

Как помогают программные роботы

Анна Шадрина

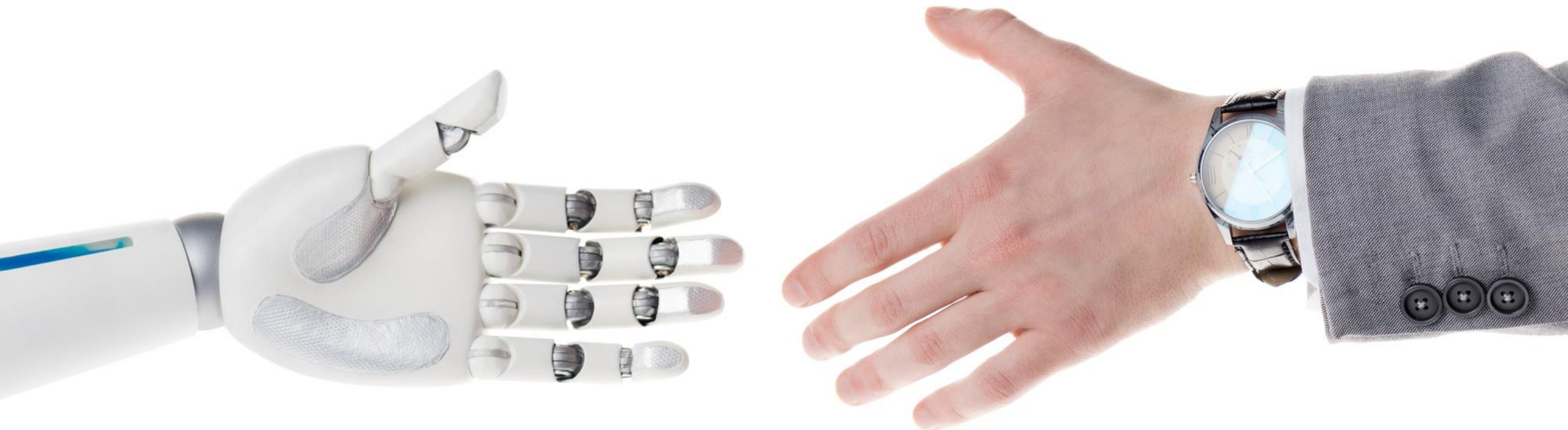
Руководитель направления региональных продаж бизнес-решений
Anna.Shadrina@softline.com



