

HOGYAN SEGÍTHETI A HR MUNKÁJÁT A DIGITALIZÁCIÓ?

Munkaerő-menedzsment a 21. században



A jövő azoké a vállalkozásoké, amelyek a 21. században felismerik, hogy a korábbi módszereiket lecserélve digitális megoldásokat kell alkalmazniuk HR-folyamataikban. Az elmúlt években egyre több szervezetet foglalkoztatnak az automatizációval járó előnyök, mivel egyre sürgetőbb a HR területén a digitális átalakulás. Felvetődik azonban a kérdés, hogyan válasszák ki az igényeiknek legmegfelelőbb HR-szoftvereket, és vajon ezek mennyire segítik a HR-osztályok munkáját? Hogyan implementálhatók a szervezetekbe a digitális eszközök, és értéket teremthetnek-e egyáltalán? Milyen hatással lehet ez a toborzási folyamatokra?

A HR-esek munkája rendkívül sok adminisztrációval jár, amelyet digitális eszközök alkalmazásával jelentősen lecsökkenthetnek. Ahhoz, hogy egy szervezet megfelelő HR-IT stratégiát tudjon megalkotni, első lépésként meg kell határoznia digitális érettségének szintjét. Elsősorban nagyobb, komplexebb szervezetek esetében jelenthet kihívást az önvizsgálat elvégzése. A Deloitte-nál külön módszertant fejlesztettek ki arra, hogy felmérjék, milyen szemléletváltáson kell keresztülmennie a szervezeteknek.

„A vizsgálat nemcsak egy digitális érettség felmérés elvégzése a cél, hanem például a kapcsolódó folyamatok és emberi kompetenciák vizsgálatát is magában foglalja egy holisztikus felmérés. Elengedhetetlen továbbá a kulcsfontosságú üzleti és humánerőforrás-menedzsment célkitűzések definiálása, amelyeket a digitális HR-stratégiával szeretnénk támogatni, például a munkaerő-toborzás javítása, operatív működési hatékonyság növelése stb. Ez nemcsak a stratégia összeállításában segít, de biztosíthatja, hogy megfelelő felső vezetői, üzleti oldali támogatása legyen a HR-IT projekteknek”, mondta Csépai Martin, a Deloitte Magyarország HR tanácsadasi üzletágának vezetője. „A HR-szervezet érettsége és az üzleti célok függvényében tudjuk megalkotni a részletes tervet arra vonatkozóan, hogy milyen HR-szoftverek implementációját tervezzük, beleértve az ütemtervet, a szükséges erőforrásokat és a különböző csapatok felelősségi körét. A digitális HR-megoldás működésének elindulását követően az implementált HR-szoftverek hatékonyságának folyamatos nyomon követése, értékelése, és szükség esetén kiigazítások elvégzése az alkalmazottak visszajelzései, a piaci változások vagy a szervezet célkitűzései alapján szintén elengedhetetlenek a sikeres stratégia érdekében”, árulta el.

Jól digitalizálható az onboarding

Több cégnél vezetőként alakított ki digitális onboarding folyamatokat Szelei Annamária, a HVG Kiadó HR-vezetője, aki szerint cégmérettől függetlenül idő a digitalizáció bevezetése, de mint a legtöbb fejlesztő folyamat, ez is később térül meg.

„Talán elsőre ellentmondás lehet, de amikor egy cég úgy dönt, hogy bevezet egy digitális eszközt, vagy egy területet digitalizál, akkor első körben személyesen érdemes elmondani, megmutatni mindezt a munkatársaknak. Ez azt a célt szolgálja, hogy legyen átmenet, és meggyőződhessenek arról, hogyan segíti a munkájukat

A HR digitalizálása kiváló alkalom a folyamatok korszerűsítésére.

a digitalizáció. Ha ez a lépés kimarad, az elutasításhoz vezethet, ami megakasztja a folyamatot. Az oktatások, előadások után a gyakorlati kipróbálás, tanulási/tesztidőszak következik, ezután lehet élesben is használni. Sőt, a legjobb, amit több cégnél is látok, ha megszemélyesítik az eszközt, akár nevet is adnak neki. A digitalizáció véleményem szerint azzal teremt értéket, ha időt szabadít fel a vezetőknek, HR-es kollégáknak, hogy olyan feladatokkal dolgozhassanak, ahol a személyes jelenlét kikerülhetetlen. A munkáltatói márka építésében, a pályázókkal történő kommunikációban is van



CSÉPAI MARTIN, DELOITTE

FORRÁS: DELOITTE



SÉLEI ANNAMÁRIA, HVG KIADÓ

FORRÁS: HVG KIADÓ



FORRÁS: 123RF.COM

értékteremtő szerepe. Így legalább az esély megvan, hogy belátható időn belül választ kapnak a pályázók a jelentkezésükre”, fejtette ki.

