

IT's not about technology,
IT's about **PEOPLE!**

Robotska Automatizacija Procesa



ŠTA JE ROBOTSKA AUTOMATIZACIJA PROCESA?

IT's not about technology,
IT's about PEOPLE!

RPA (Robotic process automation)

Softverski „robot“ je softverska aplikacija koja replicira radnje čoveka u interakciji sa korisničkim interfejsom računarskog sistema



RPA se integriše u postojeću IT infrastrukturu

Nije potrebna obnova postojećeg IT okruženja, jer visok nivo automatizacije može da se postigne bez većih napora. RPA koristi postojeće mehanizme i može da se integriše sa svim sistemima kompanije.



RPA je softver

RPA je softver koji pokreće repetativne, *rule based* procese. RPA je treniran na osnovu funkcionalnih specifikacija i može da se prilagodi u svakom trenutku.



RPA simulira zaposlene

Softverski robot ima pristup različitim aplikacijama koristeći korisnička imena i šifre. Takođe, robot može da prikuplja ili menja podatke, stoga, poslovni i administrativni procesi mogu biti potpuno automatizovani.

KVALIFIKACIJA PROCESA

KADA koristiti?

1 ZRELI PROCESI

2 REPETATIVNE PRIRODE

3 ZASNOVANI NA PRAVILIMA

4 VISOKI TROŠKOVI UNOSA PODATAKA

5 MNOGO MANUALNIH RADNJI

6 IZVODI SE VAN RADNOG VREMENA

7 VISOKA STOPA GREŠKE

8 ELEKTRONSKI OKIDAČ PROCESA

9 KOMPLEKSNO IT OKRUŽENJE

GDE koristiti?

Emulira ljudsko izvršavanje ponavljajućih procesa postojećim u aplikacijama

Roboti su virtuelna radna snaga koju kontrolišu timovi za poslovanje

Poslovni korisnici mogu da obučavaju robote putem konfiguracije

Nalazi se pored postojeće infrastrukture, kojom upravlja i kontroliše IT

Rad robota sa postojećom IT arhitekturom - bez složenih sistemskih integracija

IT's not about technology,
IT's about PEOPLE!

BENEFITI

BOLJI KVALITET

- ★ Otklonjene su ljudske greške
- ★ Poboljšana usaglašenost
- ★ Veće zadovoljstvo osoblja

Povećanje kapaciteta robotskom virtuelnom radnom snagom i preusmeravanjem osoblja na korisničke usluge



PRECIZNOST

Pravi rezultat, odluka ili proračun



POUZDANOST

Servis radi svih 365 dana, bez bolovanja i godišnjih odmora



NIZAK RIZIK *Neinvazivna tehnologija*

RPA može biti implementirana u postojeće sisteme, dozvoljavajući kreiranje platforme kompatibilne sa postojećim razvojem u sofisticiranim algoritmima i alatima mašinskog učenja.



UŠTEDA TROŠKOVA

Troškove obrade smanjuje za do 80%



POVEĆANJE PRODUKTIVNOSTI

- ★ Smanjeno prosečno vreme obrade

- ★ Monitoring u svakom trenutku



ROI I TRAJANJE

RPA projekti traju od 3 do 12 nedelja, a povratak investicija je ispod 1 godine, u nekim slučajevima i nakon 3 meseca



BRZINA IMPLEMENTACIJE

- ★ Brza primena novih procesa

- ★ Višekratna upoteba pojedinih elemenata procesa



PRIMERI BENEFITA

SMANJITE TROŠKOVE GREŠAKA UZ POMOĆ KONTROLE KVALITETA

Poboljšajte reviziju (svaki korak može biti praćen), konzistentnost i kontrolu aktivnosti koje su sklone greškama i koje povećavaju rizik i finansijski gubitak

RADITE BRŽE I SMANJITE KRITIČNI PUT

Smanjite end-to-end vreme kako biste bolje upravljali tačkama najviše opterećenosti i ispunili rokove završetka



UŠTEDE U NAPORIMA ZAPOSLENIH

Smanjite troškove kadrova automatizacijom frekventnih ponavljajućih zadataka

POVEĆAJTE DODATNU VREDNOST KOJU DONOSI ZNANJE VAŠIH ZAPOSLENIH I SMANJITE NJIHOVU ISCRPLJENOST

Poboljšajte dodatnu vrednost znanja vaših zaposlenih povećavajući fokus na aktivnosti sa najvećim povratkom investicija i povećajte zadovoljstvo zaposlenih eliminacijom dosadnih poslova

