

5 шагов на пути к успешному внедрению RPA с помощью Process Intelligence

Изменение в законодательстве, рост затрат на рабочую силу и желание повысить удовлетворенность клиентов за счет увеличения скорости обслуживания вынуждают организации взглянуть по-новому на ведение бизнеса. Как бизнесу соответствовать требованиям рынка и при этом оставаться прибыльным?

Деятельность любой организации состоит из набора подразделений, и, следовательно, из множества бизнес-процессов. Процессы, на которых строится бизнес, могут как позитивно, так и негативно влиять на развитие организации. Наличие большого количества однообразных, рутинных задач – не просто большие трудозатраты. Зачастую это может оказаться «ключевой» помехой на пути к повышению эффективности бизнеса. Организациям нужно уметь быстро адаптироваться ко всем изменениям, происходящим на рынке: рост конкуренции, появление новых требований от клиентов или выход на новые рынки. Чтобы оставаться успешными, компаниям нужны современные ИТ-решения для оптимизации процессов и повышения эффективности.

К сожалению, в каждом процессе можно найти однообразные повторяющиеся процессы – оформление клиента, обработка счетов, оценка поставщиков и так далее. Раньше, чтобы сократить затраты для подобного рода задач, многие компании отдавали их на аутсорс, но сегодня есть другой вариант. Новым стандартом для увеличения скорости обработки документов, которую ожидают клиенты, становится автоматизация.

Современное развитие технологий за последнее время продвинулось настолько далеко, что позволяет автоматизировать однообразные задачи с помощью внедрения программных роботов, освобождая сотрудников от монотонных задач и позволяя им повысить операционную эффективность. Доказано, что автоматизация значительно сокращает расходы организаций. По оценкам Ernst & Young, автоматизация повторяемых задач может снизить затраты компании на 25-40 процентов*. RPA-решения (Robotic Process Automation, роботизация процессов) позволяют коренным образом изменить сам подход к исполнению повторяемых задач, связанных с ручным вводом и обработкой данных. В Россию RPA пришла пару лет назад, и к настоящему моменту уже представлена как мировыми, так и российскими платформами. По сути программные роботы имитируют действия человека:

они могут видеть элементы открытых приложений; понимать, где находятся кнопки, поля для ввода, текст, таблицы и другие интерактивные элементы интерфейса. Роботы «знают», что им нужно сделать – нажать на кнопку, ввести данные, и совершают заданные действия. Несмотря на то, что программные роботы явление совсем не новое, многие компании только сегодня встают на путь роботизации.

Старт проекта по роботизации может показаться сложным этапом. Какой процесс роботизировать? Каких результатов ожидать? К каким рискам нужно быть готовыми? На первый взгляд может показаться, что на эти вопросы невозможно дать заранее ответы. Однако это не так.

Высокие шансы на успешную реализацию RPA-проектов имеют те компании, которые используют Process Mining (процессную аналитику), т.е. сначала изучают свои текущие процессы и уже на основе реальных данных определяют необходимость внедрения RPA.



Реинжиниринг бизнес-процессов с помощью RPA и ABBYY Timeline

Успех RPA-инициатив зависит не только от поставщика решения. Старайтесь рассмотреть RPA как начальную стадию внедрения передовых технологий – распознавания данных, машинного обучения, предиктивной и процессной аналитики, и так далее. Интеллектуальная автоматизация, т.е. комплексное использование стека технологий позволяет существенно увеличить результативность проектов. Чтобы повысить шансы на успешную реализацию

RPA-проекта, необходимо использовать Process Intelligence решения – интеллектуальные платформы для анализа и эффективного построения бизнес - процессов на основе данных из информационных систем. Решение ABBYY Timeline станет вашим верным помощником и поможет не только с выбором нужного процесса для автоматизации, но и покажет, какого эффекта удалось достичь после внедрения RPA-системы.

Несмотря на то, что ABBYY Timeline можно использовать для широкого спектра задач, мы выделили пять показателей, на которые компаниям стоит в первую очередь обратить внимание перед внедрением RPA-систем.