„Egy implementációs projektet érdemes HR-működésfejlesztési kezdeményezésként kezelni, ami alkalmat ad arra, hogy a jelenlegi folyamatokat, gyakorlatokat optimalizáljuk. Fontos, hogy a folyamatokat funkciókon átívelő, end-to-end szemléletben tervezzük, például a jövőbeli bérszámfejtési folyamatok kialakításába érdemes bevonni más érintett területeket is, például az informatikát, a pénzügyet, vagy az irodai

adminisztrációt. Ügyfeink közül a szoftverszolgáltatók a belső erőforrás hiányát tartják a leginkább hátráltató tényezőnek egy HR-rendszer implementációja során. Tapasztalatunk szerint a projektek megkezdése előtt gyakran nem készül megfelelő erőforrásterv, amely tételesen felsorolná a projektfázisok alatt szükséges munkaerő kapacitást és kompetenciákat. Jellemzően a dedikált, HR és technológiai tudással is rendelkező ügyféloldali projektmenedzserek hiánya jelenti a kihívást, de akár a tesztelési feladatokra nem elegendő munkavállaló allokálása is lehet ilyen tényező”, mondta el Csépai Martin.

Mivel a HR az onboarding folyamán „ügyfélkezelést” végez, kiváló eszköze lehet egy megfelelően felkészített chatbot-megoldás.

Választási szempontok

A HR-szoftverek a vállalatok igényeihez igazíthatók a konkrét követelmények meghatározásával, és az ezen igényeknek megfelelően konfigurálható rendszer kiválasztásával. Egyes vállalatoknak például olyan rendszerre lehet szüksége, amely nagy mennyiségű toborzási folyamatot képes kezelni, míg másoknál a munkavállalói juttatások és a bérszámfejtés szofisztikált kezelése merülhet fel igényként.

„Kutatásaink és a tapasztalatunk alapján a munkaidő- és távollét-nyilvántartás, bérszámfejtés, munkavállalói adatok kezelése, munkaügy és a toborzás azok a területek, ahol a leginkább elterjedt a HR-szoftverek használata. Ezek azok a területek, ahol az automatizáció, a digitális támogatás rengeteg munkaórát tud megspórolni, így elengedhetetlen minden szervezet életében”, mondta el Csépai Martin. „A jövőbeli fejlesztéseknél a toborzás és onboarding továbbra is prioritást élvez, hiszen a megfelelő felhasználói élmény biztosítása a jelentkezők és az új belépő munkatársak számára nagymértékben befolyásolja egy szervezet sikerességét”, tette hozzá. A riportálás és analitikák térnyerése szintén megfigyelhető. A fluktuáció mértéket csökkentő prediktív analitikák, a kifinomult munkaerő-tervezés, a döntéshozatal támogató analitikák mind ebbe a kategóriába tartoznak, amelyek szükségesek a jövőálló humán erőforrás menedzsment kiépítésében.

Harmadik trendként az önkiszolgálás és ticketing rendszerek iránti növekvő keresletet említi Csépai Martin. Egy modern HR-szoftver alapvető követelménye, hogy a munkavállaló önkiszolgáló funkción keresztül legyen képes például szabadságot igényelni, személyes adatokat frissíteni, vagy letölteni a munkaviszonyával kapcsolatos egyes dokumentumokat. Ez nemcsak a felhasználói élmény javítása szempontjából fontos, hanem a HR vállálóról is számos repetitív, adminisztratív feladatot vesz le.

Sélei Annamária elsősorban a kkv-szektorban toborzási és onboarding folyamataiban látja a digitális HR-eszközök, szoftverek legnagyobb előnyét. „Az ATS- (Applicant Tracking System, jelöltkövető) megoldások már a közepes méretű vállalatok számára is elérhetők. Hetente több órát lehet megspórolni, hogy nem egy Excel-táblából, vagy papír »adatbázisból« kell önéletrajzokat keresni”, mondja. Könnyen visszakövethető a kiválasztási folyamat és a válaszadás is automatizálható.

