



AZ ÜZLETI FOLYAMATOK MINDEN CÉGNÉL  
„TETTEN ÉRHETŐEK”, MERJÜNK AUTOMATIZÁLNI!

**A gép robotoljon,  
az ember alkotson**

Míg bizonyos ágazatokban méltatlanul keveset foglalkoznak vele, addig máshol a benne rejlő összes potenciált hatékonyságnöveléssé kovácsolják, hiszen a jól szervezett üzletifolyamat-automatizáció túlmutat az üzleti folyamatok digitális térbe terelésén. A bevezetéshez ajánlott cégmérettől, a kritériumokon át a megtérülés idejéig mindent összefoglaltunk, de röviden kikacsintottunk az intelligens folyamatautomatizálásra is, ahogy a való életből vett, működő példák sem maradhattak el.

A blikkfangos szalagcímeken túl egyre gyakrabban találkozni bizonyos szegmensekben az automatizálás különféle változataival. Gyakorlatilag nem telik el úgy hét, hogy az ember ne olvasna robotizált gyártósorok átadásáról vagy épp a gyógyszeripar gazdasági és adminisztrációs területén is brillírozó szoftverrobotról. Ám míg mostanában elsősorban a folyamatrobotizáció (RPA) került reflektorfénybe, addig az üzletifolyamat-automatizáció (BPA) is tartogat kiváló lehetőségeket.

## A BPA jól látható erényei

Az üzleti folyamatautomatizálás elsősorban az ügyfelet tartja szem előtt, és digitálisan nyújt kiváló élményt. „A belső részfolyamatok automatizálása rendkívül gyorsan, akár pár héten belül nyújt megoldást kényelmesen, leginkább a dolgozói élményt fokozva”, mondta *Németh Balázs*, a K&H innovációs vezetője, aki néhány saját tapasztalatot is megosztott.

Mint kiderült, a vállalatnál egyre nagyobb teret nyer a belső folyamatok robotizálása, ami felgyorsítja a munkát, kiküszöböli az esetleges hibákat és növeli a hatékonyságot. „Ma már szenvedélyesen robotizálunk a K&H-ban, és ahogy gyűlnek a jó tapasztalatok, a lelkesedés is fokozódik. A robotok teljes mértékben integrálódnak a csapatok mindennapi életébe, és azokat az egyhangú munkákat veszik át, amelyekhez nem feltétlenül kell emberi beavatkozás, így a kollégák a kreativitást, átgondolást igénylő feladatokra összpontosíthatnak. Úgy gondolom, ez hozzájárul a vonzó munkahely képéhez is”, folytatta. „A robotok nálunk ugyanúgy kapnak belépéshez szükséges azonosítót, jelszót, mint az emberi munkatársak, vagyis lényegében nagyjából 50 robotkolléga segíti a munkánkat, és végeznek el helyettünk több mint 150 munkafolyamatot. Ezzel évente 50 000-nél is több munkaórát spórolnak meg úgy, hogy a kollégáinkat tehermentesítik a monoton feladatok alól.”

A robotizálás révén – a magas ügyfélélményen túl – sokkal kisebb hibázási aránnyal zajlik a munka.

## Mit nem lehet automatizálni?

A folyamatautomatizáció nemcsak a nagyok vagy a magas büdzsével rendelkezők kiváltsága. Általában az ismétlődő típusú tevékenységek azok, amelyekhez először érdemes hozzányúlni.

„A jó hír az, hogy ilyenek minden cégnél vannak. Gondoljunk csak bele, hogy egy céges beléptetési folyamat, egy panaszkezelés, egy szerződési folyamat, egy számla jóváhagyása vagy épp egy teljesítésigazolást követően egy számla kiállítása mennyi emberi erőforrást igényel. Hány cégnél látni, hogy

»tákoltt« Excelekkal próbálják a klasszikus vállalati rendszereket kiegészíteni. Ki nem halott már arról, hogy egy adott munkatárs munkaidejének jelentős része copy-paste tevékenységgel zajlik?», zárta költői kérdéssel a gondolatmenetet *Szederkényi Zsolt*, az xFLOWer Group ügyvezetője.

