



סיכום מפגש בנושא

RPA - Robotic Process Automation

*"How to get the **best from human resources** in the organization,
by **taking the robot out of the human**"*

עורכת: גלית פיין, STKI

בהשתתפות IBM

תוכן

3	מה זה RPA
3	למה RPA ולמה עכשיו
3	Back Office מיושן
3	ריבוי מערכות והצורך העולה באינטגרציה יקרה ומורכבת למע' לגאסי
4	תקנים ותקורה
4	IBM From Days to Minutes ע"י
4	מיכון תהליכים עסקיים בעזרת RPA וCognitive Services
5	Digital business processes
5	העצמת עובדים
5	בחירת תהליך המתאים ל RPA
6	תועלות של RPA:
6	Use Cases לדוגמא:
8	סיכום שולחן עגול
8	מצב קיים
8	מניעים ארגוניים להכנסת RPA שהועלו במפגש:
8	PoC - Proof of Concept
10	לקוחות ממליצים:
11	לסיכום
11	מוצרים שהוזכרו במפגש

מה זה RPA

Robotic Process Automation - הינה תוכנה המחקה בצורה מדויקת את הדרך בה אנו, בני האדם, מבצעים פעולות מול מסכי המחשב. RPA מסוגל לעשות במקומו משימות מונטוניות, אשר חוזרות על עצמן יום-יום בהיקף גבוה, כגון: מילוי אקסלים, הנפקת דוחות, הזנת נתונים למערכות שונות, "העתק/ הדבק" בין מערכות שונות בארגון, וכ"ד. העובד הדיגיטלי החדש - RPA יבצע אותן משימות חוזרות, בדרך זהה לדרך בה אנו עובדים, אך עם שינוי משמעותי אחד - RPA לא ישן, עושה אפס טעויות ועובד בעלויות נמוכות.

למה RPA ולמה עכשיו

Back Office מיושן

רוב הארגונים תרגמו את התפוצצות הטכנולוגיות החדשות להשקעה מסיבית בטכנולוגיות למען הצרכנים ובצדק. הצורך המיידי של הארגון היה לתת מענה לצרכים וטעמים משתנים של לקוחות, לתת להם לבחור את המדיום המועדף עליהם לאינטרקציה עם נותני השירות שלהם בין אם זה באמצעות קול, תיבת צ'אט, בוט, טקסט, Messenger, דוא"ל, או נציג וירטואלי. הבעיה היא שכל אותם נקודות מגע וערוצים מגניבים מול לקוחות, נשפכים לתוך מערכות ארגוניות מאוד מיושנות ומטופלים על ידי משרד אחורי (Back Office) עתיק ולא עדכני, אשר נמצא בארגון הרבה לפני המצאת המוביליטי, social, ואינטקרטיות בזמן אמת.

ריבוי מערכות והצורך העולה באינטגרציה יקרה ומורכבת למע' לגאסי

יתרה מכך, בוודאי שמתם לב לעובדה שכל, אבל כל תהליך בארגון היום מצריך מעובדים לעבור ממערכת למערכת על מנת להשלים משימה מאוד לא מורכבת?! כל הקמת לקוח או הנפקת חשבונית יתחילו בשיחת טלפון או פתיחת מייל, פתיחת PDF, סריקה, תיוק, הזנת נתונים ב ERP, CRM, עוד מערכת ארגונית כלשהי ואולי גם איזה אקסל על הדרך. אנו עובדים היום עם פי כמה מערכות לעומת 15-20 שנה. ב1990 היה ל- Office 1.0 שלושה מוצרים: Word, Excel, Powerpoint. ל- Office 2016 יש תשעה מוצרים: Word, Excel, Powerpoint, Visio Viewer, Access, Publisher, Outlook, OneNote, Skype for Business, עם ריבוי מערכות מגיע הצורך באינטגרציה ביניהם. מורכבות ועלויות של אינטגרציה הן עקב האיכלוס האמיתי של הארגונים,

מערכות לגאסי קיימות אצלם הרבה לפני עידן מובייל , ענן IOT , הן לא מתוכננות להתממשק לטכנולוגיות דיגיטליות, ולכן מי שממלא את החסר בין מערכת למערכת אלו הם אנשים ולא אוטומציה.

