

Перспективы RPA: что было, что есть и что будет

Данилина Марианна

руководитель направления цифровой трансформации ПАО «Промсвязьбанк»

Ключевые цифры: от больших надежд к разочарованию

Наличие роботизации в стратегии компании?

2017*

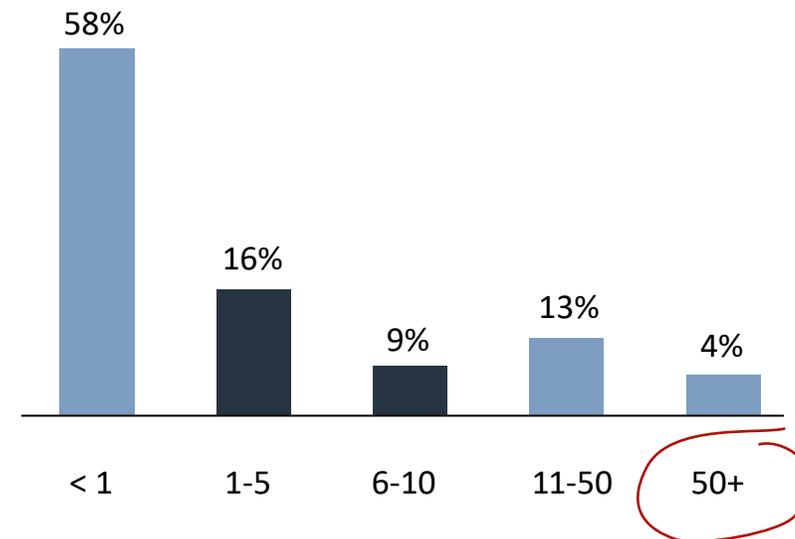
2020

21% → 63%

Наличие роботизации в стратегии развития компаний России.

* Доля российских компаний, которые используют роботов в рабочей среде или проводят их пилотное тестирование.

Сколько роботов внедрено в российских компаниях?



В конце 2020 года лишь 4% организаций эксплуатировали более 50 роботов. В организации быстро получают результаты, но видят лишь ограниченные возможности, поэтому дальше точечных применений дело не идет

Как выбрать процесс? Спонтанная роботизация не работает



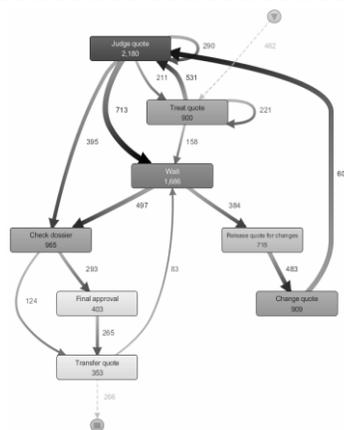
Традиционный анализ

Плюсы

- Достаточно использования методологии процессной аналитики
- Не требуются специализированные системы

Минусы

- Ручная и трудоемкая оценка временных затрат на выполнение процесса
- Выводы основаны на гипотезах



Process Mining / Process Discovery

Плюсы

- Определение фактического выполнения процесса
- Идентификация отклонений от целевой модели
- Выводы основаны на фактах

Минусы

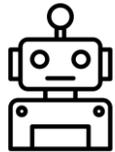
- Сложность интерпретации без специалистов
- Требуется дорогостоящее программное обеспечение

Что дальше? Процессы усложняются

Базовая роботизация

Имитирует действия сотрудников

Транзакционные процессы в высоком уровне стандартизации

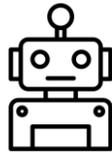


Роботизация бизнес-процессов (RPA)

Продвинутая роботизация

Дополняет человеческий интеллект

Нестандартизованные процессы, необходимость проф. суждения



Роботизация бизнес-процессов (RPA)

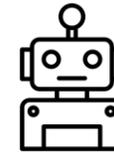


Оптическое распознавание (OCR)

Когнитивная автоматизация

Имитирует человеческий интеллект

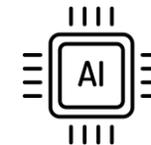
Контакт с клиентом и требуется экспертиза или профессиональные навыки



Роботизация бизнес-процессов (RPA)



Оптическое распознавание (OCR)



Искусственный интеллект / предиктивные модели

Тепловая карта: точечная роботизация для части процессов

14% процессов под роботизацию требуют более сложное решение, включая элементы распознавания и интеграцию с предиктивными моделями на основе данных

