

Rycerski kodeks dobrych praktyk automatyzacji procesów biznesowych

1

Automatyzacja procesów jest jednym ze sposobów realizacji celów strategicznych firmy (w tym poprawy Customer Experience), a nie tylko narzędziem zmniejszania kosztów. Znajduje to odzwierciedlenie w kluczowych wskaźnikach (KPI) definiowanych dla automatyzacji.

2

Planując automatyzację procesów każdorazowo rozważa się wszystkie sposoby jej realizacji (makra/skrypty, workflow, BPMS, API, RPA, RPA + AI) z perspektywy zrównoważenia zarówno potrzeby szybkich zwycięstw, jak i długookresowego rozwoju biznesu.

3

Automatyzacja procesów traktowana jest jako zmiana biznesowa osadzona w odpowiednim kontekście kulturowym, a nie jako typowy projekt informatyczny. W szczególności wpływa na określenie właścicielstwa realizowanych prac.

4

Automatyzacja procesów jest realizowana w taki sposób, aby ani w średniej, ani w długiej perspektywie nie ograniczać możliwości wprowadzania innowacji. W szczególności należy zapobiegać utrwaleniu się istniejącego długu technologicznego.

5

Automatyzacja procesów umożliwia zwiększenie efektywności i satysfakcji pracowników, ale musi być realizowana przy zachowaniu skutecznej komunikacji i wspierana odpowiednimi szkoleniami podnoszącymi cyfrowe kompetencje zatrudnionych.

6

Automatyzacja procesów nie może zwiększać ryzyka przerwania ciągłości działania biznesu – w wymiarze technologicznym, organizacyjnym i ludzkim. W szczególności oznacza to konieczność posiadania aktualnej wiedzy o automatyzowanych procesach i zastosowanych mechanizmach ich automatyzacji.

7

Automatyzacja procesów to gra zespołowa, w której wszystkie strony – zespół ds. robotyzacji, biznes, IT i bezpieczeństwo – od początku się wspierają i pracują na wspólny sukces firmy.

8

Automatyzacja procesów może być realizowana w modelu demokratycznym (a więc wykonywana przez biznes), ale przy zachowaniu wszystkich standardów firmowych (w szczególności IT) obowiązujących dla tego obszaru.

9

Automatyzacja procesów prowadzi do powstania hybrydowego środowiska pracy, w którym inteligentne oprogramowanie rozszerza możliwości pracowników. Środowisko to musi być utrzymywane i ciągle rozwijane, co wymaga nowych sposobów organizacji pracy i nowych kompetencji zarządczych (w tym w zakresie motywowania i rozliczania pracowników).

10

Automatyzacja procesów to maraton, w którym ciągle należy doskonalić zarówno procesy, jak i stosowane mechanizmy ich automatyzacji (m.in. poprzez standaryzację procesu wytwórczego) – pamiętając przy tym o kontekście etycznym podejmowanych działań.