Роботизированная автоматизация процессов

Robotic process automation

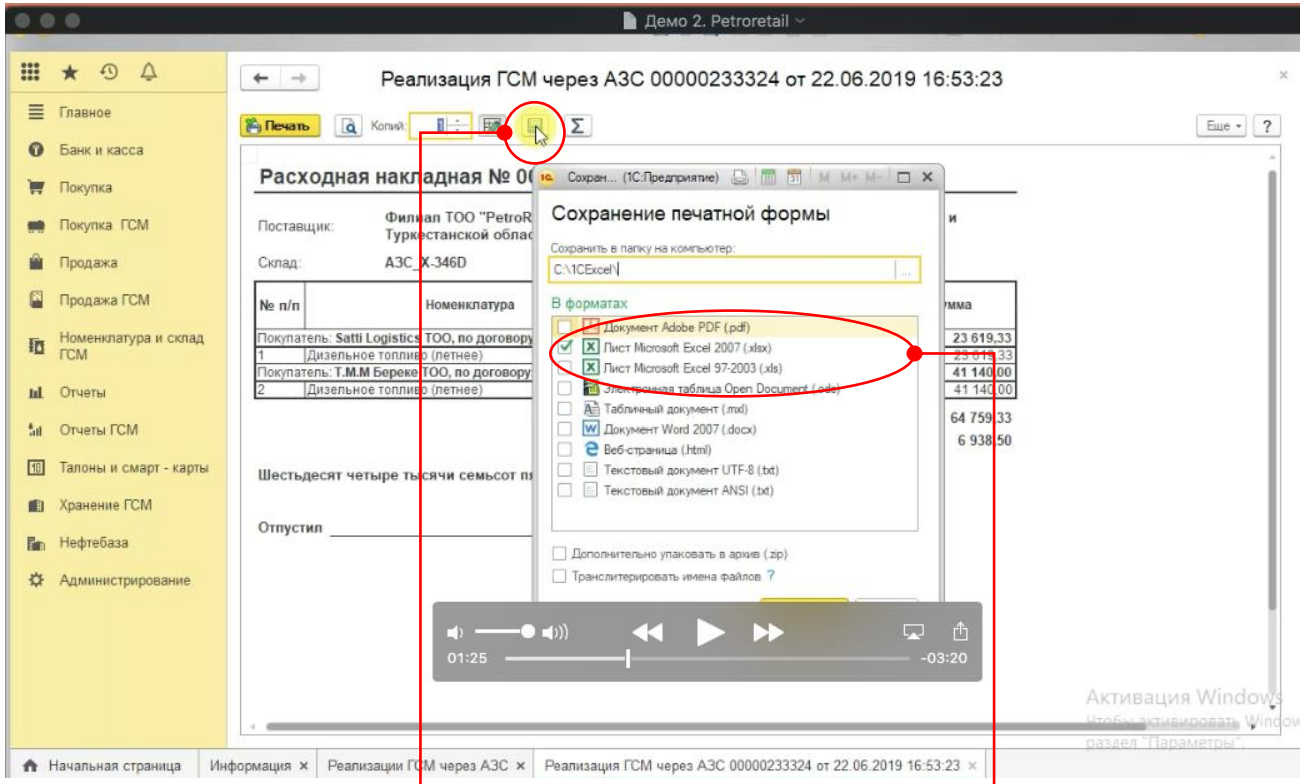
www.seikolabs.kz

Что такое RPA?

Роботизированная Автоматизация Процессов — это программное обеспечение, имитирующее взаимодействие человека с информационными системами для выполнения бизнес-процессов.

- Роботы и люди эффективнее работают вместе.
- Роботы способны эффективно выполнять рутинную работы: часто повторяющуиесяя, алгоритмизированные, трудозатратные процессы.
- Люди могут заниматься аналитическими задачами, выстраивать отношения, выполнять редко повторяющиеся и сложные задачи, управлять изменениями и оптимизацией работ.

Пример выполнения действий роботом



Робот управляет курсором мыши и нажимает кнопки

Робот сохраняет документы в папки для дальнейших действий

Где роботы могут быть полезными?

