

DOI 10.33920/pro-01-2503-03  
УДК 004.422.81

# ТЕХНОЛОГИИ АВТОМАТИЗАЦИИ РУТИННЫХ ЗАДАЧ, ИХ ВЛИЯНИЕ НА ПОСТРОЕНИЕ ЭФФЕКТИВНЫХ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Саттаров И.Ф.

«Альянс Перспективных Технологий»

E-mail: sif@apt-it.pro

*Аннотация. Автоматизация рутинных задач является ключевым инструментом для повышения эффективности бизнес-процессов. Статья рассматривает основные технологии автоматизации, такие как CRM, ERP, RPA и нейросети, и их влияние на бизнес. Обсуждаются преимущества автоматизации, а также связанные с ней вызовы и риски. Особое внимание уделено необходимости осознанного подхода к внедрению технологий для достижения максимальной пользы.*

**Ключевые слова:** автоматизация, бизнес-процессы, CRM, ERP, RPA, нейросети, эффективность, сокращение издержек

## TECHNOLOGIES FOR AUTOMATION OF ROUTINE TASKS, THEIR IMPACT ON BUILDING EFFECTIVE BUSINESS PROCESSES

Sattarov I.F.

"Alliance of Advanced Technologies"

E-mail: sif@apt-it.pro

*Abstract. Automation of routine tasks is a key tool for improving the efficiency of business processes. The article examines the main automation technologies, such as CRM, ERP, RPA and neural networks, and their impact on business. The advantages of automation, as well as the challenges and risks associated with it, are discussed. Particular attention is paid to the need for a conscious approach to the implementation of technologies to achieve maximum benefit.*

**Keywords:** automation, business processes, CRM, ERP, RPA, neural networks, efficiency, cost reduction.

### Введение

Автоматизация рутинных задач стала важной частью современной бизнес-среды, позволяя компаниям повысить производительность, сократить издержки и улучшить качество работы. Одна-

ко внедрение этих технологий требует осознанного и постепенного подхода, чтобы избежать проблем и создать действительно эффективные решения. В этой статье рассмотрим, какие процессы можно автоматизировать, какие технологии для этого используются, а также

какие преимущества и вызовы связаны с автоматизацией.

Современные компании все чаще сталкиваются с необходимостью оптимизации своих процессов для повышения конкурентоспособности. Это связано с увеличением объемов информации, требованиями к оперативности и качеству работы, а также необходимостью снижения затрат. Автоматизация рутинных задач позволяет решить эти проблемы, освободив сотрудников от монотонной работы и позволив им сосредоточиться на более важных и творческих задачах.

## Основная часть

### Какие бизнес-процессы можно автоматизировать?

Автоматизация направлена на устранение повторяющихся задач, которые занимают время сотрудников и не приносят добавленной ценности. Основные области, поддающиеся автоматизации, включают:

- *HR и управление персоналом.* Обработка резюме, назначение собеседований и введение новых сотрудников в курс дела (онбординг) напоминает бесконечный процесс, где одни и те же задачи повторяются снова и снова. Введение автоматизации позволяет HR-специалистам сосредоточиться на стратегических задачах, таких как развитие сотрудников и улучшение корпоративной культуры. Также автоматизация помогает минимизировать человеческий фактор и снизить вероятность ошибок, связанных с человеческой невнимательностью.

- *Финансы и бухгалтерия.* Финансовые операции, такие как выставление счетов, расчет заработной платы, ведение отчетности, могут быть автоматизированы для ускорения работы и повышения точности. Использование ERP-систем (Enterprise Resource Planning)

помогает бухгалтерии избежать ошибок и снизить нагрузку на сотрудников. Программные роботы могут автоматически рассчитывать налоги, вести учет и формировать отчетность, что значительно упрощает финансовую деятельность компании. Например, в компании «Ренессанс Страхование» внедрение RPA позволило сэкономить более 575 тысяч рабочих часов, что эквивалентно 67 годам работы сотрудников.

- *Продажи и маркетинг:* Системы CRM (Customer Relationship Management) позволяют автоматизировать процессы взаимодействия с клиентами, включая отправку маркетинговых материалов, проведение опросов, анализ поведения клиентов и персонализацию предложений. Это позволяет создать более качественное взаимодействие с клиентами, повысить их лояльность и улучшить продажи. Автоматизация маркетинга также помогает оптимизировать рекламные кампании, анализируя результаты и настраивая их в режиме реального времени для достижения максимальной эффективности.

