

A ROBOTOK MÁR A BANKBAN VANNAK

Százmilliók munkáját tehetné könnyebbé az RPA

Gyors bevezetés és megtérülés, felszabaduló munkaerő-kapacitás, jobb ügyfélkiszolgálás – többek között ezekkel számolhatnak azok a vállalkozások, amelyek szoftverrobotokat alkalmaznak. A folyamatrobotizáció (RPA) a nagy számban ismétlődő, kevés kivételes esetet tartalmazó folyamatok esetében alkalmazható a leghatékonyabban, így nem véletlen, hogy a pénzügyet a technológia legnagyobb alkalmazói között vannak.

Az IDC a UiPath megrendelésére készített elemzése szerint világszinten már most is több mint 350 millió – főként irodában dolgozó – munkavállaló monoton, nagy számban ismétlődő feladatait vehetnék át a szoftverrobotok, így az „élő-rő” magasabb hozzáadott értéket képviselő tevékenységet végezhetne. A kutatócég tanulmánya alapján ráadásul közülük közel 200 millióan olyan vállalatnál dolgoznak, ahol már most is adottak a technológiai feltételek ilyen megoldások bevezetéséhez. Ehhez képest azonban az IDC becslése szerint jelenleg mindössze 14 millióan dolgoznak olyan munkahelyen, ahol szoftverrobot is segít a feladatok elvégzésében.

Más szemmel nézi az üzlet az IT-t

Az elemzésből nem derül ki, hogy ebből a 14 millió munkavállalóból mennyien dolgoznak a pénzügyi szektorban, azonban adottságai miatt ez a szegmens különösen fogékony a technológia iránt. „A szoftverrobotot úgy kell elképzelni, mint egy virtuális munkavállalót, »aki« betanulja bizonyos folyamatok elvégzését. Ugyanazokat a rendszereket használja, ugyanazokat a folyamatokat végzi el, mint az emberek, vagyis belép a céges rendszerbe, megnyit Excel-táblázatokat, csatolmányokat, a feladat elvégzéséhez szükséges információkat kiolvassa belőlük, és végigviszi a folyamatot. Vagyis egy olyan szoftverről van szó, amely azt csinálja, amit az ember, azaz automatizálja a munkavégzést. Számos feladatra alkalmazhatók a szoftverrobotok, a számlák kezelésétől a kockázatelemzés bizonyos háttéradatain keresztül egészen a beszerzési részfolyamatok automatizálásáig, könyvelési feladatokig, vagy éppen az államnak címzett jelentések beküldéséig”, mondta el Németh Tamás, a CorvinSoft társtulajdonosa és projektmenedzsere.

Bár a technológiának viszonylag komoly múltja van – már 10-15 évvel ezelőtt is voltak RPA-megoldások a piacon –, a vállalkozások számára szélesebb körben (nemzetközi szinten is) elérhetővé és használhatóvá az elmúlt öt évben vált. Ez több tényezőre is visszavezethető, az egyik ezek közül az, hogy az igazán jól használható szoftverek sokáig meglehetősen drágák voltak, az olcsóbb megoldások pedig nem nyújtottak átfogó támogatást. Emellett az is kellett a szoftverrobotok elterjedéséhez, hogy megváltozzon a vállalatokon belül annak megítélése, hogy az informatika milyen szerepet játszik az üzletben. Ez azt eredményezte, hogy átalakult az IT és az üzleti terület közötti kommunikáció, az IT-fejlesztésekre vonatkozó igények az üzleti területet képviselő csapatoktól érkeznek.

Gyorsan megtérül a befektetés

Itthon még nagyon gyerekcipőben jár a szoftverrobotok alkalmazása Németh Tamás szerint, leginkább a bankok és távközlési cégek élnek ezzel a lehetőséggel. Ezek a társaságok sokszor saját csapatot is létrehozhatnak a robotok fejlesztésére, de emellett rendszeresen vonnak be külsős cégeket a folyamatok automatizálásába. „A pénzügyi szektorban nagyon sok, mára már sztenderdizált és jól dokumentált folyamat van. Ez azért fontos, mert a szoftverrobotoknak lényegében minden olyan folyamatot gyorsan és könnyen át lehet adni, amihez valaki nagyon ért.



