



Роботизация процессов в условиях ПОСТОЯННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ

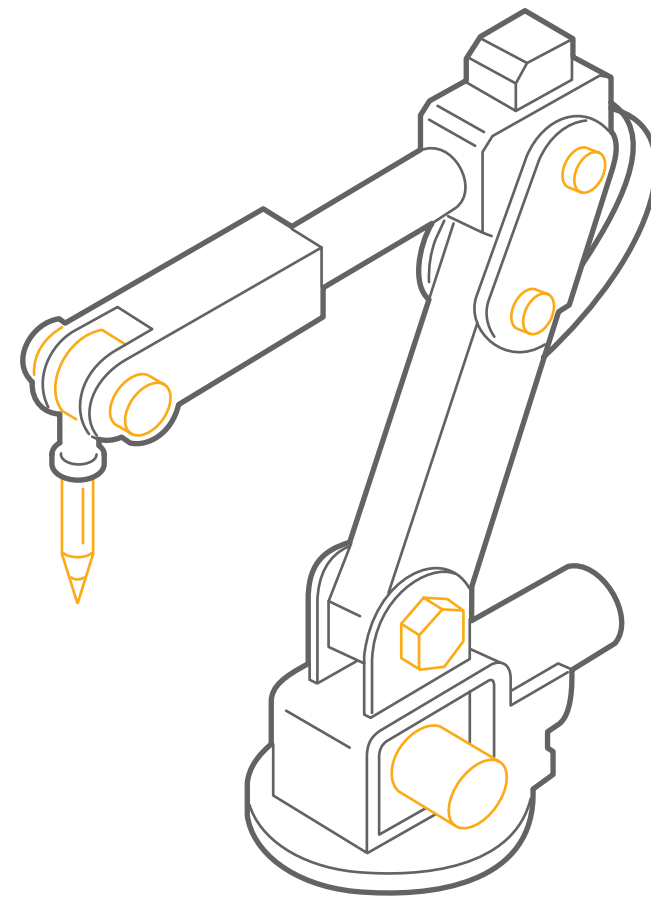
Фарид Мадани,
генеральный директор ГК «Деловые Линии»



Роботизация в логистике

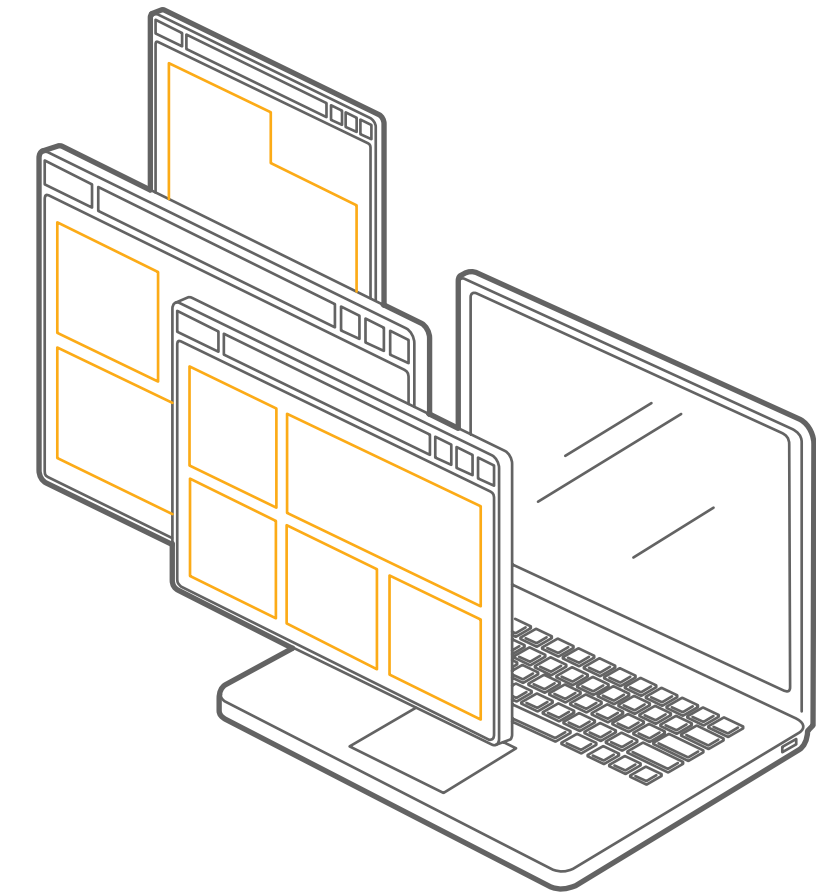
Физические роботы

- Нет инфраструктуры
- Нет поставщиков
- Работают локально
- Необозримая окупаемость
- Затраты на адаптацию



