

WIRTUALNI ASYSTENCI MF_PRO → ADMINISTRACJA PRZYSZŁOŚCI

Agnieszka Wilczek

Dyrektor Departamentu Zarządzania Informatyzacją
CENTRUM ROBOTYZACJI PROCESÓW MF



ROZWÓJ TALENTÓW



PRACA HYBRYDOWA



STABILIZACJA



**FUNKCJONALNOŚĆ
NOWYCH NARZĘDZI**



MF_PRO



PROFESJONALIZM




RÓWNOWAGA



ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPOŁECZNA



WIRTUALNI ASYSTENCI



**NOWE ZADANIE:
WDROŻENIE ROBOTYZACJI W MF**

POWOŁANIE COE – CENTRUM ROBOTYZACJI PROCESÓW

- **PRIORYTET ROBOTYZACJI**
Departamenty oczekują szybkiego dostarczenia robotów
- **UPROSZCZONA KOMUNIKACJA**
Uproszczenie komunikacji biznes-twórcy robotów
- **SCENTRALIZOWANA ODPOWIEDZIALNOŚĆ**
Specjalizacja w obszarze robotyzacji
- **INICJOWANIE I WDRAŻANIE ROBOTÓW W PROCESACH BIZNESOWYCH MF**
- **CENTRALNE ZARZĄDZANIE FARMĄ ROBOTÓW**

AUTOMATION PIPELINE 2021-2023

EKSPLORACJA PROCESÓW I BUDOWA ROBOTÓW

125

procesów MF

300

procesów KAS

64

ROBOTY
PROGRAMOWE

marzec 2021 → utworzenie CENTRUM ROBOTYZACJI

czerwiec 2021 → STRATEGIA ROBOTYZACJI

od sierpnia 2021 → spotkania analityczne i projektowanie ROBOTÓW PROGRAMOWYCH

na koniec 2022 → 55 ROBOTÓW PROGRAMOWYCH wdrożonych produkcyjnie

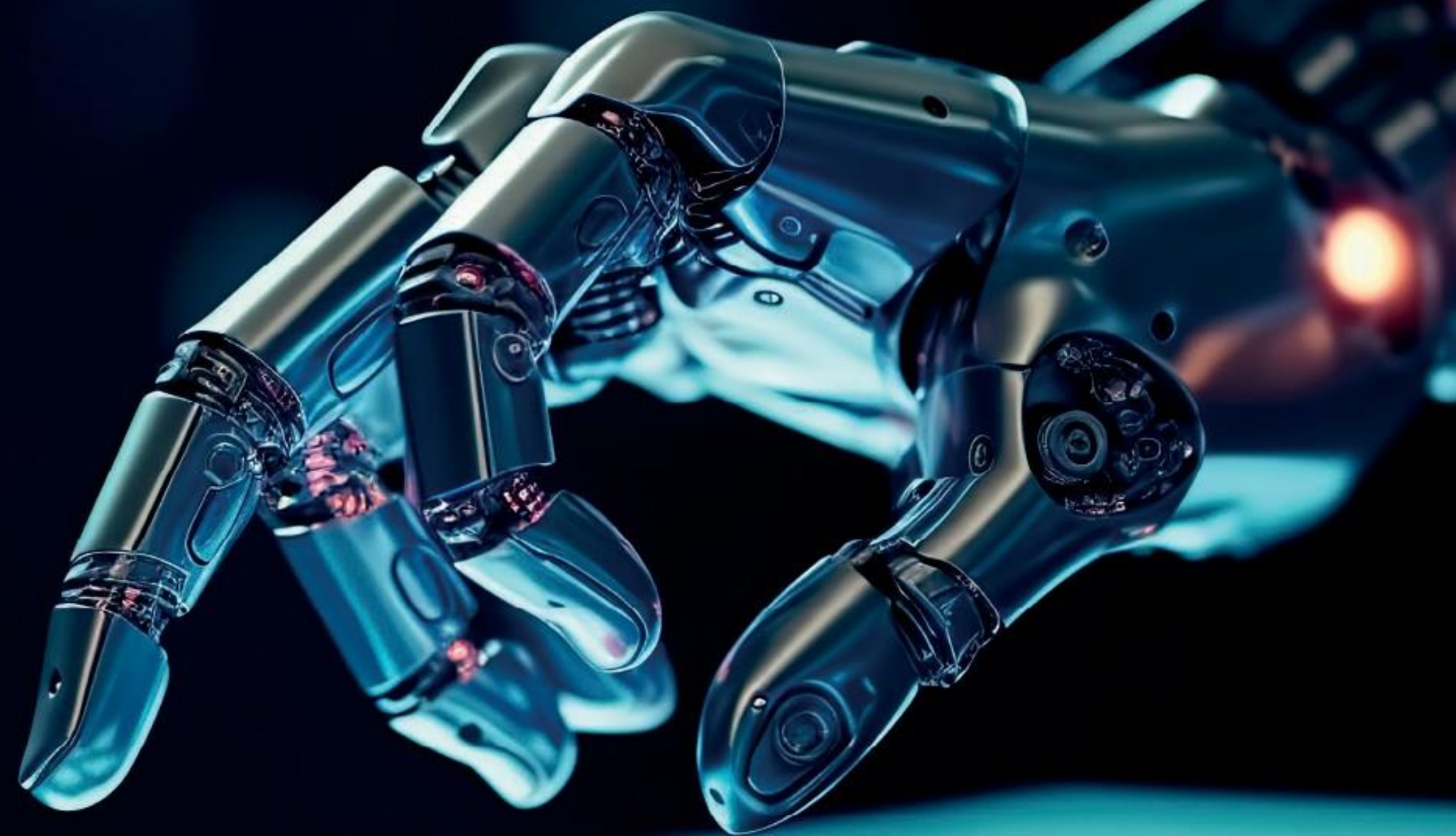
2023 → Rozwój Farmy Robotów – 300 procesów wskazanych do robotyzacji

