

Robotic Process Automation (RPA)

Łatwiejsza droga do AI

Wchodząc w interakcję z aplikacjami tak, jak robiłby to człowiek, roboty programowe mogą otwierać załączniki do wiadomości e-mail, wypełniać formularze elektroniczne, rejestrować i ponownie wprowadzać dane oraz wykonywać inne zadania, które naśladują ludzkie działania. -Kaushik Iyengar, dyrektor ds. cyfrowej transformacji i optymalizacji w AT&T

W 2005 roku Daniel Dines i Marius Tirca założyli UiPath z siedzibą w Bukareszcie w Rumunii. Firma skupiła się głównie na świadczeniu usług integracyjnych dla aplikacji firm Google, Microsoft i IBM. Ale była to walka, ponieważ firma polegała głównie na pracy niestandardowej dla klientów. Do 2013 r. UiPath był bliski zamknięcia. Jednak założyciele nie poddali się, ponieważ widzieli w tym okazję do przemysłienia firmy i znalezienia nowej okazji. W tym celu rozpoczęli budowę platformy dla Robotic Process Automation (RPA). Kategoria, która istnieje od 2000 roku, dotyczyła automatyzacji rutynowych i przyziemnych zadań w firmie. Jednak RPA była w rzeczywistości obszarem zaścianka w świecie technologii - jak widać przy powolnym tempie wzrostu. Dines i Tirca byli jednak przekonani, że mogą zmienić branżę. Jeden z głównych powodów: rozwój AI i chmury. Nowa strategia była strzałem w dziesiątkę, a wzrost wystartował. Dines i Tirca też agresywnie poszukiwali finansowania, wprowadzali innowacje w swojej platformie RPA i wchodzili na rynki globalne. Do 2018 r. UiPath został uznany za najszybciej rozwijającą się firmę tworzącą oprogramowanie dla przedsiębiorstw - w historii. Roczny dochód cykliczny wzrósł z 1 miliona do 100 milionów dolarów przy ponad 1800 klientach. Firma posiadała najpopularniejszy system RPA na świecie. UiPath pozyskał łącznie 448 milionów dolarów kapitału wysokiego ryzyka od takich firm jak CapitalG, Sequoia Capital i Accel. Wycena wyniosła 3 miliardy dolarów. W związku z tym więcej startupów RPA zdobyło również znaczne fundusze. Z drugiej strony przewiduje się, że rynek odnotuje ogromny wzrost. Grand View Research przewiduje, że do 2025 r. wydatki w Stanach Zjednoczonych osiągną 3,97 miliarda dolarów. Co ciekawe, firma Forrester miała do powiedzenia na temat trendu RPA:

Dzisiejsze firmy odnoszące największe sukcesy na ogół zatrudniają mniej pracowników niż te w przeszłości. Weź pod uwagę, że Kodak w szczytowym momencie w 1973 r. zatrudniał 120 000 osób, ale kiedy Facebook kupił Instagram w 2012 r., witryna do udostępniania zdjęć zatrudniała tylko 13 pracowników. W 2019 roku przewidujemy, że co dziesiąty startup – działający w bardziej zwinny, szczupły i skalowalny sposób – spojrzy na świat przez pryzmat zadań, a nie miejsc pracy, i zbuduje modele biznesowe wokół zasad automatyzacji.

RPA to kolejny obszar, który został doładowany sztuczną inteligencją. Jeśli już, może być bramą dla wielu firm, ponieważ wdrożenie zwykle nie trwa długo lub wymaga dużych kosztów. W tym rozdziale przyjrzymy się RPA i zobaczymy, jak może być kluczowym czynnikiem dla wielu firm.

Co to jest ZAP?

Termin Robotic Process Automation może być nieco mylący. Słowo „robot” nie oznacza robotów fizycznych (omówimy je w rozdziale 7); chodzi raczej o roboty lub boty oparte na oprogramowaniu. RPA pozwala na użycie niskokodowych wizualnych systemów przeciągania i upuszczania w celu zautomatyzowania przepływu pracy procesu. Oto kilka przykładów:

- Wprowadzanie, zmienianie i śledzenie dokumentów, umów i informacji o pracownikach dotyczących zasobów ludzkich (HR)
- Wykrywanie problemów z obsługą klienta i podejmowanie działań w celu rozwiązania problemów

- Przetwarzanie roszczenia ubezpieczeniowego
- Wysyłanie faktur
- Wydawanie zwrotów klientom
- Uzgadnianie dokumentacji finansowej
- Przenoszenie danych z jednego systemu do drugiego
- Udzielanie klientom standardowych odpowiedzi

