

Nowy sposób prowadzenia działalności dzięki automatyzacji

Automatyzacja procesów pomaga skalować operacje, poprawić obsługę klienta i kontrolować koszty



Najważniejsze informacje

- Automatyzacja umożliwia przeprowadzenie transformacji cyfrowej i zwiększenie zadowolenia klientów.
 - Skalowanie operacji biznesowych zwiększy elastyczność i konkurencyjność przedsiębiorstw.
 - Popraw jakość wyników pracy operacyjnej oraz w bezpośrednim kontakcie z klientem dzięki automatyzacji zadań i procesów, automatycznemu przechwytywaniu danych i innym funkcjom.
-

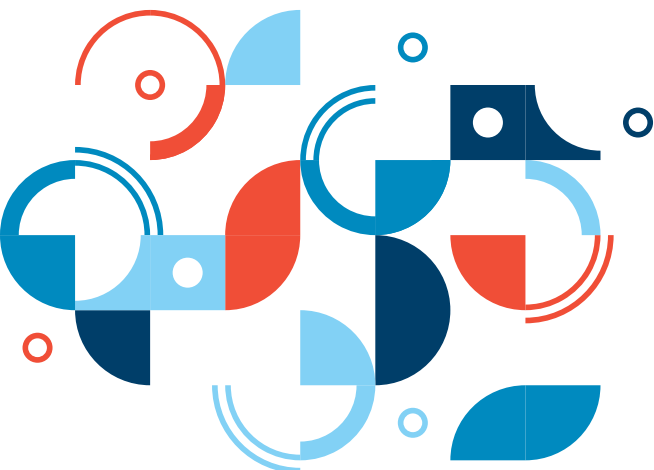
Automatyzacja przedsiębiorstwa nie jest już tym, czym była

Automatyzacja umożliwia obecnie usprawnienie funkcji, które jeszcze niedawno wydawały się niemożliwe do zautomatyzowania. Co ważniejsze, we wszystkich rodzajach działalności – od przygotowywania ofert kredytowych przez opiekę nad pacjentami po zapewnianie zgodności z przepisami i obsługę klienta – zwiększa zdolność przedsiębiorstwa do szybszego i lepszego wykonywania większej ilości pracy bez konieczności zatrudniania nowych pracowników.

Wiele przedsiębiorstw zastępuje pracochłonne procesy manualne operacjami cyfrowymi, a automatyzacja ewoluuje do całkiem nowej postaci. Automatyzacja korzysta teraz z wielu nowych narzędzi: od sztucznej inteligencji po zrobotyzowaną automatyzację procesów. Te narzędzia zostały zaprojektowane, by zwiększyć produktywność pracowników, ulepszyć proces podejmowania decyzji i ułatwić optymalizację systemów. Dzięki nim automatyzacja jest teraz lepszą inwestycją niż kiedykolwiek.

Ponadto automatyzacja nie jest już tylko sposobem na obniżenie kosztów i zwiększenie efektywności, ale ukierunkowanym na klienta środkiem służącym poprawie doświadczeń każdego użytkownika. Jej możliwości wykroczyły poza automatyzację rutynowych, powtarzalnych zadań i odpowiadają szerokiemu zakresowi stylów pracy i scenariuszy obejmujących całe przedsiębiorstwo. Automatyzacja potrafi więcej niż tylko wykonywać ściśle opisane procesy.

To opracowanie zawiera przegląd zmian, jakim uległa automatyzacja wraz z cyfryzacją przedsiębiorstw. Następnie wskazuje użytkowników, na których mają wpływ te zmiany (praktycznie wszyscy), i wyjaśnia,



dlaczego te zmiany są dobre (efekty wykonywanej pracy są lepsze). Opisuje dokładnie, co automatyzacja oferuje konkretnym rodzajom działalności biznesowej: od zarządzania przepływem pracy do podejmowania decyzji w czasie rzeczywistym. Kończy się przedstawieniem całkowicie zintegrowanej platformy automatyzacji IBM dla przedsiębiorstw, która oferuje wszystkie najważniejsze funkcje automatyzacji, dzięki którym firmy mogą przeprowadzić transformację cyfrową na dużą skalę.

