

POINTS OF CHANGE – ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

VIDEO TRANSCRIPT

/intro/

RPA czyli Robotic Process Automation jest tematem, wokół którego narosła aura tajemniczości. Oglądamy filmy, w których widzimy masę humanoidalnych robotów, a potem słuchamy o robotach w kontekście biznesowym i okazuje się, że są zupełnie czym innym. Jak w rzeczywistości wygląda większość robotów? W jakich aspektach naszej pracy nam pomagają? Co zrobić, żeby tworzyć rozwiązania pozwalające na automatyzację? Jakie inne ważne tematy są ściśle związane z robotyzacją? I czy robot może być kolegą z pracy? O współpracy robotów i ludzi w Accenture porozmawiam z moim gościem. Nazywam się Krzysztof Kobyłecki, a rozmawiać ze mną będzie Michał Nalewajski - Business Transformation Lead w Accenture.

/wstawka fabularna 1/

Justyna: Czyli prawie wszystko mamy już przygotowane. Musimy jeszcze tylko przeanalizować dane. Czarek, zajmiesz się tym?
Czarek: A ile tego jest?
Justyna: Nie sprawdzałam dokładnie, ale chyba kilkaset tysięcy rekordów.
Justyna: Na kiedy dasz radę to przygotować?
Czarek: Najwcześniej jutro. Najpóźniej hmm... za rok?
Justyna: Aha... A skąd taka rozpiętość?
Czarek: Justyna, to jest masa danych!
Justyna: To czemu nie zlecisz tego Heńkowi?
Czarek: Hmm... nie pomyślałem o tym. A sądzisz, że Heniek sobie z tym poradzi?
Justyna: To jest idealne zadanie dla niego.
Czarek: On w sumie lubi dane. Szczególnie jak jest ich tak dużo.
Justyna: To na kiedy dasz radę?

Czarek: Myślę, że z Heńkiem jutro jest możliwe.

/rozmowa z ekspertem/

Krzysztof: RPA czyli Robotic Process Automation. Dzisiaj będziemy o tym rozmawiać, czyli będziemy rozmawiać o robotach. Michał Nalewajski. Czy możesz nam powiedzieć czym tak naprawdę się zajmujesz?

Michał: Witam wszystkich po pierwsze. To znaczy to, że odpowiadam za transformację biznesową naszych klientów.

Krzysztof: Okej, czyli transformacja biznesowa Waszych klientów. Czy w momencie, w którym rozmawiasz o swojej pracy i mówisz o tym, czym się zajmujesz, to czy jest to związane bardziej z przywoływaniem takiej wizji terminatora, zagłady ludzkości, czy może jest to coś zupełnie innego?

Michał: Ciekawa perspektywa. Uległa ona znaczącej zmianie. Chociaż kusząca jest wizja, którą opisujesz, terminator brzmi dumnie. Ludzie coraz więcej czytają, coraz więcej czytają, czwarta rewolucja przemysłowa krzyczy z każdego portalu niezależnie od branży, niezależnie od procesu. Roboty, to dzisiaj nasi koledzy. W domu, w pracy i właśnie tak na to patrzemy w Accenture. Jeśli pytasz mnie o ogólny wydzźwięk, to myślę, że największy problem mam z pokoleniem moich rodziców.

Krzysztof: To faktycznie ciekawa perspektywa - robot będący kolegą z pracy. Czy Twoja praca w takim razie polega na wykrywaniu chorób u tych robotów, czy może polega na czymś zupełnie innym? Czy możesz po krótko to wyjaśnić?

Michał: W pierwszym kroku myślę, że odpowiadam za zbadanie potrzeb naszych klientów. Określenie potencjału procesu, jego dojrzałości i jego potencjału do automatyzacji. Do chorego robota, to dosyć długa droga ale jeśli pytasz mnie czy chorują, to tak chorują.

Krzysztof: Czyli z robotami trochę jest tak jak z ludźmi i one też mają swoje problemy. Wspominałeś przed ą chwilą o czwartej rewolucji przemysłowej. Gdy popatrzymy w historię, to przechodząc przez wszystkie rewolucje przemysłowe mamy, na początku była para, tak? I możliwość wykorzystania pary do pracy, do budowy maszyn, potem drugą rewolucją była elektryczność, pojawienie się żarówki, pojawienie się prądu, niesamowita zmiana. A trzecią rewolucją przemysłową były komputery, czyli maszyny pozwalające wykonywać ludziom różne obliczenia. Na samym początku obliczenia, teraz jest to dużo, dużo więcej. Czwarta rewolucja, która obecnie trwa, to tak naprawdę zanikanie bariery między ludźmi, a komputerami. A jak ty widzisz czwartą rewolucję przemysłową?

Michał: Widzę ją dokładnie ją tak samo, jak ją określiłeś. To zanikanie bariery ludzie i maszyny. I tak na to patrzemy w Accenture. Budując nasze roboty, budujemy je dla ludzi, pokazujemy im jak mogą one zmienić charakter ich pracy, jak mogą skupić się na ciekawszych i bardziej rozwijających zadaniach i stąd też trochę ta perspektywa kolegi w pracy.

Krzysztof: Czy Twoim zdaniem ta robotyzacja jest w ogóle straszna dla ludzi, z którymi się spotykasz?

