

# Горизонты роботизации: топ-6 трендов в RPA на 2021 год



Gartner называет RPA одной из самых быстрорастущих категорий ИТ. A Deloitte прогнозирует, что в следующие пять лет стоит ожидать «почти всеобщего внедрения» роботизации бизнес-процессов. Технология уже завоевывала такие отрасли, как производство, розничная торговля, телекоммуникации, банки и финансы, страхование. И это только начало. Мы решили поделиться собственным видением будущего RPA.

Почему так популярна роботизация? Прежде всего, она помогает компаниям улучшать скорость и производительность операционных процессов, а также совершенствовать уровень обслуживания клиентов. Вот лишь несколько примеров:

- Городской совет Лондона Brent Council с помощью RPA от UiPath автоматизировал работу службы, отвечающей за изменение арендной платы. Раньше служащие вручную загружали регулярно обновляющиеся цифры в системы. Процесс был долгим и сопровождался большим количеством ошибок. Роботизация значительно улучшила качество данных и уже сэкономила совету более 32 тысяч фунтов стерлингов на сверхурочных.
- Schneider Electric в разгар COVID-19 смогла наладить оперативные поставки средств индивидуальной защиты для объектов в Европе с помощью RPA. Благодаря роботам UiPath время обработки заказов сократилось с четырех часов до двух минут.

- A Valmet, поставщик технологий и услуг для целлюлозно-бумажной и энергетической промышленности, планирует ежегодно экономить 15 EFTE (полной занятости сотрудников) на автоматизации процесса внутрифирменных закупок с использованием технологий UiPath.

Вопреки опасениям аналитиков, даже текущий кризис способствовал росту индустрии RPA. За счет уменьшения зависимости от человеческих ресурсов и снижения затрат на рутинные процессы компании надеются защитить свой бизнес от ситуаций, подобных нынешней пандемии. Поэтому сегодня рынок роботизации признан самым быстрорастущим в ИТ-сфере. Так, в Grand View Research считают, что он будет ежегодно увеличиваться на 40,6%, вплоть до 2027 года, а в 360 Research прогнозируют феноменальные 61% в год. В России ситуация не сильно отличается от глобальной: по разным оценкам, отечественный рынок RPA растет в среднем на 30-50% в год.

Какие изменения это повлечет за собой в перспективе одного года?

## RPA изменит рынок не меньше, чем ERP (Enterprise Resource Planning)

Как и для любой новой технологии, первое время развитие RPA тормозила неизвестность. Предприниматели задавались вопросом, окупятся ли их инвестиции? Будут ли затраты оправданными? Но ситуация изменилась. Крупные компании все чаще используют RPA для автоматизации повторяющихся, рутинных бизнес-процессов, таких как сбор данных, работа с документами и многих других. И открыто делятся своими поразительными результатами. Поэтому рынок уже достаточно «прогрет», и недавние исследования это только подтверждают. К примеру, в Computer Economics подсчитали, что 24% крупных организаций уже используют RPA, а 49% - инвестируют в технологию. Можно утверждать, что индустрия роботизации готова к взрывному росту, не меньшему, чем бум ERP в 1990-х годах.

## Центры экспертизы станут центрами прибыли

Массовое внедрение инструментов роботизации невозможно без серьезной аналитической работы. Это как если бы бизнес разворачивал системы класса ERP или EIM (Enterprise Information Management) просто так, без какой-либо оценки. Даже звучит абсурдно.

К счастью, крупные компании не привыкли действовать вслепую. Поэтому они открывают собственные Центр экспертизы в RPA или нанимают штат RPA-аналитиков. Центры экспертизы помогают определить, где роботы нужнее всего, составить подробную карту роботизации, а также наладить обмен опытом в области RPA между подразделениями и сотрудниками. Все это в конечном счете позволяет организациям внедрить технологии роботизации таким образом, чтобы извлекать из них максимальную прибыль при минимальных операционных затратах.

