

# Roboty w Twojej organizacji

## 10 NAJLEPSZYCH PRAKTYK

Przedstawiamy 10 najistotniejszych praktyk programu transformacji cyfrowej organizacji przy użyciu Robotic Process Automation (RPA).

RPA umożliwia efektywne przyspieszanie przepływów pracy, co przekłada się na większe zyski, szybsze reagowanie na zachodzące zmiany oraz ułatwia zachowanie ciągłości biznesowej w sytuacjach kryzysowych.

Roboty programowe stały się dziś nieodłącznym elementem kompleksowych projektów cyfrowej transformacji biznesu.



## 1 ZDEFINIUJ STRATEGIĘ

Utworzenie dokumentu opisującego strategię wdrażania rozwiązań inteligentnej automatyzacji, która zdefiniuje wysokopoziomowe cele programu automatyzacji, jego misję, wizję, a na ich podstawie strategię. Przygotowanie dokumentu ze strategią pozwoli organizacji uniknąć sytuacji, w której równolegle prowadzonych jest kilka projektów związanych z transformacją cyfrową, które są od siebie oderwane organizacyjnie i technologicznie.

## 2 MYŚL HOLISTYCZNIE

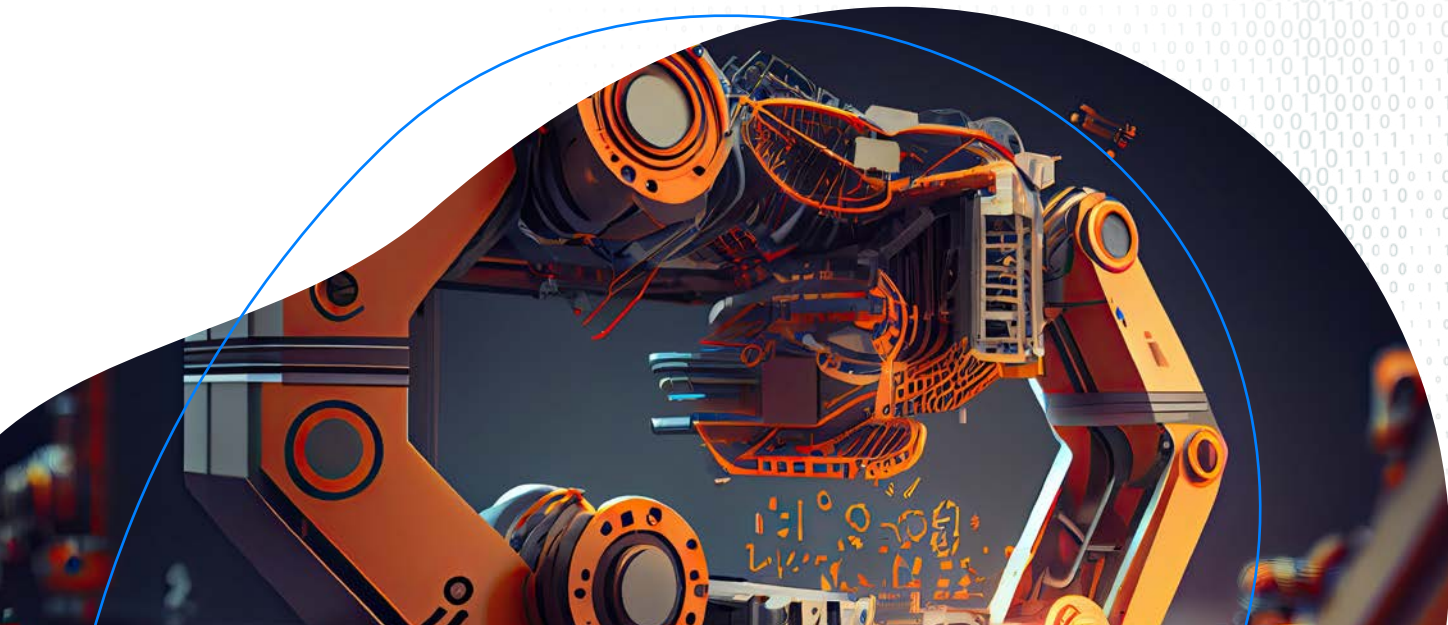
Traktowanie automatyzacji jako szeroki proces transformacji organizacji – nie jako pojedynczy projekt IT, który ma zdefiniowany początek i koniec. Ciągłość polega na stałym ulepszaniu stanu faktycznego - monitorowaniu i optymalizowaniu istniejących procesów, szukaniu kolejnych obszarów do automatyzacji oraz rozwijaniu kompetencji związanych z automatyzacją i AI u pracowników. Najskuteczniejsze jest podejście holistyczne polegające na automatyzacji procesów z danego obszaru w organizacji (dział, departament, usługa) – uzyskane efekty pozwolą na efektywną transformację na szeroką skalę. Wybranie pojedynczych, przypadkowych procesów z różnych, niepowiązanych ze sobą obszarów może wiązać się z taktycznymi zyskami niepozwalającymi osiągnąć zysków na poziomie strategicznym.

