

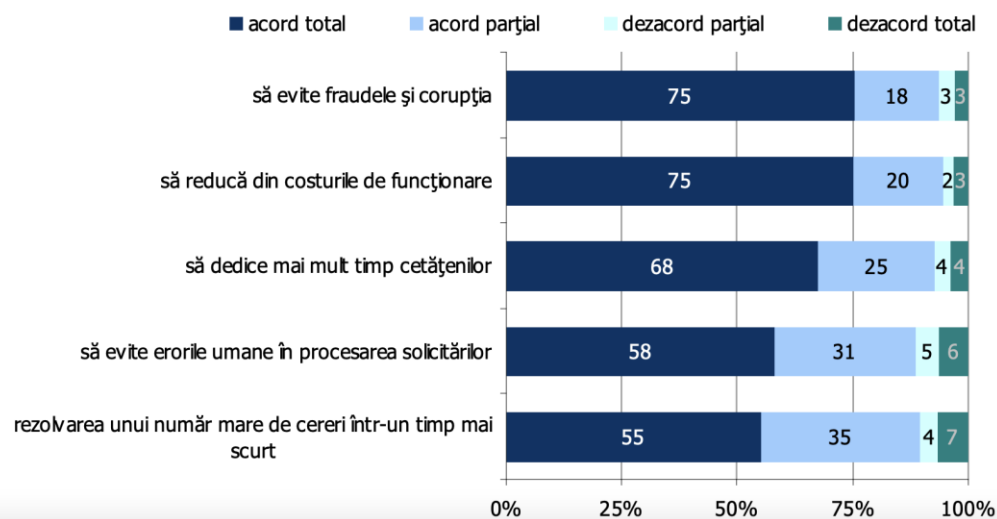
O administrație publică digitală cu ajutorul tehnologiei Robotic Process Automation (RPA)

Andrei Văcuț
VP, Sales Engineering, Strategy & Program Office
UiPath

Constatări cheie din sondajul privind digitalizarea administrației publice în România

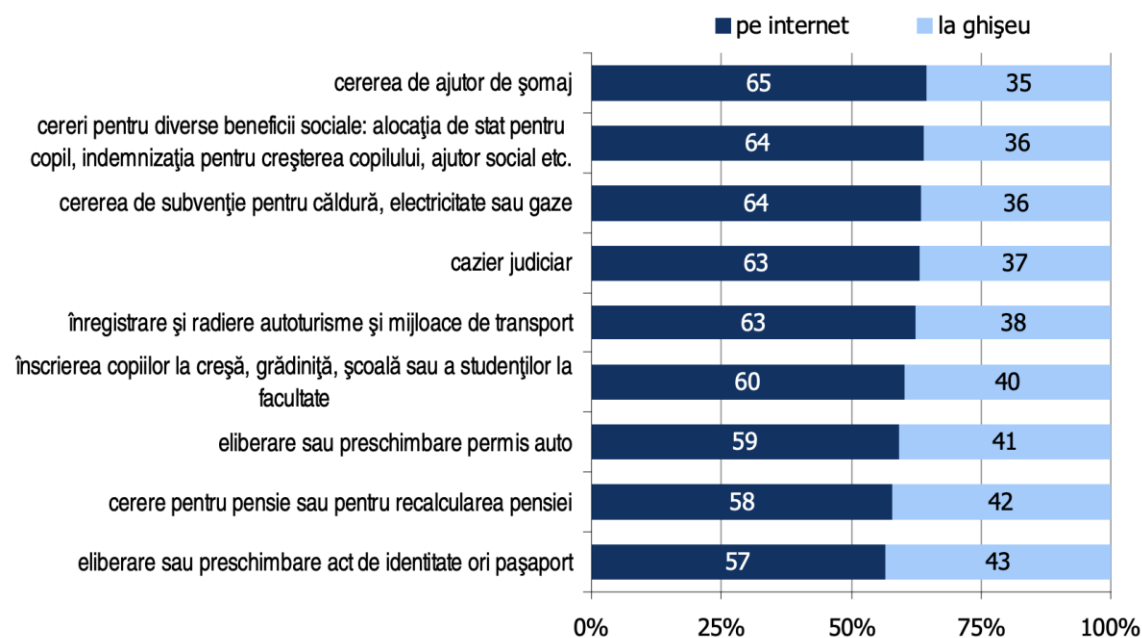
Percepția cetățenilor la adresa automatizării

După părerea dvs., automatizarea proceselor repetitive, manuale și de mare volum, inclusiv prin folosirea roboților software, ar avea drept efect asupra funcționarilor publici sau a serviciilor publice în general...?

