

## SOFTVÉROVÍ ROBOTI V CENTRE ZDIEĽANÝCH SLUŽIEB

Digitálna transformácia postupne zasahuje aj centrá zdieľaných služieb (Shared Service Center - SSC a Global Business Services – GBS). Vytvára tlak na optimalizáciu realizovaných operácií, nákladovú efektívnosť a na zvyšovanie internej produktivity. Pritom centrá môžu vďaka digitalizácii získať cenné biznis výhody, výrazne skrátiť čas na obsluhu zákazníka, vytvoriť inovatívne produkty a služby, zefektívniť interné procesy či zlepšiť interakciu so zákazníkmi a partnermi. Práve robotická procesná automatizácia (RPA) je jedným z kľúčových faktorov, ako nastúpiť na cestu digitálnej transformácie.

## ROBOTICKÁ PROCESNÁ AUTOMATIZÁCIA

Robotická procesná automatizácia (RPA) je technológia na tvorbu softvérových robotov, ktorá umožňuje spracovávať rutinné a opakujúce sa činnosti automaticky, bez potreby ľudského zásahu. V centrách zdieľaných služieb možno automatizovať akýkoľvek proces, ktorý vieme popísať a ktorý funguje na základe určitých pravidiel.

## ČO JE TO SOFTVÉROVÝ ROBOT?

Predstavte si ho ako vašu digitálnu pracovnú silu. Ide o počítačový softvér, ktorý je schopný vykonávať určité pravidelne sa opakujúce činnosti. Naučíme ho, čo ma robiť, a potom ho už len necháme pracovať. Pri svojej práci interaguje s inými systémami či aplikáciami rovnakým spôsobom ako bežní zamestnanci, napodobňuje ich správanie za počítačom. Viete tak presunúť opakujúce sa činnosti na robota a prenechať aktivity s vyššou pridanou hodnotou na ľudí vo firme. Napríklad čisto rutinný proces stornovania zákazníckych objednávok je príkladom činnosti, ktorú môže spracovávať robot. Zamestnanci sa tak môžu sústrediť na vybavovanie zákazníckych objednávok, prípadne predaj či dopredaj.

„Náročnosť samotnej implementácie je minimálna v porovnaní s implementáciou nových systémov. Zavedenia RPA trvá približne 4 až 16 týždňov.“

Viktória Bracjunová  
Soitron, RPA Business Unit Manager



# RPA V CENTRE ZDIEĽANÝCH SLUŽIEB



## KTORÉ PROCESY MÔŽETE AUTOMATIZOVAŤ?

### PROCURE-TO-PAY (P2P)

- Proces fakturácie, evidencia a spracovanie faktúr či kontrola splatnosti faktúr
- Spracovanie pohľadávok a iných platieb, spracovanie žiadostí o platbu
- Spracovanie domácich a zahraničných platieb, kurzových rozdielov
- Spracovanie cestovných príkazov
- Evidencia a účtovanie bankových výpisov

### RECORD-TO-REPORT (R2R)

- Vnútrofiremné účtovanie a refakturácia
- Účtovanie nákladov a zdaňovanie
- Spracovanie analýz, vytváranie finančných a iných reportov

- Príprava podkladov pre konsolidáciu, audit, ročné plánovanie a plnenie plánu, rozpočtové analýzy
- Odsúhlasovania administratívnych a iných procesov
- Aktualizácia dát v systéme, komunikácia s inými digitálnymi systémami
- Archivácia dokladov, dokumentov a iných podkladov, získavanie údajov z dokumentov
- Kontrola dodržiavania predpisov, súladu s GDPR

### ORDER-TO-CASH (O2C)

- Tvorba objednávok
- Spracovanie hotovostných operácií, úverov, inkás a iných transakcií
- Zalistovanie dodávateľa, zákazníka, tovaru a iných položiek do systému
- Porovnávanie cien a výber dodávateľa
- Spracovanie požiadaviek dodávateľov a zákazníckych požiadaviek
- Overovanie platnosti údajov, dodávateľov a iných procesov
- Automatizácia odpovedí dodávateľom, zákazníkom a iným subjektom

