



V Soitronu jsme „zaměstnali“ robota, který sám zvládne půlhodinový proces za 23 sekund

„Ještě jsem nezažil, že by na interním projektu kolegové spolupracovali tak intenzivně. Všichni byli velmi ochotní pomoci, protože věděli, že v konečném důsledku jim to významně ulehčí práci a ušetří spoustu času.“

Martin Gazdík

Soitron, Application developer a hlava projektu

1. POŽADAVKY

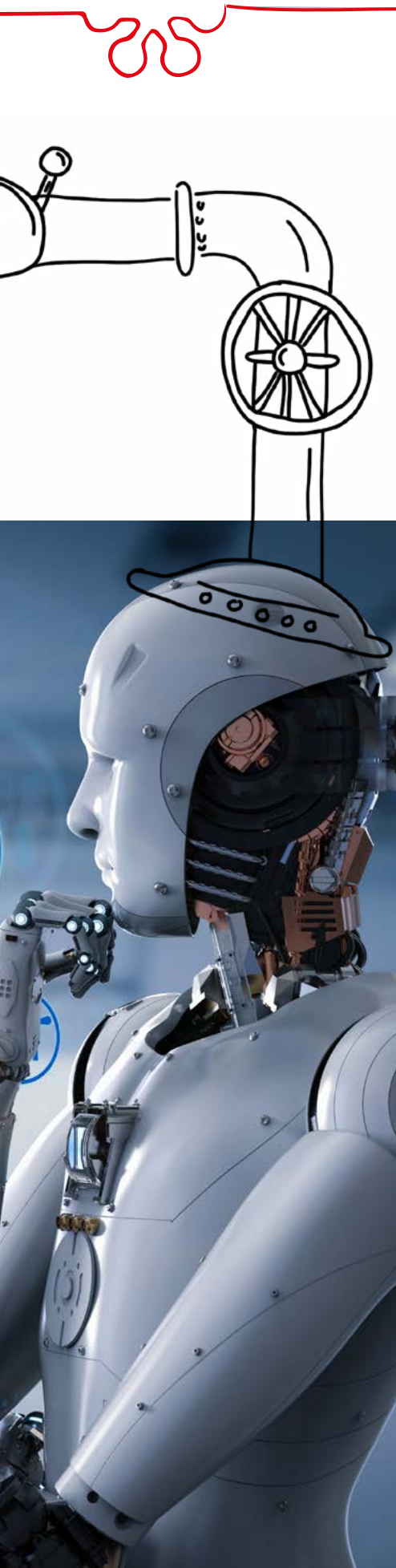
- **Urychlit, usnadnit a zpřesnit proces nástupu nových zaměstnanců** (onboardingu), se kterým je spojené velké množství administrativních činností.
- **Eliminovat administrativu** u všech lidí, kteří se podílejí na procesu onboardingu.
- **Minimalizovat chybovost v procesu** (nesprávně vyplněné údaje apod.).

2. ŘEŠENÍ

- **Automatizace onboardingu prostřednictvím RPA** (robotické procesní automatizace).
- **Zmapování veškerých činností** prováděných lidmi při nástupu nového zaměstnance.
- **Optimalizace slabých míst** interních procesů.
- **Definování pravidel automatizace, naprogramování softwaru, testování a nasazení** do plného provozu.

3. VÝSLEDEK

- **Zkrácení onboarding procesu z půl hodiny na 23 sekund.**
- Rutinní agendu zvládne **jeden robot, který nahradí 5 lidí**. Ti získají prostor na důležitější pracovní činnosti.
- **Zaměstnanec se od prvního dne může plně věnovat svojí práci.** Má k dispozici přístupy do všech aplikací a účtů. Uspořádání interních procesů a databáze, eliminování chybovosti.



Východiska

Úkoly nových zaměstnanců často vyžadovaly využití nových přístupů, které nebyly ke dni nástupu do zaměstnání připravené. Individuální řešení ve spolupráci s různými odděleními stálo všechny obrovské množství času, takže jsme se rozhodli, že si na onboarding posvítime. Zjistili jsme, že zahrnuje spoustu rutinních mikroúkonů, které když neběží podle šablony, nebudou nejspíš udělané správně nebo možná vůbec.

Proces nástupu nového zaměstnance začíná na oddělení lidských zdrojů (HR), které vybere nejvhodnějšího kandidáta na volnou pozici. Potom následuje kolotoč činností, na němž se kromě HR oddělení podílí také interní komunikace, IT a service desk. HR shromažďuje různé údaje uchazečů. Vyplněný formulář s údaji nového zaměstnance dostane několik různých oddělení a také jeho přímý nadřízený. HR zároveň požádá help desk o založení e-mailového účtu a přístupů do finančních, reportovacích, CRM a dalších systémů, které bude nový zaměstnanec ke své práci potřebovat. Každý zaměstnanec má navíc jinou úroveň oprávnění a potřebuje přístup do jiných aplikací. To všechno jsou komplikace, které prodlužují proces a jsou přirozeným zdrojem chyb.