Michał: Tak. Każda zmiana myślę rodzi lęk. I to jest chyba naturalny taki odruch człowieka. W mojej ocenie wynika on dużo z niewiedzy. Wszystko co nowe rodzi lęk, myślę, że mamy też takie przeświadczenie, że każde rewolucja musi nieść ze sobą ofiary. Ale w swojej pracy rozumiem też to tak, że jeżeli wiem, że tak może się wydarzyć, a oczywiście to ryzyko zawsze istnieje, to znaczy, że możemy się do niego przygotować. Powiedz mi, jesteś fanem motoryzacji?

Krzysztof: Jak najbardziej.

Michał: To chciałbym żebyśmy się przenieśli

trochę o takie sto lat i spojrzeli na drugą rewolucję przemysłową, którą sam przywołałeś. Henry Ford tworząc linię produkcyjną miał bardzo szczytny cel, ale od początku w nim rodziła ona również sprzeciw. Wpłynęła na pewno na charakter pracy jego pracowników i myślę, że największym negatywnym elementem, który pojawił się wtedy, to monotonia pracy. Ale z drugiej strony jak spojrzemy na to, jak wpłynęło to na rozwój produkcji masowej, jak działy sprzedaży, działy zakupów, czy też logistyka musiała się rozwinąć, żeby sprostać wyzwaniom tej zmiany, to ja widzę tutaj szklankę do połowy pełną. Ale wracając trochę do Accenture i odnosząc się do ostatniego raportu Związku Liderów Sektora Usług Biznesowych w Polsce, ABSL, którego jako Accenture jesteśmy członkiem. Podobne pytanie zadano respondentom tego kwestionariusza i 229 firm w Polsce, które współtworzą centra usług wspólnych usłyszawszy pytanie - jak inteligentna automatyzacja wpłynie na zatrudnienie w ich centrach? 69% respondentów powiedziało, że wpłynie ona na tą zmianę neutralnie. A co jest ciekawe 24,5% respondentów określiło tą zmianę jako pozytywną. Patrząc na to wszystko ja jestem pozytywny, ale oczywiście jestem świadomy ryzyka i zmiany.

Krzysztof: Wspomniałeś o Henrym Fordzie, o osobie, której zawdzięczamy niesamowicie dużo. Był on wynalazcą, który zaczął oczywiście od fabryki, manufaktury, wprowadził 40 godzinny czas pracy, pozwolił on tak naprawdę klasie średniej na stworzenie się. Jego wizją było to, aby świat i wszyscy ludzie na świecie posiadali samochody, żeby mogli się poruszać szybciej. Była to bardzo pozytywna wizja, która patrząc na to wpłynęła niesamowicie dobrze na rozwój cywilizacji. Czy Ty, jak i 24% o których wspominałeś ludzi widzisz jakieś profity, które wynikają z czwartej rewolucji przemysłowej? Jakie profity wynikają z tej rewolucji, która trwa obecnie?

Michał: Po pierwsze wiem, że robotyzacja wpłynie na zmianę i na charakter naszej pracy. W Accenture mówiąc o motywacji patrzemy na eliminację powtarzalnych i rutynowych zadań. To także wpływa na jakość naszej pracy, na to jak ja spędzam swój dzień w pracy. Zadowolony pracownik, zadowolony klient.

Krzysztof: Czy Wy w Accenture, również należycie do tych 24% i nie boicie się automatyzacji? Czy może jest inaczej?

Michał: W Accenture rozpoczęliśmy program automatyzacji w końcu roku 2014. W roku 2015 mieliśmy już swoje pierwsze sukcesy. Od tego czasu automatyzacja jest stałą częścią naszej pracy. To trochę tak jakby stała się częścią naszego DNA. Dzisiaj mamy globalny proces, mamy dedykowane zespoły, ale też rozumiemy to, że nasi pracownicy muszą przejść pewną zmianę. Dla jakby stymulacji tej zmiany wdrażamy programy wewnętrzne, które mają uzmysłwić pracownikom, to co się dzieje na rynku, a także ich przygotować na tą zmianę. Od trzech lat z sukcesem prowadzę Akademię Programowania w której to uczymy naszych pracowników VBA, SQLa, czy też Pythona. Uczymy ludzi zdefiniowania potencjału automatyzacji, uczymy ich kodować, aby pod naszym okiem mogli zbudować sami swoją automatyzację. Jesteśmy też świadomi tego jako organizacja, że dzisiaj rozwój to nie tylko wysokie IQ, czyli iloraz inteligencji, czy też inteligencja emocjonalna, ale też inteligencja technologiczna, TQ. Stąd też jako organizacja również w tym roku uruchomiliśmy globalny program dla wszystkich naszych pracowników na świecie, w którym to uczymy ich dostępnych technologii na rynku, tłumaczymy co to jest robotyzacja, co to jest sztuczna inteligencja, co to jest blockchain. Aby umożliwić im w swojej codziennej pracy rozmawiać o tych technologiach, aby móc pozwolić im rozmawiać o tym swobodnie ze swoimi klientami, a przede wszystkim umieć zastosować to w swojej codziennej pracy.