- **Выполнение любой операции с веб-сайтом, ПО, документами, с которой мог бы справиться пользователь вручную:** считывание / извлечение информации, заполнение онлайн-форм / ввод учетных данных, исполнение сценариев javasript, нажатие кнопок,

- **Трансформация данных в необходимый вам формат**: от подготовки - к построению и обычному представлению, набор инструментов для трансформации решает все виды сложностей

- **Автоматизация повторяющихся действий с информацией, при возможности доступа к данным из любого места:** работа с данными с помощью различных веб-технологий (от устаревших до самых современных) на любых языках, выполнение любых видов логических операций и их преобразование в автоматизированные рабочие процессы.

Каковы выгоды от RPA

Увеличение скорости
Время выполнения задач сокращается до 80%

Сокращение расходов
Сокращение расходов на 30-60% на каждый автоматизированный процесс, робот заменяет от 2 до 5 сотрудников

Масштабируемость и гибкость Мощность может быть увеличена без длительных фаз настройки

Внутренний контроль
Уход от человеческих махинаций, легко выполняемый контроль и проверки на соответствие законодательству и правилам

Улучшение качества
Благодаря исключению человеческого фактора и ошибок

Фокус на интеллектуальных задачах Сотрудники больше не тратят время на выполнение рутинных задач

Передача знаний
Все знания записаны в системе, уход сотрудника теперь не является критичным

Действие 24/7
Роботы способны работать 24 часа в сутки без выходных и болезней

Следующее поколение решений по роботизации будет интегрировано с технологиями искусственного интеллекта и позволит расширить область применения

1 ОТ МИРА «КОМПЬЮТЕРОВ» …

Телефон | Электронная почта | Чат

2 … К «ЦИФРОВОМУ» МИРУ …

Мобильные устройства | **Мессенджеры** | **Видео**

3 … И К МИРУ «ИИ»

Голосовое общение | Интеллектуальный опыт

ЧЕГО ОЖИДАТЬ В БЛИЖАЙШИЕ 2-3 ГОДА?

1. ИНТЕГРАЦИЯ КОГНИТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Совершенствование **распознавания** речи и текста (рост точности с 90-95% до 99%), улучшение **понимания информации** и **обратной связи**

2. РАЗВИТИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ И САМООБУЧЕНИЯ

Расширение возможностей применения в **менее стандартизуемых ситуациях**, развитие механизмов встроенного мониторинга и **само-настройки** алгоритмов

3. ПРОГРЕССИВНОЕ РАСШИРЕНИЕ

Кардинальный рост интеграции **Виртуальных Ассистентов** – на рабочих местах, в телефонах и мессенджерах

Наши кейсы в Казахстане

Внедрено в продуктив

Жилстройсбербанк

Крупнейший государственный банк

Сотрудники ИТ ежедневно в 8.30 утра проводят операцию по проверке работоспособности более 40 ИТ систем вручную. Ввиду отсутствия автоматизации и высокой стоимости типовых решений руководство приняло решение внедрить робота, который бы выполнял данную операцию в утреннее время.
После автоматизации процесс выполняется в течение 4-х минут, результаты мониторинга высылаются на электронную почту и в telegram. Необходимость присутствия человека в процессе отпала.

Внедрено в продуктив

Банкцентркредит

Крупный банк (топ-3)

Сотрудник управления планирования и контроля ИТ осуществляет ежемесячную сверку отчетов от поставщика услуг связи с консолидированными данными от филиалов, и учет платежей в разбивке по центрам затрат (по филиально). Данный процесс занимает 2-3 рабочих дня главного специалиста и является рутинным по своей природе. При этом задержки, случающиеся по данному процессу негативно влияют на планирование бюджета будущих периодов. Для ускорения процесса, был разработан робот, осуществляющий автоматическую сверку отчетов и корректировку сумм платежей.

Длительность процесса снижена с 3 дней до нескольких минут.