## VÝHODY RPA V CENTRE ZDIEĽANÝCH SLUŽIEB



Zefektívnenie back-office procesov



Zvýšenie spokojnosti zákazníkov



Skrátenie dodacích lehôt či reakčnej doby odpovede



Zníženie chybovosti a eliminácia odchýlok



Zvýšenie produktivity na 24/7/365 s možnosťou prevodu voľnej kapacity



Variabilita virtuálneho prostredia

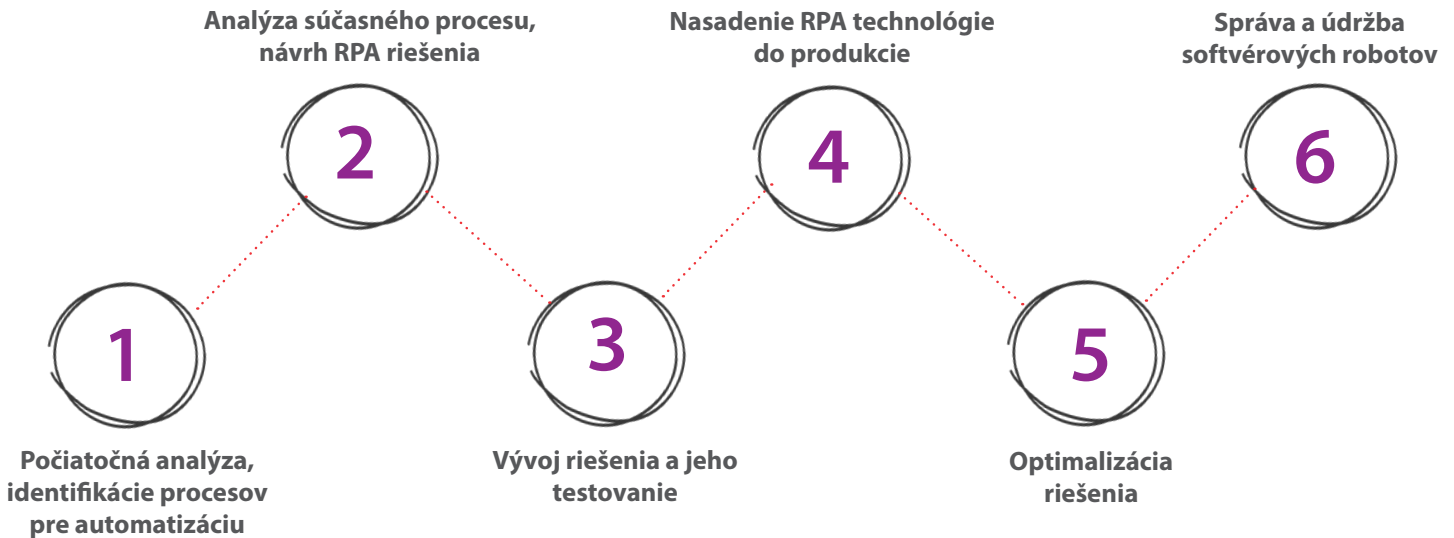


Nie je potrebné meniť alebo upravovať existujúce systémy



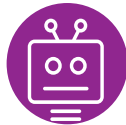
Rýchla implementácia a škálovateľnosť riešenia

## AKO PREBIEHA IMPLEMENTÁCIA?



## PREČO SOITRON?

Sme globálnym dodávateľom pre **centrá zdieľaných služieb (Shared Service Center - SSC)** a **regionálne servisné centrá (Global Business Services – GBS)**. Zameriavame sa na automatizácie v oblasti **Procure-to-Pay (P2P)**, **Record-to-Report (R2R)** a **Order-to-Cash (O2C)**, ako aj v odvetví HR, kontaktných centier a IT. Máme praktické skúsenosti so zavádzaním hybridných modelov robotizácie (kooperácia ľudí a robotov). Poskytujeme služby kompletného outsourcingu robotov bez potreby budovania kompetenčných centier u zákazníkov a potreby riešenia nárazového náboru pracovníkov v čase sezónnosti.



Sme IT spoločnosť s viacročnými skúsenosťami v oblasti RPA.



