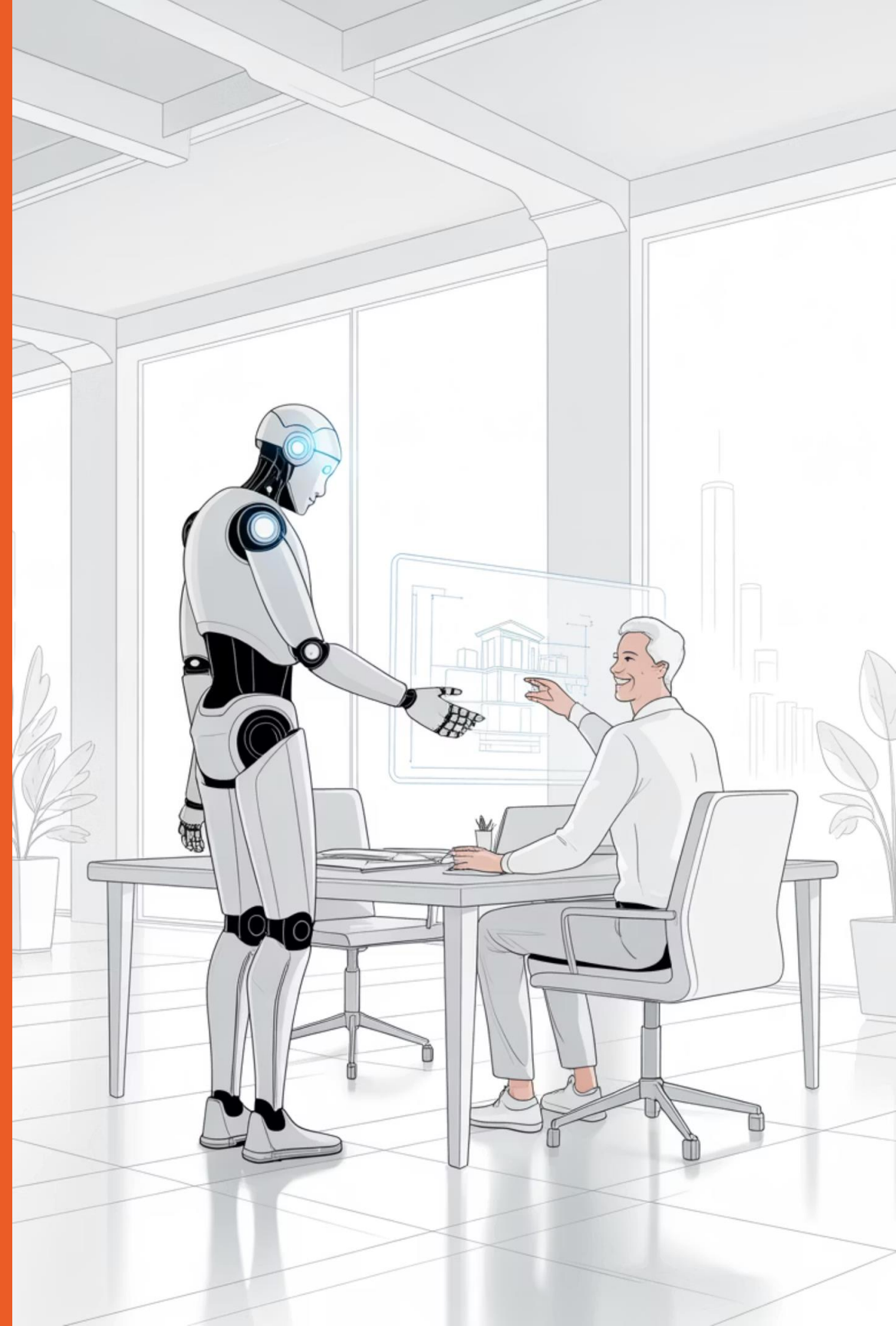




RPA в действии: как создать центр компетенции в компании



О спикере

Анна Мамбетова

Директор Общего центра обслуживания, Линдэйли

- **Более 20 лет опыта** в финансах и управлении: бухгалтерия, финменеджмент, риск-менеджмент.
- **С 2005 года руководитель** многоуровневых команд, опыт создания подразделений «с нуля», реорганизаций и цифровой трансформации.
- **Практик в автоматизации и оптимизации** процессов: десятки проектов по внедрению финансовых систем, управлению рисками и повышению операционной эффективности.
- **Автор и спикер** на профессиональных площадках: выступления о лидерстве и психологической безопасности, процессном управлении и дебиторской задолженности, автоматизации и RPA, финансовом мышлении и личном бренде.