Wszystko to odbywa się dzięki temu, że bot replikuje przepływy pracy dla aplikacji, na przykład dla systemu ERP (Enterprise Resource Planning) lub CRM (Customer Relationship Management). Można to zrobić nawet za pomocą programu RPA rejestrującego kroki pracowników lub za pomocą technologii OCR (optyczne rozpoznawanie znaków) do tłumaczenia odręcznych notatek. Pomyśl o RPA jak o cyfrowym pracowniku. Istnieją dwa rodzaje tego typu technologii:

- Nienadzorowane RPA: Jest to proces całkowicie autonomiczny, ponieważ bot będzie działał w tle. Nie oznacza to, że nie ma ludzkiej interwencji. Nadal będzie interwencja w zakresie zarządzania wyjątkami. Dzieje się tak, gdy bot napotyka coś, czego nie rozumie.
- RDA (Robotic Desktop Automation): W tym miejscu RPA pomaga pracownikowi w pracy lub zadaniu. Typowym przypadkiem użycia jest contact center. Oznacza to, że gdy nadejdzie połączenie, przedstawiciel może użyć RDA, aby znaleźć odpowiedzi, wysłać wiadomości, pobrać informacje o profilu klienta i uzyskać wgląd w to, co dalej. Technologia pomaga poprawić lub zwiększyć wydajność pracownika.

Plusy i minusy RPA

Oczywiście sporo czasu dla typowego pracownika – na zapleczu – spędza się na rutynowych zadaniach. Jednak dzięki ZAP firmy często mogą uzyskać wysoki ROI (zwrot z inwestycji) – o ile wdrożenie jest wykonane prawidłowo. Oto kilka innych zalet:

- Zadowolenie klienta: RPA oznacza minimalną liczbę błędów oraz dużą szybkość. Bot działa również 24/7. Oznacza to, że wyniki zadowolenia klientów, takie jak NPS (Net Promoter Score), powinny się poprawić. Zauważ, że coraz więcej klientów, takich jak pokolenie Millenialsów, woli zajmować się aplikacjami/stronami internetowymi, a nie ludźmi! ZAP oznacza również, że przedstawiciele będą mieli więcej czasu na zadania o wartości dodanej, zamiast zajmować się żmudnymi sprawami, które marnują czas.
- Skalowalność: Po utworzeniu bota można go szybko rozbudować, aby sprostać gwałtownym wzrostom aktywności. Może to mieć kluczowe znaczenie dla firm sezonowych, takich jak detaliści.
- Zgodność: Ludziom trudno jest śledzić zasady, przepisy i prawa. Co gorsza, często się zmieniają. Jednak dzięki ZAP zgodność jest wbudowana w proces i jest zawsze przestrzegana. Może to być dużą korzyścią, jeśli chodzi o uniknięcie problemów prawnych i grzywien.
- Insights and Analytics: platformy RPA nowej generacji są wyposażone w zaawansowane pulpity nawigacyjne, które koncentrują się na kluczowych wskaźnikach efektywności dla Twojej firmy. Możesz także skonfigurować alerty, jeśli wystąpią jakiegokolwiek problemy.
- Starsze systemy: Starsze firmy często ugrzęzły w starych systemach informatycznych, co sprawia, że przeprowadzenie cyfrowej transformacji jest niezwykle trudne. Jednak oprogramowanie RPA może dość dobrze współpracować ze starszymi środowiskami IT.

- Dane: Ze względu na automatyzację dane są znacznie czystsze, ponieważ występuje minimalna liczba błędów wejściowych. Oznacza to, że z czasem organizacje będą lepiej rozumieć swoje firmy. Jakość danych zwiększy również prawdopodobieństwo powodzenia wdrożeń AI

Chociaż wszystko to jest świetne, RPA wciąż ma swoje wady. Na przykład, jeśli masz bieżące procesy, które są nieefektywne i spieszysz się z wdrożeniem systemu RPA, zasadniczo powielasz złe podejście! Dlatego tak ważna jest ocena przepływów pracy przed wdrożeniem systemu. Ale z pewnością są inne potencjalne miny łądowe, na które warto zwrócić uwagę, takie jak:

- Kruchość: RPA może łatwo pęknąć, jeśli nastąpią zmiany w podstawowych aplikacjach. Może tak być również w przypadku zmian w procedurach i przepisach. Prawdą jest, że nowsze systemy lepiej się dostosowują i mogą również wykorzystywać interfejsy API. Ale RPA nie polega na czynnościach bez użycia rąk.

