

A TÖKÉLETES PARTNERI KAPCSOLAT: BÁCSVÍZ ZRT. ÉS AZ ANDOC

A **Bácsvíz Zrt.** 2014 elején állt át az ANDOC rendszerre. Eredetileg egy iratkezelő rendszert kerestek, de hamar kiderült, hogy az ANDOC valójában sokkal több ennél.

AZ ÜGYFÉLRŐL

A Bácsvíz Zrt. mára az ország egyik legnagyobb víziközmű-szolgáltató cége, és mint ilyen, kőkemény jogszabályi keretek között működik. 2013-ban még több, mint 300 ilyen cég volt országszerte, de egy sokszoros jogszabály-módosulás miatt a cégek működési környezete nagyon megváltozott. Sokkal kisebb mozgásterük lett, ráadásul egy olyan működési-eljárási engedélyeztetéshez kötötték az üzemeltetéshez való jogot, amivel eljutottak a vízművek oda, hogy szükségszerűvé vált az integráció.

A víziközmű-szolgáltatás egy kötelező dolog, mindenhol kell, hogy legyen vízmű, és aki üzemelteti ezeket a rendszereket, viszont főleg a kicsiknek nem érte meg fennmaradni, ezért nagyobb cégekbe tömörültek össze.

Ez nagyon sok dolgot megváltoztatott a vízművek életében, át kellett alakulniuk, hozzá kellett igazítaniuk a működésüket egy megváltozott környezethez. Ezen felül más gazdálkodáshoz kellett nyúlniuk, mert az eddigi fennálló működési stratégia, tehát, hogy üzemeltetnek, beszedik a vízdíjat és abból fedeznek mindent, a pénzmegvonások miatt nem volt fenntartható. Manapság központosítani szeretnék ezeket a szolgáltatásokat a rezsicsökkentés mentén. Az árakat miniszteri rendeletben határozzák meg, abszolút kötött a működés minden területen, szigorú kontroll határozza meg az összes vízközmű-szolgáltató működését.

Fontos sajátossága ezeknek a cégeknek, hogy a működésük nagy területet fed le. A Bácsvíz egy kecskeméti székhelyű cég, de az ellátási területe négy megyét foglal magában, 58 településen szolgáltató. Nyilvánvalóan ez is egy olyan sajátosság, amely jelentős működésbeli különbségeket generál, mert úgy kell megszervezni a munkát, hogy egy 300 fős Jász-Nagykun-Szolnok megyei településen ugyanazt a minőségű vizet tudják inni a felhasználók, és az ügyfélszolgálaton ugyanolyan metódus alapján tudjon bárki elintézni mondjuk egy tulajdonosváltást, mint a 4000 fős Dunavecén.



“Az ANDOC rendszer megjelenésével egy addig adminisztrációs szinten túlterhelt szervezet végre fellélegzett.”



A KIHÍVÁS ÉS A MEGOLDÁS

Az ANDOC rendszer 2014 január elsejével indult, tehát 2013-ban pályázat útján került kiválasztásra. A bevezetés mellett alapvetően az szólt, hogy a közfeladatot ellátó szervezetek iratkezelésére vonatkozóan is van egy jogszabály, ami kötelezi őket, hogy minősített iratkezelői rendszerrel dolgozzanak, és a jogszabályban definiált irat fogalmának eleget téve, és ennek kezelésre vonatkozóan szintén a jogszabály szerint járjanak el. Ezelőtt is volt iratkezelés a Bácsvíznél, de az nem egy tanúsított és minősített rendszer volt. A tanúsítás szintén egy jogszabályi megfelelés, tehát vannak olyan kötelező mezők, metaadatok, melyeket nyilván kell tartani egy iratban. A jogszabály magát az iratkezelést, mint folyamatot is egészen jól definiálja, tehát érkeztetünk, iktatunk, kezeljük az iratot, archiváljuk, selejtezzük, irattárba adhatjuk és a többi, és a többi. Az előző rendszer azon kívül, hogy adott neki egy iktatószámot és volt egy iktatókönyv, az előzőekben említett funkciók közül nagyjából semmit nem volt képes teljesíteni. Volt egy szám, amit valaki elküldött valakinek, hogy akkor csinálj vele, amit akarsz. A tanúsított és minősített iratkezelés teljesen más, kötelező adatmező-tartalmak vannak, meghatározott az is, hogy az iktatókönyveket hogyan kell kezelni. Az ANDOC-nak a főszám és alszám iktatást lehetővé kellett tennie - ez az iktatókönyv struktúrájának alapvető kritériuma. A minősítés egy másik kritériuma az információbiztonság szempontjából a kereshetőség-sérthetlenség elvének való megfelelés. Ez azt jelenti, hogy egy iktatószámot ne használhasson fel két ember, sőt, ha véletlenül lefoglaldott az egyik iktatószám, mert valaki iktat, de végül nem menti el, akkor az már nem lehet egy másik ügyirat száma.

