



Low-code подход и RPA-технологии – главные драйверы автоматизации современного офиса

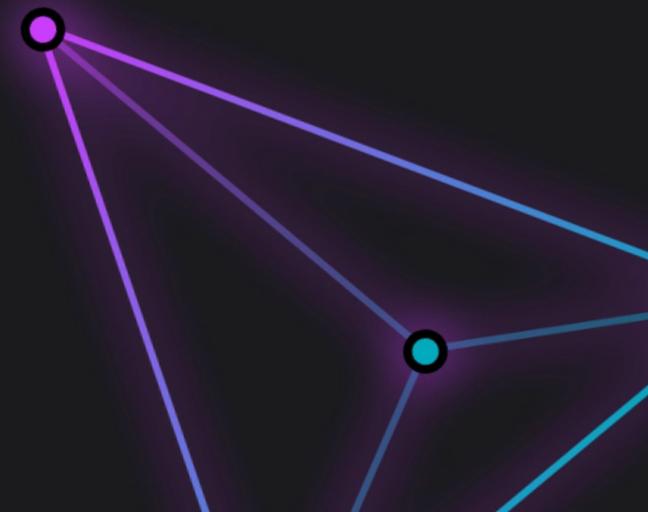
Роман Приходченко





Роман Приходченко

- Microsoft Dynamics 365 & Power Platform Leader
- Руководитель отдела поддержки и развития
- 15+ лет работы с Microsoft Business Applications



Содержание



01 Почему low-code и RPA ?

02 Low-code – области применения и примеры

03 RPA – применение и примеры



Новая реальность



Удаленная работа и акцент на устойчивость

41%

Сотрудников будут работать удаленно после пандемии, по сравнению с 30% до пандемии

55%

Организаций были сфокусированы на эффективности, а не на устойчивости, и в результате были не готовы к изменениям

Ожидания сотрудников в части цифровизации

35%

Сотрудников – миллениалы, для которых важны современные цифровые возможности

5X

Спрос на мобильные приложения растет в 5 раз быстрее возможностей IT-отделов

Спад экономики и курс на эффективность

6.1%

Сокращения ВВП в США в 2020 – самая тяжелая рецессия после окончания 2-ой мировой войны

92%

Руководителей подтверждают, что компаниям для выживания необходимо автоматизировать процессы

1. ["Gartner HR Survey Reveals 41% of Employees Likely to Work Remotely at Least Some of the Time Post Coronavirus Pandemic," Gartner](#)

2. ["9 Future of Work Trends Post-COVID-19," Gartner](#)

3. ["The Low Code Revolution - Charles Lamanna," YouTube](#)

4. ["How to Deliver Enterprise Mobile Apps Faster," Gartner](#)

5. ["COVID-19 to Plunge Global Economy into Worst Recession since World War II," World Bank](#)

6. ["Business Process Automation to Thrive in the Post-COVID World," The Harris Poll](#)

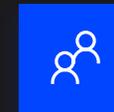
Проблемы бизнес и IT



Ограничение бюджета



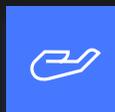
Нехватка технических специалистов



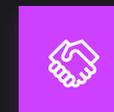
Риски в безопасности и соответствии



Временные и ресурсные ограничения



Рост ожиданий клиентов



Партнерство IT и бизнеса

Организации столкнутся со сложностями



Уязвимость систем и сервисов

Недостаток контроля со стороны ИТ

Невозможность соответствовать новым требованиям законодательства

Удаленный доступ для сотрудников делает системы уязвимыми



Низкая операционная эффективность

Нарушение цепочек поставок и появление новых узких мест

Высокая стоимость ручной работы и повторяющихся задач

Сложность в подготовке аналитики



Невозможность масштабироваться

Нет возможности отвечать запросам рынка

Устаревшие системы и процессы

Недостаток взаимодействия систем приводит к ограничениям в отчетности

Рост объема приложений

500 миллионов новых приложений будет создано в ближайшие 5 лет – больше, чем за прошедшие 40 лет!¹

Спрос на мобильные приложения в **5x** раз больше возможностей ИТ-отделов²

У более **85%** организаций трудности с анализом данных³

У **86%** организаций проблемы с поиском технических специалистов⁴

1. Satya Nadella, Microsoft FY19 Q4 earnings call, July 2019, 2. "Achieving business resilience with cloud application development," Microsoft Azure blog, 3. IDG: Big Data Survey 2017, 4. "Microsoft Goes All-In On Hybrid Cloud And Edge At Ignite 2019," Forbes, 5. "Gartner Magic Quadrant for Enterprise Low-Code Application Platforms," Gartner

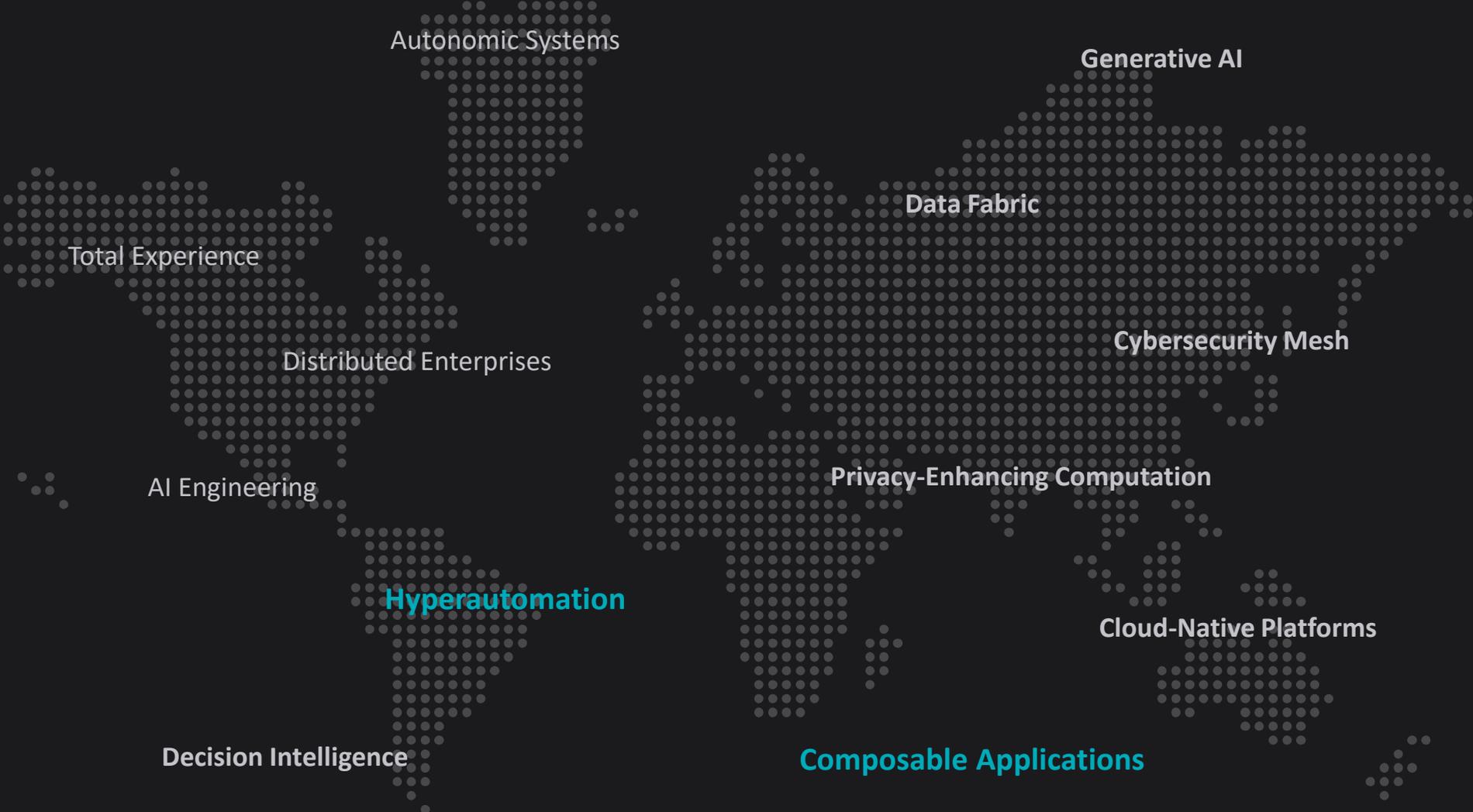


65%

корпоративных приложений будет создано с помощью low-code к 2024 году⁵



Технологические тренды 2022





Enterprise Low-Code Platforms August 2021

The graphics at right were published by Gartner, Inc. as part of a larger research document and should be evaluated in the context of the entire document. The Gartner document is available upon request from Microsoft. Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in its research publications, and does not advise technology users to select only those vendors with the highest ratings or other designation. Gartner research publications consist of the opinions of Gartner's research organization and should not be construed as statements of fact. Gartner disclaims all warranties, expressed or implied, with respect to this research, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose. GARTNER is a registered trademark and service mark of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and is used herein with permission. All rights reserved.

Figure 1: Magic Quadrant for Enterprise Low-Code Application Platforms



Source: Gartner (August 2021)

Области применения low-code приложений

Расширение или упрощение

Быстрое создание web- и мобильных приложений.

- Перенос функциональности в мобильные устройства
- Упрощение интерфейса пользователя
- Добавление новых возможностей - например, сканирование штрих-кодов

Оптимизация процессов

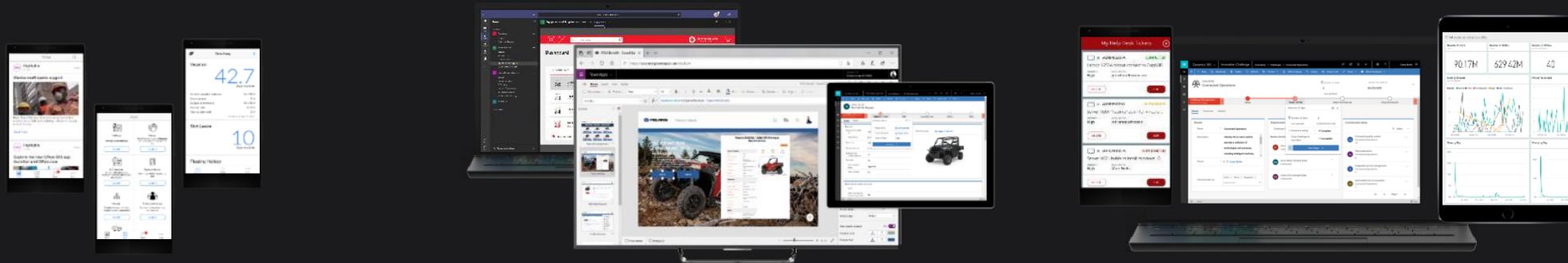
В существующих системах компании.

- Предоставить полевым специалистам данных об остатках
- Возможность продажи на основе обращения в сервис
- Автоматизация «бумажных» процессов

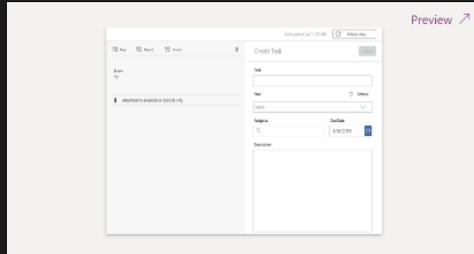
Создание решений

Внутренние или внешние бизнес-процессы.

- Настраиваемая отчетность на основании данных компании
- Приложения, связанные с системами компании

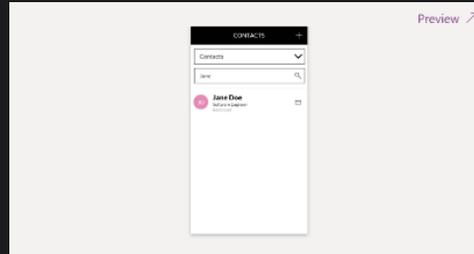


Примеры для всех сотрудников



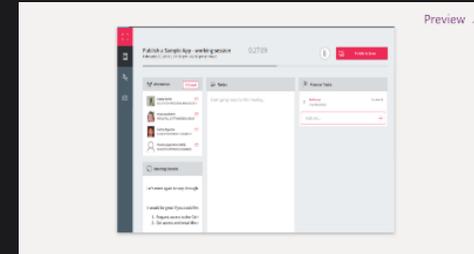
QuickTask

Быстрая сортировка e-mail, просмотр списка рассылки и назначение задач. Отличное решение для service desk или ящика для обращений клиентов.



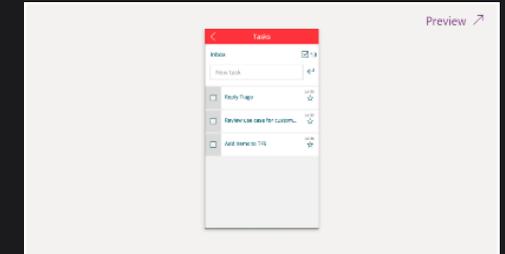
Contacts

Создание, хранение, управление контактами, доступ из простого централизованного инструмента – добавление изображений, способов связи и т.п. Связь с учетной записью Office 365.



Meeting Capture

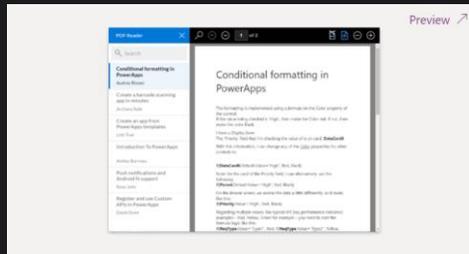
Универсальный инструмент для записи собраний. Просмотр подробной информации, сохранение заметок и фотографий досок, назначение задач, отправка участникам в один клик.



To-Do List

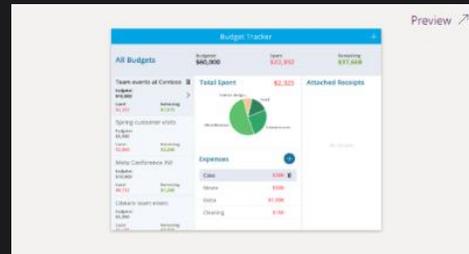
Оставайтесь организованными с помощью простых списков. Экономьте время и сохраняйте концентрацию.

Примеры для всех сотрудников



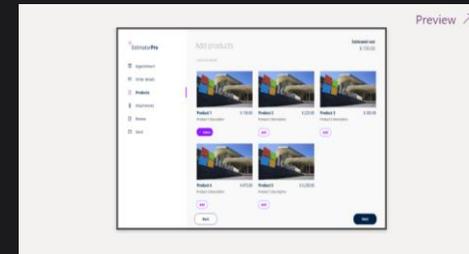
PDF Reader

Программа чтения PDF – просмотр, поиск и прочие стандартные возможности.



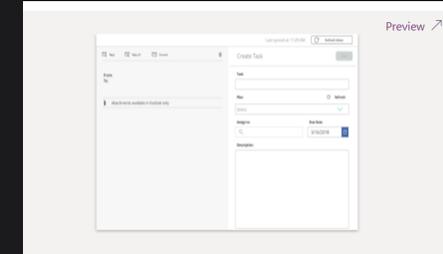
Budget Tracker

Отслеживание проектов и мероприятий на предмет соответствия бюджету, добавление собственных категорий, простой ввод данных и графические опции



Estimator Pro

Работа с информацией об объекте, подготовка сметы проекта и отправка деталей клиенту в одном приложении.



Case Management

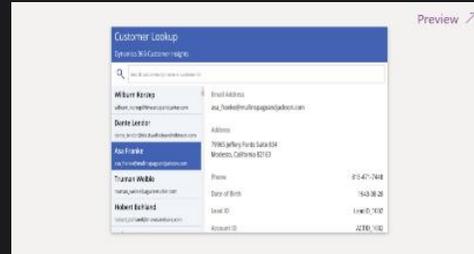
Отслеживание обращений и назначений для всей команды. Быстрая расстановка приоритетов, добавление заметок, отслеживание задачи и комментариев. Подключается к Salesforce.

Примеры для продаж и маркетинга



Customer Success

Наглядность сведений о клиентах, чтобы продавцы могли ответить на любой вопрос, который у них может возникнуть при взаимодействии. Доступ к списку клиентов, детальная информация по клиенту – активные заказы, статистика продаж и т.п.



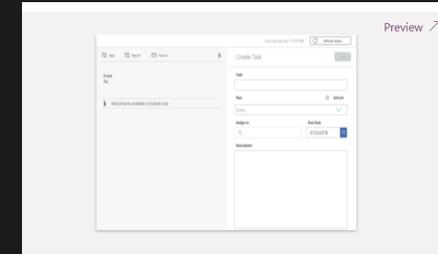
Customer Lookup

Позволяет организациям получать данные из разных источников и объединять их, чтобы получить более глубокое представление о клиентах.



Product Showcase

Создание привлекательных презентаций продуктов, компании, мероприятий. Легкое добавление видео, изображений, описаний – всем этим просто поделиться с вашим клиентом.



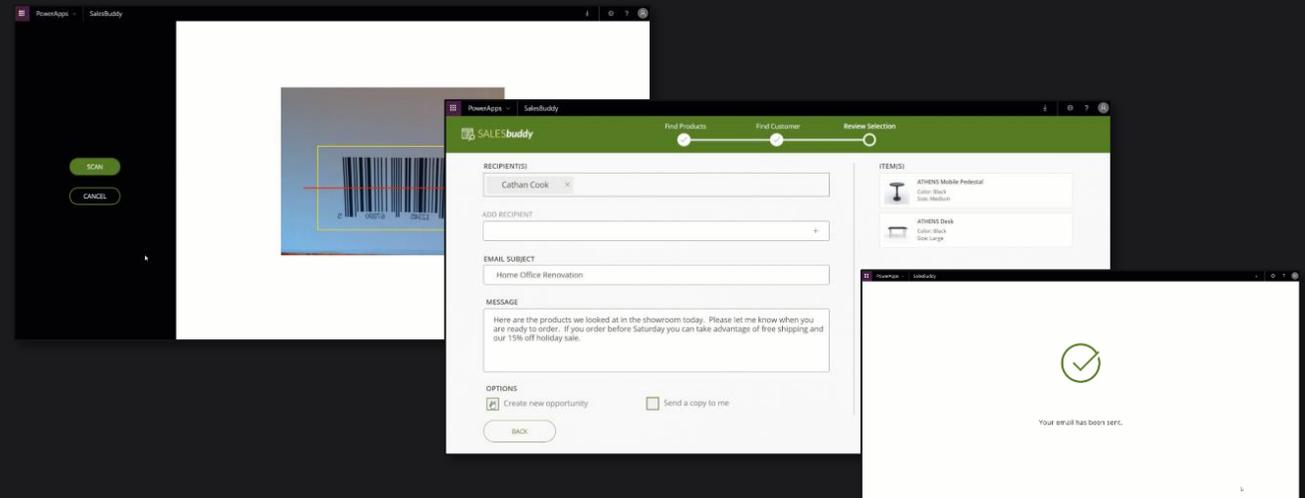
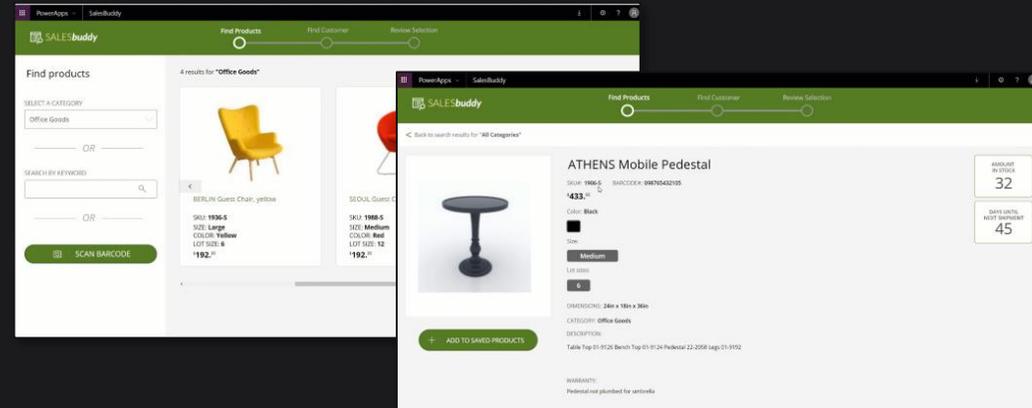
Opportunity Tracking

Будьте в курсе потенциальных сделок с помощью доступа к журналам активности, контактам, вехам и прочей информации. Подключается к учетной записи Salesforce.