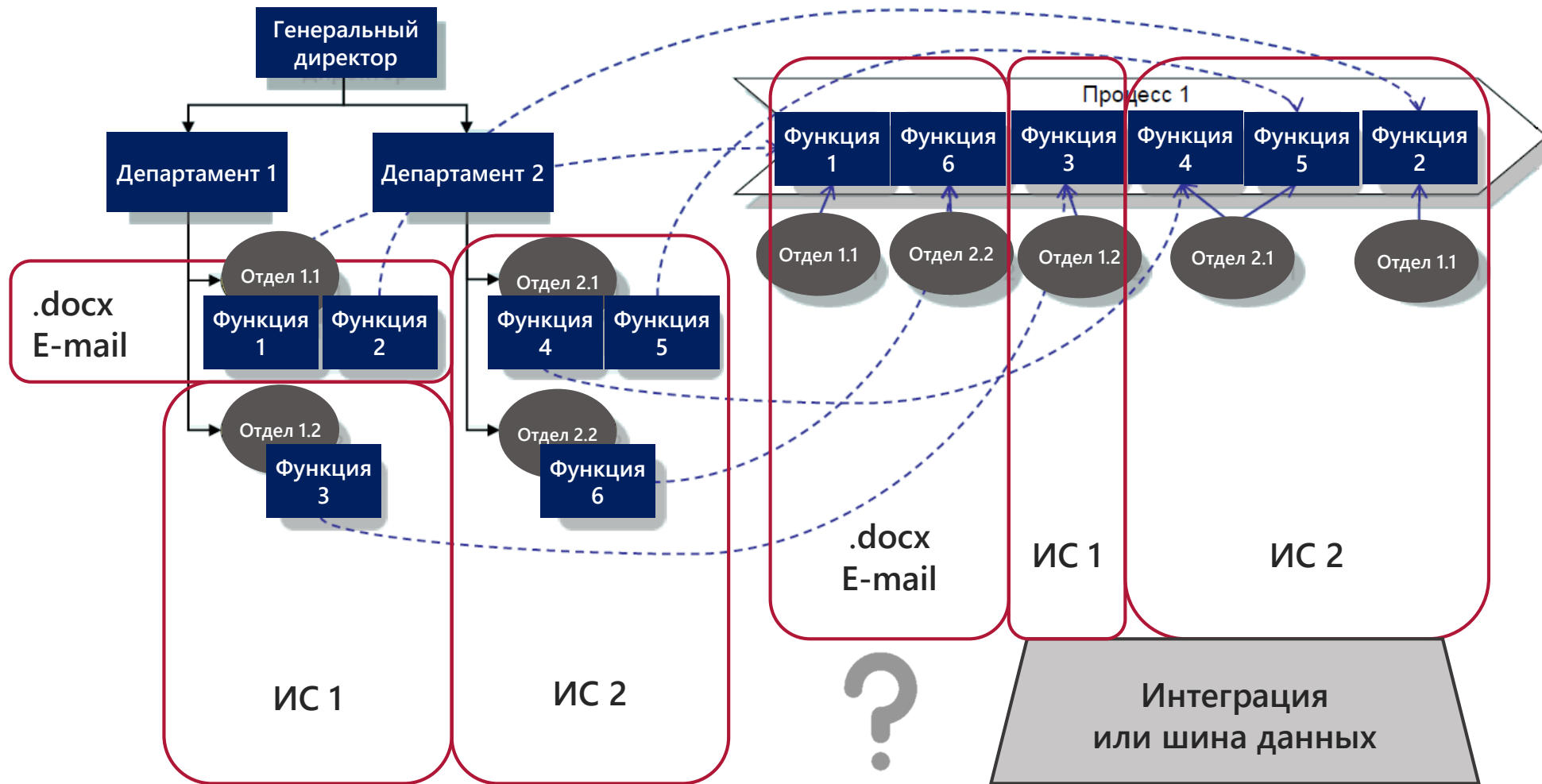
О технологии Robotic Process Automation

Robotic Process Automation (RPA) – роботизированная автоматизация процессов -технология использования программных роботов для автоматизации бизнес-процессов

