Kieszonkowy podręcznik po ogólnokorporacyjnej inteligentnej automatyzacji dla dyrektorów operacyjnych

IBM

„W ciągu zaledwie trzech lat zmieni się rodzaj pracy wykonywanej przez komputery. Odsetek wszystkich realizowanych zadań – administracyjnych, wydziałowych, ogólnokorporacyjnych i specjalistycznych – będzie nadal szybko się zwiększać, ***jednak największy wzrost zanotuje obszar zadań ogólnokorporacyjnych i eksperckich***” .[1]

Cel publikacji

Ten podręcznik jest przeznaczony dla dyrektorów operacyjnych i liderów zarządzania operacyjnego chcących zapewnić ciągłą dostępność swojego przedsiębiorstwa, aby stanowiło nieprzerwany strumień wartości dla klientów niezależnie od okoliczności. Aby robić to skutecznie, liderzy zaczną automatyzować nie tylko powtarzalne i administracyjne zadania, ale także pracę ogólnokorporacyjną i ekspercką.

„79% dyrektorów i menedżerów, których organizacje na różną skalę wprowadzają inteligentną automatyzację, przewiduje, że w ciągu trzech lat ich organizacja prześcignie konkurencję pod względem wzrostu przychodów”.[1]

Z tego podręcznika uzyskasz jasne informacje na temat tego, co to jest ogólnokorporacyjna inteligentna automatyzacja, a także dlaczego i jak ją stosować, aby przekształcić działalność biznesową w źródło przewagi konkurencyjnej, którego nie będzie można w łatwy sposób skopiować.

Treść

Ogólnokorporacyjna inteligentna automatyzacja:

01 Co i dlaczego

02 Przed automatyzacją i po niej

03 Podstawy technologii

04 Dziewięć sprawdzonych procedur

05 Oferta IBM

Ogólnokorporacyjna inteligentna automatyzacja – co i dlaczego

Co to jest ogólnokorporacyjna inteligentna automatyzacja?

Ogólnokorporacyjna inteligentna automatyzacja to ewolucja podstawowej automatyzacji przez inteligentną automatyzację.

Podstawowa automatyzacja. Automatyzacja podstawowych zadań, która eliminuje konieczność ręcznego wykonywania powtarzalnych zadań związanych z danymi ustrukturyzowanymi. W jej ramach jest często stosowane oprogramowanie do podstawowej automatyzacji przepływów pracy oraz do zrobotyzowanej automatyzacji procesów, aby wyeliminować błędy i przyspieszyć zadania transakcyjne.

Zaawansowana automatyzacja. Zaawansowana automatyzacja przenosi podstawową automatyzację na wyższy poziom, łącząc ludzi i maszyny w celu obsługi kompleksowych procesów. Zaawansowana automatyzacja może przetwarzać dane nieustrukturyzowane oraz korzysta ona z takich możliwości jak przetwarzanie języka naturalnego i analiza, aby obsługiwać zadania wymagające więcej wiedzy specjalistycznej niż rutynowe zadania.

Inteligentna automatyzacja. W inteligentnej automatyzacji centrum uwagi zajmują możliwości sztucznej inteligencji, które uzupełniają technologie zaawansowanej automatyzacji i pozwalają na wykonywanie działań wymagających tylko minimalnej interwencji człowieka. Obejmuje to możliwości rozumowania i uczenia się, dzięki którym można analizować wiele informacji operacyjnych, rozpoznawać wzorce i podejmować niezależne działania.

Ogólnokorporacyjna inteligentna automatyzacja to zastosowanie inteligentnej automatyzacji w całym przedsiębiorstwie. Jednak zamiast skupiać się na pojedynczych technologiach, ogólnokorporacyjna inteligentna automatyzacja koncentruje się na zastosowaniu technologii oraz tym, w jakim stopniu ich połączenie pozwala przekształcić sposób wykonywania pracy. Czasami jest ona nazywana hiperautomatyzacją lub skrajną automatyzacją. Niezależnie od nazwy są to działania polegające na wprowadzeniu inteligentnej automatyzacji w każdym odpowiednim obszarze działalności, dla każdego pracownika, aby ułatwić uzyskiwanie pożądanych wyników we wszystkich aspektach pracy, od zadań powtarzalnych po ogólnokorporacyjne.

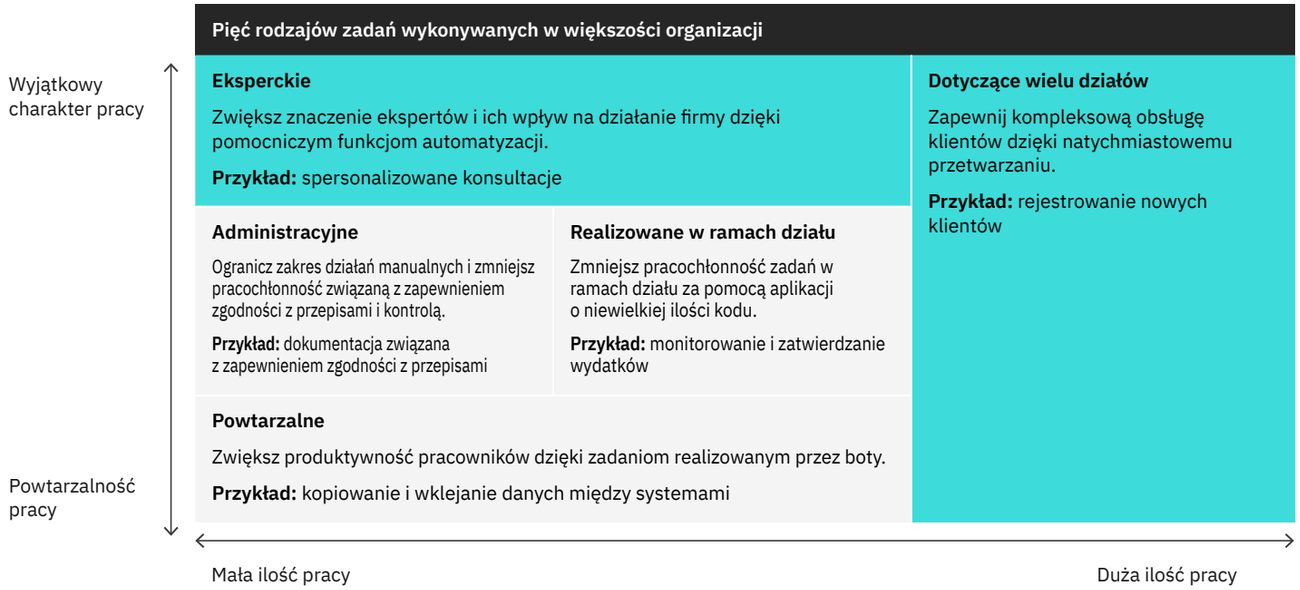
Zakres pracy i ogólnokorporacyjna inteligentna automatyzacja

Automatyzację można zastosować dla niemal każdego rodzaju zadań wykonywanych w przedsiębiorstwie. Jednak w przypadku ogólnokorporacyjnej inteligentnej automatyzacji, największy wpływ na działalność operacyjną może mieć jej zastosowanie do zadań ogólnokorporacyjnych i eksperckich.

Jakie zadania nazywamy ogólnokorporacyjnymi i eksperckimi?

Zadania ogólnokorporacyjne
Wykonywanie tych zadań obejmuje pracę kilku działów. Jest to na przykład zatwierdzanie pożyczek.