תוכנות RPA באות לתת מענה לבעיות הללו.

תקנים ותקורה

התיעלות בכוח אדם תמיד מדורגת גבוה בסדר עדיפויות של ארגונים. רצון להשפיע על מדד "הכנסות לפי עובד" על ידי צמצום של כוח אדם פנימי בדוחות החברה גרמה לארגונים לפנות למודלים שונים ומגוונים של מיקור חוץ. בזמנו היה מקובל להוציא פעילויות שלמות למיקור חוץ, אך זה לא הוכיח את עצמו (כמעט ולא רואים היום עסקאות חדשות של מיקור חוץ מסורתי). אח"כ עברנו למודלים של Nearshore, Offshore, Nearsite, אבל כולם גילו את הטריק והיתרון התחרותי התפוגג. הגדלת כוח אדם חיצוני על חשבון העובדים הפנימיים הביא איתו בעיות מסוג אחר. הכנסת העובדים הדיגיטלים (RPA) לכוח העבודה של הארגון הוא בהחלט אחת הדרכים להתמודד עם הקושי התמידי בהגדלת התקנים ותקורת כוח אדם.

RPA לא ישאר פתרון הקסם לנצח. יש ארגונים שיכולים להישאר בתחרות ללא הטמעת RPA, אך כנראה, לא לאורך זמן. אם חברה מתחרה מצליחה לבצע את אותם תהליכים בשליש מהזמן או בעזרת שלישי מכוח אדם, במוקדם או במאוחר נצטרך לצמצם את הפער.

From Days to Minutes

מיכון תהליכים עסקיים בעזרת RPA ו-Cognitive Services – הצגת הפתרון של

Automation Anywhere with IBM

לצורך של ארגונים באוטומציה ואינטגרציה חייב להתלוות שינוי במתודולוגיות ורענון של מדדים עסקיים. אחד המדדים הראשונים שארגונים בוחנים בהקשר של יעילות ופרודוקטיביות הינו **המדד של רווחיות הארגון לפי עובד**. עד היום היו שתי דרכים להשפיע על המדד – או להגדיל הכנסות או לפטר עובדים. אבל יש עוד מדדים שכדאי לארגונים לבדוק. NET PROMOTER SCORE למשל זה מדד שבודק את שביעות רצון הלקוחות מהאירגון.

הלקוחות של היום הם מתוחכמים ותובעניים ויש להם אפס טולרנטיות לשירות לא טוב. נאמנות הלקוחות כלפי הארגונים הולכת לקטנה. הלקוח מצפה שיכירו אותו, ידעו מה עשה, מה העדפות שלו, הוא רוצה לקבל הרבה ולשלם כמה שפחות. זה מוביל לצורך של הארגון כל הזמן להמשיך ולהתייעל, להיות רזה בזמן שהתמודדות עם הרגולציות והטכנולוגיות החדשות ממשיכות להגדיל את מצבת העובדים בארגון. RPA בא לתת מענה בדיוק לנקודה הזאת. במקום להוסיף עוד ועוד עובדים, כדאי לתת לתוכנת RPA לבצע את אותן המשימות המונוטוניות שחוזרות על עצמן עשרות, אם לא אלפי, פעמים ביום, ולא להשקיע מאות אלפי שקלים באינטגרציה מורכבת בין המערכות.

Digital business processes

חייבים לבחון את הטמעת ה RPA כחלק מהאסטרטגיה הדיגיטלית של הארגון כולו, לא כמקטע אחד או תהליך בודד. לארגונים הוותיקים אין פריבילגיה לעבוד כ green field, יחד עם טכנולוגיות חדשות, כמו AI - IOT הם ממשיכים לעבוד עם המערכות הישנות, כמו AS 400 - Mainframe. RPA הינה חוליה הכרחית נוספת בהפיכת הארגון לארגון ממוכן, חכם וחדשני, המספק פתרונות אינטראקטיביים, מהירים וחכמים לא רק ללקוחות החברה אלא גם לעובדיה ושותפיה.

