



Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova
IP Colegiul “Iulia Hasdeu” din Cahul


Studiu individual nr. 2
Utilizarea instrumentelor software pentru afaceri

Automatizarea proceselor afacerilor – instrumente de automatizare

A elaborat:
A verificat:

Apareci Aurica
Turceac Natalia

elevă grupa AAW 2042
profesor discipline TIC





Cuprins

01

Definirea procesului de automatizare a afacerilor

Îmbunătățirea eficienței
în lucrul cu clienții

02

03

Optimizarea gestionării
resurselor umane

Beneficiile generale ale
automatizării procesului de afacere

04

"Automatizarea proceselor de afaceri este **cheia către eficiență și inovație** în era digitală. Prin utilizarea instrumentelor de automatizare, transformăm activitățile repetitive în oportunități pentru creștere și progres."



Introducere

Definirea procesului de automatizare a afacerilor.
Rolul instrumentelor de automatizare

Automatizarea procesului de afacere

Automatizarea proceselor de afaceri este practica utilizării tehnologiei pentru a automatiza și simplifica activitățile operaționale și procesele repetitive din cadrul unei organizații. Aceasta implică **implementarea de sisteme și instrumente software** pentru a gestiona și executa fluxurile de lucru, transferul de date și interacțiunea între diferitele sisteme și aplicații utilizate într-o organizație. **Scopul este de a reduce intervenția umană, de a elimina erorile și de a accelera procesele, contribuind la creșterea eficienței și a productivității.**

Rolul instrumentelor de automatizare

Instrumentele de automatizare joacă un rol crucial în optimizarea activităților repetitive din cadrul unei organizații. Aceste instrumente permit **crearea și implementarea de fluxuri** de lucru automate care să gestioneze sarcinile rutiniere, cum ar fi transferul de date între aplicații, notificările automate, procesarea de documente și multe altele.

Prin intermediul lor, organizațiile pot reduce efortul uman necesar pentru a executa aceste activități, eliminând riscul de erori și accelerând timpul de răspuns către clienți sau angajați. Astfel, instrumentele de automatizare contribuie la **îmbunătățirea eficienței operaționale** și la eliberarea resurselor pentru activități mai strategice și inovatoare.



Period (Q2 2020)

0%

Purchase order items

91 / 39.52K

0%

Events

687 / 410.31K

Compare

Filter

- Automation potential
- Root cause analysis
- Process data

- Summary
- Analysis
- End to end process
- Event analysis
- Efficiency
- Automation
- Supplier performance
- Compliance
- Maverick buying
- Tag details

End to end process

Variants 22

11

Avg. throughput time end to end 16.24 days

7.69 hr

Total item value \$14.73K

\$8.51K

Number of items 91

48

Purchase orders 29

16

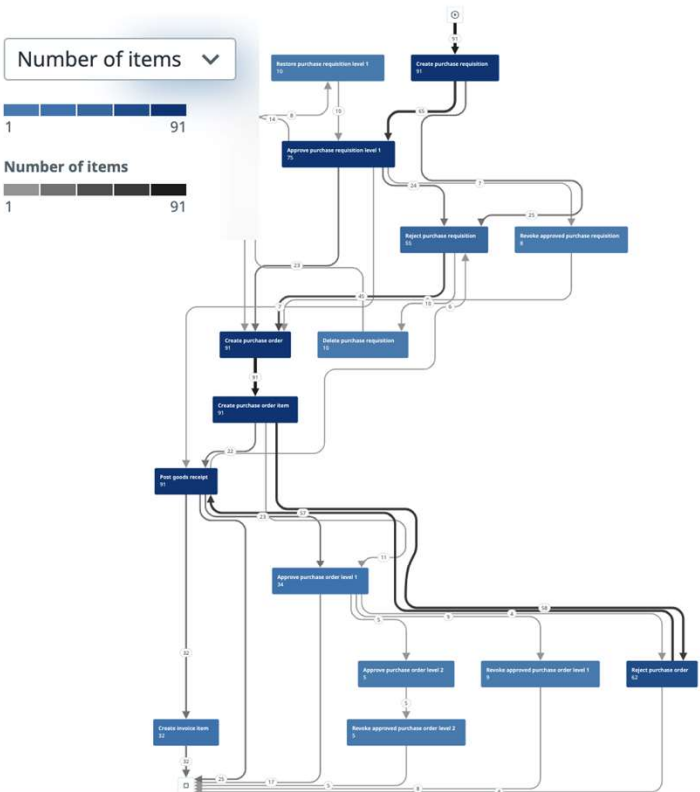
Details
 Trend

Materi...	Numb...
00213 - Hardw...	34
002 - Electronics	21
00209 - Drives	16
040 - Office ma...	10
00202 - Mothe...	5
00210 - Input ...	5

What is the distribution of item value?