Zadania eksperckie
Zadania wymagające podejmowania decyzji przez ludzi. Są to na przykład spersonalizowane konsultacje.



Dlaczego warto stosować ogólnokorporacyjną inteligentną automatyzację?

Korzyści z ogólnokorporacyjnej inteligentnej automatyzacji można podsumować w dwóch słowach: **adaptacyjność i skalowalność**. Inteligentna automatyzacja wdrożona w całym przedsiębiorstwie może pozwalać na szybkie skalowanie działalności w górę lub w dół oraz wprowadzanie nowych modeli operacyjnych.

Automatyzacja poszczególnych rodzajów zadań zapewnia korzyści pokazane po prawej stronie, natomiast zastosowanie inteligentnej automatyzacji do zadań eksperckich i ogólnokorporacyjnych umożliwia transformację na wyższym poziomie. Połączenie sztucznej inteligencji oraz automatyzacji w zadaniach eksperckich i ogólnokorporacyjnych zmienia sposób, w jaki ludzie i maszyny współpracują w celu analizowania danych, podejmowania decyzji i wykonywania zadań w ramach przepływu pracy lub systemu.

Rodzaj wykonywanych zadań				
Powtarzalne Nie wymagają podejmowania decyzji przez ludzi i składają się z rutynowych, powtarzalnych czynności, do których nie potrzeba dużych kwalifikacji. Mogą pojawić się problemy takie jak duży wskaźnik błędów i spadek morale pracowników. **Przykłady:** – Prace biurowe – Kopiowanie i wklejanie danych wejściowych – Ręczne wprowadzanie danych	**Administracyjne** Wsparcie innych rodzajów pracy w ramach zasadniczej działalności przedsiębiorstwa. Ten rodzaj pracy jest bardzo istotny, ale zwykle wymaga średnich kwalifikacji. **Przykłady:** – Zachowanie zgodności – Dokumentowanie na potrzeby różnych systemów regulacyjnych	**Realizowane w ramach działu** Niezbędne do funkcjonowania działu, ale zwykle niezwiązane z produktami zasadniczej działalności przedsiębiorstwa. **Przykład:** – Monitorowanie i zatwierdzanie wydatków	**Eksperckie** Wymagają podejmowania decyzji przez ludzi. Automatyzacja może wyeliminować rutynowe aspekty pracy i zwiększyć efektywność ekspertów dzięki monitorowaniu najistotniejszych szczegółów oraz bezpośredniemu udostępnianiu niezbędnych danych. **Przykład:** – Spersonalizowane konsultacje	**Dotyczące wielu działów** W realizacji procesów operacyjnych uczestniczą różne działy. **Przykłady:** – Obsługa roszczeń ubezpieczeniowych – Zatwierdzanie pożyczek
Wpływ automatyzacji				
Zwiększenie poprawności i szybkości wykonywania rutynowych działań pracowników dzięki zastosowaniu botów	Ograniczenie uciążliwego przetwarzania dokumentów papierowych i problemów związanych z zapewnieniem zgodności z przepisami dzięki cyfryzacji różnych rodzajów dokumentów i zarządzaniu nimi	Zmniejszenie pracochłonności zadań w ramach działu za pomocą aplikacji o niewielkiej ilości kodu obsługujących procesy, które dotychczas wiązały się z przesyłaniem pocztą elektroniczną dokumentów i arkuszy kalkulacyjnych z ograniczoną możliwością zarządzania	Wzrost produktywności ekspertów dzięki udostępnieniu im bardziej szczegółowych informacji i zaleceń dotyczących podejmowanych działań	Zapewnienie kompleksowej obsługi klientów dzięki natychmiastowemu przetwarzaniu oraz umożliwienie integracji poszczególnych działań biznesowych w przedsiębiorstwie w ramach jednego prostego, dostosowanego do potrzeb procesu

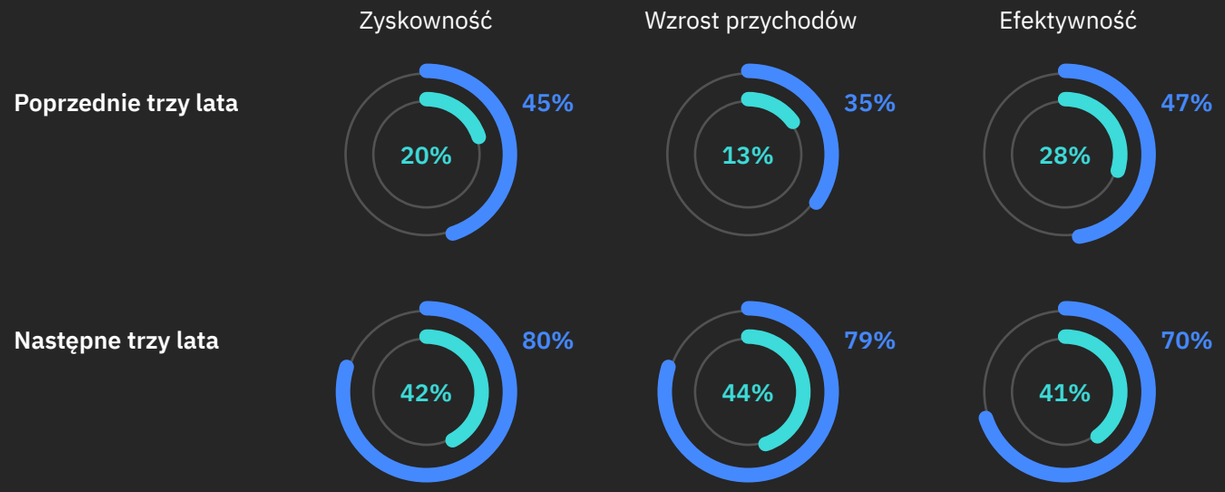
Wystarczy zapytać liderów automatyzacji

Jak inni menedżerowie oceniają korzyści z inteligentnej automatyzacji? Co obserwują i jakie działania podejmują?

W 2020 r. organizacja IBM Institute for Business Value wydała raport oparty na obszernej ankiecie przeprowadzonej wśród 1500 menedżerów z całego świata. Jej celem było zbadanie korzyści z inicjatyw inteligentnej automatyzacji prowadzonych obecnie i w niedalekiej przyszłości. To badanie przeprowadzono we współpracy z firmą Oxford Economics i koncentruje się ono na organizacjach, które **planują umożliwić inteligentnym maszynom wykonywanie zadań ogólnokorporacyjnych lub eksperckich w ciągu najbliższych trzech lat.**

„Liderzy automatyzacji nie tylko wiodą prym w realizacji planów automatyzacji, ale także odnoszą sukcesy w wielu innych obszarach biznesowych. Wyżej oceniają swoje organizacje, jeśli chodzi o responsywność i wydajność, a ich rentowność, wzrost przychodów i efektywność stoją na wyższym poziomie niż u rynkowych rywali. W ciągu następnych trzech lat spodziewają się dalszych sukcesów i przewidują wprowadzenie udoskonaleń, które jedynie pogłębią dotychczas występujące różnice."[1]

Liderzy automatyzacji osiągają wyższą rentowność i większy wzrost przychodów niż ich rynkowi rywale



P: Oceń skalę sukcesu oczekiwanego w poszczególnych obszarach w porównaniu z konkurencją w ciągu ostatnich trzech lat i w ciągu następnych trzech lat. *(Wartości procentowe obejmują respondentów, którzy zaznaczyli 4 lub 5 w 5-punktowej skali).*

78% liderów automatyzacji twierdzi, że w ciągu trzech lat umożliwi inteligentnym maszynom podejmowanie złożonych decyzji o newralgicznym znaczeniu dla działalności przedsiębiorstwa.

