

Переосмысление бизнес-процессов с использованием автоматизации

Автоматизация цифровых бизнес-процессов позволяет масштабировать операции, повышать качество обслуживания клиентов и улучшать контроль над затратами



Обзор

- Автоматизация помогает осуществлять цифровую трансформацию и улучшать взаимодействие с клиентами.
 - Масштабируемые бизнес-операции повышают гибкость и конкурентоспособность компании.
 - Автоматизация процессов, задач, сбора данных и пр. повышает эффективность работы операционных отделов и подразделений по обслуживанию клиентов.
-

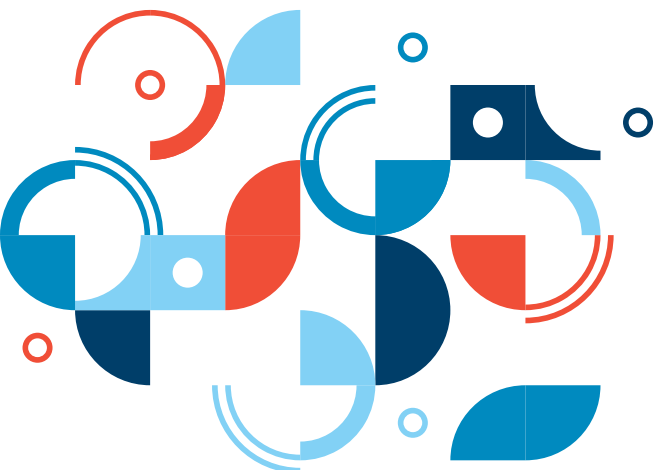
Традиционные подходы к автоматизации на предприятии устарели

Сегодня стало возможным оптимизировать те функции, автоматизация которых еще недавно казалась невозможной — как в бизнесе, так и в ИТ. Что особенно важно, автоматизация расширяет возможности масштабирования и повышает скорость и эффективность работы без увеличения численности персонала, независимо от характера бизнес-операций — будь то выдача кредитов, медицинское обслуживание, контроль за соблюдением нормативных требований или обслуживание клиентов.

По мере того как многие организации переходят от неавтоматизированных процессов к цифровым операциям, автоматизация принимает совершенно иной облик. Сегодня автоматизация включает в себя множество новых инструментов — от искусственного интеллекта до роботизированных процессов. Эти инструменты предназначены для повышения производительности труда сотрудников, улучшения качества принимаемых решений и оптимизации систем. Таким образом, сегодня сложно переоценить выгоду от инвестирования в технологии автоматизации рабочих процессов.

С течением времени расширились и преимущества автоматизации: помимо снижения затрат и роста производительности труда, автоматизация повышает клиентоориентированность организации и степень удовлетворенности каждого отдельного клиента. Современные технологии автоматизации предоставляют широкий набор возможностей: от автоматизации повторяющихся задач до поддержки разнообразных сценариев и видов деятельности внутри предприятия. Развитие технологий автоматизации шагнуло далеко за пределы формального следования установленным процедурам.

В этой публикации рассматривается, как изменились подходы к автоматизации в процессе цифровой трансформации компаний. Также приводится информация о том, какие группы пользователей затрагивает автоматизация (фактически всех пользователей)



и почему эти изменения носят положительный характер (повышается эффективность работы). В данной публикации подробно объясняется, каким образом автоматизация может применяться на различных участках – от управления рабочим процессом до принятия решений в режиме реального времени. В заключительной части приводится общая информация о полностью интегрированной платформе IBM Digital Business Automation, которая объединяет в себе основные функции автоматизации для масштабируемой цифровой трансформации предприятий.

Коммерческое обоснование для применения автоматизации варьируется от отрасли к отрасли

Традиционно автоматизация бизнес-процессов обеспечивала снижение затрат за счет повышения эффективности, скорости и согласованности операций. В последние годы наблюдается тенденция к использованию автоматизации для цифровой трансформации на уровне всей организации, что позволяет не только масштабировать операции, но и достигать множества других целей – от повышения качества обслуживания клиентов до управления цепочками поставок.

