



Efektivní nástroj pro mapování, analýzu
a optimalizaci firemních procesů

Process Discovery

Složitost procesů vede k neefektivitě

Množství a složitost procesů ve firmách postupem času stoupá. V současné době k tomu značnou měrou přispívá i digitalizace. Nepřehlednost procesů vede k neefektivitě a v důsledku i k vyšší nákladovosti, jejíž přesnou výši a kořenové příčiny mnohdy firma ani nezná.

Jak získat přehled o procesech

Tradiční přístupy ke zjišťování průběhu procesů spočívají v pozorování práce a rozhovorech se zaměstnanci, případně využití různých mapovacích nástrojů, které sbírají a analyzují data přímo ze zařízení a systémů užívaných pracovníky.

Byť se metody mohou lišit, jedno je jim společné – získání podrobného a uceleného přehledu o procesech trvá dlouho a je tedy drahé, dělá se na vzorcích a je tedy neúplné a samo měření často narušuje běžný chod firmy.

Metoda Trask Process Discovery odstraňuje slabé stránky běžných přístupů, analyzuje všechny varianty procesů v plném detailu, postihuje vazby mezi činnostmi, lidmi, případy a informačními systémy, to vše diskrétně a s výsledky dostupnými v řádu jednotek dní.

Bezkonkurenční řešení

Nástroj **Trask Process Discovery** poskytuje informace o procesech, které pomocí běžných procesních analýz nelze získat. Využívá záznamy aktivit lidí nebo technických zařízení obvykle dobře dostupných ve formě „počítačových logů“ aplikací. Logy využívá k podrobnému a zároveň rychlému zmapování procesů na základě aktuálních primárních dat, a to i napříč různými IT systémy, bez součinnosti dotčených pracovníků.

Výstupní analýza umožňuje managementu a analytikům plně pochopit strukturu procesů a vzájemné závislosti, odhalit slabé stránky, měřit indikátory výkonnosti a optimalizovat procesy. Měření lze provádět opakovaně v podobě trvalého monitoringu obchodních, obslužných nebo výrobních procesů.

Rychlá návratnost

Trask Process Discovery umožňuje finančním institucím, výrobním firmám a podnikům z dalších odvětví měřit lidské nebo technické procesy, získat o nich dokonalý přehled, odhalit úzká místa, měřit skutečnou vytíženost pracovníků nebo technických zařízení a porovnávat výkonnost týmů, poboček nebo pracovníků navzájem. Využití najde jako nástroj pro každodenní reporting i pro specializované auditní úkoly.

Umožňuje procesy zefektivňovat a optimalizovat na základě skutečných produkčních čísel a díky tomu firmě dovolí dosahovat požadovaných výsledků s nižšími náklady.

Řešení Trask Process Discovery

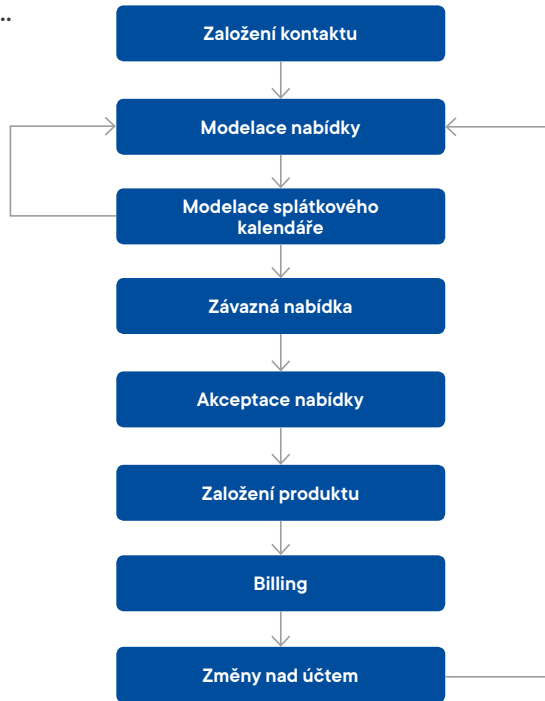
Řešení Trask Process Discovery poskytuje informace o průběhu podnikových procesů, a to podrobnější a úplnější a řádově rychleji než jiné nástroje pro řízení procesů. Jeho jedinečnost spočívá ve využití již existujících a snadno dostupných záznamů (logů) o událostech a aktivitách z podnikových informačních systémů, jednotlivých aplikací nebo integračních prvků, agregaci veškerých takových dat a jejich analýze, která je vždy přesná, aktuální a rychle k dispozici. Trask Process Discovery je možné použít jednorázově nebo ho zavést jako trvalý monitorovací nástroj pro průběžné sledování, vyhodnocování a trvalé zlepšování, který dodá požadované výsledky během několika sekund.