A régi rendszer papírorientált volt, ezt még a jogszabály is úgy fogalmazta meg, hogy vegyes rendszer, tehát papír és elektronikus egyben. Viszont hiába volt elektronikus az irattár, attól még papír alapon működött minden. Beérkeztek a levelek, felbontották, beiktatták, beszkennelték, majd a papírt ugyanúgy vitték tovább. Tehát magát az ügykezelést vagy iratkezelést, illetve az irat tartalmától függő ügyintézését egyáltalán nem támogatta rendszer.

Már a minősített iratkezelő rendszerek mindegyike tudja ezt, így felmerül a kérdés, hogy miért az ANDOC került kiválasztásra? Amikor a Bácsvíz kiírta ezt a tendert, rengeteg rendszert megnéztek. Mint nagy szervezetnek, fontos volt látnia, hogy mi elérhető a piacon. Végül a Bácsvíz nem csak új iratkezelést vezetett be, hanem szerződéskezelést is, ami a szerződés véleményezéstől egészen a szerződés nyilvántartásig végigköveti a folyamatot.

A Bácsvíznél a szerződések kezelése papír alapú volt, e-mailes véleményezéssel, ami egy ilyen területileg szétagolt cégnél bonyodalmas, hosszadalmas. Tehát ami a központba érkezik, azzal lehet, hogy Dunavecse is dolga van. Így fontos volt, hogy kiváltsa a papír alapú dolgokat, beleértve a papírok utaztatását is. Nagyon sok olyan dokumentumról beszélünk, számlák, szerződések esetén, amit kötelező eredetiben is valahol megtartani. Szerződésnél – ha a munkafolyamatot nézzük – a szerződéstervezetet összeállítják, véleményeztetik, először szakmailag, majd a véleményeket egységes szerkezetbe foglalják – egy nagyobb szervezetenél előfordul, hogy nyolcan-tízen is véleményeznek egy szerződést. Majd utána elmegy egy második körös véleményeztetésre, és a kötelező körökre, jog, pénzügy, majd nyomtatás, egyik fél aláírja, majd a másik is, végül pedig az archiválás.

Bekerült egy számlaengedélyeztetési folyamat is, ami az eddigi papíralapú utalványozásnak a kiváltására jelentett megoldást. Ha Kunszentmiklóson valaki beszerzett valamit azonnali igényként (tehát nem ment



át a teljes engedélyeztetési procedúrán, mert gyorsan kellett): kiment valahová, megvette, azt a számlát, betette a kocsiba, elkocsikázott vele Kecskemétre, ott leadta a pénzügyre. Emellett mindegyik számlán rajta volt, hogy melyik vezető utalványozta, ki hagyta jóvá, ki igazolta a teljesítést, tehát mondhatjuk, hogy tele lett firkálva, majd így lett lekönyvelve. Az ANDOC-nak hála ez teljesen központosítva lett. Az egész teljesen elektronikus, a számla nem megy sehova, csak a rendszeren belül. Ezáltal maga a munkafolyamat is egyszerűsödött. A Bácsvíznek alapvető igénye volt, hogy ha már van egy olyan lehetőség, amivel némiképp egyszerűsíthető egy adott folyamat, akkor azt a folyamatot egyszerűsítsék is le.

Ezek az új igények a Bácsvíz részéről akkor fogalmazódtak meg, amikor látták, hogy milyen lehetőségek vannak az ANDOC rendszerben. Mert tény és való, hogy alapvetően egy iratkezelő rendszert kerestek, de ehhez képest az ANDOC révén egy olyan eszközzel találkoztak, amiben lényegében bármilyen workflow-t (munkamenetet) ki lehet alakítani – viszont a többi rendszer jellemzően csak az iratkezelést tudta volna megoldani.