Przed i po: ogólnokorporacyjna inteligentna automatyzacja w działaniu

Trzy następujące organizacje usprawniają wykonywanie zadań ogólnokorporacyjnych i eksperckich, korzystając z technologii inteligentnej automatyzacji oraz osiągając przy tym dobre wyniki.

Usługi finansowe

TD Ameritrade chce kompleksowo poprawić doświadczenia klientów przy jednoczesnym ograniczeniu długu technologicznego i kosztów utrzymania.

„Gdy rozpoczęła się pandemia COVID, ogromnie wzrosła zmienność rynku i liczba transakcji. Liczba żądań dotyczących transakcji zabezpieczonych depozytami i opcji przekroczyła wszelkie oczekiwania. Gdybyśmy wcześniej nie zautomatyzowali tego procesu, mielibyśmy poważny problem”.

— **Michael McGraw**
dyrektor ds. projektowania procesów korporacyjnych, TD Ameritrade

Przed automatyzacją

Firma TD Ameritrade korzystała z wielu różnych systemów przepływów pracy, a wiele zadań było wykonywanych ręcznie. To ograniczało możliwości konkurowania bez zwiększania ilości zasobów.

Aby osiągnąć cele biznesowe, firma rozpoczęła projekt automatyzacji przepływów pracy przedsiębiorstwa, którego celem była maksymalizacja zaangażowania w środowisku klienta. Projekt rozpoczęto od kluczowych procesów: przepływów pieniężnych klientów instytucjonalnych i otwierania nowych kont, a następnie rozszerzono go na utrzymywanie kont, zarządzanie środkami pieniężnymi i przenoszenie kont.

Po automatyzacji

Wpływ na wydajność w konkretnych procesach:

- **Otwieranie nowych kont:** skrócenie czasu przetwarzania nowych kont o 30% w przypadku handlu detalicznego oraz o ponad 50% w przypadku działu instytucjonalnego
- **Otwieranie nowych kont służących do dokonywania transakcji zabezpieczonych depozytami i handlu opcjami:** 97% nowych żądań dotyczących transakcji zabezpieczonych depozytami i opcji jest realizowanych natychmiast, a błędy zostały praktycznie wyeliminowane. Nowi i obecni klienci mogą szybko otwierać konta.
- **Przepływy pieniężne klientów instytucjonalnych:** wyeliminowano błędy powodowane wieloma operacjami przekazywania, zapewniając generowane przez system i oparte na regułach decyzje oraz automatyczne sprawdzanie poprawności pól. Dyrektor ds. projektowania procesów korporacyjnych, Michael McGraw, powiedział: „Skróciliśmy czas przetwarzania o mniej więcej 40%, co jest znaczącą poprawą w przypadku dużego, zasobochłonnego procesu. Dzięki temu mogliśmy się przekonać, że jeśli zastosujemy to nowe narzędzie zgodnie z przeznaczeniem, możemy uzyskać ogromny wzrost produktywności”. ”

Przeczytaj pełne studium przypadków, aby dowiedzieć się więcej o korzyści z automatyzacji, implementacji i technologii.

Zielona energia

ENN Group zwiększa efektywność, satysfakcję i produktywność dzięki asystentom AI obejmującym samoobsługowe funkcje dla pracowników i klientów

„Nasza platforma automatyzacji oparta na AI udostępnia pracownikom spersonalizowane funkcje AI, pomaga im w wykonywaniu codziennych zadań i uwalnia ich od powtarzalnych czynności, a ponadto wyzwala ich kreatywność i wyobraźnię”.

— **Li Qiang**
dyrektor ds. platform IT, ENN Group Co. Ltd.

Przed automatyzacją

Ponieważ ENN to złożone przedsiębiorstwo próbujące stawić czoła przyszłym wyzwaniom energetycznym, stanęło w obliczu rosnących kosztów operacyjnych, rosnących oczekiwań klientów w zakresie jakości produktów i usług, zmieniających się wymagań biznesowych oraz ciągłej potrzeby utrzymywania zadowolenia pracowników.

Aby sprostać tym wyzwaniom, firma ENN wdrożyła inteligentnych asystentów wirtualnych – obejmujących samoobsługowe funkcje dla pracowników i klientów – w celu poprawy efektywności oraz zadowolenia klientów i pracowników.

Po automatyzacji

- **Asystent oparty na AI, który wspomaga stanowisko pomocy informatycznej**, został uruchomiony na początku pandemii. W ciągu zaledwie pół dnia wirtualny asystent pomógł tysiącom pracowników, udostępniając im technologie potrzebne do pracy zdalnej. Wcześniej zajęłoby to kilka dni, a może nawet tygodni.
- **Wirtualny pracownik „Little ENN Assistant”** został wprowadzony rok wcześniej do wspólnego centrum finansowego w firmie w celu wykonywania podstawowych zadań zaplecza administracyjnego takich jak comiesięczne operacje księgowania. Łącznie wykonywał on 2000-3000 zadań dziennie, implementując ponad 70 scenariuszy biznesowych, zapewnił wartość liczoną w milionach dolarów i o 60% ograniczył czas przetwarzania.

To był dopiero początek. Firma ENN rozbudowała fundament zrobotyzowanej automatyzacji procesów o kolejne możliwości inteligentnej automatyzacji. W ten sposób powstała jedna platforma, na której firma będzie mogła wdrażać nowe rozwiązania w przyszłości, a także konsolidować, wykorzystywać i nadzorować dane pochodzące z różnych działów, co pozwoli na obniżenie kosztów i wyeliminowanie silosów danych.

Zaktualizowane wirtualne asystenty oparte na AI, które teraz obejmują samoobsługowe funkcje dla pracowników i klientów, mogą pytać użytkowników o zamiar, a następnie przekazywać te informacje do zrobotyzowanej automatyzacji procesów, aby wykonać odpowiednie działania. Czas uruchamiania nowych wirtualnych asystentów to dwa dni zamiast wielu tygodni.

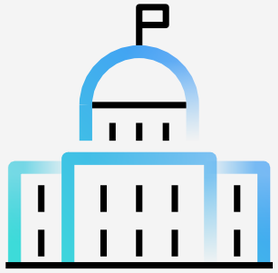
Przeczytaj pełne studium przypadków, aby dowiedzieć się więcej o korzyści z automatyzacji, implementacji i technologii.

Administracja publiczna

Biuro administracyjne sądów za pomocą automatyzacji wspiera przełomowe orzeczenie Sądu Najwyższego Stanów Zjednoczonych

„Uprościliśmy wiele elementów tego procesu. System nie jest po prostu jednowątkowy. Jest zautomatyzowany do tego stopnia, że jeśli dany element procesu znajduje się w kolejce, zostanie automatycznie przeniesiony do etapu numer dwa i trzy, aby zapewnić płynność realizacji procesu”.

