

Автоматизация бизнес-процессов и технологии

Автоматизация бизнес-процессов (Business Process Automation, BPA) — это внедрение информационных технологий в работу бизнеса — роботов, искусственного интеллекта, систем сбора информации и ее аналитики.

Автоматизацию можно применить практически в любом бизнесе, разница будет только в инструментах.

Например, раньше администратор салона красоты рассылал клиентам поздравления с праздниками и выгодные предложения. Затем эту функцию автоматизировали, и теперь администратор не тратит на это время, а еще исключается человеческий фактор — ни об одном клиенте не забудут.

Цели и задачи автоматизации бизнес-процессов

Основная цель перехода к автоматизации бизнес-процессов заключается в повышении качества продукции, увеличении объема продаж, повышении доходности фирмы. Последнее, в принципе, является ключевым.

Но поднять уровень прибыли без управления промежуточными этапами практически нереально. Поэтому в компьютеры переносится буквально все — бухгалтерский учет, обработка первичных документов, составление отчетности.



Для чего нужно ВРА?

ВРА позволяет организациям:

1. Повысить эффективность: Значительно ускорить выполнение процессов
2. Снизить затраты: Уменьшить потребность в ручном труде и связанные с ним ошибки
3. Улучшить качество и соответствие: Обеспечить стандартизацию выполнения процессов и соответствие регламентам (compliance)
4. Повысить прозрачность: Обеспечить отслеживаемость каждого шага процесса и сбор аналитики
5. Улучшить взаимодействие: Связать различные отделы и системы, участвующие в процессе
6. Увеличить масштабируемость: Легче обрабатывать увеличение объема работ без пропорционального роста персонала

Практически любой процесс в вашей компании можно автоматизировать. Это особенно полезно для организаций, которые имеют большой оборот клиентов и документации. Возможности автоматизации процессов практически безграничны.

Бизнес-процессы, которые можно ускорить путем автоматизации:

- Управление (Финансовый директор, Юрист, безопасность)
- Организация (Приемная, кадры, секретариат)
- Продвижение (Маркетинг, реклама, продажи)
- Финансы (Приходы, расходы, учет)
- Производство (Подготовка, производство, сервис)
- Качество (Контроль, обучение, коррекция)
- Расширение (Вводные услуги, партнеры, PR)



Ключевые бизнес-системы для автоматизации

CRM (Управление взаимоотношениями с клиентами)

Цель: Привлечение, развитие и удержание клиентов.

Функции: Управление взаимодействием по всем каналам (телефон, email, соцсети), отслеживание заказов и обращений.

Результат: Повышение качества обслуживания, рост продаж.

ERP (Планирование ресурсов предприятия)

Цель: Автоматизация повседневных бизнес-операций.

Функции: Учет, управление проектами, закупками, персоналом, аналитика.

Результат: Эффективное управление ресурсами, прогнозирование спроса.

BPMS (Управление бизнес-процессами)

Цель: Стандартизация и оптимизация процессов.

Функции: Планирование, мониторинг и анализ бизнес-процессов.

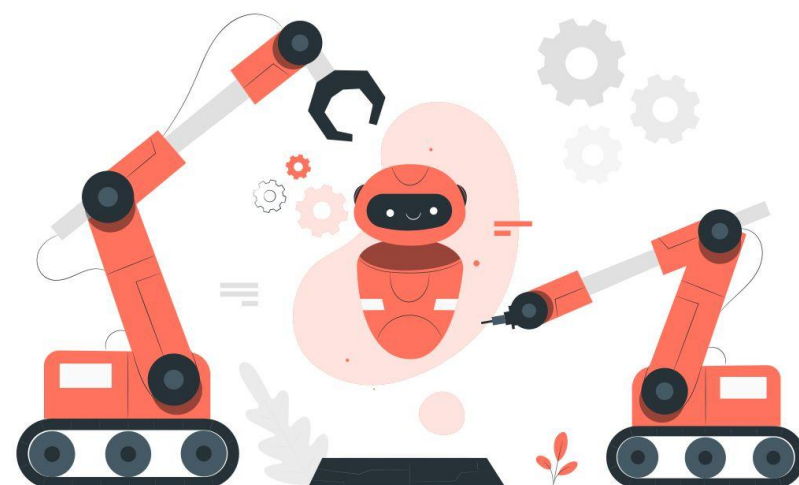
Результат: Сокращение ошибок, повышение эффективности.

ESM (Управление корпоративными услугами)

Цель: Централизованное управление услугами (HR, финансы, юриспруденция).

Функции: Автоматизация сервисов для внутренних и внешних клиентов.

Результат: Ускорение предоставления услуг, улучшение координации.



