



МИНСТРОЙ
РОССИИ



ДЕМО-ДЕНЬ ИЦК ЖКХ

25 АПРЕЛЯ 2024 ГОДА | МОСКВА

Умные цифровые помощники РИХ для повышения производительности труда в ЖКХ

Валентин Драздов

Менеджер продукта РИХ RPA

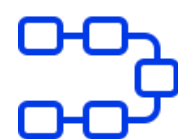
PIX Robotics

RPA – это цифровые сотрудники для людей

Что делают цифровые сотрудники?



Эмулируют действия пользователя на рабочем компьютере



Принимают решения на основании формальных правил



Работают с любыми существующими системами и приложениями

Что получают люди?



Повышение скорости автоматизации задач:
RPA – быстрее чем классическая автоматизация



Ускорение выполнения и повышение качества бизнес-процессов



Улучшение комплаенса и уменьшение рисков



Большая вовлеченность сотрудников и их удовлетворенность работой



Быстрая окупаемость проекта

RPA – одна из самых востребованных технологий

RPA сокращает расходы

32% Экономят компании
на RPA в среднем*

Быстрый ROI

6-9 мес. Окупаемость проекта
по RPA в среднем

RPA освобождает сотрудников

20% FTE высвобождается
в среднем**

Популярность растет

13% Планировали внедрить
RPA в 2015 году

74%[▲] Планируют внедрить
RPA сейчас

Роботизация процессов в сфере ЖКХ

Управление контрагентами

- Проверка контрагентов
- Сверка с контрагентами
- Осуществление сверок и расчетов
- Обработка договоров
- Заведение карточки контрагента
- Изменение данных о контрагенте
- Начисление бонусов/штрафов поставщикам
- Отслеживание предложений по ценам поставщиков и выбор оптимальных вариантов

Управление командировками и расходами

- Автоматизация обработки стандартных расходов с помощью логики на основе правил
- Автоматическое утверждение стандартных расходов

Сверка счетов и банковских операций

- Автоматизация загрузки остатков по субсчетам и банковских выписок
- Загрузка подробных данных о транзакциях из различных subsystems
- Сверка остатков и операций с основными финансовыми subsystems
- Создание балансирующих записей в журнале для устранения расхождений

Кадры

- ▶ Прием и увольнение сотрудников
- ▶ Контроль предоставляемых документов
- ▶ Предоставление доступа ко внутренним системам компании
- ▶ Обработка электронных листов нетрудоспособности
- ▶ Организация начислений и выплат заработной платы, больничных, пособий и др.

Операционные финансы и бухгалтерский учет

- Автоматизация анализа ценообразования на основе договоров с клиентами и предварительно утвержденные прайс-листы
- Расчет и обработка возвратов
- Загрузка подробных ежемесячных данных о продажах и расчет комиссионных
- Создание файлов и электронных писем для получения разрешений
- Проводки в подробные subsystems и Главную книгу

Создание учетных данных пользователя и прекращение доступа

- Использование заполнения профиля нового сотрудника для запуска
- Автоматическая активация создания учетных данных пользователя (например, активировать пользователя в различных системах, к которым новый сотрудник должны иметь доступ в первый день)

Оперативный контроль и отчетность

- Формирование и отправка журнала строительных работ в штаб
- Формирование и отправка отчетности о потраченных материалах
- Согласование документов

Кейс роботизации: Отработка аномалий расходов

Ситуация:

Процесс отработки типов аномалий заключается в сравнении полученных текущих контрольных показаний (показания, снятые персоналом заказчика) с имеющимися в базе данных предыдущими абонентскими показаниями (показания, переданные бытовым потребителем любым способом).

По результатам сравнительного анализа, согласно регламенту, сотрудники ПЦ корректируют показания, либо признают их корректными или направляют запрос в клиентский офис для подтверждения или опровержения контрольных показаний.

Решение:

В процесс отработки аномалий расходов входят 25 типов аномалий
(116 000 аномалий/месяц)



Отработка 7 типов аномалий (35% от общего объема) происходит в ПЦ
(40 000 аномалий/месяц)



Выделено два наиболее экономически выгодных типа аномалий
(82% от объема, обрабатываемых в ПЦ)
(33 000 аномалии/месяц)
9,7 ПШЕ



При роботизации было автоматизировано 80% процесса, что составляет
7,8 ПШЕ




Результаты

После проведения детального обследования в ПЦ Энергосбытовой компании, был выявлен новый процесс - Проверка изменений показаний

ПЦ ежедневно направляет в структурные подразделения большую часть аномалий для отработки. На данный момент контроль за отработкой этих аномалий не ведется.

