ระบบอัตโนมัติช่วยสนับสนุนการทำงานในอนาคตได้อย่างไร

อนาคตอีกไม่ไกลนักหุ่นยนต์จะกลายเป็นเพื่อนร่วมงานของเรา งานอะไรที่ต้องทำซ้ำซากจำเจ ต้องการความถูกต้องและความรวดเร็ว และแทบไม่มีการตัดสินใจเลย จะถูกนำไปให้หุ่นยนต์เป็นผู้ทำ เพราะว่างานเหล่านี้ถ้าลงมือทำโดยมนุษย์จะเป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์คับข้องใจและมีแนวโน้มจะเกิดข้อผิดพลาดเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามระยะเวลาการทำงาน ดังนั้นการนำงานใช้แรงงานที่ค่อนข้างหนัก น่าเบื่อหน่ายมาให้มนุษย์ที่มีสติปัญญาทำไม่ใช่การใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่า ทางออกคือการใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยหุ่นยนต์ (Robotic Process Automation : RPA) ซึ่งปัจจุบันกำลังจะแพร่หลายในเอเชีย ด้วยการนำ RPA เข้ามาช่วยทำให้ธุรกิจต่าง ๆ ในภูมิภาคเอเชียสามารถพัฒนากระบวนการทำงานที่ซ้ำ ๆ ให้กลายเป็นกระบวนการทำงานอัตโนมัติ ทั้งในส่วนหน้าและส่วนหลังของสำนักงาน และสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขันในโลกยุคดิจิตอลเพิ่มขึ้น IDC คาดการณ์ว่าภายในปี พ.ศ. 2563 (ค.ศ. 2020) 40 % ของการเปลี่ยนแปลงการทำงานให้เป็นดิจิตอลในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกจะเป็นการนำเอาความสามารถของปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) เข้ามาช่วยงาน ขณะที่ในปัจจุบันมี CIO (Chief Information Officers) เพียงประมาณ 12 % ของภูมิภาคนี้เท่านั้นที่เห็นว่าปัญญาประดิษฐ์หรือ AI จะมีผลกระทบทางบวกต่อธุรกิจของตนในอีก 5 ปีข้างหน้า

เป็นเรื่องที่ไม่ง่ายนักที่ CIO ผู้กำลังกุมบังเหียนธุรกิจด้วยงบประมาณการลงทุนไอทีที่ลดลงแต่มีความต้องการใช้งานใหม่ ๆ ของผู้ใช้เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เช่นนี้จะยอมเปลี่ยนมาเชื่อมั่นในเทคโนโลยีใหม่ ๆ สิ่งที่เขาต้องการรู้ก่อนตัดสินใจคือเทคโนโลยีนี้ทำงานอย่างไร มันสามารถทำตามความฝันที่วาดไว้หรือไม่ และมีอัตราผลตอบแทนผลการลงทุน (ROI) เป็นอย่างไร ต่อไปนี้เป็นคำตอบของคำถามเหล่านี้

ลูกค้ามีความสุขมากขึ้น ธุรกิจก็ดีขึ้น

ความพึงพอใจของลูกค้าทั้งหมดเป็นเรื่องของการให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการ ณ เวลาที่ลูกค้าต้องการ อุตสาหกรรมทั้งหมดในปัจจุบันเผชิญกับแรงกดดันอย่างหนักในการตอบสนองลูกค้าในโลกที่ถือว่าผู้บริโภคเป็นศูนย์กลาง (consumer-centric world) ขณะเดียวกันต้องมีต้นทุนที่ต่ำสุดด้วย

ด้วยการนำงานที่ต้องใช้มนุษย์ทำแต่ก่อนเป็นเวลายาวนาน มาให้ระบบกระบวนการอัตโนมัติที่ทำงานได้เร็วกว่าทำแทน ธุรกิจในทุกอุตสาหกรรมของภูมิภาคเอเชียจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้สูงขึ้นพร้อมกับการประหยัดต้นทุนการทำงานลง

ที่ผ่านมา เราได้เห็นองค์กรในภาคบริการทางการเงินสามารถลดเวลาในการรับและโทรศัพท์หาลูกค้าของพนักงานลงได้ถึง 82 เปอร์เซ็นต์โดยเฉลี่ยด้วยการใช้กระบวนการแจ้งเตือนล่วงหน้าลูกค้าทั้งกระบวนการโดยใช้ระบบอัตโนมัติ

เป็นการนำ RPA มาใช้แทนพนักงานในการทำงานซ้ำซากเหล่านี้ ทำให้การโทรศัพท์ของพนักงานจริง ๆ สามารถมุ่งทุ่มเทไปที่งานที่มีมูลค่าเพิ่มมากขึ้นอย่างเช่น การสืบสวนความผิดพลาดในการให้บริการและให้บริการอื่น ๆ แก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น ปัจจุบันองค์กรสามารถรองรับการแจ้งเตือนล่วงหน้ามากกว่า 8,000 ครั้งต่อเดือน โดยมีความถูกต้องถึง 99 เปอร์เซ็นต์ และทำให้เชื่อมั่นว่าลูกค้ามีความพึงพอใจตลอดกระบวนการบริการขององค์กร