BRŽE DO VREDNOSTI KOJA DOLAZI OD DRUGIH INICIJATIVA

Upotrebom RPA tehnologijama brzo se dolazi do vidljivih rezultata koji omogućavaju povećanje margina dovoljnih za pokretanje novih inicijativa

Potencijalni poslovni izazovi

Automatizacija podrazumeva određene izazove koje treba pažljivo adresirati i prevazići



PREVAZILAŽENJE STRAHA OD AUTOMATIZACIJE

Percepција о роботима | Страх и несигурност поса zbog RPA | Nedostатак добре практике
DEFINIŠITE SVRHU RPA ТЕХНОЛОГИЈЕ И USPOSTAVITE JASAN TON KOMУNIКАЦИЈЕ OD STRANE TOP MENАДŽMENTA



DOSTUPNOST KLJUČNIH LJUDI

Detaljan pregled projektnog plana | Dizajn robota i agilnog razvoja
RIZIK OD ODLIVA ZAPOLSENIH



SUOČAVANJE SA BRZIM TEMPOM TRANZICIJE

RPA može brzo da napreduje od POC-a do implementacije | najmanje 12 nedelja potrebno za implementaciju
KOMУНИКАЦИЈА И SPREMНОСТ – Implementirati novi RPA tok rada, testirajući proces od kraja do kraja i revidirane uloge

Potencijalni tehnički izazovi



Povezivanje menica sa njihovim izdavaocem

IZAZOV – Trenutno jedini način povezivanja menica sa njihovim izdavanjem je putem zahteva. Na zahtev se menice često pozivaju ručnim serijskim brojevima.

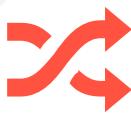
PLAN PREVAZILAŽENJA – Implementirati strukturisano arhiviranje menica i zahteva – primenom unapred definisane konvencije imenovanja



Monitoring mejlova

IZAZOV – Čitanje mejlova iz zajedničkih poštanskih sandučića preko MS Outlooka može biti otežano zbog sigurnosnih ograničenja

PLAN PREVAZILAŽENJA – Testiranje dostupnih funkcionalnosti, definisanje dodatnih poslovnih objekata za komunikaciju sa Outlookom



Nejasno podudaranje

IZAZOV – Identifikovanje imena entiteta sličnih navedenim ključnim rečima

PLAN PREVAZILAŽENJA – Uvesti logiku u BOT-ove kriterijume za identifikovanje imena entiteta iz rezultata vraćenih tokom pretraživanja ključnih reči, na osnovu podudaranja verovatnoće karakteristika i svih mogućih obrazaca



Automatizacija remote desktop-a

IZAZOV – Automatizacija finansijskih izveštaja koji su generisani na remote konekciji

PLAN PREVAZILAŽENJA – Instaliranje odgovarajućih OCR plugin-a na remote računaru



OCR integracija

IZAZOV – OCR mogućnosti da se prepoznaju ključne reči iz PDF fajlova i imenovanje PDF fajlova u odnosu na to

PLAN PREVAZILAŽENJA – U slučaju lošeg kvaliteta OCR , procesi mogu biti zamjenjeni sa novim što može malo produžiti isporuku projekta



Testiranje scenarija i metodologija

IZAZOV – Simuliranje masovnih scenarija, redizajniranje kompanijskog pristupa testiranju

PLAN PREVAZILAŽENJA – Kombinovanje produktionih podataka sa aplikacijama za testiranje

Kako mi to radimo?



Otkrivanje poslovnih procesa

Pružanje uvida u to kako korisnici rade i kako procesi mogu da se poboljšaju

- Snimanje aktivnosti korisnika kako bi se otkrilo kako oni komuniciraju sa desktop aplikacijama
- Alati za merenje i izveštavanje o korisničkim procesima
- Postavljanje na malom broju desktop računara za jednokratnu reviziju



Unapređenje poslovnih procesa

Pojednostavljuje, optimizuje i automatizuje korisničke procese, poboljšavajući performanse korisnika

- Automatizuje ručne procese, modifikuje korisnički interfejs i dodaje proceduralne smernice tokom bilo kog operativnog radnog toka
- Radi sa bilo kojom tehnologijom i sa bilo kojom aplikacijom (owned ili third party)



Monitoring poslovne aktivnosti

Nadgledanje poslovne aktivnosti iz perspektive korisnika

- Pruža ugrađene izveštaje i prikaze koji pomažu u proceni i izveštavanju o korisničkim aktivnostima
- Prikuplja informacije za celu radnu snagu za agregirano izveštavanje ili filtrira i pregleda po grupi, timu ili regionu.

IT's not about technology,
IT's about PEOPLE!

