

AI

WIRTUALNI ASYSTENCI W RESORCIE FINANSÓW

Agnieszka Wilczek

Dyrektor Departamentu Transformacji Cyfrowej

CENTRUM ROBOTYZACJI PROCESÓW MF



ROZWÓJ TALENTÓW



PRACA HYBRYDOWA



STABILIZACJA



**FUNKCJONALNOŚĆ
NOWYCH NARZĘDZI**



PROFESJONALIZM



RÓWNOWAGA



ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPOŁECZNA



WIRTUALNI ASYSTENCI

POWOŁANIE COE – CENTRUM ROBOTYZACJI PROCESÓW

- **PRIORYTET ROBOTYZACJI**
Departamenty oczekują szybkiego dostarczenia robotów
- **UPROSZCZONA KOMUNIKACJA**
Uproszczenie komunikacji biznes-twórcy robotów
- **SCENTRALIZOWANA ODPOWIEDZIALNOŚĆ**
Specjalizacja w obszarze robotyzacji
- **INICJOWANIE I WDRAŻANIE ROBOTÓW W PROCESACH BIZNESOWYCH MF**
- **CENTRALNE ZARZĄDZANIE FARMĄ ROBOTÓW**

AUTOMATION PIPELINE 2021-2024

EKSPLORACJA PROCESÓW I BUDOWA ROBOTÓW

125

procesów MF

300

procesów KAS

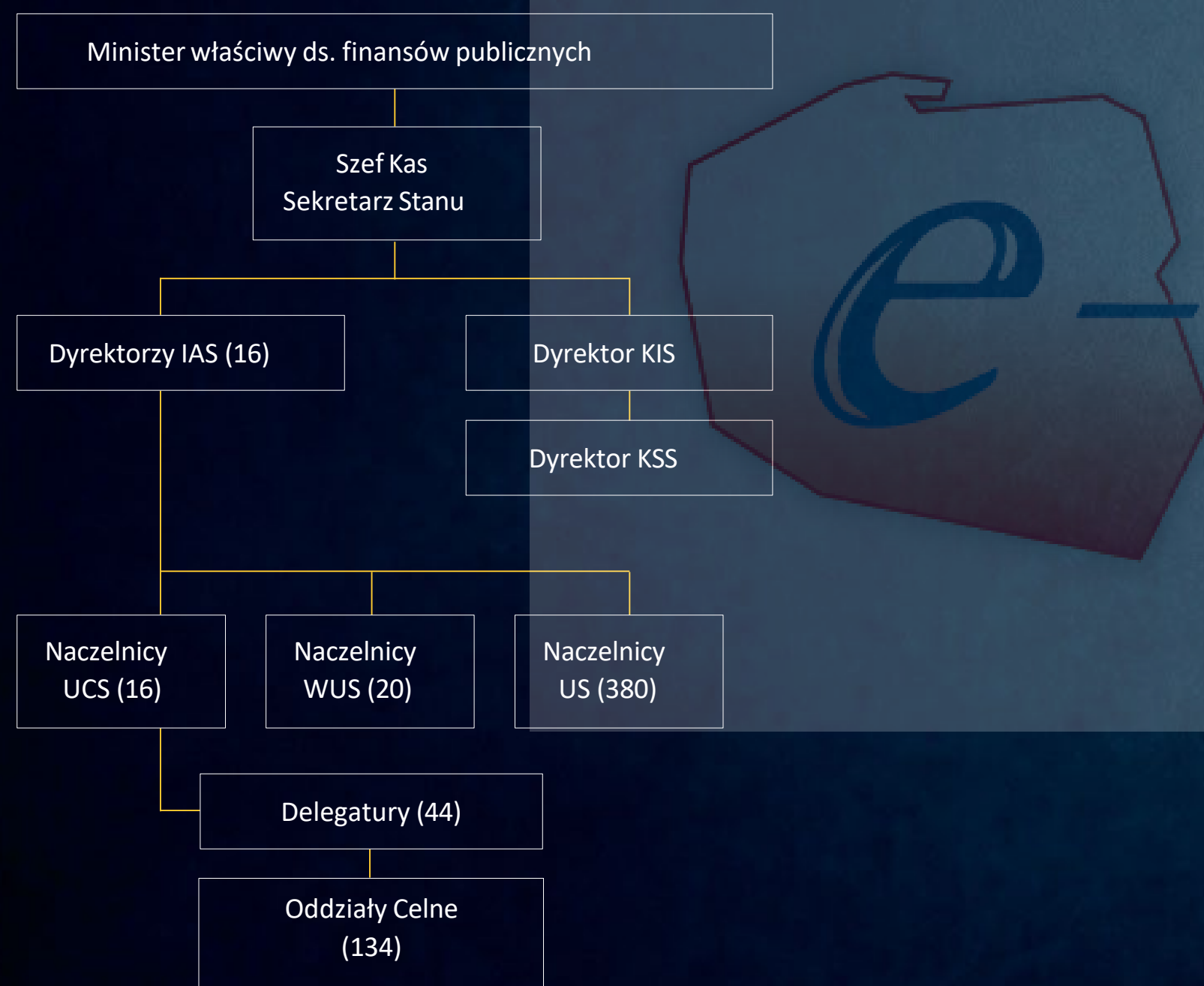
77