Программные роботы (RPA)

- Не требуется инфраструктура
- Есть поставщики программного обеспечения
- Есть опыт и наработки
- Обозримая окупаемость
- Быстрая реакция на производственные изменения





Использование платформенных решений

1

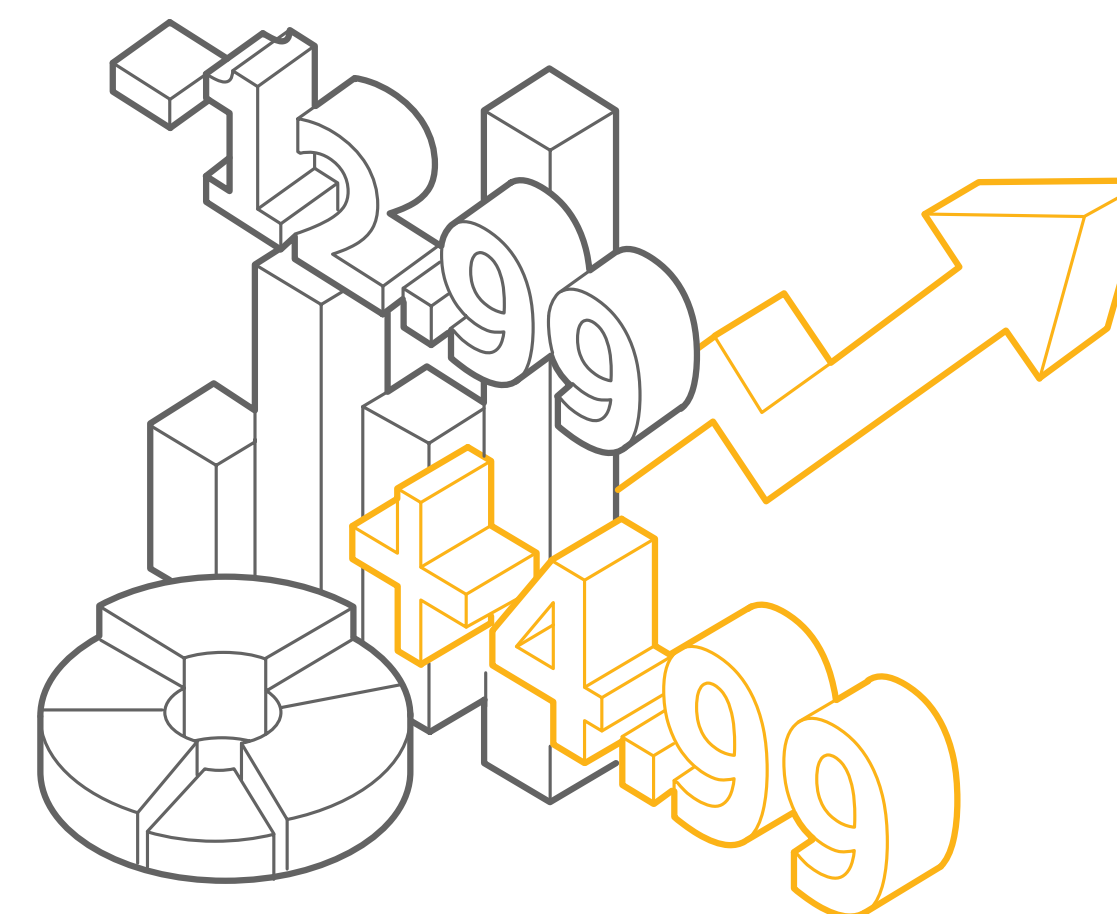
Позволяет повысить качество обслуживания клиентов

