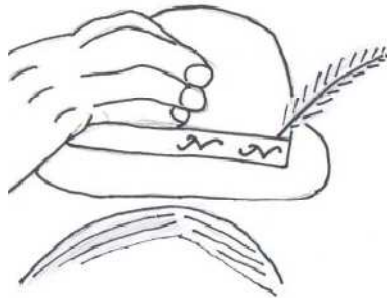


# LE A KALAPPAL!



**Dr. Ányos Éva**

A Magyar Minőség folyóirat 2018. évi legjobb szerzője Dr. Ányos Éva. Kétrészes cikke „Amit a folyamatok modellezéséről tudni érdemes...” címmel a lap XXVI. évfolyam második és harmadik számában (2017 február és március) jelent meg. A díjazott szakember, illetve szerző témérek munkája ellenére szívesen válaszolt kérdéseimre.

- Szeretnék kérni egy szakmai önéletrajzot!
- A Budapesti Műszaki Egyetemen szereztem vegyészmérnöki diplomát 1973-ban. Ezt követően 15 évig a Cukoripari Kutatóintézetben, majd 10 évet a Szolnoki Cukorgyárban dolgoztam, itt először, mint fővegyész, majd, minőségirányítási vezetői beosztásban.  
1996-ban az ISO:9001szabvány tekintetében Magyarországon üzemeltetési tapasztalat gyakorlatilag még alig volt, de bevezetési is kevés. A felkészítő szervezetek és az auditorok is a szabványpontok struktúráját követő minőségirányítási dokumentációs rendszert vártak el. A szervezetnél meglévő szabályzatok struktúrája nálunk is, mint a legtöbb vállalatnál akkor is és ma is a szervezeti felépítéséhez igazodott.  
Világosan látszott, ha valóban hasznos, működőképes rendszert szeretnénk bevezetni, akkor a szabályzati struktúra tekintetében olyan megoldást kell találnunk,

ami mindkét követelményt egyszerre képes teljesíteni. Az a döntés született, hogy a szabályzataink struktúráját a folyamatokhoz igazítjuk. A folyamatok leírása, dokumentálása során nagyon gyorsan megtapasztaltuk, hogy a word által nyújtott technikai korlátok közül ki kell lépünk és egy, olyan szoftverre van szükségünk, mely egyaránt alkalmas a grafikus és szöveges információk rögzítésére. Szoftver választásnál fontos szempont volt, hogy a szabályozási funkciót ellátó dokumentumok képesek legyenek az eltérő információs rétegekigények (végrehajtó, irányító, auditor...) kielégítése. A piacon fellelhető legnagyobb tudású ARIS szoftvert megvásárolva a folyamatok modellezésén túl a teljes üzleti architektúra leképezésére is alkalmas eszközhöz jutottuk.

A folyamatok modellezése felért egy folyamat optimalizálási, fejlesztési és egy működés konszolidációs projekttel. Konszolidáció volt a javából, hiszen a folyamatok láthatóvá tételével felesleges folyamatokat és folyamatlépéseket azonosítottunk, többek között a belső feljegyzések 30%-áról derült ki, hogy elkészülnek, de semmire nem használják, tehát megszüntetésük veszteségcsökkentő hatású.

Az 1997-es tanúsító auditra egyetlen papíralapú dokumentummal, a minőségirányítási kézikönyvvel, benne a szabványpontok és a folyamatok összerendelő listájával és a folyamat adatbázissal mentünk neki. Az auditorok a számítógép előtt ülve a szabvány pontokat tartalmazó modelltől navigálva, választották ki azokat a szabvány releváns folyamatokat, amit aztán a gyakorlatban is megvizsgáltak. Sikerként éltük meg a történetet, híre is ment hamar. Természetesen ezt publikáltuk is. A szoftvert fejlesztő, értékesítő cég, ügyfelei számára több referencia látogatást is szervezett hozzánk, sok felkérést kaptunk arra, hogy rendezvényeiken bemutassuk az általunk kialakított rendszert és az üzemeltetési tapasztalatainkról beszámoljunk.