ROBOTÓW
PROGRAMOWCH

- marzec 2021 → utworzenie CENTRUM ROBOTYZACJI
- czerwiec 2021 → STRATEGIA ROBOTYZACJI
- sierpień 2021 → spotkania analityczne i projektowanie ROBOTÓW PROGRAMOWYCH
- koniec 2022 → 55 ROBOTÓW PROGRAMOWYCH wdrożonych produkcyjnie
- koniec 2023 → 66 ROBOTÓW PROGRAMOWYCH
- 1 półrocze 2024 → 77 ROBOTÓW

SKALOWANIE ROBOTÓW SOFTWARE'OWYCH W RESORCIE FINANSÓW

Krajowa Administracja Skarbowa – struktura



Jednostki Krajowej Administracji Skarbowej



WYKONUJE ZADANIE ZA 381 OSÓB W SKALI KAS

R50 ROBOT PROGRAMOWY

Proces polega na wyszukaniu w Krajowym Rejestrze Zadłużonych i Internetowym Monitorze Sądowym i Gospodarczym informacji o podmiotach będących w stanie upadłości lub restrukturyzacji.

Proces realizowany codziennie w 400 US. **FTE 381**

Czynności Robota w procesie:



wyszukiwanie w KRZ i MSiG informacji o podmiotach będących w stanie upadłości i restrukturyzacji



