

Co automatyzować, a czego nie?

Dyrektorzy ds. operacyjnych mają tu specyficzne potrzeby.

Gdzie zatem szukać najlepszych możliwości automatyzacji procesów biznesowych?

„Te możliwości są wszędzie tam, gdzie wykonywana jest praca związana z wiedzą. W zakresie, w jakim można koordynować pracę ludzi, automatyzować zadania, pomagać w podejmowaniu decyzji i przewidywać wyniki, jest możliwe rozwijanie personelu i realizowanie transformacji cyfrowej przedsiębiorstwa”.

Ed Lynch

Wiceprezes, IBM Automation Software

Chociaż możliwości automatyzacji są wszędzie, to nowe wyzwania operacyjne – takie jak zmieniające się potrzeby klientów – ujawniają problemy z wydajnością i ciągłością biznesową, które należy szybko rozwiązać. W dzisiejszych czasach warto rozważyć podchodzić do automatyzacji. Oto obszary, w których możliwe jest uzyskanie szybkich korzyści.

Co należy zautomatyzować

9 taktycznych metod eliminowania luk operacyjnych.

Wyzwanie: zmienne zapotrzebowanie

1 Reagowanie na skoki zapotrzebowania dzięki przetwarzaniu bezpośredniemu

- Automatyzacja procesów biznesowych, takich jak rozstrzyganie sporów dotyczących płatności
- Wyodrębnianie danych z nieustrukturyzowanych faktur

2 Zapewnienie skalowalności obsługi klienta dzięki inteligentnym przepływom pracy

- Przetwarzanie wniosków o nowe warunki płatności
- Automatyzacja obsługi wyjątków, takich jak zwroty czy uznania
- Usprawnienie zamiany zamówień za pomocą zautomatyzowanego przepływu pracy i procesów decyzyjnych

3 Umożliwienie pracownikom koncentracji na produktywniej pracy

- Rozliczanie faktur
- Wprowadzanie zleceń sprzedaży
- Wprowadzanie danych nowych klientów

Wyzwanie: zakłócenia w branży

4 Zapewnienie klientom samoobsługi dzięki mobilnym rozwiązaniom do skanowania dokumentów

- Umożliwienie wnioskodawcom bezpośredniego składania dokumentów potrzebnych do udzielenia pożyczki
- Umożliwienie klientom ubezpieczyciela przesyłania danych i dokumentów dotyczących likwidacji szkód
- Umożliwienie pracownikom przesyłania danych weryfikacyjnych

5 Szybkie tworzenie nowych rozwiązań do automatyzacji praktycznie bez pisania kodu

- Sprawdzanie nowych dostawców
- Dopasowywanie specjalnych ofert dla nowych klientów
- Zbieranie od nowych pracowników dokumentów dotyczących świadczeń

6 Dostosowywanie strategii biznesowych do zmieniających się warunków za pomocą usług w zakresie procesów biznesowych

- Aktualizacja i egzekwowanie obowiązujących reguł w sprzedaży detalicznej za pośrednictwem usług decyzyjnych
- Tworzenie inteligentnych przepływów pracy w celu sprawdzania, czy klient kwalifikuje się do nowych programów pożyczkowych

Wyzwanie: produktywność personelu

7 Umożliwienie zdalnej współpracy dzięki automatyzacji operacji biznesowych w chmurze

- Przeprojektowanie aplikacji pożyczkowych
- Przeprojektowanie aplikacji do sprzedaży detalicznej
- Przeprojektowanie aplikacji płatniczych

8 Zapewnienie bezpiecznego, zgodnego z przepisami, zdalnego dostępu do treści za pomocą odpowiednich usług

- Ukrywanie informacji wrażliwych, gdy pracownicy pracują z domu
- Umożliwienie pracownikom pracy w trybie offline z późniejszą synchronizacją
- Umożliwienie pracownikom transmisji wideo w ramach aplikacji do automatyzacji

9 Automatyzacja procesów wewnętrznych dzięki inteligentnym aplikacjom i usługom w zakresie przepływu pracy

- Konfigurowanie pracowników zdalnych
- Składanie wniosków o urlop
- Usprawnianie składania zleceń zakupu przez pracowników

A tego nie powinno się automatyzować.

Każdy wie, że automatyzacja nie może zastąpić ludzkiej kreatywności, empatii, relacji interpersonalnych, zdolności do przedstawiania informacji czy innowacyjności.

Automatyzacja zmienia sposób, w jaki ludzie współpracują ze sobą, co pozwala Ci **zaoszczędzić czas, zwiększyć dokładność** i pozyskiwać **ważne informacje jeszcze szybciej**. Możesz więc w pełni korzystać z tego, czego nigdy nie powinno się automatyzować – niezastąpionych umiejętności ludzkich, dzięki którym Twój personel jest zaangażowany i wydajny.

Jak IBM może pomóc

IBM Automation udostępnia elastyczną platformę zintegrowanego oprogramowania i usług, dzięki czemu klienci mogą szybko rozpocząć realizację i skalowanie odpowiednich projektów automatyzacji – bez względu na to, na jakim etapie się znajdują.

Korzyści osiągnięte przez klientów:

Znaczne obniżenie kosztów.

Usługi IBM w dziedzinie automatyzacji pomogły klientowi z sektora motoryzacyjnego w stopniowym rozwoju projektu – od małego programu pilotażowego do ponad 50 botów. W niespełna rok przyniosły oszczędności rzędu 3 mln USD.¹

\$3 mln USD
oszczędności

Wyższy zwrot z inwestycji.

Oprogramowanie do automatyzacji IBM wygenerowało dla klienta z sektora bankowości zwrot z inwestycji (ROI) wynoszący 675% w okresie trzech lat.²

Zwrot z inwestycji
675%

Wyższa jakość doświadczeń klientów.

Liczba zgłoszeń do stanowiska pomocy zmniejszyła się o 70% dzięki technologii kognitywnej i robotyzacji.³

70%
mniej zgłoszeń

Przyspieszone procesy projektowania.

Firma inżynierska świadcząca specjalistyczne usługi wykorzystwała oprogramowanie do automatyzacji przepływu pracy, aby przyspieszyć procesy projektowania o 99%.⁴

99%
szybsze procesy projektowania

Liczba firm korzystających z automatyzacji wzrosła **7-krotnie w ciągu 3 lat** – tak uważa blisko 1500 dyrektorów ds. operacyjnych.⁵

Co dalej?

Potrzebujesz więcej informacji? Dowiedz się, jak zwiększyć odporność dzięki automatyzacji i sztucznej inteligencji.

Weź udział w wirtualnych warsztatach trwających pół dnia. Wspólnie zidentyfikujemy najsukursze metody wykorzystania automatyzacji do zaspokojenia niektórych z Twoich najważniejszych potrzeb biznesowych.

[Transformacja personelu](#) →

[Zaczynamy](#) →

¹ IBM Services Engagement, 2019 r.

^{2,3} A Forrester Total Economic Impact Study Commissioned by IBM: The Total Economic Impact Of IBM Automation For Application Management: Cost Savings And Business Benefits Enabled By IBM's Automation Platform (Badanie skutków ekonomicznych przeprowadzone przez firmę Forrester na zlecenie IBM: Skutki ekonomiczne wdrożenia rozwiązania IBM Automation For Application Management: platforma automatyzacji oferowana przez IBM przynosi oszczędności oraz korzyści biznesowe), marzec 2019 r. <https://www.ibm.com/downloads/cas/05A0BD4R>

⁴ IBM Services Engagement, 2019 r.

⁵ IBM Institute for Business Value – publikacja, II kwartał 2020 r.