

A FOLYAMATROBOTIZÁCIÓ NEM IPARÁGSPECIFIKUS

## Ami embertelen, azt robotokra kell bízni

A folyamatrobotizációs (RPA) technológia idehaza is felnőtt korszakába lépett. A digitalizációs törekvések, a Covid-járvánnyal átalakuló munkavégzés és az általános munkaerőhiány is arra készíteti a szervezeteket, hogy működésüket automatizációval emeljék magasabb szintre.

A vállalatok még ma is tele vannak manuális, ismétlődő, gyakran lélekölő feladatokkal, melyeket emberek helyett robotokkal kellene végeztetni – véli *Krizsán Olivér*, a Herobot Kft. ügyvezetője. Az eredetileg nem informatikus végzettségű, folyamatfejlesztéssel foglalkozó szakembert gyorsan magukhoz vonzották a szoftverrobotok. „Már az első fejlesztői lépések megtétele után egyértelművé vált számomra, hogy a folyamatrobotizáció hatalmas üzleti értéket teremthet szinte bármely szervezet számára. A folyamatok rendszereken, szervezeteken átívelő automatizációja új távlatokat nyit a működésfejlesztésben”, mondja.

### Eloszlatott félelmek

Jó példa az RPA sikeres bevezetésére az egyik országos lefedettségű magyar bank, amely négy évvel ezelőtt a pénzügyi folyamatok robotizálásával indította el programját, most pedig már egy szervezeti osztálynyi robot végez feladatokat náluk napi szinten. A munkaügyi, adó- és compliance-folyamatok mellett főként a banki core tevékenységüket támogatják robotokkal. Az üzleti környezet megváltozásával a központi hiteloperáció feladatai egyik napról a másikra megsokszorozódtak. Ebben a helyzetben pusztán további munkaerő felvételével lehetetlen lett volna megoldani a feladatokat, és rövidtávon a számlavezető és egyéb rendszerek fejlesztésével sem volt lehetőség reagálni. Ezért kezdett a bank együttműködni a Herobottal és belevágni folyamatainak robotizálásába.

Voltak persze leküzdendő nehézségek. Ahogy *Krizsán Olivér* mondja, az első RPA-projektet megelőzően a banki szakértők még tartottak a robotoktól. A szkepszis azonban a ro-



KRIZSÁN OLIVÉR, HEROBOT

botok elindítását követően szertefoszlott, gyorsan átvette helyét a „de jó, hogy ezt már nem nekünk kell csinálni” érzése.

### Mindenkinek könnyebb lett

A bank mostanra a hitelkihelyezés szinte összes főbb lépését robotokkal támogatja, a hitelbírálathoz szükséges adatok összegyűjtésétől kezdve a hitelszámla és a konstrukció beállításán át egészen a folyósításig.

Azon túl, hogy jelentősen gyorsítani tudták az ügyféligények feldolgozását, az is fontos volt a pénzügyi intézet számára, hogy a csapatra nehezedő, olykor kiugró munkamennyiséget érdemben enyhítsék. Számos kolléga nagyon jól ráállt a „robotos logikára”, és önszántából keresi az automatizáció lehetőségét. A csapat fel szabaduló kapacitásait pedig olyan feladatokra tudja átcsoportosítani a bank, mint a hitelgondozás, az ügyfél törzsadatok tisztítása, vagy egyéb belső folyamatfejlesztések.

Bár a hazai felhasználásban élen járnak a bankok és szolgáltatóközpontok, az RPA nem iparágspecifikus, szinte bármilyen típusú működést támogatni tud. A gazdasági és társadalmi trendeket látva egyértelmű tere van az RPA fejlődésének, állítja *Krizsán Olivér*.

A hazai munkaerő-kínálat szűkösége, a hatékonyságnövelési kényszer, az ügyfélvárások fokozódása mind gyorsabb, pontosabb és takarékosabb működést követelnek meg a szervezetektől. ■

### Fejlődik a piac

A technológiával párhuzamosan fejlődik a hazai szolgáltatói kör is. Nemcsak a nagy IT-szolgáltatók kezdik integrálni az RPA-t a portfóliójukba, hanem megjelentek az olyan specialista vállalkozások, mint amilyen a Herobot is.

Szoftveroldalon 2-3 eszköz határozza meg a hazai piacot. Közülük is kiemelkedik a UiPath, mely nemcsak globális piaci részesedése alapján megkerülhetetlen szereplő, de a piackutatók (Gartner, Forrester) is évek óta az első helyre sorolják a platform kiforrottsága és az innováció üteme szerint. A Herobot a UiPath viszonteladójával, az Ingram Micro Magyarországgal dolgozik együtt a technológia hazai elterjesztésén.