Krzysztof: Jak zmienia się taka codzienna praca? Patrząc na wykorzystanie automatyzacji w codziennych zadaniach. Podchodząc do tego zagadnienia troszeczkę z innej strony, czyli w momencie, w którym byśmy chcieli outsourcować niektóre rzeczy na zewnątrz, to zazwyczaj używamy outsourcingu do rzeczy, które są skończenie proste, są to skończenie proste procesy, które po prostu da się wydzielić z naszej organizacji. Natomiast to też są rzeczy, które najprawdopodobniej będziemy w stanie najszybciej automatyzować. Jak w takim razie zmienia się charakter pracy w połączeniu z automatyzacją?

Michał: Zdecydowanie. Charakter ludzkiej pracy się zmienia. Myślę, że mamy wiele przykładów, w których automatyzacja pozwoliła nam skupić się na ciekawszych i rozwojowych zadaniach naszych pracowników. Ale przede wszystkim pozwoliła nam postawić ważne pytanie. Co jest ważne dla klienta, co jest ważne dla klienta i jak to zmierzyć, jaki jest miernik sprawności procesu dla klienta. Automatyzacja to jest jeden z elementów usprawniania procesu, nie jedyny. Oczywiście sięgamy po nią bardzo często, ale nim do tego dojdzie są też inne metody usprawniania procesu.

Krzysztof: Porozmawiajmy o RPA, czyli o Robotic Process Automation, czym tak naprawdę jest RPA?

Michał: Myślę, że definicja RPA często się zmienia. Ta zmiana wynika z naszej kreatywności, naszego postrzegania rzeczywistości, ale też i rozwoju technologii. Kiedyś na początku naszej drogi automatyzacyjnej w Accenture proste makro uznawaliśmy już za automatyzację, dziś budujemy bardziej wysublimowane i skomplikowane rozwiązania. Najprostsza definicja RPA, której ja używam, to po prostu tworzenie robotów, tworzenie programów, które odtwarzają w pewien logiczny sposób, ustrukturyzowany sposób zadania, które wcześniej wykonywał człowiek w systemach informatycznych.

Krzysztof: Tworzenie robotów, to skomplikowany proces, nie jest to takie hop siup. RPA można by podzielić na takie parę etapów. Czyli ja widzę zazwyczaj cztery główne procesy, które są tam. Jest to process discovering, czyli odkrycie tak naprawdę jaki proces chcemy automatyzować, potem przechodzimy do process design, czyli wymyślamy w jaki sposób chcemy poukładać ten proces, który będziemy automatyzować. Następnie mamy process development, czyli już przechodzenie do tej automatyzacji i ostatni krok, czyli process maintenance, czyli podtrzymywanie tej naszej automatyzacji. A jak wygląda taki proces według Ciebie? Gdzie on się zaczyna i gdzie on się kończy?

Michał: RPA zaczyna się i kończy tam, gdzie zaczyna i kończy się nasza wyobraźnia.

Budowanie dobrego RPA, to trochę kwestionowanie status quo. Pytanie ma w sobie dwa pytania. Po pierwsze, gdzie się zaczyna, a gdzie się kończy, a proces jest czymś zupełnie innym dla mnie. Jakby wyróżniamy oczywiście te cztery fazy, my pewnie w Accenture widzimy ich znacznie więcej niż te o których myślisz. Ale ja się bardzo chcę skupić na tym elemencie, gdzie się kończy, a gdzie się zaczyna. Tak naprawdę to jest tak szerokie pojęcie i patrzeć na nie wymaga tylko i wyłącznie kreatywności, ale i dużej wyobraźni i umiejętności kwestionowania tego co widzę.

Krzysztof: Można by powiedzieć, że RPA to taki dwusieczny miecz. Czyli z jednej strony udaje się zoptymalizować 40% rzeczy, natomiast z drugiej strony niektóre badania pokazują to, że aż 50% projektów RPA kończy się porażką. Jak myślisz, dlaczego?

Michał: Statystyka, którą przywołujesz jest mi znana. To prawda, mówi się, że około 40 do 50% procesów da się zautomatyzować. Problemem, który często zadajemy sobie w pracy jest, czy dany proces automatyzować, czy też nie. Automatyzacja złego procesu pozwoli nam uzyskać ten sam proces i ten sam wynik szybciej. Pytanie, czy to jest naszym celem? Myślę, że kluczowy problem podchodząc do procesu automatyzacji, to jest to, jaki jest jej cel, zrozumienie oczekiwań klienta, zrozumienie procesu, jego kroków, wariacji, możliwych odchyłań jest kluczowe w procesie automatyzacji. Niejednokrotnie proces w początkowej fazie nie nadaje się do automatyzacji, wymaga pewnych zmian. Technologicznie do każdego procesu można podejść w różny sposób. Umiejętne dobranie technologii w danych warunkach biznesowych, również jest elementem krytycznym.

Krzysztof: A gdzie Twoim zdaniem jest najlepsze zastosowanie dla tych procesów, dla automatyzacji, dla RPA?

Michał: W Accenture w głównej mierze stosujemy RPA w procesach finansowych, w procesach księgowych. Ale mamy również swoje sukcesy w procesach marketingu, a także szeroko pojętych usług internetowych.

Krzysztof: Tak, da się automatyzować wiele procesów, o czym nam właśnie powiedziałeś. A co Twoim zdaniem jest największym wrogiem, jeśli chodzi o to zagadnienie?

