



## Rozwiązanie rodem z książek Lema czyli jak w celu pozbycia się monotonnych czynności „zatrudniono” robota pracującego w chmurze.

„Software’owy BOT nie obchodzi świąt, nie potrzebuje wakacji lub weekendów aby odpocząć. Działa wtedy, kiedy jest to wymagane, a to zupełnie bez popełniania błędów. Pozbyliśmy się rutynowych czynności, które w żadnym stopniu nie były dla nas rozwijające. Dzięki temu nasze kwalifikacje możemy teraz wykorzystać w lepszy sposób.”

Tomáš Kupka  
Kofola, Specjalista ICT

### 1. WYMAGANIA

- Podniesienie zdolności wytwórczej personelu IT bez konieczności zatrudniania dalszych współpracowników
- Zidentyfikowanie monotonnych, rutynowych i powtarzających się zadań, które nie wymagają szczególnej wiedzy, ale demotywią pracowników
- Optymalizacja pracy i wygenerowanie dodatkowego czasu, który można wygospodarować na pracę twórczą, rozwój personalny lub podniesienie kreatywności zespołów
- Optymalizacja działalności działu IT.

### 2. ROZWIĄZANIE

- Zidentyfikowanie procesów kwalifikujących się do zautomatyzowania
- Przeprowadzenie audytu systemów informatycznych, które wkomponowane są w proces rozwiązania stosunku pracy z pracownikami
- Analiza poszczególnych kroków w procesie rozwiązania stosunku pracy z pracownikiem – ich opisanie oraz ujednoczenie, wytworzenie standardowych modeli sytuacyjnych
- Stworzenie koncepcji rozwiązania typu BOT (RPA) pracującego w środowisku chmury
- Przeprowadzenie testów funkcjonalnych rozwiązania w środowisku testującym, następnie wdrażanie oraz optymalizacji rozwiązania.
- Szczegółowy monitoring i raportowanie, które zapewnia wgląd w efekywność rozwiązania w czasie 24/7 oraz pozwala na kontrolę jakości.

### 3. WYNIKI

- Software BOT w ciągu roku potrafi zaoszczędzić około jednego miesiąca nakładów pracy w dziale IT Kofoli
- Robot wykonuje rutynowe zadania dwukrotnie szybciej niż człowiek.
- Błędy w procesie zostały ograniczone do minimum
- Zmniejszenie kosztów finansowych.
- Zwiększenie satysfakcji pracowników działu IT

## Opis sytuacji

Pracownicy firmy Kofola posiadali już pewne doświadczenia z wdrażania BOT'ów (np. dotychczas były one wykorzystywane w dziale finansowym spółki). Jednak ich wdrożeniu w przeszłości towarzyszyły pewne problemy – dlatego też dołożono szczególnych starań, aby dokładnie i sprawnie zdefiniować czego należy oczekiwać od rozwiązania.

„Wylminiwanie nudnych, rutynowych i powtarzalnych zadań, które należy wykonać w sytuacji gdy pracownik odchodzi z firmy” – to stosunkowo oczywiste i czytelne wymaganie, ale oprócz tego jest to przykładowy scenariusz oraz korzyść płynąca z zastosowania automatyzacji (RPA).

Na pierwszy rzut oka wydawać by się mogło, że czynność rozwiązania umowy o pracę - z technicznego/IT punktu widzenia - nie powinna być zbyt skomplikowana. Natomiast nie należy ulegać pozorom ponieważ każdy pracownik Kofoli przeciętnie korzysta z kilkudziesięciu systemów, a wiele narzędzi ma dostęp ze środowiska zewnętrznego. Typowym przykładem może być narzędzie typu ERP (Enterprise Resource Planning). Kofola wykorzystuje w tym celu rozwiązanie oparte na platformie SAP.

