УДК 004.4'24:330.33(0432)

Єсіна Ольга Геннадіївна
ст. викладач кафедри економічної кібернетики
та інформаційних технологій,
Одеський національний економічний університет (Україна)
Кожухар Анастасія В'ячеславівна
студентка 4 курсу, 44 групи ФМОІТ,
Одеський національний економічний університет (Україна)

РОБОТИЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ: МОЖЛИВОСТІ, ОБМЕЖЕННЯ ТА ПЕРЕВАГИ ВПРОВАДЖЕННЯ

JEL classification: *M210; L630*

Ідея використання автоматизованих рішень для підвищення продуктивності є історичною тенденцією, що бере початок ще з періоду Першої індустріальної революції. Нині Четверта промислова революція (Industrie 4.0) репрезентує етап стрімкого розвитку цифрових технологій, що трансформують способи виробництва, споживання та управління. В умовах цифрової трансформації науковці визначають бізнес-процес як комплекс послідовних дій та операцій, що реалізуються кваліфікованим персоналом з обов'язковим використанням цифрових технологій (вебплатформ, програмних застосунків, хмарних сервісів зберігання даних, мобільних пристроїв та додатків, чат-ботів тощо) для досягнення організаційних цілей [1].

Повна автоматизація професійної діяльності за допомогою наявних технологій нині можлива лише для обмеженої кількості професій (згідно з оцінками аналітиків [2] стосується менш ніж 5% усіх сучасних професій). Однак значно більша частка професій включає повторювані завдання, які можуть бути частково автоматизовані.

Зокрема, приблизно 60% професій мають у своїй структурі принаймні 30% видів діяльності**,** що потенційно підлягають автоматизації з використанням технологій, таких як роботизована автоматизація процесів (RPA).

Програмні роботи (RPA, Robotic Process Automation) відтворюють дії персоналу в цифровому середовищі, виконуючи рутинні операції, гарантуючи акуратність та оперативність при виконанні широкого кола завдань. По суті, програмні роботи – це цифрові співробітники.

Завдання, з якими працює технологія RPA, чітко підпорядковуються правилам, мають визначені вхідні та вихідні дані та не потребують когнітивної інтерпретації, тобто не залежать від контексту чи емоційного інтелекту. Так, наприклад, до них належать: заповнення форм, звірка даних, збір і консолідація даних з декількох систем, аналіз даних, генерація та візуалізація звітів, обробка інвойсів і замовлень тощо.

RPA знаходить широке застосування у різноманітних галузях завдяки своїй здатності автоматизувати рутинні та повторювані завдання. Серед найбільш поширених сфер використання можна виділити [3; 4]:

– фінанси та бухгалтерський облік (обробка рахунків-фактур, звірка банківських виписок, підготовка фінансових звітів, управління витратами, автоматизація платіжних процесів);

– управління персоналом (обробка заявок на відпустки та лікарняні, онбординг та офбординг співробітників, ведення кадрової документації, навчання персоналу);

– обслуговування клієнтів (відповіді на типові запити клієнтів, обробка замовлень та повернень, управління скаргами та зверненнями, оновлення даних клієнтів);

– ланцюги постачання та логістика (відстеження постачання, управління запасами, обробка замовлень на закупівлю);

– охорона здоров'я (обробка страхових вимог, запис пацієнтів, управління медичними записами);

– банківська справа (обробка заявок на кредити, верифікація клієнтських даних).

Але слід зазначити, що не всі бізнес-процеси можна автоматизувати.

Ключовими критеріями для вибору процесів під автоматизацію є: великий обсяг робіт, діяльність на основі правил, низька складність, стандартизація та зрілість процесів.

Завдяки RPA досягається: оптимізація бізнес-процесів; підвищення операційної ефективності шляхом автоматизації рутинних завдань ботами, що вивільняє час, знижує витрати та зменшує потребу в людських ресурсах для їх виконання; забезпечення стабільної якості виконання завдань; можливість гнучкого налаштування та масштабування; забезпечення швидкого виконання процесів; покращення обслуговування клієнтів та інше [3; 4].