Uzasadnienia biznesowe automatyzacji we wszystkich branżach zmieniają się

Tradycyjnie narzędzia automatyzacji dla przedsiębiorstw pomagały obniżyć koszty dzięki większej efektywności, szybkości i spójności operacji. Jednak w ostatnich latach nastąpiło szybkie przejście do wykorzystania automatyzacji jako sposobu na transformację cyfrową całej organizacji. Automatyzacja umożliwia nie tylko skalowanie operacji, ale również zwiększenie jakości obsługi klienta czy zarządzanie obciążeniem łańcucha dostaw.

Niedawne badanie liderów transformacji cyfrowej przeprowadzone przez firmę Forrester Consulting pokazało, że w ciągu zaledwie dwóch lat redukcja kosztów spadła z pierwszego miejsca wśród najczęstszych powodów usprawniania procesów na czwarte.¹ Głównym celem usprawniania procesów nie jest obniżenie kosztów, ale transformacja cyfrowa, a zaraz za nią ulepszenie obsługi klienta.¹

Potwierdzając wielki potencjał i rozwój automatyzacji, firma konsultingowa McKinsey & Company stwierdziła ostatnio, że zautomatyzować można do 30% działań wykonywanych w 60% zawodach.²

Automatyzacja koncentruje się teraz na rozwijaniu działalności i skalowaniu obciążeń

Współczesna automatyzacja jest projektowana z myślą o zwiększeniu ilości i jakości pracy, z którą może poradzić sobie organizacja. Staje się to newralgicznym zagadnieniem,

gdy liczba pracowników nie zmienia się, ale obciążenie musi wzrosnąć z powodu promocji, wzrostu popytu czy wahań sezonowych. Utrzymanie przewagi nad konkurencją również wymaga skalowania, zwłaszcza że inne przedsiębiorstwa z branży szukają sposobów na uzyskanie korzyści, wdrażając nowe cyfrowe doświadczenia klientów, które można łatwo powielać wiele razy przy użyciu zautomatyzowanych procesów.

Jeśli firmie uda się zapewnić skalowalność – zwłaszcza w branżach całkowicie cyfrowych, takich jak handel czy rozrywka online – wyniki mogą być oszałamiające. Możliwość skalowania operacji dzięki automatyzacji może w takich firmach zwiększyć przychód na pracownika z setek tysięcy do milionów dolarów. Jednocześnie często rośnie jakość. W praktycznie każdej branży zastosowanie współczesnej automatyzacji powoduje jednoczesny wzrost zyskowności i jakości.

U swoich klientów IBM obserwuje korelację rozwoju transformacji cyfrowej z korzyściami, które daje automatyzacja.

- [SPNC Financial Services Group w Stanach Zjednoczonych](#) odnotowała spadek o 80-90% liczby wniosków kredytowych wymagających manualnego sprawdzenia po zautomatyzowaniu procesów i reguł biznesowych.
- [Organizacja UK National Health Service Blood and Transplant](#) zautomatyzowała ponad 40% swojego rygorystycznego 96-krokowego procesu przydzielania serc do przeszczepu w ciągu niecałych sześciu miesięcy, korzystając z rozwiązania do automatyzacji w chmurze.
- [Grupa Carlsberg w Danii](#) dzięki automatyzacji skróciła czas poświęcany przez personel zaplecza na przetwarzanie zamówień o ponad 90%, jednocześnie eliminując praktycznie wszystkie błędy.
- [Ferservizi](#), dostawca usług zaplecza dla głównego włoskiego operatora linii kolejowych, zastąpił operacje manualne przetwarzaniem cyfrowym dla ponad 400 000 faktur i miliona wynagrodzeń rocznie.

Automatyzacja daje korzyści w przypadku wszystkich operacji biznesowych

Technologie cyfrowe najczęściej są wprowadzane do operacji biznesowych odpowiadających za doświadczenie klienta.

Forrester Consulting stwierdza nawet na podstawie swoich badań, że “usprawnianie procesów skupia się przede wszystkim na transformacji cyfrowej i doświadczeniu klienta”.¹

Automatyzacja procesów frontowych może poprawić kontakty zewnętrzne z klientami i ekosystemem partnerów, ale automatyzacja procesów zaplecza może też poprawić wewnętrzne zadania, z którymi klient się nie styka. Dzięki temu w różnych branżach operacje biznesowe odnoszą korzyści z możliwości skalowania, które daje automatyzacja, między innymi w następujących przypadkach:

- przygotowywanie i obsługa kredytów
- wystawianie polis i likwidacja szkód
- zarządzanie zgodnością z przepisami
- zarządzanie opieką nad pacjentami
- obsługa klienta
- zarządzanie świadczeniami i uprawnieniami do nich
- rejestrowanie klientów, pracowników i dostawców
- zarządzanie transportem i logistyką
- przeciwdziałanie nadużyciom i zarządzanie ryzykiem
- usługi finansowe dla handlu

Zintegrowane funkcje automatyzacji zwiększają efekty pracy

Organizacje, które odnoszą sukcesy, zaczynają od poznania sposobu pracy ludzi, a następnie stosują tę wiedzę przy użyciu technologii cyfrowych. Zdolność wydobywania informacji z tekstu, obrazów i innych treści nieustrukturyzowanych można porównać do sposobu, w jaki oczy zbierają informacje – natomiast zdolność koordynacji różnych rodzajów powtarzalnej pracy i pracy merytorycznej można porównać do sposobu równoczesnego przetwarzania różnych bodźców przez centralny system nerwowy.

Cyfrowa praca wykracza jednak poza zadania poszczególnych osób i obejmuje olbrzymią ilość pracy i rozmaite jej style w całym przedsiębiorstwie. Zautomatyzowanie wszystkich stylów pomaga przedsiębiorstwom osiągać lepsze wyniki.

Przydatnym podejściem do transformacji pracy jest uporządkowanie automatyzacji na podstawie dwóch cech: ilości i unikalności pracy. Praca, której jest dużo, jest często powtarzalna: zadania wykonywane w podobny sposób tysiące albo i setki tysięcy razy dziennie. Bardzo unikalne zadania są często jednorazowe: jest ich mało i wymagają specjalnych działań.

Te cechy są reprezentowane graficznie przez osie x i y, co pozwala wyodrębnić pięć stylów pracy. Style pracy i korzyści, które można osiągnąć z ich automatyzacji, są następujące:

- **Powtarzalna:** Ta praca wymaga bardzo mało lub nie wymaga wcale ludzkiego rozsądku czy finezji, ale ma kluczowe znaczenie dla działalności firmy. Rutynowe zadania, takie jak przetwarzanie faktur i płatności oraz podejmowanie podstawowych decyzji (przykładowo sprawdzanie, czy polisa ubezpieczeniowa ma klauzule dodatkowe), można zautomatyzować przy użyciu botów, dzięki czemu pracownicy zajmą się innymi zadaniami.
- **Administracyjna:** Ten pośredni typ pracy cechuje zwykle mała ilość i umiarkowana unikalność. Obejmuje codzienne zadania występujące w każdej firmie, na przykład sprawdzanie i zatwierdzanie dokumentów oraz reguł – oba te procesy można usprawnić przy użyciu automatyzacji. Zautomatyzować można też elementy innych zadań administracyjnych, na przykład przestrzeganie zasad nadzoru na potrzeby zapewnienia zgodności z przepisami.
- **Wydziałowa:** Ten wariant prac administracyjnych obejmuje zadania, które mogą mieć krytyczne znaczenie dla konkretnego wydziału, ale nie mają wpływu na całą firmę. Ponieważ pracownicy skupiają się na określonych rzeczach, często do prac wydziałowych stosują arkusze kalkulacyjne albo używają poczty elektronicznej. Automatyzacja nie tylko przyspiesza i ułatwia wykonanie tej pracy, ale też pomaga zapewnić jej spójność w całym przedsiębiorstwie.

- **Obejmująca wiele wydziałów:** Te zadania obejmują różne style, od dużej ilości do dużej unikalności, a ponadto mają wpływ na wiele wydziałów przedsiębiorstwa. Taka praca, na przykład zatwierdzanie wniosków kredytowych, angażująca wiele funkcji przedsiębiorstwa może mieć duży wpływ na zyskowność. Im bardziej jest unikalna, tym trudniejsze i kosztowniejsze jest wykonywanie jej ręcznie. Automatyzacja może przyspieszyć przetwarzanie i dzięki temu zwiększyć przychód.

- **Ekspertka:** Ta kategoria obejmuje zadania wymagające zwykle największych umiejętności, najbardziej unikalne i najbardziej wartościowe. Pracę ekspercką też można ulepszyć – automatyzacja może zwiększyć produktywność dzięki zbieraniu i interpretowaniu danych z szybkością fizycznie niemożliwą dla człowieka.