Наши кейсы в Казахстане

Внедрено в продуктив

Gedeon Richter KZ

Крупный производитель фармацевтической продукции

Аналитики компании тратят 80% времени на формирование эксель отчетов по продажам и дистрибуции. Формирование отчетов занимало 7 дней с момента получения данных. Сотрудники блока продаж допускали ошибки в расчете ежеквартальных бонусов. Внедрено 2 робота, автоматизирующих следующие процессы:

- свод и формирование отчетов по продажам и остаткам дистрибьюторов
- расчет бонусов по данным из нескольких источников (CRM, отчеты по продажам)

Ожидается, сокращение трудозатрат 2 аналитиков на 30 - 50% (2 FTE), снижение количества ошибок до 0%. Длительность формирования отчетов сократилась до 2-х часов.
Срок реализации - 3 месяца.

Внедрено в продуктив

Группа компаний BI Group

Крупнейший строительных холдинг

10 сотрудников казначейства загружают из интернет банкинга входящие платежные поручения (далее – ПП) в 1С. Треть входящих платежных поручений требует ручной обработки путем запроса дополнительной информации по email от других сотрудников.

Для оптимизации процесса был разработан робот, который анализирует входящие ПП, требующие дополнительной информации и обменивается письмами с ответственными лицами. Получив необходимую информацию, робот заносит ее в 1С. При этом утром робот рассылает запросы, а вечером обрабатывает ответы.

Наши кейсы в Казахстане

Внедрено в продуктив

Группа компаний BI Group

Крупнейший строительных холдинг

20 сотрудников налогового отдела департамента бухгалтерии осуществляли ежеквартальную сверку электронных счетов фактур для корректного учета НДС между системами государственной налоговой службы и бухгалтерской системой BI Group.
Помимо этого выполнялась сверка налоговых деклараций, загруженных на портал налоговой службы с декларациями, внесенными в систему бухгалтерского учета.

Для оптимизации процесса были разработаны 2 робота, которые осуществляют сверку в автоматическом режиме.
В случае обнаружения расхождений, роботы направляют на почту бухгалтера email с инструкцией для проверки и корректировки.

Внедрено в продуктив

Группа компаний BI Group

Крупнейший строительных холдинг

Сотрудники бухгалтерии на постоянной основе сталкивались с необходимостью обновления в системе бухгалтерского учета реквизитов юридических лиц, входящих в состав Холдинга (свыше 100 юридических лиц).

Для оптимизации процесса был разработан робот, выгружает справки о регистрации юридических лиц с портала электронного правительства используя электронно-цифровые подписи бухгалтеров.
В случае обнаружения расхождений робот корректирует реквизиты в системе бухгалтерского учета согласно данным, указанным в справке.

Наши кейсы в Казахстане

Крупнейший банк (топ-1)

Внедрено в продуктив

Описание проекта

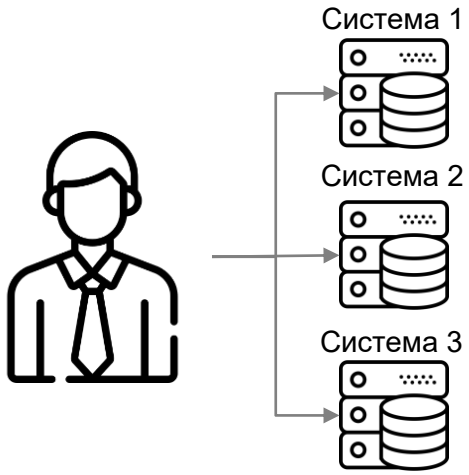
Функции
Робот осуществляет проверку исходящих валютных переводов по аналогии с человеком в 3-х системах.
В ходе проверки робот выполняет 16 проверок данных из заявки с данными в других системах. По результатам проверки, робот либо санкционирует платеж, либо отправляет в очередь для ручной обработки с указанием обнаруженных ошибок в виде комментариев. Человек при обработке таких заявок не тратит время на все 16 проверок.

