



Компания Первый Бит

RPA

Robotic Process Automation





Международный интегратор
эффективных ИТ-решений

> **50**
собственных
решений

> **43⁰⁰⁰**
постоянных
клиентов

> **20**
лет опыта

8
стран

100
офисов

> **220⁰⁰⁰**
успешных
внедрений

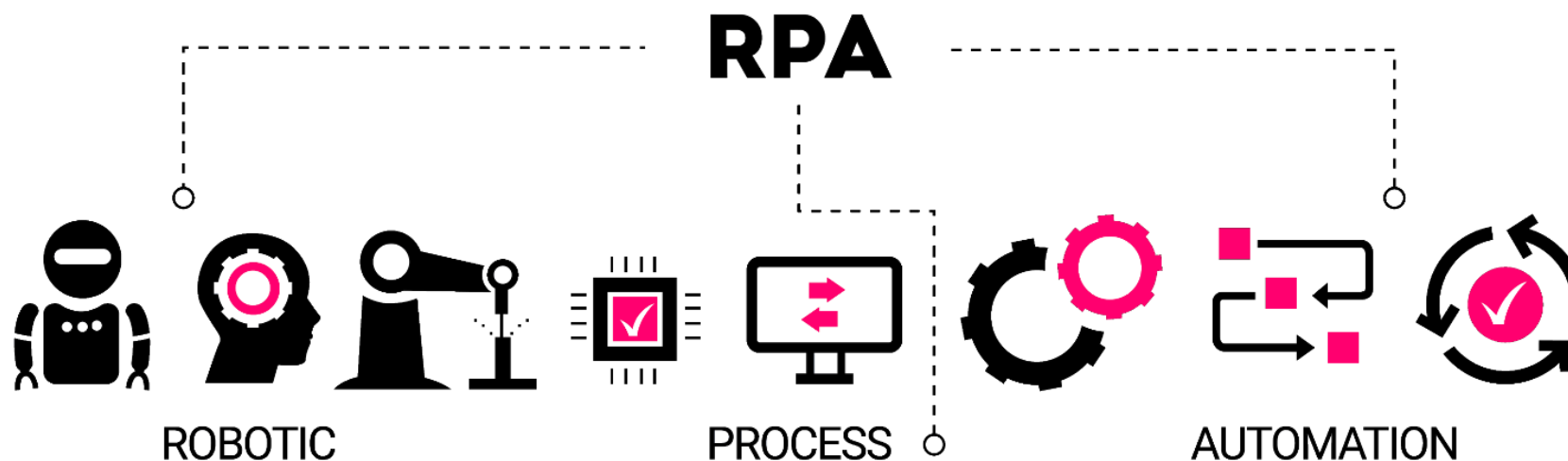
24/7
техническая
поддержка





■ Что такое RPA?

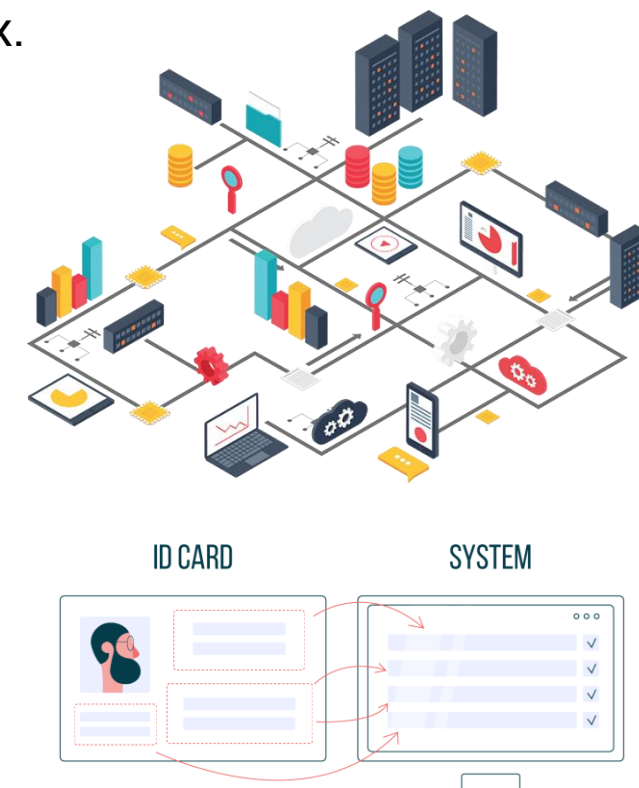
- это компьютерная **программа**-робот;
- выполняющая действия через **пользовательский интерфейс** (и не только);
- имитирует **работу человека** в различных компьютерных программах.





