

OPTYMALIZACJA I AUTOMATYZACJA W FIRMIE

Mateusz Skali

COPYRIGHT © 2022

Wstęp

W dzisiejszym szybko zmieniającym się świecie, przedsiębiorstwa napotykają na liczne wyzwania związane z efektywnością operacyjną, zarządzaniem zasobami oraz adaptacją do nowoczesnych trendów biznesowych. Optymalizacja procesów i automatyzacja stanowią kluczowe elementy, które umożliwiają firmom nie tylko utrzymanie konkurencyjności, ale także osiągnięcie nowych poziomów efektywności i innowacyjności.

Optymalizacja procesów pozwala na usprawnienie działań firmy, eliminując zbędne etapy, redukując koszty operacyjne i zwiększając jakość usług. Automatyzacja natomiast umożliwia uwolnienie czasu pracowników od rutynowych zadań, pozwalając im skoncentrować się na bardziej strategicznych i kreatywnych aspektach swojej pracy.

Optymalizacja w firmie

Optymalizacją możemy nazwać szereg działań, których zadaniem jest usprawniać procesy w firmie. Procesy te mają osiągać jak najlepsze wyniki przy zastosowaniu jak najmniejszego wysiłku i kapitału.

Do podstawowych działań możemy wliczyć:

- Uporządkowanie procesów w firmie
- Redukcja obciążenia pracowników
- Usprawnienie przepływu informacji
- Unikanie dublowania pracy na stanowiskach
- Zapewnienie zgodności z przepisami i wymogami audytów

Czy automatyzacja = optymalizacja ?

Automatyzacja (RPA - Robotic Process Automation, czy też RDA Robotic Desktop Automation) jest jednym ze sposobów optymalizacji ale na pewno nie jest jej równoważnym odpowiednikiem. Optymalizacja to cały zbiór procesów który ma na zadaniu poprawę jakości prowadzenia firmy. Celem automatyzacji jest delegowanie ludzkich zadań maszynom, zaś optymalizacja skupia się na udoskonalaniu tych zadań.

Automatyzacja w firmie

Automatyzacja stanowi obligatoryjny element prowadzenia firmy, umożliwiający rozszerzanie i skalowanie działalności. W pewnym stadium rozwoju przedsiębiorstwa automatyzacja pozwala istotnie poprawić wydajność, w przeciwieństwie do np. zwiększania zatrudnienia czy zwiększania nakładów kapitałowych. Używamy jednostek FTE (Full-Time Equivalent) do pomiaru efektywności automatyzacji.

Przykład pomiaru efektywności automatyzacji

Pracownik pracujący 160 godzin tygodniowo generuje dla firmy dochód równy 10000 zł (62,5 / godz.). Po zastosowaniu automatyzacji odciążamy pracownika od monotonnych, powtarzalnych czynności (40h [równoważnik 2500zł]). Aktualnie pracownik może pracować 120 godzin generując ten sam dochód lecz w krótszym okresie (62,5 / godz.) + (40h zautomatyzowanych czynności [równoważnik 2500zł]). Może on przejąć bardziej kreatywne czynności, przy czym jeszcze bardziej generując potencjalny dochód np. 13000 zł (81,25/ godz.) + (40h zautomatyzowanych czynności [równoważnik 2500zł]).

W tym przypadku 25% czynności wykonywanych przez pracownika zostało zautomatyzowane. Dzięki temu firma zoptymalizowała pracę tego pracownika przez zastąpienie automatyzacją procesów wykonywanych przez pracownika, generując dodatkowy dochód. Zaoszczędziliśmy 0,25 FDA.

Jak wygląda proces automatyzacji?

- Lokalizujemy powtarzalne, czasochłonne czynności. (najczęściej wymagające dużej ilości pracowników, lecz nie wymagające kreatywności)
- Analiza powyższych procesów w celu zlokalizowania zatorów, błędów, opóźnień.
- Łączymy mniejsze procesy z innymi czy integrujemy w system typu CRM/ERP.
- Określenie celów, które chcemy osiągnąć automatyzacją. (zmniejszenie kosztów, poprawienie efektywności, zwiększenie wydajności)
- Wdrażamy automatyzację zadań, sprawdzając jej wpływ na firmę i jej działanie.

Zalety i wady automatyzacji

Zalety:

- Skalowalność
- Poprawienie jakości procesów
- Zmniejszenie ryzyka wystąpienia błędów
- Obniżenie kosztów
- Zwiększenie konkurencyjności na rynku

Wady:

- Koszt inwestycji wdrożenia automatyzacji
- Poświęcenie drogiego czasu
- System może być zbyt skomplikowany

Czy firma musi mieć duży kapitał aby zastosować automatyzację?

Biznesy różnią się między sobą, jednak niezależnie od branży istnieje możliwość zautomatyzowania pewnych procesów lub zadań. Na początku może to obejmować dodanie nowego makra lub procedury do programu np. do Excela, który będzie automatycznie przesyłał codzienny obrót firmy. Z kolei ostatecznym celem może być kompleksowa automatyzacja procesu od momentu zakupu do dostarczenia produktu lub usługi, zapewniając przy tym wygodę dla klienta poprzez dostarczanie aktualnych informacji dotyczących statusu zamówienia.