Ostatecznym celem automatyzacji cyfrowej jest przeniesienie wszystkich pracowników bliżej poziomu eksperckiego przez udostępnienie im większych możliwości i umożliwienie bardziej efektywnego ich wykorzystania.

Automatyzacja każdego stylu pracy



Dzięki dopasowaniu do różnych stylów pracy i rozszerzeniu ich możliwości automatyzacja może znacznie usprawnić działalność całego przedsiębiorstwa.

Oprogramowanie do automatyzacji umożliwia transformację pracy

Digitalizacja i automatyzacja działalności biznesowej w całym przedsiębiorstwie skupia się na pięciu głównych obszarach: zadaniach, treści, przepływie pracy, decyzjach i przechwytywaniu danych. Wszystkie te obszary istnieją w każdej organizacji i mogą zyskać dzięki transformacji cyfrowej i nowym możliwościom automatyzacji.

Zadania

W każdej organizacji wykonywana jest praca, która niewiele zmienia się z upływem czasu lub z projektu na projekt. Te powtarzalne zadania, a także te wykonywane w tle, jak wyszukiwanie kont, doskonale nadają się do automatyzacji przy użyciu oprogramowania do zrobotyzowanej automatyzacji procesów. Gdy te zadania przejmie oprogramowanie, pracownicy mogą zająć się pracą o większej wartości. W tym czasie powtarzalne zadania będą wykonywane szybciej (czasem w minutę zamiast w dwadzieścia minut) ze stopą błędów bliską zeru.³

Treść

Przedsiębiorstwo korzystające z rozwiązań cyfrowych polega na treściach: zarówno tych ustrukturyzowanych w bazach danych, jak i coraz większych ilościach nieustrukturyzowanej treści w dokumentach biznesowych, w wiadomościach e-mail, plikach audio i wideo, na zdjęciach oraz w mediach społecznościowych. Wszystkie te dane i informacje należy rozpowszechniać i przechowywać, a także zarządzać nimi. Każdy etap cyklu życia treści może korzystać z innego składnika automatyzacji. To samo dotyczy sposobu używania treści. Dobre wykorzystanie danych biznesowych polega na uaktywnieniu wcześniej nieużywanych danych oraz promowaniu współpracy pracowników. Ważnymi problemami są też zapewnienie dostępu do informacji oraz ich poufność i bezpieczeństwo. Automatyzacja biznesowa może pomóc w rozwiązaniu wszystkich tych problemów.

Przeływ pracy

Podczas gdy zadanie koncentruje się na określonym elemencie pracy, a treść oznacza cyfrowe materiały używane do prowadzenia działalności, przepływ pracy łączy je razem w kompletny proces. Na przykład wniosek kredytowy może mieć dziesiątki kroków, z których każdy jest mały i rutynowy, ale końcowy wynik przepływu pracy może być niezwykle ważny dla klienta. Automatyzacja kroków przepływu pracy podnosi sprawność, widoczność i spójność setek procesów z korzyścią dla firmy i klienta. Może też odkryć w przepływach pracy, produktach i usługach wzorce, które można ulepszyć.

Decyzje

Przedsiębiorstwo podejmuje codziennie tysiące decyzji operacyjnych, ale niewiele z nich jest podejmowanych wyłącznie na podstawie osobistej oceny. Podejmowanie większości z nich wymaga dokładnej, precyzyjnej pracy wykonywanej zgodnie z zasadami firmy lub branżowymi regulacjami i stosowania starannie opracowanych reguł biznesowych. Te powtarzalne decyzje biznesowe można przechwycić i zautomatyzować, aby przyspieszyć reaktywność, zminimalizować ryzyko niezgodności z przepisami i usprawnić przepływ pracy. Oddzielenie reguł biznesowych od aplikacji daje elastyczność potrzebną do szybkiego reagowania na potrzeby klientów i zmiany na rynku.

Przechwytywanie

Przydatność treści wynika z informacji, które zawiera – jednak wiele przedsiębiorstw ma tak dużo treści, że nie potrafi znaleźć i wydobyć potrzebnych danych. Problem staje się coraz trudniejszy z upływem czasu, ponieważ przedsiębiorstwa korzystają nie tylko z drukowanych i cyfrowych tekstów, ale też z plików wideo, audio, zdjęć i grafiki. Wydobywanie z nich informacji i wiedzy może być warunkiem koniecznym do osiągnięcia sukcesu. Automatyzacja przechwytywania danych z plików w momencie, gdy trafiają do przedsiębiorstwa, umożliwia wydobywanie ważnych informacji z szybkością nieosiągalną dla człowieka.