■ Когда нужны роботы и какие процессы делать?

- Нет возможности настроить интеграцию систем стандартными способами, нельзя или сложно/дорого вести дополнительную разработку в системах.
- рутинный процесс, работа по инструкции, все действия описаны и не требуют принятия решений;
- большой объём повторяющихся действия притупляет внимание и человек допускает ошибки, снижается производительность;
- в процессе ввода/проверки/переноса данных участвует несколько систем;
- Парсинг данных, ETL-процессы, распознавание текста с бумаги.





■ 6 отличий RPA от человека



Работа 24x7

RPA работает 24 часа в сутки. Робот не устает, не болеет, не ходит в отпуск, ему не нужен отдых.



Надежность

RPA не ошибаются, выполняя ту же работу, человек может. Правильно настроенный робот будет работать без ошибок.



Адаптивность

При изменениях зачастую перенастроить робота гораздо проще, чем переучивать персонал.



Производительность

Один робот может заменить несколько человек в зависимости от процесса.



Стоимость

Роботу не нужны место в офисе, зарплата и медицинская страховка.



Пунктуальность

RPA будет четко вести журналы всех своих действий без исключений.



■ Робот может больше!





■ Распространенные блоки и задачи для RPA



ФИНАНСЫ И БУХГАЛТЕРИЯ

Создание отчетов, обработка платежей и заведение первички, создание актов сверок, составление сопроводительных писем, загрузка данных МСФО и MDA, проверочные процедуры, обработка заявок



ПРОДАЖИ

Сбор и анализ ценовых изменений, обработка заявок от клиентов, работа с рекламациями, сервисные запросы в CRM



HR

Поиск резюме на сайтах, заведение сотрудника, первичное обучение, составление справок, создание отчетов, оформление срочных отпусков, составление листов нетрудоспособности



ДОКУМЕНТООБОРОТ

Контроль истекающих сделок, составление отчетов и их рассылка, внесение проводок по договорам, контроль отражения документов в системах, обработка вложений электронной почты



ЛОГИСТИКА

Обработка и создание заявок, мониторинг заказов, управление контрактами, контроль сроков поставки, рассылка уведомлений поставщикам, регистрация накладных и создание заявок, инвентаризация