— **Matt Garst**
dyrektor ds. sprzedaży na region Ameryki Północnej, Prolifics (Partner Handlowy IBM)



Przed automatyzacją

Wyrok w sprawie Gideon przeciwko Wainwright z 1963 r. zapewnia oskarżonym w sprawach kryminalnych na terenie Stanów Zjednoczonych prawo do bezpłatnego, publicznego obrońcy. Sądy w Stanach Zjednoczonych muszą podejmować wiele wysiłków, aby spełnić tę obietnicę. Biuro administracyjne sądów (Administrative Office of the Courts – AOC) w południowo-wschodnich Stanach Zjednoczonych podjęło działania w celu transformacji przeciążonych procesów administracyjnych tak, aby zapewnić sprawiedliwe reprezentowanie.

Przy wynoszącej 135 000 rocznie i ciągle rosnącej liczbie wniosków procesom i personelowi trudno było nadążyć. Ponad 70 000 wniosków było wstrzymywanych, w większości przypadków z powodu prostych błędów, których nie można było rozwiązać, dopóki personel administracyjny nie powiadomił wnioskodawców.

Po automatyzacji

Zespół zbudował pojedynczą zintegrowaną strukturę, która automatyzuje cały proces wniosków w sprawie obrony osób ubogich, od złożenia wniosku przez przepływ pracy i raportowanie po zatwierdzenie przez prezesa sądu i płatność.

„Cały proces jest całkowicie transparentny” – mówi Matt Garst, dyrektor ds. sprzedaży na region Ameryki Północnej w firmie Prolifics. „Zawsze można zobaczyć, kto jest jego właścicielem i w którym miejscu znajdują się wąskie gardła. Wcześniej, gdy pani dyrektor AOC miała spotkać się z prezesem sądu, musiała wraz ze swoim personelem poświęcić niezliczoną liczbę godzin, by z poszczególnych systemów wyłuskać dane niezbędne do przedstawienia pełnego obrazu bieżącej sytuacji w obszarze przetwarzania wniosków. Teraz może pokazać wszystko na swoim iPadzie”.

Automatyzacja przyspieszyła rozpatrywanie wniosków o co najmniej 77%, skracając jego czas z co najmniej 45 dni na wniosek do maksymalnie 10, czyli krócej niż wymaga tego prawo. Ponadto rozwiązanie ułatwiło wprowadzenie pierwszej od dekady podwyżki wynagrodzeń obrońców z urzędu. Co najważniejsze, automatyzacja wspiera prawo do sprawiedliwego reprezentowania.

Przeczytaj pełne studium przypadków, aby dowiedzieć się więcej o korzyści z automatyzacji, implementacji i technologii.

Podstawy technologii (czyli jak wybrać odpowiednie narzędzia)

Jakie narzędzia lub rozwiązania są potrzebne do stosowania ogólnokorporacyjnej inteligentnej automatyzacji?

Zacznijmy od szerokiego spojrzenia na dostępne rodzaje rozwiązań do automatyzacji. Zasadniczo są dostępne następujące cztery rodzaje rozwiązań, które można dowolnie ze sobą łączyć:

Uwaga dotycząca platform automatyzacji:
zazwyczaj dobrze się one sprawdzą w następującej sytuacji:

- Konieczne jest dostosowanie systemu w pewnym zakresie, jednak nie chcemy dla każdego obszaru tworzyć kodu od zera.
- Przetestowano działanie pakietów aplikacji, jednak nie zaspokajają one potrzeb firmy.
- Należy szybko wprowadzać produkty i usługi na rynek i szybko wprowadzać zmiany.
- Wszystkie funkcje powinny zostać zintegrowane, a nie rozproszone między różne produkty pochodzące od wielu dostawców.

Przeprowadź test zdolności, jeśli rozważasz zastosowanie platformy.

1

Opracowanie całego kodu od zera.

Zalety
Wszystkie elementy należą do przedsiębiorstwa, które ma nad nimi pełną kontrolę.

Wady
Rozwiązanie staje się czarną skrzynką, a przedstawiciele strony biznesowej nie mają wglądu w kod i nie rozumieją jego działania. Do wprowadzenia ewentualnych zmian niezbędna jest rozległa wiedza w dziedzinie informatyki i sporo czasu.

2

Zakup zestawu specjalistycznych aplikacji.

Zalety
Możliwość wyboru spośród produktów wielu dostawców.

Wady
Przedsiębiorstwo odgrywa rolę integratora różnych aplikacji do automatyzacji zakupionych od wielu dostawców. Poszczególne produkty nie zawsze dobrze ze sobą współpracują, nie ma także wspólnych podstaw tworzenia różnych funkcji, np. mechanizmów analitycznych.

3

Zakup pakietów oprogramowania.

Zalety
Najprostsze rozwiązanie. Ponadto niektóre niszowe aplikacje zaspokajają konkretne potrzeby, np. obsługę rozliczeń lub marketingu cyfrowego.

Wady
Jeśli funkcjonalność aplikacji nie jest zgodna z profilem przedsiębiorstwa, nie należy oczekiwać, że zrealizuje ona wszystkie wymagania. Pakiety aplikacji nie odznaczają się dużą elastycznością i trzeba uwzględnić narzucane ograniczenia.

4

Adaptacja platformy automatyzacji.

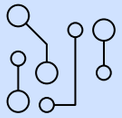
Zalety
Zintegrowany zestaw podstawowych aplikacji, umożliwiających skonstruowanie dowolnego rozwiązania do automatyzacji.

Wady
Nie ma możliwości wyboru odrębnych dostawców poszczególnych aplikacji. Jeśli chodzi o wsparcie całej platformy, firma jest uzależniona od jednego dostawcy.

Jakich konkretnych możliwości technologicznych wymaga ogólnokorporacyjna inteligentna automatyzacja?

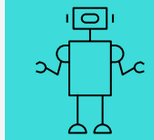
Jeśli chcesz stosować ogólnokorporacyjną inteligentną automatyzację, musisz dysponować pewną kombinacją następujących czterech obszarów możliwości:

- **Eksploracja i modelowanie procesów**, aby wykrywać i analizować procesy
- **Zrobotyzowana automatyzacja procesów i pracownicy cyfrowi**, aby zwiększyć możliwości personelu
- **Sztuczna inteligencja i analizy operacyjne**, aby zastosować w automatyzacji uczenie maszynowe
- **Automatyzacja kluczowych zadań**, aby cyfryzować i automatyzować operacje



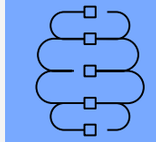
Eksploracja i modelowanie procesów

- Poznawanie istniejących przepływów procesów i zadań
- Generowanie modeli procesów
- Analizowanie wpływu na wskaźniki KPI
- Symulowanie przyszłych procesów przy użyciu analizy „co jeśli”



RPA i pracownicy cyfrowi

- Wykonywanie powtarzalnych zadań
- Podejmowanie działań na podstawie danych pochodzących z dokumentów nieustrukturyzowanych
- Automatyzowanie systemów bez interfejsów API



Sztuczna inteligencja i analizy operacyjne

- Klasyfikacja i interpretacja treści
- Nadawanie priorytetów zadaniom
- Podejmowanie decyzji w oparciu o analizy predykcyjne
- Budowanie inteligentnych czatbotów
- Wykorzystywanie sztucznej inteligencji do analizy danych operacyjnych

Automatyzacja kluczowych zadań

- Przechwytywanie i przetwarzanie dokumentów
- Zarządzanie pracą
- Automatyzacja podejmowania decyzji
- Cyfryzacja treści

Dowiedzmy się więcej o tych możliwościach.