Результаты недавнего исследования, проведенного компанией Forrester Consulting в сфере цифровой трансформации, свидетельствуют о том, что снижение затрат, как наиболее часто преследуемая цель улучшения процессов, всего за два года опустилось на четвертое место в списке приоритетов.¹ Ключевую роль в оптимизации бизнес-процессов сегодня играет цифровая трансформация, тесно связанная с повышением качества обслуживания клиентов.¹

В подтверждение огромного потенциала и развития автоматизации консалтинговая компания McKinsey & Company, специализирующаяся на задачах управления, недавно опубликовала следующие цифры: 60 % существующих во всем мире видов деятельности могут автоматизировать до 30 % своих операций.²

Сегодня автоматизация ориентирована на рост бизнеса и масштабирование рабочих задач

Автоматизация призвана повысить объем и качество выполняемых работ в организации. Это особенно важно в ситуациях, когда необходимо масштабировать

процессы в соответствии с текущими задачами, потребностями клиентов и сезонными колебаниями без увеличения численности персонала. В то же время масштабируемость является важнейшим фактором сохранения конкурентоспособности, особенно если организации-конкуренты начинают внедрять новые стратегии взаимодействия с клиентами, которые могут быть многократно реплицированы по цифровым каналам с помощью автоматизированных процессов.

Компании, которым удастся успешно масштабировать свои процессы, особенно в исключительно цифровых отраслях (например, онлайн-магазины или онлайн-развлечения), демонстрируют потрясающие результаты. Способность масштабировать операции за счет автоматизации может увеличить доход на одного сотрудника с сотен тысяч до миллионов долларов. При этом зачастую повышается и качество. Действительно, использование современных средств автоматизации обеспечивает одновременный рост прибыли и качества практически в любой отрасли.

Анализ историй клиентов IBM подтверждает тесную взаимосвязь между развитием цифровой трансформации и преимуществами, которые обеспечивает автоматизация.

- [Американской финансовой корпорации PNC Financial Services Group](#) удалось на 80-90 процентов сократить число кредитных заявок, требующих проверки вручную, после автоматизации бизнес-процессов и правил.
- [Подразделение UK National Health Service Blood and Transplant](#) менее чем за шесть месяцев автоматизировало более 40 % из 96 этапов строгой процедуры распределения пациентов, ожидающих операции по пересадке сердца, с помощью облачного решения по автоматизации.
- [Датская компания Carlsberg Group](#) сократила время обработки заказов сотрудниками более чем на 90 процентов и при этом фактически исключила ошибки в заказах благодаря внедрению автоматизации.
- [Компания Ferservizi](#), поставщик услуг для ведущего оператора железнодорожных перевозок Италии, оптимизировала обработку более 400 тысяч счетов-фактур и 1 миллиона платежных ведомостей ежегодно за счет оцифровки операций, выполняемых вручную.

Автоматизация выгодна для бизнес-операций

Чаще всего внедрение цифровых технологий предполагает модернизацию бизнес-операций, обеспечивающих поддержку взаимодействия с клиентами. Согласно результатам исследования Forrester Consulting, именно цифровая трансформация и улучшение взаимодействия с клиентами являются основными целями, которые преследует улучшение процессов.¹

В то время как автоматизация процессов фронт-офиса позволяет улучшить внешние контакты с клиентами и экосистемой партнеров, автоматизация процессов бэк-офиса оптимизирует внутренние задачи, не связанные с обслуживанием клиентов. Таким образом, автоматизация обеспечивает возможность масштабирования бизнес-операций в различных отраслях. Вот лишь несколько примеров автоматизации:

- Предоставление и обслуживание кредитов
- Обработка заявлений в сфере страхования
- Контроль за соблюдением нормативных требований
- Контроль за медицинским обслуживанием пациентов
- Обслуживание клиентов
- Управление выплатами и проверка выполнения условий
- Регистрация новых клиентов, сотрудников и поставщиков
- Управление перевозками и логистикой
- Контроль мошенничества и рисков
- Документарные операции

Интегрированные возможности автоматизации повышают эффективность работы

В успешных организациях внедрение технологий автоматизации начинается с анализа способов работы сотрудников, затем с помощью цифровых технологий полученные результаты применяются на практике. Способность извлекать информацию из текста, изображений и других неструктурированных данных можно сравнить с работой человеческого глаза, а способность коррелировать характеристики повторяющихся задач и выполнять операции, требующие специализированных знаний, — с работой центральной нервной системы, которая одновременно обрабатывает сигналы разного рода.