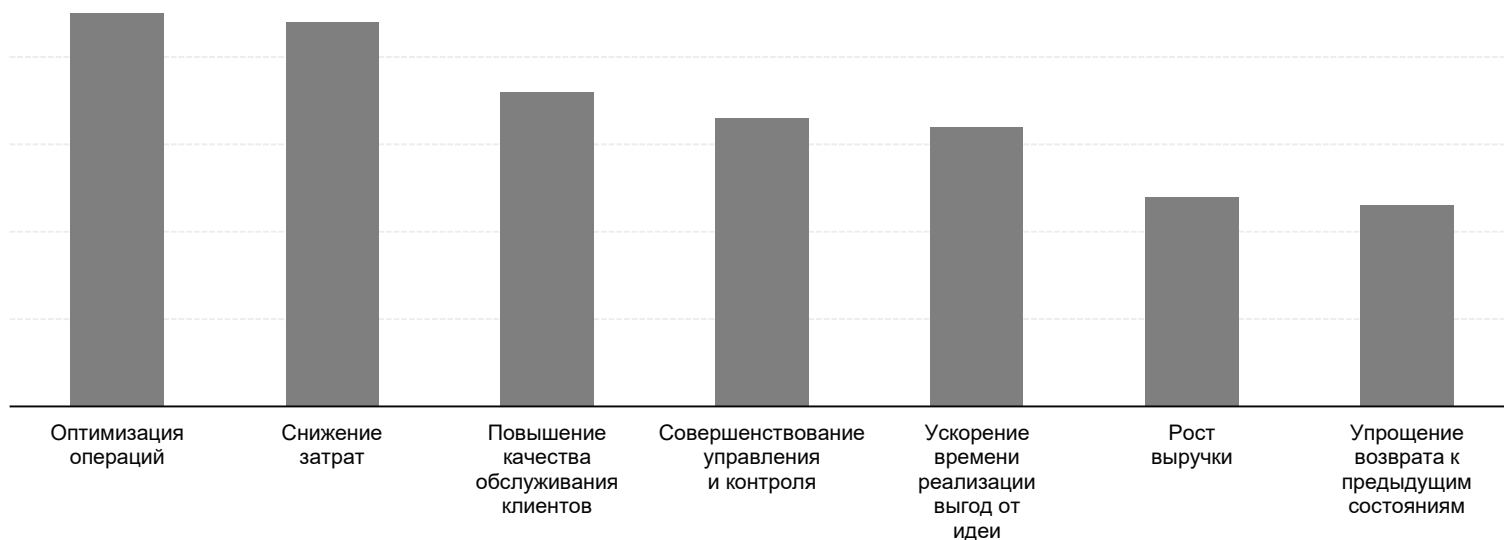
ВНЕШНИЕ СИСТЕМЫ

Регистрация сделок с недвижимостью, регистрация договоров страхования, валютная биржа, запросы гос. органов, проверка дат налоговой базы, участие в тендерах



Целеполагание

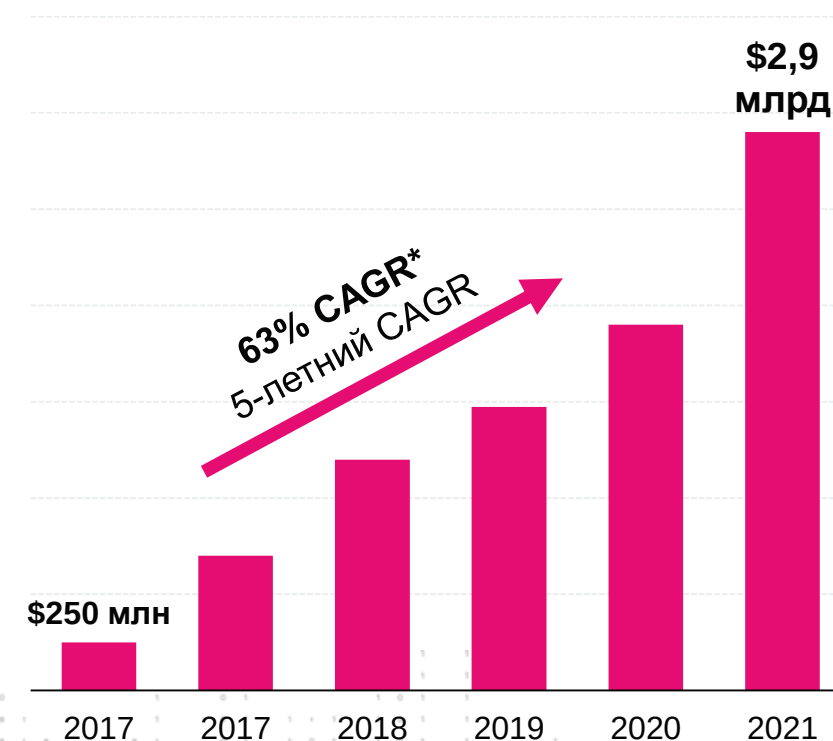
Драйверы роста. Чего хотят добиться от RPA?