Результаты

- **61% заявок обработаны** роботом, из них **58% санкционированы**, **42% отправлены на ручную доработку** с комментариями робота

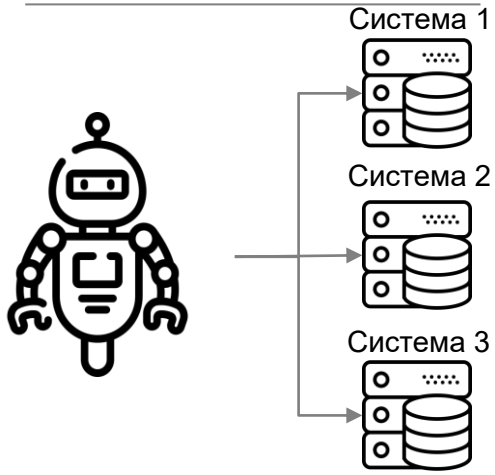
Длительность проекта
- 3 месяца

До роботизации



- Человек выполняет 16 проверок заявки
- Скорость обработки заявки: **3-4 минуты**
- Риск ошибки: **присутствует**

После роботизации



- Робот выполняет 16 проверок заявки
- Скорость обработки заявки: **20-30 секунд**
- Риск ошибки: **отсутствует**

Наши кейсы в Казахстане

Внедрено в продуктив

Сеть магазинов Астыкжан

Крупная сеть ретейл магазинов

4 сотрудника бухгалтерии ежедневно осуществляют подвязку электронных счетов фактур к документам по реализации и накладным от поставщиков в системе 1С. Каждый из бухгалтеров тратит порядка 4-х часов на подвязку ежедневно.

Для оптимизации процесса был разработан робот, который выполняет 90% работ по подвязке. Робот формирует отдельный эксель файл с исключениями требующими коммуникации с контрагентами.

Завершен пилот

ТОО Petroretail (бывшие заправки КМГ)

Крупнейшая сеть АЗС

По 1 бухгалтеру в 12 филиалах компании бухгалтеры выполняют процедуру сверки бумажных сменных отчетов с заправок с данными занесенными в систему 1С.

Процедура сверки 2-х отчетов по 2-м сменам за 1 день занимает порядка 10-15 минут. В день бухгалтер обрабатывает порядка 50 сменных отчетов.

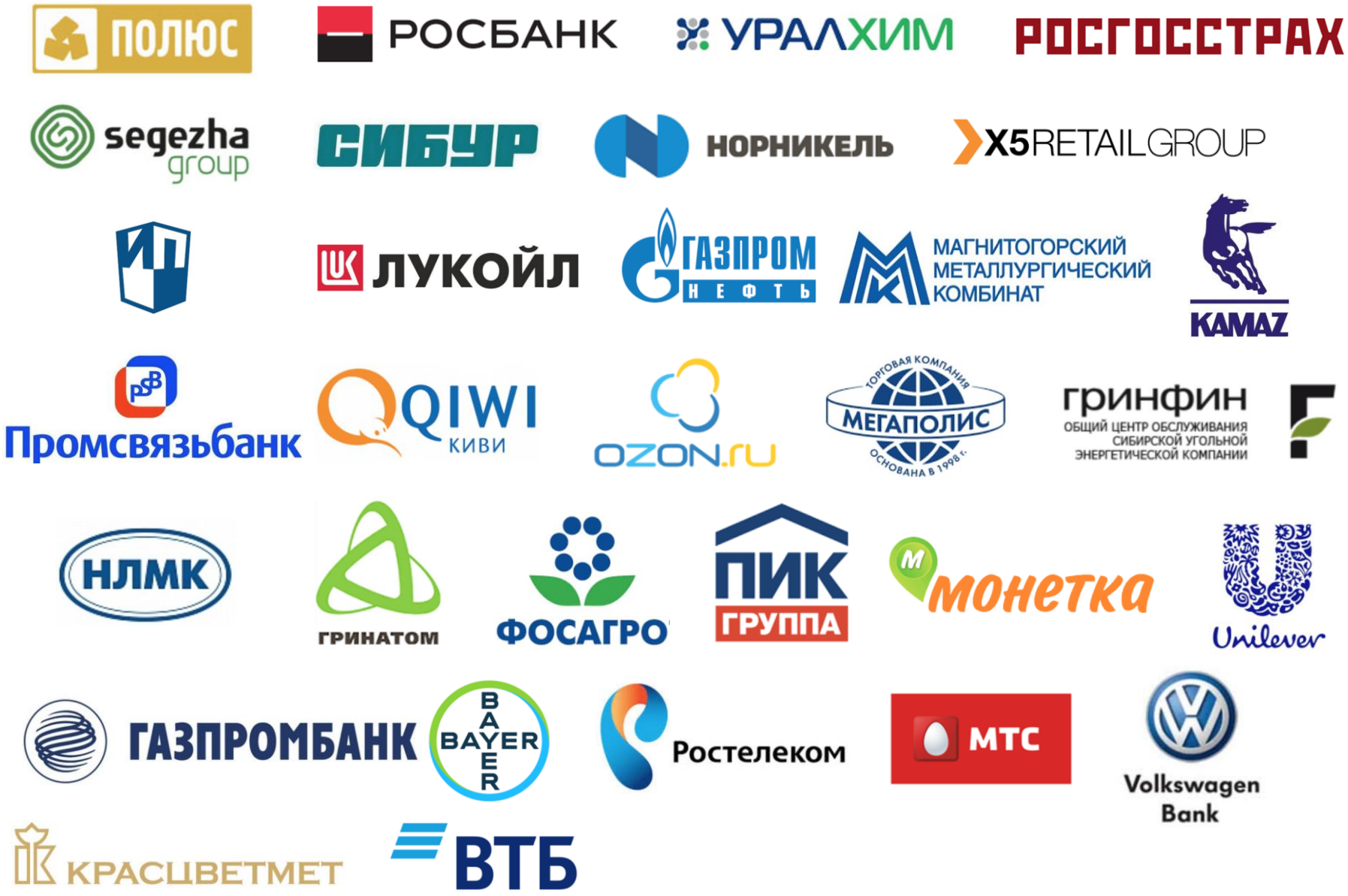
Планируется внедрение робота, выполняющего процедуру сверки сканов сменных отчетов вместо бухгалтера.