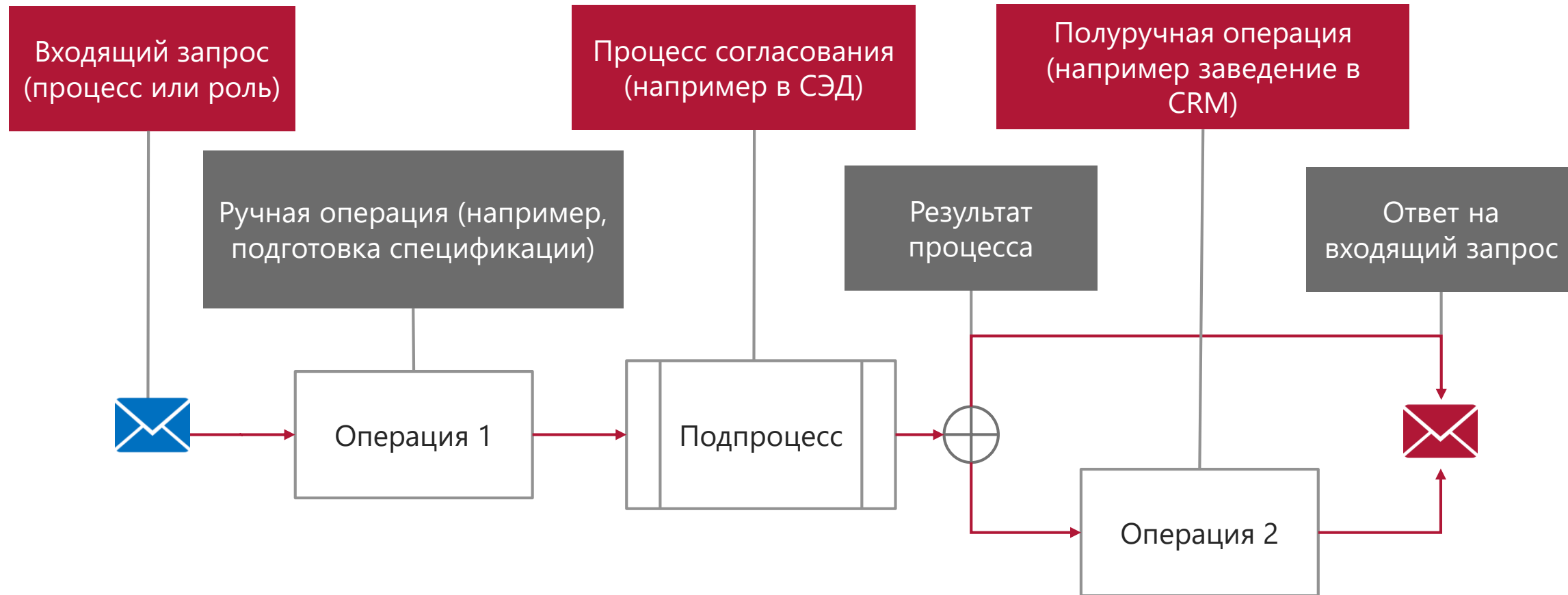
Робот – программное обеспечение, способное симулировать стандартные и повторяющиеся операции, которые выполняют сотрудники в информационных системах и приложениях.