Saga & RPA

- ★ Pionir u RPA na regionalnom tržištu
- ★ 4 godine aktivnog razvoja RPA tehnologija
- ★ 200+ implementiranih procesa
- ★ Vendor independent



- ★ Primena RPA u bankarstvu, logistici, IT-ju, telekomunikacijama ...
- ★ Automatizacija "back office" procesa
- ★ Brza i agilna implementacija
- ★ Ubrzavanje procesa i smanjena mogućnost ljudske greške

IT's not about technology,
IT's about PEOPLE!

Reference



Banka Intesa je najveća banka u Srbiji.
Jedan proces štedi 13.5 fte (Full-time equivalent) po danu.



VIP Mobile automatizovao je revizorsku kontrolu i pronašao primenu RPA rešenja i u prodajnom i logističkom sektoru. Automatizacijom SAP procesa u kompanijama VIP Mobile i A1 grupi (Telecom Austria), automatizacija internih procesa u SAP aplikacijama je obezbeđena ušteda vremena zaposlenima, čiji je fokus preusmeren na važnije zadatke od unosa podataka u SAP.



Societe Generale imao je fokus na automatizaciji back office procesa. Saga je implementirala nekoliko procesa i obučila zaposlene.



Erste banka je automatizovala back-office procese kako bi ubrzala i poboljšala operacije. Neki od procesa su doneli uštedu od 3 fte/dnevno



Kuhne Nagel je druga najveća logistička kompanija na svetu. Nakon 9 meseci RPA je ostvario uštede od 67 fte. Target je 400 fte za dve godine .



Unicredit bank u Srbiji je koristio RPA kako bi prevazišao limite core bankarskog sistema. RPA je bio deo strategije okrenute korisnicima.

FTE - Full-time equivalent - jedinica koja se koristi za stepen "iskorišćenosti" resursa na projektu/procesu/zadatku

Primer iz bankarske industrije



RPA u bankama

Otvaranje računa za mala preduzeća

Kreiranje računa za SMB korisnike i ubacivanje relevantnih podataka

- ★ Službenik unosi matični broj
- ★ Na osnovu registracijskog broja, roboti prikupljaju podatke iz internih aplikacija i eksternih registara
- ★ Svi relevantni podaci se prosleđuju osnovnom bankarskom sistemu i SMB klijent se registruje
- ★ Vreme za otvaranje računa se smanjuje sa 45 na 10 minuta

Odobrenje kredita

Obrađivanje zahteva za zajam i na osnovu implementiranog algoritma odobravanje zahteva

- ★ Front office šalje spiskove zahteva u excel fajlu i službenik započinje proces
- ★ Na osnovu datog fajla robot započinje bodovanje aplikacija i drugih back office aplikacija
- ★ Robot konačni rezultat računa na osnovu izlaza aplikacije i odobrava ili ukida zahtev
- ★ Ušteda vremena sa 15 na 5 minuta po zahtevu

Procesi u finansijskoj industriji

Proces	Opis procesa	Vreme potrebno za izvršenje procesa kada ga radi zaposleni	Vreme rada robota	Napomene
Knjiženje uplate pazara	Proces obezbeđuje potpuno automatizovanu komunikaciju sa SFTP serverom, prikupljanje novo pristiglih izveštaja o uplati pazara u XML formatu, popunjavanje uplatnica za uplatu pazara, sinhronizaciju sa SFTP serverom u pogledu pristiglih, uspešno obrađenih i problematičnih uplata, kao i popunjavanje izveštaja o apoenskoj strukturi uplate. Proces se završava knjiženjem pazara na navedeni račun.	2 min 20 sek	18 sek	Ukupno ima 31 ATS aparat Aproksimativni kapacitet robota je 4500 uplata / transakcija dnevno.
STP e bank raspored priliva za PL	Proces obuhvata praćenje izveštaja swift poruka na osnovu kojih se vrši izrada obrazaca swift poruka o redovnom prilivu novca iz inostranstva	4 min 15 sek	55 sec	
Knjiženje bankarskih garancija	Proces se izvršava na dnevnom nivou. Obuhvata procesuiranje e-mail poruka, ekstahovanje priloga (attachments) u PDF formatu i unos podataka u excel tabelu. Navedeni podaci se potom koriste u aplikacijama radi knjiženja plasmana ,unosa kolateralna, generisanja sa loan brojem plasmana i verifikacije .	10 minuta	4 min 45 sek	

Sledeći koraci

Analiza i kvalifikacija procesa

ROI kalkulacija



SAGA

new frontier group

IT's not about technology,
IT's about PEOPLE!

© Saga Marketing 2021