A szervezet működésének, folyamatainak rendszerszerű átláthatósága elemezhetősége ösztönzőleg hatott egyéb módszerek, rendszerkövetelmények integrálására is. Következő lépésként a HACCP rendszer bevezetés támogatása és dokumentálása is a folyamatmodellekbe történő integrálással, digitalizált módon valósult meg. Ezt követte a BSC rendszer bevezetése. Ennek keretében a célpiramis és a hozzárendelt teljesítmény mutatók definiálása, ez utóbbiak folyamatokhoz rendelése. Módszertanilag is újszerű és gyakorlati megvalósítás tekintetében pedig egyedülálló volt ez akkor.

A folyamatközpontúság követelményt is tartalmazó szabvány megjelenésekor a Szolnoki Cukorgyárban már évek óta folyamatközpontú digitalizált irányítási rendszer működött. Sajnos ezt már nem tudom megmutatni, mert azóta már az ország 12 cukorgyárából csak egy maradt és az nem a szolnoki.

2000-ben először még a cukorgyári munkám mellett, 2005-től pedig már kizárólagosan, nagy cégeknél tanácsadói minőségben dolgozom a folyamatközpontú üzleti architektúrára alapokra épülő BPM rendszer bevezetésén.

- *Mikor és miért kezdted el írással foglalkozni? Hogy kerültél a Magyar Minőség szerkesztőbizottságába?*
- Minden fórumra elmentem, vagy azért, mert előadóként hívtak, vagy azért, hogy lássam mások mit és hogyan csinálják. Egy pár alkalommal a Magyar Minőség Társaság, EOQ-MNB, illetve az ISO fórum konferenciáin is beszámoltam arról,

amit mi csinálunk. Egy ilyen alkalommal került kezembe egy elégedettségi kérdőív, melyen szerepelt az a kérdés, hogy szeretnék-e közreműködni a Magyar Minőség szerkesztőbizottsági munkájában. Az erre a kérdésre adott „Igen” válaszmra hívott meg Dr. Róth András főszerkesztő a bizottságba. Időközben, „Minőségügyi szakmérnöki” és MBA diplomát szereztem „Minőség és termelés menedzsment” és „Pénzügyi és gazdasági” szakon. Ez nem csak a tudásban, de kapcsolati tőke tekintetében is sokat hozott számomra.

Igazából inkább olvasó ember vagyok, mint író. Nehezen írok és csak akkor, ha nagyon és sokszor kérnek, vagy ha valami nagyon kikíváncozik belőlem. Ezzel a győztes írással is így voltam. Amikor az olvasóink egy elégedettségi felmérés során több módszertani cikket kértek, megígértem Dr. Róth András főszerkesztőnek, hogy írok arról a témáról, amivel foglalkozom, Megígértem, de nagyon elfoglalt voltam, gyakorlatilag folyamatosan projekteken dolgoztam, meg egyébként is nehezen írok, ilyenkor alkotói válságban vagyok. András odáig is elment, hogy felajánlotta, hogy csak a lényegét írjam le, ő majd stilizálja és megszerkeszti helyettem. Ettől aztán nagyon elszégyelltem magam és nekiláttam az írásnak. Nem gondoltam, hogy ilyen terjedelmes lesz a cikkem, ennek megfelelően sokáig is tartott, míg elkészült. A büntetésem az lett, hogy éppen a halála napján fejeztem be, így neki már nem tudtam átadni.

- *A győztes írásod többek között a folyamatok központba helyezésével, folyamatmodellezéssel, az üzleti folyamatokkal foglalkozik? Miért választottad ezt a témát és utólag is: kinek ajánlod figyelmébe?*

