



Case Study
**Automatyzacja procesów w e-commerce.
 Jak wdrożenie RPA przyniosło oszczędności
 50 tys. zł rocznie?**

Kluczowe funkcje robota

CZAS PRACY 24 / 7 / 365

- Automatyzacja procesu cashbacku
- Automatyczny zwrot różnic w podatku VAT
- Automatyczne powiadomienia o niedopłatach
- Automatyczna komunikacja z klientem

Szybki przegląd sukcesu

Kluczowe wyniki wdrożenia

50 000 PLN	Roczne oszczędności
1200 ZAMÓWIENÍ	Minimalna liczba obsługiwanych zamówień (miesięcznie)
6 APLIKACJI	Ilość zintegrowanych aplikacji
22 DNI	Liczba dni wdrożenia robota
3 DNI	Maksymalny czas obsługi jednego zamówienia
2 DNI	Czas realizacji zamówienia
93%	Automatyzacja procesu

O Kliencie

Unitrailer Holding to dynamicznie rozwijająca się grupa, która szybko zdobyła uznanie na rynku europejskim. Grupa obejmuje cztery renomowane marki: TEMARED, Martz, Unitrailer oraz Henra, specjalizując się w produkcji i dystrybucji przyczep samochodowych oraz akcesoriów do nich. Dzięki nowoczesnym technologiom i nieustannym innowacjom, Unitrailer Holding stał się jednym z liderów branży przyczep w Europie. Ich produkty cieszą się uznaniem zarówno w Polsce, jak i na rynkach międzynarodowych. Firma oferuje także szeroki wybór części do przyczep na swojej stronie e-commerce unitrailer.pl oraz poprzez dostępne marketplace.

Sytuacja początkowa

Przed rozpoczęciem projektu obsługa zamówień w Unitrailer była realizowana ręcznie przez pracowników firmy. Proces ten wymagał dokładnego sprawdzania danych klientów z różnych krajów Unii Europejskiej co było nie tylko czasochłonne, ale i podatne na błędy z powodu różnorodnych zasad numeracji podatkowej w poszczególnych krajach. W miarę jak firma rosła, a wraz z nią liczba zamówień, manualna obsługa stała się niewystarczająca i zbyt kosztowana.

Wyzwania

Przed wdrożeniem automatyzacji firma stanęła przed kilkoma istotnymi wyzwaniami:



Skomplikowany proces weryfikacji danych: weryfikacja poprawności danych klientów zamawiających w 26 krajach UE (np. ocena czy klient jest płatnikiem VAT, numerów podatkowych) wymagała dostosowania się do różnych systemów fiskalno-skarbowych oraz zróżnicowanych zasad i schematów numeracji NIP (np. różna liczba cyfr, kombinacje cyfr i liter).



Różne źródła zamówień: realizacja zamówień składanych poprzez różne marketplace.



Czasochłonność: tradycyjne metody automatyzacji wiązały się z wysokimi kosztami i długim czasem wdrożenia.



Jakość: manualna obsługa zamówień i weryfikacja danych niósł za sobą wysokie ryzyko popełnienia błędów.

Automatyzacja stała się niezbędna, aby sprostać rosnącej liczbie zamówień i zapewnić dalszy rozwój firmy na rynku europejskim.

Założenia

Potrzeba automatyzacji procesu obsługi zamówień oraz integracji z systemami podatkowymi w Unii Europejskiej stała się priorytetem. Głównym celem projektu było wdrożenie robota, który będzie w stanie sprostać kilku istotnym wyzwaniom:



Radzenie sobie ze zmianami w interfejsach stron internetowych:

robot musiał być na tyle elastyczny, aby bez problemu dostosowywać się do częstych zmian w interfejsach stron internetowych dostępnych poprzez wyszukiwarkę Komisji Europejskiej VIES (System Informacji i Wymiany VAT), minimalizując ryzyko przestoju.

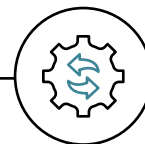


Automatyczna weryfikacja danych kontrahenta:

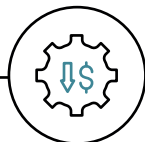
automatyczne sprawdzanie poprawności m.in. numeru podatkowego, jak również faktu, czy zamawiający jest płatnikiem VAT.



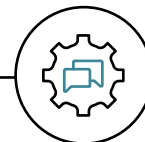
Automatyczny cashback: zadaniem robota miało być również zautomatyzowanie procesu zwrotu nadpłat dokonanych przez klientów, co zapewniałoby sprawne i bezbłędne rozliczenia.



Automatyczny zwrot różnic VAT: w przypadku różnic w podatku VAT, robot miał automatycznie realizować zwroty na platformach PayPal i TPay, co zminimalizowałoby ryzyko błędów i przyspieszyło procesy finansowe.



