|  |  |
| --- | --- |
|  | | 程序定義文件 |

{Title}

{Description}

# 目錄

[| 程序定義文件 1](#_Toc256000000)

[目錄 2](#_Toc256000001)

[1 簡介 3](#_Toc256000002)

[I.1 文件目的 3](#_Toc256000003)

[I.2 目標 3](#_Toc256000004)

[I.3 程序關鍵連絡人 3](#_Toc256000005)

[I.4 自動化的最低先決條件 3](#_Toc256000006)

[As-Is 程序說明 4](#_Toc256000007)

[II.1 程序概述 4](#_Toc256000008)

[II.2. 程序中使用的應用程式 5](#_Toc256000009)

[II.3 As-Is 程序圖 5](#_Toc256000010)

[II.4 程序統計資料 6](#_Toc256000011)

[II.5 詳細的 As-Is 程序動作 7](#_Toc256000012)

[II.6 例外狀況處理 8](#_Toc256000013)

[1. 待處理程序說明 9](#_Toc256000014)

[III.1 待處理的詳細程序圖 9](#_Toc256000015)

[III.2 並行方案/ 重疊 (如果適用) 9](#_Toc256000016)

[III.3 RPA 範圍內 9](#_Toc256000017)

[III.4 RPA 範圍外 10](#_Toc256000018)

[III.5 業務例外狀況處理 10](#_Toc256000019)

[III.6 應用程式錯誤和例外狀況處理 10](#_Toc256000020)

[III.7 報告 12](#_Toc256000021)

[1. 其他觀察 12](#_Toc256000022)

[1. 其他程序說明文件來源 13](#_Toc256000023)

# 簡介

## I.1 文件目的

本程序定義文件概述了使用 UiPath 機器人程序自動化 (RPA) 技術為自動化選擇業務流程。

作為業務流程的一部分，本文件說明了執行自動化的動作順序、自動化之前程序的必要條件和規則，以及自動化後如何為它們的部分或全部工作設想。此規範文件可作為開發人員的學習基礎，為他們提供機器人程序自動化，以及將其套用到所選業務流程的詳細資訊。

## I.2 目標

在所選業務流程自動化後，業務流程擁有者可預期的業務目標和收益是:

1. 將每個項目的處理時間縮短 80%。
2. 透過使用機器人提供的記錄妥善監控整體活動。

## I.3 程序關鍵連絡人

本規範文件包括簡單完整的業務流程要求，它是根據程序**主題專家 (SME)/程序擁有者**所提供的輸入資訊建構。

**程序擁有者應對此規範文件進行審核**，並對動作、內容、影響和程序例外狀況的準確性和完成性進行簽核。詳細資訊將包含在下表中。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ****角色**** | ****名稱**** | ****連絡人詳細資訊  (電子郵件、電話號碼)**** | ****注意**** |
|  | {Author} | {email} |  |

## I.4 自動化的最低先決條件

1. 一份填寫好的程序定義文件
2. 支援開發的測試資料
3. 使用者存取與建立的使用者帳戶 (為機器人建立帳戶的授權、權限和限制)

# As-Is 程序說明

## II.1 程序概述

針對所選的 RPA 程序提供自動化之前的一般資訊

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **#** | **項目** | **說明** |
| 1 | **程序完整名稱** | {Title} |
| 2 | **流程領域** |  |
| 3 | **部門** |  |
| 4 | **程序簡短說明  (操作、活動、結果)** | {Description} |
| 5 | **執行程序所需的角色** |  |
| 6 | **程序排程和頻率** |  |
| 7 | **處理的項目數量/參考期間** |  |
| 8 | **程序執行時間** | {process\_execution\_time} |
| 9 | **尖峰期間** |  |
| 10 | **尖峰期間的交易量** |  |
| 11 | **支援此活動的 FTE 數量總計** |  |
| 12 | **下一個參考期間的預計增長數量** |  |
| 13 | **例外狀況比例等級** |  |
| 14 | **輸入資料** |  |
| 15 | **輸出資料** |  |

\*請在表格中加入更多列，以納入自動化程序的相關資料。不應有任何欄位空白。對於未套用到所選業務流程的項目，請填寫「不適用」。

## II.2. 程序中使用的應用程式

作為程序的一部分，下表包括所有自動執行流程中給定動作的應用程式完整清單。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| # | 應用程式名稱和版本 | 系統語言 | 精簡型/複雜型 用戶端 | 環境/ 存取方法 | 注釋 |
|  | {appName} |  |  |  |  |

\*請在表格中加入更多列，以納入應用程式的完整清單。

## II.3 As-Is 程序圖

### 進階 As-Is 程序圖:

本章從進階 As-Is 業務流程開始說明，使開發人員能夠對目前的程序有深入的瞭解。



## II.4 程序統計資料

### 進階統計資料

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **流程** | **窗口數** | **個操作** | **點按滑鼠** | **按下按鍵** | **輸入文字** | **使用快速鍵** | **時間** |
| {total\_applications\_count} |  | {total\_actions\_count} | {total\_clicks} | {total\_keys\_pressed} | {total\_text\_entries} | {total\_hotkeys} | {process\_execution\_time} |

### 詳細統計資料

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 流程名稱 | 點按滑鼠 | 輸入文字 | 按下按鍵 |
| {name} | {clicks } | {entries} | {keys } |

## II.5 詳細的 As-Is 程序動作

* {actionList}

|  |  |
| --- | --- |
| 1.1 {actionTitle} |  |
| {actionDescription}  Graphical user interface, application  Description automatically generated | {action\_execution\_time}{action\_type} |