→ PILOTAŻOWE WDROŻENIE ROBOTÓW W KAS

STRATEGIA ROBOTYZACJI

Prezentacja POTENCJAŁU PROCESÓW do robotyzacji oraz

- doświadczeń z realizacji PROOF OF CONCEPT
- CELÓW/KPI robotyzacji procesów biznesowych
- MODELU WDRAŻANIA RPA w organizacji
- podejścia do standaryzacji procesu wytwórczego
- ROLE I ODPOWIEDZIALNOŚCI
- podejście do zapewnienia ciągłości działania zrobotyzowanych procesów biznesowych (monitoring robotów)



KPI – WSKAŹNIKI ROBOTYZACJI

PARAMETRY SELEKCJI procesów do robotyzacji

- liczba osób realizujących proces
- częstotliwość realizacji procesu
- liczba uruchomień procesu
- liczba godzin miesięcznie poświęcana na realizację procesu
- terminowość, istotność procesu

Wskaźniki do ustalenia PRIORYTETU ROBOTYZACJI

wskaźnik	liczba uwolnionych FTE	istotność procesu	terminowość realizacji procesu
waga	30%	50%	20%

$$W_{PR} = 30\%W_{FTE} + 50\%W_{IP} + 20\%W_{TP}$$

METODA IMPLEMENTACJI RPA W MF



wybór procesu do robotyzacji

uzasadnienie
biznesowe
standaryzacja
procesu

biznes + CRP



analiza przed-wdrożeniowa spisanie
wyjątków,
zaprojektowanie
roboty, akceptacja
projektu

biznes + CRP



tworzenie robota
implementacja
roboty
w środowisku
testowym/
produkcyjnym, testy
jednostkowe

biznes + CRP



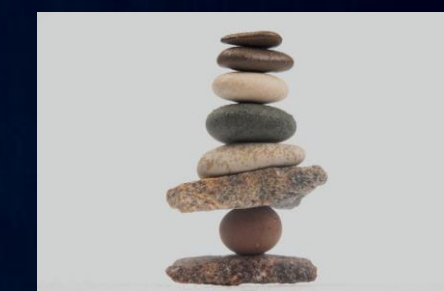
testy akceptacyjne
testy kompleksowe z
udziałem biznesu

biznes + CRP



uruchomienie produkcyjne
przeniesienie
roboty
do środowiska prod.,
walidacja roboty,
szkolenia i SLA
roboty

biznes + CRP



STABILIZACJA

utrzymanie,
zarządzanie
zmianą

CRP

ORCHESTRATOR ZARZĄDZANIE FARMĄ ROBOTÓW

- harmonogramowanie
- udostępnianie
- modyfikowanie i skalowanie
- kontrola i bezpieczeństwo

Process	Hostname	Host Identity	Job type	Runtime license	State	Priority	Started
R25	WIN00001352	MF5VC-RPA-007	Service unattended	Production (Unattended)	Successful	Normal	5 days ago
R25	WIN00001352	MF5VC-RPA-007	Service unattended	Production (Unattended)	Successful	Normal	5 days ago
R25	WIN00001352	MF5VC-RPA-007	Service unattended	Production (Unattended)	Successful	Normal	7 days ago
R25	WIN00001352	MF5VC-RPA-007	Service unattended	Production (Unattended)	Successful	Normal	7 days ago
R25	WIN00001352	MF5VC-RPA-007	Service unattended	Production (Unattended)	Successful	Normal	7 days ago
R25	WIN00001352	MF5VC-RPA-007	Service unattended	Production (Unattended)	Successful	Normal	7 days ago
R25	WIN00001352	MF5VC-RPA-007	Service unattended	Production (Unattended)	Successful	Normal	7 days ago
R25	WIN00001352	MF5VC-RPA-007	Service unattended	Production (Unattended)	Successful	Normal	8 days ago
R25	WIN00001352	MF5VC-RPA-007	Service unattended	Production (Unattended)	Successful	Normal	11 days ago
R25	WIN00001352	MF5VC-RPA-007	Service unattended	Production (Unattended)	Successful	Normal	11 days ago
R25	WIN00001352	MF5VC-RPA-007	Service unattended	Production (Unattended)	Stopped	Normal	11 days ago

The background of the slide features a close-up of a hand typing on a laptop keyboard. Overlaid on this are several glowing blue circular icons containing gear symbols, representing technology and processes. A horizontal bar with diagonal stripes is positioned above the 'UPDATING...' text.

UPDATING...