Szerinte sem csak nagyvállalatoknál lehet költséghatékonyan megoldani az automatizálást. Ma már rengeteg olyan eszköz áll rendelkezésre, beleértve a módszertant és a szoftvereket, amelyeket akár egy néhány főt foglalkoztató cégnél is eredményesen tudnak használni. „Vegyünk például egy néhány fős ügyvédi irodát, ahol havi szinten több tíz vagy száz adásvételi szerződést bonyolítanak le. Ezek a folyamatok tulajdonképpen több ponton sablonszerűen automatizálhatók egy megfelelően kiválasztott workflow-rendszerrel. Elképzelhetünk egy építőipari vagy szervizcéget is, ahol egy adott pozícióban dolgozó beszerzési munkatársnak semmi más dolga nincs, mint minden nap rákeresni a nemzetközi webshopokban, hogy hol a legolcsóbb az éppen szükséges alkatrész”, sorolta a példákat *Szederkényi Zsolt*.

De szintén ide sorolhatók az olyan egyszerűbb feladatok is, mint a beérkező számlák adatainak átvétele a NAV online-től, ezek jóváhagyása, vagy éppen a megrendelések kezelése, nagyobb

## BPA, RPA – szoros vagy távoli rokonok?

Az RPA és a BPA egyaránt az ismétlődő feladatokat hivatott megoldani, ám a specifikusság és a képességek tekintetében eltérnek egymástól. Míg az RPA az egyedi, különálló feladatok automatizálására összpontosít (például egy dokumentum olvasása vagy az adatok lekérése egy rendszerből), addig a BPA-t arra tervezték, hogy automatizálja a teljes folyamat több elemét, ahogy segíthet a cégek saját munkafolyamatainak modellezésében, optimalizálásában és összehangolásában is. Összességében tehát az RPA a feladatok szintjén oldja meg a problémákat, a BPA pedig a munkafolyamat szintjén teszi ugyanezt.



CSORDÁS IMRE, XFLOWER



NÉMETH BALÁZS, K&H



SZEDERKÉNYI ZSOLT, XFLOWER

cégeknél az ügyfélszolgálat működése, projektek folyamatainak automatizálása, és így tovább.

„Érdekességnek tűnhet, de az igény a folyamatautomatizációra ma már nem korlátozódik néhány piaci szegmensre. Egy néhány főt foglalkoztató webshopnak is szüksége lehet például a reklamációk, bejelentések folyamatainak automatikus kezelésére. Régebben az automatizáció hallatán első sorban a pénzügyi, banki területekre gondoltunk, és olyan multinacionális cégekre, ahol több ezer főt foglalkoztatnak, de ez már egyáltalán nincs így, és a jövőt illetően a folyamatok automatizált támogatása

alapvető szükségletté válik az üzleti életben. Ez segíti az áttekinthetőséget, az ügyintézés sebességét, és versenyelőnyt jelent a konkurenciával szemben”, osztotta meg tapasztalatait Csordás Imre, az xFLOWER Group kereskedelmi igazgatója.

Hasonló véleményt fogalmazott meg Németh Balázs is: „a bankszektorban egész biztosan tudom mondani, hogy nagy szerepe van a folyamatautomatizációnak és a folyamatbányászatnak, monitorozásnak. Az is biztos, hogy még számos fejlesztési lehetőséget látunk az elkövetkező évekre is. Kitekinthe más iparágara pedig nem nagyon tudok olyan szektort, ahol a folyamatjavító és automatizáló személetet ne lehetne ügyesen alkalmazni.”