Na základě graficky zpracovaných výstupů lze identifikovat a vyčíslit jakékoli neefektivitu, procesní „ping-pong“, úzká místa procesů, nalézt prostor pro kvalitativní optimalizaci, případně místa, kde dochází k porušování compliance. Složitost nebo variabilita procesu přitom nejsou omezující faktory. U složitějších procesů lze obvykle odhalit větší potenciál pro zefektivnění a úspory. Pomocí Trask Process Discovery lze snadno měřit a porovnávat klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) na úrovni poboček, obchodních jednotek, týmů i jednotlivců, případně výrobních linek u výrobních provozů. Vizualizace dat pomáhá managementu pochopit rozsah a závažnost nedostatků a zaměřit se ihned na prioritní oblasti. Ucelený a do kontextu zasazený pohled na proces umožňuje zjistit skutečné náklady na produkty, služby a obsluhu zákazníka.

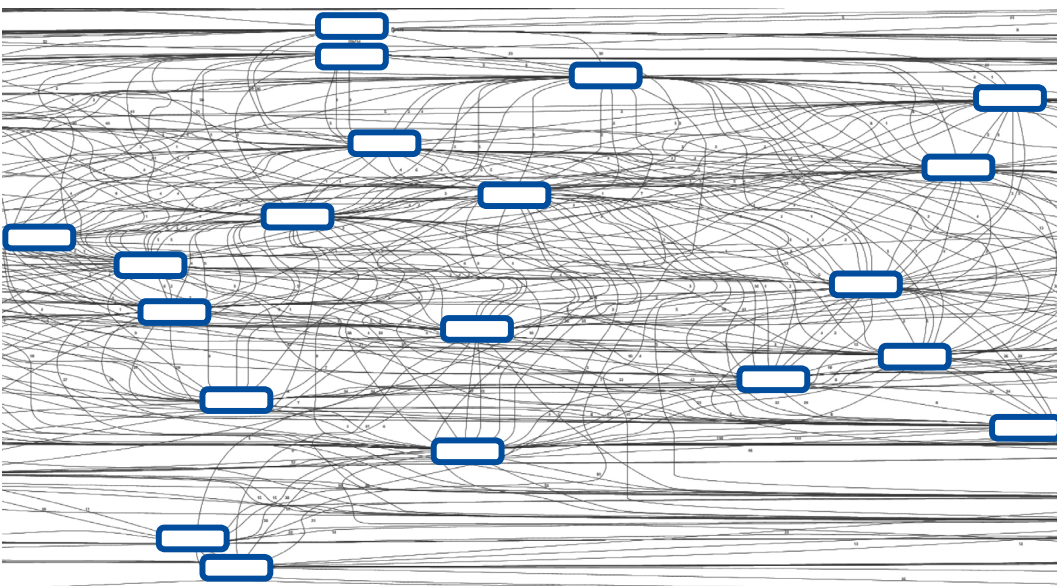
Technologie Trask Process Discovery odhaluje neefektivitu a zvyšuje transparentnost:

- Popisuje podrobně veškeré procesy včetně případných variant průběhu, umožňuje interaktivně přepínat pohled na celý proces, pobočkovou síť nebo celou firmou a v místě zájmu zaostřit až na úroveň jednotlivých činností, pracovníků nebo případů.
- Poskytuje podklady pro kvalifikované rozhodování na základě přesných a úplných dat.
- Měří skutečné využití pracovníků a ostatních podnikových zdrojů.
- Kvantifikuje počet výskytů, dobu trvání kroků, čekání, dobu předávek mezi pracovišti nebo pracovníky, určí, u koho se případ zdržel.
- Ukazuje nepřiměřené prodlevy, přetížení jednotlivých pracovníků nebo rolí, cyklení procesu, redundantní úkony apod.
- Umožňuje objektivně měřit náklady s cílem optimalizovat procesy a následně změřit, jak byla opatření ke zlepšení procesu účinná.
- Upozorňuje na anomálie v průběhu procesů včetně vynechaných kroků nebo nestandardních (neschválených) kroků.
- Vhodně doplňuje a urychluje tradiční procesní analýzu.
- Nevyžaduje přímou integraci se zdrojovými systémy.

Jak vidí proces klient...



...a jaká je skutečnost



Snadné použití

- Obsahuje okamžitě použitelné reporty pro sledování procesů.
- Umožňuje jednoduše vytvářet reporty přímo uživateli obeznámenými s běžnými reportingovými nástroji, avšak nevyžaduje specializované IT nebo databázové znalosti.
- Umožňuje rychle odhalit symptomy a ověřit hypotézy o příčinách neefektivnosti.
- Nabízí mnoho úrovní pohledu, od celé organizace nebo portfolia přes země, pobočky, oddělení a týmy až po jednotlivé pracovníky, produkty, případy nebo služby.

Efektivnost

- Eliminuje ruční sběr dat a subjektivní analýzu, a tedy chybovost a riziko nesprávné interpretace.
- Poskytuje podklady pro zjednodušení a optimalizaci provozu, například robotickou automatizaci procesů.

