



nie straszą

na przykładzie Robotic
Process Automation w PZU

Warszawa, 25.11.2019

Agenda

- Technologia RPA i korzyści z niej płynące
- Standaryzacja, centralizacja i optymalizacja procesów
- Potencjalne ryzyka związane z robotyzacją – jak je audytować
- Metody szacowania ROI – pomiar, wycena, skuteczność
- Case study – prezentacja typowego procesu
- Audyt robota
- Podsumowanie





Zespół wewnętrzny

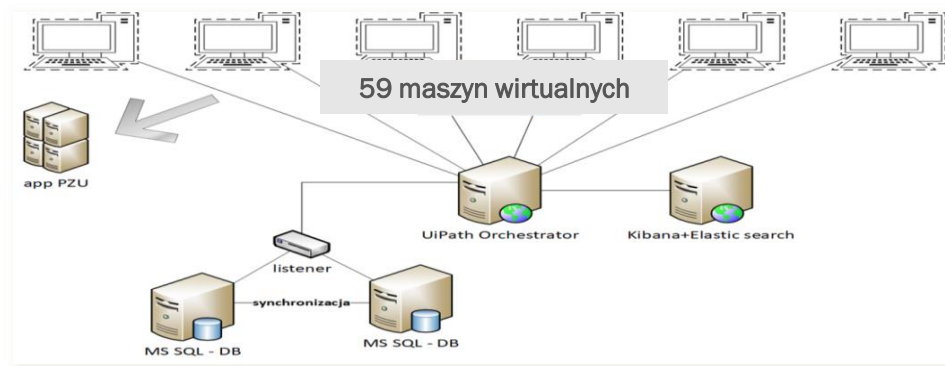
Dedykowany, zwinny zespół w IT składający się z: Analityków IT, Developerów, Architekta, Lidera, Product Ownera oraz Koordynatora Testów.

Zadania

- Utrzymanie i rozwój wdrożonych procesów
- Development nowych procesów
- Analiza potencjału do robotyzacji w nowych obszarach biznesowych
- Szerzenie wiedzy na temat robotyki w Grupie

PZU

Narzędzie



oprogramowanie instalowane na maszynie wirtualnej;
symuluje stację roboczą i pracę użytkownika

narzędzie do tworzenia scenariuszy

serwer zarządzający robotami BOR



Główne źródła korzyści dla biznesu wynikają z możliwości pracy



automatycznej
24/7



4-5 krotnie szybszej
niż praca ludzka



bezbłędnej



z wykorzystaniem
istniejących
rozwiązań IT

Główne źródła korzyści podczas prac wytwórczych wynikają z możliwości krótkich terminów realizacji



- Łatwości przygotowania scenariuszy i korekt
- Krótkiego czasu wdrożenia – pomiędzy wydaniem
- Zaangażowania Biznesu w przygotowanie i wdrożenie rozwiązania