Odejście pracownika wiąże się z wieloma zadaniami: z wykasowaniem profilu użytkownika, wykasowaniem danych uwierzytelniających, certyfikatów autoryzujących, a przy tym każdy pracownik potrzebuje innego zestawu narzędzi do swojej pracy. Dodatkowo wykonanie tych zadań było dość monotonne, co automatycznie zwiększało prawdopodobieństwo popełnienia błędów. Dogłębna analiza wykazała, że całkowity nakład pracy związany z wykonywaniem tych czynności przez dział IT wynosi ok. 1 miesiąca rocznie. Potencjał zaoszczędzenia takiego nakładu pracy w zupełności wystarczył aby zainwestować w projekt automatyzacji tego procesu.

## Rozwiązanie

Podejście taktyczne najlepiej opisuje sposób w jaki przystąpiliśmy do rozwiązania tego problemu. Na początku najważniejsze było dokładne zrozumienie krok po kroku, jakie procesy następują w momencie rozwiązania stosunku pracy z pracownikiem.

Kofola postawiła nam jasne i wysokie oczekiwania. Niezwykle istotne jest spójne podejście do wdrażania tego typu rozwiązań - szczególnie na wczesnym etapie, procesy muszą być dobrze przeanalizowane,

zdefiniowane i opisane, aby nie było żadnych wątpliwości w jaki sposób robot ma je wykonać.

W przeciwieństwie do większości podobnych rozwiązań, nasz robot nie został wdrożony bezpośrednio u klienta (on-premise). Nasze rozwiązanie działa na serwerach dostarczonych przez Soitron, de facto w chmurze. Klient wynajmuje system RPA na czas niezbędny do wykonania określonych zadań. Po zakończeniu - robot wysyła raport i mówi kolokwialnie - rozłącza się. Kofola płaci tylko i wyłącznie za efektywny czas pracy - czyli czas niezbędny do zakończenia stosunku pracy z pracownikiem, likwidację kont, dostępów itd. Jest to tzw. model „PAYG - Pay as You Go”. Ponadto klient płaci tylko za w pełni zrealizowane procesy. Jeśli robot popełni błąd, Soitron nie obciąża opłatą za czas poświęcony na ten proces.

Czas implementacji rozwiązania RPA zajął około dwóch miesięcy od rozpoczęcia projektu do pełnego wdrożenia. Jednocześnie obyło się bez potrzeby zaktualizowania starego sprzętu na nowy na stronie klienta.

Aczkolwiek po uruchomieniu robota jego rozwój się nie zatrzymał. Wręcz przeciwnie – nasi specjaliści aktywnie współpracują z klientem nad analizą wyników oraz wprowadzeniem ulepszeń.