„Én az 50-50 elvben hiszek az onboardingnál. A személyes bemutatkozást, tanulást nem pótolja a digitalizáció, viszont mind a folyamat elején, mind a betanulási időszak kiértékelésében kulcsfontosságú lehet. Kereskedelmi és gyártó cégnél is volt szerencsém onboarding-folyamatot kialakítani, és nagyon szerették az új kollégák, hogy már a belépés

előtt és az első napon kapnak átfogó, digitális cégbemutató anyagot, ami ad egyfajta biztonságot. Bármikor belenézhet, tájékozódhat, egy helyen megtalálja az üzemtérképet, a szervezeti felépítést és az online megtalálható szakmai anyagokat”, fejt ki.

„A tudástár, a szakmai anyagok digitalizációja nem újdonság, itt csupán arra kell figyelni, hogy ezt egy könnyen kezelhető formában adjuk át az új munkatársaknak. Előre időzíthető, hogy az onboarding folyamat kiértékelése mikor történjen, néhány nappal előtte az új kollégák kaphatnak egy kérdőívet, ami szintén gyorsítja a folyamatokat”, teszi hozzá.

Csépai Martin szerint fontos az adott vállalat profiljának, iparági jellemzőinek megfelelő szoftver kiválasztása. „A megfelelő funkcionálitással felvértezett HR-szoftver kiválasztása után is elkerülhetetlen, hogy változtatni kelljen annak egyes beállításain, hiszen minden szervezet egyéni munkafolyamatokkal, szabályzatokkal, vagy szerepekkel rendelkezik. A felhő-alapú rendszerek megjelenésének köszönhetően egyre egyszerűbb a különböző szervezetspecifikus igények kielégítése. A régi, »dobozos« megoldásokkal ellentétben a mai, modern HR-szoftverek végfelhasználói intuitív, felhasználóbarát felületen végezhetnek el egyszerű konfigurációkat a rendszerben”, támasztja alá vélekedését.

Bevált alkalmazási területek

A HR-osztályok szemszögéből számos digitális eszköz hasznos lehet. Sélei Annamária konkrét példának hozta fel, amikor a munkaügyi feladatokat digitalizálják. „Egy vállalati chatbot alkalmazás segítségével munkáltatói igazolást kérhetnek a kollégák, ez az igény azonnal befut a munkaügyes kollégához és már készül is a dokumentum. A chat-funkciók belső rendszerek a nagy méretű telephelyeken könnyítik a kommunikációt, de itt is igaz az, hogy nem pótolják a vezetői jelenlétet, tájékoztatót. Olyan információk megosztására viszont hatékony, hogy mikor van üzemorvosi rendelés, mikor kezdődik egy céges rendezvény vagy előadás, de akár munkatársi ajánlóprogramban is remekül használható. A chaten keresztül ajánlhatnak pályázót a kollégák meghirdetett pozíciókra. De fontosnak tartom, hogy ez folyamatos életben tartást igényel, és figyelni kell az így megosztott információk mennyiségére. Az ATS-t szintén nagyon hasznos eszköznek gondolom. A beléptető rendszerek digitalizációja és a jelenléti ívekkel történő összekapcsolása is hatékony. A munkaügyi adminisztrációt legalább harmadával csökkenteni, ha nem kell egyesével írni a jelenléti íveket.”

Sélei Annamária megosztott még egy érdekes felhasználási területet: a gyakornokprogramokat. „Gyártásban lemodellezhető a folyamatok a digitalizáció segítségével, és virtuálisan dolgozhatnak együtt a programban résztvevők úgy, hogy közben a tanulási fázisban elkövetett hibák nem okoznak valós többletköltséget.”

„Az általunk végzett kutatásban az ügyfelek arra is panaszkodtak, hogy egy-egy megoldás nem rendelkezett azokkal a funkcionálisokkal, amelyekre számítottak. Úgy gondoljuk, hogy ez gyakran egy hibásan, nem jól átgondolt ajánlatkérési dokumentációból, illetve megoldásválasztási folyamatból eredeztethető, ahol így »útközben«, az implementáció során jelentkeznek újabb és újabb igények. Fontos ezen felül kiemelni gyakori nehézségként a meglévő rendszerekkel való integrációt. Természetesen az integráció informatikai összetevői, mint amilyen az interfészek kialakítása, az adatmigráció, a megfelelő adatbiztonsági előírásoknak való megfelelés rendkívül fontos és munkaerő-igényes feladat”, zárta gondolatait Csépai Martin.

Bódogh Gabriella

Az öt legismertebb jelöltkövető rendszer

Piaci részesedés (százalék)