เรื่องนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับอุตสาหกรรมอื่น ๆ ได้เช่นกัน เราจะเห็นว่าบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งสามารถลดความผิดพลาดในกระบวนรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า (order entry) ลงได้ถึง 100 เปอร์เซ็นต์ โดยการนำ RPA มาใช้ช่วยเหลืองานรับคำขอจัดส่ง (delivery requests) และการติดตามบริการตามคำขอของลูกค้า (customer follow-ups) ผลลัพธ์ที่ได้คือการปรับปรุงความถูกต้องทางธุรกิจให้สูงขึ้น สร้างความภักดีและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น และเพิ่มการเติบโตทางรายรับให้แก่องค์กรไปได้อีกหลาย ๆ ปี

RPA เพื่อนร่วมงานที่ท่านสามารถมอบความเชื่อถือให้ได้มากที่สุด

“หุ่นยนต์กำลังมาแย่งงานของเรา” เป็นความหวาดวิตกของพนักงานในหลาย ๆ องค์กรในปัจจุบัน แต่ความจริงก็คือ RPA ทำงานได้ดีมากขึ้นเมื่อต้องทำงานแบบร่วมมือไปด้วยกัน (hand-in-hand) กับมนุษย์ ไม่ใช่การทำงานแทนมนุษย์ โดย RPA สามารถทำงานในลักษณะเป็นเครื่องมือช่วยงานที่ทำงานเป็นเอกเทศ (standalone tool) สำหรับกระบวนการทำงานที่ต้องการความเป็นอัตโนมัติ สามารถช่วยพนักงานที่เป็นมนุษย์ให้ทำงานได้เร็วและถูกต้องมากขึ้น โดยการปลดปล่อยพวกเขาออกจากงานที่ซ้ำซากจำเจ งานที่มีคุณค่าเล็กน้อย ให้สามารถรับงานในเชิงกลยุทธของธุรกิจได้มากขึ้น และให้โอกาสที่จะเสริมสร้างทักษะการทำงานใหม่ ๆ เพื่อจะยังคงมีคุณค่าและสามารถแข่งขันได้

ตามการวิเคราะห์มางอุตสาหกรรม พบว่า RPA ทำให้องค์กรขนาดใหญ่สามารถจัดการการดำเนินงานทางธุรกิจให้เร็วขึ้นถึง 5-10 เท่า โดยใช้ทรัพยากรลดลง 37 เปอร์เซ็นต์โดยเฉลี่ย ประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นนี้ไม่ได้เกิดจากการลดพนักงานลง แต่เกิดจากการที่ทำให้องค์กรสามารถนำพนักงานเหล่านี้ไปทำงานที่มีมูลค่ามากขึ้นและทำงานได้เพิ่มขึ้น อย่างเช่น บริษัทขนส่งที่นำ RPA ไปประยุกต์ใช้งานในการจัดตารางเวลาการจัดส่งสินค้า (package re-delivery scheduling) ปลดปล่อยพนักงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการติดต่อกับลูกค้า จากการทำงานที่ซ้ำ ๆ และมีความกดดันสูงนี้ ให้สามารถไปทำงานที่โปรแอคทีฟและมีประสิทธิผลในความสัมพันธ์กับลูกค้ามากกว่า

RPA ทำให้องค์กรต่าง ๆ สามารถปรับปรุงการบริการลูกค้า ขณะเดียวกันสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของพนักงานได้อีกด้วย ถือว่าเป็นการยิงปืนนัดเดียวได้นกสองตัว ระบบการทำงานอัตโนมัติเกิดขึ้นมาหลายปีแล้ว RPA ทำให้มันก้าวหน้าไปอีกขั้นหนึ่ง โดยการนำมันขึ้นจากกระบวนการผลิตในโรงงานขึ้นมาใช้กับการทำงานในสำนักงาน ศูนย์กลางการติดต่อ (contact centres) งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ อีกหลายประการ เมื่อผลที่คาดว่าจะได้รับคือลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น พนักงานมีความสุขในการทำงานมากขึ้น ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรโดยรวมสูงขึ้น และส่งผลให้มีการเติบโตของรายได้เพิ่มขึ้น จึงไม่ควรที่จะลังเลที่จะเริ่มนำ RPA มาปรับประยุกต์ใช้งานเสียตั้งแต่วันนี้

เกี่ยวกับบริษัท NICE

NICE เป็นบริษัทชั้นนำระดับโลกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์โซลูชั่นสำหรับองค์กรขนาดใหญ่ทั้งบนคลาวด์และในระบบเก่า (on-promises) เพิ่มพลังให้องค์กรทั้งหลายสามารถทำการตัดสินใจได้อย่างเฉลียวฉลาดมากขึ้นโดยใช้ความสามารถในการวิเคราะห์ที่ก้าวหน้าบนฐานข้อมูลทั้งแบบที่มีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง (unstructured data) สามารถช่วยองค์กรในทุกขนาดให้สามารถบริการลูกค้าได้ดีขึ้น เพิ่มความเชื่อมั่นว่าดำเนินงานสอดคล้องตามมาตรฐานและกฎระเบียบ (compliance) ขจัดความผิดพลาดและปกป้องความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ (safeguard citizens) โซลูชั่นของ NICE ถูกใช้ในองค์กรมากกว่า 25,000 องค์กรในกว่า 150 ประเทศทั่วโลก รวมทั้ง 85 บริษัทใน Fortune 100 รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่ www.nice.com

บทความโดยคุณดาร์เรน รัสเวิร์ท (Darren Rushworth) ประธานบริษัท NICE Ltd แห่งภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก