




АВТОМАТИЗАЦИЯ НА БИЗНЕС ПРОЦЕСИ



АВТОМАТИЗАЦИЯ НА БИЗНЕС ПРОЦЕСИ

- Преструктурирането на ресурси и внедряването на софтуерни системи, които да заместят повтарящи се процеси, са известни като автоматизация на бизнес процеси.

Автоматизацията на бизнес процесите (ВРА) е технология, която помага на организациите да отделят повече време за важната работа. ВРА автоматизира повтарящи се ежедневни дейности, прехвърляйки отговорността за изпълнение на задачата от човек на машина.

- 
- Проведени проучвания разкриват, че служителите губят приблизително една трета от годишните си работни дни, заложиени в административни задачи. „Заетостта“ не е просто изтичане на време за производителност, но бързо се натрупва в значителни загуби на приходи в размер на близо 534 милиарда долара годишно. Как се измъкват интелигентните организации под тези бариери за производителност? С автоматизация на бизнес процесите - или накратко, ВРА.

ОТ ДИГИТАЛИЗАЦИЯ КЪМ АВТОМАТИЗАЦИЯ

Дигитализация

Премахване на хартията и спестяване на разходи (от принтиране, съхранение)

Споделяне на дигитални файлове

Управление на документи

Интелигентно индексиране

Търсене на данни и съдържание

Сигурност на съхранението

Мобилно управление на информацията

Посреща законовите изисквания

Интеграция с други приложения и системи

Автоматизация

Настройва работни процеси към работната среда

Позволява бърза адаптация към променящите се бизнес нужди

Насочва вниманието на служителите към съществената работа

Увеличава ангажираността на служителите

Подобрява ангажираността на клиентите

Стимулира бизнес иновациите

ПРЕДИМСТВА НА АВТОМАТИЗАЦИЯТА НА БИЗНЕС ПРОЦЕСИ

- Намаляване на разходите. Може да наемате по-малко хора, тъй като има по-малко работа за вършене.
- По-ефективно използване на работна сила. Ръководителите например могат да отделят повече време да направляват своите служители и да не изпускат от око важните задачи, вместо да затыват в отчети, одобрения и заявки.
- Подобро сътрудничество. Софтуерът за автоматизация на бизнес процесите може да се използва за създаване на област, в която членовете на екипа да споделят файлове и да получават известия, когато дадени документи бъдат актуализирани, променени или възложени от даден член на екипа на друг. Това помага целият екип да работи на една и съща страница, а също така подобрява комуникацията.
- Подобрена поддръжка на клиенти. За екипа по поддръжка на клиентите на фирмата или за екипа на помощния център може да е трудно да проследява всички искания или въпроси без автоматизация на бизнес процесите. Прекратете ситуациите клиентите да остават незабелязани, като използвате софтуер за автоматизация на бизнес процесите за автоматично издаване на номера. Това помага на вашите екипи за обслужване на клиентите да реагират по-бързо и по-ефективно, което води до по- щастливи клиенти.
- По-добра обща производителност на работата. Прилагането на автоматизация на бизнес процесите води до по-малко ръчни грешки и по-съсредоточена работа сред служителите.
- По-доволни служители. Според отчет от 2015 г. на Дружеството за управление на човешките ресурси, 55% от служителите я оценяват като много важна; за тяхното удовлетворение от работата, защото са имали възможност да използват своите умения и способности. Когато премахнете по-черната работа от длъжностните характеристики на служителите, те имат време за тези части от работата, за която са квалифицирани.

ОБЛАСТИ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

По-конкретно, автоматизацията на бизнес процесите може да се използва за опростяване на редица процеси, включително:

- Управление на документи
- Автоматизация на работния поток
- Известявания за задачи по имейл
- Маркетингови кампании по имейл
- Благодарствени писма
- Напомняния за плащане
- Преглед и одобрение на документи
- Управление на искания на служители

ЗАДАЧИ, НАЙ-ПОДХОДЯЩИ ЗА АВТОМАТИЗАЦИЯ

Ежедневно създаваме списъци със задачи, като постоянно приоритизираме, за да сме сигурни, че ще свършим най-много. Но тъжните факти са: 9 от 10 души не успяват да завършат ежедневните си задачи .

Автоматизацията на бизнес процесите може да помогне на екипа да се измъкне от огромната тежест на безкраен списък със задачи. Чрез автоматизиране на много от повтарящите се задачи можете да освободите повече време на ден за основни дейности, генериращи приходи, като развитие на бизнеса, генериране на потенциални клиенти и поддържане на взаимоотношения.