Lindaily в России



700 +
сотрудников

11
сервисных центров

10
офисов

5+ млрд
оборот

35 000 +
клиентов

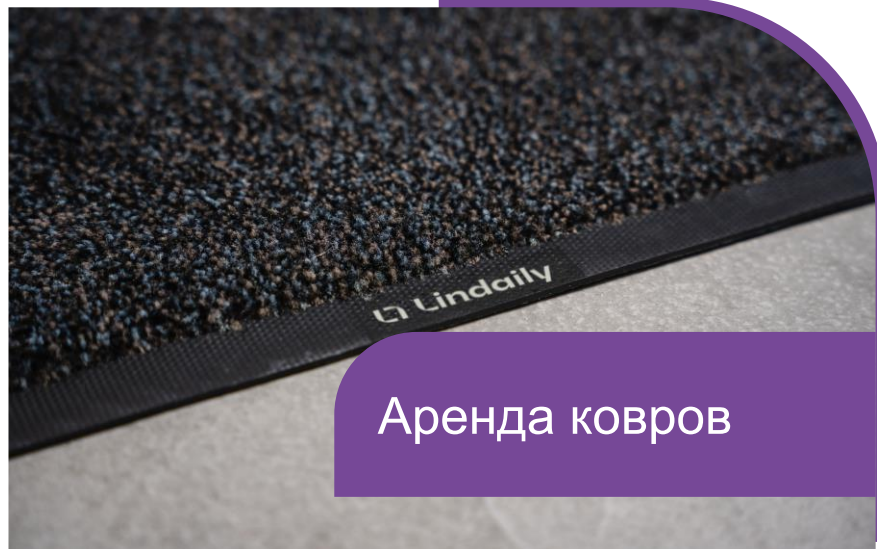
Основана в 1993 г.



Города
присутствия

Калининград, Санкт-Петербург, Нижний Новгород, Москва, Ростов-на-Дону, Воронеж, Краснодар, Волгоград, Липецк, Курск, Белгород, Тула, Екатеринбург, Пермь, Тюмень, Челябинск, Казань, Ижевск, Набережные Челны, Уфа, Самара, Тольятти, Саратов, Новосибирск и другие

Наши сервисы и продукты



Аренда ковров

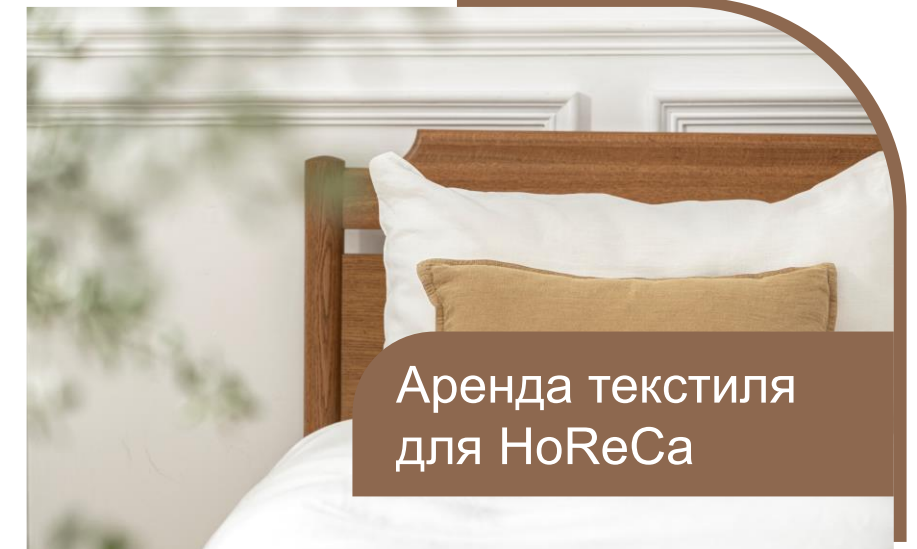
Наш сервис по аренде и обслуживанию вестибюльных ковров помогает не только сократить время и затраты на уборку помещений, но и снижает риск получения травм в результате скольжений и падений