Дополнительные материалы

По ссылке ниже Вы можете посмотреть на наших роботов:

https://drive.google.com/open?id=1UFU2V8nunhCQNMsQECWo0SwCXWwwKs2a

Кейсы других организаций в России



Кейсы других организаций в России (1/7)

КРУПНЫЙ РОССИЙСКИЙ БАНК 1

- Два сотрудника бухгалтерии ежедневно обрабатывали до 300 платёжных поручений каждый. Информация поступала в 1С, оттуда необходимо было скопировать информацию и занести её в автоматизированную банковскую систему (АБС). К данной АБС проблематично было настроить интеграцию, было принято решение использовать роботизированную автоматизацию процессов RPA, чтобы монотонной работой вместо людей занимались роботы
- Сэкономлено 6 человеко-часов ежедневно, скорость обработки одного платёжного поручения выросла в 4 раза, повышена лояльность сотрудников к компании, Робот ведёт собственный реестр платёжных поручений, исключены ошибки повторного заведения платёжных поручений, добавлена ежедневная отчётность руководству.

КРУПНЫЙ РОССИЙСКИЙ БАНК 2

- Всего 26 роботизированных процессов в том числе:
  1. Обработка клиентских запросов (Робот выбирает нужные обращения -> Определение системы для проверки -> Поиск статуса транзакции, ответ или эскалация)
  2. Загрузка (обработка) бюджетных файлов (получение данных от держателей бюджетов -> Проверка
     данных файла -> загрузка данных в систему 1С либо, в случае наличия ошибок, отправка файла специалисту
  3. Покупка и продажа валюты на бирже (Получение данных об объеме купленной и проданной валюты из системы Contact -> осуществление сделок купли-продажи валюты, на требуемую сумму для закрытия открытой валютной позиции и фиксации прибыли

Кейсы других организаций в России (2/7)