Однако цифровизация операций не ограничивается только задачами каждого отдельного работника, а охватывают огромный объем разных видов деятельности и процессов внутри предприятия. Автоматизация каждого вида работы поможет предприятию добиться лучших результатов.

При выборе подхода к автоматизации рабочих процессов необходимо учитывать две основные характеристики: объем и уникальность работы. К первой группе относятся повторяющиеся задачи, выполняемые в большом объеме: эти задачи выполняются единообразно несколько тысяч или даже сотен тысяч раз в день. Вторую группу составляют уникальные единичные задачи: количество таких задач значительно меньше, а для их выполнения могут требоваться нестандартные подходы.

Если выбрать эти две характеристики в качестве осей координат, мы получим диаграмму видов деятельности в зависимости от объема и уникальности задач, выполняемых в организации. Преимущества, обеспечиваемые автоматизацией, зависят от вида деятельности, а именно:

- **Повторяющиеся задачи.** Этот вид деятельности предусматривает очень незначительную или даже нулевую субъективную оценку, не требует особых навыков, но играет ключевую роль в ведении бизнеса. Такие рутинные задачи, как обработка счетов-фактур и платежей или принятие стандартных решений (например, выявление дополнительных соглашений к договору страхования), можно автоматизировать с помощью ботов, которые помогают расширить возможности сотрудников и позволяют им сосредоточиться на других задачах.
- **Административные задачи.** Эти задачи относятся к среднему диапазону, они в меру уникальны и немногочисленны. К ним относятся такие повседневные стандартные задачи, как просмотр и утверждение документов и политик — процессы, которые можно улучшить за счет автоматизации. Кроме того, автоматизировать можно компоненты других административных задач, например контроль за соблюдением политик для обеспечения нормативно-правового соответствия.
- **Задачи уровня подразделения.** К этой подкатегории административных задач относятся задачи, представляющие особую важность для конкретного подразделения, но не влияющие на работу организации в целом. Поскольку задачи данного типа довольно специфичны, сотрудники нередко используют для их решения электронные таблицы или электронную почту. Автоматизация позволила бы не только ускорить и упростить эти задачи, но и обеспечила бы согласованность внутри организации.

- **Задачи уровня предприятия.** Данная группа включает в себя разнотипные задачи как по объему, так и по уникальности выполняемой работы; эти задачи охватывают несколько подразделений внутри организации. Такие операции, как утверждение заявок на кредиты с участием разных специалистов предприятия, также могут оказывать существенное влияние на прибыль. Однако с ростом уникальности возрастает сложность и затраты на выполнение таких операций вручную. Автоматизация позволила бы ускорить обработку и увеличить прибыль.

- **Экспертная работа.** К этой категории относятся наиболее уникальные и важные задачи, выполняемые экспертами. Но даже высококвалифицированную работу можно улучшить с помощью автоматизации, повысив производительность за счет более быстрого и масштабируемого сбора и интерпретации данных.

В конечном итоге, главная цель цифровой автоматизации заключается в том, чтобы сотрудники организации выполняли только экспертные задачи. Она достигается путем предоставления сотрудникам мощного инструментария и повышения эффективности их работы.

Автоматизация всех видов деятельности



Оптимизируя и расширяя возможности отдельных видов операций, автоматизация позволяет существенно улучшить работу всего предприятия.

ПО для автоматизации позволяет преобразовать подход к работе

Оцифровка и автоматизация бизнес-операций в масштабе всего предприятия охватывают пять основных направлений: задачи, материалы, рабочие процессы, решения и сбор данных. Это типичные для любой организации направления, которые можно улучшить с помощью цифровых технологий и новых возможностей автоматизации.