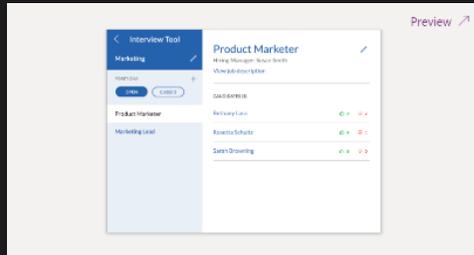
Примеры для Продаж и Маркетинга - Sales Companion / Sales Buddy

Приложение включает:

- Простое и удобное предоставление информации о продуктах
- Сохранение контактов и возможных сделок в CRM систему
- Возможность отправки клиенту информации о продукте
- Сканер-штрих кодов для получения информации о продукте

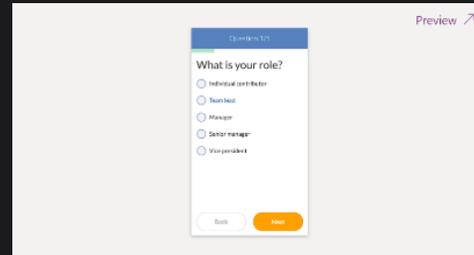


Примеры для HR



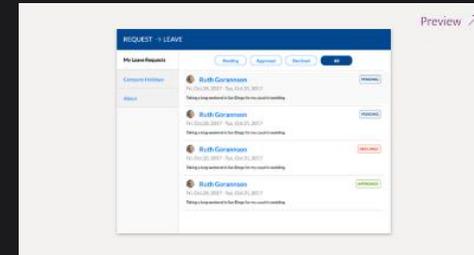
Interview Tool

Просмотр вакансий из разных отделов, просмотр и добавление информации о кандидатах, ввод отзывов и рекомендаций после собеседования.



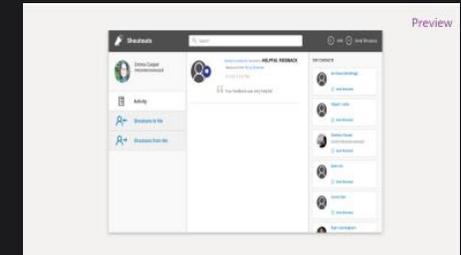
Employee Engagement Survey

Получение обратной связи от команды с помощью простого опросника.



Leave Request

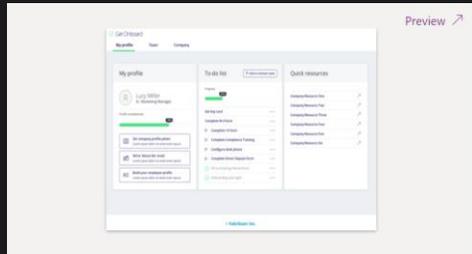
Создание запроса на отсутствие и отправка на утверждение менеджеру.



Shoutouts

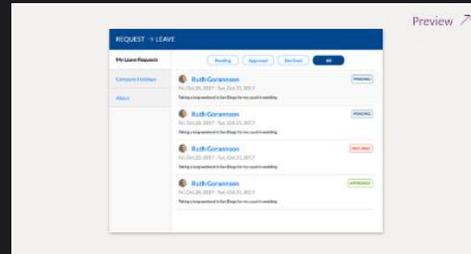
Интересное приложение поощряет коллег делиться комплиментами, связанными с работой, включает автоматические уведомления по электронной почте, отправляемые менеджерам получателей.

Примеры для HR



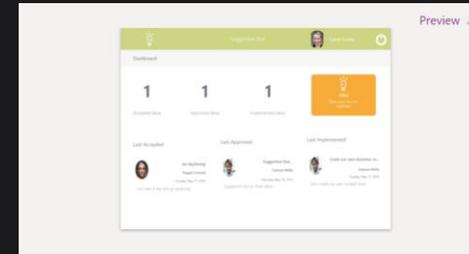
Onboarding Tasks

Позволяет новым сотрудникам компании обновить свой профиль, работать с чек-листом по онбордингу, увидеть свою команду и получить полезные ссылки.



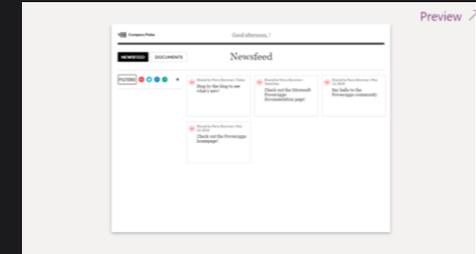
Org Browser

Быстрое общение с коллегами – простой поиск должности, контактов и руководителя сотрудника.



Suggestion Box

Возможность для сотрудников отправлять идеи и голосовать на них. Отдельный интерфейс для организаторов для утверждения идей к реализации.



Company Pulse

Просмотр ленты новостей компании, дополненной информацией из соцсетей и актуальными документами.

Примеры для HR - Leave Request



TO SUBMIT A LEAVE REQUEST

Login as an employee

TO APPROVE OR DECLINE LEAVE REQUESTS

Login as a manager

Примеры для HR - Leave Request



REQUEST → LEAVE + Create Request

My Leave Requests All Pending Approved Declined Request Details

My Leave Balance **Vacation** PENDING

Company Holidays Thursday, Feb. 10, 2022 - Wednesday, Feb. 16, 2022
Example vacation request

About

Log out

Примеры для HR - Leave Request

REQUEST → LEAVE

New request + Create Request

Select the type of leave you plan to take:

Vacation Sick Leave Floating Holiday

Jury Duty

Select dates:

*From:

Submit request to:

Roman Prikhodchenko [Change](#)