Аренда спецодежды,
Clean Room

Мы предоставляем простой и удобный сервис по аренде спецодежды для персонала

Сертифицированная рабочая одежда соответствует требованиям гигиены и охраны труда для вашей отрасли и является важной деталью в поддержании имиджа заведения



Аренда текстиля
для HoReCa

С помощью нашего гибкого сервиса по аренде текстиля для отелей и ресторанов вы сможете поднять уровень обслуживания клиентов на новый уровень, а широкий выбор изделий в коллекциях позволит создать уникальную атмосферу заведения

История Lindaily

Компания предоставляет услуги аренды и обслуживания текстиля

Мы - одна из ведущих текстильных компаний с опытом работы в отрасли более 170 лет

1848

Карл Август Линдстрем основал красильню в Российской империи на территории Финляндии

1930

Начали предоставляться услуги промышленной прачечной

1993

Открылся первый сервисный центр по спецодежде и ковров в Санкт-Петербурге

2010

Работают восемь региональных сервисных центров по всей России от Новосибирска до Калининграда

2015

Открылся сервисный центр гостиничного и ресторанного текстиля в Санкт-Петербурге

2023

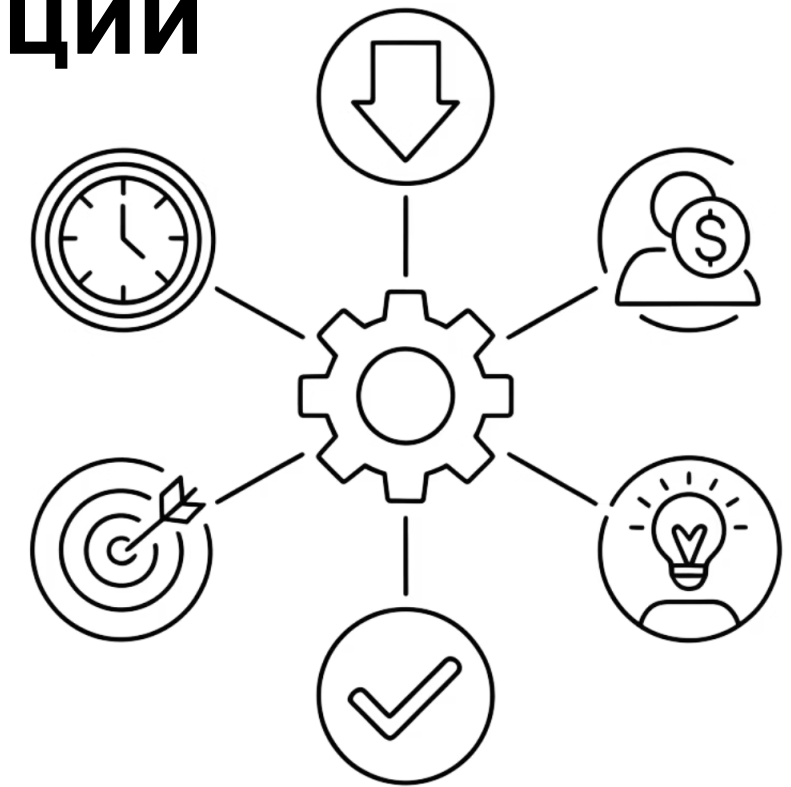
Переименование компании, полная локализация в России

Открылся новый сервисный центр по обслуживанию одежды особо чистых зон стандарта ISO 5 в Санкт-Петербурге

RPA как часть цифровой трансформации

Роботизированная автоматизация процессов — это не просто внедрение роботов ради технологического прогресса. Это стратегический инструмент, который становится катализатором всеобъемлющей цифровой трансформации организации.