Задачи

Внутри каждой организации есть задачи, которые практически не меняются со временем и часто повторяются от проекта к проекту. Эти однообразные задачи, равно как и фоновые операции (например, поиск счетов), нуждаются в автоматизации с помощью программного обеспечения для роботизированной автоматизации процессов. Делегируя такие задачи программным алгоритмам, сотрудники могут сосредоточиться на более важной работе. При этом сокращается время выполнения повторяющихся задач (в некоторых случаях до 20 раз!), а вероятность ошибок стремится к нулю.³

Материалы

Предприятия, идущие в ногу с современными цифровыми технологиями, полагаются на данные, которые включают в себя как структурированную информацию в базах данных, так и быстро растущие объемы неструктурированной информации, состоящей из коммерческих документов, фотографий, электронной почты, аудио- и видеозаписей, а также информации из социальных сетей. Любые данные и информация нуждаются в соответствующих процедурах управления, распространения и хранения. На каждом этапе их жизненного цикла могут применяться разные подходы к автоматизации. То же самое справедливо и для использования материалов. Получение недоступных ранее данных и стимулирование совместной работы сотрудников – вот главная цель активного использования данных на предприятии. При этом особую важность приобретают вопросы доступа к информации, обеспечения конфиденциальности и защиты данных. Автоматизация бизнес-процессов позволяет решить все перечисленные задачи.

Рабочий процесс

Рабочий процесс является объединяющим стержнем для отдельных задач и цифрового контента, создающим комплексные бизнес-процессы. Например, процедура обработки заявки на кредит может включать в себя десятки рутинных шагов, но конечный результат рабочего процесса имеет огромную важность для клиента. Автоматизация этапов рабочего процесса повышает гибкость, наглядность и согласованность сотен процессов, обеспечивая устойчивую работу предприятия и преимущества для клиентов. В рабочих процессах, продуктах и услугах также можно выявить закономерности, которые следовало бы улучшить.

Решения

В процессе своей ежедневной деятельности сотрудники предприятий принимают тысячи операционных решений, но лишь некоторые из них основаны на субъективных суждениях. В большинстве своем это четко определенные, повторяющиеся задачи, выполняемые в соответствии с корпоративными политиками или отраслевыми нормативными требованиями с применением отшлифованных бизнес-правил. Если проанализировать и автоматизировать эти повторяющиеся бизнес-решения, предприятие сможет минимизировать риски нарушения законодательства и оптимизировать рабочие процессы. Разделение бизнес-правил и приложений обеспечивает гибкие возможности для быстрого реагирования на потребности клиентов и изменения на рынке.

Сбор данных

Полезность контента определяется содержащейся в нем информацией, однако во многих организациях объем материалов настолько велик, что поиск и извлечение нужной информации представляют собой серьезную проблему. Со временем эта проблема только усугубляется, так как к печатным и цифровым документам добавляются видеозаписи, аудиофайлы, фотографии и изображения. Способность извлекать и анализировать информацию из самых разнообразных источников особенно важна для успешного ведения бизнеса. Автоматизация процесса сбора данных из файлов, находящихся в работе на предприятии, позволяет добиться такой скорости извлечения нужной информации, которую невозможно обеспечить кадровыми ресурсами.

Представляем платформу IBM Digital Business Automation

Ознакомьтесь с подходом IBM к масштабированию путем автоматизации операций цифрового бизнеса. Он заключается в создании интегрированной программной платформы для цифровизации и координации разнообразных функций предприятия. Каждое из ключевых направлений, где автоматизация может принести выгоду – задачи, материалы, рабочий процесс, решения и сбор данных, – реализовано таким образом, что заказчик может выбрать произвольный начальный набор возможностей платформы, и в дальнейшем комбинировать их по своему усмотрению в зависимости от текущих потребностей компании.

Платформа IBM Digital Business Automation обеспечивает координацию новых функций с существующей инфраструктурой пользователя, например сбор данных и управление документами для сопровождения клиентов в страховой компании, поиск данных в файлах, управление бизнес-процессами для обработки заявок и выдачи решений на основе корпоративных политик.

Автоматизация бизнес-операций помогает расширить возможности сотрудников или даже полностью исключить участие пользователя. Цель: оптимизировать эффективность, скорость, точность, обслуживание клиентов и прибыль – в масштабе, необходимом для достижения успеха в условиях высокой конкуренции на рынке.

Платформа IBM Digital Business Automation



Полностью интегрированная платформа IBM Digital Business Automation предназначена для повышения производительности труда и более рационального выполнения бизнес-операций.

