



DigiTech Consult разглежда RPA като новата дигитална култура

Милена Рубарова,
основател и управител на DigiTech Consult

Върху какви технологии се фокусира DigiTech Consult в своята работа?

Ние сме българска компания, специализирана в анализиране и оптимизиране на бизнес процеси, както и в разработването и внедряването на RPA (Robotic Process Automation), машинно обучение (Machine Learning) и други софтуерни иновации. Работим като партньор при имплементиране и при управление на проекти (PMO) за различни ИТ решения, необходими за дигитализирането на нашите клиенти, сред които са компании и институции от различни индустрии и континенти.

DigiTech Consult е акредитиран партньор на UiPath (платформата за RPA), което ни дава правото да предлагаме цялостни решения за лицензиране, разработка, внедряване и поддръжка на роботите на UiPath в България и Европа.

Какво е специфичното при предлаганите от вас услуги и продукти?

Ние се различаваме с нашите проекти по това, че основна част от дейността ни е не само разработката и внедряването на роботи или другите софтуерни решения, но и

анализът на нуждата на клиента. Ние започваме нашата работа от момента, в който клиентът ни каже, че има нужда да оптимизира процесите си или да постигне по-голям приход или печалба, но няма ясна представа откъде да започне. При софтуерните проекти обикновено компанията следва да предагат ясно документиран изисквания за търсеното софтуерно решение и точно тук се появяват първите проблеми, тъй като те често не са в състояние сами да идентифицират кои процеси водят до неефективност.

Затова основна част от нашата дейност е да консултираме клиентите си и в тези първоначални стъпки – да им помогнем да установят кои процеси имат нужда от подобрение и какво би било софтуерното решение, което може да доведе до най-добрите резултати и бърза възвращаемост на инвестицията за автоматизацията. Освен това, ние изготвяме цялата документация по описанието на процесите и изготвяме спецификацията на бизнес изискванията вместо клиентите си. Така намаляваме риска предложеното решение да се

различава от техните очаквания и им позволяваме да продължат да се фокусират върху основната си дейност. Тази помощ в първите стъпки преди започване на същинския проект по автоматизиране е от изключителна важност за успеха на цялата инициатива.

Понякога е възможно компания да постигне съществено подобрение във времето за извършване на дадени процеси, без да е нужна автоматизация. Със знанията и уменията ни в сферата на Lean и оптимизация на процесите, предлагаме и различни подходи за промяна в процесите, които могат да доведат до търсения резултат без внедряването на нова система или автоматизация.

Една от Вашите водещи услуги е внедряването на RPA. Каква е тайната за успеха на този тип проекти?

Един от 3-те критични за успеха фактора според нас е познаването на процесите и подобрението им преди автоматизацията, както и нивото на детайл на описанието им.

Доброто управление на проектите е също изключително важно. Проектите се осъществяват в много кратки срокове (до 2-3 месеца) и няма място за отклонения и забавяния. Затова организацията, която имаме по отношение контрола и управлението, ни помага да завършваме проектите в обещаните срокове.

Може би би било интересно също да спомена, че в сферата на RPA все още не е достатъчно ясна необходимостта от Change Management. В тази връзка управлението на промяната е дълга област, в която компанията имат нужда да бъдат подпомогнати и съветвани. Това са процеси, които все още не се прилагат винаги, но са от съществена важност за устойчивия резултат от проекта, независимо дали той изисква автоматизация или промяна без необходимост от внедряване на нови софтуери.

Нашата визия е, че за RPA трябва

да се мисли като за нова дигитална култура, а не просто за поредната автоматизация. RPA осигурява на компаниите новото поколение служители – дигитални служители, и е нужно на всички нива в компанията да има приемственост и разбиране какво означава това. Част от услугите ни са именно в посока на консултация за изготвяне на планове и стъпки на комуникиране и адаптиране към технологията. За някои компании роботите ще изпълняват само няколко процеса, но за други те ще се превърнат в новата действителност и нова работна среда на хората, споделящи работата си с роботи.

Бихте ли разказали повече за другите решения, които предлагате на своите клиенти?

В сферата на автоматизацията наша основна дейност е внедряването на RPA, но също така и други иновативни решения, разчитащи на новите технологии като Machine Learning и AI. Също така интегрираме в автоматизацията си и решения за управление и съхранение на документи (DMS) и цели системи за автоматизирани работни процеси (BPMS). Процесите, които биха донесли ползи на компаниите при автоматизирането им са:

- В областта на финансите и застраховането - обработка, въвеждане и проверка на данни от или в софтуер и ERP системи като SAP, Microsoft Dynamics NAV, основни банкови системи, вътрешно разработени решения и др.
- При веригите за доставки и логистика - обработка на данни за поръчки, разписки и доставки. Действия по оперативното управление на производството и логистиката
- Продажби и маркетинг - повтарящи се операции в CRM системи или друг софтуер. Събиране на данни, изпращане по имейл и други дейности при маркетингови проучвания



Основател и Управител на DigiTech Consult. Завършила Business and Finance към College of North West London, Магистър по Финанси от УНСС, EMBA към Cotrugli Business School. Над 20 години допринася за дигиталната трансформация на финансовата индустрия. Работила е по стратегически проекти за автоматизиране и усъвършенстване на процесите в сферата на финансите и капиталовите пазари. Посланик на OpenSource University, базирана на блокчейн платформа за обучение и развитие. Стреми се към развитието на технологиите, в помощ на бизнеса, здравеопазването и образованието.

- Контактни центрове и клиентско обслужване - извличане и комбиниране на данни от множество източници (системи) за лекота на служителите; имейл комуникация и съобщения
- Подпомагане на HR дейности като събиране и обработка на данни за кандидатури за работа, изпращане на покани за интервюта или други имейли до кандидатите; обучение администрация
- Универсално е приложението на автоматичното извличане на информация от сканирани доку-

менти (фактури, банкови извлечения, застраховки, лични и други документи).

В кои индустрии най-често се прилагат решенията за роботизация?

Софтуерните роботи могат да работят с уебсайтове, уеб базиран или настолни приложения и се справят перфектно с продуктите на MS Office (Word, Excel), ERP и други основни системи. Те са приложими в почти всички индустрии.

Секторите, в които има повече знание сред компаниите за RPA в момента, са финансово-счетоводните компании и банки; центровете за споделени услуги (Shared Service Centers); както и контактните центрове (Call / Contact Centers). Но и в другите индустрии тези технологии са приложими и могат да добавят стойност с разработките си – застраховане; логистика, спедиция, транспорт; здравни заведения и фармацевтика; недвижими имоти и брокерски услуги; капиталови пазари и инвестиции; одит, мерки срещу изпирането на пари, превенция срещу измами; човешки ресурси, подбор и обучение на персонал и др.

Затова DigiTech Consult се стреми да създаде повече отворена комуникация и информираност за приложението на роботиката в различните индустрии. Провеждаме открити срещи в дискусии с различни компании от различни сфери с цел да им помогнем да установят как могат да приложат RPA в тяхната фирма, кои процеси подлежат на автоматизиране и при кои ще се постигне най-значим и бърз ефект. Правим и индивидуален анализ и препоръки към компаниите на база попълнен онлайн въпросник, което е най-времеспестяващата консултация, тъй като за нея не е необходима среща. Ние на практика не продаваме софтуер или дадена технология, а предлагаме на клиентите си цялостна услуга, която е съобразена със специфичните особености на техния бизнес и води до тяхното цялостно подобрене и фирмено израстване.