Так, «Магнитогорский металлургический комбинат», развернувший собственный «Центр компетенций RPA и инноваций», смог роботизировать 50 бизнес-процессов всего за год. В прошлом декабре UiPath

наградила Центр за самый масштабный проект в сфере RPA среди российских производственных предприятий.

## Компании сосредоточатся на устойчивости роботов

Крайне важно, чтобы бизнес-лидеры понимали и анализировали не только преимущества, но и потенциальные риски RPA. Технические сбои, проблемы с безопасностью, непродуманный процесс внедрения - все это может повлиять на прибыльность и эффективность новых цифровых «сотрудников». И свести все усилия по автоматизации на «нет». Чтобы оптимизировать инвестиции в технологии, в наступающем году руководители компаний должны сосредоточиться на обеспечении устойчивой, стабильной работы роботов. Для этого им потребуется немного терпения и операционная модель автоматизации.

## Роботы завоюют не только офисы, но и дома

Демократизация - неизбежный виток развития любой технологии. RPA не исключение. Ведущие исследовательские компании, такие как Gartner и Deloitte, утверждают, что внедрение RPA участится по мере роста осведомленности о технологии среди пользователей по всему миру. RPA больше не будет считаться новинкой и начнет развиваться в областях, которые не связаны непосредственно с ИТ. В частности, на рынке уже появляются RPA-инструменты для домашнего использования. Робот-помощник, который ищет фильмы понравившегося вам режиссера и добавляет их в список просмотра Amazon Prime Video, или же робот-планировщик, который эффективно управляет вашим календарем - все это реальные примеры из жизни. И дальше - только больше. Похоже, «роботы для каждого» не такая уж заоблачная перспектива.

## Опыт сотрудников станет так же важен, как и качество обслуживания клиентов

Сейчас многие сотрудники испытывают тревожность из-за пандемии COVID-19 и последовавшей за ней рецессией. Люди хотят чувствовать себя в безопасности и ощущать, что их ценят на рабочем месте. Удивительно, но помочь в этом может роботизация. По данным исследования UiPath, RPA позволяет сотрудникам более активно взаимодействовать с другими людьми (на социальной дистанции, конечно же), заниматься более значимыми стратегическими задачами и совершать меньше ошибок. В результате внедрения роботизации 57% руководителей замечают повышение вовлеченности сотрудников. Поэтому в следующем году их усилия будут сосредоточены на еще большем улучшении так называемого “employee experience”. Вот вы не задумывались о том, насколько счастливее может сделать ваших сотрудников автоматизация всего одной рутинной операции, которая кажется им скучной и утомительной? Достаточно привлечь бизнес-направления к процессу планирования роботизации и спросить их, что конкретно мешает командам сосредоточиться на сложных, творческих задачах - и идея внедрения RPA точно не будет воспринята в штыки.

## Мы увидим истинный потенциал цифровой трансформации бизнеса

Мы движемся к все более высоким уровням интеллектуальной автоматизации, которая подразумевает использование «умных» технологий для достижения большего эффекта от внедрения RPA. К примеру, после вспышки пандемии McKinsey обнаружила, что 88% руководителей финансовых и страховых компаний ускорили внедрение технологий искусственного интеллекта.

Кроме того, компании все больше осознают, что будущее не за точечной автоматизацией, а за стратегическим подходом к цифровой трансформации, когда все ИТ-решения оптимально взаимодействуют между собой для достижения синергетического эффекта. Поэтому в следующем году нас ждет полная автоматизация предприятий с использованием инструментов роботизации.

### Будущее уже наступило

Использование инструментов роботизации позволит организациям выстроить гибкую, легко масштабируемую цифровую рабочую среду, в которой люди принимают стратегические решения, управляют и развивают бизнес, а вся рутина остается роботам. И в перспективе это поможет компаниям не только пережить последствия текущего кризиса, но и выйти на совершенно иной уровень организационного развития. Поэтому индустрия RPA по праву рассматривается как будущее глобального бизнеса. И если вы не хотите оказаться за бортом, то начинать осваивать роботизацию и внедрять инструменты RPA в рабочие процессы стоит уже сегодня.

<https://www.it-world.ru/it-news/reviews/168566.html>