Zautomatyzowane generowanie faktur, umów, okresowych raportów

Firmy zmagają się z dużą ilością zamówień, na podstawie których muszą generować faktury. Wypełnianie ręczne dużej ilości faktur jest monotonne i można przy tym popełnić błędy. Zautomatyzowanie tego procesu uwolni firmę od tego ryzyka zwiększając wydajność oraz jakość dostarczanych faktur.

Na podobnej zasadzie działa zautomatyzowanie faktur, dzięki czemu nie trzeba sporządzać dla każdego nowego pracownika na nowo umowy. Otrzymujemy gotowe szkice umów dla każdego nam potrzebnego typu. Nie musimy się również martwić o ich archiwizację.

Przechodząc do raportów można wywoływać automatycznie makra w różnych programach. Można również automatycznie wysyłać je w docelowe miejsca bez ingerencji pracowników.

Automatyzacja rekrutacji oraz procesu onboardingu.

W kontekście rekrutacji, automatyzacja umożliwia efektywne filtrowanie zgłoszeń kandydatów na podstawie określonych kryteriów, co przyspiesza selekcję odpowiednich profili. Systemy automatyzacji pozwalają także na harmonogramowanie i zarządzanie terminami rozmów kwalifikacyjnych, a nawet przeprowadzanie wstępnych etapów oceny umiejętności kandydatów poprzez narzędzia online.

W obszarze onboardingu, czyli procesu wprowadzania nowych pracowników do struktury firmy, automatyzacja pozwala na bardziej efektywne przygotowanie pracownika do pełnienia swoich obowiązków. Systemy mogą generować i dostarczać niezbędne dokumenty, prezentacje czy materiały szkoleniowe online.

Automatyzacja ściągania należności

Usługa lub dostarczony produkt niejednokrotnie pozostaje nieopłacony w ustalonym terminie. Automatyzacja procesu odzyskiwania należności może obejmować wysyłanie przypomnień poprzez SMS-y lub e-maile, zachęcając do terminowej spłaty zadłużenia. Niemniej jednak zdarza się, że mimo otrzymywania upomnień, klient nie reaguje. W takich przypadkach również warto skorzystać z automatyzacji, która umożliwia generowanie wstępnych szkiców pism formalnych z danymi danej osoby.

Automatyzacja wsparcia technicznego

Zainteresowany klient, poszukujący informacji o oferowanych przez nas usługach lub produktach, może stawiać różnorodne pytania. W procesie sprzedaży konieczne jest skuteczne radzenie sobie z potencjalnymi zapytaniami ze strony nabywców. W komunikacji z klientem mamy do dyspozycji różne kanały, takie jak e-mail, rozmowa telefoniczna czy czat. Wszystkie te formy kontaktu można w różnym stopniu zautomatyzować. Obecnie, korzystając z zaawansowanych narzędzi, takich jak różnorodne chatboty, możemy stworzyć spersonalizowany model pytań. Dzięki temu klient może natychmiastowo uzyskać informacje na temat naszych usług lub produktów, eliminując tym samym sytuacje, w których opuszcza naszą stronę z powodu niepewności.

Automatyzacja generowania ofert

Często napisanie, przygotowanie i aktualizowanie ofert naszych produktów może zajmować niezliczone godziny. Również wystawianie nowych produktów jako pierwszy na rynku znacząco podnosi konkurencyjność. Usprawnienie wszystkich tych procesów możliwe jest przez automatyzację i wprowadzenie algorytmów tworzących oferty. Zastosowanie zaawansowanych modeli językowych może zastąpić część kreatywną opisu produktu. Oczywiście na każdym etapie możemy zostawić miejsce dla pracowników w celu kontroli i jakości wygenerowanych ofert.

Prognozy rynku automatyzacji

Raport przygotowany przez McKinsey wskazuje iż w 2022 roku firmy przeznaczały 25% wydatków kapitałowych na różnego rodzaju procesy automatyzacji oraz planują w następnych pięciu latach wydać 500 milionów dolarów na dalszą automatyzację procesów.

Inny raport przygotowany przez Statista mówi, że w 2020 roku branża (RPA) była warta 1,23 miliarda dolarów. Przewidują w raporcie że do 2030 roku osiągnie wartość 13,39 miliarda. Grain View Research podaje zaś że rynek ten będzie cechował się CAGR(Średnia roczna stopa wzrostu) na poziomie 39,9%

Przykłady firm zajmujących się optymalizacją / automatyzacją.

- Digital Teammates – optymalizacja procesów biznesowych i robotyzacja
- Arcus – przetwarzanie dokumentów elektronicznych, zarządzanie procesami biznesowymi
- AutoMade – tworzenie unikalnych rozwiązań automatycznych, kompleksowa usługa wprowadzania automatyzacji
- Let's automate – kompleksowa automatyzacja w firmie

Dziękuję za uwagę

Wykonał: Mateusz Skali 173709

Copyright © 2022