Крупная металлургическая компания

- RPA роботы активно используются в системах: SAP ERP, 1C, MS Outlook, SAP HCM, MS Excel, Корпоративный портал
- Пилотный проект был в 2017 годы - 3 процесса на Липецкой площадке. Создан CoE
- RPA выполняет:
    1. Обработка банковских выписок
    2. Обработка заявок на выгрузку данных
    3. Формирование статистических отчетов
    4. Создание исходящих поставок по ж/д отгрузкам в SAP ERP
    5. Обработка вложений электронной почты (протоколы, распоряжения и т.д.) и внесение в ИС
    6. Создание сопроводительных реестров для передачи счетовфактур на Почту РФ (ф.103)
    7. Составление сопроводительных писем, сопровождающих отправку счетов-фактур экспресс почтой
    8. Регистрация товарных накладных по приобретению металлолома в SAP ERP и создание заявок на платеж
    9. Проверочные процедуры в рамках процессов закрытия
    10. Формирование актов сверок
    11. Отправка электронных сообщений поставщикам

Кейсы других организаций в России (3/7)

Крупнейшая компания в энергетике

- Больше сотни роботизированных процессов (бухгалтерские, кадровые, финансовые (казначейство)
- Десятки смежных систем (SAP ERP, SAP HCM, SAP BI, 1C, РЦК - казна, ЕОСДО - документооборот и т.д.), ОЦО в Нижнем Новгороде (крайне высокая загрузка при закрытии периода)
- CoE создан за 1 месяц, вырос из 2 аналитиков и 2 разработчиков (сейчас 20 человек по RPA)
- Новая команда за 3 месяца роботизировала 80 бизнес процессов
- Результат использования RPA – в среднем 70% уменьшение людских ресурсов
- Некоторые процессы из проекта:
    1. Создание и проведение документов (Проведение авансовых отчетов в 1C ERP, акты сверки в 1C ERP, акты инвентаризации в системах SAP ERP)
    2. Мониторинг и информирование (Контроль истекающих сделок ЕОСДО, Контроль изменения списков МВЗ и номенклатурных групп в 1C ERP для обновления шаблонов АО, Мониторинг срочных отпусков)
    3. Проведение сверок документов (Сверка балансовой отчетности и ОФР с ОСВ, Проверка дат налоговой базы по проведенным документам, Сверка актов инвентаризации с балансовой отчетностью)
- Некоторые уроки проекта:
    1. Ведите постоянную коммуникацию с ответственными за смежные системы, встройтесь в процесс Change Management
    2. UIPath Academy, UIPath Orchestrator – без них никуда
    3. Развивайте свой CoE из своих людей от бизнес-подразделений и ИТ

Кейсы других организаций в России (4/7)

Крупная Металлургическая компания

- В течении 2018 года были роботизированы более 10-ти процессов, и собрана очередь размером около 150-ти процессов ОЦО (CoE RPA в Саратове и Москве). Активное привлечение бизнеса и студентов к RPA.
- У каждого робота есть имя и задача:
  1. RPA робот Бендер: формирует справки 2-НДФЛ (до 100 заявок в день). RPA получает заявки из системы ServiceNow и в системе АСУП (SAP HCM) формирует справки по заданным периодам
  2. RPA робот Валли: формирует отчет по принятым и уволенным из SAP HCM ежедневно
  3. RPA робот Альф: в SAP SRM (Портал поставщика) обрабатывает все входящие заявки от поставщиков и проверяет их документы для аккредитации
  4. RPA робот Ральф: 1000 уведомлений в неделю для поставщиков, сообщая им что им необходимо скорректировать пакет документов для регистрации на портале поставщика в SAP SRM
  5. RPA робот Док: дублирование документов целевой системы ЭДО и исторической (временно)
  6. RPA робот T800: формирует и выгружает документы в формате .pdf по уволенным сотрудникам и выкладывает их в папку СОД вместе с реестром. По окончанию работы готовится отчет на почту.
  7. RPA робот Джетт: обработка обращений от клиентов авиакомпании «NordStar» по заявкам в части начисления миль.
  8. RPA робот Gruppin: в SAP Solution Manager размещаются документы на согласование путем загрузки Excel документа (карточки) и прикрепления документа. Все документы приходят по электронной почте на выделенный почтовый ящик.
  9. RPA роботы R2D2 и Хан Соло: в автоматическом режиме расширяет ОЗМ в SAP ERP при создании записей в справочнике МТР АСУ НСИ

Кейсы других организаций в России (5/7)

