**Automatyzacja a rozwój sektora BPO**

**Szacuje się, że światowy rynek rozwiązań automatyzujących procesy dla sektora finansowego będzie do roku 2020 wart 835 milionów dolarów.**

Według raportu MarketsAndMarkets[[1]](http://archidoc_oex.biuroprasowe.pl/word/?hash=c08b74e3202f0f255ba7f6dfacd26654&id=40812&typ=epr#_edn1), roczny wskaźnik wzrostu (CAGR) rynku technologii automatyzacji dla samego tylko sektora finansowego, osiągnie na przestrzeni 5 lat wartość 75%. Obecnie obserwujemy apogeum wzrostu, które rozpoczęło się w ubiegłym roku i potrwa do 2018 roku. Oznacza to, że firmy z sektora BFSI będą w najbliższym czasie jeszcze intensywniej inwestować

w szkolenia i zakup wyspecjalizowanych usług opartych na technologii automatyzacji.

Sektor finansowy, bazujący na masowych i ustandaryzowanych procesach back-office, jest jednym

z kluczowych beneficjentów technologii Robotic Proces Automation (RPA). Wdrożenie systemu wspierającego te procesy, otwiera dostęp do skalowalnych, responsywnych, zasobów, co jest kluczowe zwłaszcza w cyfrowych kanałach komunikacji z klientem. Według analiz Accenture[[2]](http://archidoc_oex.biuroprasowe.pl/word/?hash=c08b74e3202f0f255ba7f6dfacd26654&id=40812&typ=epr#_edn2), programy pilotażowe prowadzone na rynku brytyjskim w sektorze ubezpieczeń dowodzą, że prawidłowo wdrożona automatyzacja pozwala zredukować czas procesowania spraw o 40-80%, przy jednoczesnym zwiększeniu jakości i zmniejszeniu ryzyka operacyjnego.

Jednocześnie pracownicy, zwolnieni z obowiązku wykonywania powtarzalnych czynności, mogą zostać zaangażowani w bezpośrednią obsługę klienta i rozpatrywanie bardziej skomplikowanych przypadków, wymagających wielopoziomowych interpretacji danych. Sprzyja to generowaniu szybkich wzrostów przedsiębiorstwa.

Klienci są otwarci na nowoczesne rozwiązania. Mimo że nadal chętnie korzystają z lokalnych punktów obsługi, szybko przyzwyczajają się do narzędzi takich jak self-service czy czatboty. Accenture wskazuje, że ponad 68% badanych Brytyjczyków jest gotowych oprzeć istotne decyzje finansowe, takie jak lokata inwestycji czy otwarcie rachunku bankowego, na rekomendacjach otrzymywanych dzięki technologii RPA.

Trend automatyzacji napędza rozwój nowoczesnych usług dla biznesu. Z najnowszego raportu firmy doradczej Cushman&Wakefield wynika, że sektor BPO będzie w ciągu najbliższych 6 lat rósł

na świecie o średnio 6% w skali roku[[3]](http://archidoc_oex.biuroprasowe.pl/word/?hash=c08b74e3202f0f255ba7f6dfacd26654&id=40812&typ=epr#_edn3).

- *Rozwiązania RPA nie są już dłużej luksusem czy mile widzianą innowacją pionierów branży. Technologie automatyzacji procesów stały się obowiązkowym narzędziem utrzymania się na rynku. Bez nich nie sposób sprostać oczekiwaniom klientów i dotrzymać kroku konkurencji. Obserwujemy, że kolejne podmioty dostrzegają kluczową rolę partnerów biznesowych w procesie adaptacji do cyfrowych realiów rynku. Zewnętrzni dostawcy wyspecjalizowanych usług dysponują rozległą, a przede wszystkim przetestowaną w praktyce wiedzą z zakresu usprawnienia i automatyzacji procesów. Oferują też kompleksową pomoc w implementacji i aktualizacji technologii, korzystając z szerokiej perspektywy rynkowej, której nabywa się w trakcie obsługi wielu zróżnicowanych podmiotów*. *Efekt skali, ominięcie etapu kosztownych i ryzykownych testów własnego oprogramowania oraz zabezpieczania danych powoduje też, że tego typu partnerstwa po prostu się opłacają.* – komentuje Konrad Rochalski, prezes spółki ArchiDoc.

Warto zauważyć, że rozwój technologii automatyzacji nie skutkuje redukcją zatrudnienia w sektorze BPO. Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych ABSL przewiduje, że liczba miejsc pracy w centrach usług dla biznesu w Polsce ma wzrosnąć w kolejnych trzech latach do około do 300 000. Pośród dojrzałych rynków, w rankingu Cushman&Wakefield Polska plasuje się na 7 miejscu najatrakcyjniejszych inwestycyjnie lokalizacji, po takich krajach jak Rumunia, Filipiny, Węgry, Brazylia, Maroko i Czechy.

[[1]](http://archidoc_oex.biuroprasowe.pl/word/?hash=c08b74e3202f0f255ba7f6dfacd26654&id=40812&typ=epr#_ednref1) MarketsAndMarkets, grudzień 2016, za: *Robotic Process Automation*, Softmotive, 2016.

[[1]](http://archidoc_oex.biuroprasowe.pl/word/?hash=c08b74e3202f0f255ba7f6dfacd26654&id=40812&typ=epr#_ednref2) *Where in the World? Business Process Outsourcing and Shared Service Location Index 2016*, Cushman&Wakefield, listopad 2016.

[[3]](http://archidoc_oex.biuroprasowe.pl/word/?hash=c08b74e3202f0f255ba7f6dfacd26654&id=40812&typ=epr#_ednref3) *Robotics in insurance: A holistic approach to automation*, Accenture, 2016.