Current balance: 10 days
New balance: 5 days

Calendar: February 2022

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28					

Ok Cancel

Примеры для HR - Leave Request

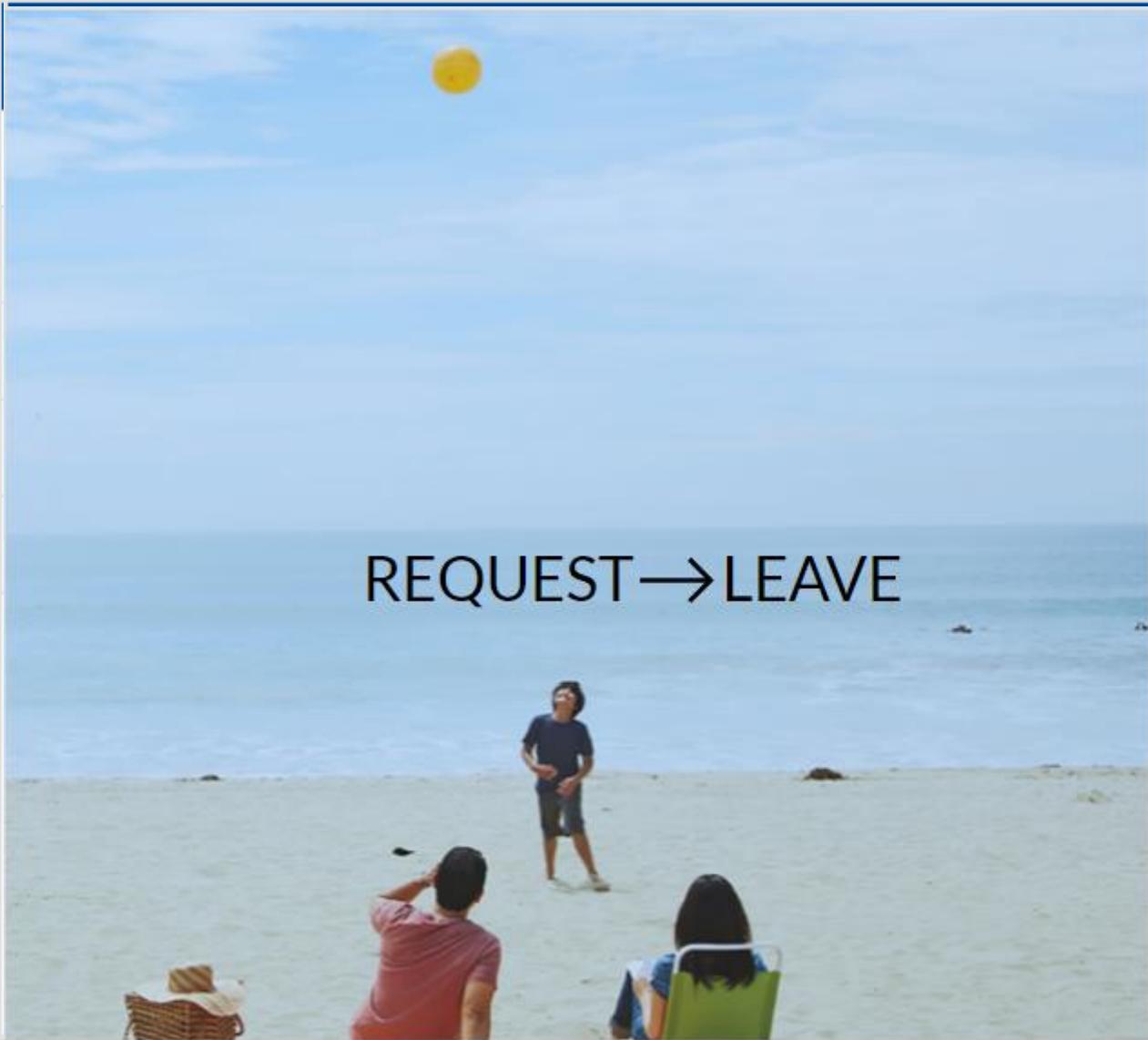
REQUEST → LEAVE + Create Request

- My Leave Requests
- My Leave Balance
- Company Holidays
- About
- Log out



Your request has been submitted

Примеры для HR - Leave Request



TO SUBMIT A LEAVE REQUEST

Login as an employee

TO APPROVE OR DECLINE LEAVE REQUESTS

Login as a manager

Примеры для HR - Leave Request

REQUEST → LEAVE

Leave Requests **Pending** Approved Declined Request Details

Company Holidays	отпуск 1 неделя PENDING
About	Sunday, Feb. 20, 2022 - Saturday, Feb. 26, 2022 rprikhodchenko@navdevnavicon.onmicrosoft.com
Log out	Vacation PENDING
	Thursday, Feb. 10, 2022 - Wednesday, Feb. 16, 2022 rprikhodchenko@navdevnavicon.onmicrosoft.com

Примеры для HR - Leave Request



REQUEST → LEAVE

Leave Requests	All Pending Approved Declined	Request Details
Company Holidays	отпуск 1 неделя PENDING	TOTAL TIME REQUESTED 5 day(s)
About	Sunday, Feb. 20, 2022 - Saturday, Feb. 26, 2022 rprikhodchenko@navdevnavicon.onmicrosoft.com	LEAVE TYPE Vacation
Log out	Vacation PENDING	LEAVE DETAILS
	Thursday, Feb. 10, 2022 - Wednesday, Feb. 16, 2022 rprikhodchenko@navdevnavicon.onmicrosoft.com	Approve Decline

Примеры для HR - Leave Request



REQUEST → LEAVE Approved request

Leave Requests

Company Holidays

About

Log out

The request has been approved.

Roman Prihodchenko

Thursday, February 10, 2022

Message to Roman (optional)

Send

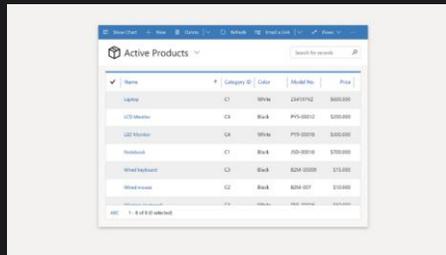
Done

Примеры для HR - Leave Request

REQUEST → LEAVE

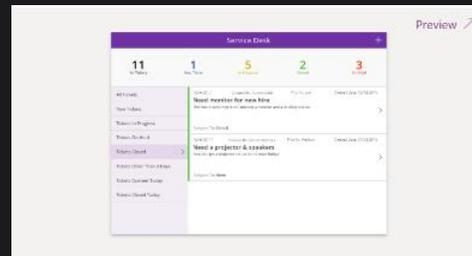
Leave Requests	All Pending Approved Declined	Request Details
Company Holidays	отпуск 1 неделя APPROVED Sunday, Feb. 20, 2022 - Saturday, Feb. 26, 2022 rprikhodchenko@navdevnavicon.onmicrosoft.com	
About		
Log out	Vacation PENDING Thursday, Feb. 10, 2022 - Wednesday, Feb. 16, 2022 rprikhodchenko@navdevnavicon.onmicrosoft.com	

Примеры для операционной деятельности



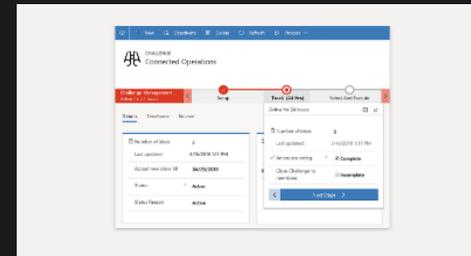
Asset Checkout

Резервирование оборудования и инвентаря, необходимого команде, с учетом расчета доступного наличия.



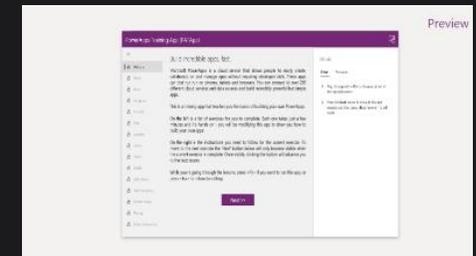
Service Desk

Отслеживание запросов на обслуживание, назначений и их статусов для всей команды. Быстрая приоритезация, заметки, отслеживание задач по исполнителю.



Innovation Challenge

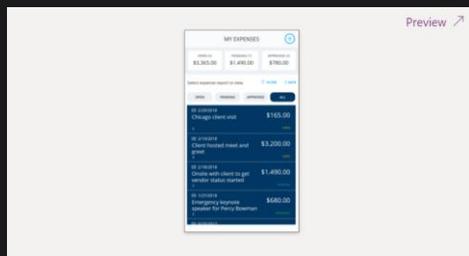
Поощрение сотрудников выдвигать новые идеи, решать проблемы, вносить изменения. Отправка идеи, рассмотрение, голосование. Лучшие идеи могут быть переведены в новые проекты.



