

Zvýšení kvality pomocí Robotické procesní automatizace

Co to je RPA?

Robotická procesní automatizace (RPA) je softwarové řešení, které přebírá časově náročné, opakující se, na pravidlech založené a monotónní manuální úkoly zaměstnanců. Uvolňuje tím jejich kapacitu pro kreativní úkoly s přidanou hodnotou.

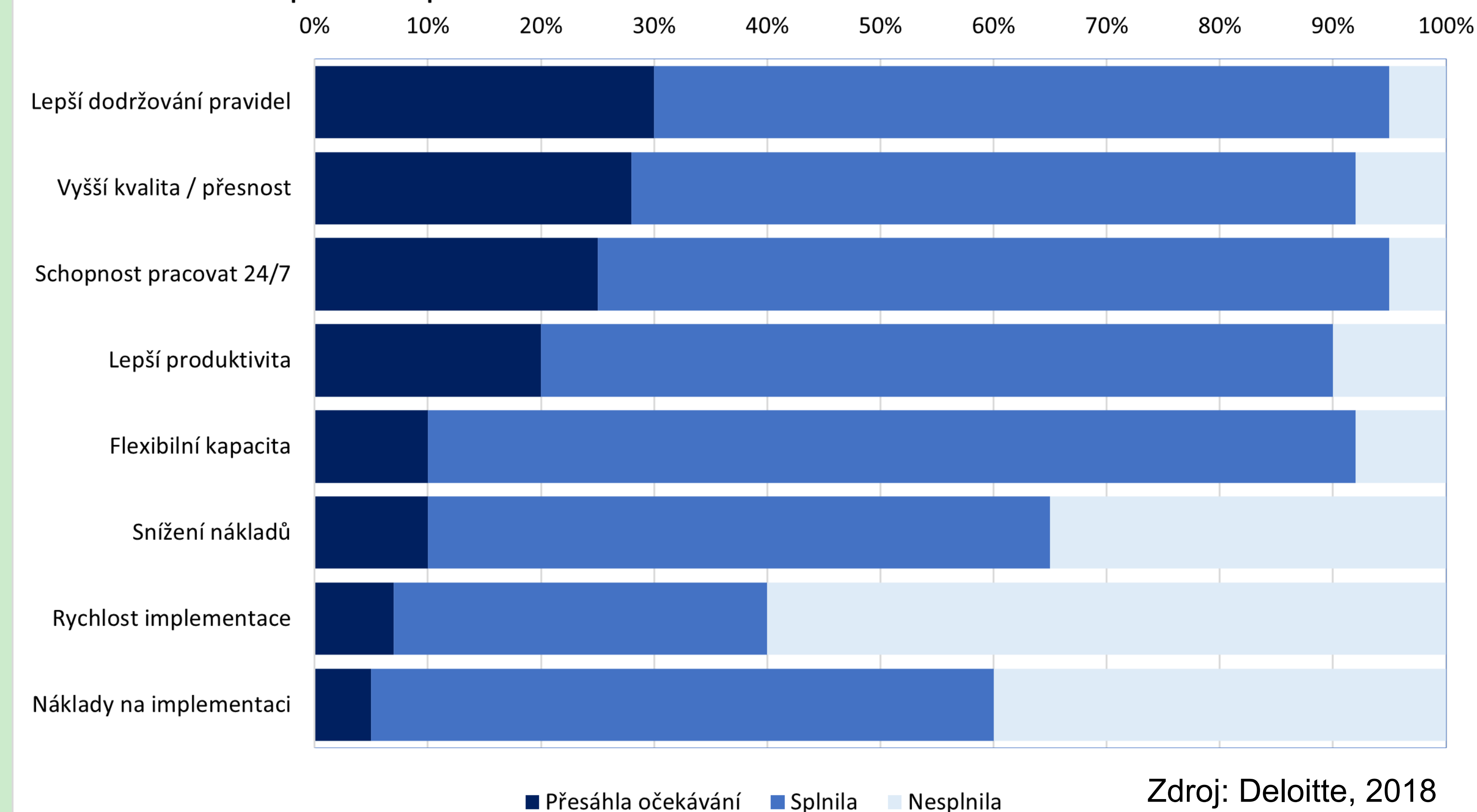
Stále více organizací zavádí RPA, protože se snadno implementuje a pomocí softwarových robotů snižují provozní náklady a zároveň zvyšují efektivitu, kvalitu a přesnost.

RPA, poháněná umělou inteligencí (AI) a strojovým učením (ML), řídí novou éru podnikové automatizace.