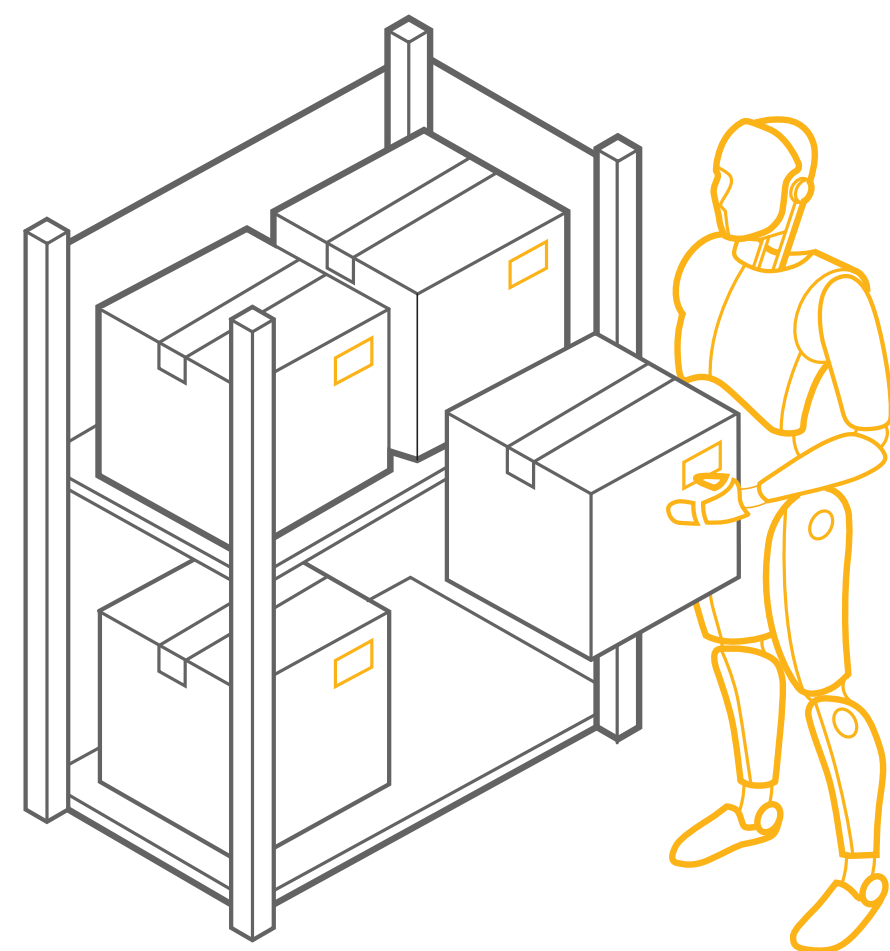
2

Сокращает издержки

3

Дает ресурсы для роста компании

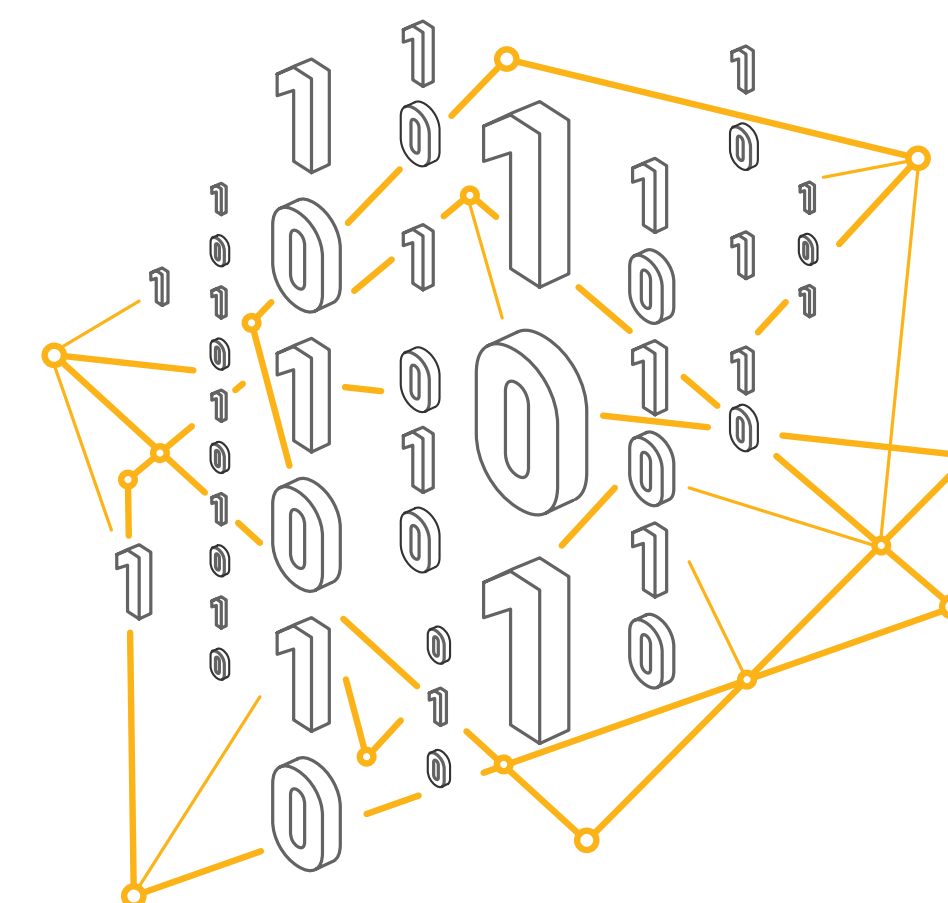




Имитация действий человека.
Классический подход



RPA



Роботизация с помощью алгоритмов



Почему нам не подходит классический RPA

Размер компании

- Сложность и глубина бизнес-процессов
- Большие объемы данных
- Сложные сценарии интеграций
- Высокие риски сбоев

Специфика бизнеса

- Логистика – динамичный, быстроменяющийся рынок
- Частые изменения в системах
- Частые подключения новых приложений или данных

Стратегия

- Ориентация на бизнес-процессный подход управления
- Долгосрочные, стратегические проекты



Роботизация сервисных задач с помощью программного обеспечения

Sunrise BPM

Деловые Линии уже 2 года используют системы управления БП от VIA-Technologies

Полностью автоматизирован контактный-центр: > 1000 операторов, > 1 000 000 звонков в месяц

Частично автоматизировано управление погрузо-разгрузочной техникой: > 280 филиалов, > 1000 единиц техники

