

Здравствуйте, меня зовут Суржиков Артём и я руководитель группы роботизации в Санкт-Петербурге, при Информационно-Аналитическом Центре города. Нашей командой разрабатываются программные роботы для помощи органам власти, (а как выяснилось недавно и не только органам власти но и учебным и медицинским учреждениям) в повседневной рутинной работе. Бизнес-процессы с которыми нам приходится сталкиваться, очень часто далеки от идеала, и являются некоторым пережитком былой эпохи, торжества бумаги и примесями цифровизации, наложенные отдельным слоем поверх старой основы. В нашей команде мы пытаемся переосмыслить и сделать бизнес-процессы более human-friendly если так будет удобно (правильно?) сказать, но как правило, их часто нельзя переосмыслить, в этом случае мы реализуем их как есть, но снимаем с людей нагрузку рутинных операций. Ниже мой рассказ и описание, как начиналось, какие комментарии мы получали и чего добились!

Я долго пытался собраться с мыслями чтобы так накидать каких-то слов и историй по поводу роботизации, признаться, я скорее рассказчик чем писака, но что-то я постараюсь написать. А уж как получится там не серчайте.

Роботизация, изначально звучала как очень интересная затея, но с чем её есть и что из неё может получиться никто не знал и мало что понимал, первый собранный на скорую руку набор мнений разнился от "это очень интересно и нам надо попробовать" до "черт, да это какой-то ужас и с этим невозможно работать", а мы взяли и попробовали, и первые потуги дались довольно таки легко, мы сделали быстрый кейс с Комитетом по Финансам Санкт-Петербурга, который следом предложил сделать второй и о чудо, оказалось что без особых напрягов, нам удалось сэкономить время 15 человек. Только вдумайтесь, 15 человек после 4 недельной работы. При том, что первого робота мы писали недели 3, параллельно изучая платформу, а второй оказался на 70% похожим с первым. Тут то мы все и поняли, что ларец то очень интересно открывается и начали интенсивно пилить новых роботов. В итоге, на текущий момент мы имеем экономию 50 человек в день, в одном только Комитете по Финансам.

Время шло, мы добавляли себе новые и новые кейсы, реализуя новых роботов, со временем получилось, что переосмысленный нами подход в сборке информации с Администрацией города, привел не только к оптимизации времени в самом Жилищном комитете, но и дисциплинировал их. Первым отзывом на нашу затею были слова "Не не, Администрации это делать не будут" а как оказалось, на первой неделе, администрации которые могли себе позволить подойти к вопросу отчётности менее ответственно, с введением регламентов и порядка, стали делать это скрупулёзно и регулярно. Это было очередным интересным шагом в развитии роботизации и в понимании роботизации в нашей команде. Из этого тандема с Жилищным Комитетом вырос нас следующий робот, который занимается проверкой ИНН юридических лиц на предмет вхождения таких в разные реестры страны (например ФССП и тд) и оказалось что он произвел фурор где-то в администрации губернатора (так говорят, а мне хотелось бы верить!) так как

разом отсекал огромное кол-во юридических лиц, которые не могут быть допущены к заключению договоров (по причине вхождения в запрещённые реестры).

Время шло, в нашем зоопарке роботов стало заводиться всё больше разных живётных роботов, комитеты начали давать им имена, а порой мы могли слышать и даже удивительно противостояние (приятное и смешное, но всё-таки) так после внедрения робота в одном комитете, соседский комитет, узнав об этом отреагировал фразой "Как?! Они что, нас обскакали? И мы хотим!" стоит ли говорить что после этого мы конечно сделали робота и им, но сама реакция радует и удивляет. Что-ж *c'est la vie*, так видимо должно быть в обществе, где идёт некоторое соревнование между сущностями, ну и что с того что это громкая и кричащая аббревиатура ИОГВ?