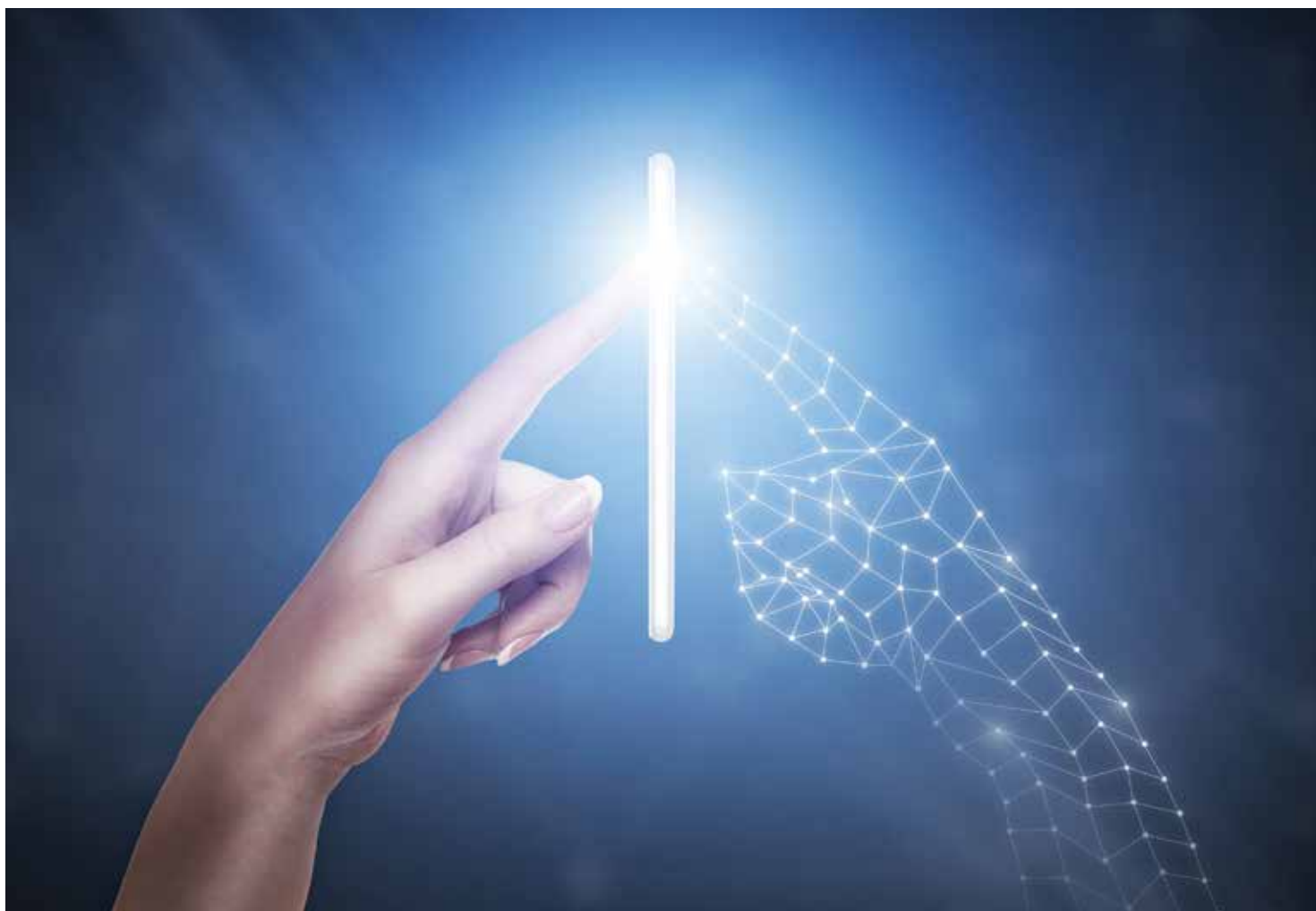
NÉMETH TAMÁS,
CORVINSOFT

FORRÁS: ITB

A mi esetünkben például, ha valaki be tudja mutatni az ügyfél részéről egy videóban azt, hogyan működik az automatizálandó folyamat, és válaszokat tud adni a kérdésekre, akkor nagyon gyorsan, akár hetek alatt be lehet vezetni egy-egy szoftverrobotot. Ezzel pedig nagyon jó megtérülést lehet elérni, ami a döntéshozók szempontjából fontos tényező. Azok a folyamatok a legalkalmasabbak az RPA-ra, amelyek monotonok, nem kell emberi döntést hozni, és jellemzően sok munkaórát vesznek igénybe. Tapasztalataink szerint az ilyen esetekben egy jól működő szoftverrobot munkába állítása már 3-6 hónap alatt megtérülhet”, tette hozzá Németh Tamás.