1

Eksploracja i modelowanie procesów odnosi się do analizy i optymalizacji procesów biznesowych na podstawie danych z dziennika zdarzeń. Algorytmy eksploracji danych są stosowane w celu identyfikowania trendów, wzorców i szczegółów.

Eksploracja i modelowanie procesów daje następujące możliwości:

- Poznawanie istniejących procesów i przepływów zadań w celu zidentyfikowania obszarów wymagających poprawy
- Analizowanie i symulowanie przyszłych procesów przy użyciu analizy typu „co jeśli”, aby wdrażać nowe automatyzacje bez obaw
- Analizowanie wpływu na kluczowe wskaźniki wydajności (key performance indicator – KPI)

2

Zrobotyzowana automatyzacja procesów odnosi się do używania botów w celu automatyzowania powtarzalnych czynności. Zrobotyzowana automatyzacja procesów imituje działania ludzi wchodzących w interakcję z aplikacjami.

Zrobotyzowana automatyzacja procesów daje następujące możliwości:

- Automatyzowanie powtarzalnych zadań, aby umożliwić pracownikom skupienie się na bardziej wartościowej pracy, przyspieszyć proste transakcje oraz wyeliminować błędy wprowadzania danych
- Łączenie tych możliwości z inteligentnym przechwytywaniem w celu importowania dokumentów nieustrukturyzowanych i wykonywania działań na podstawie danych
- Zwiększanie dostępności automatyzacji dzięki ukierunkowanym, specjalnie zaprojektowanym czatbotom, które bezpośrednio łączą się z automatyzacją

3

Sztuczna inteligencja i uczenie maszynowe odnosi się do możliwości systemów w zakresie uczenia, przewidywania i rekomendowania na podstawie danych.

Sztuczna inteligencja i uczenie maszynowe daje następujące możliwości:

- Poznawanie dokumentów nieustrukturyzowanych bez wcześniejszej znajomości formatu tych dokumentów
- Ustalanie priorytetów zadań wykonywanych przez pracowników i dopasowywanie zadań do osób, które najlepiej je wykonają, przy użyciu uczenia maszynowego
- Automatyzowanie decyzji podejmowanych w oparciu o analizy predykcyjne przez połączenie reguł biznesowych z analizą predykcyjną
- Tworzenie konwersacyjnego interfejsu dla automatyzacji za pomocą inteligentnych czatbotów
- Uzyskiwanie unikalnego wglądu w to, jak zwiększyć efektywność automatyzacji, dzięki danym generowanym przez te wszystkie możliwości

4

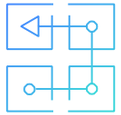
Automatyzacja kluczowych zadań odnosi się do tradycyjnych możliwości automatyzacji, które są niezbędne do cyfryzacji i automatyzowania operacji – usług treści, przechwytywania (przetwarzania dokumentów), przepływów pracy i zarządzania decyzjami.

Dokładniejsze objaśnienie możliwości automatyzacji kluczowych zadań znajduje się na następnej stronie.

Możliwości automatyzacji kluczowych zadań

Przechwytywanie
(przetwarzanie dokumentów)
Importuj nieustrukturyzowane dokumenty papierowe lub elektroniczne i wyodrębniaj dane, korzystając z rozpoznawania, klasyfikacji i sztucznej inteligencji.

Korzyści:
- Szybsze wyodrębnianie danych
- Mniejsza liczba błędów wprowadzania danych
- Uzyskiwanie wglądu na podstawie dokumentów nieustrukturyzowanych



Przepływ pracy
Kompleksowo projektuj sposób wykonywania pracy przez ludzi i systemy oraz zarządzaj nim.

Korzyści:
- Organizowanie działań ludzi i działań zautomatyzowanych
- Większa spójność operacji biznesowych
- Zwiększenie przetwarzania bezpośredniego

Zarządzanie decyzjami
Zbieraj, wykonuj i monitoruj decyzje – te powtarzalne reguły i strategie – które są częścią codziennych operacji biznesowych, oraz zarządzaj nimi.

Korzyści:
- Szybkie adaptowanie się do zmian biznesowych
- Większa spójność i większe możliwości kontroli decyzji
- Integracja z analizą predykcyjną

Usługi dotyczące treści
Bezpiecznie zarządzaj pełnym cyklem życia treści – udostępniaj nieustrukturyzowane lub częściowo ustrukturyzowane informacje, w tym dokumenty, tekst, obrazy, audio i wideo, zarządzaj nimi oraz współpracuj nad nimi.

Korzyści:
- Błyskawiczny dostęp do treści
- Łączenie treści z cyfrowymi aplikacjami biznesowymi
- Zarządzanie nadzorem i zgodnością z przepisami

Od czego zacząć?

1

Zadaj właściwe pytania. W dużym przedsiębiorstwie można zidentyfikować nawet kilkadziesiąt potencjalnych projektów automatyzacji. Podjęcie decyzji o wyborze obszaru, od którego należy zacząć prace, to czasami niełatwe zadanie.

Przedstawione poniżej pytania nie wyczerpują wszystkich zagadnień, ale mogą ułatwić menedżerom i członkom ich zespołów skoncentrowanie się na odpowiednim punkcie początkowym:

- Jak szybko firma odpowiada na żądania klientów?
- Jak wygląda obsługa klienta oferowana przez przedsiębiorstwo na tle działań liderów branży, w tym konkurencyjnych firm o rodowodzie cyfrowym?
- Czy pracownicy spędzają znaczną ilość czasu na ręcznym wykonywaniu czynności, które da się zautomatyzować?
- Czy konkurencyjne firmy oferują więcej produktów i usług zaspokajających potrzeby konkretnych nisz rynkowych?
- Czy firma jest w stanie szybko zmodyfikować aplikacje do kontaktu z klientem i oprogramowanie zaplecza, aby zareagować na zmiany oczekiwań klientów i przepisów administracyjnych?
- Jaki procent transakcji klientów kończy się wyjątkami, które należy przetworzyć ręcznie?

2

Warto wybrać projekt ważny, jednak bez newralgicznego znaczenia dla działalności przedsiębiorstwa. Przykładowy obszar powinien być na tyle istotny, by uzasadniał realizację projektu i przedstawiał sobą pewną wartość. Nie wolno podejmować działań, których niepowodzenie może mieć katastrofalne konsekwencje.

3

Warto rozpocząć pracę, wiedząc, dokąd zmierzamy. Pierwszy projekt powinien dotyczyć procesu operacyjnego zaplecza lub procesu związanego z obsługą klientów. Musi być istotny dla przedsiębiorstwa i należy dla niego określić pożądany stan docelowy lub przebieg obsługi.

4

Wybierz rozwiązanie technologiczne, które pozwoli na rozpoczęcie w dowolnym momencie, skuteczne integrowanie oraz skalowanie. Wybierz elastyczne rozwiązanie zapewniające pełny zestaw możliwości wykonywania zadań ogólnokorporacyjnych i eksperckich, ale jednocześnie pozwalające na używanie tylko tych funkcji, które są potrzebne w danym momencie.

Wskazówka: Aby ustalić zakres możliwości, warto przyjrzeć się działaniom liderów branży, zwłaszcza firmom rozwijającym się w szybkim tempie. Należy pamiętać, że z zewnątrz widać kompleksowe efekty wdrożonej transformacji, która mogła polegać na realizacji kilkudziesięciu odrębnych projektów automatyzacji. Punktem wyjścia powinien być jeden albo dwa wybrane projekty. Każdy z nich musi wnosić pewną wartość – korzyści wynikające z ich rozbudowy i współdziałania mogą się kumulować.