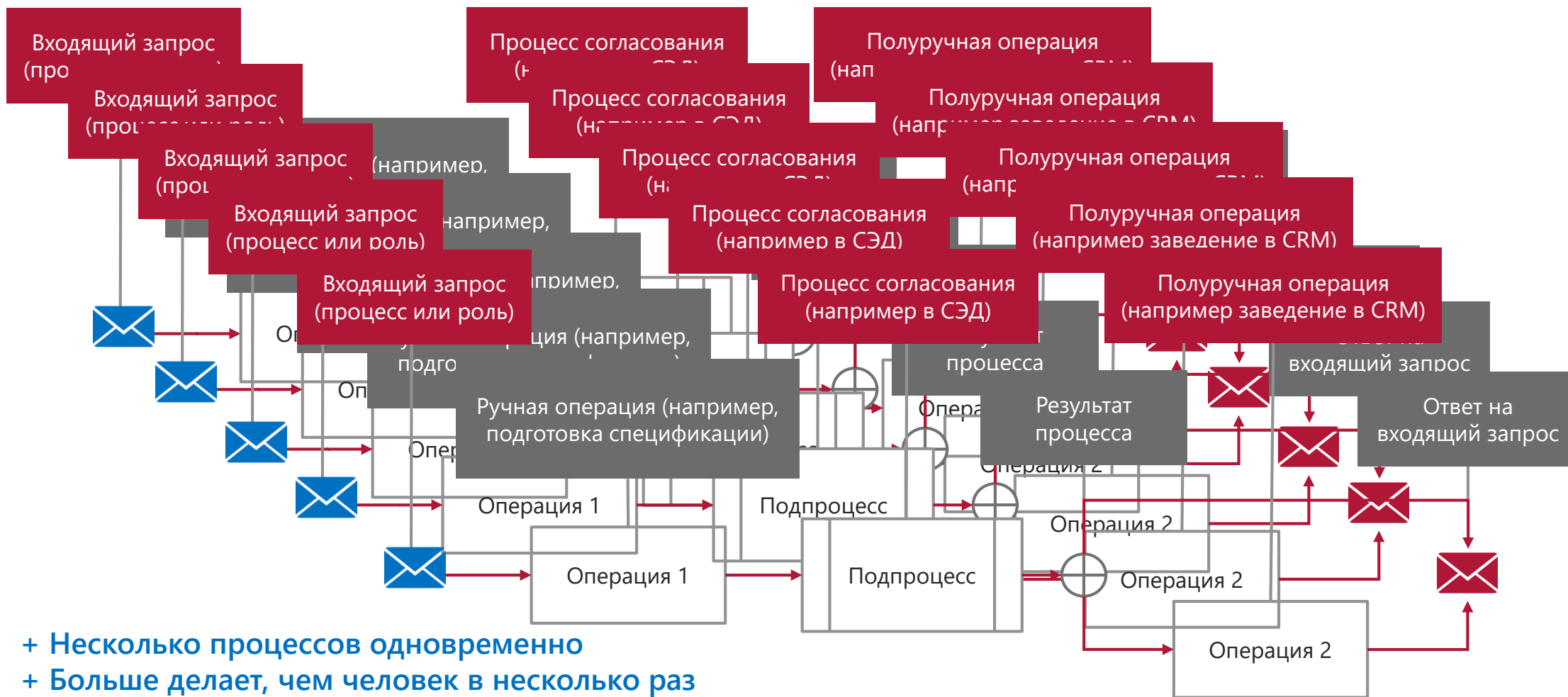
Карта бизнес-процессов компании



Как делаем вручную



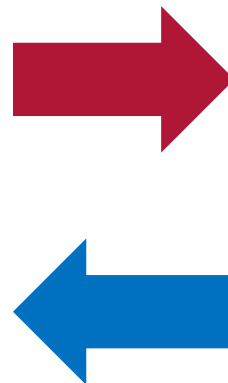
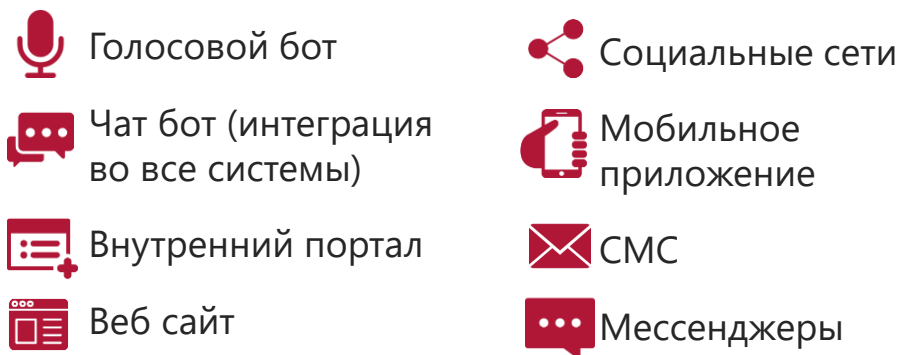
Как работает робот



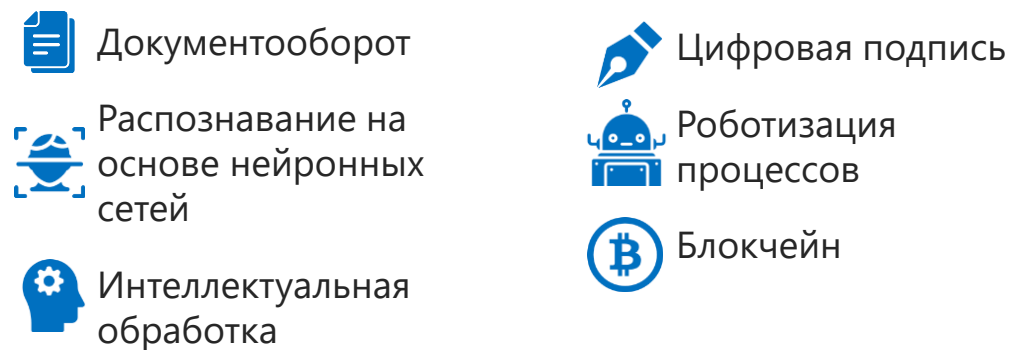
- + Несколько процессов одновременно
- + Больше делает, чем человек в несколько раз
- + Круглосуточно
- + Не отвлекаясь
- + Не ждёт загрузки ИС