הפיכת תהליכים ארגוניים ל Digital business processes, כאשר יהיו מערכות שיידעו לקלוט את המידע, לנתח אותו בצורה חכמה, מערכת שמנהלת את כל ה workflow ומסוגלת לקבל החלטות, כל שכן מערכת המדמה פעולות ידניות שהאדם היה עושה בסוף מול המסכים. לא משנה איזה מסכים, גם AS 400, Mainframe ומסכים ירוקים. רק כשנוכל לטפל בכל התהליך מקצה לקצה בצורה דיגיטלית הוליסטית נוכל לקבל החלטות חכמות על סמך תמונה רחבה אמיתית – היכן יש תהליכים תקועים, מה צריך לייעל ואם צריך להמציא תהליכים חדשים.

העצמת עובדים

במקום שהעובדים בארגון יתנהגו כמו רובוטים, ניתן ל RPA להתנהג כמו עובדים.

כשאנחנו מדברים על Robotic Process Automation אין אנו מדברים על רובוטים אמיתיים, אלא על **computerized robot** או **Virtualized FTE – Full time employee**, עובד וירטואלי המסוגל לבצע את פעולות של בן אדם, כמו קריאה, כתיבה, הזנת נתונים וכ"ד. מדובר על טכנולוגיה לא פולשנית (noninvasive technology), אשר לא דורשת אינטגרציה מסובכת למערכות הארגון. הטמעת תוכנת ה RPA איננה מורכבת ולוקחת בין שבועות! לחודשים בודדים. מדובר באחד המוצרים עם ROI (החזר על השקעה במוצר) הכי גבוה ומה שחשוב יותר- כמעט מייד.

Usable assets – קומפוננטות מובנות של RPA המאפשרות לעשות הטמעה מהירה ללא פיתוח וניתן להשתמש בהן לתהליכים נוספים למיכון הארגון. לדוגמא: אפיון בעזרת RPA פעם אחת לתהליכים כמו: LOGIN למערכת ושחזור סיסמאות, ואז ניתן לעשות להם reuse לכל מערכת אחרת ללא פיתוח. בדיוק בגלל היכולות הללו ניתן לגדול ולעשות scaleup בקלות בעזרת ה RPA's. מעכשיו הכנסת רובוט חדש לארגון יהיה בדיוק כמו להכניס עובד חדש לארגון, תנו לו USER והוא יתחיל לעבוד.

בחירת תהליך המתאים ל RPA

1. לחפש תהליך עם אחוז שגיאות גבוה. תהליכים ידניים עם הרבה מספרים ואותיות קטנות, טבלאות אקסל ארוכות ודוחות מורכבים – בהחלט מועמדים ראויים ל RPA.
2. עונתיות – תהליכים, אשר הביקוש אליהם גובר בתקופות זמן מסוימות ודורשות תגבור כוח אדם זמני, כגון: ביטוח נסיעות לחול, רישום למוסדות חינוך בתחילת השנה וכ"ד.

תועלות של RPA:

1. דיוק
2. חסכון בעלויות
3. יכולת לפנות את העובדים לתהליכי מכירה ישירים והעצמת ה Customer Engagement במקום הקלדת נתונים
4. Scale up מיידי. רוב הארגונים מתחילים בקטן, וברגע שרואים את התועלות, מצליחים למכן במהרה את התהליכים החדשים
5. Security and Compliance - תוכנת RPA – עובדת באופן מדויק באופן שקל לעקוב אחר הפעולות שהוא מבצע: מה בדיוק עשה, ובאיזו שעה. פתרון שרבים מחפשים לצורך עמידה ב Compliance במציאות רוויית רגולציות חדשות.
6. Productivity – רובוט לא מתעייף, עובד 24/7
7. קיצור תהליכי עבודה

Use Cases לדוגמא:

אובדן כרטיס אשראי – תהליך שידוע בחברות כרטיסי אשראי כתהליך לא מורכב שחוזר על עצמו בהיקף גבוה.

לקוח מתקשר לחברת כ. אשראי, מדבר עם נציג או Chatbot ← מסירת פרטי כרטיס אשראי ← שאלת: "האם זיהית תנועות חריגות שלא אתה ביצעת?" ← חסימת הכרטיס ← שליחת כרטיס חדש הביתה ← עדכון הכתובת לשליחת הכרטיס החדש ← סוף תהליך.

