

Robotyzacja procesów biznesowych

Robotic Process Automation (RPA) dynamicznie wkroczył do przemysłu, a teraz coraz częściej pojawia się w biurze, aby wspierać obsługę administracyjną. Praca człowieka, wykonującego zadania na jednym lub kilku systemach informatycznych, jest zastępowana przez odpowiednio przygotowany zewnętrzny program komputerowy. Robot odwzorowuje pracę człowieka i realizuje działania samodzielnie, podobnie jak człowiek – operuje danymi, komunikuje się z innymi systemami, a po zakończeniu zadania raportuje jego wykonanie.



Podejście bazujące na RPA ma wiele zalet

- Proces implementacji narzędzi RPA jest **krótszy, prostszy i znacznie tańszy** w porównaniu z projektami, które aby uzyskać wdrożenie tej samej funkcjonalności, wymagają zmian w głównych systemach biznesowych firmy.
- Narzędzia RPA można stosować tam, gdzie nie ma możliwości **zmian funkcjonalności systemów biznesowych**.
- **Powtarzalne, rutynowe zadania wykonywane ręcznie** przez pracowników, mogą zostać zastąpione przez tańszą i bezbłędną pracę robota.
- Można **szybko wdrażać nowe koncepcje biznesowe**, poprawiające zadowolenie klientów np. z czasu oczekiwania na obsługę, w sytuacji, gdy manualna obsługa Klienta na drugiej linii zajęłaby zbyt wiele czasu w porównaniu z tą wykonywaną przez robota, przez system WWW.

Żeby osiągnąć pierwsze korzyści z RPA, wystarczy zastosować to rozwiązanie do kilku wybranych, najbardziej pracochłonnych lub podatnych na błędy procesów. Kolejne kroki polegają na rozwijaniu wdrożonych już robotów lub budowie nowych robotów w firmie.






W jakich funkcjach korporacyjnych najczęściej stosuje się robotyzację?

RPA może mieć zastosowanie w każdej branży i praktycznie w każdym procesie. Roboty są w stanie szybko połączyć ze sobą dowolne narzędzie (aplikację, system, środowisko pracy itd.) łącznie z rozwiązaniami starszej generacji, które nie oferują wymiany danych.

» Przykładowe funkcje



» Przykładowe działania

- 
Wprowadzanie danych do systemu na podstawie danych wprowadzonych przez klienta w formularzu WWW.
- 
Informowanie wybranych klientów o ważnym zdarzeniu (na bazie listy klientów generowanych w raporcie) z prośbą o decyzję, a następnie wprowadzanie decyzji klienta do systemu.
- 
Przyspieszenie wprowadzania zamówień do systemów. Dane do zamówienia są generowane w oparciu o uproszczone formularze dla handlowców, a robot zastępuje część pracy wsparcia sprzedaży.
- 
Analiza i reakcja na reklamacje klientów. Odpowiednie kierowanie reklamacji do wyjaśnienia do odpowiednich działów w firmie i zarządzanie odpowiedzią.
- 
Przenoszenie danych z plików do systemów lub z systemów do plików.

Gdzie warto wdrożyć RPA?

Idealny kandydat do automatyzacji to taki, którego procesy:

- są oparte na regułach i wystandaryzowane;
- wymagają dostępu do wielu systemów;
- są podatne na błędy ludzkie;
- wymagają wielokrotnego ręcznego powielania i przesyłania danych;
- wymagają ograniczonej obsługi wyjątków;
- wykonywane są często, w dużych ilościach, lub charakteryzują się znaczącymi wzrostami w pewnym okresie.

RPA może być zastosowane do bardzo różnych działań, które posiadają wymienione powyżej cechy, w tym obsługi back-office i operacji informatycznych. Jednak kluczowe jest prawidłowe zaprojektowanie, wdrożenie oraz utrzymywanie robota, który **nie dostosuje się do zmian samodzielnie**.

Jakie są korzyści z wdrożenia RPA?

Zwiększenie wydajności, redukcja kosztów oraz krótki okres zwrotu inwestycji

- Roboty mogą pracować produktywnie nawet **24/7**, wykonując zadania szybciej niż ludzie oraz biegle poruszając się wśród danych, które są przechowywane w różnych miejscach i systemach. Poprawia to zdecydowanie **szybkość dostępu do informacji**, a co za tym idzie usprawnia procesy decyzyjne.
- Koszty dobrego wdrożenia RPA zwykle zwracają się w czasie **krótszym niż rok** (średnio 3–6 miesięcy). Należy jednak pamiętać, że czas ten może się różnić w zależności od projektu, procesu i środowiska procesu. Implementacja robota jest dość **szybka**, ponieważ programowanie i konfigurowanie RPA dla poszczególnych procesów może zostać wykonane w ciągu kilku tygodni, **bez wpływu na istniejącą infrastrukturę IT**.