Почему растет рынок RPA?

RPA-системы подходят для все большего количества корпоративных процессов и предоставляют больше конкурентных преимуществ.

Как растет рынок, как будет расти рынок?



*CAGR (Compound annual growth rate) — совокупный среднегодовой темп роста



■ Подводные камни проектов

- Всегда спрашивайте себя – почему это нужно делать роботом?
- Не все кейсы одинаково полезны! Делайте анализ процессов. Определите критерии эффективности. Конверсия ~20%
- Выбор платформы должен быть от задач, а не наоборот.
- Ищите сразу несколько процессов. 3-5. Робот должен быть загружен хотя бы на 80%.
- Не делайте детальное ТЗ. Описание со схемой увеличит бюджет в 2 раза. Запишите видео процесса, как его делает человек.
- Роботы внедряются по спринтам в несколько потоков. Или хотя бы основной процесс + ЗНИ.
- Взрастите 1-ю линию поддержки. Это те люди, кто поддерживает системы, в которых работают роботы.
- Собственная разработка – это куча не пройденных граблей, как и с любой разработкой. Важно не само умение создавать алгоритм, а умение создавать его рационально, так как ограничений нет.
- Тестовая среда – только зеркало продуктивной во всём. Не придумываете данные.
- Потребуется доработать внутренний регламент управления изменениями (если он у вас есть) – теперь предстоит отслеживать изменение объектов пользовательского интерфейса.



Кейсы по RPA проектам





■ Бэк-офис процессы: акты сверок

Заказчик: Крупная ритейловая сеть

Срок проекта: 3 месяца

Задача:

Автоматизация процесса сверки актов с контрагентами.

Решение:

Настройка робота включала в себя разработку взаимодействия email-почты со вложенными файлами актов сверок и с web-сервисом 1С. В конечном итоге полученный алгоритм полностью исключил взаимодействие в экранными формами, что позволило в большом объеме минимизировать ошибки.

Эффект от внедрения

45

сотрудников

Освободили от ручных
рутинных операций

в 20-40 раз

Сокращение времени выполнения
работ по сверке файлов



■ Бэк-офис процессы: обработка больничных листов

Заказчик: Многофункциональный центр, в обязанности которого входит расчет ЗП сотрудников

Срок проекта: 2 месяца

Задача:

Автоматизация процесса учета периода нетрудоспособности

Решение:

Использование программного робота для получения данных о листе нетрудоспособности из системы «Контур», заведение периода нетрудоспособности в «SAP». Данные, выгруженные из листа ФСС определяют тип отсутствия и параметры указываемые роботом, например, числится сотрудник на стационарном лечении; ухаживает за больным; ухаживает за ребёнком или отсутствует по причине родов. В завершении робот генерирует в SAP документы для заполнения ведомости страхового взноса и выгружает их в систему ЭЛАР «Saperion». Робот изменяет тип отсутствия при заболевании сотрудника в отпуске, проводит уведомление ответственного персонала.

Эффект от внедрения

5000

Электронных листов нетрудоспособности обрабатывает робот в месяц

74%

Освобождение ежемесячной занятости сотрудников

в 2,3 раза

Сократилось время на обработку 1 обращения



■ Бэк-офис процессы: проверка информации

Заказчик: Крупный частный университет России

Срок проекта: 6 недель

Задача:

Необходимо при старте новой группы по обучению в университете подготавливать приказы о зачислении слушателей. Менеджеры групп ведут подготовительную работу во внутреннем сервисе компании, после чего на основе заведенных данных уже в 1С готовятся приказы. Приказы проходят длительное согласование у юристов и бухгалтерии на соответствие договору.

Решение:

Был разработан робот, который получал из общего excel необходимую информацию для заведения слушателей и подготовки приказа. Он заводил в 1С поток, добавлял в него всех слушателей из системы. После при помощи инструмента OCR получал текст из прикрепленных договоров, сверял слушателей из системы со слушателями из документов, проверял оплаченные суммы по каждому слушателю и, если после всех проверок не было найдено нарушений, то формировал приказ о зачислении.