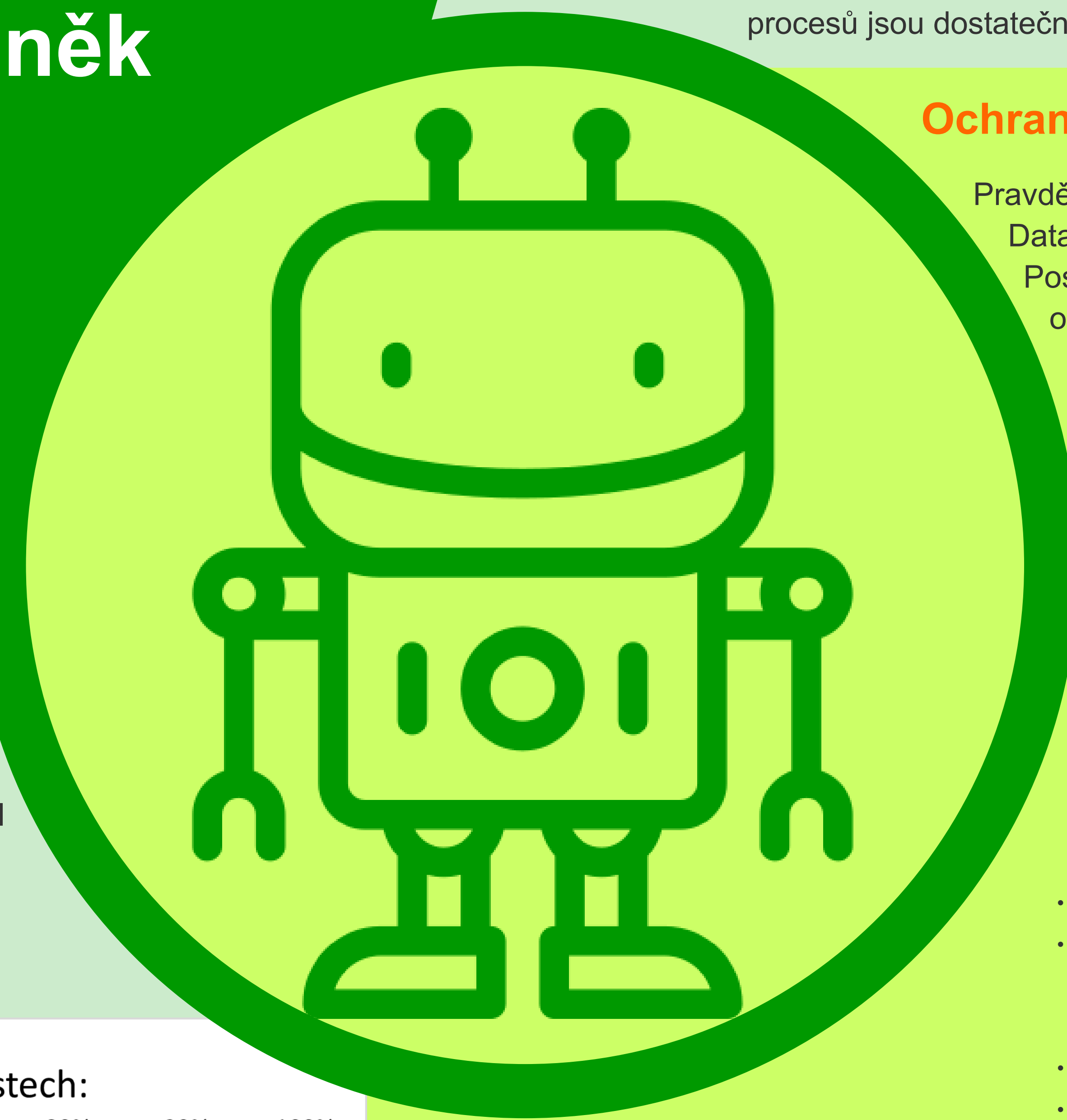
RPA splňuje očekávání odborníků

V roce 2018 uspořádala společnost Deloitte průzkum, kterého se účastnilo 530 odborníků z nejrozličnějších podniků a organizací z celého světa. Průzkum se zaměřoval na názory a vnímání RPA a její implementace. Z průzkumu mimo jiné vyplývá, že očekávání odborníků nejvíce splňují, či dokonce překračují, především zlepšení dodržování pravidel a vyšší kvalita či přesnost výsledků, kterých je dosaženo pomocí implementace RPA.