Michał: Nieustrukturyzowane dane. Według badania, które zrobiliśmy, które nazywa się Przyszłość należy do inteligentnych operacji, 80% naszych respondentów odpowiedziało, że 50-90% danych wewnątrz ich organizacji są to dane nieustrukturyzowane. To oznacza, że próba automatyzacji tego wielkiego procesu, prawdopodobnie wpadnie w te 50% procesów, których się nie da zautomatyzować. Podobny trend widzimy na rynku polskim. Odwołując się do raportu ABSL z tego roku, 57 respondentów wskazało to głównie, to samo jako główną barierę. Myślę, że jako bariery należy wskazać także brak strategii w organizacji, przygotowania odpowiednich procedur, zbudowania kompetencji, czy też wybrania technologii w idealnych warunkach biznesowych organizacji.

Krzysztof: Czy możesz coś więcej powiedzieć o ustrukturyzowanych i nieustrukturyzowanych danych, tak? Jest to bardzo ciekawe zagadnienie. Jestem ciekaw jak na to patrzycie w Accenture. Ustrukturyzowane dane, to takie, które możemy powrzucać do tabelki, tak? Czyli mamy przypisane kolumny, mamy przypisane wiersze. Natomiast nieustrukturyzowane dane to takie, które no właśnie... Z nich możemy budować grafy, możemy budować przeróżne rzeczy. Jak Ty to rozumiesz?

Michał: Po pierwsze, wiemy, że dane to waluta przyszłości. W jednym ze swoich raportów mówimy o koncepcji 3 A, czyli automation, analytics, artificial intelligence, czyli połączeniu automatyzacji, analityki i sztucznej inteligencji. Automatyzacji nie da się osiągnąć bez ustrukturyzowanych danych. Bez ustrukturyzowanych danych i automatyzacji analityka, czyli podejmowanie w znacznie szybszym tempie ważnych decyzji biznesowych nie jest możliwe. Biznes pędzi, ilość decyzji, które musi podejmować zarząd w organizacji jest ogromna. Bez umiejętności szybkiej analizy danych podejmowanie takich decyzji jest nierealne. Następny krok, to sztuczna inteligencja.

Krzysztof: Czyli patrząc na to, że przyszłość tak

naprawdę tkwi w danych, czy masz jakieś rady o tym jak można pracować, jak można zaczynać projekty z klientami, jeśli chodzi o dane?

Michał: W momencie, kiedy uruchamiamy każdy nasz nowy projekt, w pierwszym kroku próbujemy rozpoznać potrzeby naszych klientów. Próbujemy je zrozumieć, a następnie te potrzeby przełożyć na realne mierniki sprawności procesu. Oceniamy proces, jego dojrzałość, a następnie rozpoczynamy proces zbierania danych. Im więcej danych, tym lepiej. Myślę, że w początkowej fazie nie do końca zdajemy sobie sprawę, które dane są nam potrzebne, które nie, ale wraz ze zrozumieniem procesu, wraz ze zrozumieniem skomplikowania danego procesu jesteśmy w stanie wybrać te dane, które są ważne. Następny krok analityka, sztuczna inteligencja, tak jak wspomniałem wcześniej.

Krzysztof: Czy możesz po krótko opowiedzieć o tym, jak wygląda RPA u Was w Accenture?

Michał: Na pewno nie jest celem samym w sobie. W pierwszym kroku rozpoznajemy potrzeby klienta i określamy wartość dodaną. W procesie usprawniania automatyzacja staje się jednym z elementów, którego używamy. Jest wiele innych rzeczy, które możemy zrobić wcześniej, aby poprawić dany proces. To czym automatyzacja staje się w Accenture, to łącznikiem do analityki biznesowej.

Krzysztof: Jak ty widzisz ostatnie 5 lat, jeśli chodzi o rozwój RPA?

Michał: Masz rację to duży boom. Z perspektywy naszej organizacji, patrząc chociażby na lata 2015, ilość rozwiązań, które potrafiliśmy dostarczać w ciągu roku była ogromna. Z biegiem czasu ta liczba dostarczanych robotów wraz oczywiście ze wzrostem ich skomplikowania maleje. Wynika, to głównie z tego, że technologicznie systemy informatyczne w których pracujemy zaczęły dostrzegać tą niszę na rynku. Zaczęły wprowadzać różne inne funkcjonalności i rozwiązania, które pomagają pracownikom realizować swoje podstawowe zadania w organizacji. To co widzę i to w którą stronę idziemy, i patrząc też na raport ABSL, to jest to, że ilość rozwiązań opartych o software licencjonowany nie jest taka duża. Tak naprawdę wiele organizacji wykorzystuje własne, dostępne

technologie do tego, aby budować RPA i osiąga przy tym znacznie lepsze wyniki.

/wstawka fabularna 2/

Justyna: O, Hubert, cześć!

Hubert: Cześć Justyna. Hmm... Przez chwilę zważyłem czy trafiłem do twojego biura czy raczej jestem gdzieś indziej.

Justyna: Dlaczego?

Hubert: Szczerze mówiąc myślałem, że w twoim biurze znajdę jakieś roboty. Wiesz, jak w filmach science-fiction.

