



V Soitrone sme „zamestnali“ robota, ktorý polhodinový proces zvládne sám za 30 sekúnd

„Ešte som nevidel tak dobrú spoluprácu kolegov na internom projekte. Všetci boli veľmi ochotní pomôcť, lebo vedeli, že na konci dňa im to významne uľahčí prácu a ušetrí veľa času.“

Martin Gazdík
Soitron, application developer
a hlava projektu

1. POŽIADAVKY

- **Urýchliť, uľahčiť a spresniť onboarding proces** (proces nástupu nového zamestnanca), ktorý súvisí s veľkým množstvom administratívnych úkonov.
- **Odbremeniť od tejto administratívy čo najviac ľudí.**
- **Minimalizovať chybovosť** pri procese (nesprávne vyplnené údaje a podobne).

2. RIEŠENIE

- **Automatizácia onboarding procesu prostredníctvom RPA** (robotická procesná automatizácia).
- **Zmapovanie všetkých úkonov, ktoré vykonávali ľudia pri nástupe nového zamestnanca.**
- **Optimalizácia slabých miest** v interných procesoch.
- **Zadefinovanie pravidiel automatizácie, naprogramovanie softvéru, testovanie a nasadenie** do plnej prevádzky.

3. VÝSLEDKY

- **Onboarding proces sa skrátil z pol hodiny na 23 sekúnd.**
- **Rutinnú agendu zvládne namiesto 5 ľudí jeden robot.** Tí získali priestor pre dôležitejšie pracovné úlohy.
- **Zamestnanec sa od prvého dňa môže plne venovať svojej práci.** Má k dispozícii prístup do všetkých aplikácií a účtov.
- **Eliminácia chybovosti a optimalizácia interných procesov.**



Východiská

Noví zamestnanci potrebovali k svojej práci rôzne prístupy, ktoré nemali pripravené ku dňu nástupu do zamestnania. Riešili to individuálne naprieč viacerými oddeleniami a často s tým stratili veľa svojho času, ale aj času ďalších kolegov. Rozhodli sme sa preto, že si na onboarding proces posvietime. Zistili sme, že sa za ním skrýva množstvo rutinných mikroúkonov, ktoré ak nebežia podľa šablóny, nemusia ich zodpovední ľudia vykonať správne alebo ich nevykonajú vôbec.

Proces nástupu nového zamestnanca začína na oddelení ľudských zdrojov (HR), ktoré vyberie spomedzi uchádzačov víťazného kandidáta. Nastáva kolotoč úkonov, na ktorom spolupracuje nielen oddelenie ľudských zdrojov, ale aj oddelenie internej komunikácie, oddelenie IT a servis desk. HR zozbiera od uchádzača rôzne údaje. Vyplnený formulár s údajmi nového zamestnanca zasiela na viaceré oddelenia, ako aj priamemu nadriadenému nového kolegu. Okrem toho sa HR obracia s požiadavkou na help desk, ktorý zabezpečí zriadenie mailového konta, prístupy do finančných, reportovacích, CRM a ďalších systémov, ktoré bude nový zamestnanec pre svoju prácu potrebovať. Navyše, každý zamestnanec má inú úroveň práv a potrebuje prístup do iných aplikácií.

Toto všetko komplikovalo a predlžovalo celý proces, pri ktorom prirodzene dochádzalo k chybám.

Riešenie

Automatizácia už dávno nie je len doménou mechatroniky v strojárstve alebo výrobe. Jednou z jej odnoží je robotická automatizácia procesov. Resetovanie hesiel, spracovanie miezd alebo výpisov z účtov bánk, nahrávanie faktúr, spracovanie objednávok, vytváranie zmlúv, skladové hospodárstvo a pod. Skrátka akýkoľvek proces, ktorý sa opakuje a funguje na základe pravidiel, môžeme naučiť vykonávať robota, resp. softvér.

Vytvoril sa špeciálny tím, ktorého úlohou bolo identifikovať a postupne automatizovať viaceré interné procesy. Spoločným menovateľom týchto procesov bola rutinnosť a pravidelnosť. Onboarding proces tieto kritéria naplnil priam dokonale. Projektový tím odkonzultoval požiadavky a zmapoval ich so všetkými oddeleniami, ktoré do procesu vstupovali.

