

12 октября 2020

Роботизация компании: что можно автоматизировать и сколько это будет стоить?

Слово «цифровизация» является одним из самых популярных, об автоматизации самых разных процессов говорят как предприниматели, так и чиновники. Боты являются одним из инструментов перехода в цифровую среду. «Расчет» попросил экспертов рассказать о том, какую работу могут делать роботы и сколько стоит внедрение такого бизнес-инструмента в компании.

Боты – это настроенный порядок действий программы, алгоритм, который выполняет определенный набор действий. Инструмент нередко называют роботом, имея в виду не привычный для большинства образ некоего прибора, а программу.

Елена Пискунович, руководитель департамента порталных решений ГК

«КОРУС Консалтинг», рассказывает: «Одна из главных целей внедрения подобных систем – экономия времени сотрудников, а значит, повышение эффективности работы и снижение издержек всей компании. Рутинные типовые операции выполняет программа, а квалифицированные сотрудники в это время занимаются более сложными, творческими задачами. Вторая важная цель цифровизации – снизить влияние человеческого фактора, то



есть уменьшить количество ошибок, потерь, забытых и просроченных задач, которые грозят невыполненными обязательствами, налоговыми и финансовыми потерями. Проще говоря, цифровизация нужна, чтобы освободить голову сотрудников для сложных интеллектуальных задач».

Светлана Анисимова, генеральный директор UiPath Россия и СНГ, объясняет: «Роботизация бизнес-процессов сейчас активно применяется во всех сферах экономической деятельности – в бухучете, в кадровом делопроизводстве, в подборе персонала, логистике, банковском деле и многих других. Российские компании уже инвестируют в автоматизацию рабочих процессов, потому что использование роботов позволяет существенно снизить время, затрачиваемое на совершение типовых процедур, – этот показатель может достигать до 80%. В это время люди, которым эти роботы помогают, могут сосредоточиться на выполнении более важных задач, увеличивая эффективность и капитализацию своих компаний. Как показывает опыт наших клиентов, развертывание RPA-систем окупается уже в первые полгода эксплуатации».

Принцип работы

Константин Артемьев, генеральный директор компании «Шерпа Роботикс», рассказывает: «Программные роботы», или RPA (Robotic Process Automation) следуют сценарию, который создается из обширной палитры блоков, как из кубиков конструктора. Например, в российской платформе программных роботов Sherpa RPA от Sherpa Robotics таких блоков более сотни. Процесс создания сценария немного напоминает рисование диаграмм, с той лишь разницей, что нарисованные диаграммы «оживают» и начинают выполнять то,

что написано на их блоках: запускать другие программы, переходить на сайты, кликать на кнопки и ссылки, копировать и вставлять тексты, выполнять арифметические вычисления и даже использовать методы искусственного интеллекта.

Самая мощная особенность программных роботов – это то, что робот “видит” экран компьютера вместе со всеми запущенными приложениями, их окнами, кнопками, полями ввода, веб-страницами, и ссылками – точно так же, как видит его человек, и может взаимодействовать с компьютером, то есть все, что на компьютере может сделать человек, может сделать и робот. А самое замечательное, что для этого даже не всегда нужно рисовать диаграмму сценария. Во многих случаях достаточно просто “показать” роботу своими собственными действиями, что от него требуется. В режиме записи вы сами запускаете нужные программы, кликаете по кнопкам, копируете и вставляете данные, а робот все это запоминает и затем преобразует в прототип сценария. С такими возможностями не стоит удивляться, что разработка сценариев для программных роботов оказывается в десятки раз дешевле и быстрее, чем традиционная автоматизация. Такой сценарий, как сканирование накладной и заведение ее в 1С, можно сделать за несколько дней. Тем более, что современные платформы для офисной роботизации, такие как Sherpa RPA, предоставляют примеры для выполнения типовых операций, а также готовые интеграции с 1С, SAP и другими популярными ERP-системами, не говоря уже о браузерах и обычных офисных программах, таких как Word и Excel».

Опыт использования



На что способны роботы, какую работу им можно поручить? Спектр их деятельности весьма велик. Во-первых, компания может собрать «Конструктор документов». **Елена Пискунович** говорит: «Он позволяет в несколько кликов по одному из множества перенастроенных шаблонов сконструировать нужный договор, допсоглашение или другой документ».

Экономия времени до 3-4 часов на подготовку каждого документа. «Контроль версионности» – еще одна область применения ботов. В любой момент все включенные в рабочий процесс сотрудники могут увидеть правки, которые вносились в документ. Дополнительно можно знать автора изменений и время внесения исправлений. **Елена Пискунович** уточняет: «Сотруднику не придется вручную проверять несколько версий документа, ведь при сложном процессе согласования их могут быть десятки! А главное, работник не пропустит важных изменений, точную картину ему представит алгоритм».