- Meggyőződésem, hogy a nagy komplexitású szolgáltató szervezetek működése láthatatlan, átláthatatlan, ezért és az evolúciójuk okán is indokolatlanul bonyolultak. Jellemzőjük a szervezeti határokon átívelő folyamatok, a nagyon sok támogató informatikai rendszer, szabályozatlansági GAP-ek, azaz humán intelligenciával működtetett folyamatok. A mai keresleti munkaerőpiacon a működés szervezeti szintű átláthatóságának biztosítása, a szervezeti tudás dokumentálása a piacon való boldogulás elengedhetetlen feltétele. E tekintetben optimális megoldást jelent az értékteremtő folyamatközpontú, a működés minden nézetét lefedő vállalati architektúra dokumentálása. Megfelelő módszertan mentén végrehajtott, kellően intelligens IT alkalmazás által támogatott architektúra építés (erről szól az érintett cikkem), azon túl, hogy végeredményét tekintve minden releváns információt integráló/tartalmazó tudásbázis, az adatbázis jellegéből eredően rétegigényeket kiszolgáló információ szolgáltató funkciót is ellátja.

Kinek ajánlom? Elsősorban azoknak a nagy szervezeteknek, ahol az átláthatóság humán intelligenciával már nem követhető le, illetve, ahol a kilépő munkavállaló a szervezet szempontjából értékes tudást elviszi magával.

- *Mivel foglalkozol jelenleg?*

- Jelenleg egy olyan cégnek dolgozom BPM rendszer bevezetésén, amelyet a fentiekben leírtam. Nagy reményt fűzök ahhoz, hogy itt és most végre lehet a „Jót”, „Jól” csinálni. Nagy a külső kényszer, mert az érintett szegmensben gyakorlatilag nem lehet többet

eladni, legfeljebb a versenytársaktól történő elcsábítással. A munkaerő megtartása, illetve az új megszerzése egyre nehezebb és egyre többe kerül.

- *Mit jelent számodra a legjobb szerző díja? Mikor számíthatunk újra és milyen témában újabb publikációra?*

- Nagyon nagy megtiszteltetés ez a díj, igazán sajnáltam, hogy a díj átadásán nem tudtam jelen lenni, de interneten élőben követtem az adást. Micsoda lehetőség ez is, nem is olyan régen ez még elképzelhetetlen volt.

A díjnyertes cikk, gyakorlatilag annak az értetlenségemnek ad hangot, hogy miért nem evidens, ami a napnál is világosabb. Persze ennek vannak rajtunk kívül álló okai is, de hiszem, hogy mi, a szakma művelői is hibásak vagyunk, mert nem sikerül jól átadni a tudást. Többet kellene hallatni a szavunkat, például többet, jobban kellene publikálni. Jelenlegi munkámra jelentkezve, az interjú végén odaadtam a cikkemet és bár nem kaptam rá visszajelzést, de a sok jelentkező közül engem választottak. Ki tudja? Volt-e ebben szerepe a 20 oldalas cikknek?

Tervezem, hogy ugyanezt a témát folytatva lehetne, a kiterjeszteni a rendszer által nyújtotta lehetőségeket például a stratégia célok, mutatószámok, az adatok (pl. GDPR követelmények integrálása) IT architektúra, vagy a különböző módszerek integrálásának irányába. Érdekesebb, még jobb lenne, ezekbe a témákba az integrálandó módszerekben nálam jártasabb szerzőtársakat is bevonni.

Mikor publikálok legközelebb? Nem merek semmit ígérni, most nagyon dolgozom, ilyenkor nincs sem időm, sem ihletem cikket írni, de egyszer biztosan erre is sor kerül. Ha jelenlegi munkám vonatkozásában sikerrel járok, akkor arról is lehetne beszámolni, de még sokkal jobb lenne, ha erre maga a megvalósító cég vállalkozna.

- *Olvasóként hogyan látod a Magyar Minőséget? Milyen fejlesztési ötleteid vannak a színvonal további emelésére?*

- Szeretem az újságot és elfogult vagyok az újsággal és a szerkesztőbizottsággal. Szeretem az újság végén lévő sok apróbb olvasnivalót, szívesen olvasom a szakmai bemutatkozásokat. Az az igazság nekem így pont jó, én mindig találok benne olyat, ami érdekel.

- *Ismételten gratulálunk elismerésedhez! Jó munkát, jó egészséget! Írásaidat várjuk, s az eddigiek előtt: LE A KALAPPAL!*

**Sződi Sándor**