Érdemes tehát minden olyan területen automatizálni, ahol előre definiálható a folyamatok, hiszen a munkavállalók is szeretik a feladataikat gyorsan és hatékonyan elvégezni. Illetve a tapasztalat azt mutatja, hogy az összes olyan vállalatnak, ahol tíznél több munkatárs dolgozik irodai munkakörnyezetben, érdemes automatizációval foglalkozni, valamilyen folyamat támogató (workflow) rendszert bevezetnie.

## A „hagyományos” és az intelligens folyamatautomatizálás eltérései

A folyamatautomatizálás hagyományos értelemben az üzleti folyamatok digitalizálását és a manuális döntéshozatali pontok kiváltását jelenti, ami sok esetben különböző informatikai rendszerek összekapcsolásával jöhet létre. Ezzel szemben terjed az intelligens folyamatautomatizálás, ami több dolgot is jelent.

Egyrészt a szoftverrobotok (az RPA során) kiváltják a hagyományos copy-paste jellegű feladatokat. Ennek technológiának a nagy előnye, hogy bármilyen két rendszer összekapcsolható felületi szinten, nincs szükség hagyományos értelemben vett IT-fejlesztésre.

Másrészt egyre több helyen alkalmazzák a mesterséges intelligencia alapú (AI-) szoftvereket is, ahol maga az alkalmazás képes arra, hogy „tanuljon” és fejlessze a saját „tudását” a korábbi döntéseket alapul véve. Sokan legyintenek erre, hogy ilyen még nincs, de üzleti környezetben már rengeteg alkalmazási területen napi szinten bevett gyakorlat (például PO-szám kiemelése számláról).

## A sikeres üzletifolyamat-automatizáció kritériumai

Bármilyen, az üzleti folyamatokat támogató rendszer bevezetésének több összetevője van. Ezek mindegyikére szükség van kisebb-nagyobb mértékben az elvárt eredmény eléréséhez, „Talán a legfontosabb a vezetői elhivatottság. Ha már tudni lehet, hogy szükséges a változtatás, akkor ez alapvető. Hasonlóan fontos a munkavállalók, a folyamatok szereplőinek is a pozitív hozzáállása, mert ők is meg tudnak akadályozni egy ilyen fejlesztést. Az idő szintén fontos tényező, hiszen nem mindegy, hogy 3-4 hónap vagy másfél év múlva lehet kipróbálni az új rendszert. Az anyagiak furcsa módon a lista végén szerepelnek, mivel egy jól bevezetett folyamat-automatizáció később megtérül, és anyagi előnyt fog jelenteni”, mondta Csordás Imre.

A jól előkészített automatizációs projekt másik meghatározó eleme a vezetői elhivatottságon túl a felmérés. „A legtöbb automatizációs projekt sikere vagy

sikertelensége már a kiválasztási folyamat során eldőli. Ma már megszoktuk, hogy másodpercek alatt telepítünk egy appot, ha nem tetszik, nem használjuk. Ez a fajta mentalitás kezd teret nyerni a vállalati szektorban is, pedig tudomásul kell venni, hogy néhány perces munkával nem lehet sem eszközt, sem módszertant választani. Egy jól előkészített automatizációs projekt a felmérésnél kezdődik, és kis lépésenként haladva tulajdonképpen sosem ér véget”, tette hozzá Szederkényi Zsolt.

Persze egyéb kihívások is felmerülnek a folyamatautomatizálás amelyek kihívást jelentenek a cég vezetői és munkatársai számára is. A folyamatok felmérése során például gyakran derül fény olyan tevékenységekre, amelyek a régebbi időkből maradtak meg, de valójában már nincs rájuk szükség. Ezekkel a felesleges tevékenységekkel pedig nem öröm szembesülni, ha értékes időt vettek el a munkavállalóktól, azaz rengeteg energiát és ezzel pénzt égetett el a cég.