- Zwirtualizowane aplikacje: Tego typu oprogramowanie, takie jak Citrix, może być trudne w przypadku systemów RPA, ponieważ nie mogą one skutecznie przechwytywać procesów. Powodem jest to, że dane są przechowywane na zewnętrznym serwerze, a dane wyjściowe to migawka na monitorze. Ale niektóre firmy wykorzystują sztuczną inteligencję do rozwiązania problemu, na przykład UiPath. ten

Firma stworzyła system o nazwie „Pragmatic AI”, który wykorzystuje wizję komputerową do interpretacji zrzutów ekranu w celu rejestrowania procesów.

- Specjalizacja: Wiele narzędzi RPA jest przeznaczonych do działań ogólnego przeznaczenia. Ale mogą istnieć obszary wymagające specjalizacji, takie jak finanse. W takim przypadku możesz spojrzeć na niszową aplikację, która sobie z tym poradzi.

- Testowanie: jest to absolutnie krytyczne. Najpierw chcesz wypróbować niektóre transakcje, aby upewnić się, że system działa poprawnie. Następnie możesz przeprowadzić bardziej rozbudowane wdrożenie systemu RPA.

- Własność: Pokusa polega na tym, aby IT było właścicielem wdrożenia i zarządzania RPA. Ale to chyba nie jest wskazane. Powód? Systemy RPA są dość mało zaawansowane technologicznie. W końcu mogą je tworzyć osoby nie będące programistami. Z tego powodu menedżerowie biznesowi są idealnymi właścicielami procesu, ponieważ mogą ogólnie poradzić sobie z kwestiami technicznymi, a także lepiej rozumieć przepływy pracy pracowników.

- Opór: Zmiana jest zawsze trudna. W przypadku ZAP mogą pojawić się obawy, że technologia zastąpi miejsca pracy. Oznacza to, że musisz mieć jasny zestaw komunikatów, które skupiają się na korzyściach płynących z technologii. Na przykład ZAP oznacza więcej czasu na skupienie się na ważnych sprawach, co powinno sprawić, że praca danej osoby będzie bardziej interesująca i znacząca.

Czego można oczekiwać od RPA?

Jeśli chodzi o RPA, branża jest wciąż we wczesnej fazie. Są jednak wyraźne oznaki, że ta technologia ma duże znaczenie dla wielu firm. Spójrz na raport badawczy firmy Computer Economics Technology, który obejmował około 250 firm (działały one w wielu branżach i miały przychody od 20 do ponad 1 miliarda dolarów). Spośród tych, które wdrożyły system RPA, około połowa zgłosiła pozytywny zwrot w ciągu 18 miesięcy od wdrożenia. Jest to zdecydowanie wyróżniające się oprogramowanie dla przedsiębiorstw, które może być trudne w uzyskaniu adopcji. Aby zrozumieć strategiczne znaczenie tej technologii, spójrz, co robi Departament Obrony USA, który jest zaangażowany w ponad 500 projektów AI. Oto, co dyrektor Joint Artificial Intelligence Center agencji, generał porucznik sił powietrznych Jack Shanahan, miał do powiedzenia podczas przesłuchania w Kongresie:

Kiedy mówisz o inteligentnej automatyzacji lub potocznie w branży, Robotic Process Automation, nie jest to nagłówek w kontekście dużych projektów AI, ale może to być miejsce, w którym można znaleźć największą wydajność. Tak jest w przypadku, gdy czytasz niektóre dzienniki w przemyśle, czy to w medycynie, czy w finansach, to jest to, gdzie wczesne zyski są realizowane w AI. Niektóre z innych projektów, które podejmujemy w dziale, są prawdopodobnie przygotowywane przez lata w zamian za inwestycję.

Mimo to wciąż istnieje wiele nieudanych wdrożeń RPA. Na przykład Ernst & Young otrzymał z tego powodu dużą ilość usług konsultingowych. Na podstawie tego doświadczenia wskaźnik niepowodzeń dla początkowych projektów RPA waha się od 30% do 50%. Ale jest to nieuniknione w przypadku każdego rodzaju oprogramowania dla przedsiębiorstw. Jeszcze tak daleko, problemy wydają się dotyczyć głównie planowania, strategii i oczekiwań, a nie technologii. Innym problemem jest to, że szum wokół RPA może podnosić oczekiwania do nadmiernych poziomów. Oznacza to, że rozczarowanie będzie dość powszechne, nawet jeśli wdrożenia zakończą się sukcesem! Oczywiście technologie nie są lekarstwem na wszystko. A do pracy wymagają dużo czasu, wysiłku i staranności.