Automatyczne powiadomienia o niedopłatach: w przypadku niedopłaty robot miał o tym fakcie automatycznie informować klientów, co przyspieszyłoby proces uregulowania należności.



Komunikacja z klientem: robot miał zostać zaprojektowany tak, aby mógł samodzielnie prowadzić komunikację z klientami, co odciążałoby pracowników i zwiększało efektywność obsługi.

Warto podkreślić, że projekt został zainicjowany przez dyrektora finansowego firmy, natomiast operacyjne i projektowe zarządzanie powierzono szefowej działu kontrolingu i finansów. Cały proces był prowadzony przez zespół biznesowy, przy minimalnym wsparciu ze strony IT, co podkreśla niezależność i efektywność realizacji.

Cele

Aby skutecznie zrealizować założenia projektu określono konkretne cele, które miały zapewnić pełną automatyzację i usprawnienie kluczowych procesów. Cele te zostały podzielone na dwie kategorie: ilościowe, które jasno definiują oczekiwane wyniki, oraz jakościowe, które mają na celu podniesienie standardów operacyjnych.

Ilościowe

90%

Automatyzacja procesu:
automatyzacja zamówień
na poziomie **90%**

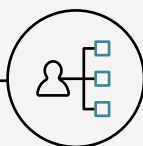
2dni

Utrzymanie standardów realizacji zamówień: realizacja zamówienia klienta w ciągu **2 dni** od momentu wpłaty

5min.

Czas przetwarzania jednego zamówienia: nie więcej niż **5 minut**

Jakościowe



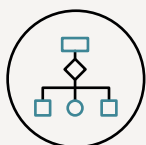
Nowy standard archiwizacji danych: organizacja danych w sposób ułatwiający ich późniejsze wykorzystanie zarówno w raportach, jak i podczas kontroli fiskalno-skarbowych

Rozwiązanie

W odpowiedzi na te wyzwania Unitrailer zdecydował się na wdrożenie robota z PIRXON SA, stworzonego w oparciu o technologię Microsoft Power Platform, w tym Power Automate i Power Automate Desktop. Robot zapewnił:

- 1 Automatyzację procesów zamówień:** robot został zaprogramowany do obsługi systemu zamówień i integracji z systemem IAI Shop, co pozwoliło na automatyczne przetwarzanie danych zamówień i weryfikację numerów podatkowych.
- 2 Integrację z wyszukiwarką Komisji Europejskiej VIES:** robot zbiera dane poprzez wyszukiwarkę VIES, aby weryfikować status płatnika VAT w różnych krajach Unii Europejskiej, co upraszcza proces weryfikacji.
- 3 Dostosowanie do zmian interfejsów:** system został zaprojektowany z myślą o radzeniu sobie ze zmianami w interfejsach stron internetowych, minimalizując ryzyko przerw w działaniu robota.

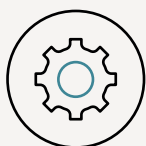
Oto kluczowe cechy i zalety robota:



Skomplikowane algorytmy: robot jest wyposażony w zaawansowane algorytmy, które umożliwiają mu zarządzanie złożonymi procesami logicznymi związanymi z obsługą zamówień i weryfikacją danych.



Efektywność w przetwarzaniu: robot potrafi efektywnie przetwarzać dużą liczbę zadań, co przyczynia się do szybszego i dokładniejszego wykonywania procesów.



Autonomiczna praca: robot pracuje autonomicznie przez większość dnia, co pozwala na ciągłe przetwarzanie danych i realizację zadań bez potrzeby interwencji ze strony ludzi.



Minimalna liczba interwencji: dzięki dobrze zaprogramowanej logice robot samodzielnie radzi sobie z wieloma trudnymi aspektami procesu, zmniejszając potrzebę ręcznych poprawek i interwencji.



Hybrydowa współpraca z pracownikami: robot wspiera pracowników, przejmując część rutynowych i powtarzalnych zadań, dzięki czemu zespół może skoncentrować się na bardziej skomplikowanych aspektach pracy.



Współpraca w rozwiązywaniu problemów: w przypadkach, gdy robot napotyka na wyjątki lub sytuacje wymagające dodatkowej uwagi, wysyła powiadomienie mailowe do pracownika albo ustawia odpowiedni status dla przetwarzanego zamówienia.



Radzenie sobie ze zmianami w interfejsach: robot jest zaprojektowany z myślą o radzeniu sobie ze zmianami w interfejsach i regułach, co zapewnia jego długotrwałą funkcjonalność i minimalizację ryzyko przestoju.



Adaptacja do nowych warunków: może być szybko dostosowany do zmieniających się potrzeb biznesowych i technologicznych, co zwiększa jego wartość jako narzędzia wspierającego rozwój firmy.



