

## СУЩНОСТЬ ТЕХНОЛОГИИ RPA И УСЛОВИЯ ЕЕ ПРИМЕНЕНИЯ В БАНКОВСКОЙ ОТРАСЛИ

Е.Р. Короткова, магистрант

Финансовый университет при Правительстве РФ  
(Россия, г. Москва)

DOI:10.24412/2500-1000-2022-4-4-71-73

**Аннотация.** В статье рассмотрена роботизация бизнес-процессов как одна из ключевых технологий цифровой трансформации банковской отрасли. Обозначены тенденции развития RPA и выделены основные этапы внедрения технологии. В работе рассмотрены виды роботизации, а также необходимые условия для ее успешного внедрения, которое позволит получить положительный экономический эффект.

**Ключевые слова:** цифровая трансформация, роботизация бизнес-процессов, финансовый сектор, банки.

С начала 2018 года в российском банковском секторе было закрыто около 3200 филиалов, отделений и офисов, что составляло около 10% от общего числа. Штаты сотрудников во многих кредитных организациях стали наращиваться ИТ-специалистами, увеличился спрос на высококвалифицированных разработчиков. Таким образом, от модели банка, который сфокусирован на прямых продажах и непосредственном взаимодействии с клиентом, отрасль переходит на новую модель обслуживания, направленную на удаленное взаимодействие с клиентом.

Существует огромное множество решений, без внедрения которых банковской отрасли на сегодняшний день не обойтись. Одной из таких технологий является роботизация бизнес-процессов (RPA).

RPA – это технология, в основе которой лежит «оцифровка» многочисленных рутинных процессов, как на уровне взаимодействия с автоматизированной банковской системой, так и на уровне задач операционного офиса. RPA-решения позволяют алгоритмизировать практически любой внутренний банковский процесс.

На текущий момент наблюдается положительная динамика роста доходов от внедрения в компании технологии RPA. Согласно прогнозам, в 2025 году данный показатель будет равен 14000 млн долл. США [1].

Имплементация роботизации процессов дает ощутимый положительный эффект:

экономия трудозатрат, увеличение доходов от бизнеса и снижение операционных рисков. Программные RPA воспроизводят действия человека, работают круглосуточно, исключают ошибки человеческого характера, интегрируются в уже имеющуюся ИТ-инфраструктуру.

Чаще всего RPA используют компании финансового сектора, около 58% сферы уже роботизировано или подлежит роботизации [2].

Внедрение технологии RPA предполагает прохождение следующих этапов: Подготовительный этап (на данном шаге происходит определение, оценка, приоритизация процессов, планирование их внедрения); Проектное решение (что включает подготовку документации процесса «as-is» и «to-be», подготовку сценариев, среды тестирования); Разработка (что включает автоматизацию процесса, подготовку пользовательского UAT-тестирования); UAT-тестирование, устранение всех выявленных недоработок; Стабилизация (перевод процесса в промышленную эксплуатацию, мониторинг, анализ и документирование неисправностей); Непрерывное улучшение (включающее оценку эффективности автоматизации процесса, выявление преимуществ и внесение изменений) [3].

Решения по роботизации бизнес-процессов разнообразны и могут быть с участием человека и без. Рынок роботов предлагает компаниям услуги одного и

другого вида, а также возможно их сочетание. Роботизацию можно разделить по степени сложности и классифицировать следующим образом:

1. Базовая роботизация процессов – позволяет имитировать действия сотрудников. В рамках данного типа подразумевается использование макрос-подобных приложений и автоматизация заданного потока операций.

2. Продвинутая роботизация процессов – включает в себя все характеристики базового типа и дополнительно имеет встроенный репозиторий знаний, возможность слияния RPA и OCR (optical character recognition – технология оптического распознавания символов) и возможность работы с неструктурированным типом данных.

3. Сочетание когнитивной автоматизации и искусственного интеллекта, что позволяет имитировать человеческий разум [4].

Несмотря на широкое техническое многообразие, эксплуатация технологии дает максимальный эффект в том случае, если роботизируются несложные, но продолжительные, формализованные и часто повторяющиеся сценарии. В приоритете должны стоять задачи, которые требуют относительно много человеко-часов или занимают мало времени на разработку. Точки входа и выхода для робота должны быть плавно интегрированы в общий процесс, что позволит передавать задания роботу и получать результат без значительных затрат.

Для экономически выгодной для компании роботизации плохо подходят процессы, которые базируются на интуитивной и экспертной оценке ситуации, используют неформализованные признаки и имеют вариативные факторы. В таком случае будет возможна лишь комбинация роботизации с технологией искусственного интеллекта и ручным принятием решений.

Несмотря на то, что RPA в идеале исключает людей из автоматизированного процесса, для его бесперебойного и безошибочного функционирования все-таки нужно присутствие человека. RPA, как и все используемое программное обеспечение, необходимо регулярно контролировать, обновлять и тестировать. Так как контролировать RPA должны люди, то новые рабочие места, сфокусированные на мониторинге RPA, будут созданы в компании, которая его проводит.

Согласно исследованию влияния RPA, более 66% сотрудников считают, что RPA реструктурирует рабочие места, а не сокращает их. RPA позволяет избавить персонал от их повторяющейся, скучной работы, позволяя им сосредоточиться на задачах, которые не посильны для выполнения роботам и искусственному интеллекту, которые основаны на знаниях, творчестве, стратегическом мышлении [5].

Благодаря RPA работа сотрудников меняется и становится более сложной и ориентированной на ценность. Как следствие, RPA увеличивает вовлеченность сотрудников и повышает синергию и улучшает моральный климат компании.

#### Библиографический список

1. Breaking Analysis: Robotic Process Automation: Overhyped or the Next Big Thing? // Wikibon. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://wikibon.com/robotic-process-automation-overhyped-or-the-next-big-thing/> (Дата обращения: 10.04.2022).
2. Кузьмин А.А. RPA – современная технология автоматизации бизнес-процессов // Наука и образование сегодня. – 2020. – №5 (52).
3. Сидоров А.В. Роботизация бизнес-процессов как инструмент повышения производительности труда сотрудников компании // Хроноэкономика. – 2019. – №4 (17).
4. What is Robotic Process Automation? RPA Software // UiPath Inc. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.uipath.com](http://www.uipath.com). (Дата обращения: 10.04.2022).
5. Беломытцев И.О. Основные проблемы внедрения решений, основанных на роботизированной автоматизации процессов (RPA) // Инновационная наука. – 2019. – №4.

## THE ESSENCE OF RPA TECHNOLOGY AND THE CONDITIONS OF ITS APPLICATION IN THE BANKING INDUSTRY

**E.R. Korotkova**, *Graduate Student*

**Financial University under the Government of the Russian Federation  
(Russia, Moscow)**

***Abstract.** The article considers one robotization of business processes as a technology for the digital transformation of the banking industry. The directions of RPA development are outlined and the main stages of technology implementation are highlighted. The paper considers the types of robotization, as well as the necessary conditions for its successful use, which will undoubtedly provide a positive economic effect.*

***Keywords:** digital transformation, robotization of business processes, financial sector, banks.*