СЭД (Система электронного документооборота)

Цель: Цифровизация работы с документами.

Функции: Создание, согласование, хранение документов, отслеживание этапов.

Результат: Повышение прозрачности, снижение ошибок.

HRM (Управление персоналом)

Цель: Оптимизация работы с сотрудниками.

Функции: Подбор, onboarding, расчет зарплаты, управление эффективностью.

Результат: Рост производительности, улучшение коммуникации.

Тренды автоматизации в 2025 году

В 2025 году BPA стремительная эволюция – генеративный ИИ, платформы с low-code/no-code, процессная аналитика и т.д. Инструменты, поддерживающие процессы BPA, теперь более автоматизированы, интеллектуальны и удобны для пользователей. Ключевые тенденции, которые задают направления:

Гипер Автоматизация:

Превосходит традиционную автоматизацию процессов, выходя за рамки повторяющихся задач. В то время как обычная автоматизация направлена на выполнение рутинных действий, гипер автоматизация объединяет передовые технологии – ИИ (AI), машинное обучение (ML) и автоматизацию роботизированных процессов (RPA). Вместо того чтобы автоматизировать отдельные задачи, она организует последовательность взаимосвязанных операций и решений в рамках различных бизнес-функций. А также использует комбинацию технологий для повышения эффективности за пределами возможностей традиционной автоматизации с использованием одной технологии.

Генеративный ИИ:

Использующий алгоритмы искусственного интеллекта для креативного формирования идей и решения проблем, меняет структуру BPA, внедряя инновации в разработку и управление процессами. Пока он еще только зарождается, но его быстрое развитие расширяет возможности в BPA и позволяет выйти за рамки традиционных инструментов.

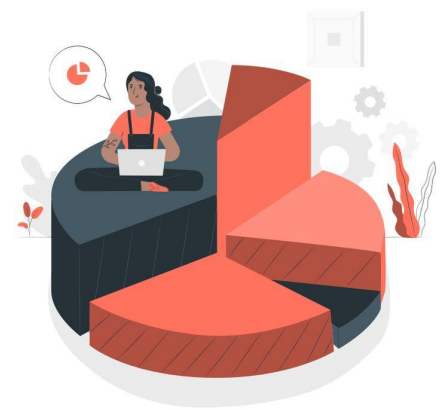


Low-code решения:

Платформы интеграции и автоматизации с low-code меняют представление о том, как компании оптимизируют процессы и разрабатывают ИТ-решения. Они ускоряют разработку решений для автоматизации, значительно сокращая сроки выхода на рынок. Благодаря автоматизации на основе low-code каждый этап ВРА может быть выполнен быстро, без ущерба для безопасности и функциональности. Инструменты моделирования позволяют точно и интуитивно продумать рабочий процесс, а разработка на основе низкоуровневого кода значительно упрощает его создание и выполнение.

Персонализация:

В 2025 году стратегия и реализация ВРА будет сосредоточена на клиенте и готовых бизнес-решениях. Основное внимание в этом случае будет уделено совершенствованию организационных процессов для непосредственного повышения удовлетворенности клиентов, а также объединению технологий с целью обеспечения непревзойденного качества обслуживания.



Технологии меняют мир быстрее, чем мы могли себе представить. Цифровизация и растущая конкуренция заставляют бизнес искать новые способы оптимизации своих процессов. Одним из наиболее эффективных инструментов является автоматизация. По данным консалтинговой компании Mordor Intelligence, в 2024 году объем мирового рынка автоматизации цифровых процессов оценивается в \$13,8 млрд. К 2029 году он достигнет \$23,89 млрд при среднегодовом темпе роста 11,6%.

По данным исследования Ассоциации менеджеров России, в 2024 году 90% российских компаний уже активно используют отечественные цифровые разработки в своих бизнес-процессах. В числе ИТ-решений, которые внедряются в организациях, на сегодня лидируют:

- системы автоматизации бизнес-процессов (56%)
- цифровые экосистемы (44%)
- технологии искусственного интеллекта (39%)
- цифровые двойники продуктов и инфраструктуры (22%)
- только 4% респондентов отметили, что не планируют внедрять отечественные цифровые решения в своих организациях



Источники

Статьи:

Автоматизация бизнеса в 2025 году: пять главных трендов / Бизнес-секреты // Бизнес-секреты. - 2024

Обзор систем автоматизации бизнес-процессов / Simple One // Simple One. - 2024

Автоматизация бизнес-процессов / Unisender // Unisender. - 2023

BPA (Business Process Automation) / Ainergy // Ainergy/ - 2025

9 трендов автоматизации бизнес-процессов / РБК тренды // РБК тренды. - 2024