Dziewięć procedur stosowanych w udanych programach

Co robić, aby zapewnić powodzenie projektu?

W niniejszej sekcji przedstawiamy pięć strategicznych praktyk, które warto stosować. Opracowaliśmy je na podstawie wniosków z setek ogólnokorporacyjnych wdrożeń inteligentnej automatyzacji.

1

Jasno określ obszar, który sprawia najwięcej problemów lub daje największe szanse na zwiększenie wartości biznesowej.
Na przykład:

- Za dużo powtarzalnej pracy wykonywanej ręcznie
- Problemy ze znajdowaniem i używaniem treści
- Ograniczona widoczność w różnych operacjach
- Trudności w zarządzaniu zgodnością z przepisami
- Czaso- lub pracochłonne wyodrębnianie danych z dokumentów
- Brak możliwości samodzielnego wykonywania działań przez klientów
- Trudności w rozumieniu i usprawnianiu operacji biznesowych
- Zbyt duże uzależnienie od technologii informatycznej – nie można nadążyć za zapotrzebowaniem na nowe aplikacje

2

Przypisz konkretnych właścicieli. Upewnij się, że interesariusze technologiczni i właściciele biznesowi grają w tej samej drużynie lub że projektem zarządza lider strategiczny, który zapewni, że wszystkie komponenty będą współpracować i nie będą się znajdować w silosach.

3

Staraj się ukończyć projekt w 3-6 miesięcy. Zacznij od czegoś niewielkiego. Postaraj się szybko odnieść sukces (lub ponieść porażkę). Pamiętaj jednak o poświęceniu projektowi wystarczająco dużo czasu, aby był on wartościowy. Projekt, który trwa dłużej niż 90 dni, nie jest porażką.

4

Zastosuj podejście programowe.
Oto przykład składający się z 4 kroków:

- **Krok 1. Odkryj:** Najpierw dowiedz się, jak naprawdę działają procesy. Zastosuj mapowanie procesów, modelowanie i eksplorację do kluczowych procesów biznesowych, aby zidentyfikować obszary niskiej wydajności i możliwości ulepszeń operacji.
- **Krok 2. Zdecyduj:** Określ obszary do automatyzacji w oparciu o spostrzeżenia z wielu istotnych źródeł danych. Znajdź optymalny punkt operacyjny, jeśli jeszcze go nie znasz. Zapewni Ci on największy autorytet wśród konkurencji i przewagę nad nią, jeśli osiągniesz doskonałość operacyjną.
- **Krok 3. Działaj:** Zautomatyzuj odpowiednie zadania i procesy za pomocą odpowiednich technologii.
- **Krok 4. Optymalizuj:** Stale ulepszaj przepływy pracy i zmieniaj przydział zasobów cyfrowych, aby ograniczać przeszkody dla procesów i przepływów pracy.

5

Promuj wczesne sukcesy. Chwal się nowymi procesami, aby zyskać poparcie dla inicjatywy. Jest to dobry sposób zarządzania zmianami.

Czego nie robić, aby zapewnić powodzenie projektu?

W niniejszej sekcji przedstawiamy cztery strategiczne praktyki, których nie należy stosować. Opracowaliśmy je na podstawie wniosków z setek ogólnokorporacyjnych wdrożeń inteligentnej automatyzacji.

6

Nie próbuj rozwiązać wszystkich problemów jednocześnie. Nie myśl, że jest to coś jednorazowego. Ogólnokorporacyjna automatyzacja to ciągły cykl. W takim cyklicznym podejściu zautomatyzowane rozwiązanie powinno generować właściwe dane, dzięki którym w przyszłości uzyskasz lepszy wgląd w możliwości optymalizacji.

7

Nie zapominaj o cyfryzacji i automatyzacji podejmowania decyzji w procesie. Zaniedbanie tego aspektu prowadzi do wstrzymania procesów i projektów. Cyfryzacja samych dokumentów nie wystarczy. Trzeba cyfryzować także logikę i decyzje w przepływach pracy. Aby zwiększyć efektywność lub unikać wstrzymywania procesów z powodu konieczności ręcznej interwencji, konieczne są cyfrowe pętle zwrotne, dzięki którym reguły decyzyjne będą ciągle zsynchronizowane z bieżącym procesem, a nie z jego przeszłym stanem.

8

Nie zapominaj o usprawnianiu środowiska pracowników, gdy próbujesz poprawić środowisko klientów za pomocą automatyzacji. Strategicznie automatyzuj środowisko pracowników, aby zwiększyć efektywność zaplecza administracyjnego i skuteczność obsługi klienta.

9

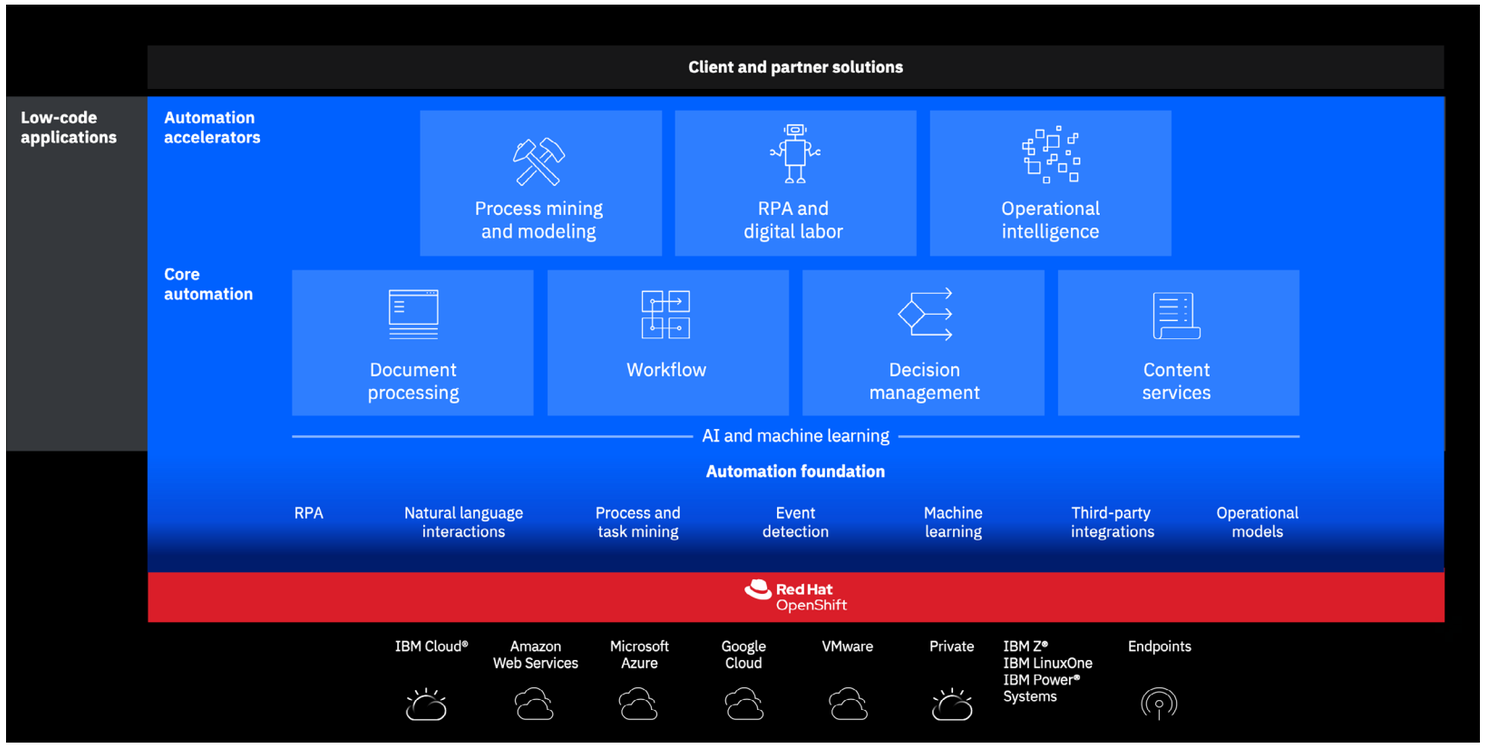
Nie pozwól, aby bezpłatna technologia zdominowała strategię. Może to prowadzić do powstania Shadow IT w wielu działach, problemów ze zgodnością i braku strategii korporacyjnej.