What is the end to end process?



Filter

- Mav buying tags
- Save as filter collection
- Manage filter collections
- Expand all
- Clear all
- 0005 - BestRun Germany new ...
- 0006 - BestRun US INC New GL
- 1000 - Best Run (do not chang...
- 2200 - BestRun France
- Late delivery
- Yes
- Maverick buying
- Tag
- Goods received without PO ap...
- Goods received before PO app...

Îmbunătățirea eficienței în lucrul cu clienții

Problemele întâlnite în gestionarea serviciului clienți.
Implementarea automatizării cu ajutorul instrumentelor precum Zapier.

Managementul Relatiilor cu Clientii



Probleme întâlnite în gestionarea serviciului clienți

Multe companii se confruntă cu un **volum mare de cereri și întrebări** din partea clienților, ceea ce poate duce la întârzieri în răspunsuri și la o experiență neplăcută pentru clienți.

O altă problemă întâlnită este **gestionarea eficientă a multiplelor canale de comunicare**, cum ar fi e-mail, telefon, chat în direct sau rețele sociale. Fiecare canal necesită o atenție deosebită și poate duce la fragmentarea informațiilor și la dificultăți în gestionarea corespunzătoare a cererilor.

Din cauza sarcinilor repetitive și a efortului manual, răspunsurile pot fi adesea lente și inconsistente, ceea ce afectează satisfacția și încrederea clienților în serviciul oferit de companie.

Clienții se așteaptă la o **abordare personalizată** și la soluții adaptate nevoilor lor individuale. Gestionarea eficientă a acestei personalizări poate fi dificilă și poate necesita mult timp și efort din partea agenților de servicii clienți.

Avantajele implementării



Prin configurarea unor fluxuri de lucru automate în Zapier, companiile pot răspunde instantaneu la e-mailuri și mesaje primite de la clienți. Aceasta poate implica trimiterea unui mesaj de confirmare automată sau direcționarea automată a cererilor către departamentul corespunzător.

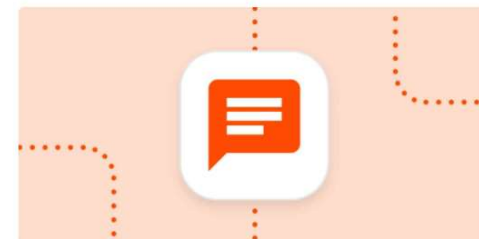


Companiile pot utiliza Zapier pentru a crea notificări automate atunci când apar anumite evenimente sau activități relevante pentru serviciul clienți. De exemplu, un agent de servicii clienți poate primi automat o notificare atunci când un client important trimite un e-mail sau postează o întrebare pe rețelele sociale.

zapier

Zapier Monthly

March 2022



Build custom notification bots for new leads

If you pass leads from one team to another, details can easily slip through the cracks. Create a custom notification bot, so the right teams get the info they need for faster follow-up.

Build the bot

To (required)

me@example.com

Can be a comma separated list of emails. Limited to 5.

