

เมื่อ Intelligent Automation คือ ตัวช่วยธุรกิจ ข้ามผ่านทุกวิกฤติดิสรุปชัน



แม้ว่าหลายองค์กรจะมีการวางแผนรับมือกับ Digital Disruption กันเอาไว้แล้ว แต่การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาหรือโควิด-19 ที่เกิดขึ้นไปทั่วโลกตั้งแต่ต้นปี 2020 จนถึงช่วงเวลานี้ ก็เป็นเหมือนอีกตัวที่เร่งให้ทุกอุตสาหกรรมต่างเร่งเครื่องเพื่อปรับเปลี่ยนให้อยู่รอด และสามารถเติบโตข้ามพ้นวิกฤติไปได้ด้วยดี

เพื่อช่วยให้องค์กรก้าวข้ามวิกฤติ และสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ I AM Consulting จึงได้จับมือกับ Automation Anywhere ผู้นำด้าน Robotic Processing Automation (RPA) ระดับโลก นำเสนอโซลูชัน RPA ที่จะช่วยให้การทำงานของธุรกิจเดินหน้าต่อไปได้

อีกทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรให้มากยิ่งขึ้น

กรีช วิโรจน์สายลี Country Vice President บริษัท ไอแอม คอนซัลติ้ง จำกัด ผู้ให้คำปรึกษาและพัฒนาระบบไอทีเอนเทอร์ไพรส์ชั้นนำของประเทศไทย กล่าวถึง ความร่วมมือกับ Automation Anywhere ว่า “สถานการณ์ปัจจุบันทุกองค์กรต่างทราบดีว่า เราจะไม่เหมือนเดิมอีกต่อไป รูปแบบการดำเนินธุรกิจของเราจะเปลี่ยนแปลง องค์กรจะต้องมีความยืดหยุ่น หรือต้องเป็น resilience organization เพื่อพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดเสมอ

ในช่วงปีที่ผ่านมาเราเตรียมพร้อมวางแผนที่จะรับมือกับ Digital Disruption ซึ่งจากประสบการณ์ที่ได้ทำงานกับลูกค้าในหลายอุตสาหกรรม ทำให้ไอแอม คอนซัลติ้งได้มองเห็นความต้องการของลูกค้าที่จะต้องปรับเปลี่ยน

กระบวนการทำงานให้เป็นอัตโนมัติ โดยใช้ซอฟต์แวร์ RPA และ AI เข้ามาช่วยเสริมการทำงานของมนุษย์ และช่วยให้การดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น”

ด้าน Serene Keng, Senior Director, Strategic Partnership, ASEAN, Automation Anywhere กล่าวถึง การร่วมมือกับไอแอม คอนซัลติ้งว่า “Automation Anywhere และไอแอม คอนซัลติ้ง ต่างก็สนับสนุนกันในเป้าหมายทางธุรกิจ นั่นก็คือการส่งมอบบริการกระบวนการการทำงานอัตโนมัติโดยใช้ RPA ที่ดีที่สุดให้กับทั้งลูกค้า เราเชื่อว่าการร่วมเป็นพันธมิตรนี้จะเพิ่มการใช้ RPA ในประเทศไทยให้มากขึ้น ซึ่งเราหวังว่าโซลูชันด้าน Intelligent Automation ของ Automation Anywhere

จะเกิดประโยชน์สูงสุดกับธุรกิจต่างๆ อย่างมากที่สุด”

“ปัจจุบัน RPA และ Intelligent Automation มีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรม และองค์กรธุรกิจทั่วโลก ซึ่งในประเทศไทยเองก็มีหลายองค์กรที่ได้นำมาปรับใช้งานเพิ่มเติม และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยที่ผ่านมา Automation Anywhere ได้สร้าง bot มากกว่า 1.8 ล้าน เพื่อช่วยการทำงานของกิจการขนาดใหญ่ของโลกจำนวนมาก เราได้คาดการณ์ว่าการใช้งาน RPA จะมีมากขึ้นในอนาคตอันใกล้ หลังการระบาดของโควิด-19 คาดว่าจะมีอุตสาหกรรมใหม่ๆ เกิดขึ้น