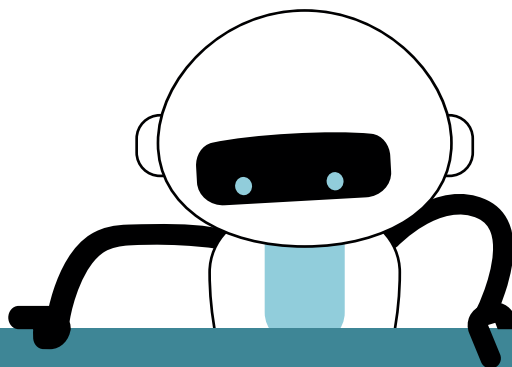
Analiza i raportowanie: robot gromadzi i analizuje dane w celu generowania raportów, które mogą być używane do dalszej analizy i optymalizacji procesów.



Weryfikacja poprawności: robot umożliwia dokładną weryfikację poprawności danych, takich jak numery podatkowe, zapewniając ich zgodność z wymaganiami przepisów.

Logika pracy robota

Robot, będący kluczowym elementem automatyzacji w systemie sprzedaży, wykonuje szereg operacji, które znacząco usprawniają proces obsługi zamówień w firmie. Działa w sposób autonomiczny od wczesnych godzin porannych, aż do późnego wieczora, z krótkimi przerwami na ewentualne korekty lub aktualizacje danych.



1 Pobieranie i weryfikacja zamówień

Robot zaczyna swoją pracę od zalogowania się do systemu sprzedaży, takiego jak Sales, z którego pobiera informacje o zamówieniach mających status „w realizacji”. Następnie przystępuje do przetwarzania tych zamówień, sprawdzając najpierw, czy kraj pochodzenia klienta znajduje się na liście obsługiwanych krajów. Robot automatycznie wyklucza zamówienia z krajów takich jak Wielka Brytania, Norwegia czy Ukraina, o ile nie spełniają one wymagań handlowych. Ważnym kryterium przetwarzania jest również obecność numeru NIP w zamówieniu, co jest kluczowe dla dalszych etapów weryfikacji.

2 Weryfikacja numerów NIP

Dla każdego zamówienia robot dokładnie weryfikuje poprawność numeru NIP, uwzględniając specyficzne zasady numeracji obowiązujące w różnych krajach Unii Europejskiej. Jeśli numer NIP jest nieprawidłowy lub występują błędy w formatowaniu, robot odrzuca zamówienie, informując o tym fakcie kontrahenta. Gdy numer jest poprawny, robot automatycznie dodaje prefiks kraju przed numerem i przeprowadza dalsze kroki weryfikacyjne.

3 Sprawdzanie statusu VAT

Robot korzysta z systemu VIES do sprawdzenia, czy kontrahent jest zarejestrowanym płatnikiem VAT. Wprowadza przetworzone dane do systemu, wybiera odpowiedni kraj i odpytuje bazę danych. Jeśli odpowiedź jest pozytywna, robot zapisuje wynik w postaci pliku PDF, który zostaje zarchiwizowany w systemie sprzedaży pod odpowiednią datą. W przypadku problemów z dostępem do VIES, robot podejmuje do pięciu prób weryfikacji w ciągu jednego dnia. Jeśli wszystkie próby zakończą się niepowodzeniem, zadanie zostaje przekazane do ręcznej obsługi przez pracownika.

4 Obsługa błędów i niedopłat

Robot nie tylko przetwarza poprawne zamówienia, ale również rozpoznaje sytuacje, w których występują błędy lub niedopłaty. Jeśli klient wprowadził błędne dane, robot natychmiast odrzuca takie zamówienie, co znacząco redukuje ryzyko dalszych problemów. Ponadto, jeśli wykryje niedopłatę, automatycznie wysyła odpowiednią informację do klienta, przyspieszając proces uregulowania płatności.

5 Automatyzacja zwrotów i operacji finansowych

Robot również dba o kwestie finansowe, automatyzując procesy zwrotów nadpłat oraz różnic w VAT. W przypadku nadpłat robot automatycznie inicjuje zwrot na konta PayPal lub TPay, w zależności od preferencji klienta. Jeśli zwrot wymaga dodatkowych działań, robot zapisuje odpowiednie dane w tabeli, którą później obsługują pracownicy.