- Чести и повтарящи се задачи
- Копиране и поставяне на данни между системи
- Ръчни формуляри или приложения
- Съставяне на отчети
- Планиране на обхвата на продажбите
- Координиращи одобрения

ЗАДАЧИ, НЕПОДХОДЯЩИ ЗА АВТОМАТИЗАЦИЯ

- Въпреки че автоматизацията е мощен инструмент, има някои процеси, които просто не са подходящи за автоматизация. Например актуализации на вашето обслужване на клиентите трябва да създадат по-бърз и лесен за употреба процес. Автоматизираното дърво на телефона може да звучи привлекателно по номинал, но ако удължи взаимодействието с клиентите в дълъг, сложен и разочароващ процес, това може да спести време на вашия екип, но в крайна сметка ще доведе до загуба на клиентите.
- Честотата е друг важен фактор. Някои процеси може да отнемат много време, но ако не се извършват често, те не са добър кандидат за автоматизация. Добре е да изберете процеси, които ще спестят значително време през всеки работен ден, за разлика от този, който се извършва само веднъж на тримесечие.

ИДЕНТИФИЦИРАНЕ НА ЗАДАЧИ ЗА АВТОМАТИЗАЦИЯ

Планирайте интервюта с колеги от екипа, за да идентифицирате задачите, които са най-узрели за автоматизация. В някои случаи може да ви помогне да ги наблюдавате тихо, докато се движат през целия си ден. Обърнете специално внимание на задачи, които отговарят на следните критерии:

- **Ниво на обработка на данни:** Задачата изисква ли манипулиране или обработка на данни? Например служител прекарва час, като просто изтегля номера и данни от вътрешен портал в електронна таблица за отчитане.
- **Степен на повтораемост:** Това задача ли изисква всеки път едни и същи стъпки? Задачите с лесни за изпълнение правила са идеални за преминаване към автоматизация.
- **Потребителски опит:** Това ли е задача, при която можете да създадете по-мощно потребителско изживяване, като прехвърлите отговорността върху клиента? Например онлайн портал, където клиентът може да попълни собствено заявление, създава по-удобно и достъпно изживяване, като същевременно спестява време за вашия екип.
- **Допустима грешка:** Знаете ли, че 90% от електронните таблици съдържат грешки ? Някои задачи имат по-малка гъвкавост при грешки. Например необходимостта от пренаписване на социалноосигурителния номер на клиента в различни бази данни е от решаващо значение за поддържането на точни записи - той трябва да е верен 100% от времето.

ПРИМЕРИ ЗА ПРОЦЕСИ ЗА АВТОМАТИЗАЦИЯ

■ Финанси

- Консолидиране на данни от различни източници
- Събиране и обработка на клиентска информация
- Събиране на информация от различни източници
- Обработка на плащания
- Обработка на финансови данни и изготвяне на отчети и планове
- Управление на електронно банкиране

■ Счетоводство

- Управление на салда и кредитни лимити
- Обработка на големи количества входящи и изходящи документи
- Управление на договори, търговски условия и отстъпки
- Управление на сетълменти и салда по сметки
- Засичане на каса с банкови плащания

■ Производство

- Управление на графици
- Управление на производствени и поточни линии
- Управление на производствени процеси

ПРИМЕРИ ЗА ПРОЦЕСИ ЗА АВТОМАТИЗАЦИЯ

■ Логистика

- Управление на складови операции и склад
- Управление на поръчки и купаж

■ Репортинг

- Събиране и анализ на данни от различни източници
- Консолидиране на данни
- Интерфейс с репортинг системи

■ IT/Клиентска поддръжка

- Управление на графици за бекъп или проверки
- Управление на системи за ticket logging, както и въвеждане на голямо количество тикети
- Репортинг и Capacity management
- Customer Satisfaction управление

ПРИМЕРИ ЗА ПРОЦЕСИ ЗА RPA АВТОМАТИЗАЦИЯ

- Продажби
 - Управление на наличности
 - Управление на плащания и издаване на документи
 - Управление на заявки и доставки
- Online търговия и маркетинг
 - Поддръжка на бази на онлайн магазини
 - Управление на поръчки и спедиция
- Data/Application автоматизация
 - Обработка на големи количества данни от Excel/Access
 - Управление и манипулация на бази данни
 - Работа с ERP и CRM системи
 - Управление на данни за BI системи
 - Citrix interfacing
 - Web Автоматизация

ЗАДАЧА

- В таблицата Zadacha, в която описахте бизнес процеси в различни сфери, впишете в новата колона само тези, които би било добре да се оптимизират