Mielőtt az ANDOC-ot elkezdték implementálni, a tervezés szakaszában sokat egyeztettek arról, hogy hogyan működik a folyamat most, papír alapon, és milyen megoldási lehetőségeket tud az ANDOC kínálni. Ezeket kihasználva sok dolog kikerült a belső működési folyamatból, mert egyszerűen szükségtelenné vált. Voltak olyan elemei a folyamatoknak, amiket természetesen meg kellett tartani, például egy szerződés sarokpontjai: a jogi véleményezés, vagy a pénzügyi teljesítés. Ezek alapján pedig voltaképp újratervezték a belső folyamatokat.

Természetesen minden dokumentum más utat jár be, máshol vannak ezek a sarokpontok. A számlák esetében eleve mindenféle dolgot meghatároz a számviteli és az áfatörvény. Egy számlához kell: megrendelés vagy szerződés. Az, hogy előtte mi történik, hogy ajánlatot kérnek be, hogyan választják ki a szállítót és a többi. Általában ezek a szervezet belső működésén múlnak, de az biztos, hogy mindennek írásos nyomának kell lennie. Én tőled valamit kérek, ahhoz, hogy te nekem benyújthass egy számlát, ha ez egy megrendelő, akkor máris van egy iktatott iratunk, ha egy szerződés, akkor egy szerződés. Ami a legjobb az egészben, hogy minden dokumentum egy rendszeren belül marad. A számlához ugyanígy kapcsolódik egy teljesítési igazolás, ami nélkül nem kifizethető a számla összege. Ez a funkció nagyobb cégeknél általában elválik az utalványozástól. A teljesítési igazolás a fizikai teljesítés megtörténtéről szól, míg az utalványozás az a kifizethetőségnek az igazolása. Éppen ezért más a folyamat. Számla bejön, teljesítési igazolás, utalványozás, könyvelés, kifizetés. És bár más a folyamat, mégis szervesen kapcsolódnak egymáshoz, és ebben az ANDOC egy rendkívül jó eszköz. Pontosan meg lehet mondani, hogy ehhez a szerződéshez milyen ajánlatok jöttek, ezek közül mit választottak, mi alapján kötöttek szerződést, amihez aztán érkezett x darab számla részteljesítésbe, amit a cég ekkor és ekkor kifizetett. Az ANDOC-ban első ránézésre is sokkal több lehetőség volt, mint egy klasszikus iratkezelői rendszerben, pont azért, hogy az egyedi munkafolyamatokat a cég igényeinek megfelelően tudták kialakítani.

A Bácsvíznél volt pár ember, akik megszerették a rendszert, és meglátták a benne rejlő lehetőségeket. Indulásnál a már említett három ügymenet létezett: az irat-, a szerződés- és a számlakezelés, viszont azóta már a Bácsvízesek saját maguk, belső fejlesztésben további két folyamatot kialakítottak. Voltak olyan régi gyakorlatok, beidegződések, amik már elavultak voltak ahhoz képest, amit egy modern informatikai támogató eszközzel egyszerűen meg lehet valósítani.



Az egyik ilyen a "Hatósági engedélyek kezelése". Ez pontosan a jogszabályi kötöttségek miatt fontos egy szolgáltató életében, hiszen egy vízmű rengeteg hatósági engedéllyel kell, hogy rendelkezzen, beleértve bármilyen műszaki fejlesztést vagy akár csak egy csőszakasz cseréjét. E tekintetben a rendszer lényegében egy komplex dokumentumkezelő. Mivel ezek az engedélyek eddig lokálisan voltak tárolva, minden ellenőrzés irgalmatlan sok erőforrást követelt. Például az ellenőrző hatóság részéről bármikor érkezhettek egy kérés, hogy a Kecskemét és vonzásokörzetéhez tartozó víziközműnek az összes vízjogi üzemeltetési engedélyét kéri másnap délutánra összeszedni és elektronikusan elküldeni. Ez egy teljesíthetetlen feladat akkor, ha ez a folyamat nincs normálisan nyilvántartva és központosan összeszedve, tárolva.

