

Тенденции повышения производительности труда



EY

Building a better
working world

Централизация транзакций



Роботизация (Robotic Processes Automation – “RPA”)



Robotic Process Automation

Программное обеспечение, которое имитирует взаимодействие человека с ключевыми информационными системами и пользовательской рабочей средой с точки зрения выполнения процессов

Текущий процесс: человек занимается интерпретацией результата и принимает решения, но также он выполняет рутинные операции, собирает, копирует, проверяет данные в файлах и так далее.



Будущий процесс: человек и робот выполняют работу совместно. Робот занимается повторяющимися трудозатратными задачами связанными с обработкой данных. Человек занимается решением более сложных задач, связанных с интерпретацией и принятием решений.



Выбор направлений для RPA начинается с выбора процессов

Роботизированная автоматизация процессов повышает эффективность работы с системами, избавляет от трудозатратных операций, и в то же время не меняет существующий системный ландшафт

Определить, где в компании вручную осуществляется...

- ▶ сбор данных из нескольких систем
- ▶ перенос данных из одной системы в другую
- ▶ проверка согласованности данных в нескольких системах
- ▶ внесение одинаковых данных в различных системах

Выбрать процессы, которые:

- ▶ **алгоритмизируемы**, т.е. основаны на правилах, а не на суждениях
- ▶ трудозатратны, но соблюдение сроков по которым критично
- ▶ выполняются регулярно, т.е. ежедневно, еженедельно
- ▶ затрагивают несколько систем, которые не полностью интегрированы
- ▶ нуждаются в улучшении качества и контроля



Управление данными

Примеры областей для RPA

- ▶ Автоматизированная обработка и исполнение запросов на информацию
- ▶ Гарантия достоверности и сохранности персональных данных
- ▶ Сокращение задержек на предоставление информации



Наем

- ▶ Внесение информации о новых сотрудниках в корпоративные справочники
- ▶ Триггерные уведомления внутренних служб



Выверка заработной платы

- ▶ Проверка файлов с начислениями и удержаниями на предмет корректности
- ▶ Импорт пакетных файлов начислений и удержаний в систему расчета заработной платы
- ▶ Анализ отклонений и эскалирование отклонений ответственным лицам

Пример роботизации процессов

The image displays a Windows desktop environment with several applications open. The taskbar at the top shows icons for PGP Shredder, Blue Prism, MP Navigator, Admin2.vbe, Network drive p..., PQQ-YW-Q..., HP ENVY 120 series, ADG PI EPM L07 EF 7.7..., and Temp.

The main window is titled "Blue Prism - Operational Agility Software" and "Blue Prism - Process Studio". It features a menu bar (File, View, Help) and a sidebar with navigation options: "User" (Sign out), "Go To" (Welcome, Object Studio, Process Studio, Control Room, Release Manager, System Manager), and a list of process actions:

- Create a Process**: Start work on a completely new process
- Edit a Process**: Continue to work on an existing process
- Test a Process**: Test a process without making any changes
- Compare Processes**: Compare two related processes to track changes
- Delete a Process**: Remove an existing process from the database

The status bar at the bottom of the window shows: "(27/10/2015 00:00:04) Signed in as user 'admin' using <Unknown> connection 'BluePrism'".

Overlaid on the right side is a "Process Studio - Edit - HC Demo" window showing a detailed process flow diagram. The diagram starts with a "START" node, followed by "Launch Outlook", "Find Email", and a decision diamond "New Email?". If "No", it goes to "END". If "Yes", it proceeds to "Open Email" and "Open Attachment".

The flow continues to "Connect to Word", "Read Form", and "Close Word". A decision diamond "Form Complete?" branches to "Request Information" (if No) and "Move email to Outstanding Folder" (if Yes). "Request Information" leads to "Move email to Outstanding Folder".

Another path involves "Launch Taleo Enterprise", "Read Taleo", and a decision diamond "Candidate Valid?". If "No", it goes to "Request Information". If "Yes", it goes to "Qualify".

The process concludes with "Launch PeopleSoft", "PeopleSoft Login and Complete", "Send Emails", and "Move to Completed Folder".

The diagram also includes a "Qualify" diamond and a "Form Compl False" output box. The process ends at an "END" node.


Геймификация

- ▶ Внедрение игровых элементов в рабочий процесс с целью повышения мотивации сотрудников для выполнения рутинных, монотонных задач
- ▶ Геймификация требует:
 - Наличие правил игры и вознаграждения;
 - Системы учета результатов
 - Публичности (доступности) результатов для участников;
 - Отсутствии штрафов и взысканий;
 - Добровольности участия.

Компании, применяющие

геймификацию:

- ▶ Северсталь
- ▶ Yota
- ▶ Одноклассники (социальная сеть)
- ▶ Юлмарт (интернет-магазин электроники)
- ▶ Astrazeneca (фармкомпания)



Сотрудники накапливали очки за хорошо обработанные звонки; лидеры рейтинга получали звонки в первую очередь, и соответственно, получили возможность больше зарабатывать. LiveOpps (колл-центр, США)