Univerzálnost a multiplatformnost

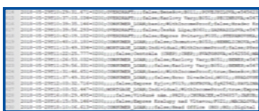
- Dokáže zpracovávat data z obvyklých podnikových systémů a aplikací, z nichž většina dnes zaznamenává své činnosti.
- Analyzuje cestu zákazníka přes více kanálů.
- Sleduje průběh procesu nebo obsluhy klienta napříč různými aplikacemi, v nichž se případ zpracovává.
- Metodu lze používat i bez přímé integrace s produkčními systémy.

Užitečné funkce:

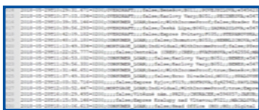
- **Ucelený pohled na procesy**, pohled na výkonnost a časovou náročnost činností.
- **Zoom-out** – pohled na celou síť, celou cestu zákazníka nebo hlavní varianty procesů.
- **Zoom-in** – pohled až na úroveň jednoho pracovníka, pobočky, případu, dokumentu apod.
- Zjištění skutečných nákladů na produkt, získání přesných podkladů pro posouzení profitability produktu.
- Rychlé ověření příčin a rozsahu problému.
- Podrobné zkoumání základních příčin problémů.

Trask Process Discovery agreguje primární data ze systémů a aplikací, zpracovává je pomocí speciálních algoritmů včetně strojového učení a poskytuje přehledné výstupy s grafy a vizualizacemi.

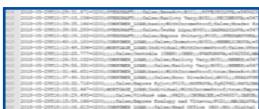
Log 1_hrubá data



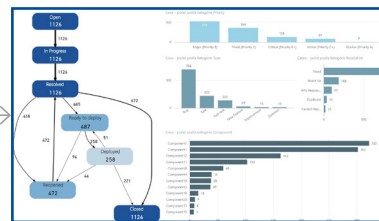
Log 2_hrubá data



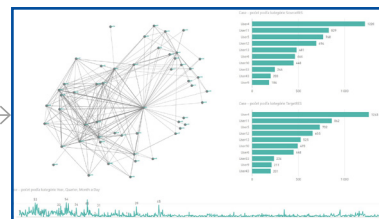
Log 3_hrubá data



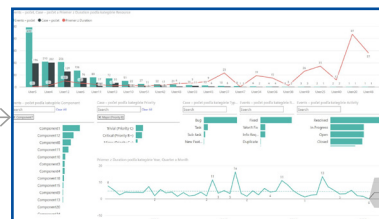
Procesy a KPI



Analýza vztahů



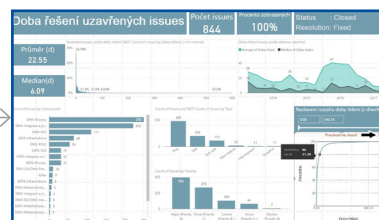
Sledování výkonnosti



Prodej / Stav objednávek



Měření SLA a benchmarking



O společnosti Trask solutions

Obchodní inovace založené na informačních technologiích, revoluční produkty pro digitální bankovníctví, vývoj nových řešení, která inspirují ostatní k následování, rozsáhlé znalosti podnikových prostředí zákazníků, náskok před konkurencí a odvaha posouvat hranice — to vše charakterizuje Trask solutions, původní českou společnost s ročním obrátem přes 1 miliardu Kč a 500 zaměstnanci, která již téměř čtvrt století pomáhá klientům k úspěchu. Společnost Trask působí na celém evropském trhu a je dlouholetým partnerem firem a institucí v oblasti bankovníctví a financí, telekomunikací, obchodu a výroby. Mezi její zákazníky patří tak významné společnosti jako Erste Group, KBC Group, Société Générale, UniCredit nebo Škoda Auto.

Podíleli jsme se na vývoji řady čistě digitálních produktů pro české banky, např. bezpapírové online půjčky, která umožňuje i ne-klientům získat prostředky na účet do 15 minut od zahájení procesu podání žádosti. Představili jsme také další revoluční projekty, jako je plně automatizovaná online identifikace klienta, řešení pro otevřené bankovníctví nebo koncept chytrého vozidla. Zabýváme se projekty zaměřenými na rozšířenou realitu v průmyslové výrobě a pomáháme našim klientům s formulací a realizací strategií digitální transformace. Mobilita, cloud, umělá inteligence, blockchain, internet věcí, nové regulační prostředí, ekonomika založená na otevřených rozhraních, datová věda, biometrie a další technologie radikálně — a velmi rychle — mění dnešní obchodní modely. Jak se již přesvědčil bezpočet zákazníků, Trask je spolehlivým rádcem, průvodcem a partnerem při inovačních i transformačních projektech.

Kontakty

Máte-li zájem o další informace o tomto nebo jiných digitálních řešeních společnosti Trask solutions, a.s., kontaktujte prosím našeho zástupce:

Ondřej Stoklásk __ostoklaska@trask.cz, tel +420 731 417 199

Další informace naleznete na www.trask.cz

Trask solutions a.s., Milevská 2095/5, CZ14000 Praha 4, Czech Republic
tel/fax +420 220 414 111, info@trask.cz

trask