

Расширение функциональности RPA



Максим ПУГАЧЕВ,
продуктовый аналитик RPA,
компания PIX Robotics

С одной стороны, RPA – это гибкий инструмент, позволяющий автоматизировать процессы, не меняя ИТ-ландшафта. С другой – программные роботы не заменяют полноценной автоматизации, так как существуют рамки роботизации, выходя за которые проект становится трудозатратным, дорогим и долгим, что убьет все преимущества технологии RPA.

Так в какую же сторону развиваются технологии RPA сегодня? Можно выделить два основных направления: поиск новых процессов для автоматизации и развитие в сторону экосистем. Рассмотрим их.

RPA и новые технологии/расширение функциональности RPA

Первое – поиск новых процессов для автоматизации за счет

В сфере программной роботизации давно возник вопрос о том, что делать для развития вендора на этом, казалось бы, понятном и большом, но ограниченном рынке.

расширения функциональности роботов. Прежде всего это использование новых технологий в связке с RPA.

Большие возможности для роботизации новых бизнес-процессов дает технология OCR (оптическое распознавание символов), так как множество рутинных процессов в организациях связаны с чтением документов, например данные паспорта или СНИЛС, печати и подписи в договорах и пр. И чем выше уровень распознавания, тем больше процессов можно автоматизировать и максимально уменьшить число ошибок.

Еще один инструмент, расширяющий возможности RPA, – чат-боты. Сейчас многие компании экспериментируют с ChatGPT – чат-ботом с искусственным интеллектом, способным обрабатывать запросы в диалоговом режиме с пользователем.

Например, можно использовать ChatGPT для создания новых активностей в студии разработки программных роботов. Конечно, это не «волшебная таблетка», которая сделает за вас всю работу, тут также нужно понимать схемы для создания активностей и принципы работы роботов. Однако это точно может упростить работу бизнес-пользователей.

Экосистемы и их польза для рынка

Второе направление – создание экосистем на базе RPA.

Под экосистемой в информационных технологиях чаще всего следует понимать совокупность сервисов и продуктов,

поддерживаемых и развиваемых одной компанией, неразрывно связанных в единую сеть определенными организационными и/или технологическими процессами.

В рамках актуализации процессов цифровой трансформации, предполагающих процесс внедрения новых цифровых технологий, у компаний возрастают затраты, связанные со сложным процессом внедрения, обучения персонала и т. д. Снизить значительную часть затрат помогает цифровизация на базе экосистемы решений. Это позволяет постепенно, шаг за шагом автоматизировать бизнес-процессы, находить новые процессы и анализировать результаты.

Почему многие и российские, и мировые лидеры ИТ-индустрии делают ставку на экосистемы?

Во-первых, это удобно для заказчиков, поскольку сокращаются затраты на внедрение каждого отдельного решения. Ведь компания-разработчик предоставляет готовую методологию, а ее партнеры-интеграторы имеют опыт полноценных проектов внедрения, в которых кроме отдельных блоков разработки на каждом продукте значительную часть занимает задача связи между готовыми элементами.

Во-вторых, это удобно и для партнеров-интеграторов. Больше точек соприкосновения для общения с клиентом – выше вероятность пилотного проекта и продажи. А дальше можно развивать клиента и интегрировать другие продукты экосистемы.

В-третьих, такой подход упрощает взаимодействие

с пользователем. Экосистема является неразрывной связкой всех ее элементов, что стимулирует разработчика изучать новое, а это, в свою очередь, повышает его ценность на рынке и внутри компании, так как в рамках нескольких продуктов он может приносить больше пользы.

Как же RPA-вендоры развивают платформы в сторону экосистем?

Рассмотрим экосистему решений на примере PIX.

Руки — ноги — голова: экосистема на базе RPA

RPA в разрезе экосистемы может выступать основным средством получения, первичной обработки и преобразования данных, средством автоматизации бизнес-процессов, средством мониторинга корректности работы всех систем и т. д. Иными словами, роботизация выступает «руками» экосистемы, реализующими основные действия, необходимые для корректной работы других решений в ней. Однако просто быть «руками» бизнеса уже недостаточно. Для перехода на новый уровень нужно развивать «мозги», чтобы анализировать задачи, которые выполняют «руки».