## II.6 例外狀況處理

# 待處理程序說明

本章重點說明了自動化後業務流程的預期設計程序。

## III.1 待處理的詳細程序圖

重點說明機器人干預/待處理自動化動作 (含不同圖例/圖示，紫色標示部分)

\*如果在待處理設計程序中進行了程序改進，請在下方提供詳細資訊。

|  |  |
| --- | --- |
| 圖例 | 說明 |
|  | 程序中的動作編號。參考詳細資訊或例外狀況和錯誤表 |
|  | 此程序動作僅供自動化使用 |
|  | 此程序動作仍建議以手動方式進行 (由人工客服執行) |

## III.2 並行方案/ 重疊 (如果適用)

本章介紹了在不久的將來要進行的業務、程序和系統變更及其影響。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序號 | 方案名稱 | 識別到的程序動作位置 | 對目前自動化請求的影響？如何影響？ | 預計完成日期 | 取得更多資訊的連絡人 |
|  | 不適用 |  |  |  |  |

## III.3 RPA 範圍內

**RPA 範圍內的**活動列於此處:

動作 1-10

## III.4 RPA 範圍外

**RPA 範圍外的**活動列於此處:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 子程序 (如果適用) | 活動 (動作) | 屬於範圍外的原因\* | 對待處理程序的影響 | 未來自動化可能採取的措施和考量 |
| 1.1 | 1.1.1 | 輸入: 手寫表單 | 處理動作 1.1.2 後，傳送電子郵件給使用者以執行 csv 檔中的動作 1.1.3  為移至動作 1.1.4，機器人將讀取 csv 檔 | 以可編輯的 PDF 格式收集表單及電子簽名 |

\*請在表格中加入更多列，以反映提供給 RPA 程序的完整支援文件。

## III.5 業務例外狀況處理

業務流程擁有者和業務分析師應在下面記錄自動化過程中識別到的所有業務例外狀況。這些例外狀況可分為:

|  |  |
| --- | --- |
| 已知 | 未知 |
| 之前遇過的。為每個案件定義明確的動作和解決方法的案例。 | 之前從未遇過的新狀況。可能是外部因素所造成。無法準確預測，但是如果發生，則必須將其傳達給授權人員進行評估。 |

### 已知例外狀況

下表反映了在程序評估和文件編製過程中遇到的所有業務流程例外狀況。這些是以前發生過的**已知例外狀況**。針對這些例外狀況中的每一個，定義機器人在遇到例外狀況時應完成的預期對應動作。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| BE # | 例外狀況名稱 | 操作 | 參數 | 採取的動作 |
|  |  |  |  |  |

### 未知例外狀狀況

對於所有其他非預期或未知的業務 (流程) 例外狀況，機器人應:

## III.6 應用程式錯誤和例外狀況處理

此處應提供所有錯誤、警告或通知的完整清單，以及機器人對每個錯誤、警告或通知的說明和應採取的動作。

自動化過程中發現的錯誤可分為:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 區域 | 已知 | 未知 |
| 技術/應用程式 | 之前遇到過，可提供應採取的動作計畫或解決方案。 | 之前從未遇到過，或曾經在程序使用的應用程式中單獨發生過。 |

### 已知錯誤或例外狀況

下表反映了在程序評估和文件編制過程中發現的所有錯誤。

針對這些錯誤或例外狀況中的每一個，定義機器人在遇到時應完成的預期對應動作。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| # | 錯誤名稱 | 操作 | 參數 | 採取的動作 |
| 1 | 應用程式損毀/內部伺服器錯誤 | 任何動作 | 錯誤消息 | 最多復原與重試 3 次。 關閉應用程式並再次執行序列 |

### 未知錯誤和例外狀況

針對所有其他非預期或未知的應用程式例外狀況/錯誤，機器人應:

## III.7 報告

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| # | 報告類型 | 更新頻率 | 詳細資訊 | 視覺化資料的監控工具 |
| 1 | 程序記錄 | 每天 | 從月初開始計算此程序所執行的次數？平均執行期間為何？ | Kibana |
| 2 | 程序記錄 | 每月 | 每個月有多少機器人在此程序上工作？ | 每天發佈在共用磁碟機上的 csv 檔 |
| 3 | 交易記錄 | 每天 | 從月初開始計算此程序所執行的交易次數？平均執行交易期間為何？ | Kibana |
| 4 | 錯誤記錄 | 每天 | 每天輸入的平均錯誤數量 | Kibana |
| 5 | 錯誤記錄 | 每天 | 每月按類型分類的所有錯誤數 | 每天發佈在磁碟機上的 csv 檔 |

\* 如有複雜的報告需求，請將報告內容以單獨的文件列示，並作為本文件附錄

# 其他觀察

將您認為需要加以記錄的觀察內容列在下方。

範例: 特定業務監控要求 (稽核和報告) 等

# 其他程序說明文件來源

如果有專為程序自動化製作的其他支援材料，請在此處提及，並提供支援的文件。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 其他程序說明文件 | | |
| 程序的錄製影片 (選用) | ACME-System1-Process-WI5-Manual-Walkthrough | 插入任何相關註解 |
| 標準作業程序  (選用) |  | 插入任何相關註解 |
| 業務規則資料庫  (選用) | 插入業務規則資料庫的連結 | 插入任何相關註解 |
| 其他說明文件  (選用) | 插入任何其他相關的程序說明文件連結 (L4、L5 程序說明、欄位對應檔等) | 插入任何相關註解 |

\*請在表格中加入更多列，以反映提供給 RPA 程序的完整支援文件。