1

Четко понимать прогнозируемый эффект от автоматизации

Главная цель инвестиций в автоматизацию – упорядочивание процесса. Прогнозируемые результаты должны покрывать потенциальные затраты. Особенно это применимо к RPA-проектам, так как начальные затраты могут быть весьма ощутимы. Но как точно оценить выгоду от автоматизации ваших процессов?

С ABBYY Timeline вам будут доступны такие инструменты, как Анализ узких мест (Bottleneck Analysis) и Анализ стоимости (Cost Analysis). Анализ узких мест предназначен для идентификации и визуализации воздействия отдельных шагов процесса на его результативность и скорость выполнения. Цель – выявить элементы, требующие автоматизации и улучшения. Степень воздействия событий определяется по временным интервалам. Платформа ABBYY Timeline формирует ключевые метрики, которые можно отсортировать для получения четкого списка процессов, требующих улучшения. С помощью этого встроенного инструмента вы сможете быстро оценить, какие шаги в ваших процессах встречаются чаще всего, среднее время на каждый из них, общее время, уделенное конкретному шагу во всех процессах вместе взятых, а также долю времени, которую занял тот или иной шаг в конкретном процессе. Анализ стоимости поможет оценить, сколько денег будет сэкономлено при автоматизации найденных повторяющихся задач.

Все эти нюансы необходимо учитывать при выборе процессов для автоматизации. Без их понимания, выбор процесса для автоматизации может быть неправильным. Как правило, компания выбирает для этого задачу, возникающую чаще всего – такое действие кажется наиболее простым и правильным, при этом игнорируются редкие задачи с более высоким ROI.

Наглядная картина работы поможет упростить расстановку приоритетов по количественным оценкам и позволит быстрее определиться с процессом для роботизации с помощью аналитики, основанной на реальных данных.

2

Исключить процессы, в которых есть отклонения

У многих компаний есть недоверие к RPA-технологии. По статистике, почти половина RPA-инициатив проваливаются. Причина этого зачастую кроется в отсутствии понимания корректности целей проекта.

Сначала может показаться, что разобраться в тонкостях процессов легко, особенно если не вдаваться в детали. Многие компании попросту обращаются к поставщикам RPA-решений с просьбой автоматизировать повторяющуюся задачу. Но в тот момент, никто не думает, что в этом процессе есть много исключений, требующих дополнительных проверок и вовлечения человека. Это может быть лишь один дополнительный шаг, а может быть целая цепочка.

Поскольку RPA-системы следуют четко описанному набору правил или регламентам, то они не могут самостоятельно учитывать и понимать все исключения.

Если после запуска проекта, будет обнаружено большое количество исключений или отклонений в процессе, то RPA-платформу придется перенастраивать, что потребует значительных затрат. В противном случае, платформа попросту не будет работать нужным для вас образом.

Поэтому, прежде чем начать внедрение RPA, внимательно оцените свои текущие бизнес-процессы и убедитесь, что они стандартизированы и подходят для RPA. ABBYY Timeline поможет разобраться с текущим протеканием процесса, т.к. Process Mining извлекает данные из так называемых «журналов событий» (event logs) информационных систем и использует их для понимания действий и реального поведения людей.

3

Иметь доступ к данным и аналитике

RPA позволяет автоматизировать множество корпоративных функций: от бэк-офиса до удаленной ИТ-инфраструктуры. Так как RPA следует набору заранее запрограммированных правил, то необходимо, чтобы кто-то сначала создал набор шагов для программного робота. Обычно создание такого руководства весьма трудозатратная задача, так как необходимо провести собеседования с сотрудниками, смоделировать данные. Такой подход не только дорогой, но и может быть необъективным и зачастую не позволяет отразить реальный процесс.

Большинство процессов в компании выполняется в различных информационных системах. Это означает, что в ИТ-инфраструктуре остаются «цифровые следы», то есть записи о каждом этапе процесса, из которых можно извлечь полезную информацию. ABBYY Timeline позволяет осуществлять полный анализ бизнес-процесса независимо от объема данных и количества информационных систем. ABBYY Timeline проанализирует все события и соберет их в последовательную цепочку, предоставляя полную и сквозную визуализацию процесса.