После реализации проекта юристы и бухгалтеры были полностью убраны из этого бизнес-процесса, работа менеджеров была снижена, все рутинное заведение полностью перешло на робота.

Эффект от внедрения

20 сотрудников

Освободили от ручных рутинных операций

в 15 раз

Увеличение скорости подготовки документов с применением технологии RPA



■ Внешние сервисы: работа с рекламациями

Заказчик: Один из крупнейших фармацевтических холдингов России г. Москва

Срок проекта: 1,5 месяца

Задача:

Автоматизация процесса обработки обращений клиентов по недовложениям/пересортице/излишкам.

Решение:

Применение робота RPA для:

1. приема, автоматической проверки и обработки претензий клиентов по определенному вариативному алгоритму, включая обработку исключений и отклонений.
2. Робот отбирает в базе данных обращения по категориям и совершает ряд проверок для вынесения вердикта по удовлетворению или отклонению заявки, затем закрывает ее и переходит к следующей.

Эффект от внедрения

4900 шт

количество обрабатываемых роботом обращений в месяц

45 сотрудников

Освободили от ручных рутинных операций

в 15-60 раз

Увеличение скорости обработки запросов с применением технологии RPA



■ Внешние сервисы: обработка обращений клиентов

Заказчик: Одна из ведущих сетей ресторанов мира.

Срок проекта: 2 месяца

Задача:

Автоматизация процесса обработки первичных обращений клиентов в компанию и уточнение деталей для оперативного решения возникших проблем.

Решение:

Робот получает на себя все первичные обращения клиентов. После чего проверяет во внутренних системах компании наличие чека в системе, в случае удаленного заказа. Если чек есть в системе и типовая форма заполнена, то робот в обратном направлении на обращение отправляет типовой шаблон ответа и отправляет обращение дальше, прикрепляя электронный чек. Если чек не был найден в системе, робот пишет человеку с просьбой приложить его при наличии или точно обозначить время происшествия.

Эффект от внедрения

12000

Обращений обрабатывает робот в месяц

в 4,5 раза

Сократилось время на обработку
1 обращения

25 сотрудников

Освободили от ручных
рутинных операций



■ Внешние сервисы: обработка первички на госзакупках

Заказчик: Один из ведущих мед. университетов России

Срок проекта: 2 месяца

Задача:

1. Единовременная обработка архива 50 000 документов
2. Дальнейшая ежемесячная обработка 3000 документов
3. Максимальный срок выполнения 2 месяца

Решение:

Оптимизация работы финансовой службы за счет применения технологии RPA при оформлении финансовых документов.

Использование робота для:

1. обработки сканированных документов, их распознавания, сортировки
2. формирования транзакции в нескольких учетных системах и размещения скан копий документов в необходимые разделы на сайте Госзакупок

Эффект от внедрения

20 сотрудников

Освободили от ручных рутинных операций

в 16 раз

Сокращение времени выполнения работ по обработке архива



■ Внешние сервисы: участие в тендерах

Заказчик: Поставщик продуктов питания

Срок проекта: 2 недели

Задача:

Компания играет в открытых тендерах на понижение по поставке различных продуктов питания в крупные сети магазинов. Каждый тендер начинается от 200 позиций поэтому человеку трудно уследить за малейшим изменением цены где-то все экрана, особенно если это произошло в последние 5 секунд тендера.

Решение:

Менеджер предоставлял роботу экспортированный с сайта excel с тендером, добавив в него текущую и минимальную цену компании. После чего открывал сам тендер и запускал работа. Он же в полностью автономном режиме каждые 2 секунды проверял все цены на сайте будь то 200 или 1000 позиций, перезаполнял эксель, меняя текущую ставку относительно условий тендера и импортировал данные обратно на сайт, меняя тем самым ставку. Если ставка после снижения по условиям падала ниже минимальной цены, то робот игнорировал эту строку и больше не менял на ней цену.