Dobre praktyki PZU - obecne podejście do automatyzacji – kwalifikacja procesu

- proces istniejący,
- nowy proces,
- proces między-obszarowy

Spotkanie,
prezentacja
narzędzia
i przykłady
robotyzacji

Ankieta – wstępny
opis i weryfikacja
warunków
brzegowych
procesu

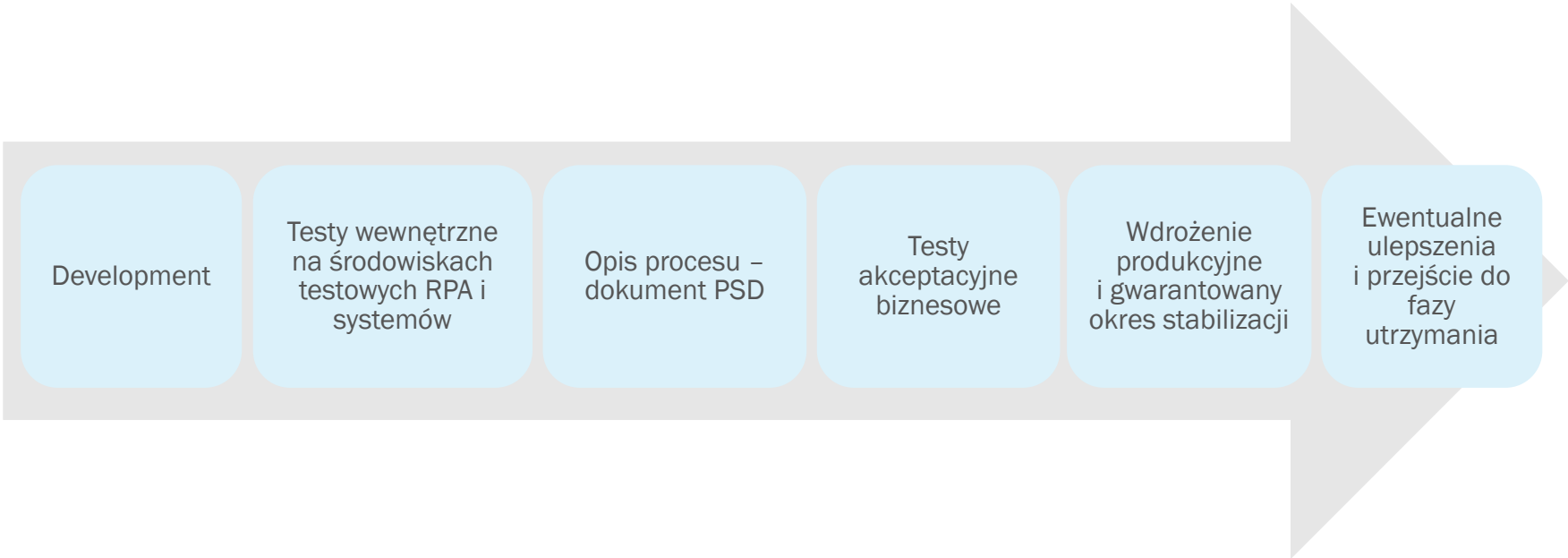
Szacowanie
korzyści
biznesowych

Wstępna analiza –
uzgodnienie
zakresu wymagań
w dokumencie PDD

Start procedury IT



Dobre praktyki PZU - obecne podejście do automatyzacji – cykl życia procesu





Wyzwania – klient wewnętrzny



Czym jest RPA?
Do czego może być wykorzystane?
Co rozumiemy przez powiększanie pojemności IT dla zmian na systemach?
Wiedza biznesowa o procesach



Roboty

Jaka jest różnica pomiędzy robotami attended & unattended?
Uprawnienia do systemów
Ograniczenia systemowe
Wymogi bezpieczeństwa



Efekty i ryzyka biznesowe
80% robotyzacji
Raportowanie w systemach dziedzinowych i w Kibana
Własność biznesowa procesu