Решение имеет встроенную ETL-функциональность, которая обеспечивает автоматический перенос исходных данных из любой системы в ABBYY Timeline без дополнительных затрат на разработку, таким образом данные и аналитика по ним доступны в любой момент, в любом месте, любому сотруднику.

4

Быть в курсе отклонений

Есть вероятность, что не все ваши роботы должны использоваться на ежедневной основе. Причина заключается в том, что каждый из роботов запускается только тогда, когда он нужен. Если у вас нет сотрудника, который бы контролировал необходимость запуска программного робота, то вам может помочь Process Mining. С его помощью можно в реальном времени отслеживать определенные условия, при которых необходимо оповещать сотрудников.

Оповещения используются для того, чтобы проинформировать сотрудников или информационные системы, в том числе RPA, о наличии или отсутствии события в рамках какого-либо процесса. Например, вы можете создать оповещение, если вам требуется уведомление, когда для маршрута выполняются определенные условия.

ABBYY Timeline может автоматически запускать программного робота, например, когда в системе нужно повысить приоритет заявки при приближении сроков выполнения задачи.



5 Осуществлять мониторинг проекта после запуска

Однако просто создать и запустить программных роботов недостаточно. RPA-проекты требуют управления, мониторинга и технической поддержки после запуска. Для того, чтобы проект успешно работал после запуска, необходимо осуществлять мониторинг эффективности использования RPA, что так же важно, как начальные стадии проекта.

Робот не может самостоятельно оценивать свои результаты, поэтому важно, чтобы человек контролировал его общую производительность и обеспечивал положительный итог. Но это вовсе не значит, что нужно иметь наготове отдельного сотрудника за так называемой «приборной панелью». Process Intelligence поможет понять, правильно ли реализуется ваша RPA-инициатива. Если внедрение RPA не дает ожидаемых результатов, то ABBYY Timeline может обнаружить первопричины.

Платформа ABBYY Timeline также поддерживает функцию мониторинга операций, выполняя непрерывный анализ данных новых событий. Благодаря этому, система способна выявить формирование неблагоприятных условий и немедленно проинформировать вас об этом, либо отправить оповещение другому персоналу для принятия необходимых действий.

Кроме того, возможности модуля сравнительного анализа ABBYY Timeline позволяют просматривать и сравнивать результаты процессов до и после внедрения RPA для более точной оценки автоматизации в вашем бизнесе. Особенность платформы ABBYY Timeline заключается в том, что она отслеживает не только ту часть процесса, которая была автоматизирована, но и весь процесс целиком. Это важно, так как в конечном итоге RPA влияет на все части процесса, а не только на одну его составляющую. Если в результате автоматизации радикально меняется сам процесс, наглядная визуализация поможет лучше его понять и при необходимости улучшить.

Главное

Глубокое понимание собственных процессов обеспечивает более быстрое внедрение RPA и позволяет снизить затраты на обслуживание.

Process Intelligence платформа ABBYY Timeline ABBYY анализирует бизнес-процессы, благодаря более, чем 25 встроенным инструментам анализа. Решение не просто обрабатывает историческую информацию, но и отслеживает все, что происходит в компании в реальном времени, выстраивает подробную карту процесса и управляет изменениями, соблюдая непрерывность бизнеса.

Благодаря визуализации процесса, процессная аналитика позволяет:

- поднять степень приоритетности оптимизации внутренних процессов;
- автоматизировать процессы быстрее;
- рассчитать преимущества автоматизации и роботизации.

Начиная работу с технологий Process Intelligence вы упрощаете и сокращаете издержки реализации RPA-инициатив на протяжении всего проекта.

↳ [*https://www.ey.com/en_gl/financial-services-emeia/get-ready-for-robots](https://www.ey.com/en_gl/financial-services-emeia/get-ready-for-robots)

Хотите узнать больше о том, как Process Intelligence может помочь именно вашей организации? Более подробную информацию вы можете получить на нашем сайте www.abbyy.com/timeline.