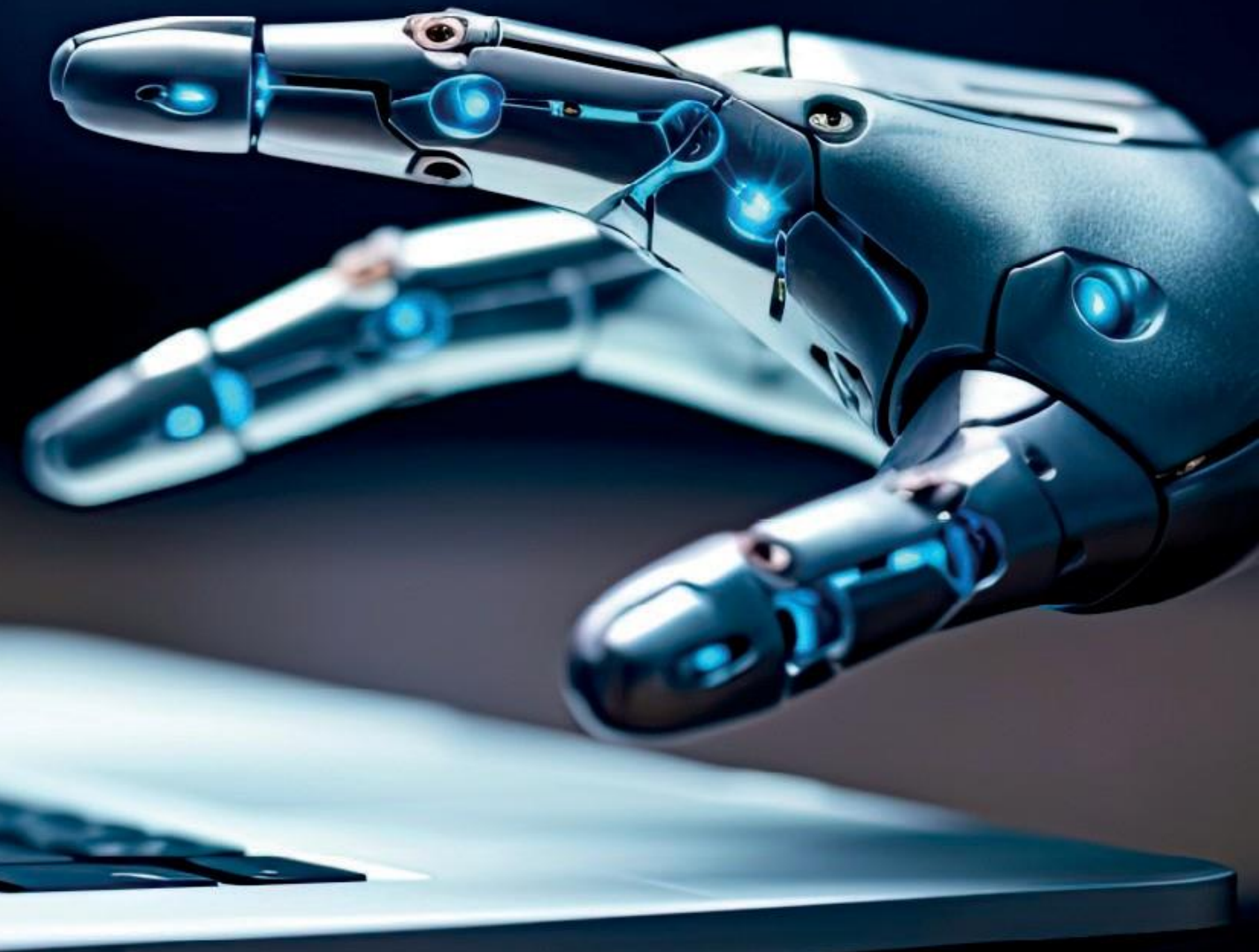
JAKOŚĆ PRZEDE WSZYSTKIM...

- standard dokumentacji (PFR/PRR, RZT, CHECKLISTA, PDE)
- best Practice / proces wytwórczy
- monitorujemy prace robotów
- na koniec każdego miesiąca sprawdzamy efektywność pracy robota; **ŚREDNIA EFEKTYWNOŚĆ 97% – 98%**

24 ROBOTY W PROCESACH BACK OFFICE

BIURO DYREKTORA GENERALNEGO

- automatyczne generowanie skierowań na badania medycyny pracy
- automatyczne wysyłanie wniosków do pracowników (zasilek opiekuńczy)
- automatyczne generowanie raportów z wydatków projektów UE
- automatyczne przygotowywanie ogłoszeń rekrutacyjnych



10 ROBOTÓW W PROCESACH BACK OFFICE

DEPARTAMENTU FINANSÓW I KSIĘGOWOŚCI

- automatyczne rozliczanie faktur z Operatorem Turystycznym
- powiadamianie, weryfikacja i automatyczne wprowadzanie do systemu delegacji krajowych
- automatyczne wprowadzanie faktur z wykorzystaniem OCR

33 tys. faktur rocznie / 7 osób FK

EFEKTYWNOŚĆ: 97%

R20

ROBOT PROGRAMOWY

DEPARTAMENT PODATKU AKCYZOWEGO I
PODATKU OD GIER

- automatyczne zestawienie danych do obwieszczenia Ministra Finansów o średnich cenach kopalin

PRACOWNIK realizował zadanie **40 godz./m-c.** Zaprojektowany **ROBOT** wykonuje 1 operację w 3 min. Pracuje łącznie **1,5 godz./m-c.**



R21

ROBOT PROGRAMOWY

DEPARTAMENT PODATKU OD TOWARÓW I USŁUG

- automatyczne zastawienie danych do analizy MPP VAT

PRACOWNIK realizował zadanie **32 godz./m-c**, **ROBOT** – **10 min./m-c**.

