

47. РОБОТИЗАЦИЯ В РИТЕЙЛЕ

Жук М.Э., Стрекалова Ю.В.

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь*

Ермакова Е. В. – канд.экон.наук

Аннотация. Роботизация как явление касается неограниченного количества сфер деятельности человечества. Влияние её на экономику национальную и мировую неоспоримо. Отмечается высвобождение человеческих ресурсов ввиду внедрения тех или иных роботизированных процессов. Данная статья касается технологии RPA; уделено внимание возможностям, которые могут получить работники в области ритейла, используя роботов; выделяются положительные аспекты для компаний, использующих роботизированную автоматизацию; рассматривается белорусский вариант программы для роботизации бизнес-процессов и внедрение его на предприятиях страны.

Экономический смысл существования компании сводится к максимизации прибыли путём минимизации затрат. В обозримом будущем перспективным направлением снижения данного аспекта является роботизация производственных процессов. Внедрение такого вида технологий предполагается путём выделения из общего числа операций, которые выполняются сотрудниками того или иного предприятия или компании, процессов, которые можно делегировать на некое оборудование или автоматизированные системы.

Технология RPA (Robotic Process Automation) – технология роботизированной автоматизации процессов в традиционном виде предполагает создание алгоритма выполнения задач с применением API-методов или языка сценариев. RPA автоматизирует действия пользователя, воспроизводя в определенном порядке операции, которые выполняет пользователь. В ситуациях, когда необходимо умение находить определенную информацию среди большого объема данных, к автоматизации подключается искусственный интеллект [2].

Высвобождение кадров, снижение влияния человеческого фактора на производственные процессы и повышение эффективности процессов ввиду их автоматизации являются наиболее очевидными последствиями внедрения роботизации в деятельность. Большой объем однотипных задач, имеющих четкий регламент, структуру и зафиксированные правила выполнения, требует высокой концентрации и ответственности работников, помимо этого – затрат рабочего времени, которые можно перенаправить на прочие процессы. Причем задачи такого характера можно обнаружить во всех ключевых направлениях деятельности организации: в бухгалтерии, в работе с финансами, с кадрами, в вопросах закупок, техподдержке.

Таким образом, вышесказанное о роботизации и процессах внутри организации можно сопоставить: большое количество заданий четкой структуры внутри организации и внедрение роботизации, нацеленной именно на однотипные и регламентированные процессы.

Ритейл как сфера позволяет использовать возможности роботизации и внедрить их в процессах, пронизывающих производственную цепочку от создания продукта до его реализации с последующим сопровождением.

В частности, можно выделить работу с данными: их сбор и обработку. Не требующий специальных навыков процесс является очень времязатратным. Роботы способны находить необходимую информацию среди внутрикорпоративных систем, оформлять в необходимом виде и перенаправлять необходимому сотруднику организации либо в CRM-систему.

Имея доступ к внутриорганизационным системам, роботы могут ускорить обмен информацией между структурными подразделениями организации. В вопросах управления складами, помимо обеспечения своевременной передачи информации это контроль за остатками товаров на складах, формирование и отправка отчетов о запасах. Очевидным преимуществом внедрения роботов в складские процессы является снятие рисков, связанных с недостатком контроля и управления в данном направлении – минимизируется вероятность наступления ситуации полного отсутствия товаров на складе по вине сотрудников организации.

Как и в работе с внутренними данными, роботизированные системы могут быть подключены и к работе с поставщиками. Так, в вопросах категоризации продуктов, это возможность приводить внешние данные от поставщиков в разных форматах к внутренним стандартам и требованиям. Это упрощает работу сотрудников в нескольких направлениях: нет необходимости разбираться с внешними стандартами – работа осуществляется уже с отформатированными данными, информация о товарах уже заранее структурирована и выстроена наиболее удобным образом роботом, что позволяет распределить рабочее время наиболее эффективно. Оперативно обновляя информацию о ценах и “видя” всю информацию о товарах и поставщиках, роботы могут проанализировать имеющиеся предложения на рынке, чтобы выбрать наиболее подходящих поставщиков по наличию товаров, наиболее выгодных цен и акций.

При работе с клиентами, как правило, выделяются типовые вопросы, возникающие с наибольшей частотой, имеющие выработанные пути решения, но по-прежнему требующие внимания сотрудников техподдержки. С помощью роботов можно автоматизировать и снять с контроля сотрудников ответы на частые вопросы, снизив тем самым нагрузку с сотрудников техподдержки и перенаправив их на решение уникальных ситуаций, требующих нестандартных решений.