40 virtuális kolléga

A múlt év végén mintegy 40 szoftverrobot működött a K&H Csoport hazai érdekeltségeinél, amelyek közel 80 folyamat elvégzésében támogatták a pénzügyet. „A robotok nálunk ugyanúgy kapnak belépéshez szükséges azonosítót, jelszót, mint az emberi munkatársak, vagyis lényegében nagyjából 40 robotkolléga segíti a munkánkat. Nekünk viszonylag egyszerű volt az RPA alkalmazása, mivel az anyavállalatunk,



FORRÁS: 123RF.COM

BENKŐ-REDL ANGELIKA,
K&H CSOPORT

FORRÁS: K&H CSOPORT

a KBC ebben már előrébb jár, és ők ösztönözték, hogy mi is éljünk ezzel a lehetőséggel. Persze az nálunk is kihívást jelentett, hogy mire tudjuk majd használni ezt a technológiát és hol kellene kezdeni. Megkérdeztük a kollégákat is, hogy melyek azok a folyamatok, amelyeknél örülnének, ha kiváltaná őket egy robot. Nagyon sok ötlet jött össze, emellett az az előnye is volt ennek a megközelítésnek, hogy nem a félelem dominált amiatt, hogy jönnek a robotok és esetleg elvesznek munkahelyeket, hanem az, hogy átvesznek olyan feladatokat, amelyeknél nem volt hozzáadott értéke annak, hogy emberek csinálták”, közölte érdeklődésünkre *Benkő-Redl Angelika*, a K&H operációs és technológiai divíziójának robot kompetenciáért felelős vezetője.

Ötévnyi munka három hét alatt

A pénzügyetnél 2019 elején állt munkába az első szoftverrobot, és igen kedvezőek az eddigi tapasztalatok, hiszen már működésének második évében megtérült a befektetés. „Annak is köszönhető, hogy ilyen kedvezők a megtérülési mutatóink, hogy mi decentralizáltan kezdtünk robotizálni. Az egyes üzleti területek felé jeleztük, hogy aki úgy gondolja, szeretné kipróbálni ezt a technológiát jöjjön, segítünk. Voltak olyan üzletágak, amelyek saját kompetenciát hoztak létre, mások a külsős partnerünk segítségével dolgoztak. A legfontosabb talán az volt, hogy saját maguk tudtak kísérletezni, kitalaszthatták, hogy milyen folyamatokra, hogyan tudják leghatékonyabban használni a technológiát”, számolt be a folyamatról Benkő-Redl Angelika.

A K&H Banknál operációs háttérrelműveletekkel kezdték a szoftverrobotok bevezetését, de bevetették többek között számlák kezelésére, vagy éppen a pénzügyi likviditási pozíciójának ellenőrzésére is. Izgalmas feladat volt, és nagyon jó eredményekkel járt a „zöld” hitelekhez szükséges egyik háttérrelművelet robotra bízása. „Az ilyen típusú hitelekhez tudnunk kell, hogy az ügyfeleinknek milyen ingatlanjaik vannak energetikai besorolás szempontjából. Ilyen adatbázis, amelyet megvásárolhatnánk, egyelőre nincs, és bár van egy felület, ahol le lehet kérdezni, hogy van-e energetikai besorolása egy adott ingatlannak, de ezt egyesével kell megtenni. Kiszámoltuk, ez a feladat egy emberi munkatársnak 5 évnyi munka lett volna, a robot pedig 3 hét alatt elvégezte. Eredetileg csak erre a feladatra hoztuk létre ezt a robotot, de a vele dolgozó üzletág már jelezte, hogy szeretnék megtartani, mert terveik szerint fogják még használni”, fűzte hozzá Benkő-Redl Angelika.