Jak splnila implementace RPA vaše očekávání v těchto oblastech:



Petr Vaněk



Zvýšení kvality pomocí eliminace lidské chyby

RPA pomáhá zpracovávat podnikové procesy tím, že krok za krokem automatizuje úkoly, které obvykle provádějí lidští pracovníci. A lidé se mohou mýlit, zejména u opakujících se úkolů, jako je zadávání dat. To je však přesně ten typ úkolů, ve kterých jsou roboti tak dobří. Roboti pracují podle specifikací. Nikdy se neunaví, nikdy ne onemocní a mohou pracovat 24-hodinové směny se 100% přesností a za dodržení všech předpisů.

Roboty lze snadno auditovat

Jelikož roboti fungují neustále předvídatelným a spolehlivým způsobem a protože jsou jejich aktivity zaznamenávány, je snadné je auditovat. To je velmi důležité, protože jakmile roboti začnou pronikat do obchodních funkcí v celém podniku, auditóři je budou muset prověřovat, aby se ujistili, zda splňují zavedené normy a postupy. Schopnost logování a následného auditu zajišťuje, že výsledky procesů jsou dostatečně kvalitní.

Ochrana kvality dat

Pravděpodobně nejdůležitějším měřítkem kvality je důvěryhodnost dat. Data jsou srdcem dnešního moderního podnikání. Je na nich postavena strategie, rozhoduje se podle nich a zákazníci jsou obsluhováni dobře nebo špatně v závislosti na kvalitě dat.

Je mnoho klíčových příčin nekvalitních dat. Patří mezi ně špatná data, vstupující do pracovního toku při ručně prováděné správě dat. Častým problémem je také absence centrální hlavní databáze, která by obsahovala jediný zdroj pravdy. Data z různých systémů mohou obsahovat různé verze údajů stejného datu. Například jméno zákazníka lze napsat dvěma různými způsoby nebo adresa může obsahovat konfliktní PSČ.

RPA dokáže identifikovat, označit a dokonce opravit špatná data předtím, než vstoupí do systému. Proces ověřování zahrnuje následující věci, které RPA může dělat:

- Ověřit, zda nechybí data.
- Při ověřování dat použije pravidla, jako je kontrola formátování (data, peněžní údaje) a ujistění se, že jsou ve správných polích zahrnuty správné typy dat.
- Transformuje data do správného formátu.
- Provádí porovnávání složitých vzorů pomocí regulárních výrazů a zástupných znaků.

Zdroje:

- ANYROBOT, 2023. Increase quality with robotic process automation. In: Anyrobot.com [online]. 2023 [cit. 2023-04-04]. Dostupné z: <https://www.anyrobot.com/rpa/increase-quality>
- AUTOMATION ANYWHERE, 2021. Want to Boost Quality? Get RPA. In: Automationanywhere.com [online]. 30. 11. 2021 [cit. 2023-04-04]. Dostupné z: <https://www.anyrobot.com/rpa/increase-quality>
- CLINE, Bill, Michael HENRY a Cliff JUSTICE, 2018. Rise of the robots. In: KPMG [online]. Delaware: KPMG LLP, 2016 [cit. 2023-04-04]. Dostupné z: <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/pdf/2016/05/rise-of-the-robots.pdf>
- DELOITTE, 2018. The robots are waiting: Are you ready to reap the benefits?. In: Deloitte.com [online]. London: Deloitte LLP, 2018 [cit. 2023-04-04]. Dostupné z: <https://www2.deloitte.com/ro/en/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/deloitte-global-rpa-survey.html>
- DILMEGANI, Cem, 2023. 21 RPA Pitfalls & Audit Checklist to Tackle Them in 2023. In: AI Multiple [online]. 11. 1. 2023 [cit. 2023-04-04]. Dostupné z: <https://research.aimultiple.com/rpa-pitfalls/>
- KUKKURU, Manjunatha Gurulingaiah a Swati SUCHARITA, 2023. Robotic Process Automation and Quality Assurance - a Perspective. In: Infosys [online]. Bengaluru, India: Infosys Limited, 2018 [cit. 2023-04-04]. Dostupné z: <https://www.infosys.com/it-services/validation-solutions/features-opinions/documents/robotic-process-automation.pdf>

57%

organizací se snaží zvýšit kvalitu procesů prostřednictvím inovací podle Deloitte

21%

firem hlásí zlepšení kvality rutinních úkolů díky RPA podle KPMG

21%

Společností hlásí snížení míry chybovosti díky RPA podle KPMG

90%

Společností hlásí výrazné zvýšení kvality a úrovně přesnosti pomocí RPA podle Deloitte