Jak wdrożyć RPA

W takim razie jakie kroki należy podjąć, aby pomyślnie wdrożyć RPA? Nie ma standardowej odpowiedzi, ale z pewnością pojawiają się pewne najlepsze praktyki:

- Określ odpowiednie funkcje do zautomatyzowania.
- Oceń procesy.
- Wybierz dostawcę RPA i wdróż oprogramowanie.
- Powołanie zespołu do zarządzania platformą RPA.

Przyjrzyjmy się bliżej każdemu z nich.

Określ odpowiednie funkcje do automatyzacji

Tak, nadmierna automatyzacja w Tesli była błędem. Aby być precyzyjnym, moim błędem. Ludzie są niedoceniani.

-Elon Musk, dyrektor generalny Tesla

Mimo że RPA jest potężnym narzędziem i może w dużym stopniu poruszyć igłę dla firmy, możliwości są nadal dość ograniczone. Technologia ta ma największy sens w automatyzacji powtarzalnych, ustrukturyzowanych i rutynowych procesów. Obejmuje to takie rzeczy jak planowanie, wprowadzanie/przesyłanie danych, przestrzeganie reguł/przepływów pracy, wycinanie i wklejanie, wypełnianie formularzy i wyszukiwanie. Oznacza to, że RPA może faktycznie odgrywać rolę w prawie każdym dziale w organizacji. W takim razie gdzie ta technologia generalnie nie zapewnia? Cóż, jeśli proces wymaga niezależnego osądu, to RPA prawdopodobnie nie ma sensu. To samo dotyczy sytuacji, gdy procesy podlegają częstym zmianom. W takiej sytuacji możesz poświęcić dużo czasu na bieżące dostosowywanie konfiguracji. Po ustaleniu części firmy, w której technologia wydaje się dobrze pasować, należy wziąć pod uwagę mnóstwo innych kwestii. Innymi słowy, prawdopodobnie odniesiesz większy sukces z projektem, jeśli skupisz się na następujących kwestiach:

- Obszary działalności, które mają poważne poziomy słabszych wyników
- Procesy, które zajmują wysoki procent czasu pracownika i wiążą się z wysokim poziomem błędów
- Zadania, które wymagają więcej zatrudnienia, gdy są wyższe wolumeny

- Obszary, o których myślisz o outsourcingu
- Proces, który składa się z dużej liczby etapów i w który zaangażowane są różne zastosowania

Oceń procesy

Firma często ma wiele niepisanych procesów. I to jest w porządku. Takie podejście pozwala na adaptację, w której ludzie są dobrzy. Jednak jest to dalekie od przypadku z botem. Aby mieć udane wdrożenie, musisz mieć dogłębną ocenę procesów. Może to chwilę potrwać i warto poprosić zewnętrznych konsultantów o pomoc. Mają tę zaletę, że są bardziej neutralni i lepiej potrafią identyfikować słabości. Niektórzy dostawcy RPA mają własne narzędzia pomagające w analizie procesów, z których zdecydowanie powinieneś korzystać. Istnieją również zewnętrzni dostawcy oprogramowania, którzy mają własne oferty. Jednym z nich jest Celonis, który integruje się z platformami RPA, takimi jak UiPath, Automation Anywhere, Blue Prism i innymi. Oprogramowanie wykonuje zasadniczo cyfrowy rezonans magnetyczny, który analizuje dane, zapewniając wgląd w to, jak naprawdę działają Twoje procesy. Zidentyfikuje również słabości i możliwości, takie jak zwiększenie przychodów, poprawa zadowolenia klientów i uwolnienie zasobów. Bez względu na to, jakie podejście przyjmiesz, bardzo ważne jest sformułowanie jasnego planu, uwzględniającego wkład działu IT, wyższego kierownictwa i działów, na które ma to wpływ. Upewnij się również, że zaangażowane są osoby zajmujące się analityką, ponieważ mogą istnieć możliwości wykorzystania danych.