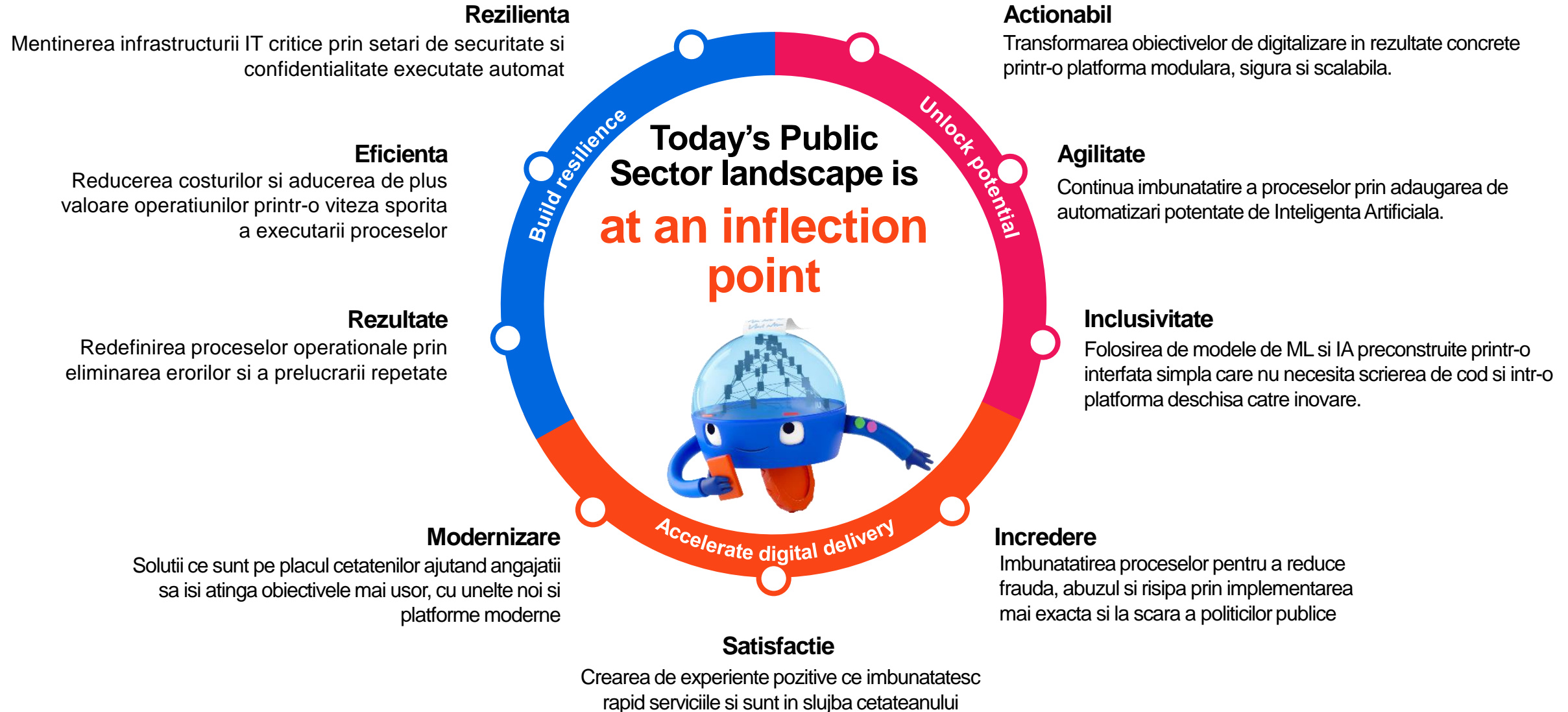


Preferințe privind interacțiunea cu autoritățile

În viitor, cum ați prefera: să depuneți prin internet în formă electronică sau la ghișeu cereri și documente pentru...?



Oportunități în sectorul public



Momentul de a beneficia de posibilitățile oferite de automatizare este acum!