Как это работает

Робот обрабатывает все каналы,
по которым поступает информация



И понимает, что нужно делать
с этой информацией:



- Принимает запросы/заявки
- Заполняет формы
- Перенаправляет исполнителям
- Принимает входящие документы
- Отвечает клиентам/партнёрам
- Отправляет документы

- Идентифицирует документы
- Заполняет «первичку» и договора
- Выполняет операции в информационных системах за пользователей
- Делает скоринг-оценку
- Отправляет созданные документы

Из чего состоит решение: 1. Голосовой/чат бот



Предоставляет телефонные консультации



Принимает заявки и обращения



Отвечает на запросы абонентов



Уведомляет о задолженности



Сообщает о специальных предложениях



Бесшовно взаимодействует с информационными системами

Из чего состоит решение: 2. Портал

- Один из каналов коммуникации
- Возможность получить сервис – сделать запрос на предоставление сервиса
- Запрос можно сделать через форму либо через встроенный чат бот, который поможет заполнить формы



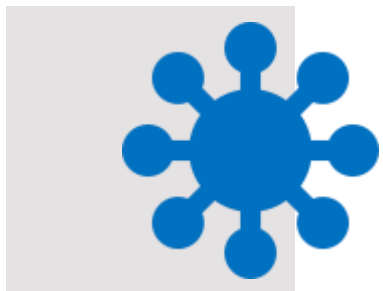
Уже типовая платформа для организации портала



Обеспечит соответствие требованиям по импортозамещению

Из чего состоит решение: 3. Система электронного документооборота

Набор решений для юридически значимого обмена любыми электронными документами (УПД, счета-фактуры, акты и др.) – как внутри холдинга, так и с внешними контрагентами.



Единая точка доступа к внутренним и внешним документам



Моментальная передача документов



Поддержка разных сервисов обмена

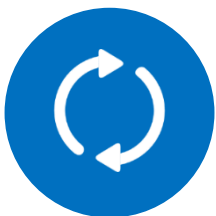


Электронный архив финансовых документов



Быстрая подготовка к налоговым проверкам

Из чего состоит решение: 4. RPA



Выполнение задач постоянно в фоновом режиме



Быстрый вывод новых решений (time-to-market)



Низкая стоимость внедрения



Повышение качества и производительности труда



Гибкое, масштабируемое решение с возможностью подключения ИИ



Снижение рисков в сравнении с использованием человеческих ресурсов

Главный вопрос – зачем?

80%

Расходов – это расходы на персонал



Бизнес-процессы



Технологии

50%

Операционист

Прием обращений,
маршрутизация, исполнение
простых запросов

Чат-бот, голосовой бот, база
знаний

30%

Консультант, исполнитель

Выполнение стандартных
процессов (заполнение
документов и т.п.), сбор
данных, отчетность

RPA, автоматизация,
микропроцессы, шины

20%

Исполнитель с аналитической
функцией

Анализ данных, документов,
нетиповые процедуры,
принятие решений

ИИ: MLP, нейросети,
компьютерное зрение

Главный вопрос – зачем?