Power Apps Training

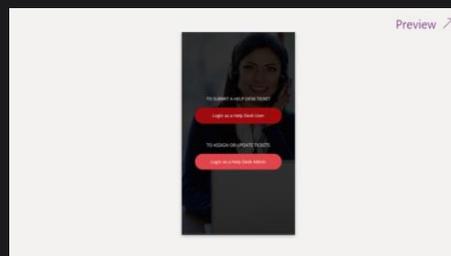
Обучающее приложение, которое обучает основам low-code. Содержит 20 упражнений.

Примеры для операционной деятельности



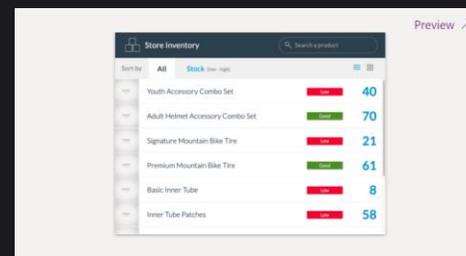
My Expenses

Работа с отчетами о расходах от отправки до утверждения. Накопление расходов, отправка на согласование, когда это необходимо.



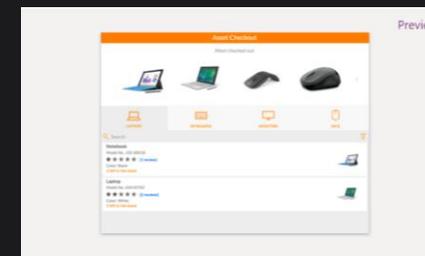
Help Desk

Быстрый поиск ответов на важные вопросы, отслеживание статуса открытых заявок, подробная информация о предыдущих запросах.



Inventory Management

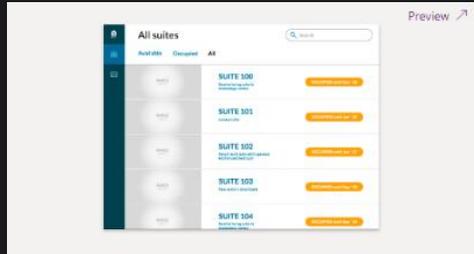
Просмотр запасов в точках продаж, информация о необходимом объеме пополнения, отправка e-mail и другие возможности.



Asset Checkout

Отслеживание оборудования, необходимого для работы. Документирование, каталогизация и ссылки на ресурсы всех видов с изображениями, подробными сведениями.

Примеры для полевых специалистов



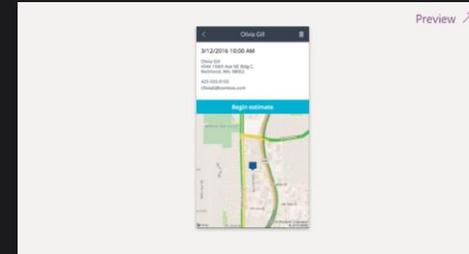
Property Management

Просмотр доступных и занятых локаций\транспортных средств, резервирование доступных и многое другое.



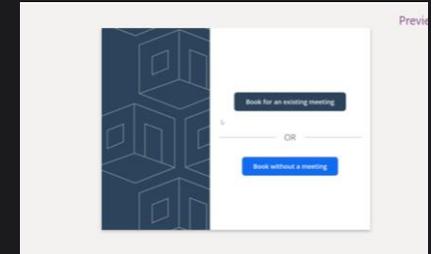
Site Inspection

Позволяет документировать объекты, добавлять комментарии и фотографии.



Cost Estimator

Обеспечивает оценку необходимых работников и материалов для проектов ваших клиентов. Настраиваемые поля и другие возможности.

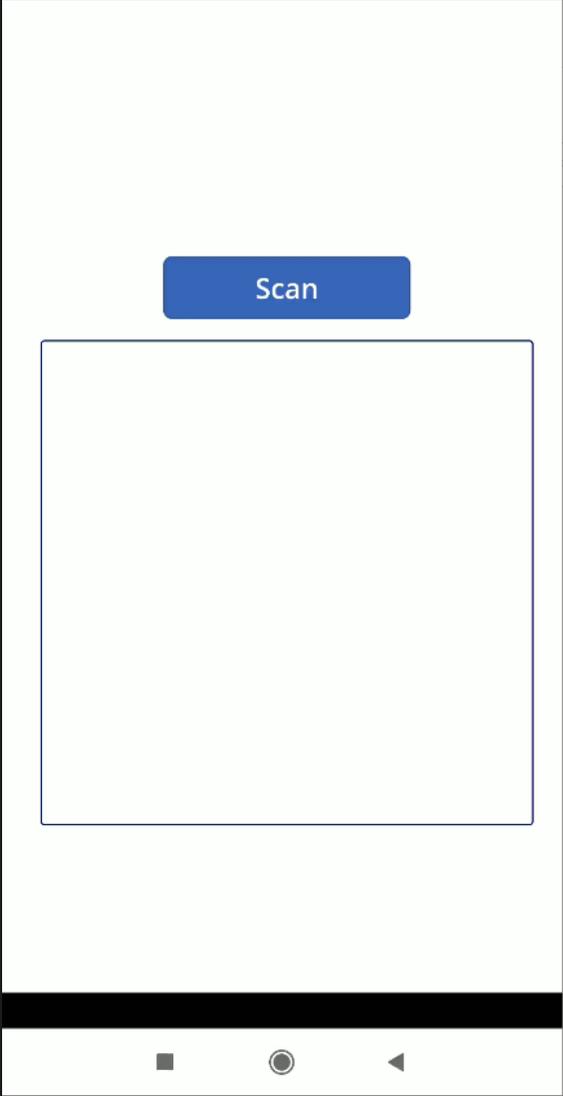


Book A Room

Быстрый поиск рабочих мест для собраний, фильтрация по дате, времени, местоположению. Резервирование одной кнопкой.

