

Minimalizacja strat finansowych i wzrost konkurencyjności dzięki automatyzacji



Firma: BALTICON S.A.

Branża: Logistyka

Klient

Balticon S.A. to firma notowana na GPW w Warszawie od 30 lat prężnie działająca w branży logistycznej, oferująca obsługę ruchu kontenerowego na potrzeby armatorów morskich i spedytorów. Balticon sprzedaje i wynajmuje kontenery dla Klientów z różnych branż. Specjalnością firmy są nowoczesne kontenery chłodnicze.

Geneza automatyzacji w Balticon S.A.

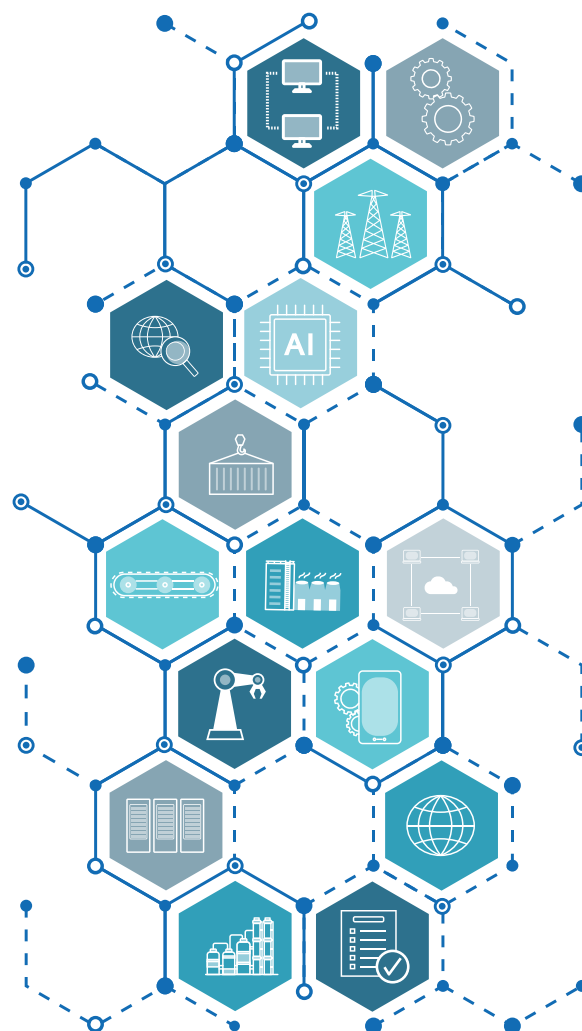
Motywacja i przyczyna myślenia o automatyzacji procesów w Balticon S.A. sięga kilku lat wstecz, gdy firma stworzyła własny system informatyczny pomagający w zarządzaniu obsługą klienta oraz planowaniu transportu kontenerów i przesyłek. System ten potrzebuje wielu istotnych danych pochodzących od Klientów i Spedytorów. Niestety dostarczane dane często są mało precyzyjne i deklaratywne, a mimo to muszą jak najszybciej znaleźć się w systemie Balticon, aby można było zacząć estymować koszty związane z obsługą danego zlecenia i rozpocząć planowanie jego transportu. Kluczowym momentem w tym procesie jest weryfikacja deklaratywnych danych ze stanem faktycznym zaistniałym w porcie czy firmie spedycyjnej, a potem szybka aktualizacja informacji w systemie Balticon. Dotychczas etap ten był obsługiwany manualnie przez Pracowników, co było zajęciem czasochłonnym, obciążonym błędami i uciążliwym ze względu na dynamikę wydarzeń, oczekiwanie na aktualizację informacji i wykonywanie w międzyczasie wielu innych zadań. Powodowało to backlogi w obsłudze procesu i sprawiało, że jego obsługa była nieefektywna, dlatego pojawiła się propozycja skorzystania ze wsparcia technologii RPA.

Dział transportu tworzą młodzi prężnie działający Specjaliści, otwarci na innowacje technologiczne i informatyczne, co w połączeniu z entuzjastycznym podejściem Kadry Zarządzającej do innowacji umożliwiło wkroczenie Przedsiębiorstwa na drogę transformacji cyfrowej z użyciem robotów RPA. Od samego początku transformacji nieocenione okazało się zaangażowanie Pracowników, którzy odegrali ważną rolę w identyfikacji obszarów, w których występuje najwięcej czasochłonnych, powtarzających się zadań, idealnych do automatyzacji z użyciem technologii Robotic Process Automation. Sam proces planowania jest niezwykle trudnym i obciążonym potencjalnie dużymi błędami, których konsekwencje są znaczące zarówno pod względem finansowym, jak i zarządczym. Wybrano zatem do automatyzacji część procesu w dziale transportu, by przeciwdziałać stratom finansowym wynikającym z nieoptymalnego zaplanowania transportu i podnieść jakość obsługi procesu, zarówno wewnątrz Organizacji, jak i w ramach współpracy z Podwykonawcami i Klientami.