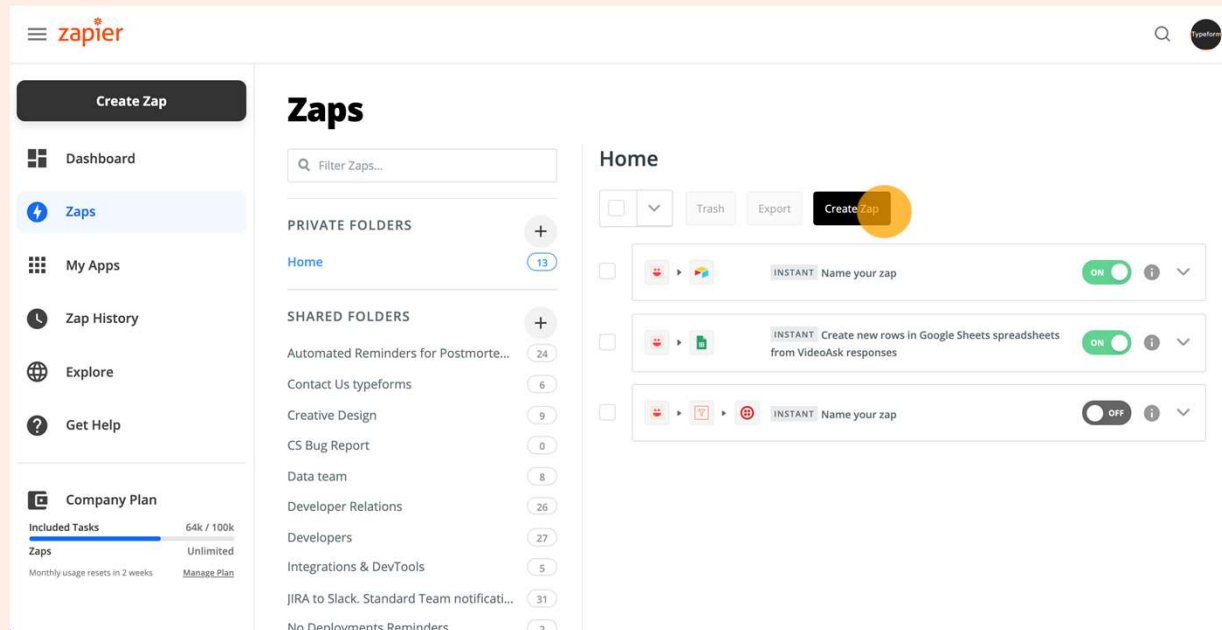
Subject (required)

My great email

Body (HTML or Plain) (required)

This is a sample!

You can place HTML in here and we will send it as is. If this is plain text, we will try to convey ... more



Zapier poate fi utilizat pentru a genera rapoarte automate privind volumul cererilor de servicii clienți, timpul mediu de răspuns, feedback-ul clienților și alte metrici relevante. Aceste rapoarte pot oferi o perspectivă valoroasă asupra performanței echipei de servicii clienți și pot ajuta la identificarea și remediarea problemelor într-un mod mai eficient.

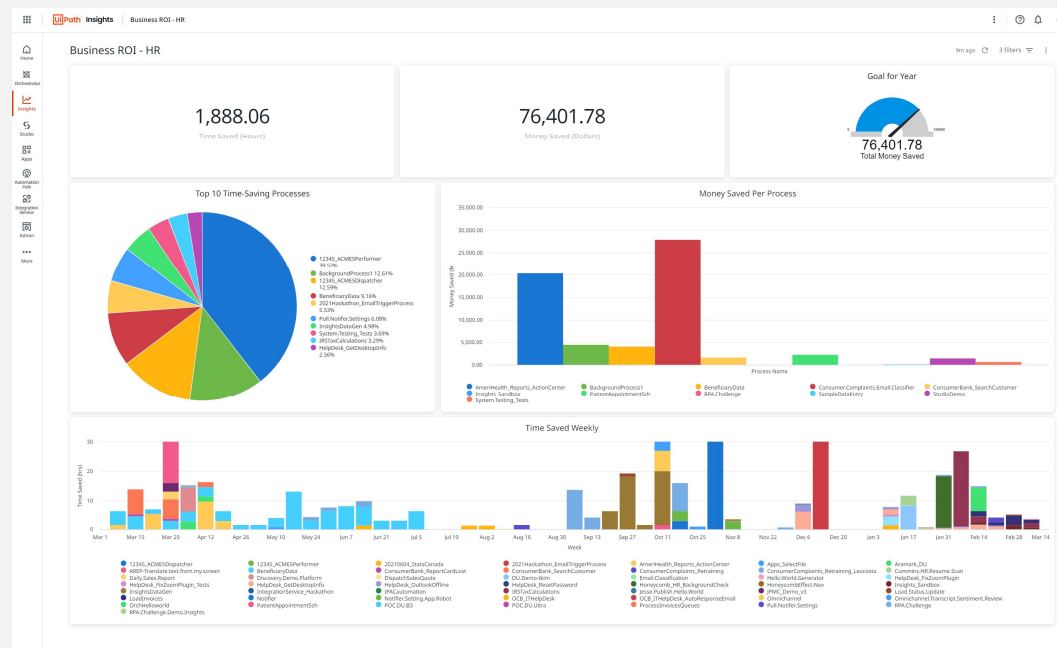
Optimizarea gestionării resurselor umane

Provocări în procesele de gestionare a resurselor umane.
Impactul pozitiv al automatizării în gestionarea resurselor umane.