KORZYŚCI:

Przyspieszenie procesu.

Eliminacja ryzyka popełnienia błędu.

Pracownicy realizują jedynie czynności analityczne.

R28 ROBOT PROGRAMOWY

DEPARTAMENT POBORU PODATKÓW

- digitalizacja i automatyzacja udzielania odpowiedzi na zapytania podmiotów / uwolnienie pracowników od czynności powtarzalnych i manualnych



pobranie wniosków z ePuap
do systemu obiegu dokumentów



pobranie danych z systemu dziedzicznego



sprawdzenie podpisów
na odpowiedzi

założenie sprawy w systemie obiegu dokumentów



przygotowanie odpowiedzi do adresata



wysłanie do adresata na skrynkę ePuap



R27 ROBOT PROGRAMOWY

- automatyczna weryfikacja wniosków w ramach nadawania Numeru Schematu Podatkowego NSP



pobranie wniosków
MDR



weryfikacja
w KRS/weryfikacja
KNF-TFI



weryfikacja
w bazie pełnomoc-
nictw szczególnych

pobranie informacji o
osobach podpisujących
wniosek



weryfikacja
w bazie pełnomoc-
nictw ogólnych PUE
CRPO



przygotowanie bazy
dokumentów do
pobrania
dla robota R39



KORZYSCI Z ROBOTYZACJI



RPA:

- przyspieszenie operacji – korzyści €
- standaryzacja procesów
- poprawa jakości danych
- zmniejszenie ryzyka popełnienia błędów
- zapewnienie ciągłości wiedzy operacyjnej w przypadku fluktuacji kadr

MF_PRO – PRACODAWCA zapewniający nowoczesne narzędzia pracy – wirtualnych asystentów