Tento interný „audit“ odhalil veľké množstvo chýb, ktoré sa nasadením automatizácie napravili. Prípravná fáza a optimalizácia procesov, ktoré sa mali automatizovať, trvala približne 2 týždne. Následné nasadenie bolo otázkou 2 mesiacov.

„Vypočítali sme, že jeden nový zamestnanec vychádzal na viac ako 30 minút spracovania. Do Soitronu mesačne nastupuje v priemere 24 zamestnancov. Onboarding tak mesačne zaberie 12 hodín práce, ktorú vynaloží 5 ľudí zo 4 oddelení na to, aby mal nový zamestnanec nachystané všetko potrebné ku dňu nástupu. Toto sme chceli zmeniť a odbremeniť ľudí od tejto zdĺhavej agendy.“

Viktória Lukáčová Bracjunová

Tímlíderka pre vývoj nových produktov a RPA, Soitron



„Aktualizovali sme najmä úkony, ktoré súvisia s prístupmi do informačných systémov, no proces plánujeme do budúcnosti rozšíriť o ďalšie, napríklad vygenerovanie pracovnej zmluvy, objednanie PC a telefónu, alebo automatické zaslanie pozvánok na povinné školenia, zaradenie nového zamestnanca do sociálnej a zdravotnej poisťovne, ako aj do systému na riadenie výplat. Taktiež pracujeme na automatizácii tzv. leaving procesu, keď od nás zamestnanec odchádza,“ prezrádza ďalšie plány projektu Martin Gazdík, application developer a hlava celého projektu.

Výsledok

Automatizovanie onboarding procesu prinieslo výhody všetkým stranám. Firme ušetrilo pol hodinu práce pri spracovaní agendy pri nástupe jedného zamestnanca. Robot to zvládne za niekoľko sekúnd. Akonáhle HR oddelenie potvrdí, že bude

nastupovať ďalší človek, stačí nám len jeho email. Kandidát sa prihlási do systému, „nakrími“ ho potrebnými údajmi a o všetko ostatné sa postará robot. Okrem toho sme si upratili interné záznamy, čím sme úplne eliminovali chybovosť. Systém si totiž poradí aj s anomáliami a situáciami, ako sú menovci, zmena priezviska alebo zmena kľapky. Nikto nemusí nikam volať ani písať. Zmenou údajov na jednom mieste (v tomto prípade je to tzv. active directory alebo zoznam zamestnancov) sa synchronizuje všetko bez nutnosti jediného zásahu človeka.

„Teraz máme aktuálne dáta v reálnom čase,“ konštatuje Martin. Ten vidí veľký prínos aj v angažovanosti rôznych oddelení. *„Benefituje aj nový zamestnanec, lebo prvý deň v zamestnaní môže začať plnohodnotne pracovať, má vytvorený mailbox, Skype a ďalšie aplikácie. Nemusí pri ňom stráviť pol dňa kolega z IT.“*

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

Spoločnosť Soitron je stredoeurópskym integrátorom, ktorý pôsobí na IT trhu už od roku 1991. Filozofiou spoločnosti je snaha neustále napredovať, a aj preto je lídrom v zavádzaní unikátnych technológií a inovatívnych riešení. Svojim klientom ponúka produkty a služby v oblasti robotizácie a automatizácie procesov, umelej inteligencie, internetu vecí (IoT), IT infraštruktúry, komunikačných a cloudových riešení, IT bezpečnosti, IT služieb a outsourcingu, IT poradenstva a aplikácií či digitalizácie IT oddelení. Do produktového portfólia patrí aj riešenie pre inteligentné policajné autá – Mosy a služby v oblasti kybernetickej bezpečnosti – Void Security Operations Center.

Soitron, s.r.o. je členom skupiny Soitron Group, v ktorej pracuje viac ako 800 medzinárodných odborníkov. Skupina združuje profesionálne tímy na Slovensku, v Českej republike, Rumunsku, Turecku, Bulharsku, Poľsku a Veľkej Británii.