weryfikacja danych podmiotu w CRP KEP



ustalenie właściwości miejscowej podatnika



weryfikacja zaległości w ZEFIR2, Poltax2BPlus, i Egapoltax



weryfikacja salda podatnika w SSP



przekazanie wyników analizy na biurka pracowników



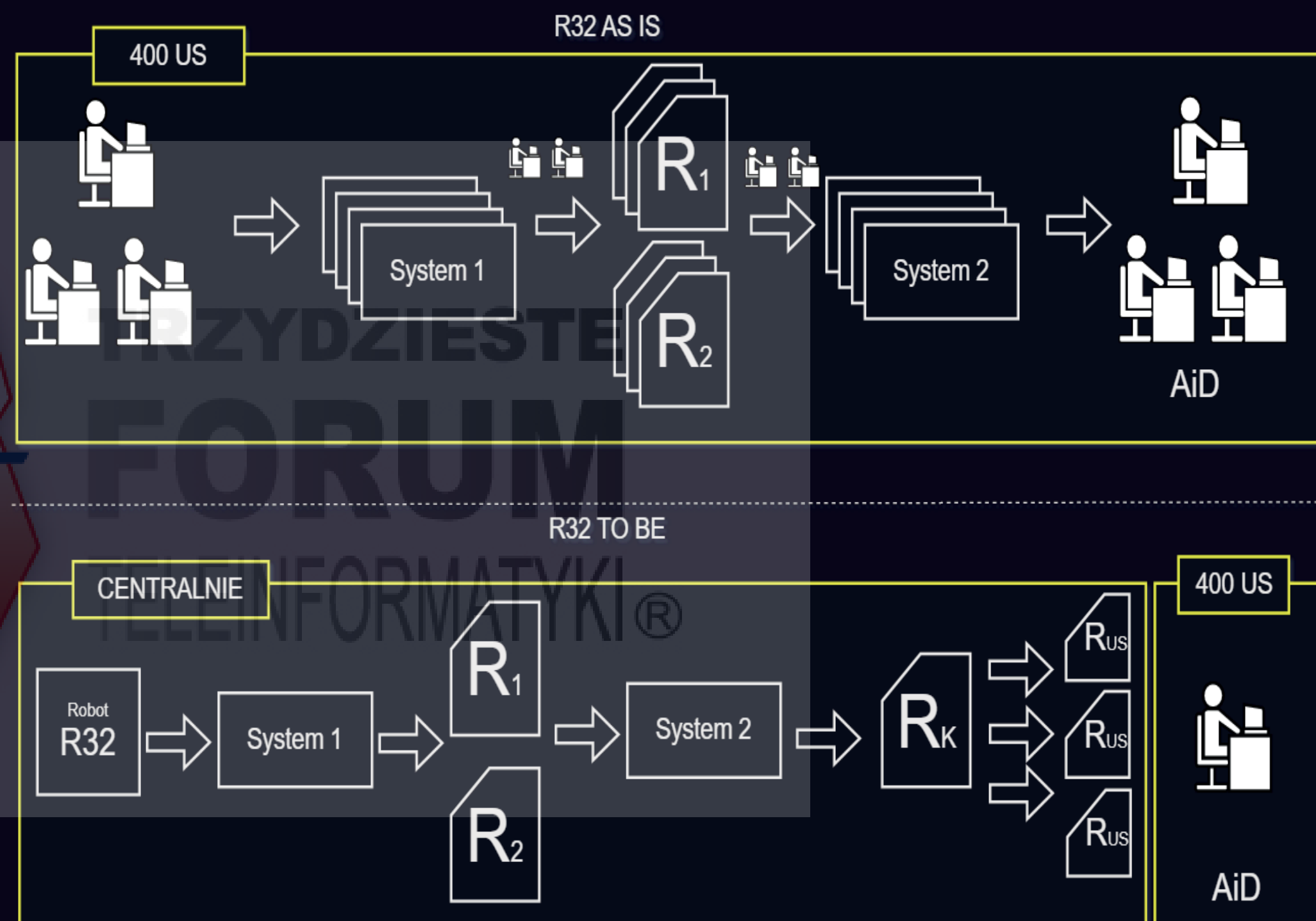
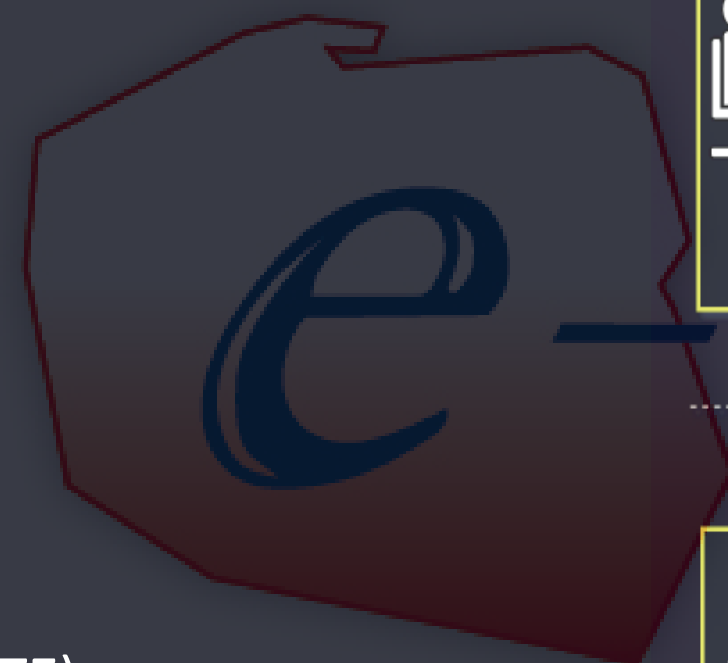
R32 ROBOT PROGRAMOWY KAS

- automatyczna weryfikacja terminowego wszczęcia postępowania

Przyspieszenie procesów/operacji

– uwolnienie potencjału FTE (59 FTE).