Планы: Служба менеджмента качества, Юридическая служба, Финансовый департамент

Преимущества

Качественное управление всей инфраструктурой

Гибкость и скорость изменений

Повторное применение решений для разных целей

Непрерывное улучшение процессов



Выполнение контролирующих процессов

Цели

- Соблюдение сроков подготовки отчетности
- Соответствие действующему законодательству
- Информирование руководства об отклонениях от норматива для принятия корректирующих мер
- Принятие своевременных и обоснованных решений

Группы процессов, позволяющие достигать поставленных целей

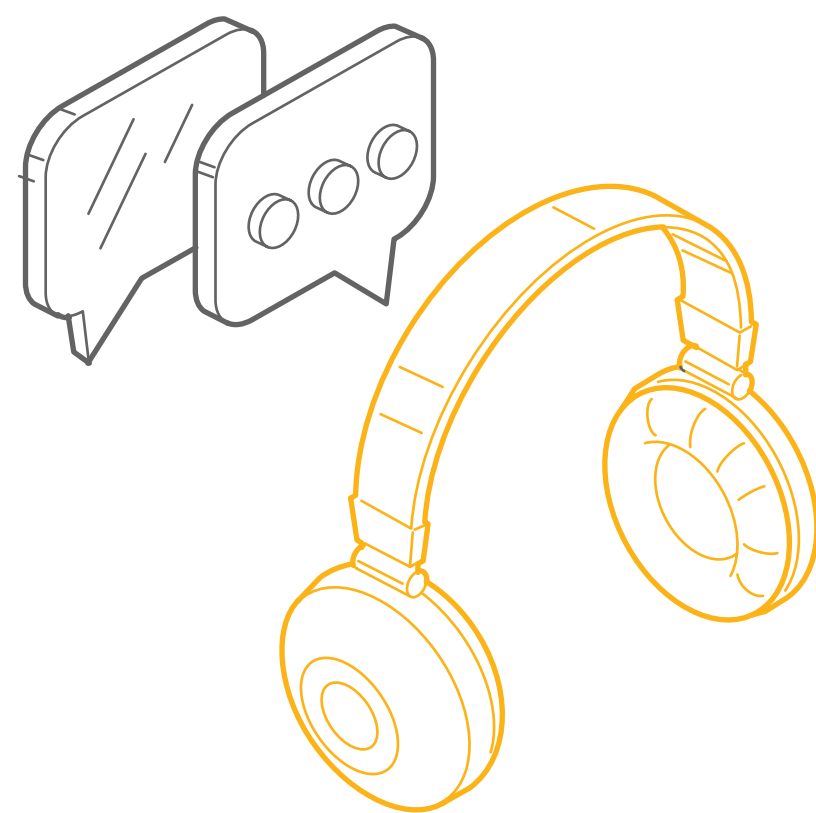
- Процессы, контролирующие сроки подготовки финансовой отчетности
- Процессы, связанные с составлением и своевременной отправкой бухгалтерской отчетности и уплатой налогов
- Проведение торгов
- Контроль обеспечения исполнения контрактов
- Процессы, контролирующие сроки технического и сервисного обслуживания складских помещений
- Процессы по контролю сроков страхования