Oferta IBM

IBM oferuje modułowy zestaw zintegrowanego oprogramowania do automatyzacji opartego na sztucznej inteligencji, które zostało zbudowane do działania w dowolnej chmurze. Dzięki temu, że jest to jeden z najbardziej kompletnych zestawów możliwości automatyzacji – obejmujących zrobotyzowaną automatyzację procesów, przechwytywanie, treść, zarządzanie decyzjami, modelowanie procesów, eksplorację procesów i przepływ pracy – zapewnia narzędzia niezbędne do przyspieszania transformacji biznesowej w całym przedsiębiorstwie i stawiania czoła najtrudniejszym wyzwaniom operacyjnym.

Za pomocą IBM Cloud Pak® for Business Automation można tworzyć elastyczne aplikacje biznesowe, podejmować działania na podstawie praktycznych wniosków z udostępnianych danych i ciągle ulepszać środowisko.

IBM Cloud Pak for Business Automation



Jak to działa

Sercem produktu IBM Cloud Pak for Business Automation są możliwości automatyzacji kluczowych zadań, które pozwalają na cyfryzację i automatyzację operacji biznesowych:

- **Przetwarzanie dokumentów:** Wyodrębnianie danych z nieustrukturyzowanych dokumentów papierowych lub elektronicznych.
- **Przepływ pracy:** Praca w ramach sekwencji kroków wykonywanych przez ludzi i systemy.
- **Zarządzanie decyzjami:** Automatyzowanie powtarzalnych decyzji, które normalnie musiałyby być wykonywane ręcznie, za pomocą reguł i strategii.
- **Usługi treści:** Zarządzanie nieustrukturyzowanymi lub częściowo ustrukturyzowanymi elementami: dokumentami, tekstem, obrazami, nagraniami audio lub wideo.

Poza kluczowymi zadaniami dodajemy akceleratory automatyzacji, które umożliwiają korzystanie z nowo powstałych technologii rozszerzających podstawowe możliwości:

- **Eksploracja i modelowanie procesów:** Automatyczne wykrywanie i graficzne reprezentowanie automatyzacji biznesowych w firmie, aby dokumentować, analizować i ulepszać sposób działania przedsiębiorstwa.
- **Zrobotyzowana automatyzacja procesów i pracownicy cyfrowi:** Zwiększanie produktywności podczas pracy skupionej na informacjach przez automatyzowanie powtarzalnych zadań za pomocą botów zrobotyzowanej automatyzacji procesów i zapewnianie samoobsługowej automatyzacji dla profesjonalistów bez wiedzy technicznej.
- **Analizy operacyjne:** Wgląd w operacje biznesowe dzięki przechwytywaniu zdarzeń generowanych przez działające systemy. Dane są prezentowane na panelach kontrolnych i udostępniane analitykom danych w celu analizy z wykorzystaniem sztucznej inteligencji i uczenia maszynowego.

Następnie przy użyciu tych możliwości inteligentnej automatyzacji nasi klienci tworzą aplikacje niewymagające pisania kodu lub wymagające pisania tylko niewielkiej ilości kodu, a także inne rozwiązania dla klientów i partnerów.

Produkt IBM Cloud Pak for Business Automation można elastycznie wdrożyć w dowolnej chmurze, w środowisku lokalnym lub w środowisku chmury hybrydowej. Zapewnia on oprogramowanie kontenerowe mające certyfikat Red Hat® OpenShift® i zbudowane na wspólnej warstwie analizy, która daje wgląd w działania operacyjne i efektywność. Można zacząć od jednej możliwości, a następnie zwiększać wykorzystanie produktu.

Dowiedz się więcej o IBM Cloud Pak for Business Automation.
Pobierz poradnik zakupowy.

IBM Cloud Pak for Business Automation jest częścią oferty IBM Automation, stanowiącej zestaw współużytkowanych usług automatyzacji, które pomagają użytkownikom uzyskać wgląd w realizację ich procesów, zwizualizować obszary aktywne i wąskie gardła oraz wykorzystywać informacje o wpływie finansowym do tego, aby nadawać problemom priorytety. Dowiedz się więcej o IBM Cloud Paks for Automation.

Sekcja 05

27 branżowych przykładów użycia produktu IBM Cloud Pak for Business Automation

To tylko kilka przykładów, jak IBM Cloud Pak for Business Automation pomaga klientom w usprawnianiu działań biznesowych w imieniu klientów, obywateli i pracowników.

Wiele branż

Zarządzanie relacjami z klientami
Ponowny kontakt z klientami jeszcze tego samego dnia w oparciu o dane systemu CRM oraz przesyłanie im spersonalizowanych wiadomości skierowanych do określonych grup użytkowników.

Współużytkowanie treści
Lepsza obsługa klienta dzięki udostępnieniu treści do współużytkowania na zewnątrz na potrzeby przetwarzania transakcji finansowych.

Bezproblemowe szkolenia wewnętrzne
Oszczędność czasu, nakładu pracy i kosztu dzięki bezproblemowemu wysyłaniu wewnętrznych wniosków dotyczących szkolenia, urządzeń i obsługi oraz zarządzaniu nimi.

Energetyka i usługi komunalne

Wnioski o usługi komunalne
Umożliwienie klientom przesyłania dokumentów za pośrednictwem czatbotów podczas wnioskowania o usługi komunalne.

Sprzedaż detaliczna i dystrybucja

Zwroty od klientów detalicznych
Poprawa doświadczeń klientów dzięki natychmiastowemu przetwarzaniu nagłych wzrostów liczby zwrotów od klientów.

Zarządzanie relacjami z dostawcami
Automatyczne reagowanie na aktualizacje umów i ich wygasanie.

Śledzenie zasobów
Przechwytywanie informacji o kodach SKU produktów w celu sformalizowania danych wejściowych do wielu systemów.

Zarządzanie roszczeniami
Kierowanie elementów pracy w ramach niezbędnych umów SLA.

Zarządzanie fakturowaniem i sporami
Zwiększanie efektywności pracy ludzi w przypadku dużej liczby mało zyskownych i nieskategoryzowanych transakcji.

Administracja publiczna

Zamówienia federalne
Importowanie zamówień i wyodrębnianie danych elementów w celu porównania ich z serwisem WWW US General Services Administration (GSA).