Интегрированная платформа IBM обладает существенными преимуществами по сравнению с точечными решениями для автоматизации, а именно: унифицированный пользовательский интерфейс, поддержка многократного использования навыков и ресурсов с возможностью совместного использования в разных вариантах платформы, а также услуги в сфере операционной аналитики.

Заключение

Цифровая трансформация меняет характер рабочих процессов, подход к кадровым ресурсам и, в конечном итоге, организацию в целом. Добавление автоматизации как ключевого элемента программы трансформации способно дать компаниям существенные преимущества в виде повышения скорости, точности и рентабельности бизнес-операций. Что особенно важно, масштабируемость автоматизации, т. е. способность применить автоматизацию к любому виду деятельности – от повторяющихся задач до высококвалифицированной работы – является важным условием для успешной конкуренции на рынке. Современные ожидания от автоматизации не ограничиваются сокращением расходов или снижением нагрузки. Сфера применения автоматизации огромна: от извлечения информации из неструктурированных данных до принятия решений на основе политик в целях обеспечения нормативно-правового соответствия. Интегрированная платформа автоматизации помогает повысить прибыль, которую приносит каждый сотрудник, за счет повышения эффективности работы и создания конкурентных преимуществ.

Дополнительная информация

Дополнительная информация о платформе IBM Digital Business Automation доступна на веб-сайте ibm.biz/automation-platform

Кроме того, IBM Global Financing предоставляет различные возможности финансирования при приобретении технологий, которые необходимы для развития вашего бизнеса. Наши специалисты обеспечивают управление всем жизненным циклом ИТ-продуктов и услуг, начиная от приобретения и заканчивая выводом из эксплуатации. Дополнительную информацию можно получить на странице ibm.com/financing



IBM Восточная Европа/Азия

123317 Москва
Пресненская наб., 10

Веб-сайт IBM:
ibm.com

IBM, логотип IBM и ibm.com – товарные знаки International Business Machines Corp., зарегистрированные во многих странах. Названия других продуктов и услуг могут быть товарными знаками IBM или других компаний. Актуальный список товарных знаков IBM можно найти на веб-сайте “Copyright and trademark information” (Информация об авторских правах и товарных знаках) по адресу: ibm.com/legal/copytrade.shtml

Настоящий документ актуален по состоянию на момент публикации и может быть изменен IBM в любое время. Не все предложения могут быть доступны во всех странах, в которых IBM ведет свою деятельность.

Приведенные в настоящей публикации сведения о производительности и примеры данных о заказчиках предназначены исключительно для иллюстрации. Фактические результаты могут отличаться в зависимости от конфигурации и условий работы.

Все приведенные или описанные примеры клиентов представлены исключительно в качестве иллюстрации применения продуктов IBM и достигнутых результатов у некоторых клиентов. Фактические расходы и показатели производительности зависят от конкретной конфигурации и условий клиента. Свяжитесь с нами, чтобы обсудить предложения IBM для вашей компании.

ИНФОРМАЦИЯ В НАСТОЯЩЕМ ДОКУМЕНТЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ “КАК ЕСТЬ”, БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ГАРАНТИЙ, ЯВНЫХ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ, ВКЛЮЧАЯ ЛЮБЫЕ ГАРАНТИИ ТОВАРОПРИГОДНОСТИ, СООТВЕТСТВИЯ ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛИ И ЛЮБЫЕ ГАРАНТИИ ИЛИ УСЛОВИЯ НЕНАРУШЕНИЯ ПРАВ. В отношении продуктов IBM действуют гарантии на основании положений и условий соглашений, в соответствии с которыми эти продукты предоставляются.

- ¹ “Process Excellence in The Digital Age Of The Customer: The Transition From Business Process Management to Digital Process Automation”, исследование, проведенное компанией Forrester Consulting по заказу IBM, ноябрь 2017 г. https://www.ibm.com/marketing/iwm/dre/signup?source=urx-21833&S_PKG=ov62594
- ² McKinsey Global Institute, публикация “Technology, jobs, and the future of work”, McKinsey & Company, май 2017 г. <https://www.mckinsey.com/global-themes/employment-and-growth/technology-jobs-and-the-future-of-work>
- ³ На основе данных, предоставленных клиентами IBM.

© Copyright 2018 IBM Corporation



Подлежит повторной переработке