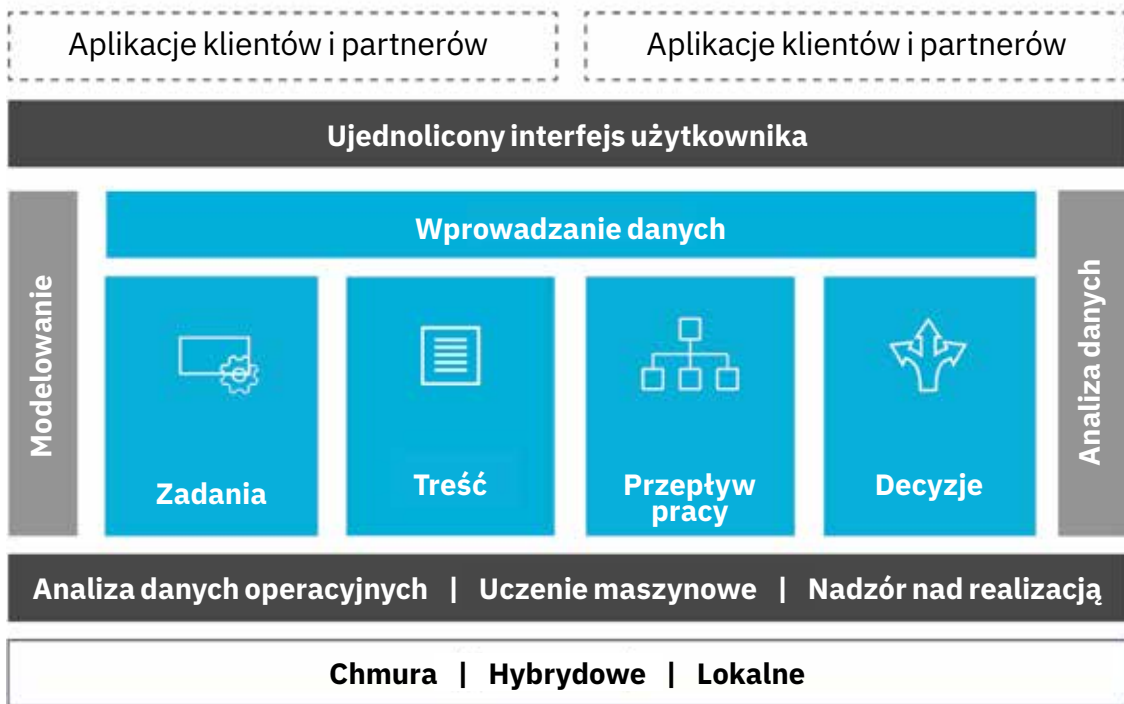
Prezentujemy platformę IBM Digital Business Automation

IBM pomaga przedsiębiorstwom uzyskać skalowalność przez automatyzację cyfrowej działalności biznesowej, tworząc zintegrowaną platformę oprogramowania, która umożliwia digitalizację i koordynację wielu możliwości. Rozwiązanie IBM obejmuje wszystkie te główne obszary, w których automatyzacja przynosi korzyści – zadania, treści, przepływy pracy, decyzje i przechwytywanie danych – umożliwiając klientom zastosowanie na początek automatyzacji w jednym z tych obszarów, aby poznać możliwości platformy, a także używanie różnych kombinacji możliwości odpowiednio do problemów, które klient chce rozwiązać.

Dzięki zintegrowanym możliwościom platforma IBM Digital Business Automation może skoordynować nowe możliwości z istniejącą infrastrukturą klienta, na przykład przechwytywanie danych i zarządzanie treścią do rejestrowania rozwiązanych problemów, wyszukiwanie istotnych danych w plikach, zarządzanie procesami biznesowymi umożliwiającymi zgłaszanie szkód i podejmowanie decyzji na podstawie zasad organizacji w towarzystwie ubezpieczeniowym.

Działalność biznesową można zautomatyzować tak, by całkowicie wyeliminować interwencję człowieka, albo tak, by wesprzeć pracowników. Celem jest optymalna efektywność, szybkość, dokładność, obsługa klienta i przychody – wszystko to w skali umożliwiającej sukces we współczesnym konkurencyjnym środowisku biznesowym.

