

Чек-лист перед пилотом офисного робота

Короткая памятка для команд, которые оценивают физическую автоматизацию офисных поручений и хотят не перепутать демонстрацию с готовым процессом.

Задача и экономика

- Описать задачу как конкретное поручение, а не как замену роли.
- Посчитать частоту задачи за день или неделю.
- Оценить, сколько времени она забирает у сотрудников.
- Выделить долю стандартных случаев и долю исключений.
- Определить, как будет проверяться успешный результат.

Среда и безопасность

- Проверить маршруты, двери, лифты, лестницы и зоны с ограниченным доступом.
- Определить, где робот не должен появляться без разрешения.
- Назначить владельца безопасности и качества.
- Описать действия при препятствии, поврежденной посылке или конфликте инструкций.
- Проверить, не затрагивает ли процесс конфиденциальные документы и персональные данные.

Handoff и ответственность

- Заранее описать ситуации обязательной остановки.
- Назначить человека или команду, которым робот передает исключение.
- Определить, какие данные передаются при handoff.
- Зафиксировать, кто принимает финальное решение.
- Вести журнал действий и разборов ошибок без перекладывания ответственности на систему.

Люди и правила офиса

- Объяснить сотрудникам, какие задачи выполняет робот и какие не выполняет.
- Описать, кто может давать команды.
- Сообщить, что фиксируется сенсорами и логами.
- Определить, кто имеет доступ к журналам действий.
- Согласовать правила остановки процесса сотрудником.