Эффект от внедрения

в 30 раз

Увеличение скорости выставления цен с применением технологии RPA



■ Внутренние сервисы: информационная безопасность

- **Предоставление доступов для сотрудников по запросу или в связи с принятием на работу нового сотрудника**

Задачи

После завершения срока согласования доступов во внутреннюю систему компании, запрос на предоставление доступов переходит на выполнение отделу ИБ.

Решение

Предоставление доступов сотрудникам в разные системы выполняется роботом. Срок получения доступов существенно ускоряется. Сотрудники ИБ экономят на этом процессе до 3 часов в день.

- **Проверка используемых ссылок в компании на благонадежность**

Задачи

Каждая новая ссылка, на которую переходят сотрудники, переходит в отдел ИБ на проверку. Сотрудник копирует ссылку в 2 системы, проверяет ответы и добавляет в White list компании.

Решение

Данная 100% рутинная операция была полностью снята с отдела ИБ. В день робот обрабатывает по 50 ссылок, что экономит по 2 часа сотрудников.



■ Внутренние сервисы: заявки на закупку

Заказчик: Поставщик автомобильных запчастей

Срок проекта: 5 недель

Задача:

Компания реализовывала бизнес-процесс в бэк-офисе, в рамках которого требовалось проводить 30 заявок на закупку в неделю со средним временем обработки на каждую -3 часа. Были задействованы два отдела, которые использовали SAP, электронную почту, Excel и веб-портал на настольном компьютере. Информацию структурировали сами бизнес-пользователи. Правила и решения были predeterminedены и включали интерактивную поддержку на согласованных этапах процесса от пользователей. В этом процессе было 10 % исключений, связанных с использованием бумаги и других веб-технологий.

Решение:

Бумага была заменена простым и удобным веб-порталом, который подавал заявки на закупку в работа, который, в свою очередь, вводил информацию в SAP. Робот проверял подтверждения по электронной почте, а затем автоматически создавал заказы на закупку

Эффект от внедрения

100%

работ были
автоматизированы

8 мес

срок окупаемости инвестиций

95%

Сокращение ручного
труда

78%

Сокращение времени обработки
заявок



■ Внутренние сервисы: верификация данных между системами

Заказчик: Крупнейшая фармацевтическая компания

Срок проекта: 1 месяц

Задача:

Разработать алгоритм действий при возникновении ошибок бизнес-процесса и сбор информации для исправления ошибок;

- Создать расписание процессов пропорционально их интенсивности.

Решение:

Автоматизирована выгрузка информации о транзакциях за текущий месяц и оповещение оператора в случае возникновения нештатных ситуаций. Робот выполняет следующие операции:

- Отправляет сообщение на почтовый ящик оператора при возникновении новых инцидентов;
- Экспортирует файлы транзакций, на удалённое хранилище, давая им уникальные имена;
- Загружает появившиеся документы в CRM, исправляя все ошибки;
- Экспортирует обработанный документ из специальной папки в единый архив.

Эффект от внедрения

1 сотрудник

Освобожден от ручных рутинных операций

в 3 раза

Увеличение скорости обработки транзакций с применением технологии RPA



■ Внутренние сервисы: RPA + BI система Qlik

Задача

Консолидация данных из разных систем (более 750 источников), поиск расхождений, информирование ответственных лиц, устранение типовых ошибок