X5 RETAIL GROUP

- РОБОТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ ОЦО - 7 процессов:
    1. Сверка с контрагентами товарного блока (более 5 тыс. контрагентов в квартал)
    2. Сверка с контрагентами нетоварного блока (более 5 тыс. контрагентов в квартал)
    3. Выгрузка документов из Электронного архива
    4. Маршрутизация документов Электронного архива
    5. Контроль отражения документов в SAP ERP
    6. Сверка с ИФНС по НДФЛ (начисления, оплаты)
    7. Заведение банковских счетов сотрудников в SAP HR

- Проект в цифрах:
    1. проект завершился за 9 месяцев (первый робот был запущен спустя 2 месяца после старта проекта; последний робот запущен спустя 6 месяцев после первого)
    2. 6 Unattended Robots + Orchestrator
    3. 24 чел/мес затрат на проект (более 200 рабочих встреч в рамках проекта)
    4. Эффективность – 35% FTE в ОЦО по задействованным процессам, сокращение сверхурочных работ.
- Уроки проекта - гораздо больше времени, чем планировалось, ушло на решение следующих вопросов:
    1. Информационная безопасность
    2. ИТ: создание ролей в смежных системах, поиск персонала, формирование документации
    3. доработки смежных систем (SAP, service desk)
    4. передача роботов на поддержку

Кейсы других организаций в России (6/7)

Международный фармацевтический холдинг (МОСКОВСКИЙ ОФИС)

- Роботизирован процесс выгрузки данных из системы SAP за месяц и передачи их в другие системы
- RPA работает с нештатными ситуациями: сообщение на почтовый ящик оператора при наступлении, экспорт файла транзакции в хранилище, присвоение имени, загрузка в CRM, исправление ошибки, экспорт в архив.
- В результате внедрения RPA UiPath ежедневная загрузка сотрудников бухгалтерии и смежных направлений рутинными задачами снизилась на 31% (108 чел дней в год) и сокращено время отклика БП

Крупный фармацевтический дистрибьютор

- Роботизация процесса обработки обращений клиентов по недовложениям, пересортице или излишкам
- RPA осуществляет прием, автоматическую проверку и обработку претензий клиентов по определенному вариативному алгоритму, включая обработку исключений и отклонений.
- Всего 1 программный робот заменил более 40 операторов, обрабатывавших около 5000 обращений в месяц вручную.
- БП ускорился в 15-60 раз (с 15-60 минут на 1 обращение вручную до 1 минуты на обработку с помощью RPA).
- Срок внедрения – 1,5 месяца

Кейсы других организаций в России (7/7)

КРУПНЫЙ РОССИЙСКИЙ БАНК 1

- Два сотрудника бухгалтерии ежедневно обрабатывали до 300 платёжных поручений каждый. Информация поступала в 1С, оттуда необходимо было скопировать информацию и занести её в автоматизированную банковскую систему (АБС). К данной АБС проблематично было настроить интеграцию, было принято решение использовать роботизированную автоматизацию процессов RPA, чтобы монотонной работой вместо людей занимались роботы
- Сэкономлено 6 человеко-часов ежедневно, скорость обработки одного платёжного поручения выросла в 4 раза, повышена лояльность сотрудников к компании, Робот ведёт собственный реестр платёжных поручений, исключены ошибки повторного заведения платёжных поручений, добавлена ежедневная отчётность руководству.

КРУПНЫЙ РОССИЙСКИЙ БАНК 2

- Всего 26 роботизированных процессов в том числе:
  1. Обработка клиентских запросов (Робот выбирает нужные обращения -> Определение системы для проверки -> Поиск статуса транзакции, ответ или эскалация)
  2. Загрузка (обработка) бюджетных файлов (получение данных от держателей бюджетов -> Проверка
     данных файла -> загрузка данных в систему 1С либо, в случае наличия ошибок, отправка файла специалисту
  3. Покупка и продажа валюты на бирже (Получение данных об объеме купленной и проданной валюты из системы Contact -> осуществление сделок купли-продажи валюты, на требуемую сумму для закрытия открытой валютной позиции и фиксации прибыли

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!