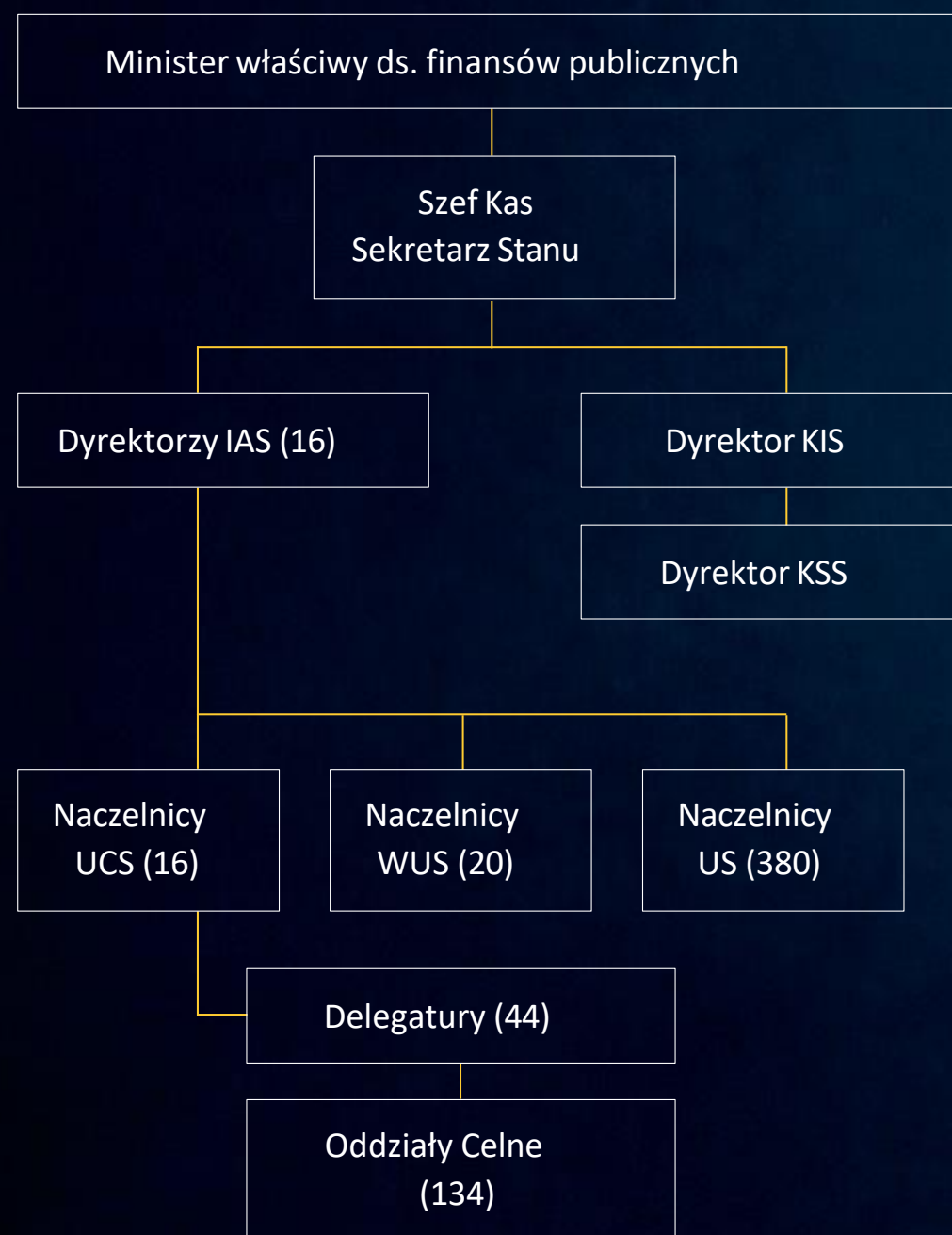
WZROST KULTURY EFEKTYWNOŚCI I ZAANGAŻOWANIA PRACOWNIKÓW

POZYSKIWANIE NAJLEPSZYCH KADR DLA MF

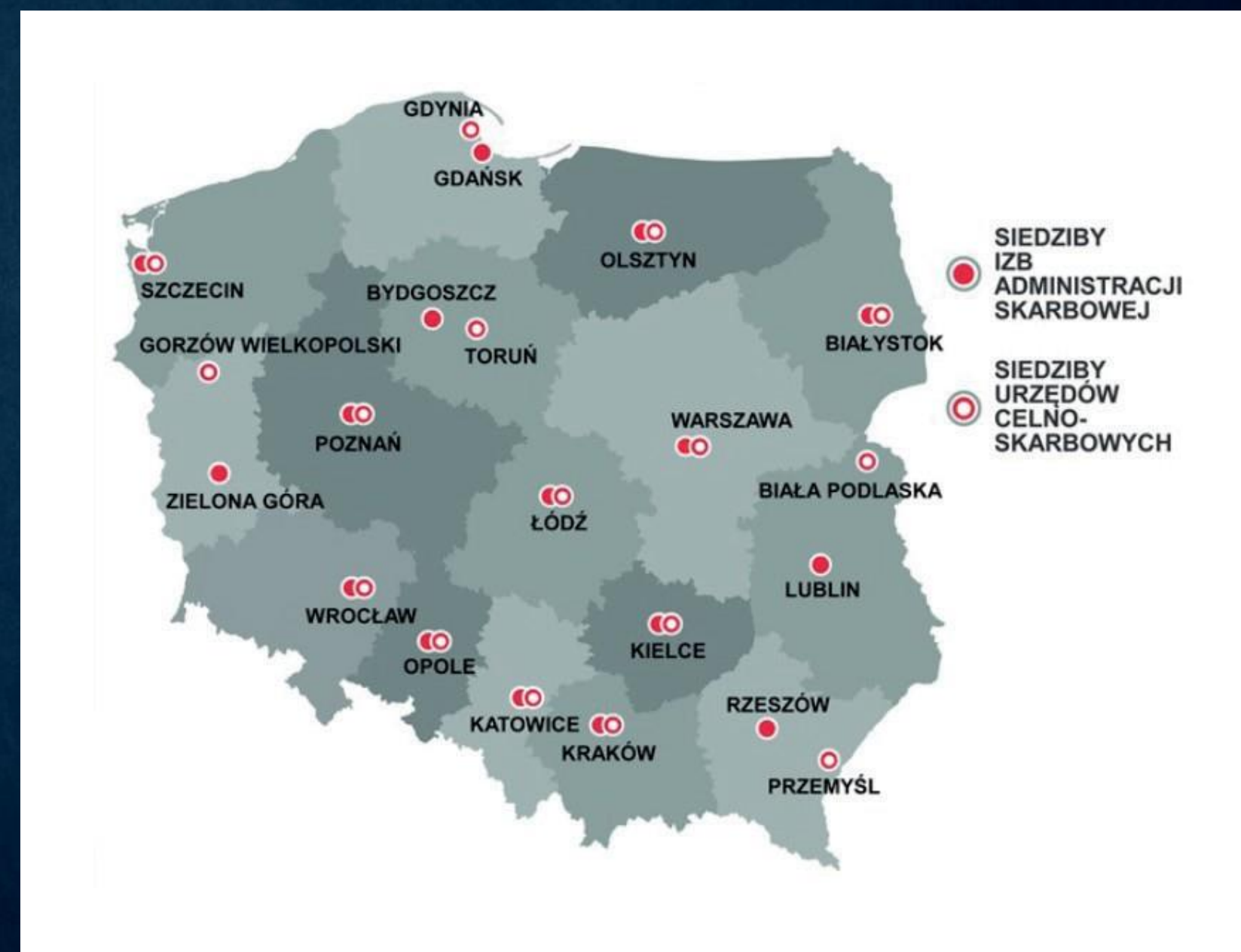