- *Юридические процессы и административная деятельность.* Юридический отдел компании может извлечь большую пользу из автоматизации. Использование нейросетей для подготовки и проверки документов позволяет ускорить рабочий процесс, снизить вероятность ошибок и освободить юристов от выполнения рутинных задач. Это позволит юристам сосредоточиться на более сложных аспектах работы, требующих их профессиональных навыков и знаний.

- *Производственные процессы.* Автоматизация производственных процессов охватывает контроль за оборудованием, управление логистикой и отслеживание материалов. ERP-системы объединяют все эти аспекты, улучшая взаимодействие между подразделени-



ями и способствуя снижению затрат на производство. Также автоматизация позволяет минимизировать простои и повысить точность учета материалов, что особенно важно для производственных предприятий.

- *Электронный документооборот.* Автоматизация документооборота позволяет значительно ускорить прохождение документов внутри компании. Программное обеспечение упрощает процесс подписания, согласования и передачи документов, что снижает количество ошибок и упрощает контроль за выполнением задач. Электронные системы документооборота позволяют хранить все документы в цифровом формате, упрощая их поиск и обработку.

- *Планировщик задач и интеграция с календарем.* Планировщики задач, интегрированные с календарем, помогают контролировать выполнение задач и не забывать о важных сроках. Автоматизация распределения задач и отслеживания их выполнения позволяет компаниям повысить производительность и улучшить контроль за проектами.

#### Технологии для автоматизации и их влияние на бизнес

Основными технологиями, используемыми для автоматизации рутинных задач, являются:

- *CRM (Customer Relationship Management).* CRM-системы позволяют автоматизировать процессы, связанные с управлением клиентами. Это позволяет повысить уровень персонализации и улучшить качество обслуживания. CRM помогает сохранять всю информацию о клиентах в одном месте, делая процессы взаимодействия более прозрачными и последовательными.

- *ERP (Enterprise Resource Planning).* ERP-системы помогают интегрировать все внутренние процессы компании в единую систему. Это позволяет оптимизировать работу компании, снизить затраты на координацию между отделами и улучшить качество планирования. ERP-системы могут управлять финансами, запасами, производственными процессами и другими аспектами деятельности компании.

- *RPA (Robotic Process Automation).* Роботизация процессов — это технология,

которая позволяет выполнять рутинные задачи, такие как ввод данных, создание отчетов и обработка заявок. RPA помогает снизить нагрузку на сотрудников, ускорить выполнение задач и минимизировать количество ошибок. Программные роботы выполняют задачи быстрее и точнее, чем человек, и не требуют отпуска или повышения зарплаты.

- *Нейросети и искусственный интеллект.* Нейросети активно используются для автоматизации задач, связанных с обработкой текстов и анализа данных. Их применение возможно в таких областях, как клиентская поддержка, создание маркетинговых материалов, анализ резюме кандидатов и подготовка юридических документов. Нейросети позволяют автоматизировать сложные процессы, требующие анализа большого количества данных, и улучшить качество принимаемых решений.

#### Влияние автоматизации на бизнес-процессы

Автоматизация рутинных задач оказывает значительное влияние на эффективность бизнеса. Основные преимущества автоматизации включают:

- *Повышение производительности.* Автоматизация рутинных задач позволяет сотрудникам сосредоточиться на более важных и творческих задачах, требующих их уникальных знаний и навыков. Это значительно повышает производительность труда и улучшает качество работы. Например, автоматизация обработки заказов позволяет менеджерам сосредоточиться на работе с клиентами, улучшая их обслуживание и повышая лояльность.

- *Сокращение издержек.* Оптимизация бизнес-процессов за счет автоматизации снижает затраты на выполнение рутинных задач. Это позволяет сократить время на обслуживание клиентов, уменьшить количество ошибок и снизить затраты на исправление этих ошибок. Автоматизация также помогает со-

кратить издержки на обучение новых сотрудников, так как многие процессы становятся прозрачными и легко воспроизводимыми.