Poprawa jakości pracy w organizacji i minimalizacja ryzyka popełnienia błędu. ROBOT wykonuje swoje zadanie w **50 sec.**



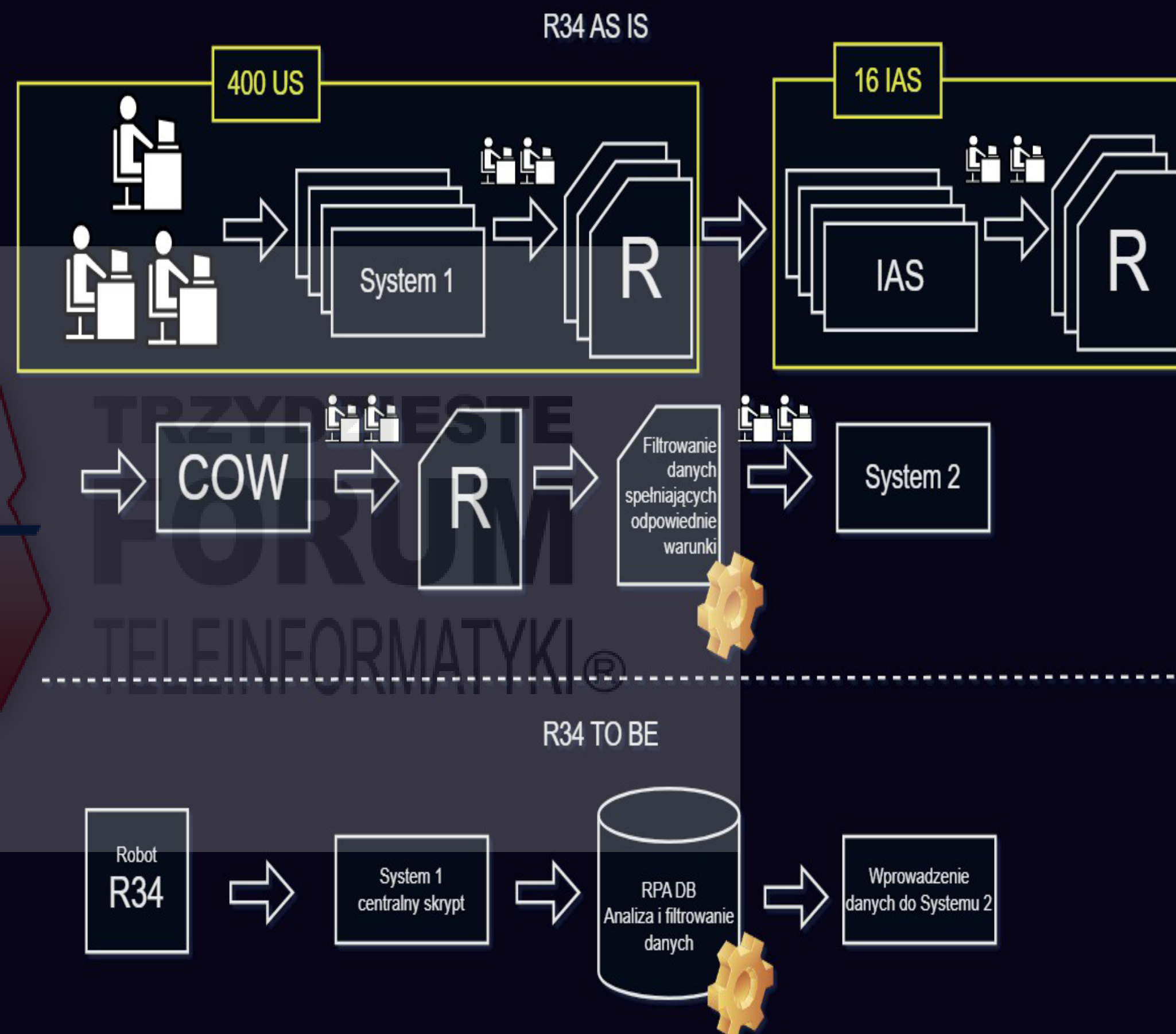
R34 ROBOT PROGRAMOWY KAS

- automatyczne przenoszenie danych pomiędzy systemami celem zebrania informacji o podjętych działaniach

Zmniejszenie zakresu przetwarzanych danych do niezbędnych oraz ilości kroków/aktorów w procesie.

Optymalizacja sposobu pobierania danych oraz odpowiednie przygotowanie danych, pozwalające zminimalizować przeszukiwaną liczbę rekordów.

Skrócenie czasu procesu z 32 godz/m-c do **18 sec.**



UPDATING...