Redesenarea serviciilor publice in functie de nevoile/preferintele cetatenilor

Servicii scalabile si sigure ce imbunatatesc gradul de satisfactie al cetateanului



Automatizarea operatiunilor

Reducerea costurilor si cresterea valorii adaugate venita din colaborarea intre diferite agentii publice



Respectarea politicilor, reducerea riscului / fraudei

Regandirea proceselor operationale prin eliminarea erorilor si a prelucrarii repetate



Construirea de sisteme agile si sigure

Mentinerea Infrastructurii IT critice prin executarea automata a setarilor de securitate si confidentialitate



Imputernicirea angajatilor

Imputernicirea angajatilor din domeniul public in a realiza mai mult, imbunatatind in acelasi timp recrutarea si retentia



Sustinerea/amplificarea fortei de munca existente

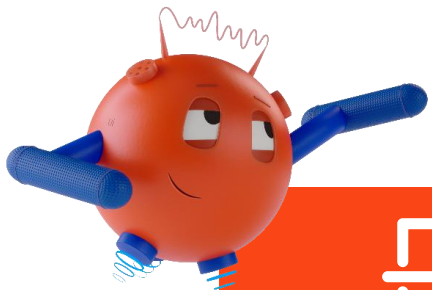


Reducerea erorilor si a intarzierilor



Cresterea atentiei asupra muncii cu valoare adaugata

Ce procese ar trebui să automatizez cu prioritate ?



Input electronic
standard si structurat



Tranzactii manuale si
repetitive



Rata mica de exceptii



Bazat pe reguli
predictive



Volume mari,
complexitate scazuta



Procese si aplicatii
stabile



Procese realizate de
echipe mari



Procese mature
si alternante intre
aplicatii

Cetățenii își doresc servicii personalizate și accesibile bazate pe evenimente de viață

Inceperea unei afaceri



Acest eveniment de viață acoperă 16 servicii, atât servicii obligatorii, cât și nevoi de informare, care permit unui antreprenor să-și înceapă afacerea. Include cerințe de orientare, administrative și de registru și chestiuni legate de impozite și asigurări. Mai mult, evenimentele de viață evaluează modul în care antreprenorii își pot angaja primii angajați și cum pot solicita o autorizație de mediu.

Familie



Zece servicii familiale sunt evaluate pentru acest eveniment de viață, inclusiv servicii care sunt tipice pentru familiile tinere, cum ar fi: căsătoria (sau alte parteneriate), nașterea și drepturile (financiare) conexe și un divorț. De asemenea, se evaluează modul de obținere a pașaportului, a certificatului de naștere și ce cerințe sunt necesare pentru o înmormântare.

Carieră



Din acțiunile imediate pentru șomerii cererile pentru beneficii și alocații suplimentare, acest eveniment de viață surprinde elemente vitale atunci când deveniți șomeri. Include, de asemenea, diverse servicii privind căutarea unui loc de muncă și participarea la programe de formare, sprijinind oamenii în găsirea unui loc de muncă. A fost evaluat un set complet de 19 servicii.

Sistemul educațional



În acest eveniment de viață, compus din 11 servicii, se evaluează în ce măsură înscrierea în învățământul superior se poate face online. Include, de asemenea, orientarea, cum ar fi obținerea unei înțelegeri clare a cerințelor de admitere. În plus, serviciile de asistență în timpul studiilor fac parte din evaluare, de exemplu consilierea în carieră și portabilitatea bursei pentru studenți atunci când studiază în străinătate

Funcționarea unei întreprinderi



Un eveniment din viața de afaceri care acoperă 11 servicii legate de operațiuni comerciale obișnuite, cum ar fi cerințe administrative și fiscale, resurse umane și rambursarea TVA-ului.

Deplasări



Acest eveniment concis de viață ilustrează călătoria în cazul mutării locurilor: de la anulare până la adresa de înregistrare în noul oraș. De asemenea, include notificări către alte organizații publice și utilități.

Achiziționarea și conducerea unui autovehicul



Un total de 12 servicii privind cumpărarea și vânzarea unei mașini, amenzi, taxe auto, permise de parcare și alte cerințe administrative.

