



W SOITRONIE
„ZATRUDNILIŚMY” ROBOTA,
KTÓRY SKRÓCIŁ CZAS
WYKONYWANIA PROCESU Z
PÓŁ GODZINY DO 30 SEKUND

1 Wymagania

- * Przyspieszenie, ułatwienie i udoskonalenie procesu onboardingu nowych pracowników, generującego dużą ilość pracy administracyjnej.
- * Odciążenie działu HR, IT, Operacji, Obsługi Biura.
- * Podniesienie jakości procesu i wyeliminowanie błędów (np. z powodu niepoprawnego wprowadzania danych itp.).

3 Wynik

- * Proces onboardingu nowych pracowników, a w szczególności wytworzenia dostępu do narzędzi, konta email oraz dostępu do biura, został skrócony z pół godziny do 23 sekundy.
- * Proces, który wymagał pracy pięciu pracowników, jest obsługiwany przez jednego robota co spowodowało odciążenie personelu firmy z zadań administracyjnych.
- * Już od początku pracy w firmie Soitron (dosłownie od pierwszej godziny pracy) nowi pracownicy mogą skupić się na swojej rzeczywistej pracy. Mają dostęp do wszystkich odpowiednich aplikacji i kont.
- * Usprawniliśmy nasze wewnętrzne procesy, zoptymalizowaliśmy bazy danych i wyeliminowaliśmy błędy.

2 Rozwiązanie / Podejście

- * Zautomatyzowanie procesu onboardingu nowych pracowników poprzez wdrożenie robotyzacji RPA (Robotic Process Automation).
- * Zaplanowanie procesu wszystkich działań, które należy wykonać w celu onboardowania nowego pracownika.
- * Optymalizacja procesów wewnętrznych (wyeliminowanie słabych ogniw procesowych).
- * Ustalenie założeń i reguł automatyzacji danego procesu, zaprogramowanie systemu, przeprowadzenie testów oprogramowania i implementacja na poziomie firmy (dla ok. 500 osób).

Opis sytuacji

Jak w każdej firmie, również w spółce Soitron, nowi pracownicy potrzebują różnych uprawnień, które często nie są dostępne tuż po rozpoczęciu pracy w firmie.

Sam proces był długotrwały, czasochłonny oraz rozproszony pomiędzy różnymi działami w firmie. Kolegom w firmie często brakowało czasu na wykonywanie tego procesu. Dlatego też, postanowiliśmy przeanalizować sytuację, rozbić proces na komponenty oraz poszukać usprawnień. Odkryliśmy, że proces składa się z wielu rutynowych mikrozadań, a osobom, które są upoważnione i odpowiedzialne za wykonywanie poszczególnych kroków, czasami brakuje czasu na ich wykonanie.

Proces onboardingu nowego pracownika rozpoczyna się od działu personalnego (HR), który wybiera najbardziej właściwego kandydata z wielu, którzy ubiegają się o pracę.

Oprócz działu personalnego, zaangażowany jest również dział administracyjny, dział operacji, IT oraz dział obsługi biura. Nowo zatrudniony pracownik musi wypełnić sporo wniosków i formularzy dlatego „wędruje” z działu do działu aby uzupełnić formalności.

Często musi czekać na przełożonego lub przełożonych. Ponadto, dział personalny musi wykonać szereg zadań w celu uzyskania dostępu do konta poczty elektronicznej, dostępu do systemów płacowych i finansowych, raportowania, CRM oraz innych narzędzi, których pracownik będzie potrzebował w jego pracy. Oczywiście sprawę dodatkowo komplikuje poziom uprawnień, który różni się dla każdego pracownika. Wszystko to sprawia, że proces wydłuża się i jest bardzo złożony, co prowadzi do błędów w jego wykonywaniu.

„Obliczyliśmy, że średnio na wdrożenie jednego pracownika firma potrzebowała ponad 30 minut pracy.

Każdego miesiąca ok. 24 nowych pracowników rozpoczyna karierę w Soitronie. Jeżeli przeliczymy to na okres miesięczny przekłada się to na ok. 12 godzin pracy, wykonywanej przez 5 osób z 4 różnych działów. Chcieliśmy zmienić ten mało efektywny proces i odciążyć ludzi od monotonna zadań - mówi Viktoria Lukáčová, kierownik zespołu ds. rozwoju nowych produktów.

” Nigdy nie widziałem tak dobrej pracy zespołowej nad projektem wewnętrznym. Wszyscy byli bardzo pomocni, ponieważ zdawali sobie sprawę, że na koniec znacznie ułatwi to pracę i zaoszczędzi dużo czasu. “

MARTIN GAZDÍK

Twórca aplikacji i lider projektu

Rozwiązanie

Minęły już czasy, gdy automatyzacja była wyłączną domeną mechaniki w przemyśle maszynowym lub produkcyjnym. Dziś, pojęcie automatyzacji bardziej dotyczy procesów biznesowych oraz przebiegających w administracji firm. Żmudne procesy jak: resetowanie hasła, przetwarzanie wyciągów z konta bankowego, przesyłanie faktur, przetwarzanie zamówień, administracja kontraktów, zarządzanie magazynem, wsparcie techniczne itp. mogą być wykonywane przez roboty, które są w stanie wykonywać dowolny, powtarzalny proces przy prawidłowym zdefiniowaniu zadań i reguł procesu.