## 3 UDOKUMENTUJ PROCESY BIZNESOWE

Definiowanie i utrzymywanie pełnej dokumentacji dotyczącej procesu biznesowego pomoże zrozumieć i poznać, jakie dokładnie wykonywane są procesy w organizacji, zidentyfikować potencjalnych kandydatów do automatyzacji, ocenić ich potencjał oraz policzyć zyski z automatyzacji.

## 4 ZAPROŚ IT DO WSPÓŁPRACY

Udział IT od samego początku. Roboty programowe to oprogramowanie, które wymaga dostarczenia, skonfigurowania i utrzymywania infrastruktury. Zapewnienie potrzebnej infrastruktury oraz upewnienie się, że przygotowane automatyzacje są zgodne z politykami bezpieczeństwa zdefiniowanymi w organizacji, wymaga współpracy z działem IT i działem bezpieczeństwa. Co więcej, poznanie planów rozwoju istniejących aplikacji podczas wyboru procesów do automatyzacji pozwoli upewnić się, że nie będą automatyzowane procesy działające na aplikacjach, które w niedalekiej przyszłości ulegną zmianie.





## 5 UPEWNIJ SIĘ, ŻE AUTOMATYZACJA MA SPONSORA

Stałe wsparcie i zainteresowanie kierownictwa jest kluczem do sukcesu. Sam początek programu, czyli automatyzacja pojedynczego procesu może nie wymagać dużego wsparcia menedżerów wysokiego szczebla, ale przy automatyzacji na szeroką skalę jest to aspekt niezbędny. Wsparcie strategiczne i finansowe, przekazywanie wizji i odpowiednia komunikacja z pracownikami, decyzyjność na poziomie organizacji oraz decyzyjność wspierająca zmianę w organizacji na szeroką skalę są obszarami, które mogą być zaadresowane najefektywniej właśnie przez osoby wysoko w strukturze organizacyjnej. Bez tego trudno będzie wyskalować program automatyzacji i projekt może utknąć po napotkaniu pierwszych trudności operacyjnych.

## 6 PROMUJ PROGRAM W SWOJEJ ORGANIZACJI

Zdefiniowanie planu komunikacji wewnętrznej dostarczającego informacje o prowadzonym programie automatyzacji, jego korzyściach, poinformowanie, dlaczego podjęte zostały określone inicjatywy. Dodatkowo w takim planie można przekazywać podstawową wiedzę o RPA, AI i automatyzacji. Celem planu poza edukacją jest także rozwianie obaw ludzi, że automatyzacja prowadzi do zwolnień. Dobry plan komunikacji pozwoli rozwiązać obawy pracowników i sprawi, że pracownicy będą wspierać inicjatywy związane z prowadzonymi projektami.

## 7 WYBIERZ ODPOWIEDNIA TECHNOLOGIĘ

Wybór narzędzia, które jest rozpoznawalne i cenione na rynku. Wybór odpowiedniego rozwiązania zapewni skalowalność i umożliwi centralny nadzór lub centralne raportowanie). Wybranie popularnej technologii ułatwi znalezienie specjalistów o odpowiednich kompetencjach. W kontekście coraz częstszych incydentów związanych z bezpieczeństwem danych, ważne jest, aby technologia RPA oferowała wysoki poziom bezpieczeństwa. Wybór odpowiedniej platformy RPA pozwala zminimalizować ryzyko naruszenia danych i zapewnić ochronę informacji poufnych. Dobry dostawca technologii RPA zapewnia wsparcie techniczne oraz szkolenia dla użytkowników. Wybór renomowanego dostawcy może przyczynić się do łatwiejszego wdrożenia i skutecznego wykorzystania RPA w organizacji.