- standard dokumentacji (PFR/PRR, RZT, CHECKLISTA, PDE)
- best Practice / proces wytwórczy
- monitorujemy prace robotów
- na koniec każdego miesiąca sprawdzamy efektywność pracy robota; **ŚREDNIA EFEKTYWNOŚĆ 97% – 98%**

R51 ROBOT PROGRAMOWY

Analiza dłużników podatkowych pod kątem zbywania majątku. Proces realizowany codziennie w 400 US **103 FTE**.

Czynności Robota w procesie:



R55 ROBOT PROGRAMOWY

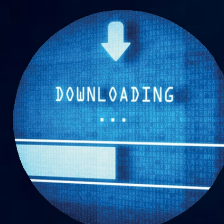
Przenoszenie tytułów wykonawczych do właściwego organu egzekucyjnego. Proces realizowany codziennie w Centrum Kompetencyjnym.

Ponad **25 000 maili** miesięcznie.

Czynności Robota w procesie:



pobranie
maila
z dedykowanej
skrzynki



pobranie
danych
z wiadomości



wyszukanie
właściwego
tytułu
wykonawczego



wprowadzenie
do systemu SSP
informacji
o zmianie
organu
egzekucyjnego



wprowadzenie
notatki
do systemu
SSP



zmiana
statusu
sprawy
na
nieprzypisaną



pobranie
numera
tytułu
wykonawczego



opracowanie
raportu
i przekazanie
na biurka
pracowników



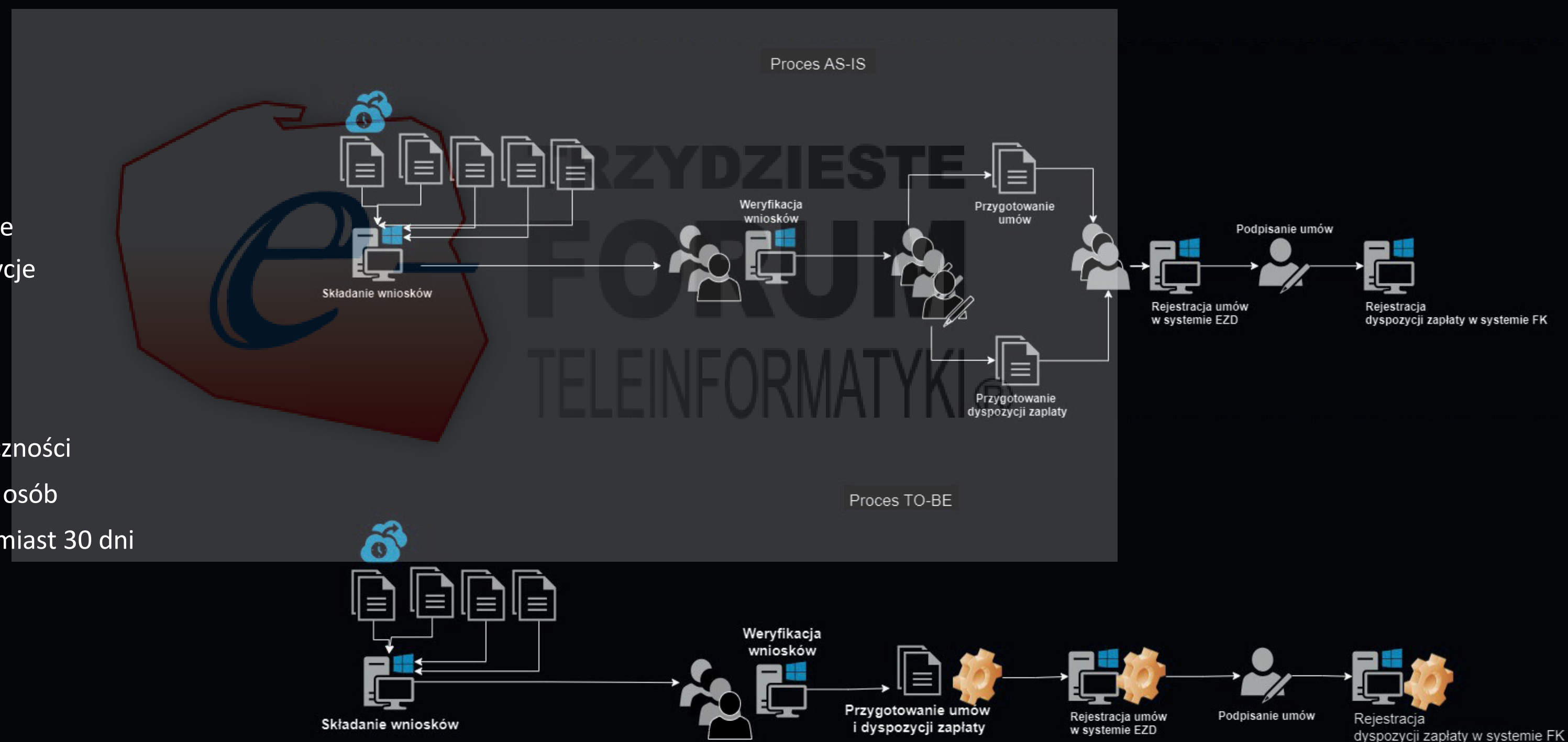
ROBOTY R43a,b

DLA DEPARTAMENTU PRAWNEGO I DEPARTAMENTU FK

Rejestruje wnioski, przygotowuje i rejestruje umowy oraz dyspozycje zapłaty.

Korzyści:

- obsługa procesu bez konieczności angażowania dodatkowych osób
- obsługa procesu w 2 dni zamiast 30 dni

