

## **Opis praktyki „Roboty Programowe - Wirtualni Asystenci Ministerstwa Finansów”**

**Cel praktyki** to automatyzacja procesów z pomocą wirtualnych asystentów, wspierających świadczenie procesjonalnych usług. Wdrożenie wirtualnych asystentów jest odpowiedzią na najważniejsze wyzwania zarządcze związane z dostarczaniem usług dla tysięcy klientów zewnętrznych i wewnętrznych, zapewniając m.in.: szybkość, terminowość, podniesienie standardów i jakości oraz uproszczenie dostępu do usług. Pozwala na tworzenie i rozwój administracji przyszłości, w której nowe narzędzia pracy gwarantują świadczenie profesjonalnej jakości usług dla klientów.

### **Proces wdrożenia**

Wdrożenie Robotów Programowych poprzedzono identyfikacją kluczowych potrzeb organizacji i wyzwań związanych z realizacją procesów biznesowych. Po analizie, wytypowano procesy biznesowe do robotyzacji a następnie przeprowadzono Proof of Concept (PoC), który zakończył się sukcesem i potwierdzeniem przez biznes korzyści płynących z wdrożenia Robotów Programowych w administracji publicznej. Na podstawie analizy potencjału organizacji do robotyzacji opracowano i zatwierdzono Strategię Robotyzacji oraz powołano CoE – Centrum Robotyzacji Procesów.

Wdrożenie robotyzacji prowadzone było dwutorowo: poprzez zlecenie usług deweloperskich oraz w formule in-house. Ministerstwo Finansów pozyskało i rozwija kompetencje niezbędne do wdrażania Robotów Programowych. Powołanie dedykowanego CoE wytwarzającego roboty w formule in-house jest innowacyjnym rozwiązaniem w administracji publicznej, dzięki któremu organizacja nabywa kompetencji do szybkiego i elastycznego wdrażania rozwiązań odpowiadających na stale pojawiające się potrzeby i zmiany w procesach biznesowych.

Zespół Centrum Robotyzacji Procesów został zrekrutowany w dużej mierze z pracowników MF, co stanowi dodatkowe uwolnienie potencjału biznesowego oraz efektywne wykorzystanie posiadanych zasobów kadrowych. Roboty Programowe w Ministerstwie Finansów to rozwiązania low-code, co znacząco ułatwia wytworzenie, utrzymanie oraz modyfikację rozwiązań klasy RPA. (Robotic Process Automation). Zespół CoE to analitycy, deweloperzy i inżynierowie infrastruktury, którzy we współpracy z biznesem przeprowadzili szczegółową analizą potrzeb klientów wewnętrznych. Na tej podstawie do końca 2022 roku zaprojektowano, wytworzono i wdrożono 55 Robotów Programowych. Roboty realizują m.in. zadania zbierania danych do analiz, wprowadzania danych do systemu, wystawiania zaświadczeń, przygotowania odpowiedzi, przesyłania wniosków, rozliczenia czasu pracy. Każdy etap wdrożenia zakończony został rekomendacją biznesu potwierdzającą zasadność wdrożenia.

### **Nowatorstwo i unikalność**

Ministerstwo Finansów jest pionierem w kompleksowym wdrażaniu robotyzacji w ramach administracji publicznej. W ramach przedsięwzięcia opracowano standard typowania procesów do robotyzacji umożliwiający nadawanie priorytetów robotyzacji oraz efektywne zarządzanie potrzebami organizacji w zakresie automatyzacji procesów biznesowych.

Ministerstwo Finansów zapewniło organizacji możliwość szybkiego reagowania na różne potrzeby biznesowe oraz zmieniające się uwarunkowania prawne. Jednocześnie zastosowana technologia jest rozwiązaniem dojrzałym rynkowo i jednym z największych liderów na rynku narzędzi RPA, co zapewnia właściwe standardy bezpieczeństwa oraz szybki rozwój zastosowanej technologii.

Najważniejsze korzyści z robotyzacji wskazywane przez użytkowników Robotów to:

1. Redukcja czasu potrzebnego na obsługę procesu.
2. Minimalizacja ryzyka błędu.
3. Uwolnienie potencjału biznesowego.
4. Standaryzacja procesu biznesowego.
5. Elektronizacja procesu.

### **Efekty i korzyści**

Wirtualni Asystenci pozwalają uwolnić potencjał pracowników od manualnej i żmudnej pracy. Pracownicy mogą zająć się zadaniami analitycznymi, wymagającymi kreatywności i ludzkiej inteligencji. Zastosowanie Robotów Programowych pracujących na dużych wolumenach danych pozwala zachować jakość i zminimalizować ryzyko popełnienia błędów. Główne korzyści biznesowe z wdrożonej praktyki to standaryzacja zadań, przyspieszenie świadczenia usług i optymalizacja kosztów. Istotną dla organizacji korzyścią biznesową jest również znaczne skrócenie czasu realizacji procesów, a co za tym idzie redukcja kosztów i zwiększenie efektywności pracy. Przykładem znacznego przyspieszenia procesu jest wdrożenie Robota R32, który zredukował czas potrzebny na obsługę jednej transakcji do zaledwie 50 sekund. Robotyzacja tego procesu wpływa na realizację innych procesów biznesowych oraz jakość danych przetwarzanych w systemach informatycznych. Rozwiązanie jest obecnie skalowane na wszystkie IAS i podległe US.

Do sukcesów wdrożenia można zaliczyć także opracowanie modelu współpracy z klientem zewnętrznym i wewnętrznym, który pozwala na zwinne i ustandaryzowane dostarczanie rozwiązań odpowiadających na najważniejsze potrzeby biznesowe klientów