Примеры технологичности low-code платформ

Сканер штрихкодов



Примеры компаний с решениями

Согласования

[T-Mobile](#)

Отслеживание преимуществ

[City of Kobe](#)

Управление бизнесом

[Leonard Cheshire](#)

[GEOJIT](#)

Взаимодействие сотрудников

[Beiersdorf](#)

Оценка

[Regal Beloit](#)

[Reliable Electric](#)

Полевые сотрудники

[Integrated Power Services](#)

[Seneca Companies](#)

[Toyota](#)

[Autoglass](#)

[Kelly Roofing](#)

[Telstra](#)

[SNCF](#)

[EY](#)

[TRUGREEN](#)

Здоровье и безопасность

[GSK](#)

[Dayton Children's Hospital](#)

[FortisAlberta](#)

Инспекции

[Standard Bank SA](#)

[Leonardo Global solutions](#)

[National Trust](#)

[DriveTime](#)

[Virgin Atlantic](#)

Управление складом

[Electrolock](#)

[GJ Pepsi](#)

Создание заказов

[American Red Cross](#)

Отчеты о переработке

[Swiss Federal Railways](#)

Управление проектами

[Metro Bank](#)

[Environment Canterbury](#)

[R3 Retail Development](#)

[Arriva](#)

Продажи

[Hawkary Pharmaceuticals](#)

[Ecolab](#)

[Hexion](#)

[Blackmores](#)

[IKEA](#)

[C. H. Robinson](#)

Планирование

[Eneco Groep](#)

[Seattle Visiting Nurses Association](#)

[Armanino](#)

[SuiteHub](#)

Торговый зал

[CAPS](#)

Опросы

[Leading US Gasoline Retailer](#)

Управление студентами

[Tacoma Public Schools](#)

Цепочки поставок

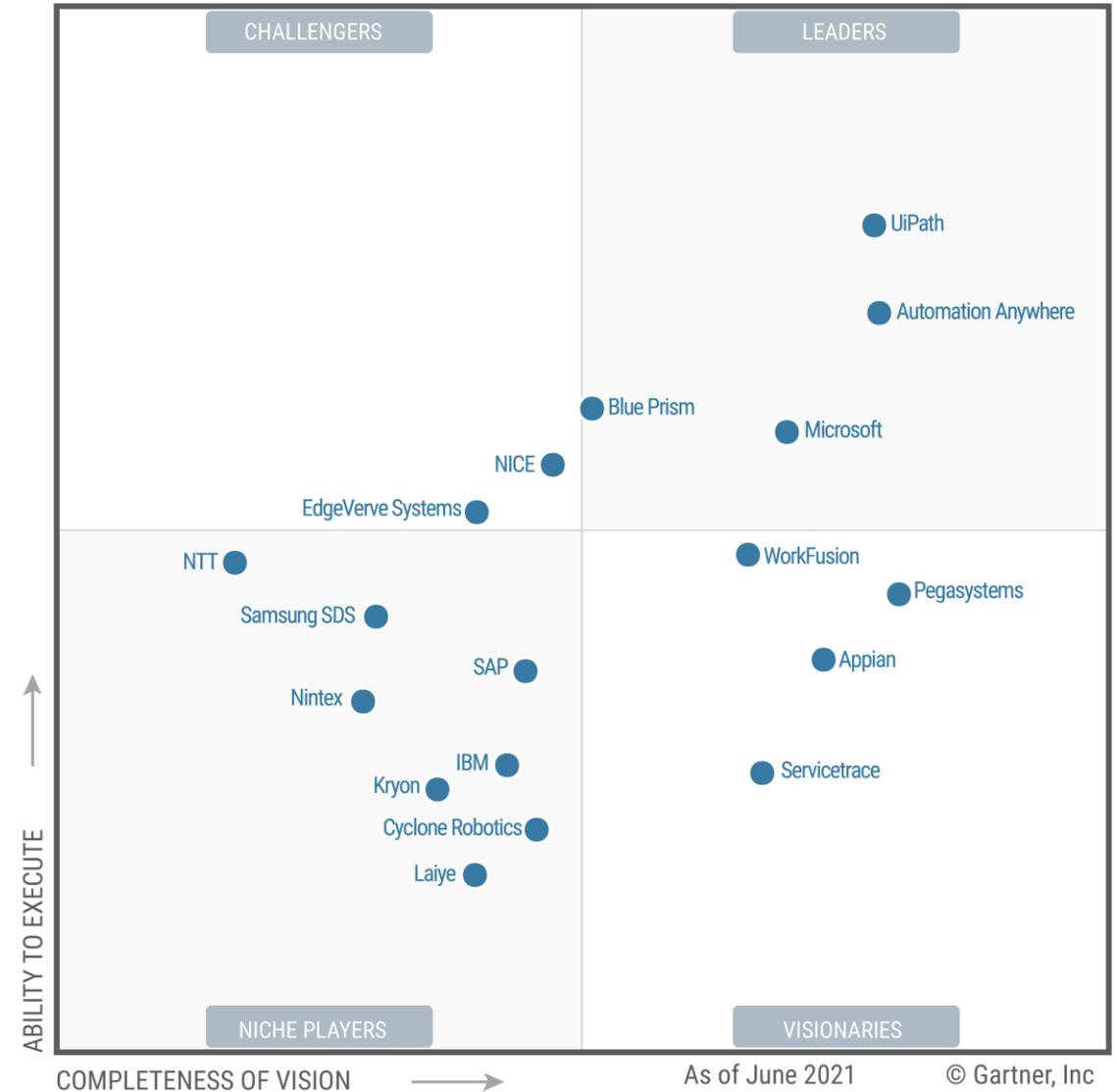
[Loblaw](#)



Robotic Process Automation June 2021

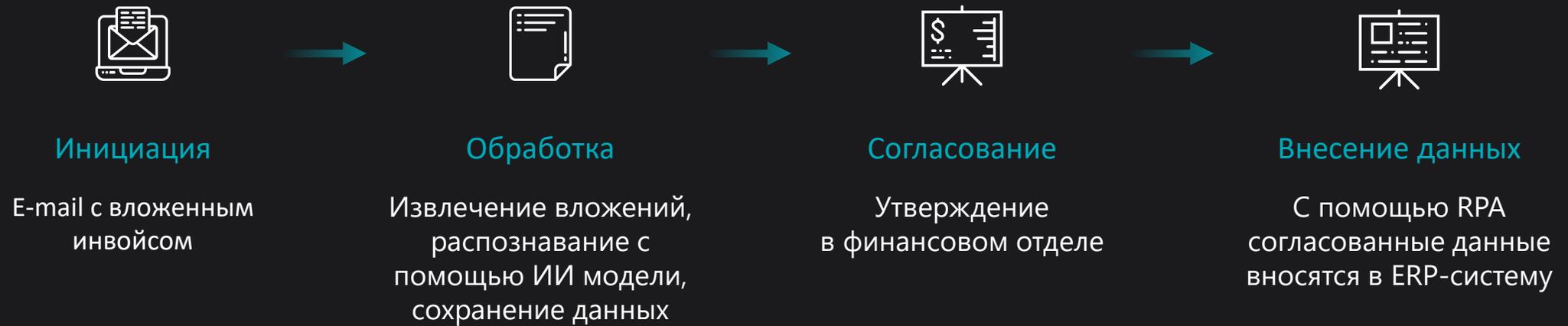
The graphics at right were published by Gartner, Inc. as part of a larger research document and should be evaluated in the context of the entire document. The Gartner document is available upon request from Microsoft. Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in its research publications, and does not advise technology users to select only those vendors with the highest ratings or other designation. Gartner research publications consist of the opinions of Gartner's research organization and should not be construed as statements of fact. Gartner disclaims all warranties, expressed or implied, with respect to this research, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose. GARTNER is a registered trademark and service mark of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and is used herein with permission. All rights reserved.