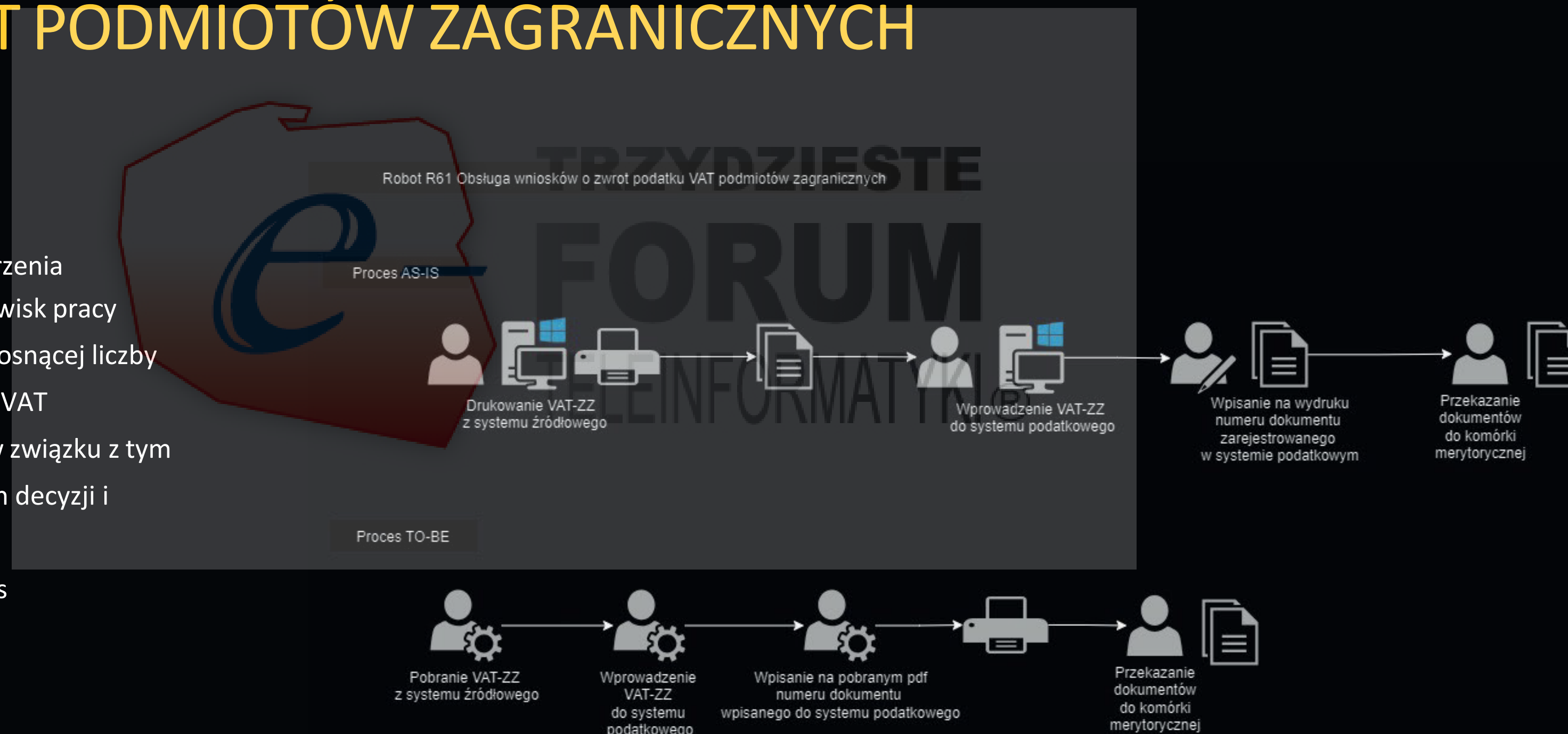


ROBOT R61

OBSŁUGA WNIOSKÓW O ZWROT PODATKU VAT PODMIOTÓW ZAGRANICZNYCH

Korzyści:

- oszczędność kosztów utworzenia i utrzymania nowych stanowisk pracy wynikająca z obsługi stale rosnącej liczby wniosków o zwrot podatku VAT
- przyspieszenie procesu, a w związku z tym przyspieszenie wydawanych decyzji i zwrotów VAT
- eliminacja pomyłek podczas wprowadzania danych



KORZYŚCI Z ROBOTYZACJI

- Centralizacja i skalowanie procesu we wszystkich jednostkach KAS Szybka
- obsługa dużych wolumenów danych

R51

Analizuje dane dłużników podatkowych pod kątem zbywania majątku – uwolnione [103 FTE]

Korzyści: Robot wspiera proces dochodzenia należności podatkowych. Pracownik otrzyma raport o dłużnikach zbywających majątek.

R32 a,b

Weryfikują wszczęcie postępowania podatkowego - uwolnione [59 FTE]

Korzyści: Robot realizuje jedno zadanie 50 sekund w skali kraju. Naczelnik US i Dyrektor IAS mają narzędzie do sprawdzenia terminowości wszczęcia postępowania podatkowego.

R34 a,b

Zadania scentralizowane. Zbierają informacje o przerwaniu biegu terminu przedawnienia – uwolnione [3 FTE]

Korzyści: Robot realizuje jedno zadanie w 18 sekund w skali kraju. Robot w roli integratora danych pomiędzy systemami IT wspiera windykację należności.

Robot R55

Zadania scentralizowane. Przenosi tytuły wykonawcze do właściwego organu egzekucyjnego – uwolnione [3,8 FTE]