Wybierz dostawcę RPA i wdróż oprogramowanie

Przechodząc przez pierwsze dwa kroki, będziesz w bardzo dobrej pozycji do oceny różnych systemów RPA. Na przykład, jeśli Twoim głównym celem jest zmniejszenie liczby pracowników, powinieneś poszukać oprogramowania, które koncentruje się na nienadzorowanych botach. Lub, jeśli chcesz wykorzystać dane - na przykład w aplikacjach AI - doprowadzi to do innych rodzajów platform RPA. Następnie, po wybraniu jednego, rozpoczniesz wdrażanie. Dobrą wiadomością jest to, że może to być stosunkowo szybkie, powiedzmy mniej niż miesiąc. Ale w miarę kontynuowania kolejnych projektów RPA możesz napotkać coś, co nazywa się zmęczeniem automatyzacji. W tym momencie zwroty na ogół zaczynają się pogarszać. Pomyśl o tym w ten sposób: kiedy zaczynasz, zwykle koncentrujesz się na tych obszarach działalności, które najbardziej wymagają automatyzacji, co oznacza, że zwrot z inwestycji będzie znaczący. Jednak z biegiem czasu skupimy się na zadaniach, które nie są tak podatne na automatyzację, a wprowadzenie nawet niewielkich ulepszeń będzie prawdopodobnie wymagało znacznie więcej pracy. Z tego powodu dobrym pomysłem jest złagodzenie oczekiwań podczas angażowania się w szeroko zakrojoną transformację RPA.

Ustaw zespół do zarządzania platformą RPA

To, że RPA zapewnia wysoki stopień automatyzacji, nie oznacza, że wymaga niewielkiego zarządzania. Najlepszym podejściem jest raczej stworzenie zespołu, który jest często określany jako centrum doskonałości (CoE). Aby jak najlepiej wykorzystać CoE, musisz jasno określić obowiązki każdej osoby. Na przykład powinieneś być w stanie odpowiedzieć na następujące pytania:

- Co się stanie, jeśli wystąpi problem z botem? W jakich punktach powinna nastąpić interwencja człowieka?
- Kto odpowiada za monitorowanie RPA?
- Kto odpowiada za szkolenie?
- Kto będzie pełnił rolę pierwszej linii wsparcia?

- Kto jest odpowiedzialny za rozwój botów?

W przypadku większych organizacji możesz również rozszerzyć role. Mógłbyś mieć mistrza RPA, który byłby ewangelistą platformy – dla całej firmy. Lub może być menedżer ds. zmian RPA, który zapewnia komunikację, aby pomóc w adopcji. Wreszcie, gdy wdrożenie RPA staje się coraz większe, kluczowym celem powinno być przyjrzenie się, jak wszystkie części do siebie pasują. Podobnie jak w przypadku wielu innych systemów oprogramowania, istnieje ryzyko rozrostu w całej organizacji, co może oznaczać brak wyższej wydajności. W tym miejscu posiadanie proaktywnego CoE może mieć duży pozytywny wpływ.

RPA i AI

Będąc jeszcze w początkowej fazie, sztuczna inteligencja już robi postępy dzięki narzędziom RPA. Prowadzi to do pojawienia się botów oprogramowania Cognitive Robotic Process Automation (CRPA). I to ma sens. W końcu RPA polega na optymalizacji procesów i angażuje duże ilości danych. Dlatego sprzedawcy zaczynają wdrażać systemy, takie jak uczenie maszynowe, głębokie uczenie, rozpoznawanie mowy i rozpoznawanie języka naturalnego. Niektórzy z liderów w przestrzeni CRPA to UiPath, Automation Anywhere, Blue Prism, NICE Systems i Kryon Systems. Na przykład dzięki Automation Anywhere bot może wykonywać takie zadania, jak pobieranie faktur z wiadomości e-mail, co wymaga zaawansowanego przetwarzania tekstu. Firma ma również gotowe integracje z zewnętrznymi usługami AI, takimi jak IBM Watson, AWS Machine Learning i Google Cloud AI. „W ostatnich latach nastąpił wzrost liczby usług wykorzystujących sztuczną inteligencję, ale firmy często mają trudności z ich operacjonalizacją” — powiedział Mukund Srigopal, dyrektor ds. marketingu produktów w Automation Anywhere. „RPA to świetny sposób na wprowadzenie możliwości sztucznej inteligencji do procesów biznesowych”. Oto kilka innych sposobów, w jakie CRPA może zezwolić na funkcje AI:

- Możesz połączyć chatboty ze swoim systemem, co pozwoli na automatyczną obsługę klienta
- Sztuczna inteligencja może znaleźć odpowiedni moment na wysłanie e-maila lub alertu.
- IVR (Interactive Voice Response) zyskał złą reputację na przestrzeni lat. Mówiąc najprościej, klienci nie lubią kłopotów z przechodzeniem przez wiele kroków w celu rozwiązania problemu. Ale dzięki CRPA możesz użyć czegoś, co nazywa się Dynamic IVR. To personalizuje komunikaty głosowe dla każdego klienta, zapewniając znacznie lepsze wrażenia.
- NLP i analiza tekstu mogą konwertować dane nieustrukturyzowane na dane ustrukturyzowane. Może to zwiększyć skuteczność CRPA.