Demararea unei proceduri judiciare de valoare redusă



Acest eveniment de viață face parte din domeniul Justiției și surprinde pașii pe care cineva trebuie să îi urmeze dacă dorește să înceapă o procedură de reclamații minore: de la orientare și inițiere până la obținerea verdictului și a recursului.

Eveniment de viață Începerea unei afaceri

Proces	Client	Detalii
Interogări date personale	Municipality of Copenhagen (Denmark)	<p>Consiliul Municipal trebuie să răspundă rapid solicitărilor cetățenilor care doresc să știe exact ce informații deține despre ei. Acesta este un proces care consumă foarte mult timp. Necesită accesarea mai multor sisteme, consolidarea informațiilor, redactarea informațiilor sensibile, construirea unui raport și trimiterea acestuia către cetățean. Acest proces îi poate lua unui angajat până la 10 ore, existând totodată și posibilitatea de erori și omisiuni.</p> <p>Soluția: un robot reduce timpul la 20% și oferă informații foarte precise. Această automatizare începe să fie implementată în toate consiliile, un consiliu raportând că o singură automatizare a eliberat aproape 8.500 de ore pe an, pentru a fi redirecționate pentru satisfacerea cererilor aflate în creștere pentru serviciile oferite.</p>
Eliberarea unei autorizații	Department for Environment, Food & Rural Affairs / DEFRA (UK)	<p>Eliberarea autorizației pentru utilizarea apei, atunci când se face manual, durează în mod obișnuit 65 de minute per tranzacție pentru procesul administrativ care nu este decizional. O persoană cu un robot ar putea face același proces în 6 minute și 54 de secunde; oferind instantaneu aproximativ o oră înapoi membrilor personalului pentru fiecare licență procesată.</p> <p>Soluția: având în vedere că echipa a finalizat între 14 și 16 mii de astfel de cereri în fiecare an, aceasta este o cantitate semnificativă de timp eliberată pentru ca personalul să se concentreze pe o muncă mai valoroasă.</p>

Eveniment de viață Familie

Proces	Client	Detalii
Adopție	Necomunicabil	<p>Există un portal central pentru adopție și asistență maternală, care include agențiile de adopție integrate, guvernele de stat și locale, precum și instanțele. Toate formularele create în timpul procesului de solicitare a adopției pot fi „citite” prin automatizare. Datele ar putea intra în continuare în sistemele moștenite, dar automatizarea software poate fi utilizată pentru a integra sistemele moștenite.</p> <p>Soluția: Utilizarea roboților software în sistemul judiciar ajută la automatizarea unor lucruri precum calendarul sau pentru a accelera timpul necesar instanțelor pentru procesarea documentelor și finalizarea procedurilor. Instrumente precum UiPath Process Mining și UiPath Task Mining identifică procesele cele mai bune pentru automatizare.</p>

Eveniment de viață Muncă (i)

Proces	Client	Detalii
Îndemnizații sociale	Strängnäs Municipality (Sweden)	<p>Municipalitatea Strängnäs va economisi patru milioane de coroane suedeze pe an prin automatizarea gestionării procesului său de asistență financiară.</p> <p>Soluția: Prin automatizare, municipalitatea Strängnäs a reușit să reducă cu două treimi timpul alocat procesului de asistență financiară. Acest timp poate fi acum alocat întâlnirii cu cetățenii și ajutându-i să obțină o viață profesională independentă.</p>
Acordare asistență socială	Trelleborg Municipality (Sweden)	<p>Departamentul de Asistență Socială Trelleborg se baza pe un proces de aprobare a cererilor de asistență socială care dura în medie 8 zile, deși unele decizii au durat până la 20 de zile. Aceste termene nu a fost aliniat cu obiectivul departamentului de a oferi cel mai bun serviciu posibil în orice moment.</p> <p>Soluția: platforma UiPath RPA a automatizat cu succes procesele de decizie critice. Rezultate: (i) termene de luare a deciziilor de la 8-20 de zile la doar 24 de ore, (ii) echipele eliberate pentru a ajuta cu 22% mai mulți oameni decât anul precedent, (iii) scăderea timpilor de procesare a cererilor cu 94%.</p>

Eveniment de viață Muncă (ii)