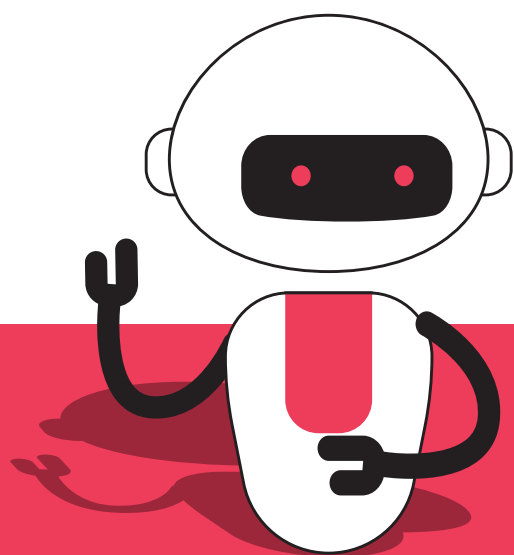
Manualne narzędzie umożliwiające zaplanowanie transportu zostało zastąpione przez autorskie aplikacje i systemy transportowe, na których obecnie pracuje również Robot, weryfikując poprawność danych, poprawiając je, a także zasilając danymi wirtualną tablicę. Po wprowadzeniu automatyzacji procesu diametralnie zmieniła się rzeczywistość codziennej pracy w dziale transportu. Jak się okazało z perspektywy czasu, była to jedynie mentalna przeszkoda, bo teraz Pracownicy nie wyobrażają sobie pracy bez Robota RPA, który wspiera automatyzację procesu planowania transportu.

Wyzwania na drodze do automatyzacji

Dział transportu składa się z kilkunastu Opiekunów Klienta, którzy odpowiadają za poprawność wprowadzenia zlecenia transportu do systemu, tak by można go było zaplanować i skutecznie zrealizować. Codzienna praca w tym dziale charakteryzuje się dużym natężeniem obowiązków, które często są wykonywane pod ogromną presją czasu. Taka sytuacja przyczynia się częściej do niezamierzonych błędów ludzkich, które w toku procesu mogą przerodzić się w duży problem operacyjny dla całego działu i mieć wpływ na pracę wielu osób. Konsekwencje takich błędów mogą generować komplikacje w całym procesie transportowym, powodować znaczne straty finansowe oraz zachwianie relacji z Klientami.



Największym wyzwaniem po stronie Balticon S.A., mimo doświadczenia w analizach przedwdrożeńowych, było odpowiednie spisanie całego procesu, rozłożenie go na czynniki pierwsze i wzięcie pod uwagę wszystkich możliwych wariantów, które na swojej drodze może napotkać Robot. To właśnie odpowiednie mapowanie procesu przed wdrożeniem i prace programistycznymi było kluczowe dla powodzenia wdrożenia automatyzacji. Prace analityczne polegające na przeanalizowaniu procesu, skategoryzowaniu i rozpisaniu jego składowych realizowane były wspólnie z Ekspertami Pirxon. Następnie wewnątrz Organizacji przygotowano środowisko testowe dla Robota i rozpoczęły się prace wdrożeniowe oraz testy. Automatyzowany proces okazał się jednak bardzo rozległym i mimo skrupulatnego podejścia do jego opisanie, nie zostały uwzględnione wszystkie warianty zachowań w procesie. Jednak dzięki zastosowaniu technologii RPA, umożliwiającej szybki update i bezproblemowe wprowadzenie zmian, napisano kod i rozwinięto listę możliwych scenariuszy, które w codziennej pracy może napotkać Robot.



„ Rozbudowa robota i jego modyfikacja o nowe funkcje była możliwa zdecydowanie szybciej niż w tradycyjnym oprogramowaniu, co stanowi dużą przewagę na korzyść technologii RPA. Zaś sam automatyzowany proces okazał się jednym z bardziej skomplikowanych, które robotyzowaliśmy i tym bardziej cieszymy się, że po naszej rekomendacji został on wdrożony w środowisku Microsoft. ”

Ekspert Pirxon

Automatyzacja w dziale transportu - jakie zadania wykonuje Robot i jak to wpływa na pracę całego działu?