Justyna: Haha! A ty u mnie nie byłeś nigdy wcześniej?

Hubert: No tak jakoś wyszło.

Justyna: Ale z Henry'ego już korzystałeś?

Hubert: Pewnie! I bardzo sobie chwalebę.

Justyna: No a nasz Heniek jest przecież robotem i wcale nie wygląda jak te z filmów science-fiction.

Hubert: No fakt... Ale nie przyszedłem do ciebie, żeby dyskutować o wyglądzie robotów. Jesteś koordynatorką programu innowacji, prawda?

Justyna: To ja, we własnej osobie. W czym mogę ci pomóc?

Hubert: Wydaje mi się, że coś dla ciebie mam. Ale mogłabyś mi najpierw powiedzieć, jak ten program działa? Przeczytałem tylko kilka informacji i nie jestem pewien czy dobrze zrozumiałem.

Justyna: W dużym skrócie – pracownicy wymyślają, co można w firmie usprawnić i logują swój pomysł w systemie. Potem my z zespołem je przeglądamy, zastanawiamy się czy warto je wdrożyć. Chciałeś porozmawiać o jakimś pomysle?

Hubert: Tak, myślę, że możemy zautomatyzować coś i chciałem to z tobą omówić.

Justyna: Super! Zamieniam się w słuch.

Hubert: No więc chodzi o to, że... No. Takie coś mi przyszło do głowy. Co o tym myślisz?

Justyna: Myślę, że to może być strzał w dziesiątkę!

Hubert: Serio? Dziękuję!

Justyna: Hmm... Tak się tylko zastanawiam...

Hubert: Coś nie tak?

Justyna: Myślę, co by było potrzebne do wdrożenia. I raczej nie będzie to łatwe przedsięwzięcie.

Hubert: Czyli raczej nie wypali?

Justyna: Oj nie, musi wypalić. Bo jeśli uda się dowieźć nawet w pięćdziesięciu procentach... to zwróci się z nawiązką. Zresztą nie takie rzeczy

już robiliśmy w ramach programu!

Hubert: Super! To jaki jest następny krok?

Justyna: Omówię to z zespołem i jeśli wszyscy dadzą zielone światło, to realizujemy.

Hubert: Nie mogę się doczekać!

Krzysztof: W procesie automatyzacji mamy dużo zmiennych, tak? Natomiast podchodząc do tego bardziej tutaj pragmatycznie mamy tutaj dwie takie rzeczy, które w mojej ocenie są najważniejsze. Są to ludzie i jest to technologia. Jakie jest Twoje zdanie, jak Ty to widzisz?

Michał: Bezsprzecznie ludzie. Technologia jest bardzo szeroka, dostępna na rynku. Każda z organizacji jest w stanie zakupić ją bez żadnych problemów. To czego brakuje dzisiejszym organizacjom i co również potwierdza raport ABSL, to kompetencje i procedury.

Krzysztof: Cały czas rozmawiamy o robotyzacji, ale czy możesz powiedzieć o tym jak wygląda taki robot? Myśląc normalnie i zastanawiając się nad hasłem robot, mamy skojarzenie nie wiem z robotami opisywanymi przez Lema, czy robotami, które są humanoidalne, tak? Na kształt człowieka zbudowane. Potem myślimy o robotach przemysłowych, czyli o jakichś podajnikach, rękach, które przekładają rzeczy z punktu A do punktu B. Może potem myślimy o robotach domowych i o rzeczach, które nas otaczają. A jak wyglądają takie roboty w RPA, roboty, o których rozmawiamy. Czy one w ogóle wyglądają, czy jest to jednak tylko i wyłącznie kod, który gdzieś tam sobie pracuje?

Michał: I tu pewnie Cię rozczaruję, to na pewno nie jest Terminator, o którym wspomniałeś na początku tej rozmowy.

Krzysztof: No jest to terminator procesowy, bo pozwala on szybciej przechodzić przez jakieś procesy. Natomiast tak, masz rację, jest to zupełnie inny robot.

Michał: Tak, jest inny, ale myślę, że to co jest ciekawe to to, że tak, nadajemy im imiona. Bo to skraca dystans między człowiekiem, a maszyną. Dla ludzi, którzy w pierwszym kroku spotykają się z automatyzacją, często wygląda to, jak szybko migające ekrany albo mimowolne poruszanie się myszki po ekranie. Dla innych może to być parę

linijek kodu, a dla nas w Accenture to po prostu bot. Program, który wykonuje pewne prace, do których został zaprogramowany, rozlicza się z nich, mówi o statusie wykonania tych czynności, a jeżeli napotka na jakiś problem, to również o tym informuje. To taki kolega w pracy.

Krzysztof: Gdybyśmy chcieli wziąć się za stworzenie dobrego robota, powiedzmy takiego doskonałego robota, to jest to skomplikowany proces. Wspomniałeś o tym, że na początku musimy sobie wyznaczyć taki cel, co tak naprawdę ten robot ma robić. Potem musieli byśmy się zastanowić, jak zmierzmy to czy on faktycznie robi, to co my chcemy, żeby on robił. Jaki jest cały proces do ułożenia, jak on ma działać i co ma się dziać, jak on ma być zautomatyzowany? Natomiast co jest najważniejsze podczas takiego samego tworzenia danego robota?