Platforma IBM Digital Business Automation



W pełni zintegrowana platforma IBM Digital Business Automation została zaprojektowana z myślą o zwiększeniu produktywności pracowników i usprawnieniu działalności biznesowej.

Zintegrowana platforma zapewnia korzyści, których nie dają lokalne rozwiązania do automatyzacji, między innymi jednolity interfejs użytkownika, możliwość wykorzystania tych samych zasobów i umiejętności użytkowników w różnych produktach oraz usługi platformy umożliwiające analizę danych o działalności operacyjnej.

Wnioski

Digitalizacja zmienia istotę pracy, personelu i całego przedsiębiorstwa. Dodając do tej transformacji kluczowy element w postaci automatyzacji, firmy mogą uzyskać znaczną poprawę szybkości, dokładności i ekonomiczności prowadzonej działalności biznesowej. Co ważne, mogą uzyskać skalę automatyzacji, która jest konieczna, by konkurować na współczesnym rynku – możliwość zastosowania automatyzacji do każdego stylu pracy: od rutynowych, powtarzalnych zadań do pracy wymagającej eksperckiej wiedzy. Współczesne rozwiązania do automatyzacji to znacznie więcej niż tylko sposób na obniżenie kosztów i zmniejszenia obciążenia pracą, to również wydobywanie danych z treści nieustrukturyzowanych czy podejmowanie decyzji na podstawie reguł, aby zapewnić zgodność z przepisami. Pomagają one zoptymalizować wskaźnik liczby pracowników do przychodów. To zintegrowana platforma umożliwiająca pracownikom bardziej efektywną pracę i zwiększająca konkurencyjność przedsiębiorstwa.

Więcej informacji

Więcej informacji o platformie IBM Digital Business Automation można znaleźć w serwisie WWW: ibm.biz/automation-platform

Dział IBM Global Financing oferuje liczne opcje finansowania ułatwiające nabywanie technologii niezbędnych do rozwoju przedsiębiorstwa. Zapewniamy zarządzanie produktami i usługami informatycznymi w całym cyklu życia, od zakupu do utylizacji. Więcej informacji można znaleźć w serwisie WWW: ibm.com/financing



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

Strona główna IBM znajduje się pod adresem:
ibm.com

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

Dokument ten jest aktualny na dzień publikacji i może zostać zmieniony przez IBM w dowolnym czasie. Nie wszystkie produkty są dostępne we wszystkich krajach, w których IBM prowadzi działalność.

Przytoczone dane wydajnościowe i przykłady wykorzystania przez klientów mają charakter poglądowy. Rzeczywiste wyniki mogą być różne w zależności od konkretnej konfiguracji i warunków użytkowania.

Wszystkie cytowane lub opisane przykłady klientów mają ilustrować sposób, w jaki niektórzy klienci używali produktów IBM, oraz wyniki, które mogli uzyskać. Rzeczywiste koszty i wyniki będą zależą od konfiguracji i warunków u danego klienta. Skontaktuj się z firmą IBM, aby dowiedzieć się, co może Ci zaoferować.

INFORMACJE ZAWARTE W TYM DOKUMENCIE SĄ DOSTARCZANE W STANIE, W JAKIM SIĘ ZNAJDUJĄ („AS IS”), BEZ JAKICHKOLWIEK GWARANCJI (RĘKOJMIA JEST NINIEJSZYM RÓWNIEŻ WYŁĄCZONA), WYRAŹNYCH CZY DOMNIEMANYCH, W TYM 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.

- ¹ Forrester Consulting, „Process Excellence in The Digital Age Of The Customer: The Transition From Business Process Management to Digital Process Automation”, zamówione badanie przeprowadzone przez firmę Forrester Consulting w imieniu IBM, listopad 2017 r. https://www.ibm.com/marketing/iwm/dre/signup?source=urx-21833&S_PKG=ov62594
- ² McKinsey Global Institute, “Technology, jobs, and the future of work”, McKinsey & Company, maj 2017 r. <https://www.mckinsey.com/global-themes/employment-and-growth/technology-jobs-and-the-future-of-work>
- ³ Na podstawie doświadczeń klientów IBM.

© Copyright IBM Corporation 2018



Papier należy przetworzyć wtórnie
