

Automatyzacja procesów biznesowych przy użyciu narzędzi RPA (Robotic Process Automation)

Wdrożenie innowacyjnych narzędzi automatyzujących procesy (RPA) nie tylko generuje oszczędności, ale także pozwala na lepszą kontrolę i użycie zasobów firmy.



Wyzwanie klienta

Międzynarodowa firma świadcząca usługi dla biznesu stanęła przed wyzwaniem usprawnienia wewnętrznych działów wsparcia w zakresie zarządzania kwestiami podatkowo-immigracyjnymi. Do tej pory wszystkie czynności wspierające procesy klienckie wykonywane były przez pracowników, którzy często znaczną część swojego czasu poświęcali zadaniom powtarzalnym i nie wymagającym dużego doświadczenia.

Wobec tak ustalonych zadań, Klient borykał się ze wzrostem rotacji i spadkiem zaangażowania wśród pracowników, zwłaszcza, że zmiana obowiązków nie zawsze była możliwa.

Klient poszukiwał rozwiązania, pozwalającego na jednoczesne odciążenie pracowników od powtarzalnych i prostych czynności, a jednocześnie umożliwiającego na utrzymanie co najmniej tego samego poziomu kontroli nad samym procesem i jego składowymi bez znaczącego wzrostu kosztów, typowego dla rozwiązań dedykowanych do konkretnych narzędzi.

Rozwiązanie PwC

Zespół Centrum Kompetencji Centrów Usług Wspólnych (SSC CoE), w ramach którego funkcjonuje zespół RPA podjął się wyzwania przeglądu procesów Klienta i wybrania 1-2 kandydatów do automatyzacji, by udowodnić skuteczność koncepcji i samych narzędzi.

Na wstępie członkowie zespołu spędzili kilka dni wraz z ekspertami ze strony Klienta i wspólnie starali się wskazać części procesów, które są pracochłonne, a jednocześnie powtarzalne i bazujące na klarownych zasadach. Z analizy od razu zostały wyłączone procesy wymagające podejmowania decyzji opartych na doświadczeniu.

W końcowym efekcie powstały dwa „roboty”, będące w stanie działać szybciej i wydajniej, a także potencjalnie dłużej (24/7) niż pracownicy.

W celu zapewnienia tego samego poziomu kontroli i przejrzystości, w przypadku obu „robotów” ostateczny przegląd wykonanej pracy i jej finalizacja pozostawiony został pracownikom. Jednocześnie, efektywność tego rozwiązania przerosła oczekiwania klienta – czas potrzebny na realizację zadań zmalał o prawie 70%.

Wpływ na działalność klienta

Klient został przekonany do efektywności proponowanego rozwiązania i po zakończeniu projektu poprosił o wsparcie przy automatyzacji kolejnych procesów, tym razem korzystając z własnych zasobów. Wewnątrz struktur Klienta utworzony został dedykowany zespół koncentrujący się na rozwiązaniach RPA, a w efekcie powstały kolejne dwa roboty (efektywne zmniejszenie czasu procesowania około 80%) i podjęta została dalsza współpraca nad robotami 5 i 6. Wprowadzenie rozwiązań RPA pozwoliło zatrudnionym pracownikom skoncentrować się na zadaniach kontrolnych oraz dostarczających wartość firmie, jednocześnie pozytywnie wpływając na postrzeganie firmy i zmniejszając rotację pracowników.

Kontakty

Romek Lubaczewski
Partner

Tel: +48 502184319
romek.lubaczewski@pl.pwc.com

Michał Targiel
Starszy menedżer
Tel: +48 519507138
michal.targiel@pl.pwc.com

Andrzej Lach
Menedżer
Tel: +48 519507594
andrzej.lach@pl.pwc.com