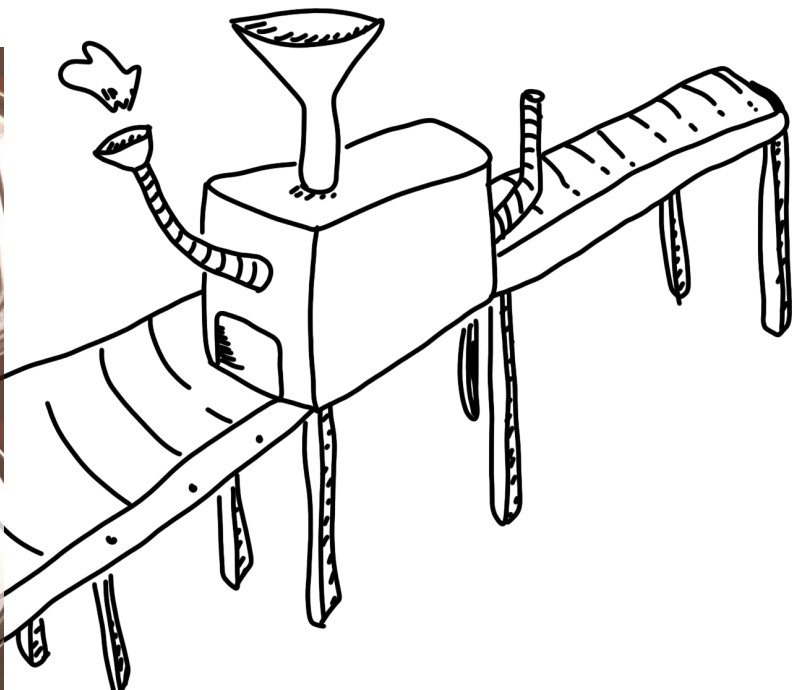


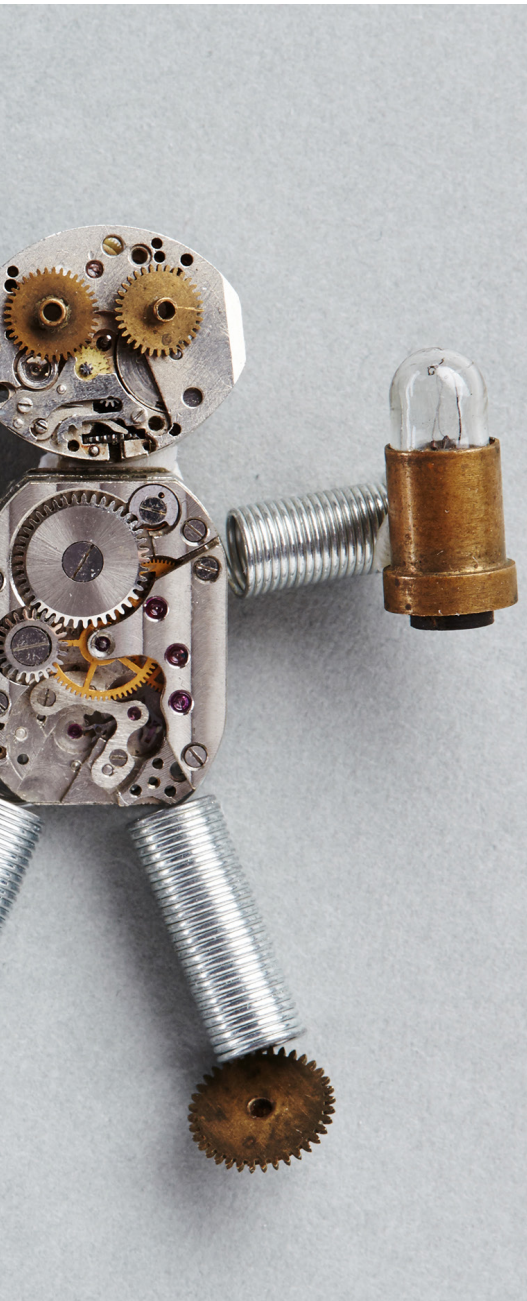
## Rezultaty

„Zauważamy oszczędności czasu pracy, a równocześnie zdajemy sobie sprawę, że zaoszczędzony czas może być poświęcony zadaniom, które są bardziej kreatywne i rozwijają naszą firmę,” mówi jeden z pracowników działu IT firmy Kofola. Dział IT jest odpowiedzialny za wszystkie marki Grupy, a sama firma jest obecna na pięciu rynkach Europy Środkowo-Wschodniej. Dlatego też, obszarów do ulepszenia naszego środowiska IT nie brakuje, a my dzięki rozwiązaniu RPA od firmy Soitron, jesteśmy w stanie bardziej się na nich skoncentrować.

Jednak ambicje związane z robotyzacją w grupie Kofola nie kończą się na wdrożeniu BOT'a do zamykania kont i „czyszczenia” dostępu po rozwiązaniu pracy. Firma już zastanawia się w jakich dalszych obszarach robotyzacja może przynieść wymierne efekty. Brane są pod uwagę działy „back office” jak np.: logistyka, HR, finanse, księgowość lub obsługa klienta. „Z pewnością wdrożenie robotyzacji odciążyłoby nas i zwiększyło efektywność. Ponieważ nasz dział obsługi opiekuję się całą firmą Kofola dlatego chętnie przywitalibyśmy robotyzację i u nas” - mówi pracownik back office, który jest blisko powiązany z działem IT.