Przegląd prawa federalnego
Szybkie analizowanie nieustrukturyzowanych informacji pod kątem istotności i użycia jako dowód w sprawie sądowej.

Kontrola świadczeń SNAP
Modernizacja w celu szybszego zapewniania świadczeń potrzebującym.

Kontrola wniosków o zasiłek dla bezrobotnych
Znaczne obniżenie liczby fałszywych wniosków o zasiłek dla bezrobotnych dzięki automatyzacji decyzji kwalifikacyjnych.

Postępowania sądowe i karne
Eliminacja dokumentów papierowych i kontrola cyklu życia plików cyfrowych.

Modernizacja opieki nad rodziną
Modernizacja aplikacji do zapewniania opieki nad dziećmi i rodziną dzięki scentralizowaniu reguł biznesowych i ich szybszemu dostosowywaniu.

Przetwarzanie odszkodowań pracowniczych
Przyspieszanie rozpatrywania wniosków o odszkodowania pracownicze dzięki zautomatyzowanemu zarządzaniu sprawami.

Usługi publiczne – zgłaszanie problemów
Mieszkańcy przesyłają zdjęcia i informacje o problemach w kilka minut dzięki zautomatyzowanemu centrum zgłaszania i reagowania.

Zarządzanie licencjami zawodowymi
Automatyczne zarządzanie państwowymi licencjami zawodowymi.

Odchodzenie wykonawców
Automatyczne zarządzanie odchodzeniem wykonawców po upłynięciu terminu umowy, co pozwala ograniczyć udział człowieka.

Usługi finansowe

Analiza klientów
Utrzymywanie i zdobywanie udziału w rynku dzięki wykorzystywaniu danych z nietypowych dokumentów w celu tworzenia lepszych profili klientów i lepszego poznawania trendów wydatków.

Opłacanie faktur
Oferowanie klientom łatwego sposobu szybszego opłacania faktur.

Finansowe operacje IT
Zapewnianie pomocy technicznej na komputerze za pomocą nadzorowanych botów.

Dochodzenie związane z oszustwem
Eliminowanie potrzeby ręcznego tworzenia „superarkusza” dla osób badających oszustwa dzięki automatycznemu pobieraniu i analizowaniu historii zakupów odpowiedniego klienta.

Samodzielna obsługa sporów
Umożliwianie klientom rozpoczynania sporów dotyczących transakcji za pomocą jednego kliknięcia.

Szybsze zwalnianie zastawów
Zapewnianie klientom pakietu szybszego zwalniania zastawów.

Roszczenia ubezpieczeniowe
Umożliwianie klientom przesyłania dokumentów i roszczeń przy użyciu urządzeń przenośnych, tym samym zapewniając wygodę i lepsze doświadczenia użytkownika.

Spersonalizowane finansowanie
Zwiększanie przychodu przez oferowanie dostosowanych ofert finansowania w czasie rzeczywistym podczas zakupów.

Następne kroki

Bądź w kontakcie.

Otrzymuj najnowsze wiadomości technologiczne i edukacyjne, dzięki którym usprawnisz operacje biznesowe za pomocą inteligentnej automatyzacji od IBM – co miesiąc w Twojej skrzynce odbiorczej.

Zapisz się, aby otrzymywać biuletyn IBM Business Automation Insider

Nawiąż kontakt.

Bezpłatnie skonsultuj się z ekspertami IBM.

Zamów trwające pół dnia wirtualne warsztaty

Umów się na 30-minutową demonstrację

Copyright IBM Corporation 2021

IBM Polska Sp. z o.o.
ul. Krakowiakó w 32
02-255 Warszawa

Wyprodukowano w Polsce
czerwiec 2021 r.

IBM, logo IBM, IBM Cloud, IBM Cloud Pak, IBM Z i Power są znakami towarowymi International Business Machines Corp. zarejestrowanymi w wielu systemach prawnych na całym świecie. Nazwy innych produktów i usług mogą być znakami towarowymi IBM lub innych podmiotów. Aktualna lista znaków towarowych IBM jest dostępna w serwisie WWW, w sekcji „Copyright and trademark information" (Informacje o prawach autorskich i znakach towarowych), pod adresem www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Red Hat® i OpenShift® są zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy Red Hat Inc. lub jej przedsiębiorstw podporządkowanych w Stanach Zjednoczonych i innych krajach.

Przytoczone dane wydajnościowe i przykłady wykorzystania przez klientów mają charakter poglądowy. Rzeczywiste wyniki mogą być różne w zależności od konkretnej konfiguracji i warunków użytkowania. INFORMACJE ZAWARTE W TYM DOKUMENCIE SĄ DOSTARCZANE W STANIE, W JAKIM SIĘ ZNAJDUJĄ („AS IS"), BEZ JAKICHKOLWIEK GWARANCJI (RĘKOJMIA JEST NINIEJSZYM RÓWNIEŻ WYŁĄCZONA), WYRAŹNYCH LUB DOMNIEMANYCH, A W SZCZEGÓLNOŚCI DOMNIEMANYCH GWARANCJI PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ, GWARANCJI PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU ORAZ GWARANCJI NIENARUSZANIA PRAW OSÓB TRZECICH. Produkty IBM podlegają gwarancjom zgodnym z warunkami umów, na mocy których są dostarczane.
Klient odpowiada za zapewnienie zgodności z wszelkimi obowiązującymi przepisami prawa i regulacjami. IBM nie zapewnia porad prawnych oraz nie deklaruje ani nie gwarantuje, że usługi lub produkty IBM zapewnią zgodność działań przedsiębiorstwa Klienta z przepisami.

Deklaracja należytego bezpieczeństwa: Bezpieczeństwo systemów informatycznych obejmuje ochronę systemów i informacji poprzez zapobieganie niewłaściwemu dostępowi z zewnątrz i z wewnątrz przedsiębiorstwa, wykrywanie go i reagowanie na niego. Niewłaściwy dostęp może spowodować zmodyfikowanie lub zniszczenie informacji, ich niewłaściwe użycie lub wykorzystanie w niedozwolony sposób. Może również spowodować zniszczenie systemów lub ich niewłaściwe wykorzystanie, w tym do przeprowadzenia ataku na inne podmioty. Żaden system lub produkt informatyczny nie może być uważany za w pełni bezpieczny. Żaden produkt, usługa ani metoda zabezpieczająca nie chroni całkowicie przed nieuprawnionym dostępem do systemu przedsiębiorstwa lub jego niewłaściwym użyciem. Systemy, produkty i usługi IBM zostały zaprojektowane jako część zgodnego z prawem, kompleksowego modelu bezpieczeństwa, w który zostaną włączone dodatkowe procedury operacyjne. Osiągnięcie przez ten model maksymalnej efektywności może wymagać wykorzystania innych systemów, produktów lub usług. IBM NIE GWARANTUJE, ŻE JAKIEKOLWIEK SYSTEMY, PRODUKTY LUB USŁUGI SĄ ZABEZPIECZONE LUB ZABEZPIECZĄ PRZEDSIĘBIORSTWO KLIENTA PRZED SZKODLIWYMI LUB NIEZGODNYMI Z PRAWEM DZIAŁANIAMI JAKICHKOLWIEK OSÓB.

1 Automation and the future of work (Automatyzacja i przyszłość pracy), *IBM Institute for Business Value*, lipiec 2020. ibm.com/downloads/cas/O17AWNV6