



Marcin Maruta



<https://www.dfe.org.pl>

Tytuł : „Roboty wspierają obsługę klientów kancelarii”

Krótki opis " Zastosowanie nowych technologii informatycznych w celu usprawnienia i automatyzacji procesów bilingowych w kancelarii prawnej."

Nazwa firmy

Maruta Wachta sp. j.

Branża

Prawna

Rok założenia firmy

1994

Lokalizacja

Warszawa

Główne produkty / Usługi

Projekty i kontrakty IT
Zarządzanie licencjami
Cloud computing
Spory sądowe z zakresu technologii
Zamówienia publiczne

RODO, ochrona danych osobowych i
bezpieczeństwo danych
Fuzje i przejęcia (M&A)
Prawo autorskie i własność intelektualna

Strona www

<https://maruta.pl>

Osoba Reprezentująca

Marcin Maruta
Wspólnik

Ogólny opis firmy

Kancelaria prawna która od ponad 20 lat wspiera klientów w rozwiązaniu i ochronieniu od problemów w obszarach prawa związanych z nowymi technologiami i zamówieniami publicznymi. Pomaga przy zawieraniu kontraktów i rozwiązywaniu sporów dotyczących systemów informatycznych także w modelach chmurowych, w projektach z zakresu danych osobowych i prawa własności intelektualnej. Dysponuje jednym z największych w Polsce zespołów prawników ściśle wyspecjalizowanych w sektorze technologii i zamówień publicznych, pracujących ze sobą od wielu lat.

Wyzwanie

W kancelarii jednym z procesów jest proces bilingowy, tj. rozliczenie prac wykonanych na rzecz klientów oraz powiązana z tym analityka. Kancelaria chciała odciążyć wysoko wykwalifikowanych pracowników kancelarii od żmudnych i monotonna prac związanych z weryfikacją i raportowaniem wykonanych prac na rzecz klientów. W związku z obsługą dużej ilości różnorodnych klientów ilość zestawień jakie należało przygotować i raportów które były oczekiwane przez klientów (zestawień) rosła. Z biegiem czasu znaczna część czasu pracy była marnowana na przygotowanie różnorodnych zestawień oraz raportów w różnych formach w celu rozliczenia się z klientami. Poza czasem poświęcanym przez samych pracowników raporty musiały być dodatkowo analizowane i korygowane przez zarządzającego kancelarią wspólnika. Cały proces zajmował wiele godzin każdego miesiąca, a i tak pojawiały się błędy, braki w danych i niespójne informacje." Robotyzację zainicjowano dzięki uczestnictwu szefostwa kancelarii w Digital Finance Excellence, programie Klubu Dyrektorów Finansowych „Dialog”

Opis procesu dostarczania rozwiązania

W pierwszym kroku zbudowano model procesu Data to Report tj. od zbierania danych z różnych systemów poprzez ich uporządkowanie, korektę aż do zaraportowania wykonanych prac do klienta według określonego klucza oraz standardu. Na bazie modelu zbudowano przy wsparciu doradcy zewnętrznego pierwszego robota, który ma za zadanie weryfikację i zbieranie danych o wykonanych pracach przez pracowników z różnych systemów, w tym weryfikację błędnych lub brakujących wpisów, następnie pobranie i uporządkowanie danych potrzebnych do przygotowania raportu. W kolejnym kroku robot przygotowuje raport analityczny dla zarządu który pozwala na podjęcie decyzji odnośnie rozliczeń z klientami. Kolejnym krokiem jest ewentualna korekta danych w różnych systemach przez robota, oraz przygotowanie i rozesłanie automatycznie raportów do klientów.

Rozwiązanie

Kancelaria od wielu lat związana jest z rynkiem IT. Zarządzający kancelarią jak i pracownicy mają styczność z nowymi technologiami i śledzą zmiany na rynku. W potrzeby kancelarii, która działa w dynamicznym zmieniającym się środowisku informatycznym i współpracuje z wieloma różnymi klientami na wielu systemach i aplikacjach oraz potrzebuje zbierać z nich dane, porządkować je i raportować w różnych wariantach oraz sposób idealnie wpisała się technologia i rozwiązanie Robotic Process Automation UiPath

Efekty

W efekcie wdrożenia nowego zrobotyzowanego procesu bilingowego wyeliminowano szereg uciążliwych, nieproduktywnych czynności, zarówno po stronie prawników, jak i kadry zarządzającej. Poza ekonomicznym efektem uzyskano znaczny przyrost satysfakcji pracowników gdyż odciążono ich od żmudnych prac poniżej ich kwalifikacji. „Zauważyliśmy także ciekawą okoliczność, że raporty przesyłane przez roboty są lepiej odbierane niż od te same raporty od przełożonych i szybciej uzupełniane są ważne informacje. Z punktu widzenia analityki ważne jest, że osoba zarządzająca nie musi się zastanawiać gdzie ma coś zapisane, co i kiedy oraz dla kogo robić i jak długo oraz gdzie, ani gdzie to zarejestrować – wszystko jest zbierane w jednym miejscu przez robota. „Nie mniej istotną korzyścią okazało się nie jako „przy okazji” stworzenie systemu zarządzania danymi podstawowymi, który obecnie pozwala na wielowymiarowe analizy działalności kancelarii oraz umożliwia zarządzającym podejmowanie strategicznych decyzji o dalszym rozwoju firmy. Jak mówi Marcin Maruta Wspólnik kancelarii „Robot dla kancelarii jest cenną innowacją, oszczędza czas i ogranicza błędy ludzkie, dla ludzi jest pomocny, odciążając ich od pracy która nie jest merytoryczna ”.