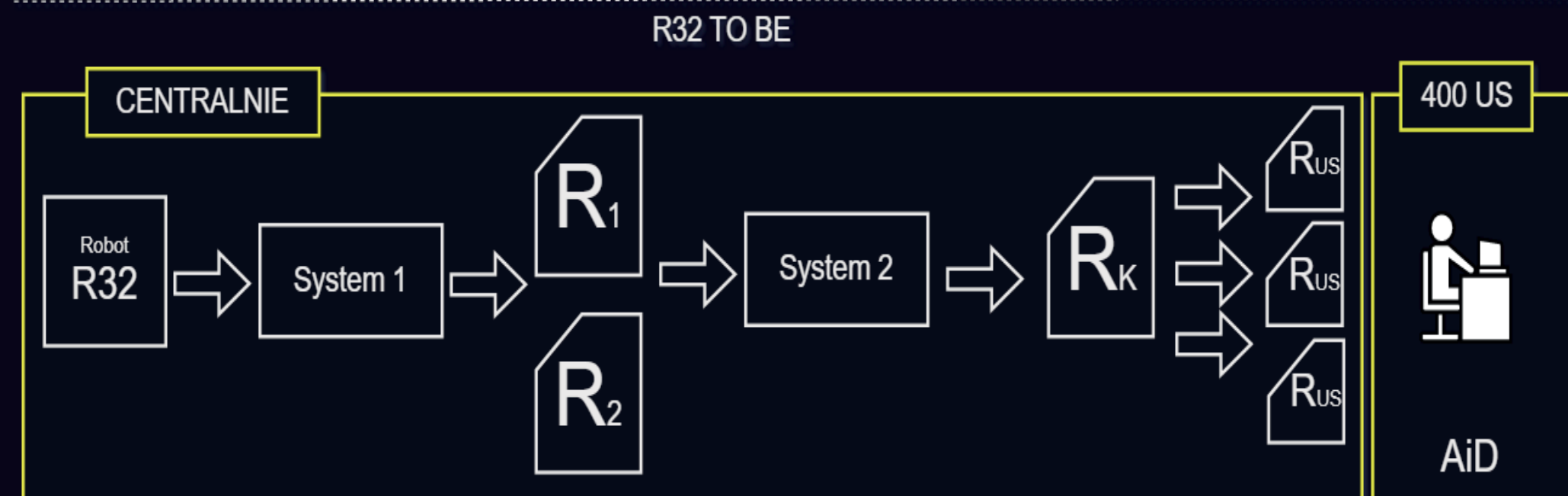
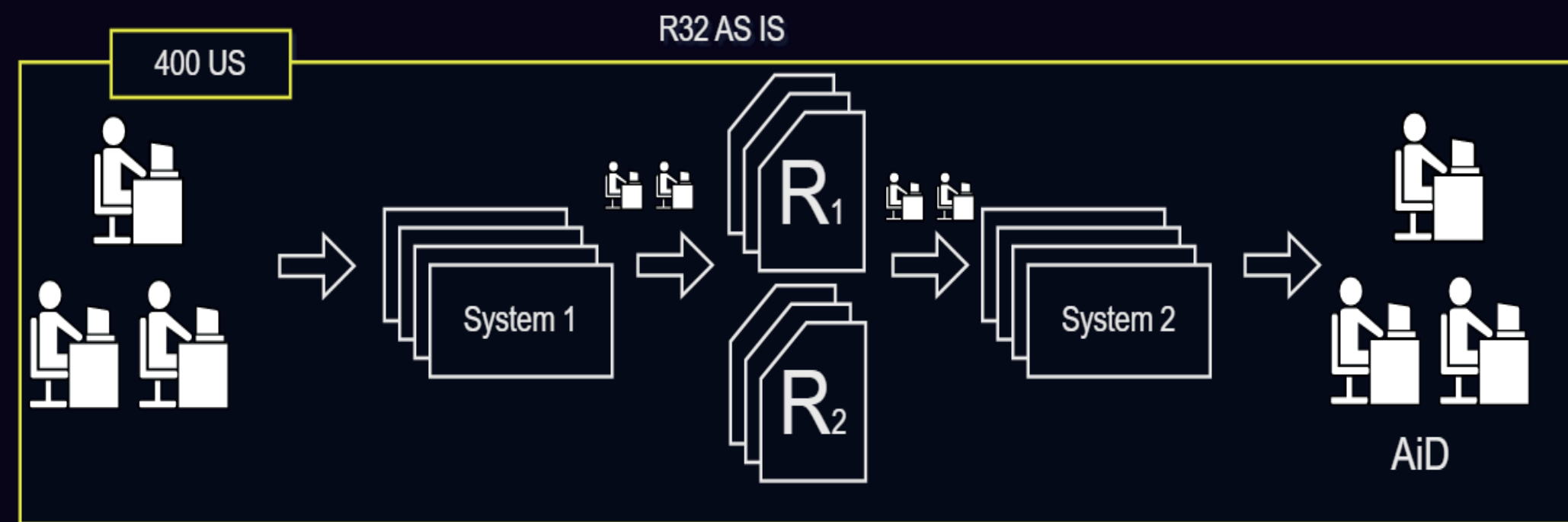
SKALOWANIE ROBOTÓW SOFTWARE'OWYCH W RESORCIE FINANSÓW

