

# Bez softwarových robotů e-shopy nápor zákazníků nezvládnou



**Rok 2020 změnil fungování mnoha e-shopů. Ne všechny ale byly na novou situaci připraveny. Podle studie Deloitte až 73 % společností uvedlo, že se rozhodlo začít s inteligentní automatizací právě v důsledku pandemie. Budoucnost firem v e-commerce podle VIKTORIE BRACJUNOVÉ, vedoucí oddělení automatizace a robotizace ve společnosti Soitron, spočívá právě v nasazení a používání robotické automatizace RPA (Robotic Process Automation).**

**Zákazníci se přesunuli do on-line světa. Zareagovali na tuto změnu i vaši klienti?**

Hlavně v první vlně pandemie jsme zaznamenali poptávku po robotické automatizaci u velkých e-shopů. Ty se musely vypořádat s návalem on-line objednávek, protože s příchodem pandemie zaznamenaly obrovský nárůst požadavků od zákazníků. Náhle se potřebovaly vypořádat s tím, že téměř celý jejich obrat se začal odehrávat v on-line prostoru. Ti, co s automatizací už začali, ji museli značně urychlit.

**V čem spočívají hlavní problémy, s nimiž se e-shopy potýkají?**

Obecně se jedná o zpracování objednávek. Jejich storna, vrácení peněz zákazníkům, doručování zboží. Dále například o komunikaci na kontaktním centru, kdy museli agenti zvládat velký nápor telefonátů. Nesmíme vynechat ani zajišťování zboží u dodavatelů. Například díky nasazení softwarových robotů u jednoho z našich zákazníků zvládají nyní denně zpracovávat až 400 storno objednávek. Operátorům zákaznického centra tak v průměru šetří až 12 hodin práce. Například jeden z našich klientů, který provozuje e-shopy s elektronikou v Česku a na Slovensku, automatizaci procesů promýšlel už delší dobu. Společnost byla zahlcená obrovským počtem denních objednávek a nebyla schopna zvládat požadavky zákazníků.

**Jak takovým klientům můžete pomoci?**

Robotickou automatizaci se zabýváme již dlouho, proto jsme s nástupem pandemie byli schopni pomoci klientům v krátkém čase. Například v již zmiňované společnosti už delší dobu znali firmu UiPath. Ta platformu pro robotickou automatizaci procesů vyvíjí, ale vlastní implementaci do praxe se nevěnuje. Proto vedení UiPath doporučilo Soitron jako svého partnera pro český a slovenský trh. U klienta sice byli zvyklí na nápor během Black Friday či během Vánoc, ale bez robota by to už tentokrát nezvládli. U dalšího klienta, který v ČR provozuje velký e-shop, běželi kvůli velkému náporu objednávek dokonce dva roboti namísto jednoho. Pokud už máte jednoho robota, je zvyšování jeho

výkonu velmi jednoduché. Odpadají vám tak starosti s hledáním nových zaměstnanců, jejich zaškolováním a kontrolou.

**Kam u zákazníka vedou vaše první kroky?**

Nejdříve je potřeba vybrat několik procesů pro pilotní projekt. E-shopy například začaly mít největší problém se zpracováním peněz ze zrušených objednávek. Při automatizaci jsme si mohli ověřit, zda RPA zvládne propojení většího množství interních systémů a propojení s různými bankami. Následně se uskutečnila automatizace ověřování dostupnosti on-line objednaného zboží. Zaměstnance společnosti jsme tak osvobodili od rutinních činností, které za ně převzal softwarový robot.

**Kolik času zabere zavedení RPA u tak velkého klienta?**

Je to velmi individuální. V tomto konkrétním případě od prvního kontaktu přes workshop pro zaměstnance, zavedení procesu až po konkrétní výsledek uběhlo pouze šest týdnů. Následně jsme začali automatizovat mimo jiné zpracování faktur či procesy v rámci oddělení lidských zdrojů. Soitron tak během několika týdnů vše automatizoval. Takto rychle vše nešlo ale jen díky nám. Klient nám byl nesmírně nápomocný a velmi rychle reagoval. Obecně platí, že nasazení technologie není vůbec zdlouhavé.

**Podstatná je tu i otázka chybovosti.**

To je jeden ze zásadních výsledků automatizace. Snížili jsme chybovost a eliminovali rizika vyplývající z administrativních chyb. Pokud je proces správně nastavený, je po automatizaci softwarovým

robotem chybovost nulová. To přispívá i k budování vztahu se zákazníky. Pokud s nimi firma jedná rychle a efektivně, vyplývá z toho kladná zákaznická zkušenost, na kterou e-shopy kladou důraz. A také jde o finanční úspory. Například robotizace procesu ověřování dostupnosti zboží u našeho klienta ušetří měsíčně pracovní dobu osmi zaměstnanců s plným úvazkem.

**Jaké výhody e-shopům automatizace přináší?**

Hlavní benefit spočívá v tom, že nemusíte hledat a zaučovat novou pracovní sílu, ale dvěma kliky zapojíte dalšího robota. Odbavit nápor, obsloužit a dobavit požadavky zákazníků a následně se jedním klikem vrátit na původní kapacitu. Automatizace nemusí být nastavená jen na trvalé procesy. Měli jsme například zákazníka, jenž potřeboval přepisovat data mezi systémy. Pokud by to zadal zaměstnancům, zabralo by to několik měsíců. Proto se rozhodl tento proces automatizovat. Příprava i samotný přepis zabraly jen tři týdny.

**Jak automatizační projekty v Soitronu probíhají?**

Do automatizace je vždy zapojeno více lidí. Obchodní analytik je zodpovědný za identifikaci přístupů a analyzování prostředí klienta či za úpravy procesů. Ve spolupráci s infrastrukturním a aplikačním expertem prověří možnosti automatizace z technického hlediska. Následně pro klienta navrhnou optimální řešení. Po zavedení automatizace do praxe práce našeho týmu nekončí. S klientem následně spolupracujeme na podpoře a dalším rozvoji projektu.

**KAMIL PITTNER**