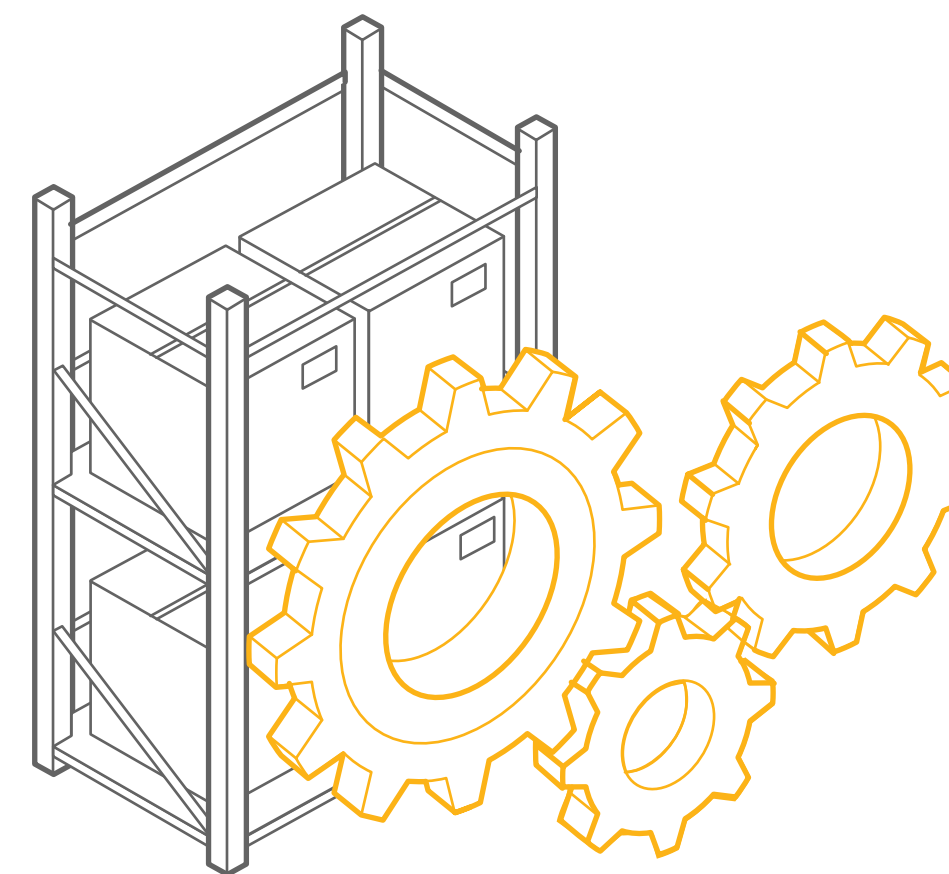
Процессы, которые мы уже роботизировали



Управление компанией



Роботизация Контакт-центра



Управление погрузо-разгрузочной техникой



Экономичность использования платформенного решения*

20–30%

Отсутствие затрат на:

- Предварительную аналитику
- Воплощение проекта
- Ввод в эксплуатацию
- Фиксацию результата



* На примере роботизации процессов Контакт-центра

– Спасибо за внимание