Figure 1: Magic Quadrant for Robotic Process Automation



Source: Gartner (July 2021)

Пример использования RPA

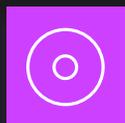


Как работает RPA

Возможности автоматизации работы с приложениями

RPA

1. Наблюдает за работой пользователя в интерфейсах приложений
2. Повторяет записанные шаги в этих интерфейсах



Запись действий



Автоматизация



Выполнение

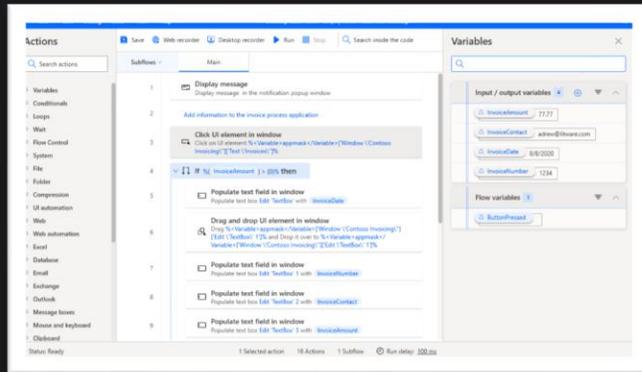
Сценарии использования RPA продуктов

Быстрое устранение узких мест в процессах

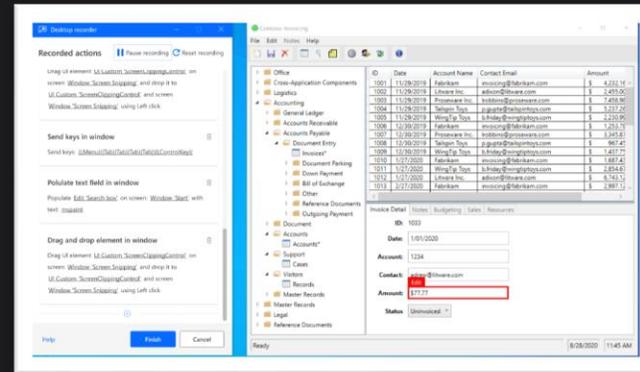
Attended
Human initiated

Unattended
Fully automated

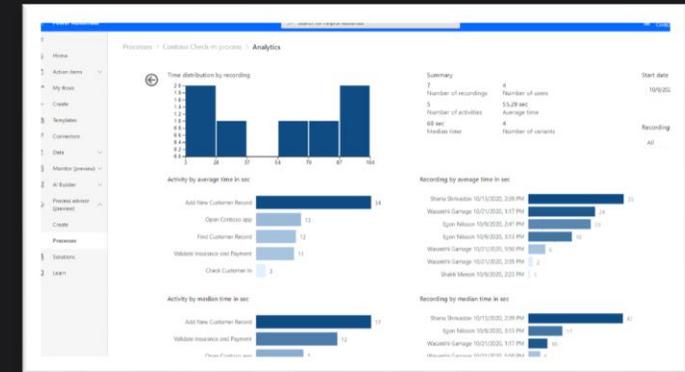
Автоматизация рутины

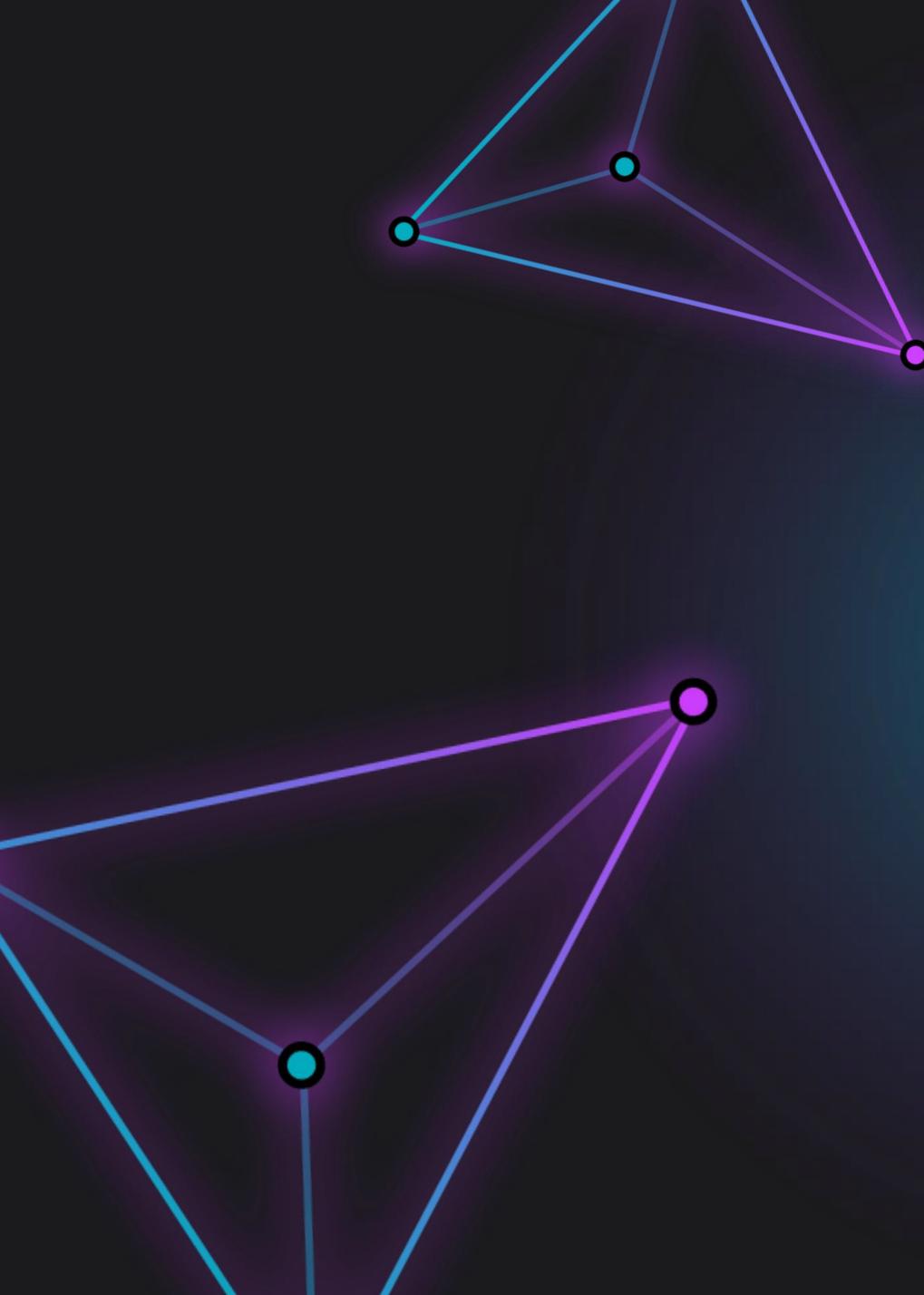


Взаимодействие с системами без API



Process Mining & Insights





Спасибо!



facebook.com/navicongroup
facebook.com/naviconglobal



Moscow



+7-495-995-83-00