## Fontos tényező a megtérülés

A sikeresen megtervezett és végigvitt automatizáció a pénzügyi műveletek szintjén is megjelenik, és ahogy a sikerig elvezető út, úgy a megtérülés is már nagyon sok tényezőtől áll össze, és nagymértékben függ az adott feladattól, illetve a megfelelő előkészítéstől. A folyamatok automatizálását nem a kivitelezés elején vagy közben kell megtervezni, hanem azt megelőzően – ahogy egy épülő házzal is tennénk. A jól megtervezett folyamatok sokkal gyorsabban munkába állíthatók.

„A rendelkezésünkre álló adatok szerint a BPA-fejlesztések 12-24 hónapon belül megtérülnek az éles indítás után. Megfelelően felépített és automatizált üzleti folyamatok mentén az automatizálásba fektetett energia és pénz extrém esetben

akár néhány hónap alatt, de 1 éven belül biztosan megtérül”, fogalmazta meg a xFLOWer Group két szakértője. A K&H innovációs vezetője, Németh Balázs, máshonnan közölte meg a kérdést. „Elsősorban az ügyfolyamat egyszerűbbé és gyorsabbá válik, emellett fontos szerepet kap a hatékonyság is. A kettő együtt minél több ún. STP-ben (Straight Through Process-ben) jelenik meg, azaz minden szolgáltatást azonnal nyújtunk digitálisan.”

Az üzleti folyamatok, azaz tágabb értelemben véve ismétlődő feladatcsoportok minden cégnél „tetten érhetőek”, így automatizálni is lehet azokat

Általánosságban azonban az üzleti folyamatautomatizálásról elmondható, hogy a legnagyobb megtérülést olyan tevékenységek esetén lehet elérni, mint a riportolás, könyvelés, adatrögzítés, készletkezelés vagy ügyfélszolgálati feladatok. A megfelelő folyamatautomatizálás az egész cég működésére pozitívan hat.

Kiss Franciska

KEVÉS MUNKAVÁLLALÓNAK FELEL MEG AZ EGYTERŰ IRODA

## A dolgozót és a céget is megbetegítheti a rosszul berendezett iroda

***Ha nincs meg a munkavállaló komfortérzete, annak egyenes következménye lehet a koncentráció, a teljesítmény és az általános jóllét romlása. A cégeknek a hatékonyság érdekében ezért érdemes fokozottan odafigyelnie az iroda kialakítására.***

„A munkavállalók komfortja nagyban befolyásolja az együttműködési helyzetekbe való bevonódást”, mondta Prof. Dr. Dúll Andrea környezetpszichológus, az MTA doktora. „Az open office ugyan elősegítheti az interakciókat, sok esetben viszont ez nem társul pozitív élménnyel: intenzív aktivációs, érzelmi állapotot idéz elő. Az open office kevés embertípusnál működik jól, mivel magában hordozza a kitettség érzését: amikor a dolgozó folyamatosan látható és hallható, ez pedig gyakran okoz észrevehetetlenül is frusztrációt”, tette hozzá a szakértő.

Az open office mellett a fizikai diszkomfortérzet is okozhat pszichológiai tüneteket, ami hatással lehet a légkörre és a munkafolyamatokra is. Sokat javíthat ezen, ha a cég törekszik az ergonomikus munkaállomások kialakítására. Ennek egyik legfontosabb eleme a megfelelő monitor, hiszen a kijelző meghatározza a felhasználó testhelyzetét. Az LG Ergo monitorállványai éppen erre kínálnak kényelmes megoldást azzal, hogy a monitor



távolsága, dőlésszöge és forgatási szöge is egyetlen mozdulattal változtatható.

A munkaeszközök beszerzése előtt érdemes kikérni a dolgozók véleményét, hiszen ezt már önmagában is törődésként élik meg. Célszerű edukálni is őket arról, hogyan használhatják tudatosan a munkaállomásaikat, hogyan vehetik észre, ha a diszkomfort pszichológiai hatásai jelentkeznek rajtuk és mit tehetnek azért, hogy elkerüljék vagy csökkentsék ennek hatásait.

(X)