

2. Аналітика Deloitte: Глобальні тренди роздрібної торгівлі. URL: <https://allretail.ua/ru/analytics/64235-analitika-deloitte-globalnye-trendy-rozничnoy-torgovli-na-2020-god>.
3. Тренди e-commerce – що очікувати в 2021 році? URL: <https://vc.ru/trade/177886-trendy-e-commerce-chto-ozhidat-v-2021-godu>.

**Рябук К. П.**

*Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)*

**ІНТЕЛЕКТУАЛЬНА АВТОМАТИЗАЦІЯ ЯК ІННОВАЦІЙНИЙ  
ІНСТРУМЕНТ ПЕРЕОСМИСЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ  
В СУЧАСНИХ УМОВАХ ГОСПОДАРЮВАННЯ**

Як відомо, присутність роботів на робочих місцях була передбачена вже багато років тому назад. Тепер, умови глобальної світової кризи, викликані епідеміологічною ситуацією в світі, нарешті змусили інтелектуальну автоматизацію зайняти постійне місце в повсякденних бізнес-операціях багатьох підприємств. Згідно з нещодавнім щорічним глобальним опитуванням керівників Deloitte (однієї з провідних організацій світу в галузі консалтингових та аудиторських послуг), 73% респондентів заявили, що їх організації встали на шлях інтелектуальної автоматизації: це є стрибком на 58% в порівнянні з показником 2019 року. Тобто, можна сказати, що кількість організацій, які впроваджують масштабну інтелектуальну автоматизацію, з 2019 року подвоїлася [1].

Не можна не погодитись, що з наявністю роботів на підприємствах пов'язано багато негативних упереджень та соціальних ярликів. Проте, роботи з впевненістю стали одним з основних напрямків розвитку підприємств багатьох областей. Через це фокус уваги перемістився з того, як люди сприймають інтелектуальну автоматизацію на робочих місцях, на те, як застосувати її з розумом і максимальною вигодою [2].

Безсумнівно, COVID-19 надасть довгостроковий вплив на те, як виконується робота, і це поширюється також на автоматизацію. З огляду на широко

поширену віддалену роботу і конфігурацію, необхідну для захисту робочих місць, підвищення автоматизації серед співробітників майже само собою зрозуміле. Треба зауважити, що більшість респондентів засвідчили, що колеса прогресу вже оберталися в їх компаніях, коли пандемія змусила їх переосмислити те, як виконується робота. З усіх респондентів 78% вже впроваджують роботизовану автоматизацію процесів, а 16% планують зробити це в найближчі три роки [1].

Для того, щоб організації могли успішно інтегрувати інтелектуальну автоматизацію у свій робочий процес, вони повинні спочатку визнати необхідність трансформації. Все повинно починатися з усвідомленого вибору того, чого вони хочуть досягти на основі своїх реальних можливостей. Це рішення потім використовується для формування надійної та реалістичної стратегії інтелектуальної автоматизації. Проте, щорічне опитування показало, що тільки 26% з усіх респондентів Deloitte, які тільки починають випробувати автоматизацію – і 38% тих, хто вже впроваджує і масштабує її протягом деякого часу – мають стратегію інтелектуальної автоматизації в масштабах всього підприємства [1].

Серед бар'єрів та перешкод, відповідно до відповідей респондентів за останні два роки стали: на першому місці – фрагментація процесів, на другому – недостатня готовність ІТ, на третьому – опір змінам, на четвертому – відсутність ясного бачення. Очевидно, лідерам бізнесу належить попрацювати над перетвореннями, які забезпечать безперервну та безперешкодну інтелектуальну автоматизацію [1].

Областю невикористаного потенціалу в процесі впровадження інтелектуальної автоматизації деяких підприємств є хмарні технології. Останнім часом вони отримують все більше визнання як майбутні технології, що забезпечують автоматизацію: майже половина респондентів вже використовують їх для деяких своїх завдань автоматизації, а 13% запускають автоматизацію виключно в хмарній інфраструктурі. Однак, 11% не планують використовувати хмарну інфраструктуру для рішень автоматизації, не зважаючи на її здатність йти в ногу з попитом [1].

Технології – не єдиний фундаментальний елемент трансформації. З введенням інтелектуальної автоматизації керівники повинні оцінити, яка частина їх співробітників зазнає зміни в ролях, завданнях і способах роботи. З опитаних організацій, що займаються впровадженням і масштабуванням, 58% ще не провели цієї оцінки. Такий короткозорий погляд на трансформацію може нівелювати ключову перевагу: об'єднання людей з автоматизацією для формування висококласних робочих груп. В цьому питанні необхідний всеосяжний підхід, тобто такий, який підвищує стійкість і адаптивність, при цьому в центрі уваги мають знаходитися люди [1].

Ті організації, які визнали людський аспект невід'ємним, навчають працівників, роботу яких зачепила автоматизація, і приділяють особливу увагу унікальним людським навичкам: 59% респондентів заявили, що їх організації зосереджені на процесних навичках, таких як активне слухання і критичне мислення. Більше половини респондентів проводять додаткові тренінги для співробітників з розвитку когнітивних здібностей, таких як творчість і рішення проблем [1].

В цілому, опитування Deloitte за 2020 рік показало, що в нових світових умовах господарювання інтелектуальною автоматизацією були досягнуті значні результати. Але потрібно зважати на те, що впровадження автоматизації гарантує успіх тільки при наявності перспективних, орієнтованих на людей стратегій.

**Список використаних джерел:**

1. Deloitte Insights. Automation with intelligence. URL: [https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/us/articles/73699-global-intelligent-automation-survey/DI\\_Automation-with-intelligence.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/us/articles/73699-global-intelligent-automation-survey/DI_Automation-with-intelligence.pdf).
2. Intelligent automation – Article. URL: <https://www.automationanywhere.com/rpa/intelligent-automation>.