

Case study

Rekomendacje narzędzi RPA w procesie rejestracji korespondencji

W skrócie

Dla kogo realizowaliśmy projekt?

Międzynarodowa kancelaria prawna działająca na terenie Polski

Co chcieliśmy osiągnąć?

Zweryfikować możliwość automatyzacji procesów back-office

Jak?

Poprzez analizę procesów i rekomendacje dotyczące wdrażania wirtualnych robotów

Co udało się osiągnąć?

Szybkie poprawki w procesie i decyzję o robotyzacji procesu

Z kim współpracowaliśmy?

Klient to międzynarodowa kancelaria prawna posiadająca oddziały w wielu krajach, świadcząca profesjonalne usługi prawne dla wiodących firm na rynku.

Z jakimi wyzwaniami mierzył się nasz Klient?

Dla Klienta kluczowe było zoptymalizowanie jednego z podstawowych procesów back-office: rejestracji korespondencji przychodzącej i wychodzącej. Im więcej było tam korespondencji do ewidencjonowania, tym więcej specjaliści ds. administracji musieli się angażować w proces. W rezultacie ucierpiały inne procesy back office, a specjaliści nie byli wystarczająco dostępni do innych zadań. Dodatkowo obniżało to poziom satysfakcji z pracy.

Jak wcześniej działał proces?

1. Nowy list był skanowany przez urządzenie podłączone do sieci organizacyjnej.
2. List był analizowany przez specjalistę ds. administracji w celu sklasyfikowania rodzaju pisma.
3. List był analizowany przez specjalistę ds. administracji w celu ustalenia, z jakim projektem jest powiązany
4. Nazwa pliku (wyjścia skanera) była zmieniana przez specjalistę ds. administracji w taki sposób, aby nazwa pliku była jak najbardziej zrozumiała i spójna ze wzorcem nazwy pliku
5. Plik był wgrany przez specjalistę ds. administracji do wewnętrznego DMS (systemu zarządzania dokumentami). Specjalista ds. administracji tworzył skrót do przesłanego pliku i wysyłał go do kierownika projektu (sprawy) e-mailem
6. Pismo było również analizowane przez specjalistę ds. administracji pod kątem wymaganego działania i (w razie potrzeby) terminu odpowiedzi

7. Termin odpowiedzi był umieszczany przez specjalistę ds. administracji w kalendarzu Microsoft Exchange jako termin dostępny dla wszystkich członków projektu (sprawy)

8. Pismo było archiwizowane i dołączane do akt sprawy

Jak zoptymalizowaliśmy proces?

Rozwiązanie problemu zostało poprzedzone dogłębną analizą procesu. Przeanalizowaliśmy takie zmienne jak:

- wyszczególnienie realizowanych projektów, a także projektów, które miały miejsce w przeszłości i mogą wystąpić w przyszłości
- czynniki wpływające na klasyfikację listów oraz identyfikację projektu (sprawy)
- struktura katalogów DMS i zasady archiwizacji plików
- interfejsy aplikacji obejmujące rzeczywisty przepływ komunikacji między działami a pracownikami

Na podstawie analizy byliśmy w stanie stwierdzić, że optymalnym rozwiązaniem do optymalizacji procesu byłoby przyjęcie rozwiązania opartego na robotyzacji procesów biznesowych (RPA) wspieranego przez dostosowane narzędzie OCR (optyczne rozpoznawanie znaków).

RPA to nowoczesna technologia, która zmienia podejście do powtarzalnych procesów biznesowych poprzez delegowanie niektórych zadań na wirtualne roboty.

Jak process wygląda obecnie i jakie osiągnięto korzyści?

Klient otrzymał dokładną analizę procesu, która dostarczyła cenne wnioski dotyczące zmian procesowych.

Po drugie, Klient czuł się pewnie przy podejmowaniu własnych dalszych decyzji dotyczących robotyzacji procesu, opartych na takich fundamentach jak:

- „mapa cieplna” robotyzacji procesów
- FTE (ekwiwalent pełnego czasu pracy)
- lista wyjątków biznesowych
- określone KPI dla automatyzacji

Jakie były zalety naszych usług?

Nasz zespół mógł zapewnić Klientowi dogłębne zrozumienie procesów biznesowych, zwłaszcza w kancelariach prawnych. Potrafiliśmy nie tylko poprawnie wskazać elementy analizy biznesowej, ale także pomóc Klientowi w procesach decyzyjnych, wskazując na znacznie szerszy wachlarz czynników specyficznych dla zawodu prawnika. Warto wspomnieć, że sprawa była zupełnie inna od typowych wdrożeń robotyzacji w typowych centrach usług wspólnych. Ponieważ jesteśmy nie tylko analitykami i programistami, ale także prawnikami, mogliśmy zapewnić Klientowi obsługę na najwyższym poziomie.