Таким образом, вышесказанное в совокупности дает компании определенные выгоды. Поскольку роботы работают по четко обозначенному алгоритму, риск возникновения ошибок в работе сводится к минимуму. Минимизируется и вмешательство сотрудников в автоматизированные процессы, потому как они подключаются к работе только в случае невозможности выполнения задачи роботом. Замена человека роботом значительно повышает скорость выполнения процессов и снижает влияние человеческого фактора.

Поскольку работу, связанную с рутинными задачами, переключают на роботов, уникальные и сложные задачи остаются доступными для сотрудников. В результате сотрудники не только получают возможность решать нестандартные задачи, но и развивать свои профессиональные компетенции ввиду постоянного роста требований к ним. Требование нестандартного мышления и творчества в уникальных задачах повышают мотивацию сотрудников и в результате их позиционирование в организации не просто как работника, а важного члена коллектива. В совокупности это повышает лояльность сотрудников и репутацию организации как внутри ее, так и во внешней среде.

Возможность сфокусироваться не на организации однотипных процессов, которыми занимаются роботизированные системы, а на создании уникального торгового предложения и более детальном изучении рынка и анализе клиентов с целью создания наиболее удобных для него условий.

В Республике Беларусь вопрос роботизации бизнес-процессов также стоит остро и уже находит определенные решения. В частности, платформа «Канцлер RPA», которая относится к платформам корпоративного класса и предназначена для разработки, поддержки и модификации программных роботов. Система обладает широкой функциональностью и гибкостью, а также широкими возможностями по масштабированию автоматизированных процессов [3]. Платформа является удобной для пользователей, поскольку ее функционал включает в себя возможность создать библиотеку повторно используемых компонентов и, в случае необходимости внесения правок в деятельность роботов, изменения вносятся только в один компонент, а не перестраивается весь процесс целиком.

Широкий функционал и его гибкость являются сильными преимуществами платформы на рынке, что позволяет покрывать потребности большого числа пользователей: «Канцлер RPA»

активно используют банки, телеком-операторы, крупные производства и рассматриваемые в данной работе ритейлеры. Платформа нацелена в первую очередь на рынки Беларуси и России, ожидается, что в 2024 году до 80% белорусских компаний будет использовать «Канцлер RPA» [3].

Стоит отметить, что ввиду наличия преимуществ использования роботизированных процессов в дальнейшем может встать логичным вопрос о соотношении числа сотрудников-людей и сотрудников-роботов. В ритейле этот вопрос может встать более остро, чем в других сферах. Здесь следует понимать, что в первую очередь предприятиям следует обращать внимание на деятельность, которая несёт наибольшие физические и временные затраты сотрудников.

Компании должны понимать, что человеческие ресурсы не безграничны и если есть возможность перенаправить их на более выгодное использование (развить потенциал, креатив и так далее), то роботизированные процессы могут этому поспособствовать. Безопасность сотрудников должна иметь весомое значение для управляющих. Если определённые процессы травмоопасны, даже не в значительной степени, более выгодно автоматизировать их под роботов.

Управлению персоналом следует донести сотрудникам, что роботизация выступает в качестве помощи, а не в качестве их замены. Возможна переквалификация персонала, введение новых должностей. Так, например, понадобятся работники, которые будут следить за исправностью механизмов; при изменении вектора развития организации сотрудникам придётся оперативно принимать решение о том, следует ли автоматизировать новые процессы, для получения наибольшей выгоды или же наоборот, сократить количество этих процессов; рассчитать риски и так далее. Однако это зависит от потребностей организации.

Компания может быть небольшой, не иметь финансовых возможностей, не видеть смысла в инвестировании в роботизацию. Тогда такой процесс не будет иметь положительного эффекта, более того, может трансформироваться в отрицательный.

Всё вышеописанное лишь показывает возможности роботизации и как она постепенно внедряется в сферу ритейла. Окончательно решение принимается на различных уровнях управления и на принятии такой технологии самими сотрудниками, которые будут тесно с ней связаны и которые будут с ней взаимодействовать.

Список использованных источников:

1. Как программные роботы помогают ритейлу увеличить продажи [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://belretail.by/article/kak-programmnyie-robotyi-pomogayut-riteylu-uvulichit-prodaji> Дата доступа: 17.03.2023
2. RPA-роботизация [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://www.it-world.ru/cionews/business/189123.html> Дата доступа: 17.03.2023
3. В Беларуси создана отечественная система для роботизации бизнес-процессов [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://belretail.by/article/kak-programmnyie-robotyi-pomogayut-riteylu-uvulichit-prodaji> Дата доступа: 17.03.2023