עד כאן הלקוח דיבר עם Chatbot מעכשיו תוכנת RPA נכנסת לפעולה:

רובוט RPA נכנס למערכות הליבה של החברה (MF) ← לוקח את הפרטים של הלקוח שכבר שמורים במערכת ← מזין את הפרטים ב MF ← מזהה את הכרטיס אשראי שלו ← מבטל את הכרטיס ← רושם את סיבת הביטול ← מנפיק כרטיס חדש ← מודיע ללקוח, שליחת SMS.

תהליך אובדן כרטיס אשראי יכול להיות ממוכן מקצה לקצה על ידי הרובוטים ולוקח היום כ-4 דקות לעומת 25- דקות בעבר. אם לוקחים בחשבון שיש כמה מאות (250-300) איבודי כרטיסים ביום, קל לחשב את התועלת העסקית ו Business Agility שהארגון מפיק ממיכון התהליך.

חשבונית של חברת החשמל – מדובר בשיערוך צריכת החשמל. פעם/ פעמיים בשנה קורא מונים מטעם חברת החשמל מגיע לקרוא את המונה האמיתי ומעביר את הנתונים האמיתיים לחברה. בחברת החשמל בודקים את נתוני האמת אל מול השיערוך, ובסוף התהליך יודעים האם צריך לזכות את הלקוח או לגבות ממנו תשלום נוסף.

רובוט RPA יכול לקלוט את נתוני האמת של קריאת מונים ← סורק את הנתונים ← מכניס למערכת ERP ← מעביר למערכות הלגאסי, מאתר את החשבון ← ומזין את הנתונים לאקסל מכמה מערכות ← מבצע את המניפולציה החישובית הנדרשת ← מוציא את הודעת הזיכוי או שומר את הנתון להמשך טיפול.
תהליך ארוך ורווי מערכות וחישובים, אשר צומצם ל- 14 דקות בלבד.

חשוב לציין, כי הטכנולוגיה כאן איננה הבעיה. מדובר ברובוט שיכול לזהות אלמנטים במסך ולבצע פעולות כמו בן אדם. אסטרטגיית Business Automation ארגונית היא מילת המפתח. בלא מעט ארגונים בינלאומיים יש כבר תפקיד חדש: **מנהל כוח עבודה דיגיטלי**, המנהל את הרובוטים ואחראי על התזמון ביניהם, מנהל את המשמרות שלהם – איזה רובוט לאיזה תהליך ומתי. ולכן הצלחת היישום של RPAs בארגון מצריך חשיבה לגבי האיזון בין תהליכים הנעשים ע"י Human Workforce לבין Digital Workforce.

הצלחת פרויקטי RPA תלויים בהמון הבטים: מרמת הבשלות של הארגון, מצב האוטומציה שלו, skills הקיימים, יכולת של הארגון להקים Center of Excellence בתחום ה RPA, יכולת ה - Discovery לתהליכים המועמדים (מיועדים?) למיכון RPA ועוד.

1. מתחילים בהבנה ובחירת התהליך המתאים – על ידי סדנה של חצי יום מבוססת Design Thinking.
2. בחינת התהליך הנכון תלויה בכמה ערך יש לתהליך המדובר מבחינה עסקית, האם מדובר בתהליך שמתרחש בהיקף גבוה, האם רווי שגיאות אנוש, האם מדובר בתהליך עונתי... כמה מאמץ נדרש לארגון על מנת להטמיע את התהליך.
3. Detailed Design לתהליך הנבחר – בניית ה Prototype.
4. בדיקת יעילות התהליך (אל מול מנהלי עסקיים).
5. המשך הטמעה רחבה יותר בארגון.

תחזוקת RPA – כלי RPA מגיעים עם פלטפורמה או דשבורד, אשר מראים מה קורה לכל רובוט וכמה הוא עובד ביחס למה שהוא יכול לבצע. כל ארגון צריך להחליט בהתאם להקפי העבודה האם צריך להוסיף רובוט ולשפר את היכולות הקיימות, או לא. אם האפליקציות הארגוניות משתנות - צריך לגשת לתהליך הרובוטי הממופה, אין צורך לשכתב את התהליך עצמו, אלא רק לשייך אותו למערכת החדשה. הוספת רובוט חדש איננו תהליך מורכב. ארגון צריך להחליט מי יהיה אחראי על הוספת הרובוטים (ארגון עצמו – יש skill כזה בארגון, אין צורך במפתחים מאוד בכירים או מנוסים, לא מדובר בפיתוח מורכב) או להשתמש בשירותי האינטגרטורים.