В результате одного из визитов в один из комитетов нашего города, мы попали в удивительное место, в Архивный Комитет, это место особенно интересно, так как комитет соседствует рядом с одним из архивов города. После встречи на которой были определены кандидаты на роботизацию, директор этого архива, выхватив нас из толпы унесла в своё гнездо свой архив, нас потрясли коридоры и скрупулезность с которой они относятся к своим "подопечным". Как оказалось даже тут есть место для роботизации и нас попросили помочь с роботизацией процессов по конвертации файлов в разные форматы. Файлов оказалось так много, что сотрудникам архива понадобились бы не дни и даже не месяцы, а около полутора лет, на конвертацию их. Оказалось что уже хорошо приноровившиеся мы, сделав робота в пределах нескольких дней, сэкономили им это время. Всю работу выполнил робот, проработавший честно с остановками на поспать и передохнуть, но чуть больше чем за месяц. Таким образом все файлы были сконвертированы, говорят про это даже передачу сняли или даже фильм. Что ж подумали мы, оказывается мы можем не только про цифры и "бухгалтерию" но ещё и про прекрасное с историей!

В один из дней, когда мы писали своих роботов, и вели агитацию среди уже посаженных на нас новых фанатов, поступил звонок от нашего идейного вдохновителя и евангелиста, который пригласил приехать в один из ИОГВ города, чтобы посмотреть если мы как-то можем помочь в роботизации их процессов. После быстрого визита и знакомства, оказалось (как это обычно бывает!) что надо быстро что-то запилить и показать, так как скоро будут рассказывать об этом губернатору и хорошо бы про это рассказать. Что ж, это вызов, подумали было мы, плюс это новое направление. Мы высадили туда свой десант, который за неделю другую пишет робота заменяющего собой работу нескольких сотрудников. И что самое главное делает это сам, без помощи и довольно таки стабильно (по крайней мере нам так казалось тогда!) мы умудрились выступить механизмом, который мирил между собой огонь и воду, лед и пламень, пустыню и стужу, черное и белое (продолжите сами дальше) мы помирили федеральную ГИС и региональную систему документооборота. Идея зашла на столько, что о ней доложили губернатору, а какое-то управления при нём, даже поддержало такой подход. История

довольно давно уже работает и была переписана на более стабильное решение с тех пор, но не забегаю далеко вперёд, скажу что первым комментарием одного из заказчиков в этом ИОГВ, после показа наших результатов было: “Уау, ну вы знаете я на самом деле не очень то верил в вас вначале потому что эти системы не могут помирить уже 5 лет, а сейчас вижу что это не так, можно мне ещё добавить немного функционала?”

КОНФИДЕНЦИАЛЬНО

В одном из наших последних реализованных роботах мы поняли что своими роботами, мы можем выступать механизмом воздействия на подрядчиков, когда те не хотят или тянут с реализацией какого-то функционала. Так для одного из Комитетов города, был реализован механизм по передаче данных внутри его подведомственных организаций. По умолчанию этот функционал реализован (якобы) в системе которая разрабатывается сейчас, но в реальности его так и не увидели. Реализованный нами робот (за 2 дня) позволил полностью заменить этот функционал в запланированной системе, но как оказалось, подрядчик узнав что похожий функционал реализован сторонними разработчиками (городскими) обещал поставить этот функционал в ближайшие недели. Что ж, давайте посмотрим!

За это время, уже чуть более года, мы научились в нейронные сети и распознавание номеров, научились заменять собою несуществующий функционал в ГИСах, интегрироваться в разные сторонние системы и порой даже заменять собой полноценные решения, которые ещё даже не планируются (хотя говорят что он включен в план!) к реализации. Но везде, во всех случаях есть один паттерн, который прослеживается во всех случаях и со всеми роботами. В начале это неприязнь и непонимание, вопросы “А ваш робот будет стоять рядом с монитором?” довольно часто встречаются. Однако стоит увидеть расцветающие лица людей, которые проясняются сквозь хмурость петербургской погоды, после демонстрации результатов. Стоит вспомнить тут и команду, которая живёт этим проектом так же как и я, которая вместе со мной ходит к этим ИОГВ и меняет их взгляд на даже не будущее, а на настоящее и на то, что делаем мы как команда в ИАЦе, а идеи куда это двинуть дальше у нас уже есть. За последний год, мы высвободили более 150 тыс часов работы сотрудников ИОГВ, и всё это силами 2 аналитиков и меня как руководителя, начали строить сильную команду компетенции для большего результата в этом году и развиваем сферу применения роботов. FIN...