Головною перевагою для впровадження RPA є те, що для роботи не потрібне зовнішнє чи дороге обладнання. Технологія може працювати з наявними IT-системами підприємств, зокрема й застарілими, адже вони діють як центр контролю та керування, здатний вирішувати кілька завдань, не втручаючись у програмне забезпечення. А сам інструментарій роботизованої автоматизації процесів доступний 24 години на добу, 7 днів на тиждень, 52 тижні на рік. Це, зі свого боку, надає змогу зменшити витрати на персонал чи дозволяє використовувати людський ресурс у більш ефективному напряму роботи.

Оскільки дії ботів жорстко регламентовані заздалегідь визначеними сценаріями та протоколами, вони не відхиляються від встановленої логіки роботи, що забезпечує високий рівень контрольованості та передбачуваності обробки інформації. Крім того, більшість сучасних технологій RPA підтримують вбудовані механізми журналювання (logging), аудиту дій, а також багаторівневу автентифікацію, шифрування даних тощо, що підвищує безпеку даних, обмеживши потребу людей у взаємодії з конфіденційними даними.

Отже, впровадження роботизованої автоматизації процесів має багато переваг, однак важливо усвідомлювати, що її застосування може бути не таким універсальним.

Яким би складним не було програмне забезпечення RPA, воно налаштоване на роботу з повторюваними процесами, що виконуються за однаковими правилами. Тому зіштовхуються з обмеженнями, коли йдеться про завдання, що вимагають аналізу або прийняття рішень на основі непередбачуваних факторів чи креативних рішень.

Крім того, підтримка системи потребує регулярного обслуговування, що зумовлює необхідність залучення професійних технічних фахівців та програмістів. Інший сценарій впровадження RPA може викликати занепокоєння серед співробітників, що буде пов’язано з можливим скороченням робочих місць через автоматизацію рутинних завдань.

Якщо розглянути підприємства загалом, то це вимагає як часу на впровадження технології, так і переосмислення деяких бізнес-процесів, адже не слід інвестувати у роботизацію процесів для неструктурованих даних, з якими буде неможливо працювати.

Для успішного впровадження RPA необхідно провести детальний аналіз наявних бізнес-процесів, виявити завдання, які найбільш підходять для автоматизації завдання, чітко їх задокументувати та стандартизувати. Недостатня підготовка може призвести до неефективної автоматизації або навіть до загострення наявних проблем.

Отже, RPA є потужним інструментом для оптимізації бізнес-процесів, здатним істотно підвищити операційну ефективність організацій. Водночас ефективне впровадження потребує зваженого підходу, врахування обмежень технології, а також комплексної підготовки та підтримки. Успішне впровадження RPA може забезпечити конкурентні переваги для підприємств, що прагнуть підвищити свою продуктивність та ефективність в умовах цифрової економіки.

Література

1. Shkurat M. Y., Uzbek H. R. Modern methods of increasing the efficiency of business processes of companies in the era of digital transformation. *Business Inform*. 2024. Т. 5. № 556. С. 136–145. DOI: https://doi.org/10.32983/2222-4459-2024-5-136-145.

2. Mckinsey Global Institute. *A future that works: automation, employment, and productivity*. URL: https://surl.li/qtefzh (access date: 03.04.2025).

3. *ZAPTEST*. Повний посібник із роботизованої автоматизації процесів (RPA). URL: https://www.zaptest.com/uk/повний-посібник-із-роботизованої-авт (дата звернення: 09.04.2025).

4. Коростіль, М. І., & Лагун, І. І. (2023). Аналіз ефективності використання технології rpa для автоматизації процесів в системах інтернету речей. *Scientific Bulletin of UNFU*, 33(4), 95–101. DOI: https://doi.org/10.36930/40330414.