Michał: Z budową robota to trochę, jak lot na księżyc. Musisz zdefiniować i zbadać wiele rzeczy. Musisz przewidzieć każdą możliwą sytuację, którą robot napotka w swojej pracy. Ale to co jest najważniejsze, to to, że musisz zrozumieć cały proces, a niejednokrotnie ten proces siedzi w głowie drugiej osoby. Więc jakbyś miał mnie zapytać wprost czego potrzeba, to umiejętności budowania relacji z drugim człowiekiem.

Krzysztof: Co jeszcze? Jakie umiejętności komunikacyjne są potrzebne do budowania robotów? Co trzeba umieć? W jaki sposób trzeba z nimi rozmawiać z robotami? Wspomniałeś o misji na księżyc. Kiedy porozmawia się z tymi osobami, które były na księżycu, bądź z tymi które poleciały w kosmos, to zawsze mamy takie wrażenie, że oni opowiedzą nam o niesłychanie ciekawej przygodzie. Natomiast okazuje się, że oni tak naprawdę byli odpowiedzialni za realizowanie procedur i wypełnianie checkboxów kolejnych rzeczy, które powinni wykonać. Jakie umiejętności komunikacyjne są ważne, kiedy rozmawiamy z takimi robotami?

Michał: Umiejętność zrozumienia drugiego człowieka, umiejętność zrozumienia problemów, które napotyka w pracy, tego jak realizuje swój proces jest ważne w procesie automatyzacji. Ale masz rację, to nie tylko to. W dzisiejszych czasach, w których jesteśmy bombardowani

zawszą informacjami, notyfikacjami na telefonie i mailami, musimy znaleźć clue, musimy znaleźć sens, musimy znaleźć priorytet. Musimy znaleźć to, co jest ważne. Umiejętność znalezienia w szumie informacyjnym tego co jest ważne staje się kluczowa. Umiejętność analizy danych, statystyka bardzo pomaga.

Krzysztof: A w jaki sposób wygląda Wasza komunikacja z robotami? Jak Wy się z nimi komunikujecie? Jak znajdujecie ich błędy, jak one do Was raportują, jak one z Wami rozmawiają?

Michał: Proces budowy każdego robota, to nie tylko automatyzacja jednego procesu, jego kroków i poszukiwania wartości dla klienta, ale również znalezienie styku między człowiekiem, a maszyną. Nasze roboty, wszystkie, które budujemy, komunikują się z nami, informują o wykonaniu swoich zadań, o swoich problemach, a to w jaki sposób to osiągamy, to poprzez budowanie Robotic Operating Centers.

To pomieszczenia w naszych centrach do których podpinamy każdego robota. Robot, trochę jak samolot w centrum kontroli lotów jest monitorowany przez wyspecjalizowanych pracowników. Patrzymy, kiedy robot pracuje, kiedy nie, czy też zgłasza jakieś problemy. Traktujemy roboty jako część naszego zespołu, ważną część naszego zespołu. Patrząc na ilość procesów, które pokryliśmy naszymi robotami, duża awaria może spowodować duży wpływ na serwis dla naszych klientów. Stąd też takie podejście.

Krzysztof: Czy możesz uchylić trochę rąbka tajemnicy i opowiedzieć nam o jakimś procesie, który udało Wam się zautomatyzować w Accenture dla jakiegoś Waszego klienta?

Michał: Wspomniałeś wcześniej, że jesteś fanem motoryzacji, to rozumiem, że masz samochód.

Krzysztof: No tutaj niestety muszę Cię zaskoczyć, ponieważ nie posiadam samochodu. I należę do tych osób, które są zwolennikami mieszkania w centrach miast.

Michał: A miałeś może stłuczkę?

Krzysztof: Nie, na szczęście nigdy.

Michał: Słuchaj, no to może Cię tutaj trochę oświecę. Wyobraź sobie, że masz taką stłuczkę, wyobraź sobie, że samochód Twój, bądź pożyczony uległ uszkodzeniu. Gdybym zapytał większość z nas, jak wygląda procedura w takim konkretnym przypadku, to telefon do ubezpieczyciela, poinformowanie o tym, że miała miejsce szkoda, następnie umówienie się z rzeczoznawcą, który obejrzy Twój samochód, dokona oceny uszkodzeń i przygotuje wstępną wycenę dla warsztatu, który następnie ją dla Ciebie zrealizuje. A wyobraźmy sobie teraz troszkę inne rozwiązanie. Wyobraźmy sobie, że uruchamiasz aplikację w swoim telefonie, która w bardzo przejrzysty sposób informuje Cię jak wykonać zdjęcia Twojego samochodu i uszkodzeń, które miały na nim miejsce. Następnie robot wysyła te zdjęcia na nasz serwer, gdzie sztuczna inteligencja je analizuje i robot w oparciu o założenia warsztatu, wyceny roboczogodziny, ale też oceny zniszczeń jest w stanie przygotować wstępną wycenę, którą następnie wyśle do osoby zajmującej się Twoją szkodą, która dokona jej oceny.

Krzysztof: Dużo mówimy o automatyzacji w branży automotive i o samochodach. Natomiast wspomniałeś też wcześniej o marketingu, czy masz jakiś przykład związany z marketingiem i automatyzacją marketingu?

