

A folyamatbányászatban a **nyers modellek és adatok önmagukban nem elegendőek** – a legnagyobb érték akkor keletkezik, ha az **eredményeket a felhasználók nyelvén** is tudjuk kommunikálni.

Az alábbi lépések, technikák és szemléleti megoldások segíthetnek:

1. A célközönséghez igazítás

- **Üzleti vezetőknek:** stratégiai betekintés → fő folyamatútvonalak, szűk keresztmetszetek, átfutási idők.
- **Operatív vezetőknek:** taktikai részletek → eltérések, ritka variánsok, teljesítmény- és erőforrás-problémák.
- **Elemzőknek / IT-nek:** részletes folyamatmodellek, konformancia-mérések, adattisztítási megfontolások.

Mindig gondold végig: „*Mit akar ebből az adott közönség tudni, és mit tud vele kezdeni?*”

2. Vizualizáció

- **Folyamatmodellek:** egyszerűsített változatok, ahol a ritka útvonalak el vannak rejtve, így a fő folyamat érthető.
 - **Hőtérképek:** színezés átfutási idő vagy gyakoriság alapján → vizuálisan kiemeli a problémás pontokat.
 - **Variáns-összehasonlítás:** 2–3 fő útvonal egymás mellett.
 - **Erőforrás-háló:** ki kivel dolgozik, hol van túlterhelés.
-

3. Kontextus és narratíva

A rejtett információt mindig **történetbe kell ágyazni**:

- „A folyamat 70%-a a várt módon zajlik, de 30%-ban eltér → ebből 15% plusz lépést tartalmaz, ami késlelteti az ügyintézkést.”
- „Az átlagos átfutási idő 4 nap, de ha a kézi jóváhagyás belép, ez 12 napra nő.”
- „Az erőforrások közül X kollégára esik az esetek 40%-a, ezért ez a szűk keresztmetszet.”

Így az információ nem csak adat, hanem *értelmezett insight* (az adatokból **értelmezett, döntéstámogató tudás** születik, nem pusztán nyers számok vagy események).

Különbség az adat, információ és insight között:

- **Adat:** nyers tények, pl. „2025.01.01-én egy ügyfél leadott egy rendeltet.”

- **Információ:** az adatok feldolgozása, kontextusba helyezése, pl. „Az ügyfél rendelése 3 nap alatt teljesült.”
 - **Insight (mélyebb belátás):** olyan értelmezett tudás, amely rámutat **összefüggésekre, okokra vagy javítási lehetőségekre**, pl. „Az ügyfél rendelései átlagosan lassabban teljesülnek, ha hétvégén kerülnek rögzítésre – ez szűk keresztmetszetre utal a logisztikai folyamatban.”
-

4. Összekapcsolás üzleti célokkal

- Mutasd meg, hogyan kapcsolódik a rejtett információ **üzleti KPI-okhoz**:
 - költségcsökkentés,
 - átfutási idő rövidítése,
 - ügyfél-elégedettség,
 - szabályozási megfelelés.
 - Példa: „Az extra lépések évente 500 munkaórát jelentenek → ez kb. 10 millió Ft költséget generál.”
-

5. Prezentációs formák

- **Story-telling prezentáció (PowerPoint, Prezi)** → workshopok, döntéshozói bemutatók.
 - **Riportok** → konklúziók, javaslatok, következő lépések listázva.
 - **Dashboardok (pl. Power BI, Tableau)** → folyamatos monitorozás.
 - **Interaktív modellek (pl. Disco-ban kattintható folyamat)** → felfedező elemzés **közösen**.
(Utóbbi kettővel a csoportos feladatnál nem kell foglalkozni.)
-

6. Ajánlások és akciótervek

- Az insightokat **kézzelfogható akciókkal** kell zárni:
 - „A jóváhagyási lépést automatizálni érdemes.”
 - „Az ügyintézők közti munkamegosztást ki kell egyensúlyozni.”
 - „Az X variánst ki kell zárni, mert szabályellenes.”

A cél: a felhasználó/döntéshozó *azonnal tudja, mihez kezdjen* az eredményekkel.

Ugyanarra a logelemzésre két különböző prezentációs stílus alkalmazható:

Üzleti vezetőnek szóló prezentáció (Cél: döntéstámogatás)

Központi üzenet

„A folyamat 30%-ban eltér a standard útvonaltól, és ezek az eltérések átlagosan +8 napos késést okoznak, ami évi 12 millió Ft többletköltséget jelent.”

☐ Vizualizáció

- **Egyszerű folyamatábra:** csak a fő lépések, vastag vonallal a gyakori útvonal, szaggatottal a ritkább eltérések.
- **Hőtérkép:** pirossal kiemelve a szűk keresztmetszet (pl. „Kézi jóváhagyás” lépés).
- **Top 3 variáns:** egymás mellett, egyszerű százalékokkal.

Narratíva

- „Az esetek 70%-a rendben lezajlik 4 nap alatt.”
- „30% esetben extra jóváhagyási kör kerül be → emiatt átlagosan 12 napra nő az átfutási idő.”
- „Ez az extra kör évente 500 munkaórát igényel.”

Ajánlás

- Automatizáljuk a kézi jóváhagyási lépést.
 - Vizsgáljuk meg, tényleg szükséges-e minden esetben.
 - Potenciális megtakarítás: évi 12 millió Ft és gyorsabb ügyfélkiszolgálás.
-

Elemzőnek / szakértőnek szóló prezentáció (Cél: részletes feltárás)

Központi üzenet

„Azonosítottunk 45 variánst, amelyek közül 5 felelős az összes eset 80%-áért. Az eltérések főleg az extra jóváhagyás körül koncentrálnak.”

☐ Vizualizáció

- **Részletes folyamatmodell** (pl. Inductive Miner output) → minden ág látszik.
- **Variáns statisztika táblázat:** top 10 variáns esetszám, átfutási idő, standard deviáció.

- **Erőforrás-háló:** mely ügyintézők érintettek az extra körben, milyen munkamegosztással.
- **Conformance heatmap:** pontosan hol történnek szabályszegések. →
Színek segítségével ábrázol: a különböző intenzitású színek (pl. zöld–sárga–piros) jelzik, mennyire gyakori vagy súlyos az adott helyen az eltérés.
 - *Zöld:* kevés vagy semmilyen szabályszegés.
 - *Sárga:* mérsékelt számú probléma.
 - *Piros:* sok vagy súlyos szabályszegés fordul elő.

Narratíva

- „A teljes log 45 variánst tartalmaz, de ezek közül 5 lefedti az esetek 80%-át.”
- „Az eltérések többsége a 'Kézi jóváhagyás' és 'Utólagos ellenőrzés' aktivitásokból fakad.”
- „A token-based replay szerint 18%-ban hiányzik egy kötelező lépés (X ellenőrzés).”

Ajánlás

- Érdemes alignment-alapú elemzést futtatni, hogy pontosan mérjük az eltérések költségét.
- Készítsünk prediktív modellt: ha a folyamatban megjelenik az 'Utólagos ellenőrzés', akkor előre jelezhető a késés.
- Vizsgáljuk meg az erőforrás-elosztást: egyetlen munkatárs (User123) kezeli az extra jóváhagyások 60%-át.

Látható különbség:

- Az üzleti vezető felé a **fő folyamat, eltérés mértéke és üzleti hatás** a fontos.
- Az elemző felé a **részletes számok, algoritmusok és konformancia-ellenőrzés** a lényeg.