W ramach firmy Soitron został powołany specjalny zespół w celu identyfikacji i stopniowej automatyzacji procesów wewnętrznych. Wspólnym mianownikiem tych procesów był ich rutynowy charakter i regularność. Proces onboardingu idealnie nadawał się do pilotażu.

Zespół projektowy zmapował i skonsultował wymagania ze wszystkimi działami zaangażowanymi w proces. Ten wewnętrzny „audyt” ujawnił dużą liczbę błędów, które zostały skorygowane przez automatyzację. Faza przygotowania i optymalizacja procesów, które mają być zautomatyzowane, trwała około 2 tygodni. Całkowite wdrożenie było kwestią 2 miesięcy.

„Zaktualizowaliśmy bazę dostępu do systemów informatycznych, ale to tylko początek, ponieważ w przyszłości planujemy rozszerzyć automatyzację na inne procesy, takie jak np. generowanie umów o pracę, zamawianie komputerów i telefonów, przeprowadzanie obowiązkowych szkoleń okresowych, rejestrowanie pracowników w ZUS oraz w US, a także w systemie zarządzania listą płac.

Opracowujemy również projekt automatyzacji procesu zamykania zatrudnienia w firmie dla naszych pracowników, którzy od nas odchodzą - mówi Martin o swoich dalszych planach projektowych.

Wynik

Automatyzacja procesów onboardingu przyniosła korzyści wszystkim zainteresowanym stronom. Pozwoliło to firmie na zaoszczędzenie czasu pracy (ok 12 godz. miesięcznie) oraz skoncentrowanie się nowym pracownikom na tym co najważniejsze – czyli na nawiązaniu relacji w firmie i z klientami. Robot może wykonać monotonną pracę bez najmniejszych problemów w dosłownie kilka sekund.

Kiedy dział HR potwierdzi, że mamy nowego pracownika, wszystko, czego wymaga robot to adres e-mail. Nowy pracownik loguje się do systemu i podaje wszystkie wymagane dane, a całą resztą zajmuje się robot. Dodatkowo poprawiliśmy jakość archiwów w bazach danych oraz całkowicie wyeliminowaliśmy wszelkie błędy procesowe. System doskonale radzi sobie z anomaliami i sytuacjami, takimi jak zmiany nazwisk albo zmiany numerów telefonów. Nie ma potrzeby kontaktowania się z działami administracyjnym lub aktualizacji różnych systemów.

Dane przechowywane są w jednym miejscu (w tym przypadku jest to tak zwany katalog aktywny lub lista pracowników), a wszystkie systemy są w pełni zsynchronizowane bez potrzeby interakcji z człowiekiem.

„Teraz mamy aktualne dane w czasie rzeczywistym”, mówi Martin Gazdík, twórca aplikacji i kierownik projektu. Martin dostrzega także wielką korzyść z zaangażowania różnych działów. „Nigdy nie widziałem tak dobrej pracy zespołowej nad projektem wewnętrznym. Wszyscy byli bardzo pomocni, ponieważ wiedzieli, że na koniec znacznie ułatwi im to pracę i zaoszczędzi dużo czasu”, mówi i dodaje: „Korzystają na tym również nowi pracownicy, ponieważ mogą zacząć pracować w pełni od pierwszego dnia, ponieważ mają swoją skrzynkę pocztową, Skype i wszystkie potrzebne aplikacje. Pracownicy działu IT nie muszą zajmować się wytwarzaniem dostępow.”

SOITRON* SOITRON Group SE

Soitron jest firmą świadczącą usługi IT działającym na rynku Europy Środkowo-Wschodniej od 1991 roku. Filozofią firmy jest innowacyjność, dlatego jesteśmy liderem we wdrażaniu unikalnych technologii i rozwiązań.

Oferujemy swoim klientom produkty i usługi z zakresu robotyzacji i automatyzacji procesów, IoT, infrastruktury IT, rozwiązań komunikacyjnych i chmurowych, bezpieczeństwa IT, usług IT i outsourcingu, doradztwa, aplikacji IT lub digitalizacji działu IT. Nasza oferta produktowa obejmuje również inteligentne rozwiązania dla samochodów policyjnych, znane pod marką Mosy.

Grupa SOITRON zatrudnia ponad 800 międzynarodowych ekspertów i posiada centra zlokalizowane na Słowacji, w Czechach, Rumunii, Turcji, Bułgarii, Polsce i Wielkiej Brytanii.

www.soitron.com