Ważnym argumentem przy wdrażaniu robotyzacji jest podniesienie satysfakcji pracowników związane z eliminacją nudnych i rutynowych zadań. Roboty mogą być decydującym czynnikiem w pozyskiwaniu wykwalifikowanych specjalistów. Jest to znacząca przewaga konkurencyjna w czasach, gdy rynek pracy jest rynkiem pracownika.





„Główną zaletą robotyzacji jest szybka i łatwa integracja z istniejącymi systemami. Robota możemy zintegrować z wszelkiego rodzaju aplikacjami i oprogramowaniem, i to zaledwie w ciągu tylko kilku tygodni. Z reguły taka inwestycja zwróci się, nawet w mniejszej firmie, w ciągu sześciu miesięcy.”

**Victoria Lukáčová Bracjunová**

Soitron, Business & Product Development Manager, specjalista w dziedzinie RPA



## Kofola a.s.

Kofola jest jednym z wiodących producentów napojów bezalkoholowych z dziewięcioma zakładami produkcyjnymi zlokalizowanymi na pięciu rynkach europejskich. Ogólnie - Grupa Kofola zatrudnia ponad 1 940 osób. Portfolio produktów firmy obejmuje tradycyjny napój typu cola z oryginalną recepturą, wodę źródlaną Rajec, serię syropów Jupí, napój winogronowy Vinea, napoje dla dzieci Jupík, napój energetyczny Semtex itd.

Kofola jest także licencjonowanym dystrybutorem marek tj.: Royal Crown Cola i Orangina.

W lutym 2013 r. Kofola została wyłącznym dystrybutorem marek Evian i Badoit dla Republiki Czeskiej i Słowacji, a w październiku 2013 r. Oficjalnym dystrybutorem tradycyjnej wody mineralnej ze źródła leczniczego Vincentka. Od początku 2015 r. Kofola

prowadzi wyłączną dystrybucję produktów Rauch w Czechach i Słowacji. Grupa Kofola obejmuje również sieć UGO, która obsługuje około 80 UGO FRESHBARS i SALATERIES w Czechach i na Słowacji.

W 2017 roku firma zakupiła Premium Rosa - polskiego producenta owoców i produktów ziołowych. Najnowszym dodatkiem do rodziny Kofola jest Espresso. W 2015 roku słoweńska firma Radenska została członkiem grupy. Do portfolio firmy Radenska obok wody mineralnej Radenska, napojów owocowych Ora i Oaza w 2016 roku dodano popularne chorwackie marki napojów Nara, Inka i Vock. Od 2016 roku Radenska jest producentem i dystrybutorem napojów Pepsi, Mirinda i 7Up na rynku chorwackim. W 2016 roku Grupa Kofola zakupiła Studenac - chorwackiego producenta wody mineralnej.

[www.kofola.sk](http://www.kofola.sk)

## SOITRON

Soitron jest firmą świadczącą usługi IT działającym na rynku Europy Środkowo-Wschodniej od 1991 roku. Filozofią firmy jest innowacyjność, dlatego jesteśmy liderem we wdrażaniu unikalnych technologii i rozwiązań. Oferujemy swoim klientom produkty i usługi z zakresu robotyzacji i automatyzacji procesów, IoT, infrastruktury IT, rozwiązań komunikacyjnych i chmurowych, bezpieczeństwa IT, usług IT i outsourcingu, doradztwa, aplikacji IT lub digitalizacji działu IT. Nasza oferta produktowa obejmuje również inteligentne rozwiązania dla samochodów policyjnych, znane pod marką Mosy. Grupa SOITRON zatrudnia ponad 800 międzynarodowych ekspertów i posiada centra zlokalizowane na Słowacji, w Czechach, Rumunii, Turcji, Bułgarii, Polsce i Wielkiej Brytanii.