Среднемесячное количество транзакций
76 000 аномалий

Результат

-  Введение нового функционала
-  Повышение контроля
-  Высвобождение сотрудников

Кейс роботизации: Прием и обработка документов

Ситуация

Компания имеет более 300 контрагентов. Большая часть контрагентов присылает различные документы по email, после чего сотрудники компании обрабатывают эти документы вручную.

При ручной обработке возникало большое количество ошибок, исправление которых стоило компании больших ресурсов.

Для устранения проблемы процесс был автоматизирован при помощи RPA.

Решение

Как только на электронную почту приходит письмо, запускается робот

- Робот сканирует письмо на наличие файла
- Робот считывает данные из документа. Если документ в формате скана, робот использует OCR
- Робот определяет тип документа и понимает что с ним делать
- Робот заходит в систему и обрабатывает документ, вносит извлеченные из документа данные. Параллельно, робот осуществляет проверки данных.

Если робот не уверен, что способен правильно обработать документ/считать данные, робот передает документ на ручную обработку сотруднику компании и переходит к следующему документу

Результат внедрения роботизации

Более 90%

Документов робот обрабатывает самостоятельно, без привлечения сотрудников

Исключение

Ввода неверных данных в систему

4 ПШЕ

Высвобождено для компании

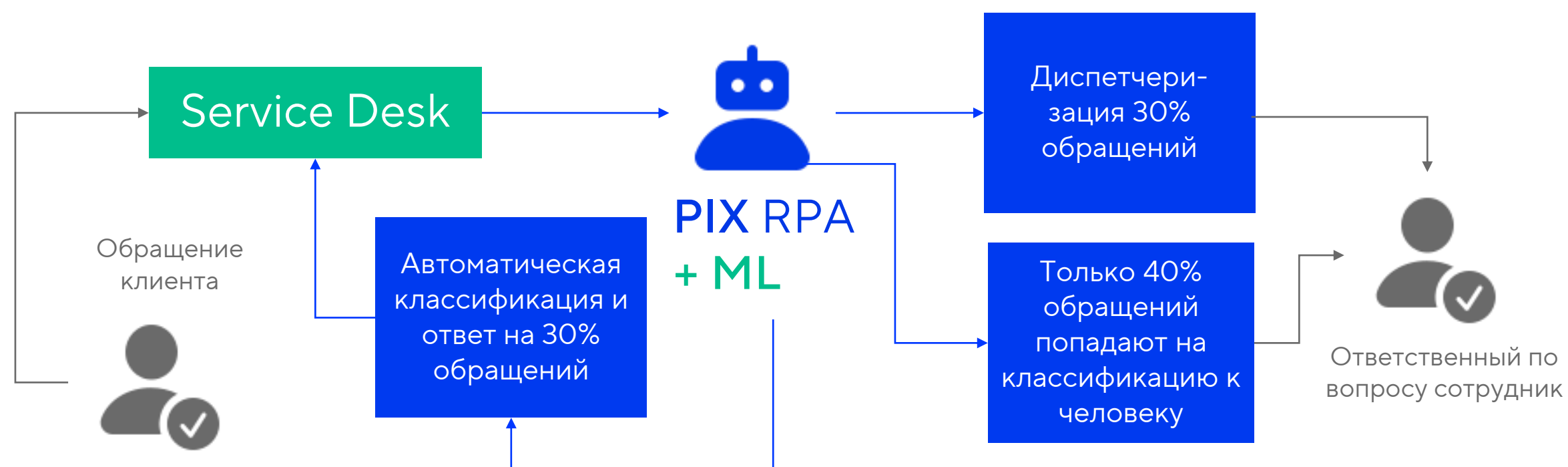
Кейс роботизации: Автоматизация клиентских обращений

Ситуация

Группа компаний для получения технической поддержки обращается в общий Service Desk, поддерживаемый отдельной компанией. В среднем на Service Desk поступает 10 000 обращений в месяц, которые сотрудники технической поддержки обрабатывают вручную. Ожидается значительный рост количества обращений, в связи с чем возникла необходимость автоматизировать процесс.