Proces	Client	Detalii
Ajutor pentru șomaj tehnic	ANPIS (Romania)	<p>În primele 2 săptămâni ale unei luni, ANPIS primea 110.000 de cereri de sprijin financiar. 38 de filiale județene a avut sprijinul unui robot care efectuează procesarea inițială pentru patru din cele șase categorii de beneficiari.</p> <p>Soluția: Robotul a verificat acuratețea aplicației – un document PDF inteligent – extragând datele corecte într-o bază de date și creând foldere individuale cu documentele suport. În cazul în care cererea a fost incorectă, robotul anunța solicitantii și cerea documente suplimentare. Automatizarea a redus timpul de procesare al fiecărei aplicații de la aproximativ 15 minute la mai puțin de un minut. Roboții au procesat 100 de aplicații/oră, lucrând 24/7.</p>
Pensionare	Department for Work & Pensions / DWP (UK)	<p>DWP s-a luptat ani de zile să gestioneze volumul de cereri, având, în medie, 30.000 de cereri restante zilnic. Aceste întârzieri necesitau până la 40 de săptămâni pentru a se procesa manual.</p> <p>Soluția: cu roboți, DWP a reușit să simplifice digitalizarea și să proceseze restanțele în două săptămâni. Rezultate: (i) implementare în termen de 12 săptămâni, (ii) 30.000 de cereri restante procesate în 2 săptămâni, (iii) rentabilitate 15:1 a investiției (iv) doar 3 minute pentru a implementa noi roboți.</p>

Eveniment de viață Sistemul educațional

Proces	Client	Detalii
Cereri în legătură cu Fondul Social European	Department of Education (UK)	<p>Departamentul pentru Educație (DfE) este responsabil pentru serviciile și educația copiilor, inclusiv pentru primii ani, școli, politica de învățământ superior și ulterioară, ucenicie și competențe în Anglia. Robotul care gestionează cererile aferente Fondului Social European se numește Barney. În fiecare trimestru, echipa care lucrează cu Barney primește 89 de cereri, fiecare conținând cinci seturi de dosare. Procesarea manuală a acestora a durat 40 de minute pentru fiecare cerere, în plus față de joburile de zi ale angajaților.</p> <p>Soluția: Robotul Barney validează conținutul și îl încarcă pentru a fi verificat de un membru al personalului. Lucrarea durează acum doar 10 minute și a oferit o reducere de timp de 95%.</p>

Eveniment de viață Funcționarea unei întreprinderi

Proces	Client	Detalii
Acordarea de sprijin financiar	Guvernul Flamand (Belgium)	<p>Într-un timp record de 10 zile, Agenția Flamandă pentru Inovare și Antreprenoriat (VLAIO) a construit o aplicație web pentru a înregistra cererile de sprijin financiar COVID-19. După 6 zile de la lansare, platforma deja înregistrase peste 70.000 de cereri, ceea ce a creat restanțe semnificative pentru VLAIO de verificare a valabilității cererilor, urmare apoi de aprobare sau respingere. În perioadele aglomerate, aproximativ 800 de utilizatori doreau să aplice în același timp, iar vârful zilnic a fost de până la 20.000 de utilizatori simultan.</p> <p>Soluția: La câteva zile după lansarea aplicației web, un robot a fost adăugat în producție, verificând în diferite baze de date dacă solicitantul are dreptul la compensație prin utilizarea Sistemului Flamand de Gestionare a Accesului și al Utilizatorilor și automatizând aprobarea sau respingerea cererilor. În mai puțin de două săptămâni, toate cele 114.000 de cereri înregistrate au fost soluționate.</p>
Acordarea de împrumuturi	Bănci din SUA (care distribuie măsuri de sprijin economic în contextul COVID-19)	<p>În timpul pandemiei, guvernul SUA a anunțat Programul de protecție a salariilor (PPP) pentru a ajuta întreprinderile mici afectate de COVID-19. Ca parte a legii <i>Coronavirus Aid, Relief, and Economic Security (CARES) Act</i>, PPP a oferit fonduri de împrumut de 349 de miliarde de dolari tuturor companiilor cu mai puțin de 500 de angajați.</p> <p>Soluția: Creditorii care acceptau astfel de cereri s-au confruntat cu provocări operaționale în procesarea acestora, ceea ce a dus la un număr mare de restanțe. S-a aplicat astfel automatizarea pentru a accelera procesul de acordare a creditelor. Cu ajutorul automatizării, se extrag informații despre beneficiar din formularele de împrumut – formulare de cerere PPP, formulare IRS (taxe) etc. – se efectuează verificări detaliate și apoi se trimit date în portalul Small Business Administration (SBA); de acolo se trece la aprobarea împrumutului. Una dintre băncile care participă în schema PPP a înregistrat o reducere cu 90% a timpului necesar pentru a încărca datele împrumutului în SBA.</p>