และน่าจะมีการนำเอา RPA มาใช้ เพื่อรองรับการเติบโตไม่เพียงแต่ธุรกิจเอนเทอร์ไพรส์เท่านั้น แต่รวมถึงธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ก็น่าจะมีความต้องการใช้งาน RPA มากขึ้น”

จะเห็นได้ว่าหลายธุรกิจในระดับภูมิภาคต่างก้าวผ่านขั้นตอนการใช้ RPA เพื่อช่วยธุรกิจไปแล้ว และก็เริ่มประยุกต์ใช้แรงงานดิจิทัล (Digital Worker) นั่นก็คือ Bot ซึ่งมีทักษะพิเศษที่จะเติมเต็มการทำงานของแรงงานมนุษย์ ในส่วนงานที่ต้องทำซ้ำๆ และใช้เวลามาก Automation Anywhere เองก็ได้รวมเอาบริการด้าน cloud AI เข้ามาใช้เพิ่มประสิทธิภาพของการพัฒนาแรงงานดิจิทัล ซึ่งช่วยให้สามารถสร้างขั้นตอนการทำงานอัตโนมัติได้ตั้งแต่ต้นจนจบ ผ่านการใช้งานคู่กับ chatbot และระบบอื่นๆ

สิ่งสำคัญที่องค์กรต้องทำควบคู่ไปกับการใช้งาน RPA และ Intelligent Automation นั่นก็คือ การพัฒนาคนและระบบการทำงานในสอดคล้องไปกับ business new normal เมื่อ Robot กลายเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร แต่มนุษย์ก็ยังคงเป็นฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อน องค์กรต้องพัฒนาให้บุคลากรได้ทำงานที่เป็น High value แล้วให้ Bot เป็นผู้ทำงานที่ต้องทำซ้ำๆ และใช้เวลามากแทน

“อย่างที่ทราบกันดี ทั้งการใช้ bot, AI หรือ machine ต่างๆ ได้เปลี่ยนวิธีการทำงานของพวกเราไปแล้ว ในอนาคตเราจะเห็นการทำงานร่วมกันระหว่างแรงงานดิจิทัล และแรงงานมนุษย์เพื่อสร้างสรรค์รูปแบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ให้ประสิทธิผล และมีความยืดหยุ่นมากกว่าขั้นตอนการทำงานที่เราเห็นในตอนนี” Serene Keng กล่าวเสริม

หลังจากสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ทุกองค์กรจะต้องปรับตัวกันครั้งใหญ่ และ Automation จะเข้ามามี

บทบาทมากขึ้น ไม่เพียงแต่ช่วยลดต้นทุน แต่การทำงานด้วยระบบเหล่านี้ยังลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากคน และทำให้การทำงานไม่ติดขัด เนื่องจากเป็นลักษณะของการทำงานแบบ System to system จึงทำให้ประหยัดเวลาการทำงานมากขึ้นด้วย

ด้วยการออกแบบระบบ RPA และ Intelligent Automation ของ I AM Consulting x Automation Anywhere ที่ไม่ใช่เพียงการนำ Automation มาทดแทนคน แต่คำนึงถึงการพัฒนา Process Improvement ขององค์กรต่างๆ ด้วยการวิเคราะห์อย่างลึกซึ้งสำหรับแต่ละประเภทธุรกิจ และนำเอากระบวนการ Organization Change Management เข้ามาช่วยสร้างมูลค่าให้กับบุคลากร และระบบไปพร้อมกัน เพื่อให้องค์กรสามารถทำงานได้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม

ผู้ที่สนใจ และต้องการข้อมูล Robotic Processing Automation (RPA) และ Intelligent Automation เพิ่มเติมสามารถเข้าไปดูรายละเอียดได้ที่ www.iamconsulting.co.th