Решение

Внедрение интеллектуальных программных роботов (RPA + Машинное Обучение) для полной автоматизации обработки примерно 30% обращений, и частичной автоматизации (только классификация) - для ещё 30%



Результат роботизации

Роботы позволили:

- сохранить текущий уровень SLA (скорость и качество реакции) без увеличения штата
- обеспечить круглосуточную обработку обращений собственными силами

5 мин

Обработка одного обращения человеком

15 с

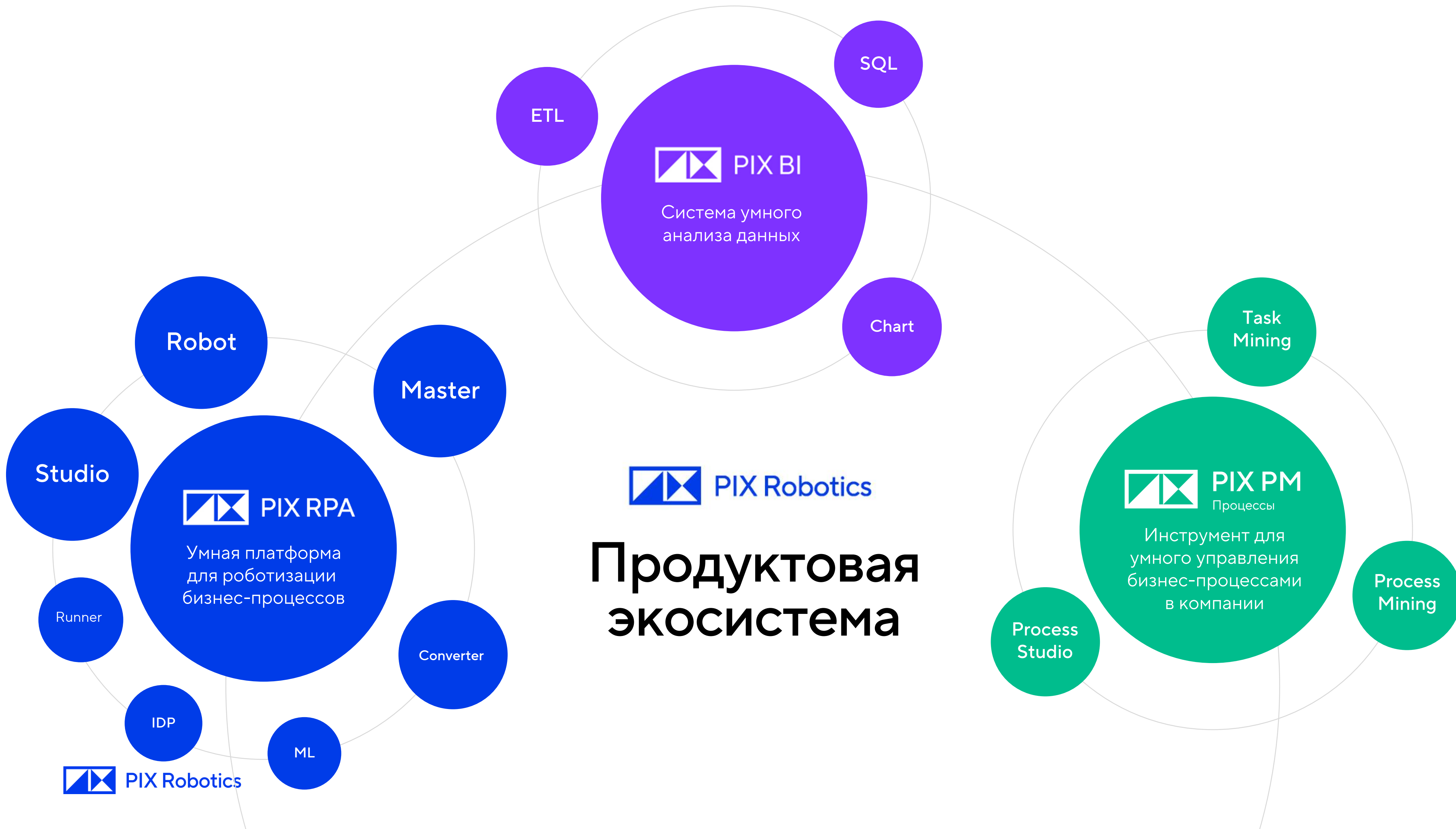
Обработка одного обращения роботом

8 ч в сутки

Активный мониторинг и работа в Системе

24 ч в сутки

Активный мониторинг и работа в Системе



О компании

PIX Robotics – российский разработчик экосистемы технологичных и инновационных решений для среднего и крупного бизнеса.