Wdrożony w Balticon S.A. Robot pracuje w dziale transportu, weryfikuje poprawność danych w systemie. Porównuje dane z wewnętrznego systemu informatycznego z zewnętrznymi systemami dostawców, sprawdzając czy kontenery, które mają być przetransportowane są zgodne ze stanem faktycznym. Przed wdrożeniem Robotu za taki proces odpowiadało 15 Pracowników, a na późniejszym etapie procesu ok. 30 Osób. Robot zastępuje jeden z procesów wykonywanych przez Opiekunów Klienta - wyręcza ich w sprawdzaniu poprawności danych wprowadzanych do systemu. A co szczególnie ważne, działa prokliencko i wyprzedza działania człowieka, ponieważ część informacji pobiera z innych źródeł i Pracownicy nie muszą dopytywać Klientów o niezbędne dane, co sprawia, że współpraca z Klientem staje się jeszcze bardziej komfortowa. Dodatkowo Robot wykonuje swoją pracę równie dobrze lub lepiej niż człowiek, ponieważ nie odczuwa presji czasu, dzięki czemu praktycznie jest nieomylny.



Ponadto, co bardzo istotne z biznesowego punktu widzenia, automatyzacja procesu pozwala na szybsze wykrywanie ewentualnych błędów, umożliwiając z kolei szybsze podejmowanie decyzji, korygowanie planu i mniejsze komplikacje w całym procesie transportowym. Ponieważ im szybciej Pracownicy będą mieli dostępne od Robotu pełne dane nt. danego kontenera, tym szybciej będą mogli zaplanować transport, pracę kierowców, co skutkuje również wyższą punktualnością i jakością obsługi Klienta zewnętrznego. Dzięki zatrudnieniu Robotu Organizacja zapobiega więc skutkom ewentualnych błędów, minimalizuje pomyłki w danych dotyczących kontenerów, a tym samym zapobiega generowaniu kosztów nadgodzin, zwiększonej ilości pracy dla Planerów, konieczności zmian harmonogramów kierowców oraz minimalizuje straty finansowe wynikające z przestojów samochodów.

Zatrudnienie Robotu pozwoliło Organizacji uwolnić czas i moce Pracowników do działań bardziej zaawansowanych i znacząco poprawić komfort ich pracy, bo jak mówi Piotr Wardowski Zastępca Dyrektora Transportu Balticon S.A. „Ludzie są największą wartością każdej firmy i powinni być skoncentrowani na zaawansowanych procesach. Trzeba wyciągać z ludzi roboty i dawać im bardziej twórczą pracę. Jest to szczególnie ważne w branży logistycznej, gdzie nie ma miejsca na działanie schematyczne, a to co jest schematyczne - trzeba automatyzować.”

Rezultaty

- ✓ Wyższa jakość obsługi klienta zewnętrznego
- ✓ Natychmiastowa weryfikacja poprawności danych - wykrywanie anomalii w procesie
- ✓ Znaczący wzrost punktualności transportu
- ✓ Istotna poprawa komfortu pracy w dziale planowania transportu
- ✓ Minimalizacja strat finansowych dzięki odpowiedniemu planowaniu transportu
- ✓ Wylimitowanie błędów ludzkich
- ✓ Wzrost konkurencyjności dzięki stabilności harmonogramu transportu
- ✓ 1 Robot pomaga w pracy 15 Opiekunom Klienta
- ✓ Zapobieganie generowaniu nadgodzin Pracowników
- ✓ Minimalizacja konfliktowych zdarzeń w procesie planowania transportu



Automatyzacja i co dalej?

Wdrożenie technologii RPA i zatrudnienie Robota ma tak wysoki impact na Organizację, że już identyfikowane są kolejne obszary do automatyzacji w dziale transportu. A ponadto rozważana jest implementacja automatyzacji w innych działach jak np. w dziale kadr i księgowości. Tym samym Balticon S.A. coraz śmielej podąża ścieżką transformacji cyfrowej w kierunku robotyzacji i automatyzacji procesów biznesowych.

„ Chciałabym polecić to rozwiązanie innym, którzy zastanawiają się czy jest to optymalne rozwiązanie i są to dobrze wydane pieniądze. My jesteśmy bardzo zadowoleni z wdrożenia robotyzacji w dziale transportu, z korzyści jakie osiągamy każdego dnia i całą pewnością nie powiedzieliśmy jeszcze ostatniego słowa w obszarze automatyzacji pracy back office w Balticon. ”

Piotr Wardowski Zastępca Dyrektora Transportu Balticon S.A.