RPA для службы безопасности



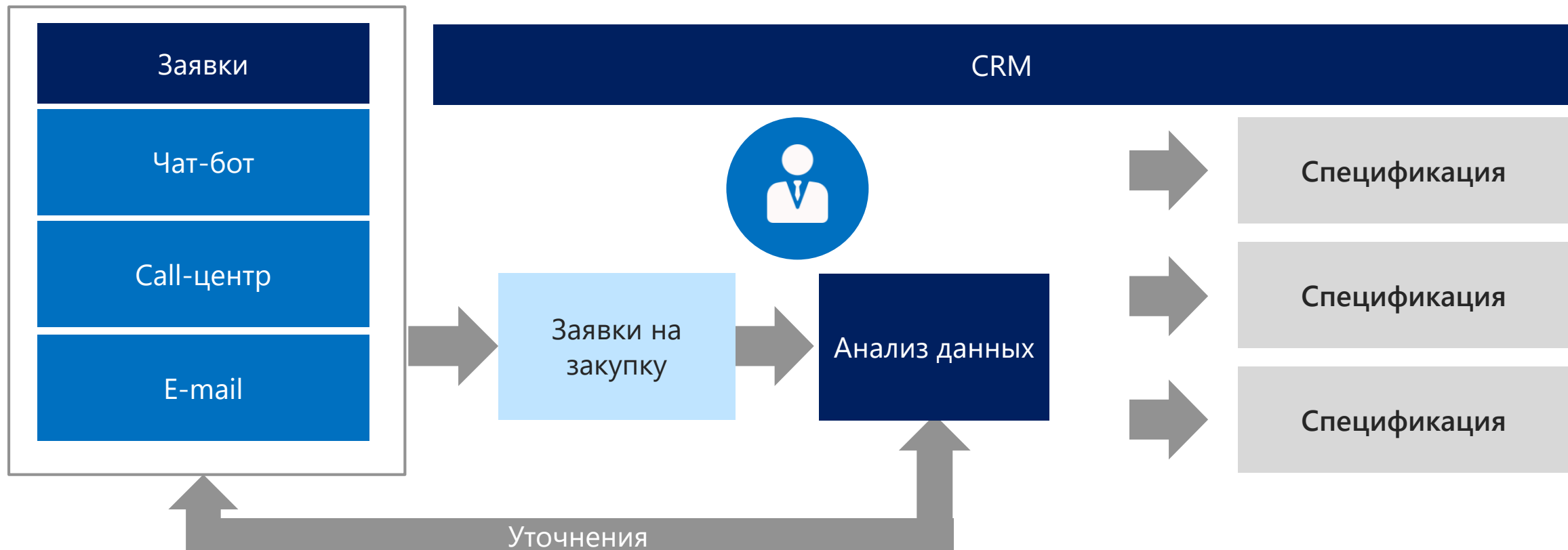
Автоматизирован сбор 100% информации

В 50% случаях решение принимает робот самостоятельно

Снижается время обработки одной заявки

Трудозатраты снижены в 3 раза

RPA для поддержки продаж



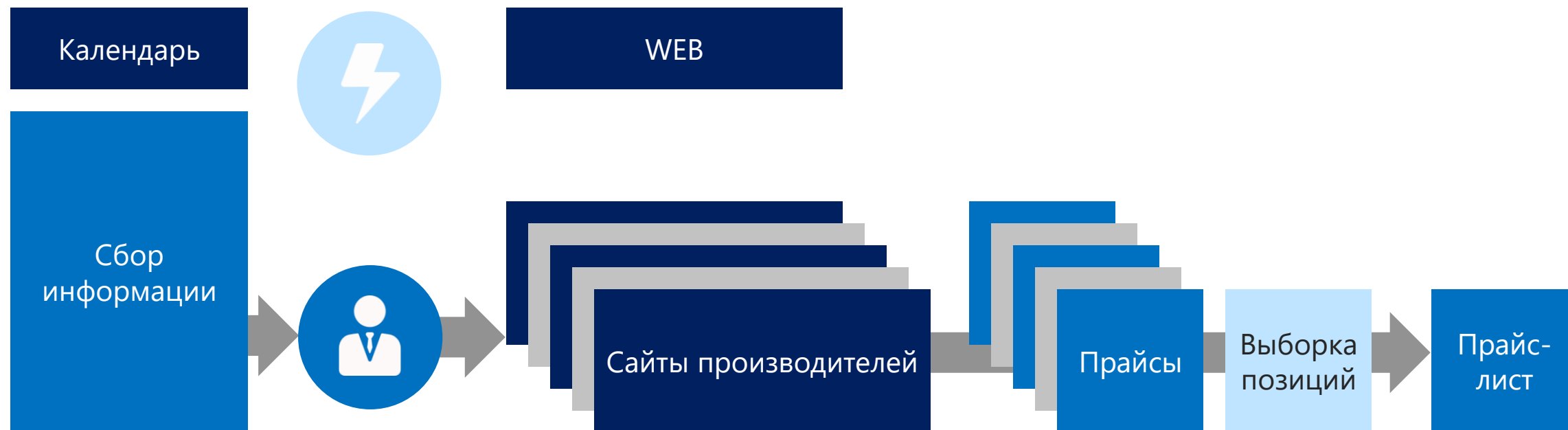
Автоматизирован сбор 100% информации