№1 RPA

в рейтингах RPA-систем
2022 и 2023*

№1 BI

в рейтинге BI-систем
2023**

ИТ-бренд России

победитель конкурса новых российских
брендов «Знай наших» от АСИ 2023

300+

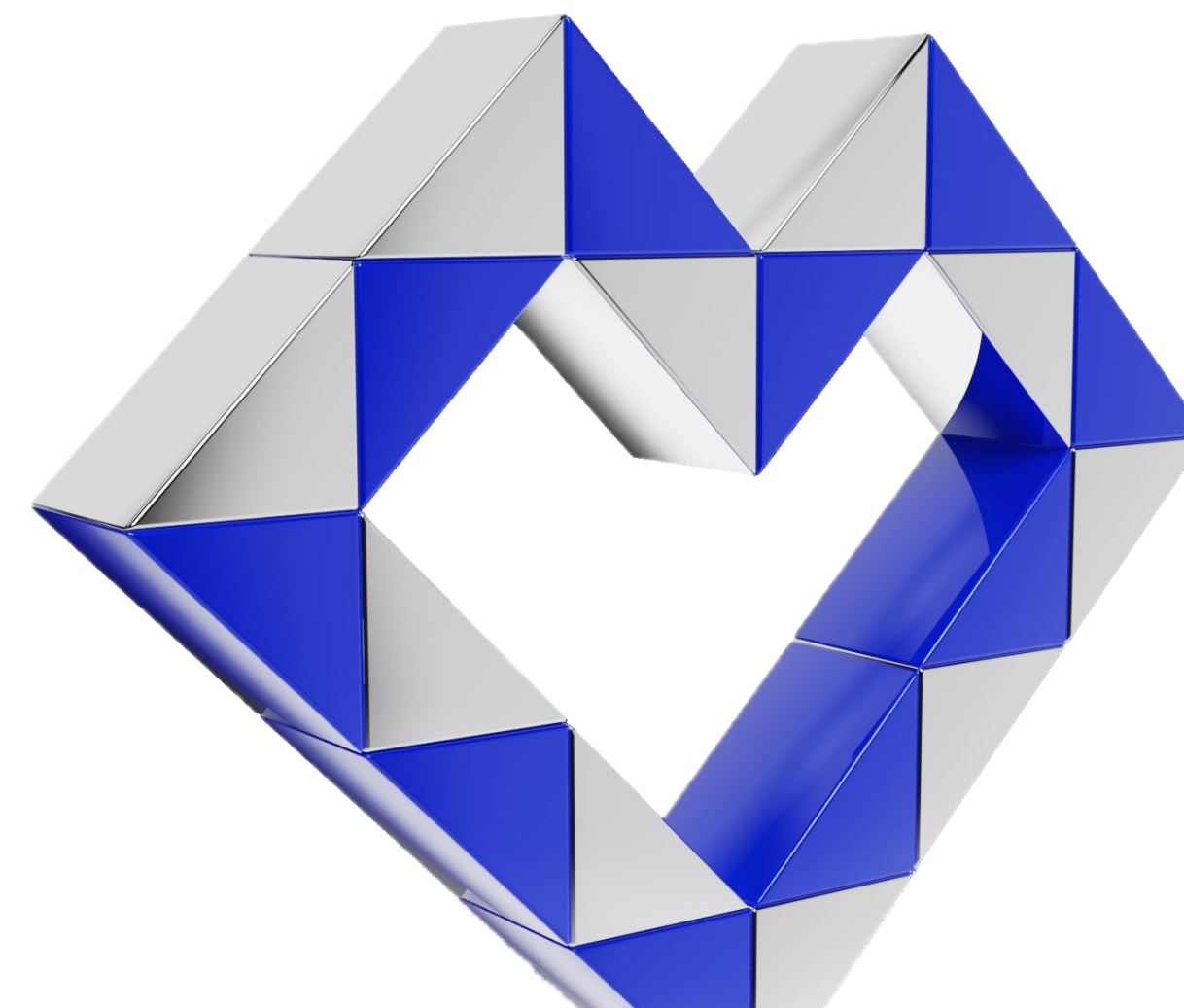
компаний доверяют
продуктам PIX

100+

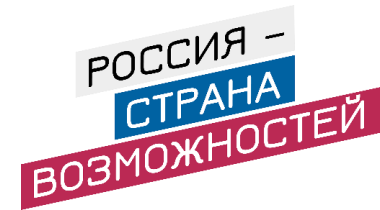
enterprise-клиентов
из ТОП-500 РБК

90+

партнеров
по внедрению



Клиенты



Спасибо за внимание!

Валентин Драздов

Менеджер продукта PIX RPA

PIX Robotics