Krajowa Administracja Skarbowa – struktura



Jednostki Krajowej Administracji Skarbowej





R32 ROBOT PROGRAMOWY KAS

- automatyczna weryfikacja terminowego wszczęcia postępowania

Przyspieszenie procesów/operacji

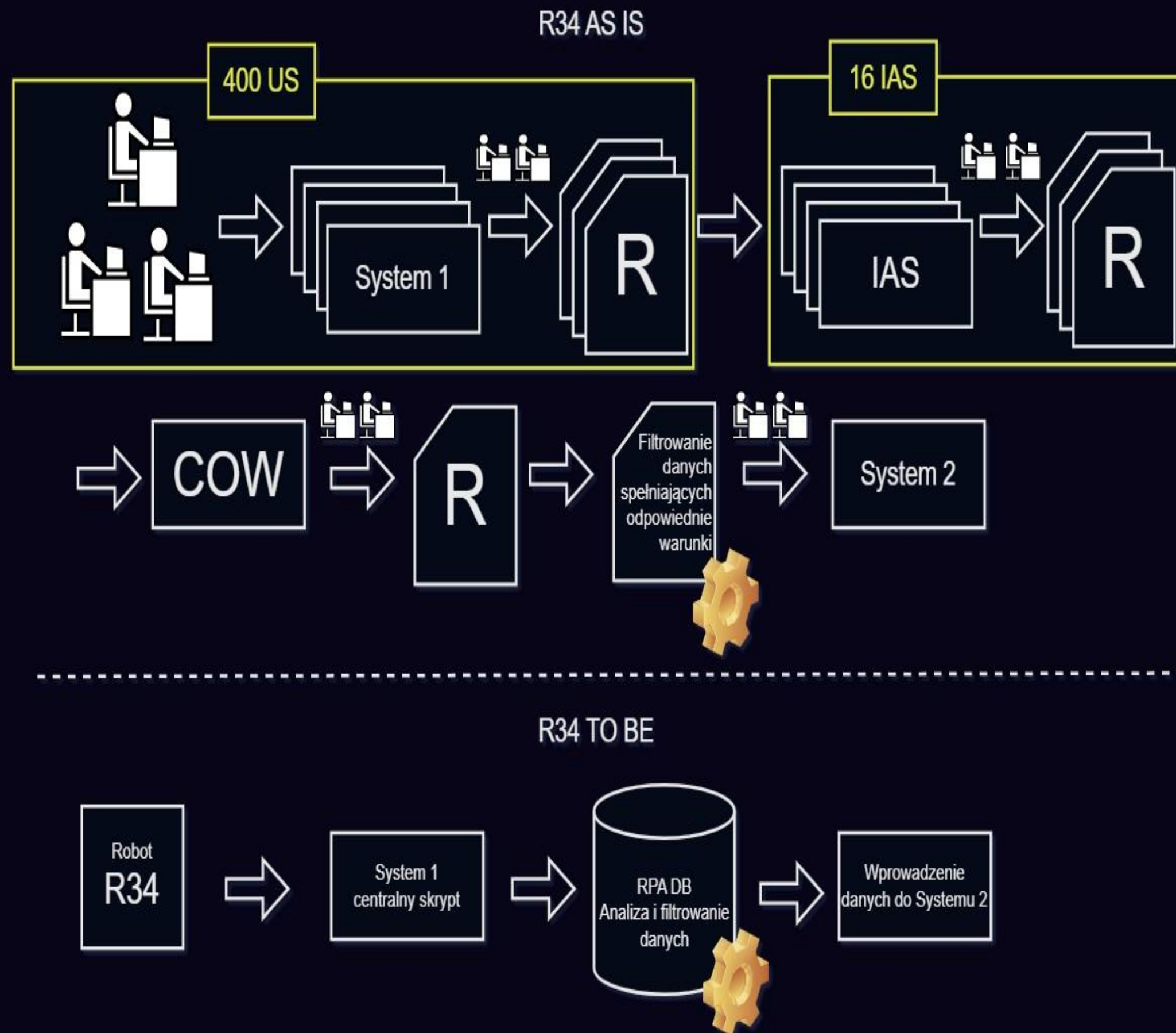
– uwolnienie potencjału FTE (59 FTE).

Poprawa jakości pracy w organizacji

i minimalizacja ryzyka popełnienia błędu.

ROBOT wykonuje swoje zadanie w **50**

sec.



R34 ROBOT PROGRAMOWY KAS

- automatyczne przenoszenie danych pomiędzy systemami celem zebrania informacji o podjętych działaniach

Zmniejszenie zakresu przetwarzanych danych do niezbędnych oraz ilości kroków/aktorów w procesie.

Optymalizacja sposobu pobierania danych oraz odpowiednie przygotowanie danych, pozwalające zminimalizować przeszukiwaną liczbę rekordów.

Skrócenie czasu procesu z 32 godz/m-c do **18 sec.**

SKALA WDROŻEŃ...

ROI – LICZYMY DLA KAŻDEGO ROBOTA STOPE ZWROTU Z INWESTYCJI

Przyjmujemy, że proces, który uwalnia co najmniej **1FTE** jest wart robotyzacji. Są procesy, które uwalniają **59 FTE**

W projektowaniu R227 uwalniający **380 FTE**.