«Оценка рисков» – интеллектуальный сервис по автоматической проверке благонадежности контрагентов. Система автоматически, без участия человека собирает и сохраняет информацию о возможном контрагенте по открытым базам данных. **Елена Пискунович** говорит: «Более того, робот формирует и корректирует рейтинг каждого контрагента на основании постоянно обновляющихся данных, он может непрерывно мониторить изменения по контрагентам в разных источниках. Также сервис отслеживает появление новых договоров и счетов по контрагенту, сигнализирует о переходе контрагента в «зону риска» и тем самым исключает превышение платежных лимитов по каждому контрагенту. Минимизируются финансовые и правовые риски, снижается влияние человеческого фактора: сервис не дает провести оплату или заключить договор без разрешения, подсказывает и

напоминает пользователям о ключевых моментах проверок. “Оценка рисков” работает в три-шесть раз быстрее, чем ручная проверка».

Помимо уже озвученных сервисов, роботы могут образовывать большое количество [микросервисов](#): это и автозаполнение данных карточки документа, настройка связей документа с другими бумагами, например, алгоритм может связать договоры с дополнительными соглашениями или счета с актами, и т.д.

Стоимость внедрения

Стоимость разработки и внедрения ботов отличается в несколько порядков. Так, создать несложный алгоритм компания может при помощи собственных специалистов. Для разработки более сложных роботов придется обращаться к сторонним разработчикам. Константин Артемьев рассказывает: «В России сложился своеобразный консенсус по ценам программных роботов. Большинство вендоров предлагают решение за 200 000 рублей в год, некоторые компании включают в эту стоимость не только лицензии на программное обеспечение, но и поддержку и множество готовых сценариев, а также дополнительные “облачные” функции, такие как распознавание счетов и накладных. При том, что одним роботом может пользоваться не один, а множество сотрудников компании, в том числе из разных отделов, а экономия только на одном процессе может достигать десятка часов в неделю, программные роботы, как правило, окупаются за несколько месяцев».

Дмитрий Нор, директор компании SkySoft, говорит: «Такие боты можно создавать либо под конкретную компанию, либо использовать уже готовые. Индивидуальные решения могут стоить достаточно дорого, от 10 000 долларов США, такое решение оправданно для большого бизнеса у которого скопилось много проблем, связанных с организацией труда или контролем. Если же у компании не так много проблем и она не располагает соответствующим бюджетом, можно внедрить CRM – система управления взаимоотношениями с клиентами), которая решает такие вопросы, правда, не всегда речь идет об автоматизации процесса, скорее, о контроле его выполнения, но и стоимость у такого решения невелика: от 500 рублей в месяц за самые простые сервисы».

Елена Пискунович резюмирует: «Затраты на внедрение подобных систем разнятся в зависимости от поставщика решения, требуемой функциональности, сложности внедрения, количества пользователей и обрабатываемых документов. В среднем такая система окупается в течение шести месяцев и до полутора лет при размещении на серверном оборудовании компании и за несколько месяцев – при покупке решения с размещением в облаке. Если учитывать снижение юридических и финансовых рисков почти до нуля, то финансовая выгода от применения таких ИТ-инструментов становится еще более очевидной».

Чат с ботом

Ботам можно передать задачу любой сложности, но, как правило, программу настраивают на выполнение рутинных процессов. При этом сложность действий и зона ответственности бота значения не имеют. Например, робот

может отвечать клиентам на возникшие вопросы без привлечения человека. Об опыте внедрения чат-бота рассказал Максим Блынский, директор по маркетингу ООО «БайкалСервис ТК»: «Мы транспортная компания, и для нас информирование клиентов о статусе груза наиболее удобными способами – очень важная часть бизнес-процессов. Своего чат-бота мы запустили летом 2019 года. Основные задачи, которые хотели решить: сократить издержки, дать клиентам возможность работать в привычной для них среде (мессенджерах или социальных сетях), создать для них удобный канал взаимодействия с компанией без необходимости ожидания ответа от живого оператора. Чат-бот разрабатывали совместно с нашими партнерами, уже имеющими подобный опыт. За первый месяц внедрения новой системой уведомлений воспользовались более 10% наших клиентов, во второй и третий месяцы – около 20 %. Наш чат-бот работает во всех распространенных мессенджерах. Он дает информацию о том, что происходит с грузом, с его помощью можно управлять перевозками, заказать доставку или изменить адрес назначения, провести оплату онлайн». *Источник: «Расчёт»*