„Vypočítali jsme, že zpracování údajů jednoho zaměstnance vychází na 30 minut. Do Soitronu každý měsíc přijímáme v průměru 24 zaměstnanců. Onboarding tím pádem zabere 12 hodin práce, kterou vynaloží 5 lidí“

„Vypočítali jsme, že zpracování údajů jednoho zaměstnance vychází na 30 minut. Do Soitronu každý měsíc přijímáme v průměru 24 zaměstnanců. Onboarding tím pádem zabere 12 hodin práce, kterou vynaloží 5 lidí ze 4 oddělení na to, aby měl nový zaměstnanec připraveno vše potřebné v den nástupu. Chtěli jsme odbřemenit lidi od zdlouhavé agendy.“

ze 4 oddělení. Výsledkem je přitom jenom to, že nový zaměstnanec má nachystané všechno, co potřebuje k nástupu. Právě tohle jsme chtěli změnit a rozhodli jsme se zbavit lidí zdlouhavé agendy,“ vysvětluje Viktória Lukáčová, teamleaderka odpovědná za vývoj nových produktů, Soitron.

Řešení

Automatizace už dávno není jen doménou mechatroniky ve strojírenství nebo ve výrobě. Jednou z jejích odnoží je i robotická automatizace procesů. Resetování hesel, zpracování mezd nebo výpisů z bankovních účtů, nahrávání faktur, zpracování objednávek, zakládání smluv, skladové hospodářství apod., zkrátka jakýkoli proces, který se opakuje a funguje na základě pravidel, můžeme naučit vykonávat robota nebo software.

Sestavili jsme speciální tým, který měl za úkol identifikovat a postupně zautomatizovat různé interní procesy, jejichž společným jmenovatelem bylo opakování a pravidelnost. Onboardingový proces naplnil tato kritéria přímo dokonale. Projektový tým zkonzultoval požadavky a zmapoval je ve spolupráci se všemi odděleními, která do procesu zasahovala.

Tento interní „audit“ odhalil mnoho chyb, které se nasazením automatizace podařilo odstranit. Přípravná fáze a optimalizace procesů, které bylo třeba zautomatizovat, trvala asi 2 týdny a následné nasazení bylo otázkou 2 měsíců.

Viktória Lukáčová Bracjunová

Soitron, Teamleader pro vývoj nových produktů a RPA



„Automatizovali jsme především úkony, které souvisí s přístupy do informačních systémů, a proces plánujeme do budoucna rozšířit o další, například vygenerování pracovní smlouvy, objednání PC a telefonu nebo automatické rozeslání pozvánek na povinná školení, případně registraci nového zaměstnance u sociální a zdravotní pojišťovny a také do systému na správu mezd. Pracujeme i na automatizaci tzv. leaving procesu, kdy od nás zaměstnanec odchází,“ prozrazuje další plány projektu Martin Gazdík, Application Developer, Soitron.

Výsledek

Zautomatizování onboarding procesu přineslo výhody všem stranám. Firmě ušetřilo půlhodinu práce se zpracováním agendy při nástupu jednoho zaměstnance. Robot to zvládne za několik sekund. Jakmile HR oddělení potvrdí, že bude nastupovat další člověk, stačí jen jeho e-mail. Nový kolega se přihlásí do systému, „doplní“ ho potřebnými údaji a o všechno ostatní se postará robot. Kromě toho jsme si uklidili

v interních záznamech, čímž jsme úplně eliminovali chybovost. Systém si totiž poradí i s anomáliemi a situacemi jako jsou shody jmen, změny příjmení nebo třeba změna klapky. Nikdo nemusí nikam volat ani psát. Změnou údajů na jednom místě (v tomto případě je to tzv. active directory neboli seznam zaměstnanců) se všechno synchronizuje bez nutnosti jediného zásahu člověka.

„Teď máme aktuální data v reálném čase,“ říká Martin Gazdík, Application Developer a hlava celého projektu. Další velký přínos vidí také v zapojení různých oddělení. *„Ještě jsem nezažil, že by na interním projektu kolegové spolupracovali tak intenzivně. Všichni byli velmi ochotní pomoci, protože věděli, že v konečném důsledku jim to významně ulehčí práci a ušetří spoustu času,“* konstatuje a jedním dechem dodává, *„těžší z toho i nový zaměstnanec, protože hned od prvního dne může začít plnohodnotně pracovat, má vytvořený mailbox, Skype a může používat další aplikace, takže u něho kolega z IT nestráví půl dne.“*

SOITRON s.r.o., člen skupiny SOITRON Group

Společnost Soitron je středoevropský integrátor, který působí na IT trhu již od roku 1991. Filozofií společnosti je snaha o neustálý pokrok. I proto je Soitron lídrem v zavádění jedinečných technologií a inovativních řešení. Svým klientům nabízí produkty a služby v oblasti robotizace a automatizace procesů, umělé inteligence, internetu věcí (IoT), IT infrastruktury, komunikačních a cloudových řešení, IT bezpečnosti, IT služeb a outsourcingu, IT poradenství a aplikací nebo digitalizace IT oddělení. Do produktového portfolia společnosti patří také řešení pro chytrá policejní auta – Mosy a služby v oblasti kybernetické bezpečnosti – Void Security Operations Center.

Soitron s.r.o. je členem skupiny Soitron Group, ve které pracuje přes 800 mezinárodních odborníků. Skupina sdružuje profesionální týmy na Slovensku, v České republice, Rumunsku, Turecku, Bulharsku, Polsku a Velké Británii.