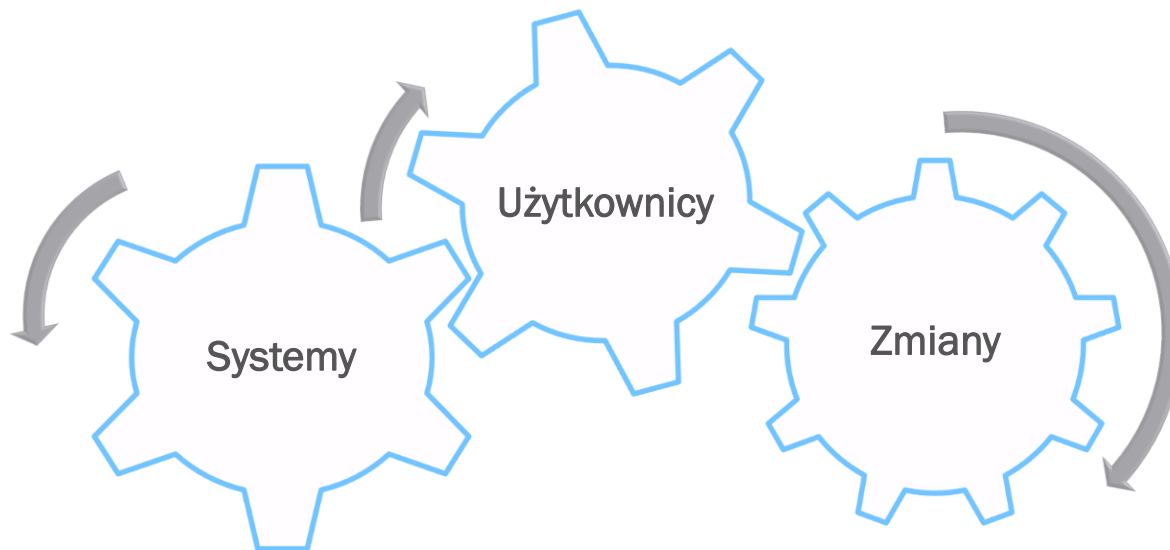


Wyzwania – utrzymanie





Wyzwania – jakość danych

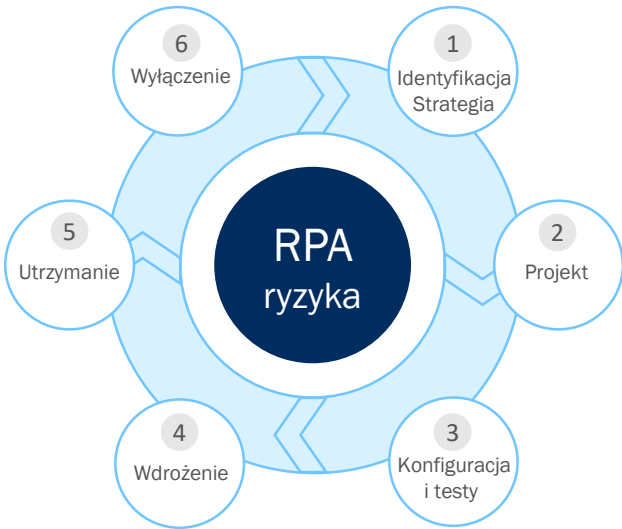




- Nieprawidłowy dostęp / uprawnienia przypisane do robotów
- Niewłaściwa migracja danych z istniejących do nowych robotów.
- Niewystarczająca akceptacja interesariuszy.

- Niewystarczające monitorowanie, brak logów
- Nadmierne poleganie na narzędziu
- Zmiany w podstawowych aplikacjach
- Niewłaściwe zarządzanie zdarzeniami
- Niewłaściwe uprawnienia
- Nieodpowiednia walidacja danych

- Nieodpowiednie przypisanie własności
- Nieautoryzowane zmiany wdrożone w produkcji
- Błędy wynikające z nieprawidłowej integracji
- Niewystarczające szkolenie użytkowników



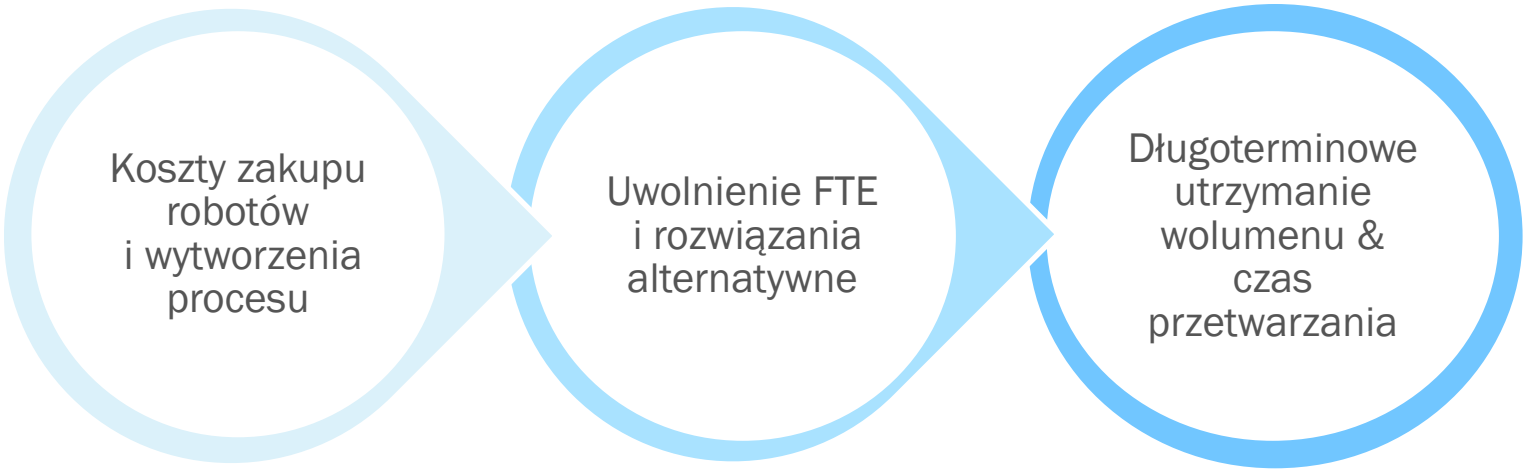
- Zidentyfikowano nieprawidłowy proces
- Nieskuteczna analiza kosztów i korzyści
- Niewystarczający nadzór i zarządzanie
- Niewystarczające umiejętności personelu
- Niezgodność z licencjami
- Niezgodność z wymogami regulacyjnymi