RAP w świecie rzeczywistym

Aby lepiej zrozumieć, jak działa RAP i zrozumieć korzyści, zapoznaj się ze studium przypadku firmy Microsoft. Co roku firma wypłaca miliardy dolarów tantiem twórcom gier, partnerom i twórcom treści. Jednak proces ten był w większości ręczny, polegający na wysyłaniu tysięcy oświadczeń – i tak, to była wielka strata czasu dla firmy. Dlatego firma wybrała Kyron do wdrożenia RPA. Przeprowadzając wstępny przegląd procesu, Microsoft zdał sobie sprawę, że od 70% do 80% oświadczeń jest prostych i można je łatwo zautomatyzować. Reszta obejmowała wyjątki wymagające interwencji człowieka, takie jak zgody. Dzięki systemowi RPA algorytm wykrywania wizualnego mógłby podzielić stwierdzenia i znaleźć wyjątki. Konfiguracja była również dość szybka i zajęła około 6 tygodni. Jak nie powinno dziwić, wyniki miały istotny wpływ na przebieg procesu. Na przykład bot mógł wypełnić 150 oświadczeń o tantiemach w zaledwie 2,5 godziny. Dla porównania, zajęłoby to pracownikom 50 godzin.

Podsumowując: Microsoft osiągnął 2000% oszczędności. Nastąpiła również eliminacja wszelkich przeróbek spowodowanych błędem ludzkim (który wcześniej wynosił około 5% w danym miesiącu).

Wniosek

Jak widać w studium przypadku firmy Microsoft, RAP może prowadzić do znacznych oszczędności. Ale nadal trzeba starannie planować, aby zrozumieć swoje procesy. W większości należy skupić się na zadaniach wykonywanych ręcznie i powtarzalnych, a nie na tych, które w dużym stopniu opierają się na ocenie. Następnie ważne jest skonfigurowanie CoE, aby nadzorować bieżące zarządzanie automatyzacją, co pomoże w obsłudze wyjątków, zbieraniu danych i śledzeniu kluczowych wskaźników wydajności. ZAP to także świetny sposób na wdrożenie podstawowej sztucznej inteligencji w organizacji. W rzeczywistości, ponieważ może to być znaczny zwrot z inwestycji, może to zachęcić do jeszcze większych inwestycji w rozwój tej technologii.

Kluczowe dane na wynos

- Robotic Process Automation (RPA) umożliwia korzystanie z niskokodowych wizualnych systemów przeciągania i upuszczania w celu zautomatyzowania przepływu pracy procesu.
- Nienadzorowane RPA ma miejsce wtedy, gdy proces jest całkowicie zautomatyzowany.
- RDA (Robotic Desktop Automation) to miejsce, w którym RPA pomaga pracownikowi w pracy lub zadaniu.
- Niektóre z korzyści płynących z RPA to wyższa satysfakcja klienta, niższy wskaźnik błędów, lepsza zgodność i łatwiejsza integracja ze starszymi systemami.
- Niektóre wady RPA obejmują trudności w dostosowaniu się do zmian w podstawowych aplikacjach, problemy z aplikacjami zwirtualizowanymi oraz opór pracowników.
- ZAP zwykle działa najlepiej tam, gdzie można zautomatyzować powtarzalne, ustrukturyzowane i rutynowe procesy, takie jak planowanie, wprowadzanie/przesyłanie danych oraz przestrzeganie reguł/przepływów pracy.
- Podczas wdrażania rozwiązania RPA, niektóre z kroków do rozważenia obejmują określenie funkcji do zautomatyzowania, ocenę procesów, wybór dostawcy RPA i wdrożenie oprogramowania oraz ustanowienie zespołu do zarządzania platformą.
- Centrum doskonałości (CoE) to zespół, który zarządza wdrożeniem RPA.
- Cognitive Robotic Process Automation (CRPA) to nowa kategoria RPA, która koncentruje się na technologiach AI.