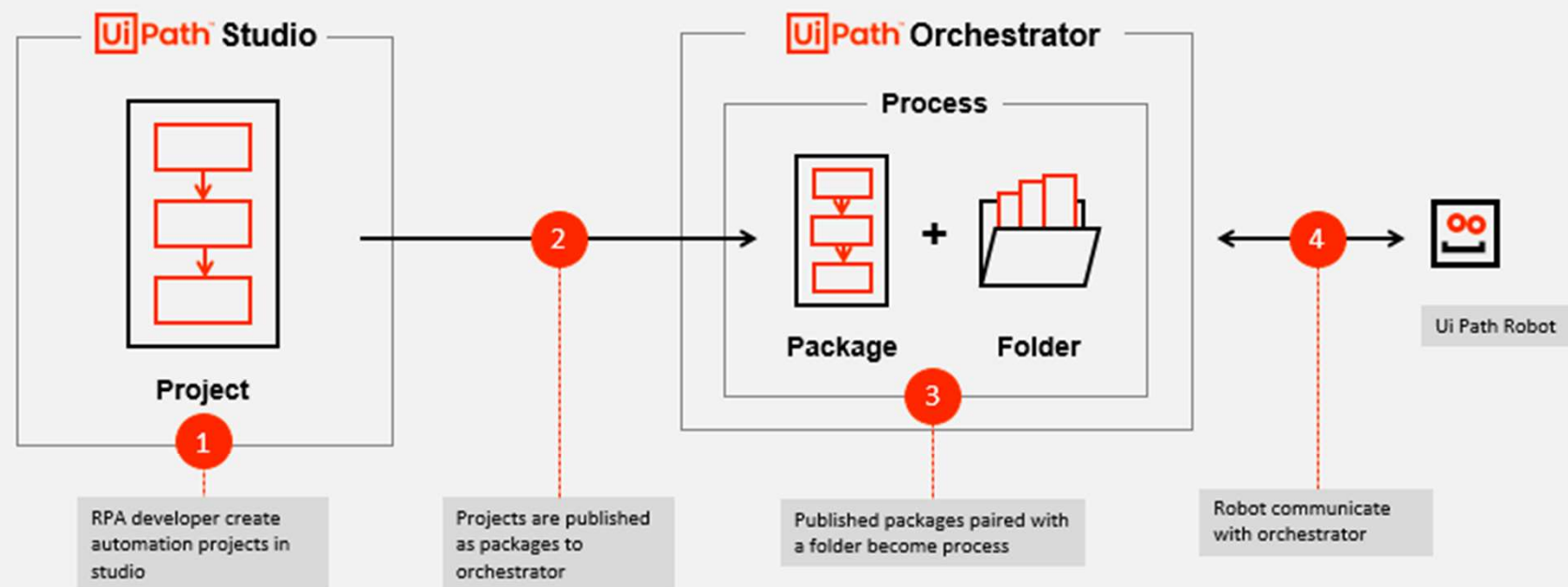
Provocări în gestionarea resurselor umane

Într-un mediu **organizațional dinamic**, gestionarea resurselor umane adesea se confruntă cu diverse provocări. Printre acestea se numără dificultatea în atragerea și retenția talentelor, gestionarea eficientă a programelor de formare și dezvoltare a angajaților, precum și adaptarea la schimbările legislative și reglementările în domeniul resurselor umane. Toate aceste aspecte necesită o **abordare atentă și strategică** pentru a asigura succesul și dezvoltarea sustenabilă a organizației pe termen lung.



Prin implementarea fluxurilor de lucru automate, **UiPath** poate să automatizeze sarcini repetitive și administrative din domeniul resurselor umane, cum ar fi procesarea și actualizarea datelor angajaților, programarea interviurilor, gestionarea documentelor de angajare sau de concediere și monitorizarea performanței angajaților. Aceasta eliberează timpul și resursele echipei de resurse umane, permițându-le să se concentreze pe activități cu o valoare adăugată mai mare, cum ar fi recrutarea, dezvoltarea personalului și gestionarea relațiilor cu angajații.

How UiPath Works



Concluzii

Automatizarea proceselor de afaceri este esențială pentru creșterea eficienței și competitivității organizațiilor într-un mediu de afaceri din ce în ce mai dinamic. Această tranziție către automatizare aduce beneficii semnificative, cum ar fi reducerea erorilor umane, îmbunătățirea calității serviciului clienți și creșterea eficienței operaționale. Flexibilitatea și scalabilitatea oferite de automatizare permit organizațiilor să se adapteze rapid la schimbările din piață și să rămână competitive într-un mediu de afaceri în continuă evoluție.