Решение

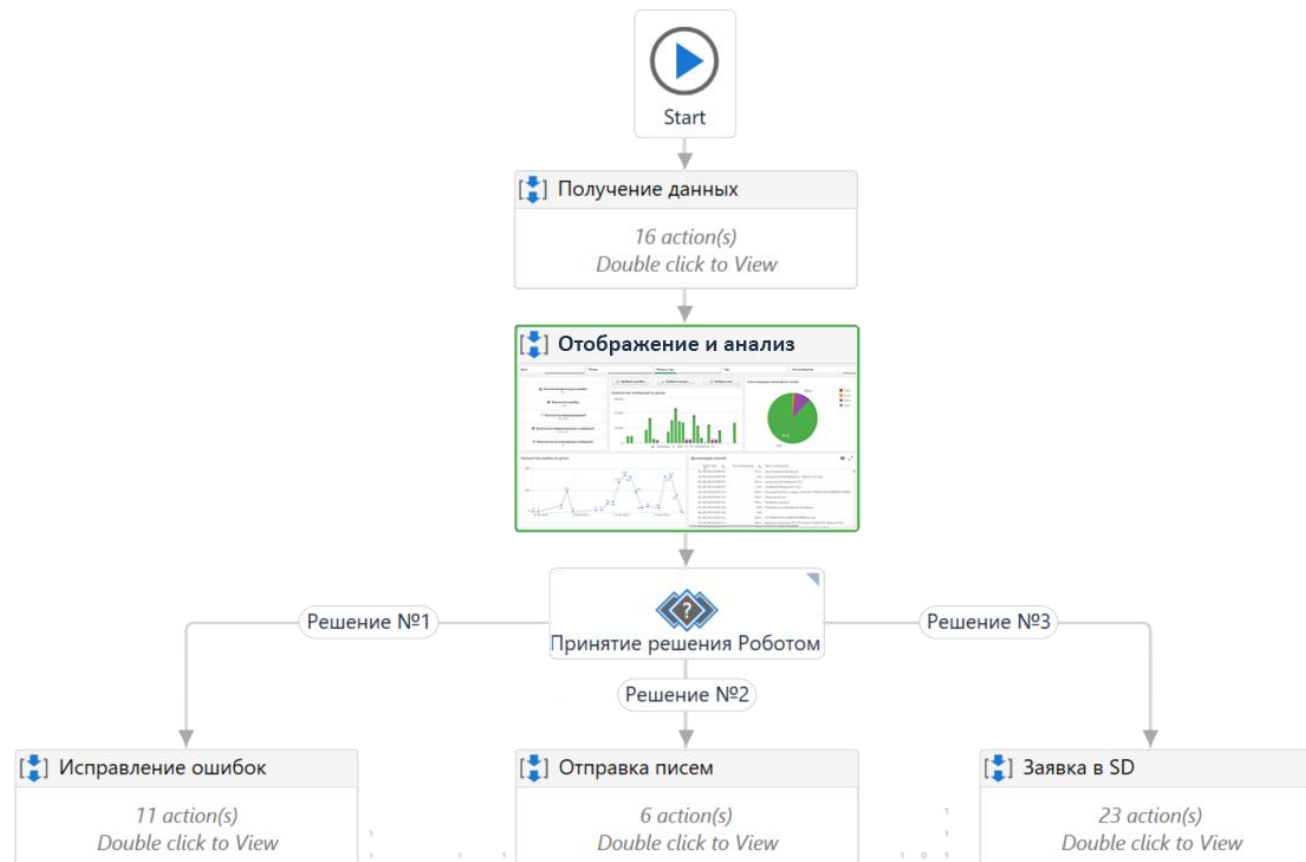
Оптимизация работы финансовой службы Заказчика за счет применения технологий **RPA+BI** при проверке финансовых документов. Qlik используется для обработки данных из различных баз Заказчика, консолидации и поиска отклонений. Программный робот получает статистику по ошибкам за отчетный период и выполняет заложенные в него действия

Итог

Программный робот и система бизнес-анализа заменили несколько десятков человек, разбавивших документы вручную. Робот информирует об ошибках ответственного сотрудника, создает заявку в SD или решает проблему самостоятельно, в зависимости от ошибки.

Заказчик

Одна из ведущих сетей ресторанов мира.





Спасибо за внимание!



■ Контакты



Черников Александр

Куратор проектов RPA, BI

aschernikov@1bit.com

<http://1solution.ru>

8 (495) 748-01-13

8 (905) 768-39-64



**Готовы
изменить ваш
мир данных**