Актуализация клиентской базы	Сопровождение счетов ЮЛ	Исполнение Положения 311-П	Исполнение Положения 440-П	Сопровождение переводов ДС	Обработка постановлений	Обработка запросов гос. органов
Проверка клиентов-ЮЛ/ИП на банкротство	Проверка комплектности документов новых клиентов-ЮЛ/ИП	Сбор данных по открытым/закрытым/изм. счетам из АБС	Обработка запросов на предоставление выписок	Запуск транзакции в АБС по периодическим перечислениям	Идентификация клиента по ИНН (через ЦХД)	Идентификация клиента по ИНН (через ЦХД)
Проверка клиентов-ФЛ на банкротство	Оформление договора, привязка к счету и карточке клиента-ЮЛ/ИП, регистрация и архивирование	Запуск транзакции в АБС и формирование txt-файлов для отправки в ГО	Обработка инкассовых поручений	Создание документов на периодическое перечисление в АБС	Идентификация принадлежности клиента региональному филиалу (через ЦХД)	Идентификация принадлежности клиента региональному филиалу (через ЦХД)
Проверка клиентов на выбытие из ЕГРЮЛ	Открытие счета и проставление балансовой позиции (ЮЛ/ИП)	Отправка данных по счетам ЮЛ, ФЛ в ФНС через сетевые ресурсы ГО	Обработка документов по блокировкам/отмене блокировок счетов	Запуск транзакции по начислению комиссий	Назначение исполнителя ЕСЦ для обработки Постановлений	Назначение исполнителя ЕСЦ для обработки Запроса
Заполнение ИНН по клиентам-ФЛ в АБС	Заведение карточки клиента-ЮЛ/ИП в АБС	Получение и загрузка в АБС квитанций, полученных от ФНС	Сверка полученных / отправленных документов ГО с данными Базами Данных	Контроль документов по начислению комиссий на предмет ошибок	Проверка клиентов на банкротство (в рамках обработки Постановлений)	Исполнение запроса в АБС (Выписка, Справка, Договор, Отчет по картотеке, Карточка подписей)
Ввод сведений о банкротстве ЮЛ в АБС	Отправка уведомлений в региональный филиал об открытии счета ЮЛ/ИП	Сверка отправленных данных с полученными квитанциями ФНС и историей по транзакциям	Контроль отправленных документов ФНС на предмет ошибок и истории взаимодействия	Сверка состояния корсчета из АБС с данными ЦБ	Проверка актуальности Постановлений/Исполнительных листов	Формирование ответных сопроводительных писем

 Базовая роботизация



 Продвинутая роботизация



 Когнитивная роботизация

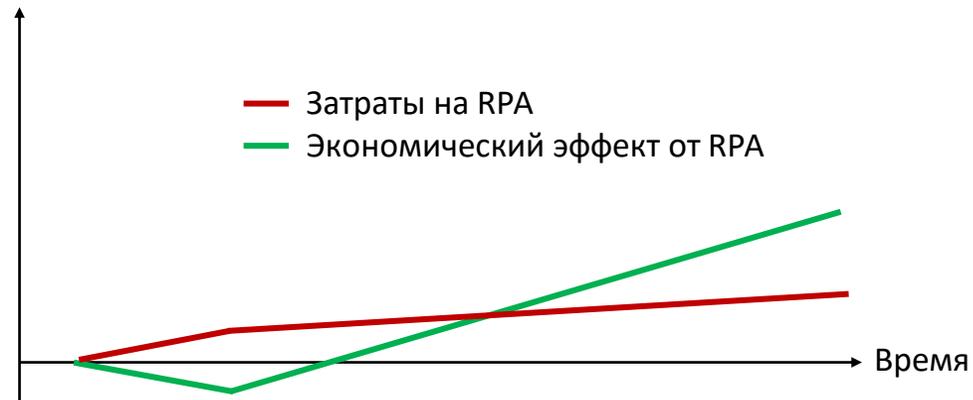


Оценка экономического эффекта. Как измерить эффективность?

На портфель

Рассчитать ROI, период окупаемости, NPV

Рубли



На процесс

Рассчитать ценность приобретенного времени
(Value of Time Gains — VTG)

$VTG = (EC - AC) / AC \times 100 \%$, где

EC (Employee Costs) = расходы на процессы, выполняемые сотрудниками;

AC (Automation Costs) = расходы на процессы, выполняемые роботом.

- Экономия стоимости часа сотрудника = $1006 - 706 = 300$ руб/час
- $VTG = (EC - AC) / AC \times 100 \% = (1006 - 706) / 1006 \times 100 \% = \sim 30\%$
- Экономический эффект на горизонте 1 года на 1 процесс = $300 \times 5 \times 5 \times 4 \times 12 = \sim 400\,000$ рублей
- Экономический эффект на 1 программного робота = $400\,000 \times 6 = \sim 2\,500\,000$ рублей

Спикер:



Руководитель направления цифровой трансформации ПАО
«Промсвязьбанк»

danilinams@psbank.ru

+7 926 912 30 06