В 30% случаях робот полностью автономно формирует спецификацию

В 70% робот формирует запрос на уточнение без участия оператора

Позволяет избежать роста ФОТа при росте количества заявок на 20-30% в год

RPA для маркетинга



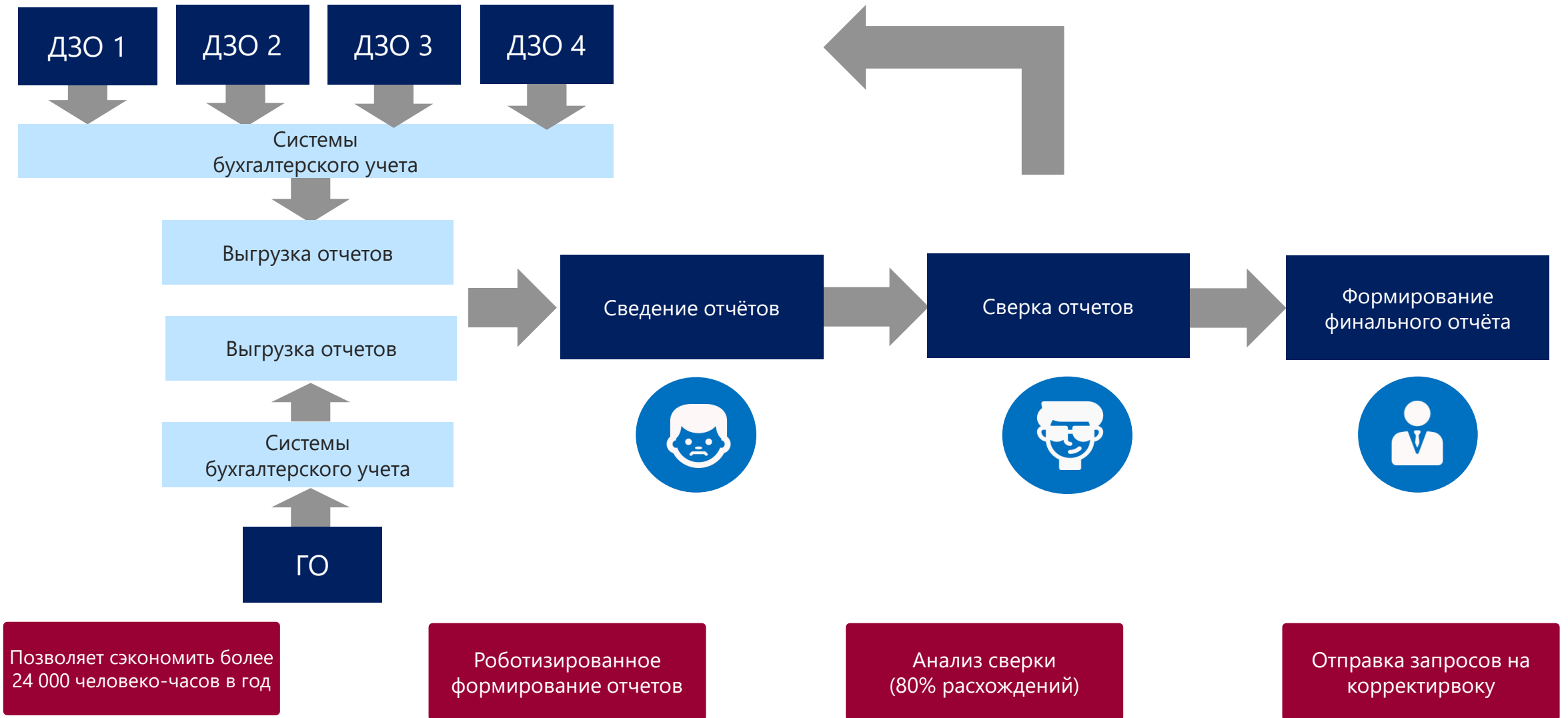
Автоматизирован процесс сбора данных для формирования прайс листов на 100%