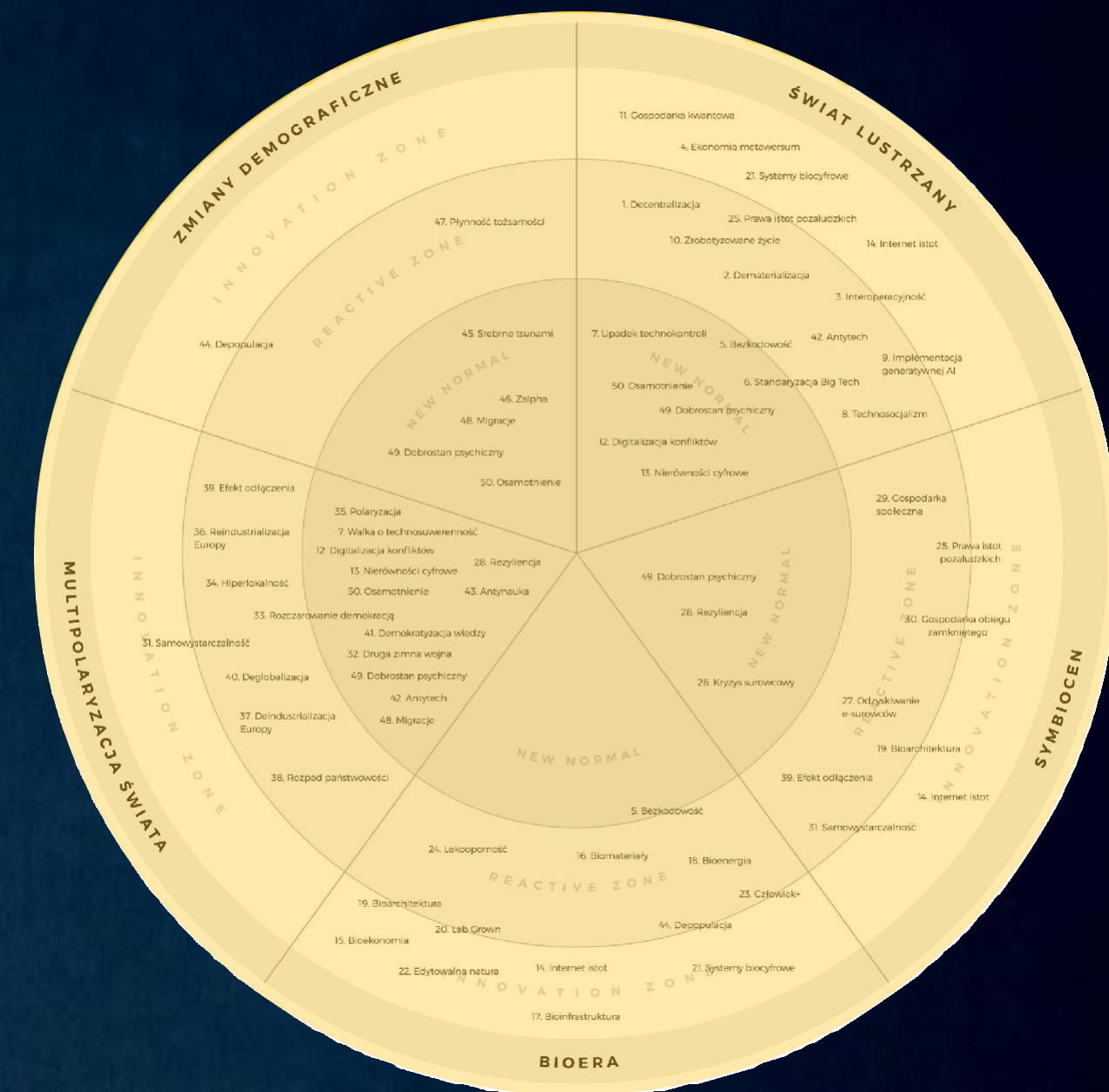
Roboty zwracają się średnio **po 6 m-cach**, ale są też takie, które zwracają się **po kilku dniach**.

PODSUMOWANIE

- wzrost produktywności → roboty działają w trybie 24x7x365
- lepsza jakość i kontrola danych poprawa → redukcja/eliminacja błędów, poprawa skuteczności roboty
- satysfakcji pracowników większe → odciążają pracowników od nudnych zadań
- zadowolenie klientów → szybsza reakcja, dokładniejsze informacje podnoszą jakość obsługi

RAPORT GALUPA 2023

- jednym z megatrendów 2023 – **DOBROSTAN PSYCHICZNY**
- czynniki demograficzne
- czynniki środowiskowe
- emocje i stany emocjonalne pracowników mają wpływ na zaangażowanie w pracy
- wg danych z raportu **STATE OF THE GLOBAL WORKPLACE 2023**, niskie zaangażowanie kosztuje globalną gospodarkę **8,8 biliona dolarów**
- **6 na 10 pracowników „cicho odchodzi” z pracy,** stres, brak poczucia sprawczości, obciążenie pracą administracyjną/manualną zamiast kreatywnymi zadaniami...
- rola lidera – wykorzystanie talentów/najzdolniejszych pracowników
- nowe narzędzia pracy – **wirtualni asystenci**



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ



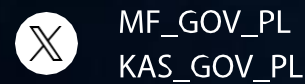
Agnieszka Wilczek

Dyrektor Departamentu Zarządzania Informatyzacją MF

Head of CoE

CENTRUM ROBOTYZACJI PROCESÓW

agnieszka.wilczek@mf.gov.pl



MF_GOV_PL
KAS_GOV_PL



MinisterstwoFinansow
Krajowa Administracja Skarbowa



ministerstwo-finansow