Правильно внедренная RPA создает синергетический эффект, когда технологии не просто заменяют человеческий труд, а освобождают интеллектуальные ресурсы для решения более сложных и креативных задач.



Снижение затрат

Автоматизация рутинных операций позволяет сократить операционные расходы на 20-40%

Ускорение процессов

Роботы работают 24/7 без перерывов, увеличивая скорость выполнения задач в 3-5 раз

Устранение ошибок

Исключение человеческого фактора снижает количество ошибок до 99,9%

Освобождение ресурсов

Сотрудники переходят к аналитическим и стратегическим задачам



Центр компетенций: мост между бизнесом и технологиями

Роботизация в ИТ

Когда автоматизация концентрируется только в ИТ-отделе, бизнес-подразделения остаются в стороне. Результат: низкая вовлеченность сотрудников и сопротивление изменениям.

Хаотичная автоматизация

Без централизованного подхода каждое подразделение внедряет RPA по своему усмотрению, что приводит к дублированию усилий и отсутствию синергии.

Центр компетенций RPA (CoE) решает эти проблемы, создавая единую экосистему автоматизации. CoE обеспечивает системный подход к внедрению технологий, координирует усилия всех заинтересованных сторон и гарантирует получение максимального эффекта от инвестиций в автоматизацию.

Практика создания Центра компетенций

Главный принцип

Никакой автоматизации «все подряд» — только процессы с четко определенными целями и измеримыми результатами



Бизнес-эксперты

Представители бухгалтерии, финансов, HR и операционных подразделений знают процессы изнутри и могут определить наиболее подходящие для автоматизации задачи.



IT-специалисты

Техническая экспертиза необходима для оценки технической осуществимости, интеграции с существующими системами и обеспечения информационной безопасности.



Проектный офис

Координация инициатив, управление ресурсами и контроль достижения поставленных целей в установленные сроки.

Такая междисциплинарная команда обеспечивает идеальный баланс между пониманием бизнес-логики и техническими возможностями. Каждое решение принимается с учетом всех аспектов — от операционной эффективности до технической реализуемости.

Ключевые принципы работы Центра компетенций

01

Значимый пилотный проект

Выбираем процессы с высоким потенциалом воздействия на бизнес-результаты. Пилот должен продемонстрировать ощутимую ценность автоматизации.

02

Измерение базовых показателей

До запуска автоматизации фиксируем текущие метрики: время выполнения, количество FTE, частоту ошибок. Без расчетов невозможно оценить эффективность.