Michał: Mam dosyć ciekawy przykład i mam nadzieję, że również przeniosę Cię trochę w sferę wyobraźni. Dla jednego z naszych klientów z marketingu cyfrowego realizujemy proces zarządzania kampaniami na jego stronach internetowych. Wyobraź sobie, że każda zmiana w produkcie, jego cenie, bądź też jego prezentacji wymaga właściwej, konkretnej zmiany na stronie internetowej naszego klienta. Zebranie informacji od klienta, od jego przedstawicieli często wymaga czasu. Zmiany muszą być tłumaczone w sposób czytelny dla osoby technicznej, która dokona tych zmian na stronie. A teraz wyobraź sobie, że jesteś klientem, który chce właśnie dokonać pewnej zmiany i uruchomić nową kampanię, właśnie teraz z racji tego, że Twój konkurent wprowadził na rynek nowy produkt. Twój czas reakcji jest bardzo ważny. To co udało nam się zbudować dla naszego klienta, to narzędzie, za pomocą którego bez umiejętności technicznych jest w stanie on dokonać tych

zmian samodzielnie. Wirtualny asystent, który potrafi Cię przeprowadzić przez cały proces, potrafi pomóc wybrać Ci właściwe zdjęcie, określić jego rozdzielczość, określić jego ciężar, aby nie obciążać zbytnio strony internetowej, potrafi pomóc Ci też zaplanować konkretną datę wypuszczenia tej danej kampanii. Ale to nie wszystko. Wyobraźmy sobie, że potrafi połączyć się z bazą agencji kreatywnej i wskazać lepsze zdjęcie niż to, które wybrałeś w związku z tym, że miało one lepszy wydźwięk w poprzedniej kampanii. Dla ciekawości powiem Ci, że dla naszego klienta 50% kampanii realizowane jest właśnie w ten sposób. To tylko pokazuje, że nie tylko my jako Accenture się zmieniamy, ale również nasi klienci. Są oni gotowi i otwarci na tego typu rozwiązania.

Krzysztof: Jakiego rodzaju zadania ludzie będą mogli wykonywać z wykorzystaniem tego czasu, który zwolnią sobie przy pomocy automatyzacji? Co oni będą mogli robić?

Michał: Pamiętasz przykład, który podałem wcześniej z marketingu cyfrowego? W tym konkretnym przypadku udało nam się dojść do porozumienia z klientem, aby czas, który udało nam się uwolnić przekierować na analitykę biznesową. Aby rozpoznać, które rozwiązania na stronach internetowych naszego klienta są dla niego korzystniejsze, a tym samym wpłynąć na główny miernik sukcesu naszego klienta.

Krzysztof: Okej. Czyli zwolnimy sobie czas i będziemy mogli ten czas wykorzystać na podejmowanie decyzji, a nie na rzeczy, które są powtarzalne i dla niektórych nudne. Mówi się o tym, że robot jest tak dobry, jak jego twórca. Czyli takim zdaniem moglibyśmy też wykorzystać ten czas na rozwijanie umiejętności. Czy możesz powiedzieć jakie umiejętności są ważne, jeżeli chce się zacząć swoją karierę w RPA i w automatyzacji z wykorzystaniem RPA?

Michał: Po pierwsze - pracować z priorytetami. Po drugie - umieć zrozumieć potrzeby klienta. W swojej codziennej pracy widzę, jak umiejętność pracy z danymi, ich analiza, przekłada się znacząco na sukces RPA. Myślę, że nie zdradzę żadnej tajemnicy, ale patrząc na mój zespół w około 50% składamy się z osób, które (bo ja również zaliczam się do tej grupy ludzi) rozpoczynały swoją karierę z automatyzacją

właśnie w produkcji. Dzisiaj pracujemy w sferze usług biznesowych. Doświadczenia, które zdobyliśmy na halach produkcyjnych znacząco ułatwiają nam pracę. Ale tak jak już wspominałem wcześniej, umiejętność budowania trwałych relacji z drugim człowiekiem, zrozumienia jego codziennych problemów jest elementem kluczowym.

Krzysztof: Patrząc na przyszłość i na przyszłość automatyzacji, gdy czytamy takie raporty o automatyzacji i o tym co się dzieje możemy spojrzeć na przykład do raportów Gartnera, gdzie dowiadujemy się, że branża automatyzacji rośnie 67% z roku na rok, żadna inna branża nie rośnie z tak zastraszającym tempem. Automatyzacja sama w sobie już też osiągnęła taki poziom miliarda dolarów, tak? Czyli pozwala ona na wytworzenie się dużej ilości nowych biznesów, a jak Ty widzisz przyszłość automatyzacji?

Michał: To co pisałeś, to tylko pokazuje, jak interesująca ta gałąź gospodarki, ta branża staje się dla dzisiejszego biznesu. Powiedzieliśmy sobie wcześniej, że tak naprawdę potencjał do automatyzacji, to granice 40-50%. Myślę, że ta cyfra kusi. To co ja widzę, to to, że automatyzacja to trochę drzwi do analityki, do szybszych podejmowania decyzji, sprawniejszych w dosyć pędzącym świecie. A następnie sztuczna inteligencja.