Eveniment de viață Deplasări

Proces	Client	Detalii
Imigrare	BAL (a Global Corporate Immigration law company)	<p>BAL, folosește automatizarea pentru a eficientiza procesele consumatoare de timp adresate clienților, precum și funcțiile monotone de back-office, inclusiv automatizarea procedurilor pentru generarea documentelor de care ar trebui să depună clienții cererile de viză de muncă H-1B.</p> <p>Soluția: BAL a introdus 10 roboți unattended care executa trei procese separate. Pe parcursul a șase luni, firma de avocatură a stabilit că RPA i-a ajutat să elibereze 10.000 de ore pentru forța de muncă existentă (finalizarea sarcinilor de muncă echivalente cu 16 angajați cu normă întreagă).</p>
Înregistrarea proprietăților	HM Land Registry (UK)	<p>Personalul se ocupă cu procesarea cererii de înregistrare și cu actualizarea registrului proprietăților. Procesul inițial este de procesare a notificărilor. Când se primește o cerere, se verifică dacă este completă. Dacă lipsesc informații sau există detalii incorecte, acestea sunt returnate avocatului căruia i se cere să opereze modificarea și i se solicită să trimită din nou cererea. Se acordă patru săptămâni pentru a finaliza această sarcină sau cererea este anulată.</p> <p>Soluția: Folosind UiPath, robotul „Reggie” a automatizat procesul, astfel încât niciun membru al personalului să nu fie nevoit să trimită astfel de notificări. Prin automatizarea procesului, s-a reușit economisirea echivalentul a 180 de ore pe săptămână, eliberând personalul pentru a se concentra pe o muncă mai complexă. HM Land Registry are multe tipuri similare de procese, așa că au putut identifica un alt proces bazat pe notificări și au adaptat rapid prima automatizare pentru a îndeplini această nouă cerință. Deci, în total, a economisit aproape 290 de ore pe săptămână.</p>

Eveniment de viață Achiziționarea și conducerea unui autovehicul

Proces	Client	Detalii
Obținerea permisului de conducere - modificarea programărilor aferente examenului	The Road Safety Authority's / RSA (Ireland)	<p>Primul robot, numit „Pat”, a ajutat în cadrul procesului de anulare a programărilor pentru examenul de conducere. Înainte ca robotul să fie introdus, șoferilor cursanți li se dădea o dată pentru examen. Pentru a schimba data sau a anula programarea, aceștia trebuiau să sune sau să transmită un e-mail direct către RSA. Acest lucru a dus la o mulțime de solicitări din partea cetățenilor. Pat se ocupă de aproximativ 1.000 de anulări pe săptămână. Anterior, erau șase oameni care lucrau pentru a procesa aceste solicitări.</p> <p>Soluția: Robotul Pat a preluat aproximativ 80 la sută din această sarcină repetitivă. Unui membru al personalului i-ar lua în mod normal 10 minute pentru fiecare anulare. Robotul proceaseaza 200 de astfel de solicitări în sub jumătate de oră.</p>
Reînnoirea permisului de conducere	The California Department of Motor Vehicles (US)	<p>DMV procesează aproximativ 50.000 de reînnoiri pentru permisele de conducere pe an. Acest proces se bazează în totalitate pe hârtie, iar tehnicienii introduc manual fiecare reînnoire în sistemele DMV. Pentru un tehnician este nevoie de aproximativ 20 de minute pentru a procesa fiecare cerere. Aplicațiile sunt scrise de mână, ceea ce creează probleme privind calitatea datelor, întrucât introducerea manuală a datelor în sistemul DMV provoacă erori.</p> <p>Soluția: digitalizarea procesului și folosirea formularelor digitale pentru a ajuta la evitarea problemelor de calitate a datelor, alături de automatizarea procesului de introducere a datelor în sistemele DMV, permițând o procesare mai rapidă.</p>



Muğumim!

UiPath Reboot™
Work.