- Niewystarczająca ocena technologii RPA i wybór partnera
- Nieefektywna architektura technologiczna
- Niedokładne tłumaczenie wymagań
- Niepoprawna ocena ryzyka i wpływu

- Niewystarczające testowanie
- Niewystarczający mechanizm szyfrowania
- Niewystarczające testy obciążenia, regresji
- Brak przeglądu logiki i algorytmu
- Dokładność i integralność danych



Korzyści finansowe a efekty biznesowe





Zapewnienie przeniesienia danych pomiędzy niezintegrowanymi systemami – kilkadziesiąt tysięcy spraw miesięcznie

PRZED (praca wykonywana na bieżąco przez pracowników kilku biur):

- 1 Wygenerowanie przez pracowników raportu z systemu do obsługi prawnej
- 2 Uzupełnienie raportu danymi z hurtowni danych przez pracowników
- 3 Weryfikacja poprawności raportu i przesłanie go do zespołu biznesowego
- 4 Podział raportu wg właściwości miejscowej i przesłanie do jednostek
- 5 Przydzielenie spraw do pracowników i zarządzanie pojemnością zespołu
- 6 Aktualizacja danych przez pracowników w systemie szkodowym, a następnie ponowna weryfikacja przez biznes

PO (cykliczne – dwa razy w miesiącu w ciągu weekendu):

- 1 Wygenerowanie raportu bezpośrednio z hurtowni danych
- 2 Aktualizacja danych w szkodach przez roboty
- 3 Przesłanie do weryfikacji pracowników biznesowych



Efekty po automatyzacji procesu



FINANSOWE

- Skrócenie czasu o 50%
- Zaangażowanie 5 osób – wcześniej około 740



JAKOŚCIOWE

- 94% spraw w pełni przeprocesowanych
- W pozostałych 6 % wskazanie konkretnych wyjątków biznesowych – uproszczona obsługa sprawy
- Dodatkowe możliwości wyraportowania z systemu dowolnych danych
- Doskonała jakość danych



PRACOWNICZE

- Proces wykonywany zawsze w taki sam sposób – łatwość analizy
- Doskonała jakość danych – łatwość obsługi sprawy, kontaktu między pracownikami biur
- Krótki czas realizacji

Co się zmienia



Design ver testy - błędy generują ludzie, pomyłki zdążają się na etapie projektowania. Robot porusza się w **obszarze sztywno wyznaczonych ram**





Okres objęty badaniem to konkretne **punkty w czasie** gdy zmianie ulegał algorytm działania robota





Odpowiedzialność za proces jest współdzielona. Z jednej strony biznes który realizuje proces a z drugiej komórka odpowiedzialna za zamodelowanie, uruchomienie, utrzymanie i rozwój

Co nowego

- 

Nowe kompetencje – jeśli design to znajomość stosowanej notacji w modelowaniu danych i procesów np. UML/BPMN
- 

Dane to enabler działania robota – jakość danych staje się elementem krytycznym dla prawidłowości działania procesu
- 

Friendly IT- wchodzimy w obszar, który dotychczas był domeną informatyków. Awarie, błędy danych, testy, dokumentacja, bezpieczeństwo
- 

Koszty ver korzyści – RPA to wzrost efektywności dla organizacji. Czy KPI i raporty powdrożeniowe pokazują prawdziwy obraz sytuacji, **czy 50% to rzeczywiście 50%**



Możesz się nie zmieniać

Przetrwanie nie jest obowiązkowe

W. Edwards Deming



tak ale z głową, nie wszystko można zrobotyzować



zmieniają audyty - zachowajmy czujność i zdrowy rozsądek



to szansa dla audytu – jakie procesy warto zrobotyzować
(wartość dodana audytu)



Dziękujemy



CK RPA
AUDYT IT