Своевременное обновление информации по стоимостям

Автоматическое формирование прайс-листов для обработки 90% запросов

Сокращение времени на обновление прайс-листов

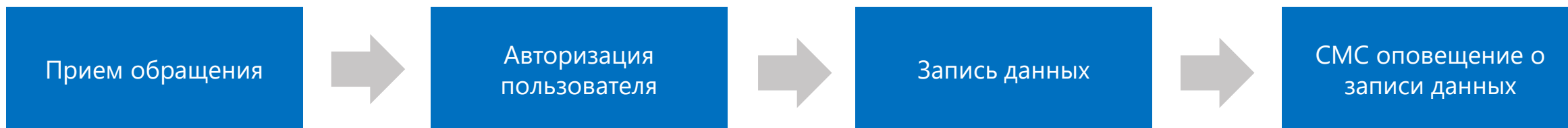
RPA для финансового управления



Пример для энергосбытовой компании (уже в реализации)

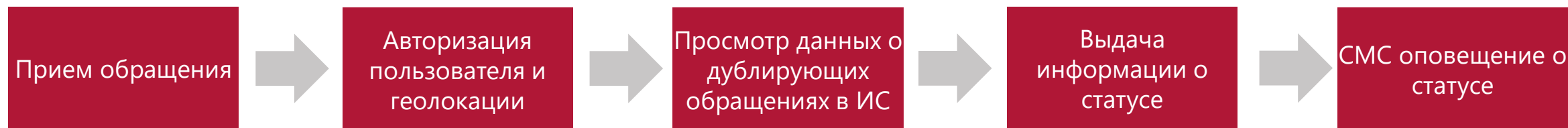
Прием показаний индивидуальных приборов учета

Реализация – голосовой бот



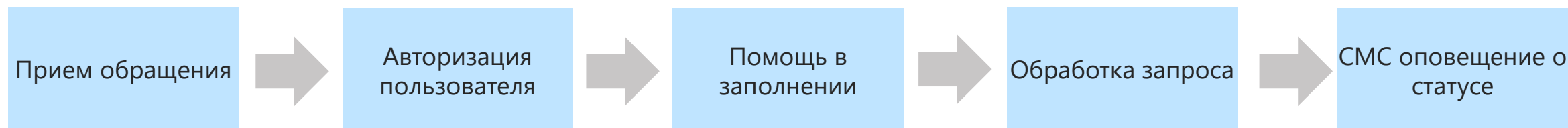
Прием информации от населения о внеплановом прекращении подачи энергоснабжения (аварии)

Реализация – голосовой бот + RPA



Заявка на техническое присоединение

Реализация – чат бот на сайте + RPA





GO GLOBAL



GO CLOUD



GO INNOVATIVE