



Joanna Brzozowska



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

Tytuł : „Robot przyspiesza prawidłowe i płynne rozrachunki z klientami”

Krótki opis " Zastosowanie RPA (robot programowy) do rozliczeń z klientami, zmniejszające zapotrzebowanie na manualną pracę w dziale finansowym oraz zwiększające bezpieczeństwo finansowe firmy. Realizacja PoC."

Branża

Spożywcza

Lokalizacja

Warszawa, Polska

Główne produkty / Usługi

Jeden z globalnych liderów w produkcji i dystrybucji win i napojów spirytusowych.

Inicjator PoC

Joanna Brzozowska, Chief Accountant

Realizacja PoC

Joanna Brzozowska, Chief Accountant
Bartosz Radziszewski, ekspert Digital Finance Excellence www.dfe.org.pl
Zespół Automa Services www.automaservices.pl

Technologia w PoC:

UiPath www.uipath.com
Oracle www.oracle.com

Wyzwanie

Rozwój biznesu i zwiększające się wymogi legislacyjne w obszarze finansów firm powodują bardzo znaczący wzrost pracochłonności zadań realizowanych przez działy finansowe. Dotyczy to zarówno samej Spółki- Lidera w produkcji i dystrybucji win i napojów spirytusowych jak i jej kontrahentów. Pracownicy muszą nadążyć z coraz większą ilością obowiązków, osoby często zajmują się wieloma zadaniami jednocześnie. Wzrasta ryzyko błędów ludzkich. Ta sytuacja jest przyczyną ograniczeń procesu rozliczeń z klientami.

Opis procesu dostarczania rozwiązania

W Klubie Dyrektorów Finansowych „Dialog”, którego uczestnikiem jest Joanna Brzozowska, jest realizowany Digital Finance Excellence, program edukacyjno – doradczy wsparcia firm i menedżerów w usprawnianiu i automatyzacji procesów. Podczas spotkań prezentowano zasady usprawniania procesów i automatyzacji, w tym roboty programowe, które są jednym ze sposobów automatyzacji procesów, preferowanym ze względu na prostotę wdrożenia, koszt stosowania, łatwość uzyskania dużego efektu w postaci oszczędności pracy ludzi i zmniejszenia liczby błędów w procesach. Bartosz Radziszewski, jako lider Digital Finance Excellence rekomendował spółce technologię robotyczną UiPath oraz dostawcę Automa Services, polskiego partnera jako wykonawcę próbnego wdrożenia RPA. Zarząd spółki zdecydował wypróbować tę technologię do rozwiązania w/w problemu. Z pomocą Bartosza Radziszewskiego przeanalizowano procesy finansowe i wybrano najważniejszy do zrealizowania PoC: wysyłkę do klienta informacji o stanie jego rozrachunków.

Rozwiązanie

Realizacja PoC zajęła trzy dni, podczas których zespół pracowników spółki poświęcił na pracę przy projekcie 1,5 dnia. W zespole byli kierownicy zespołów z działu finansowego. Dział IT spółki przygotował środowisko do wdrożenia. Zespół spółki cały czas miał wsparcie eksperta DFE. Koncepcję PoC przygotowano we współpracy z zespołem Automa Services, firmy wyspecjalizowanej w automatyzowaniu procesów poprzez RPA. Pierwszym etapem projektu była analiza przebiegu wybranego procesu, jego elementów i interesariuszy, danych wejściowych i wyjściowych oraz powiązania z innymi procesami, a także nagranie wykonania procesu. Kolejnym etapem był development i seria testów robota, które wykazały różne wcześniej nieuwzględniane okoliczności, które mogą się zdarzyć i które trzeba uwzględnić przy budowie robota. Konieczny okazał się development i wdrożenie robota w środowisku produkcyjnym firmy. Z uwagi na specyfikę działalności spółki wzięto pod uwagę zagrożenia wdrożenia w środowisku produkcyjnym i wynikające z tego restrykcje oraz możliwość braku dostępu do danych czy utraty dostępu do Internetu. Zbudowany robot ma więc wbudowane dodatkowe opcje bezpieczeństwa i sprawdzania stanu danych i łączy internetowego oraz scenariusze postępowania na takie przypadki. Wdrożony robot jest typu nadzorowanego toteż w trakcie projektu wyznaczono osobę z zespołu Spółki, która będzie nadzorowała jego pracę. Zrealizowany z sukcesem w polskim oddziale globalnej korporacji projekt dotyczy jej relacji z najważniejszymi klientami. Klienci ani inni pracownicy firmy nie odczuli żadnego dyskomfortu czy problemów związanych z wdrożeniem, uruchomieniem i działaniem robota. Należy tu podkreślić szczególnie umiejętności Automa Services w poprawnym zbudowaniu, przetestowaniu i wdrożeniu robota.

Efekty

Robot zaangażowany do automatyzacji procesu uwolnił pracowników działu finansowego od powtarzalnych czynności oraz przyspieszył komunikację z klientami. Doświadczenie zebrane podczas PoC wpłynęło na zwiększenie wiedzy o zarządzaniu procesami w firmie i możliwości automatyzacji, a także pogłębiło refleksję na temat możliwych usprawnień w innych procesach

Z uczestnikami projektu rozmawiała Iwona D. Bartzak, partner Business Dialog, szefowa Klubu Dyrektorów Finansowych „Dialog” www.kdfdialog.org.pl
www.businessdialog.pl