Process Management (PM) призван выполнять функции сбора данных бизнес-процессов, описания модели данных, формирования и описания бизнес-процессов компании, что в дальнейшем может быть использовано другими системами для маршрутизации своих действий в рамках экосистемы. Например, группе сотрудников RPA станет проще производить селекцию и приоритизацию процессов, которые будут роботизированы. Кроме того, можно продумать реализацию логики шаблонизации процессов, отобранных PM, тем самым сняв с разработчика рутинную задачу, связанную с выбором селекторов и выстраиванием корректной последовательности действий пользователя.

Решение выступает также общим анализатором состояния всего ИТ-ландшафта заказчика — с его помощью клиент может получить такие данные, как доля

автоматизации всего предприятия или автоматизации процессов внутри каждого отдельного подразделения. Кроме того, выделить слабые места, которые хорошо подходят под роботизацию, или блоки, в которых робот, наоборот, работает недостаточно продуктивно.

Мы нашли процессы, роботизировали их, теперь необходимо визуализировать и оценить результаты. Бизнес-аналитика (BI) выступает основным инструментом анализа и визуализации получаемых в ходе работы систем данных. Решение помогает упростить процесс формирования отчетности, процесс приведения сложных структур данных в человекочитаемый вид или в форму, которую далее смогут использовать роботы при выполнении своих процессов.

RPA-решение со своей стороны дополняет BI-систему, открывая следующие возможности:

- взаимодействие с внешними системами, доступ к базам данных которых невозможен;
- взаимодействие с источниками данных, которые не могут быть обработаны стандартным функционалом BI;
- дополнение к ETL-процессу (извлечение, преобразование и загрузка), в котором данные извлекаются, преобразуются и загружаются в контейнер выходных данных.

Каждый из блоков экосистемы на базе RPA решает свою задачу и может работать отдельно, но максимальный результат дает в синергии.

Один из самых перспективных вариантов будущего экосистемы на базе RPA — цифровой портал, являющийся единой платформой для эффективного управления процессами, ресурсами и цифровой трансформацией компании в целом.

Далее подробнее рассмотрим некоторые задачи, которые помогает решить единое пространство экосистемы.

Маршрутизация в комплексе технологий по снижению стоимости функций, процессов

Задача решается в первую очередь путем автоматизации некоторых процессов (создание документации роботов, картирование

процессов, перенос данных между взаимосвязанными системами и др.). Например, системой процессной аналитики, системами BPMS и т. д.

Сопровождение централизованной системы расчета и мониторинга показателей

Упрощает сбор данных и перенос их между средами в целях сокращения действий при формировании отчетов. Например, в связке системы мониторинга работы роботов и BI-системы пользователю достаточно будет ввести имя робота. В ответ на такой запрос пользователь получит готовые отчеты из BI.

Цифровой продукт для внедрения и масштабирования процессного подхода

Путем связи блоков BPMS и реестра процессов пользователь сможет корректно выстраивать сквозные бизнес-процессы, используя подсказки фреймворка процессного управления и т. д.

Развитие цифрового потенциала сотрудников

Единый портал обеспечивает упрощенный доступ к обучающим материалам и базе знаний, предполагает демонстрации возможных карьерных маршрутов в случае погружения в продукты экосистемы, мотивирует сотрудника работать с банком идей и библиотекой роботов. Чем больше сотрудники знают об экосистеме, тем быстрее происходит автоматизация бизнес-процессов.

Вместо заключения

Мировой тренд в ИТ говорит о том, что все крупные компании развиваются в направлении экосистем. Зарубежные вендоры на этом рынке уже давно создали блоки продуктов, решающих разные задачи и связанные между собой. Таким образом, основным вектором развития зрелого RPA-вендора является маршрут выстраивания экосистемы продуктов, взаимосвязь которых позволит упростить процесс интеграции решений и снизить затраты всех участников процесса. ■