенном порядке?

4. Этический риск. Современные предприятия должны сбалансировать свои инвестиции между сотрудниками и технологиями. Простая попытка аутсорсинга или замены персонала может сказаться на моральном духе. Но RPA допускает оптимальное сочетание людей и технологий.

Роботы и персонал эффективнее действуют вместе, выполняя каждый свой функционал задач. Однако, решение о внедрении RPA на производстве принимается с учетом многих факторов, руководство рассматривает положительные и отрицательные стороны внедрения роботов. Такие показатели представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Преимущества и недостатки внедрения RPA

Плюсы	Минусы
Сокращение затрат и ускорение работы	Роботизации нужна техподдержка
Повышение производительности труда сотрудников	Необходимы хорошо документированные алгоритмы работы системы и бизнес-процессов
Снижение рутинной нагрузки на сотрудников и их развитие	Ответственность за работу автоматике несут люди, поэтому при внедрении RPA нужно иметь план, как вручную поддержать работу бизнеса
Выявление слабых мест в бизнес-процессах	Наличие специально обученного человека, который будет первым реагировать на возможные проблемы в работе RPA
Снижение количества ошибок, вызванных человеческим фактором	Роботы должны работать в закрытом программном контуре
Внедрение инновационных технологий	Сначала многие сотрудники будут противиться идеям автоматизации, а то и саботировать их

Направление дальнейшей автоматизации видится на пути перехода от решения рутинных задач к нестандартным и когнитивным. Неизбежна дальнейшая автоматизация, но уже с элементами интеллектуальных решений, и это вполне очевидно потому, что скорость работы RPA с документами не будет позволять людям вписываться в новые системы или процессы как их элементу [10].

Как показывает история, вопрос не в том, появится ли инновация, вопрос лишь в том, как быстро она займет свое место. Ранее, в производстве

промышленные роботы уже вытеснили человека из некоторых процессов. Сейчас мы наблюдаем аналогичный этап в бизнес-процессах, и это движение необратимо.

Robotic Process Automation по своему эффекту можно сравнить с такими явлениями, как офшорное программирование, облачные вычисления и аутсорсинг, с появлением которых многие рабочие места ушли в страны «третьего мира». И те, кто вовремя осознал этот тренд и сумел улучшить бизнес-процессы, как на стороне заказчиков, так и на стороне провайдеров услуг, получили свои выгоды. Те же, кто остался в старой парадигме, потеряли эффективность, и были вытеснены с рынка.

Но в ближайшем будущем лучшие практики быстро отойдут от RPA, и будут сосредоточены на более широкой концепции SPA (Smart Process Automation). Это изменение приведет к инновациям, которые сделают бизнес-процессы умнее, чем сегодня, поэтому RPA - это только начало. Руководители будут отдавать предпочтение возможностям более агрессивной автоматизации, связывая проекты искусственного интеллекта с KPI, такими как рост доходов, снижение затрат и повышение качества обслуживания клиентов [5].

Современные банковские организации сталкиваются с растущими требованиями поддерживать максимально возможную производительность, а также обеспечивать исключительный опыт работы с клиентами при минимальных затратах. RPA доказала оцифровку ручных задач в основных банковских функциях при одновременном повышении оперативности.

RPA помогает банковскому сектору ускорить внутренние процессы, повысить эффективность и добиться значительной экономии средств, - три фундаментальных аспекта, которые помогают обеспечить лучшие результаты наряду с качественным обслуживанием клиентов.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что роботизация и другие технологии автоматизации процессов в банковской сфере, имеет важное

значение для современного банковского сектора, позволяя трансформировать операционную модель банков. Сейчас финансово-кредитным институтам и организациям реального сектора экономики необходимо находить решения и технологии, которые будут позволять им расширять каналы взаимодействия со своими потребителями для того, чтобы оставаться конкурентоспособными в условиях новой цифровой экономики.

Библиографический список:

1. Алгоритм в помощь [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://vtbrussia.ru/tech/algorithm-v-pomoshch/> (дата обращения: 18.02.2020)
2. Банк «Открытие» запустил робота Анфису для работы с малым и средним бизнесом [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.banki.ru/news/lenta/?id=10912467> (дата обращения: 15.03.2020)
3. ВТБ запустил виртуального помощника в мобильном приложении [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.vtb.ru/o-banke/press-centr/novosti-i-press-relizy/> (дата обращения: 15.03.2020)
4. Долженко, Р.А. Оценка деятельности персонала банка по результатам года / Р. А. Долженко // Управленец. - 2016. - № 3-4.- С. 46-52.
5. Костров, Б.В. Искусственный интеллект и робототехника: монография / Б.В. Костров. - М.: Диалог-Мифи, 2016. - 556 с.
6. МКБ повысил эффективность обработки заявок на выдачу банковских гарантий в три раза [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://mkb.ru/news/26761> (дата обращения: 15.03.2020)
7. Рейтинг RPA: Forrester Wave™, Q2 2018 [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://bpms.ru/post/20190125-rpa-forrester-wave-q2-2018/> (дата обращения: 15.03.2020)
8. Робот-банкир: рутину отправляем на конвейер. Опыт Альфа-Банка по внедрению RPA [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

<https://rb.ru/longread/robot-bankir-rutinu-otpravlyaem-na-konvejer/>

(дата

обращения: 18.02.2020)

9. Российские банки рассказали, где используют роботов [Электронный ресурс].

- Режим доступа: <https://1prime.ru/telecommunications> (дата обращения: 15.03.2020)

10. Рындина, И.В. Роль инновационных рисков в деятельности коммерческих банков / И.В. Рындина, А.В. Борисов, О.М. Ермоленко. - В сборнике: Финансовая грамотность населения: проблемы, перспективы, решения. Материалы Всероссийской научно-практической конференции. Под ред. П.А. Канапухина, Е.Ф. Сысоевой, Е.А. Фендюшиной. - Воронеж: издательско-полиграфический центр «Научная книга», 2019. - С. 34-38.

11. Сотрудников российских банков заменят роботами [Электронный ресурс]. -

Режим доступа: <https://www.infox.ru/news/29/207755-sotrudnikov-rossijskih-bankov-zamenat-robotami> (дата обращения: 19.02.2020)

12. Тинькофф представляет Олега - первого в мире голосового помощника в сфере лайфстайла и финансов [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

<https://www.tinkoff.ru/invest/news/238228/> (дата обращения: 15.03.2020)

Оригинальность 86%