סיכום שולחן עגול

רוב משתתפי המפגש נמצאים בימים אלה בשלבים ראשונים של התנעת פרויקט ה RPA: ייעוץ, בחינה, פיילוט, POC או הטמעה.

מצב קיים

ארגונים מתמודדים עם מציאות עסקית לא פשוטה. דיוק תפעולי, אוטומציה ומהירות התגובה נמצאים באג'נדה של כולם. מחפשים דרכים לשחרר כוח אדם ממשימות מונוטוניות ומשעממות, אשר גוזלות זמן רב, כמו הקלדת נתונים לביצוע עבודה בעלת ערך, עניין ומשמעות גדולים יותר, כמו קבלת החלטות מורכבות ומתן שירות ישיר ללקוחות.

רוב המשתתפים ציינו, כי המניע העיקרי ל RPA נובע מהכובד של מערכות הלגאסי המיושנות וחוסר יכולת של ארגונים ותיקים להשקיע תקציבי ענק בחידוש, הסבה, אינטגרציה ומודרניזציה של המערכות הללו. טכנולוגיות חדשות שארגונים הקימו עבור הצרכנים: אתרי e-commerce, אפליקציות, צ'ט בוט ועוד, לא מצליחות להתממשק בצורה חלקה למערכות ליבה בנות כמה עשורים. ולבסוף, ארגונים לא מצליחים לעמוד בעלויות האינטגרציה והתחזוקה.

מניעים ארגוניים להכנסת RPA שהועלו במפגש:

- התייעלות תפעולית:
 - ללא צורך בפיתוחים מורכבים
 - אינטגרציה בין מערכות לגאסי מיושנות | Back Office
 - סכונן בעלויות (משרות מלאות)
- כוח אדם:
 - שחרור כוח אדם למשימות בעלות ערך ועניין, הדורשות יצירתיות וקבלת החלטות מורכבות
 - התמודדות עם מחסור בכוח אדם וטלנט אנושי
- חווית לקוח:
 - לפנות נציגי שירות ומכירות לטיפול ישיר בלקוחות ולהוריד מהם את הקלדת הנתונים
 - חדשנות ושיפור חוויית הלקוח
 - Self service

PoC - Proof of Concept

משתתפי המפגש סיפורו, כי Proof of Concept של מוצרי RPA בדרך כלל מהירים מאוד (שבועות בודדים), והם מצליחים להראות לארגון את התועלות העסקיות בצורה כמעט מיידית. תהליך של "הקמת לקוח חדש/ חשבון חדש/ תיקייה במערכת", אשר דורש, לרוב, טיפול בהמון טפסים (מייל, פקס, סריקה, תיוק, הקלדת נתונים במע')

סביב אותו לקוח או חשבון לקח בעבר כ - 10-20 דקות, לא רק שנעשה כיום על ידי הרובוט ב - 3-7 דקות בלבד, אלא עושה זאת ללא הפסקה, ללא טעויות ו - 7x24 24/7.

יכולת להראות ערך עסקי מיידי. מומלץ להתחיל עם תהליך רוחבי, אשר נפרס על פני מספר מחלקות בארגון. כך ניתן להראות, כי פעולות ידניות שלמות נחסכות ע"י הכנסת הרובוטים והתהליך כולו מתקצר משמעותית (משעות, או אפילו ימים, לדקות ספורות).

סבבי זמן במחלקות השירות מתקצרים. וכאשר מצליחים להראות כי סבבי הזמן בשירות הלקוחות משתפרים כתוצאה מ RPA, המידע מגיע ישר להנהלת הארגון.

Unattended Automation - יש יתרון גדול בתהליך שמצליחים למכן מקצה לקצה ללא מעורבות בני אדם. כל מה שהרובוט עושה לבד- הוא עושה לבד, לא מחכה לאישור של בן אדם, 24/7, מה שמגדיל את היכולת של הארגון לתת שירות גם בטווחי זמן מחוץ לשעות העבודה. תהליכים אידאליים להתחיל בהם פרויקט RPA הינם: הנפקת חשבוניות, גבייה, בקרה וכ"ד. אחד המשתתפים סיפר, כי הם הצליחו לחסוך בין 7-8 משרות מלאות! בתהליך הגבייה. העובדים לא פוטרו, אלא עברו לבצע משימות אחרות בארגון, וכך גם ניתן לפתור את הלחץ המתמיד של מחסור בכוח אדם.