Krzysztof: Czy żyjemy w takim świecie, w którym jeśli zajmujesz się automatyzacją i Twoja praca polega na budowaniu robotów do automatyzacji dojdziemy do takiego momentu w którym tak naprawdę te automaty i te roboty zastąpią ten proces, czyli to wszystko samo się zautomatyzuje.

Michał: Tak, myślę, że w którymś momencie dojdziemy dokładnie do takiego rozwiązania. Myślę, że pojawią się programy, które będą pisać inne programy. Albo bariera człowieka i technologii zostanie tak zatarta, że umiejętność pisania innych robotów znacznie się uprości. Umiejętności technologiczne nie będą miały już takiego znaczenia. Ale to trochę taka sfera przyszłości.

Krzysztof: Czy wydaje Ci się, że żyjemy w świecie, w którym, jeśli zajmujesz się budową

robotów i automatyzacją, to dojdziemy do takiego momentu w którym Twoja praca też zostanie zautomatyzowana?

Michał: Wspomniałem Ci wcześniej, że mamy globalny proces. Ten globalny proces oczywiście nakłada pewne ramy budowania robotów. Mówiłeś też wcześniej o konkretnych fazach budowania robotów i również je wyróżniamy w naszej organizacji. I myślę, że nie zdradzę tajemnicy, ale też nie zaskoczę, przy budowaniu każdego robota powstaje tona dokumentacji. Ta dokumentacja nie jest tylko po to, żeby udokumentować co robimy, ale również to, że gdy robot się zepsuje osoba, która będzie go naprawiać, wiedziała tak naprawdę, jak on działa i jaki jest jego cel. I tak w związku z tym, że mamy globalny proces, dokładnie wiemy ile zrobiliśmy robotów i w jakiej fazie aktualnie robot się znajduje. Miara wielkości w sztukach, to oczywiście tylko cyfra, ale jeżeli miałbym powiedzieć w szczegółach, to co roku jesteśmy w stanie zrobić około stu robotów.

Krzysztof: Gdybym chciał rozpocząć swoją przygodę z RPA, to co tak naprawdę powinienem zrobić? Od czego powinienem zacząć?

Michał: Radę, którą bym dał osobom, które mają zamiar zacząć swoje doświadczenie z automatyzacją, to spojrzeć na swoje stanowisko pracy. Spojrzeć na to, co dzisiaj robię i ocenić wartość dodaną czynności, które wykonują. Ocenić to, czy są one powtarzalne, czy mają ustrukturyzowany charakter, czy rządzą się stałymi, powtarzalnymi prawami. Jeśli tak, zastanowić się, która technologia mogłaby pomóc im aby uwolnić ich czas pracy i pozwolić skupić się na czymś innym.

Krzysztof: jak Twoim zdaniem wygląda przyszłość, czy żyjemy w takim świecie, w którym to wszystko tak przyspieszy i zaczniemy automatyzować tyle rzeczy, że będziemy żyli w ciągłej zmianie? Czy jak będzie wyglądała przyszłość?

Michał: Mój ojciec spędził w jednym miejscu pracy ponad 30 lat, swoją styczność z automatyzacją miał właśnie w oparciu o procesy produkcyjne. Ja bardziej wpisuję się już w tą drugą grupę ludzi, o których wspominałem wcześniej, Accenture to nie jest moja pierwsza

praca. Ale to co wiem, to to, że roboty są w moim środowisku pracy, są nieodłącznym elementem mojej pracy. Mój syn, który ma 3 lata, jego codziennością będzie obecność robotów. I to jest to przed czym na pewno nie uciekniemy. Co jest myślę ciekawsze i to co ja jako ojciec chciałbym wiedzieć, to to jaki zawód będzie wykonywał. Ale myślę, że to element na zupełnie inny podcast.

Krzysztof: Michał Nalewajski. Dziękuję Ci bardzo za rozmowę o RPA i mam nadzieję do usłyszenia następnym razem.

Michał: Dzięki za rozmowę.

/outro/

Co by było, gdyby nagle wszystkie dane na całym świecie zostały poukładane w sposób łatwy do przetworzenia dla robotów? Wyobrażacie sobie jak duży byłby to dla nas skok technologiczny?

Póki co roboty są tak dobre jak ludzie, którzy je tworzą. Ale biorąc pod uwagę, że jako społeczeństwo tworzymy zatrważające ilości danych, robotów będzie niewątpliwie przybywać i będą one coraz lepszej jakości. Na popularności zyskają również inteligentne operacje. Nie zastąpią one jednak człowieka, a jedynie odciążą go, przejmując powtarzalne i żmudne zadania. Jeśli chciałbyś znaleźć się w centrum zmian i tworzyć innowacyjne rozwiązania w oparciu o automatyzację, to warto pracować przede wszystkim nad swoimi umiejętnościami analitycznymi, ale również kompetencjami miękkimi, takimi jak komunikacja i budowanie relacji.

Dziękuję za wysłuchanie tego odcinka i zapraszam do kolejnych. Subskrybuj kanał "Points of Change" w Twojej ulubionej aplikacji podcastowej, aby ich nie przegapić. Do usłyszenia przy okazji następnego tematu. Cześć!

Copyright © 2021 Accenture
All rights reserved.

Accenture and its logo
are registered trademarks
of Accenture.