A másik egy komplex ügyfélkapcsolati modul, ami lényegében azt a célt hivatott szolgálni, hogy a különböző fiókirodákban egységes ügyintézési folyamatokat alkalmazzanak. Mert hiába van leszabályozva papíron valami, ha nincs semmi, ami az ügyintézőt köti ehhez a szabályrendszerhez, így lényegében az ügyintéző fegyelmén és szorgalmán múlik, hogy megfelelően kezeli-e a folyamatokat. Az ügyfélkapcsolati modul ezt szabályozza, tehát egy összetett és determinált folyamaton keresztül számolja ki, hogy például egy részletfizetés megadható-e vagy sem. Így az ügyintézőnek már nem kell többé személyesen kiszámolgatni és mérlegelni, hanem ezt a rendszer megteszi helyette. Nem mellékesen, ha jön egy új kolléga, akkor őt be kell tanítani, hogy elvégezhesse a munkáját. És nem mindegy, hogy kap egy rakás szabályzatot, hogy tanulja meg, vagy pedig végig vezetjük a folyamaton. Adott egy rendszer, végig lehet kattintgatni, és nem lehet elrontani, mert úgy van kialakítva a folyamat, hogy ha az alapelveket valaki tudja, akkor egyszerűen csak a rendszer által meghatározott adatokat kell felvinni, és a folyamat innen már megy magától. Azt szokták mondani, hogy egy új munkaező nem termel pénzt fél évig, mert kell három hónap, míg betanul, utána pedig három hónap, amíg egy tapasztaltabb kolléga ellenőrzi. Ez sokszorosan kiveszi az erőforrást a szervezetből. Ráadásul az ügyfelek egyre információ tudatosabbak, ezért egy cég egyre kevesebbet hibázhat. Manapság egy cég nem engedheti meg magának, hogy például egy részletfizetést az egyik helyen így, a másik helyen máshogy bíráljanak el.

Ezért is fontos, hogy az ANDOC jogosultságkezelésben nagyon erős, voltaképp elemi szintre le lehet bontani, hogy ki mit láthat, ki mit írhat és milyen formátumban. Ez azt jelenti, hogy meg lehet határozni, hogy egy űrlapon milyen mezőket lásson a folyamatban résztvevő, és hogy ezekből melyiket kell kötelezően kitölteni. A következő munkafolyamati lépésben a következő ügyintéző azt a mezőt már lehet, hogy nem is látja, mert neki nincs erre szüksége. És ez csak a mező része! Ezen kívül be lehet paraméterezni, hogy a gombok közül mit nyomhat meg, mi hová vezet, és ne felejtsük, ez minden folyamatnál különböző. Ha egy víziközmű-szolgáltatónál csak az ügyfélkapcsolati folyamatokat nézzük, akkor abból is van legalább negyven-ötven.

Természetesen kellenek olyan profi tanácsadók és projektvezetők, akik a rendszer tervezésénél a végtelen lehetőségek közül ki tudják választani, hogy felhasználói oldalon mi a legegyszerűbb, legpraktikusabb és legkényelmesebb. Például az egységes részletfizetési elbírálásnál az ANDOC dönti el, hogy kaphat-e valaki részletfizetést vagy nem. Ezt mindenféle eszközzel próbálták a Bácsvíznél megoldani ezelőtt és nem sikerült. Ügyfélkapcsolati emberből van harminc. Lehetetlen elvárni, hogy mind a harmincan ugyanazon információk alapján azonosan mérjék fel, és ugyanúgy ítéljenek meg



valamit. Minden rendszert ki tudtak kerülni a kollégák, mert nem kötötte őket semmi, és így számtalan módon tudtak részletfizetést megítélni vagy elutasítani. Pedig vannak olyan bemeneti információk, melyek felhasználásával egy adott feltételrendszer alapján számolja ki a rendszer, hogy kaphat vagy nem kaphat. Ez egy elég összetett feltételrendszer, de az ANDOC-nak nem jelentett problémát lekezelni. Ráadásul az ügyfélkapcsolati modul voltaképp egy teljes vállalatirányítási rendszernek is felfogható, például automatikusan megírja még a levelet is, amit majd ki kell küldeni. Az ügyfélszolgálatosnak voltaképp csak meg kell erősítenie azt, amit a gép eldöntött.

A Bácsvíznél az ANDOC rendszer megjelenése megváltoztatta magát a céget is. A dokumentumkezelés gördülékennyé vált, a belső folyamatok lényegesen leegyszerűsödtek, és egy addig adminisztrációs szinten túlterhelt szervezet végre fellélegzett.