Integracja danych z różnych systemów

RPA umożliwia kompleksową automatyzację procesów, **bez konieczności ponoszenia kosztów technicznych budowy interfejsów pomiędzy aplikacjami**. RPA pracuje na poziomie interfejsu użytkownika (GUI), istniejących systemów i oprogramowania enterprise takiego jak: CRM, ERP itp., dzięki czemu nie ma potrzeby angażowania działu IT lub inwestowania w bardziej skomplikowane rozwiązania.



Skalowalność

Dzięki wdrożeniu RPA organizacje stają się bardziej elastyczne w zakresie obciążenia pracą i ilości obsługiwanych zdarzeń. Osiągnięta w ten sposób skalowalność umożliwia dostosowanie się do nieustannie zmieniającego się otoczenia. Pozwala również reagować na okresowy, jak i długoterminowy wzrost pracy, bez konieczności uruchamiania dodatkowych rekrutacji.



Proaktywne zarządzanie ryzykiem

Dzięki wykorzystaniu robotów łatwiej zapobiegać błędom ludzkim – dobrze zaprojektowany robot nie robi błędów. **Dane zachowują spójność**, a jakość ich przetwarzania można kontrolować za pomocą zautomatyzowanych punktów kontrolnych. Jest to szczególnie istotne w branżach regulowanych, gdzie są wysokie wymagania zgodności lub konieczność tworzenia dokumentacji dla audytora.



Zwiększenie satysfakcji klientów i pracowników

Lepsza jakość realizowanych zadań, standaryzacja i niższy średni czas odpowiedzi, zdecydowanie **poprawiają zadowolenie klientów** z usług firmy.

Motywację pracowników zwiększa fakt, iż **roboty przejmują czasochłonne, rutynowe, powtarzalne czynności**, których wykonywanie jest mało satysfakcjonujące – dzięki temu uwalniane są moce do skoncentrowania się na bardziej wartościowych działaniach.

RPA z Soflab Technology

» Know-how na bazie wieloletniego doświadczenia w automatyzacji

W Soflab Technology zajmowaliśmy się automatyzacją na długo przed tym, zanim zaczęła być powszechnie wdrażana w celu poprawy procesów biznesowych. Wyróśliśmy z testów oprogramowania i działając na tym polu od 2008 roku, staliśmy się liderem na rynku zapewnienia jakości IT. Automatyzacja była i jest dla nas jednym z podstawowych sposobów wykorzystywanych w przeprowadzeniu czasochłonnych i pracochłonnych testów oprogramowania. Z sukcesem wdrożyliśmy technologię RPA w naszej firmie – w obsłudze kadrowo-płacowej, księgowości i zarządzaniu dokumentacją.

Dzięki tym doświadczeniom zbudowaliśmy zespół ekspertów, który z powodzeniem podejmuje się automatyzacji procesów biznesowych.

» Dobór odpowiednich technologii i narzędzi

- W robotyzacji i automatyzacji wykorzystujemy najbardziej rozpoznawalne i wiodące technologie.
- Uzupełniamy je przez rozwiązania wykorzystywane w automatyzacji testów oraz własne narzędzia, a w szczególnych sytuacjach przez programy napisane pod klucz.
- Jesteśmy w stanie dobrać odpowiednie narzędzia do specyficznych potrzeb naszych Klientów, biorąc pod uwagę zarówno wyzwania techniczne, jak też biznesowe.



Co możemy zrobić dla Ciebie?

Nasza oferta obejmuje także **Soflab RMS (Robot Management System)**. Produkt ten, to nie tylko narzędzie, lecz metodyka wdrażania rozwiązań klasy RPA u naszych Klientów. Soflab RMS umożliwia zunifikowane zarządzanie i monitorowanie automatów oraz robotów niezależnie od zastosowanych technologii.

Zajmujemy się wszystkimi obszarami związanymi z przygotowaniem koncepcji, budową, wdrożeniem i utrzymaniem robotów.

Dzięki współpracy z naszym partnerem **Nova Praxis**, który specjalizuje się w analizie i opomiarowaniu procesów, pomożemy Ci skoncentrować działania firmy w zakresie RPA na obszarach, które będą miały najkorzystniejszy wpływ na biznes.



Zakres usług



Analiza i mapowanie procesów biznesowych



Pomiar procesów biznesowych i identyfikacja problemów



Optymalizacja procesów biznesowych



Strategia zastosowania robotyzacji procesów



Analiza korzyści z zastosowania robotów



Przygotowanie procesów do robotyzacji



Budowa, wdrożenie i utrzymanie robotów



Szkolenia



Usługi wsparcia procesu zarządzania zmianą w organizacji



Usługi wsparcia wewnętrznych zespołów ds. robotyzacji



Zapytaj o specjalną ofertę dla Ciebie lub
umów się na spotkanie z naszym ekspertem:

oferta.rpa@soflab.pl