03

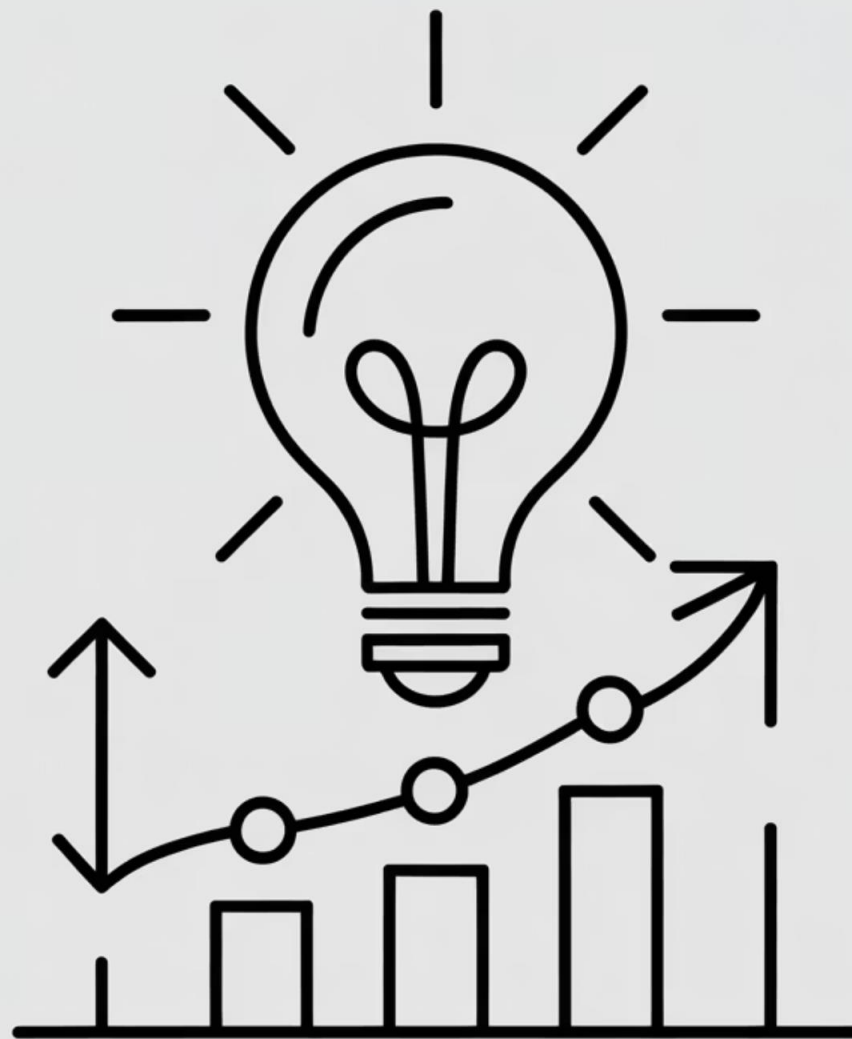
Управление изменениями

Активно вовлекаем сотрудников в процесс трансформации. Роботы позиционируются как интеллектуальные помощники, а не как угроза рабочим местам.

04

Непрерывная обратная связь

Регулярное взаимодействие с бизнес-заказчиками для корректировки курса и оптимизации процессов автоматизации.



CENTER OF
EXCELLENCE

Критические ошибки



Запуск без целей

Автоматизация ради галочки приводит к разочарованию и потере доверия к технологии. Каждый проект должен иметь четкие KPI.



Изоляция в ИТ

Концентрация RPA только в IT-отделе создает барьеры между технологиями и бизнесом, вызывая сопротивление изменениям.



Затягивание после пилота

Успешный пилотный проект теряет свою силу, если не переходит в полномасштабное внедрение. Инерция — враг трансформации.



Игнорирование культуры

Страх сотрудников перед роботизацией может полностью нивелировать технические преимущества. Работа с персоналом критически важна.



Наши достижения и практические кейсы

5

Роботов внедрено

Успешно запущенные и работающие RPA-решения

10

Цель на год

Планируемое количество роботов к концу текущего года

2

Обученных экспертов

Сотрудники, освоившие RPA с нуля и ставшие частью команды



**ROBOTIC PROCESS AUTOMATION
(RPA) SUCCESS STORIES**

Наш опыт показывает, что центр компетенций — это не просто организационная структура, а живая экосистема развития. Мы автоматизировали критически важные процессы, значительно сократив объем ручных операций и ускорив выполнение рутинных задач.

Особенно важно отметить человеческий аспект трансформации: двое наших сотрудников полностью освоили технологии RPA, став полноценными участниками команды автоматизации. Это доказывает, что центр компетенций является инструментом не только технологического, но и профессионального развития персонала.



Масштабирование и стратегическое видение



Воронка идей

Создание системы генерации и оценки новых инициатив автоматизации от всех подразделений компании



Тиражирование практик

Стандартизация и распространение успешных решений на другие процессы и подразделения



Расширение зоны влияния

Постепенное распространение автоматизации на все процессы, где это технически возможно и экономически оправдано

«Роботы трансформируют процессы, центр компетенций трансформирует компанию»

Будущее RPA в нашей организации связано с созданием устойчивой культуры непрерывного совершенствования. Центр компетенций становится стратегическим активом, который не только внедряет технологии, но и формирует новое мышление сотрудников — ориентированное на эффективность, инновации и готовность к изменениям.

Полезный материал для участников

Специальный мини-гид для участников и подписчиков моего канала

«Как превратить страх сотрудников перед автоматизацией в энтузиазм и готовность к изменениям»



Скачать гид в Telegram



В посте вы найдете прямую ссылку на бота «Умный робот», где сможете бесплатно скачать гид

Мой Telegram-канал



Больше материалов, полезных инсайтов и возможность связаться со мной доступны в моем Telegram-канале