לא כל ארגון מוצא תועלת ב RPA - היו גם ארגונים שהחליטו לא להכניס את ה- RPA. ארגון שהוא ברובו SAP, ללא ריבוי מערכות, ללא לגאסי מיושן לא מצא הצדקה כלכלית ב RPA. ארגון אחר, לא מצא תהליך מובהק שחוזר על עצמו מאות או אלפי פעמים ביום, ולכן גם ה ROI לא היה חזק מספיק. בחלק מהמקרים עלות הפיילוט כבדה מדי (אפיון תהליך פשוט יכול לקחת 150-200 שעות עבודה של ספק) אם הארגון לא רואה בביור את התועלת העסקית הפוטנציאלית.

סוגיית כוח אדם. בסופו של דבר, RPA מייטר משרות. אמנם לא תמיד, ולא בכל תהליך, אך זה נושא שארגון צריך להתייחס אליו מתחילת ה PoC.

חברות מהמגזר העסקי שתפו כי חסכון במשרות זה אחד המניעים העיקריים ל RPA, אמנם אף חברה, לא ביצעה פיטורים עקב הכנסת RPA, בינתיים, להפך, שביעות הרצון של העובדים עולה – חלק מהעובדים מתפנים מהעבודה הסזיפית למשימות מעניינות יותר. לחלק אחר יורד לחץ בעבודה היומיומית. חלקם הופכים מ"ממלאי אקסלים" ל"אחראיים על רובוטים". חברות עסקיות מתמודדות היום עם קושי בגיוס כ"א איכותי. עקב הכנסת RPA ניתן למנוע צורך בגיוסים חדשים? ולהציע לעובדים החדשים משרה בעלת משמעות ועניין רב יותר.

חברות ממגזר הציבורי סיפרו כי לעיתים עלולה להיות התנגדות מעובדי החברה להכנסת RPA. זה קורה במיוחד בחברות עם ועד עובדים חזק. חשוב לתת את הדעת לסוגייה זאת עוד בשלב התכנון. לאור כל

האפשרויות שצוינו מעלה, יש הרבה דברים טובים שעובדים יכולים להרוויח מהכנסת RPA לעבודתם, ולכן כדאי לנסות להוריד את ההתנגדות על ידי הסברה ושיתוף העובדים בתהליך.

תמיכה במוצר. קיימים הרבה מוצרים של RPA, ולרוב אין הבדל מהותי בין מוצר אחד לשני. משתתפי המפגש ממליצים לבחור מוצרים שיש להם תמיכה מוכחת בישראל. מדובר בתחום חדש, ועדיין לא נצבר ידע רב אצל הספקים וקיימים הבדלים גדולים בין מיישם אחד לשני (ניסיון, SLA, תמיכה, העברת ידע).

עלות מוצר RPA. רכישת הרובוט עצמו (עלות שנתית), סטודיו, הקמת עמדה וסביבת בדיקות. הרובוט הראשון הוא הכי יקר ואז מקבלים מחיר נמוך יחסית על כל רובוט נוסף.

עלות הפרויקט – איפיון תהליכים:

- אם מיישם הוא זה שמאפיין את תהליכים, אזי הצעת המחיר תהיה לפי תהליך
- אם הארגון הוא זה שמאפיין את התהליכים:
 - o ניתן לרכוש בנק שעות מהמיישם
 - o ניתן לקבל הדרכה על מנת ליישם את המוצר באופן עצמאי

לקוחות ממליצים:

- כדאי להעזר במוצרים אוטומטיים – sniffers, לגילוי התהליכים המתאימים ל RPA
- כדאי להתייחס לפרויקט RPA כאל פרויקט אסטרטגי כחלק מ Business Automation, על מנת לקבל ערך עסקי אמיתי.
- **RPA Center of Excellence** מומלץ להקים יכולות של RPA בארגון. תהליכים ארגוניים משתנים במהירות, מערכות חדשות מתווספות כל הזמן, וכל שינוי במסך או במערכת, המחוברת לרובוט, גורר אחריו צורך בשינוי התהליך של ה-RPA. אם לא קיימת פונקציה כזו בארגון, ה-RPA עלול להיות לא יציב ולהתנתק הרבה, ואז תמיכת הספקים יכולה להפוך לתלות יקרה. הכל כמובן תלוי כיצד איפיינו את התהליך של RPA בארגון - אם כל תסריט נלקח בחשבון מראש, ה-RPA ירוץ חלק. אם פספנו אפשרות אחת - כפתור במסך הפך מצבע אדום לאפור - זה עלול לשבש את ה-RPA (RPA קורא תמונה). התחזוקה של הספק משמעותה פחות לעקוב אחרי "הריצה החלקה" של ה-RPA, אלא לאפשר מעקב מתמיד למקרים בהם ה-RPA משתבש ונתקע עקב שינויים במערכות תפעוליות או מערכות אחרות שלא בשליטת הארגון בכלל. ולכן, התמחות חדשה שנולדה לנו בארגון - מומחה/ית RPA, חייב/ת להיות חלק מקבוצות פיתוח ושו"שים של כל המערכות הקשורות לRPA. כך ידעו לעדכן את ה-RPA בהתאם. במקרים של שינוי גרסה או כל שינוי אחר.
- **הדרכה** - ארגונים המיישמים את ה-RPA בכוחות עצמם (יש המון גרסאות open source חינמיות), חשוב לפנות מההתחלה למערכי ההדרכה שכלים אלו מספקים. לכל הכלים הבינלאומיים המובילים יש מערכי הדרכה, שם ניתן לעבור קורסים והדרכות אונליין, כולל הסמכות ותמיכת קהילות.

- **Use case עם תועלת כלכלית ברורה** - לא מומלץ לצאת לפרויקט ללא חשיבה ארגונית רוחבית, ללא מיפוי תהליכים פנימיים, עם הוכחה מוכחת להתייעלות וחסכון. ארגון אחד אף ביקש ממנהלי האגפים לחתום על מספר המשרות שהם הולכים לחסוך עקב ה - RPA ולתת לזה ביטוי בתקציב שלהם.

- **ההבנה של-RPA יש תועלות לא רק כלכליות.**

○ Employee Experience – חווית עובד עולה כי העובד לא מבצע יותר משימות מטופשות אלא מנהל תחנת רובוט

○ Employee Engagement - עובדים נשארים נאמנים יותר לארגון אשר דואג לסביבת עבודה חדשנית

לסיכום: כל תהליך שמתאים ל- RPA, אפשר למכן גם ללא רובוטים ע"י פיתוח ממשקים, OCR, הסבה ואינטגרציה. אבל, כשמחשבים כמה זמן וכסף היה לוקח פרויקט כזה של אינטגרציה - בוודאי שעדיף להשתמש בקיצור דרך שה RPA מציע. בנוסף, לא תמיד מדובר בתהליכים רוחביים או קריטיים לארגון, ולכן הם נדחקים מתוכנית עבודה אחת לשניה, ולעולם לא מצליחים לקבל תקציבים לשדרוג ואוטומציה אמיתית.

RPA מביא התייעלות ברורה (בזמן, כסף ומשרות) לארגונים עתירי מערכות, תהליכים ידניים, עם לגאסי מיושן. הוא מצליח לשפר את חויית הלקוח על ידי קיצור זמני המתנה, מתן שירותים מעבר לשעות העבודה של מוקדי שירות, שירות עצמי, וחשוב לא פחות, משפר משמעותית את חווית העובדים, על ידי ביטול משימות סזיפיות ומשעממות. בסופו של דבר, RPA יכנס לכל החברות ויהיה חלק מה- Digital Workforce הארגוני. היתרון התחרותי שארגונים יצליחו ליצור בזכות ה RPA לא ישאר כאן לנצח, ולכן אנו ממליצים לכולם לא לחכות עם פרויקטי RPA הרבה זמן.

מוצרים שהוזכרו במפגש:

- Kryon
- Automation Anywhere
- Blue Prism
- UiPath
- Nice RPA