## 8 WESPRZYJ SIĘ PARTNEREM

Wybór sprawdzonego i doświadczonego partnera może okazać się najlepszą inwestycją, która pomoże zapobiec zmarnowaniu potencjału oraz ugaszeniu zapału w przypadku napotkania pierwszych wyzwań. Doświadczeni partnerzy cechują się ekspertyzą zdobytą na dotychczasowych wdrożeniach. Posiadają skalowalne zasoby oraz umiejętności. Pomogą celnie zdefiniować potrzeby biznesowe i dzięki temu skutecznie zaplanować cały program. Partner oferujący wsparcie techniczne może być kluczowy w zapewnieniu, że wdrożenie RPA przebiegnie bez zakłóceń. Dostępność do pomocy technicznej i szybka reakcja na ewentualne problemy mogą znacząco zwiększyć sukces projektu.

9

## WYBIERZ ŚWIADOMIE PIERWSZE PROCESY

Przed rozpoczęciem pierwszego projektu warto przygotować jego uzasadnienie biznesowe i sprawdzić jakie korzyści może przynieść automatyzacja. Aby to zrobić można przeprowadzić warsztaty wykrywające potencjał do automatyzacji i zebrać w sposób ustrukturyzowany listę kandydatów do automatyzacji. Najlepiej szukać procesów, które są powtarzalne, czasochłonne i przetwarzają duży wolumen danych. Następnie warto oszacować, ile czasu i przez ile osób wykonywane są te procesy. Do uzasadnienia biznesowego dobrze wybrać kilka procesów, tak aby zwrot z inwestycji był jak najwyższy. Warto także pamiętać, że korzyści wynikające z automatyzacji procesów biznesowych mogą być również niematerialne np. większe zadowolenie pracowników, ponieważ nie muszą wykonywać nużących i powtarzalnych zadań, co może prowadzić do obniżenia rotacji; szybsze realizowanie usług dla naszych klientów, lub większą ilość czasu na relacje z klientem.

10

## ROZPOCZNIJ OD POC'A

Nie rób zbyt dużego skoku na początku. Rozpocznij od niewielkiego projektu pilotażowego, aby przetestować technologię i ustalić procesy wewnętrzne w organizacji, zdobyć doświadczenie i uzyskać wsparcie wewnętrzne od kluczowych interesariuszy. Dzięki sukcesowi POC'a będziesz w stanie uzasadnić sensowność automatyzacji na szeroką skalę i zminimalizujesz koszty w przypadku napotkaniu pierwszych wyzwań. Zdobyte doświadczenie pomoże zrozumieć, co musi się wydarzyć, aby skutecznie prowadzić program cyfrowej transformacji w danej organizacji. Następnym krokiem, po sukcesie POC'a, może być rozpoczęcie programu na większą skalę...

### PODSUMOWUJĄC:

- Strategia, struktura i plan – dobry plan jest kluczowy dla skutecznego i efektywnego wdrażania RPA w organizacji, umożliwiając osiągnięcie zamierzonych korzyści i minimalizując ryzyko niepowodzenia projektu. Jasne określenie celu, określenie kluczowych osób w projekcie, zaplanowanie komunikacji pomogą w skuteczniejszym rozpoczęciu programu transformacji organizacji.
- Skalowalność – wybranie odpowiednich procesów, właściwe przeprojektowanie ich na potrzebę automatyzacji oraz odpowiednie podejście do zarządzania zmianą zapewni zdolność do skalowania operacji. Przestrzeganie dobrych praktyk podczas wdrażania programu RPA pozwala na elastyczne dostosowanie się do zmieniających się potrzeb i warunków biznesowych.
- Edukacja i akceptacja pracowników - wdrożenie RPA może spotkać się z oporem ze strony pracowników, którzy obawiają się utraty pracy lub zmian w ich obowiązkach. Przestrzeganie dobrych praktyk, takich jak odpowiednie szkolenie i komunikacja z pracownikami, może pomóc w zminimalizowaniu skutków ubocznych transformacji

**Tomasz Tybor**, Dyrektor ds. Inteligentnej Automatyzacji w Betacom S.A., [E ttybor@betacom.com.pl](mailto:ttybor@betacom.com.pl)