Ponúkame komplexné RPA riešenia - od identifikácie a zmapovania procesov, cez návrh optimalizačných krokov, návrh technologických a infraštruktúrnych riešení, až po vývoj a následnú podporu.



Máme skúsenosti v rôznych sektoroch, predovšetkým financie, logistika, maloobchod a HR.



Sme európskym integrátorom a pôsobíme v 7 krajinách.



Kombinujeme RPA s ďalšími technológiami.



Využívame širokú škálu podporovaných technológií RPA: UiPath, BluePrism a Automation Anywhere, Power Automate atď.



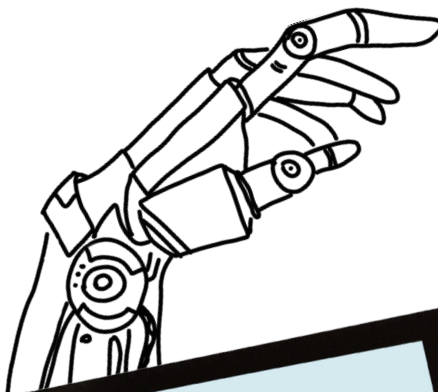
Poskytujeme end-to-end automatizované riešenia.



Sme prvý certifikovaný UiPath partner v Českej republike a na Slovensku na poskytovanie profesionálnych služieb v oblasti biznis analytiky, dizajnu riešení, architektúry infraštruktúry a rozvoja RPA.

## AKO ZAČAŤ?

Chceli by ste automatizovať, ale nevíete, s ktorým procesom začať? Výber procesu vhodného na automatizáciu je jednou z najdôležitejších častí samotnej automatizácie. Naši špecialisti vám s tým radi pomôžu. Ak máte záujem o konzultáciu, kontaktujte nás.



„Návratnosť investície do softvérových robotov sa pohybuje v rozmedzí od 6 mesiacov do 2 rokov.“

**Viktória Bracjunová**  
Soitron, RPA Business Unit Manager

## NAŠE SKÚSENOSTI V ČÍSLACH

**o 70 - 90 %**

priemerné skrátenie doby  
spracovania a dodacích lehôt

**> 90 %**

spoľahlivosť robota

**65 %**

priemerná finančná úspora  
nákladov na proces

**0 %**

chybovosť robota

## NAŠE ÚSPEŠNÉ PROJEKTY

### CLARIOS

Nasadenie RPA v centre zdieľaných služieb a automatizácia procesov naprieč Slovenskom, Mexikom a Južnou Kóreou.

### NAY & ELECTRO WORLD

RPA technológia a optimalizácia procesov v back-office, call centre, logistike a na finančnom oddelení.

### MALL

RPA pre vybavovanie storno požiadaviek e-shopu kontaktného centra, zmenu údajov na faktúre a zaevidovanie objednávok z portálov tretích strán.

### KOFOLA

Nasadenie softvérových robotov na zefektívnenie procesov súvisiacich s ukončením pracovného pomeru zamestnanca, nástupom nového zamestnanca a spracovaním faktúr.



## SOITRON, člen skupiny SOITRON Group

Spoločnosť Soitron je stredoeurópsky integrátor, ktorý pôsobí na IT trhu od roku 1991. Filozofiou spoločnosti je snaha neustále napredovať, a aj preto je lídrom v zavádzaní unikátnych technológií a inovatívnych riešení. Svojim klientom ponúka produkty a služby v oblasti robotizácie a automatizácie procesov, kybernetickej bezpečnosti, dátových centier, IoT riešení, IT outsourcingu, komunikačných a sieťových riešení, IT supportu a poradenstva. Do portfólia spoločnosti patrí aj riešenie pre inteligentné policajné autá – Mosy a služby v oblasti kybernetickej bezpečnosti – VOID Security Operations Center.

Soitron je členom skupiny Soitron Group, v ktorej pracuje viac ako 800 medzinárodných odborníkov. Skupina združuje profesionálne tímy na Slovensku, v Českej republike, Rumunsku, Turecku, Bulharsku, Poľsku a Veľkej Británii.