6 Autonomiczna praca z możliwością interwencji

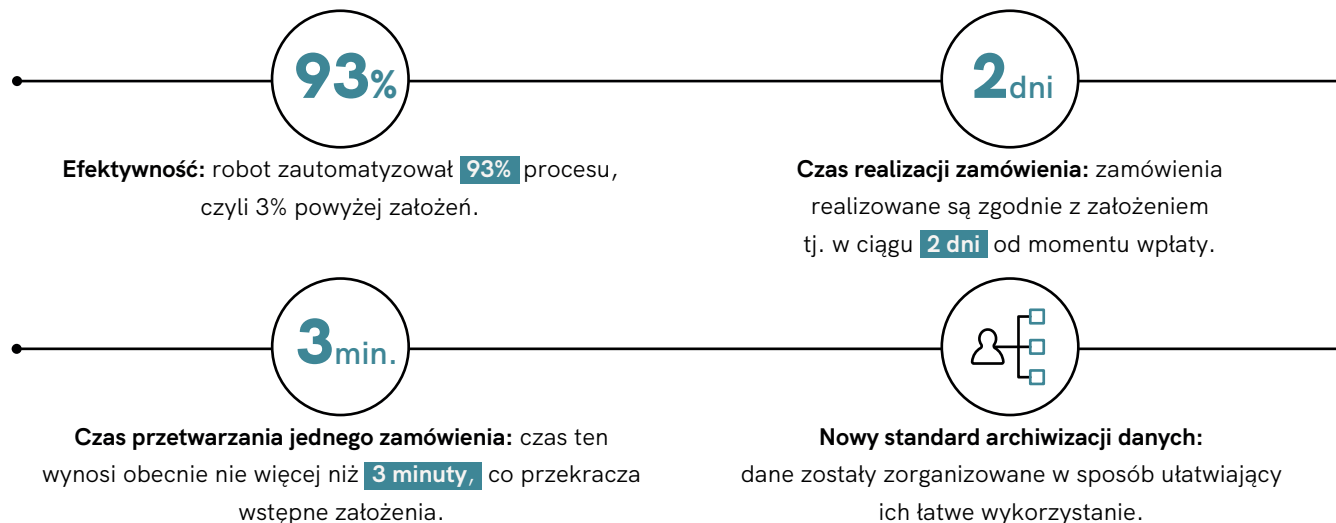
Robot działa autonomicznie od godziny 5:30 rano, przetwarzając zamówienia i realizując różne operacje, aż do późnych godzin wieczornych (około 22:00-23:00). Jeśli robot napotka problem lub zatrzyma się, po godzinie automatycznie wznowi pracę, kontynuując od miejsca, w którym przerwał. W przypadku dużej liczby zamówień, robot może pracować bez przerwy przez kilka godzin, aby zapewnić terminową realizację wszystkich zadań.

7 Hybrydowa współpraca z człowiekiem

Mimo wysokiego stopnia automatyzacji, robot współpracuje z ludźmi w ramach hybrydowego modelu pracy. W przypadkach, gdy robot nie jest w stanie automatycznie przetworzyć zamówienia lub dokonać zwrotu, zadanie jest przekazywane do ręcznej obsługi, co zapewnia pełną kontrolę nad procesem.

Wyniki

Projekt przyniósł imponujące rezultaty:



Podsumowanie

22 dni
CZAS WDROŻENIA
ROBOTA

Pomimo faktu, że projekt dotyczył niezwykle trudnego procesu robot wykazał się dużą skutecznością i dokładnością. W rzeczywistości, jedynie kilka procent procesów wymagało ręcznej interwencji, co świadczy o wysokiej jakości rozwiązania. Warto tutaj podkreślić, że projekt ten realizowany był w środowisku produkcyjnym, a czas finalizacji robota zajęł tylko 112 godzin, czyli został zrealizowany w przeciągu 22 dni roboczych.

6 ZINTEGROWANYCH
APLIKACJI

Robot podczas pracy korzysta z wielu baz danych i systemów, takich jak SQLite, system IAI IdoSell Shop, Microsoft Excel, Microsoft SharePoint, Microsoft Power Automate, Microsoft Power Automate Desktop, konta pocztowego oraz wyszukiwarki VIES.

Unitrailer udowodniło, że nowoczesne technologie automatyzacji mogą znacząco poprawić efektywność operacyjną i jakość obsługi klienta. Wykorzystanie zaawansowanych narzędzi, takich jak Microsoft Power Automate, pozwoliło na zbudowanie przewagi konkurencyjnej na rynku europejskim. Firma zyskała nie tylko oszczędności i poprawę jakości, ale również lepszą zdolność adaptacyjną do zmieniających się warunków i potrzeb biznesowych.

A jak wyglądałyby korzyści z inteligentnej automatyzacji w Twojej firmie?



Umów się na niezobowiązującą rozmowę i pozwól, abyśmy poznali Twoje potrzeby.

Zaproponujemy rozwiązanie, które maksymalnie zwiększy efektywność operacyjną Twojej firmy.

 +48 58 320 57 34

 biuro@pirxon.com