- *Улучшение качества.* Машины не устают, не берут выходных и не допускают ошибок из-за невнимательности или усталости. Это особенно важно в юридических и финансовых процессах, где ошибка может привести к серьезным последствиям. Использование автоматизации помогает обеспечить высокую точность выполнения рутинных операций и минимизировать риски. Автоматизация также способствует стандартизации процессов, что улучшает их качество и снижает вероятность ошибок.

- *Гибкость и масштабируемость.* Автоматизация позволяет компаниям быть более гибкими и быстро адаптироваться к изменениям на рынке. С помощью нейросетей можно масштабировать свои операции без значительных затрат на обучение новых сотрудников. Автоматизированные системы позволяют добавлять новые функции или изменять существующие, обеспечивая гибкость и адаптивность бизнес-процессов.

- *Преодоление сопротивления изменениям.* Несмотря на все преимущества, внедрение автоматизации часто сталкивается с сопротивлением со стороны сотрудников. Люди опасаются, что роботы оставят их без работы. Однако практика показывает, что автоматизация заменяет не людей, а их скучную работу, позволяя сотрудникам сосредоточиться на более важных задачах и развиваться профессионально.

#### Риски и вызовы автоматизации

Внедрение автоматизации не обходится без вызовов и рисков, которые компании должны учитывать:

- *Сложности внедрения.* Автоматизация требует значительных начальных инвестиций, а также времени на интеграцию новых технологий в существующие

бизнес-процессы. Неправильное планирование и отсутствие четкой стратегии могут привести к задержкам и перерасходу бюджета. Также важно учитывать, что автоматизация требует подготовки персонала, который должен научиться работать с новыми инструментами. Если процесс внедрения не будет организован должным образом, компания может столкнуться с цифровым хаосом вместо ожидаемого повышения эффективности.

- *Потеря критического мышления.* Автоматизация делает нашу жизнь проще, но может привести к утрате навыков критического мышления, если сотрудники будут слепо полагаться на технологии. Это может негативно сказаться на способности анализировать ситуацию и принимать решения. Важно помнить, что автоматизация — это инструмент, который помогает в работе, но не заменяет полностью необходимость думать и принимать обоснованные решения.

- *Этические аспекты и безопасность.* Существует также вопрос этичности и безопасности использования ИИ. Неправильное обращение с данными или недостаточная защита информации могут привести к утечкам данных или нарушению конфиденциальности. Поэтому важно внедрять автоматизацию с учетом всех возможных рисков и мер безопасности. Компании должны обеспечивать защиту данных своих клиентов и соблюдать все требования законодательства в области конфиденциальности и защиты информации.

- *Неэффективная автоматизация.* Важно понимать, что не все процессы подходят для автоматизации. Неправильный выбор задач для автоматизации может привести к снижению эффективности и созданию дополнительных проблем. Например, автоматизация процессов, требующих высокой степени персонализации и человеческого участия, может негативно сказаться на качестве обслуживания клиентов. Поэтому

компании должны тщательно анализировать свои процессы и выбирать для автоматизации только те задачи, которые действительно принесут пользу.

## Заключение

Автоматизация рутинных задач — это мощный инструмент, который может значительно улучшить эффективность бизнес-процессов, сократить затраты и повысить качество работы компании. Использование таких технологий, как CRM, ERP, RPA, нейросети и ИИ-ассистенты, позволяет компаниям адаптироваться к изменениям на рынке и быстро реагировать на вызовы времени. Однако важно помнить, что технологии — не панацея. Они освобождают людей от рутины, но не от необходимости думать.

Успех автоматизации зависит от того, насколько люди готовы использовать освободившееся время для развития и роста. Переход к автоматизации должен быть осознанным и постепенным, чтобы избежать хаоса и неэффективности. Только такой подход позволит компании не просто внедрить новшества, но и по-настоящему улучшить свои бизнес-процессы, сделав их более продуктивными и устойчивыми к изменениям. Важно, чтобы автоматизация была частью общей стратегии компании и поддерживала ее цели и ценности, а не была самоцелью.

В итоге автоматизация должна стать не только способом повышения эффективности, но и инструментом для создания более комфортной и безопасной рабочей среды, где каждый сотрудник может в полной мере раскрыть свой потенциал и внести вклад в развитие компании.

### Сведения об авторе публикации:

**Саттаров Ильдар Фагимович** —

- генеральный директор компании «Альянс Перспективных Технологий».

- Контактные данные (e-mail): [sif@apt-it.pro](mailto:sif@apt-it.pro)