Sikeres bemutatás = könnyű bevezetés

„Bár egyre több vállalatnál ismerik fel, hogy milyen lehetőségeket rejt magában az RPA, tapasztalataink azt mutatják, hogy sokan még mindig úgy gondolják, túlságosan összetett feladat, túl sok befektetést igényel egy ilyen fejlesztés. Pedig lényegében néhány, nem is túl bonyolult lépésen kell csak végigmenni, és egy meg-

Tágas a folyamatrobotizáció (RPA)

élettere: jelenleg a világon mindössze

14 millióan dolgoznak olyan munkahelyen,

ahol szoftverrobot is segít a feladatok

elvégzésében

felelően átgondolt, előkészített folyamat esetében akár 2-2,5 hónappal a rajt után már munkába is állhat az első szoftverrobotunk. A K&H Bank a megoldás korai alkalmazói között volt itthon, és kimondottan jól kezelték azt, hogyan lehet közel vinni a szoftverrobotokat az emberekhez. Mivel azoktól érkeztek az ötletek, akik az egyes feladatokat végezték, nagyon jól sikerült beazonosítani a »fájdalompontokat«, vagyis jól választották ki azokat a folyamatokat, amelyeket automatizáltak. Ahhoz persze, hogy az első tapasztalatok igen pozitívak legyenek kellett az is, hogy a vezetők sokat dolgozzanak a technológia elfogadtatásán”, mutatott rá *Takács István*, a K&H-t az RPA-projektjeiben támogató BCA Hungary szenior tanácsadója és partnere.

Pudingpróba

A szakember közlése szerint egyébként a robotok létrehozása a pénzügyi szektorban is nagyon hasonlóan működik, mint más ágazatokban, ugyanakkor ebben a szegmensben komoly jogszabályi előírásoknak kell megfelelni, vagyis a tervezés és bevezetés során ezeket is figyelembe kell venni.

„Amikor megkeresnek minket szoftverrobot kapcsán, az első feladat mindig az, hogy egy koncepcióvalidálás (PoC - Proof of Concept) miniprojekt első lépéseként felmérjük az adott vállalkozás RPA-érettségét, és természetesen a bevezetéssel



TAKÁCS ISTVÁN, BCA HUNGARY

FORRÁS: BCA HUNGARY

járó várható üzleti előnyöket. Kiderítjük, mit tudnak erről a megoldásról az érintett döntéshozók és kollégák, ezt követően pedig bemutatjuk nekik azt, hogy valójában miről szól az RPA, hogyan működnek, mit csinálnak a szoftverrobotok. Kitérünk arra is, mire érdemes odafigyelni a robotizálendő folyamatok kiválasztása során, valamint, hogy milyen eredményeket várhatnak az automatizációtól. A következő lépésben történik meg a kiválasztott folyamatok automatizálhatósági szempontból történő átbeszélése, értékelése. Ezt követően elvégezzük a kiválasztott folyamatok, folyamatrészek automatizálását, amit az ügyfél munkatársaival szorosan együttműködve valósítunk meg. Ez mindössze pár hetet vesz igénybe, azonban, mire lezárul a fejlesztésnek ez a szakasza, már »testközelből« tapasztalhatják meg, hogy mit is jelent, ha egy szoftverrobot működik a cégnél. A teszrendszerben működő szoftverrobottal szerzett tények és tapasztalatok alapján dönthetnek arról, hogy az adott szervezet készen áll-e arra, hogy egy ilyen jellegű automatizációt alkalmazzon. Ha az RPA zöld jelzést kap, beszerezük a szükséges licenceket, kialakítjuk az infrastruktúrát, majd a PoC alatt elkészült kódot egy pilotprojekt során élesítjük, hogy a szoftverrobotok növeljék az üzleti folyamatok hatékonyságát, illetve még több tapasztalattal szolgálhassanak a robotizáció terén. Az első robot éles rendszerben történő megjelenése nagyon fontos mérföldkő, de az RPA-bevezetés, a szoftverrobotok hatékony készítésének a folyamata még korántsem zárul le ezzel. Az élesítéssel párhuzamosan elkezdjük az RPA-t beilleszteni a vállalati kultúrába, megteremtteni annak a folyamat és technikai lehetőségét, hogy ezt az eszközt további folyamatoknál, esetleg az adott vállalat más részlegein is alkalmazhassák”, vázolta a szoftverrobot bevezetésének folyamatát Takács István.

Kalocsai Zoltán

Előrejelzések az RPA-piacról

MarketsandResearch	
2021.	1,89 mrd USD
2028.	13,74 mrd USD
Éves növekedés	32,8%
Precedence Research	
2021.	2,65 mrd USD
2030.	23,90 mrd USD
Éves növekedés	27,7%