Korzyści: Terminowa obsługa dużych wolumenów danych: ponad 25 tys. rekordów miesięcznie. Zapewnienie poprawności danych w systemie – czynności windykacyjne realizowane przez właściwe organy egzekucyjne. Robot pracuje w weekendy i w trybie nocnym.

SKALA WDROŻEŃ...

ROI – LICZYMY DLA KAŻDEGO ROBOTA STOPE
ZWROTU Z INWESTYCJI

Przyjmujemy, że proces, który uwalnia co najmniej **1FTE** jest wart robotyzacji. Są procesy, które uwalniają **59 FTE**

W projektowaniu R227 uwalniający **380 FTE**.

Roboty zwracają się średnio **po 6 m-cach**, ale są też takie, które zwracają się **po kilku dniach**.

RAPORT MCKINSEY

„TECHNOLOGY TRENDS OUTLOOK 2024”

ANALIZUJE TRENDY TECHNOLOGICZNE Z WYKORZYSTANIEM AI

Kluczowe obszary innowacji w 2024:

- generatywna AI
- AI stosowana w przemyśle prod. opartym na ML

Znaczący wzrost inwestycji /7 krotny w ostatnich latach – rosnąca rola technologii w przekształcaniu modeli biznesowych i poprawie efektywności w różnych branżach

Firmy przechodzą od eksperymentowania do pełnych wdrożeń i skalowania modeli operacyjnych

Wyzwania:

- luka kompetencyjna
- Innowacyjny rozwój talentów



TRANSFORMACJA CYFROWA ORGANIZACJI



TRZYDZIESTE
FORUM
TELEINFORMATYKI®

Skuteczna transformacja cyfrowa:

- zintegrowanie narzędzi AI z kluczowymi obszarami organizacji
- wspieranie rozwoju talentów (upskilling i reskilling)
- budowa kultury organizacji otwartej na innowacje

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ



Agnieszka Wilczek
Dyrektor Departamentu Transformacji Cyfrowej Head of
CoE

CENTRUM ROBOTYZACJI PROCESÓW
agnieszka.wilczek@mf.gov.pl

