

15 Примери за автоматизация на процеси

Майкъл Айзнер 14 септември 2020 г.

Много от нас са запознати с предимствата, които предлага автоматизацията на процесите. От намалени разходи до по-голяма производителност до гъвкавост в операциите, автоматизацията е мощен инструмент за съвременните организации.

1. Процес на наемане

Организациите могат да получат стотици или дори хиляди заявления за работа за една позиция. Използвайки автоматизация на процесите, работодателите могат безпроблемно да сканират и идентифицират кандидати, които са най-подходящи за откриването.

2. Постъпване на служителите

Набирането и попълването на свободни позиции е само началото. Веднъж наети, задачите на отдел „Човешки ресурси“ включват обучение на служители, събиране на информация, разпределяне на активи и предоставяне на достъп до системата. Изтеглените процеси за въвеждане в работата на служители могат да доведат до продължителни периоди на непродуктивност.

С автоматизацията на процесите организациите могат да създават последователни и ефективни процедури за включване, които минимизират скъпите грешки, като същевременно повишават задържането на служителите.

3. Анализ и задържане на служителите

Автоматизацията на процесите дава на организациите възможността да събират и анализират ключови показатели за ефективност на служителите. Използвайки тази информация, организациите могат да подобрят производителността на служителите и удовлетвореността от работата. Освен това, предоставянето на решения за автоматизация като поддръжка на бюро за служители гарантира, че вашите служители разполагат с инструментите, от които се нуждаят, за да успеят.

4. Искания за отпуск и отпуск на служителите

Обработката и проследяването на исканията за отпуск и отпуск на служителите традиционно отнема много време и се повтаря. С автоматизация служителят може да подаде заявка по електронен път чрез уеб-базирано решение, което се насочва към неговия или нейния ръководител за одобрение. Освен това служителите могат лесно да преглеждат надбавките за отпуск и да проследяват чакащите искания.

5. Заявки за документи в университети

Колежите и университетите получават огромно количество заявки за академични справки, уверения и др. през цялата година. Много образователни институции изискват учениците да попълнят и представят формуляри, за да получават документи. Чрез автоматизация студентите могат да подават заявки по електронен път, които се обработват бързо, значително намалявайки тежестта върху административния персонал.

Училищата също имат задачата да обработват заявленията за трансфер. С автоматизацията на процеса се разпознава и въвежда съответната курсова работа. Това елиминира необходимостта от ръчен преглед и въвеждане на данни, позволявайки на училищата да бъдат по-отзивчиви, като същевременно правят по-малко грешки.

6. Обработка на искове

Застрахователните агенции използват автоматизация, за да управляват и обработват огромен брой искове. Решенията за автоматизация изпълняват много важни функции. Те включват задачи като приемане на искове, оценка на щети, изпращане на известия за сетълмент и обработка на плащания. С автоматизацията застрахователните компании също могат да получат мощни прозрения чрез извличане и анализ на традиционно недостъпни неструктурирани източници на данни.

7. Парични потоци

Успехът в бизнеса изисква последователен и предсказуем паричен поток. С автоматизацията организациите могат безпроблемно да създават фактури, да ги доставят на определени дати, да изпращат напомняния за плащания на клиентите, да поддържат електронни записи за плащания и да подпомагат съгласуването на сметките. Освен че плащат по-бързо, автоматизацията на процесите намалява появата на скъпи човешки грешки.

8. Поръчки за покупка

Заявките за поръчки са често срещан бизнес процес в различните отрасли. Традиционните неефективни процеси включват служители, които проследяват един или повече надзорници за техните подписи. С автоматизацията на процесите заявките за поръчки за покупка автоматично се насочват към съответната страна за преглед. Допълнителните функции включват известия и напомняния, възможност за проследяване на заявки и създаване на одиторски пътеки чрез съхраняване на завършени поръчки за покупка.

9. Управление на операциите

Софтуерът за управление на бизнес процеси улеснява организациите да следят своите операции, както и да проектират, тестват и прилагат ефективни работни процеси. Интуитивното табло за управление осигурява глобален преглед на отворените задачи и проекти, като помага да се идентифицират потенциалните затруднения, преди те да повлияят на производителността.

10. Логистика и управление на веригата за доставки

Автоматизацията на процесите помага за подобряване на комуникацията с доставчици, дистрибутори и клиенти. Той премахва ръчни процеси като мониторинг и управление на запасите, проследяване на състоянието на поръчките и поддръжка на клиенти. Организациите могат да обработват поръчките по-бързо, да увеличат производителността и да осигурят отлично обслужване на клиентите.

11. Поддръжка на клиенти

Докато организациите се стремят да подобрят клиентското изживяване, много хора се обръщат към решения за автоматизация като чат ботове, за да предлагат денонощна поддръжка. Chatbots са компютърни програми, които използват обработка на естествен език (NLP), машинно обучение (ML) и изкуствен интелект (AI) за обработка на човешки взаимодействия.

Въпреки общоприетото схващане, че чатботовете са неприятности, изследванията показват друго. Всъщност около 55% от клиентите предпочитат да комуникират с компании чрез такъв софтуер. Помислете дали да не използвате чатбот за екраниране на комуникацията с клиентите или за осигуряване на денонощна поддръжка.

12. Откриване на нови сметки

Новите разпоредби за борба с изпирането на пари и познаването на вашите клиенти затрудняват банките да обработват заявления за нови сметки. Добавете

към това факта, че клиентите очакват по-бърз процес на отваряне на сметки от всякога и не е трудно да се види необходимостта от автоматизация на процесите в банковата индустрия .

Чрез автоматизиране на новия процес на откриване на сметки банките могат да улеснят събирането на необходимата документация, да намалят досадни ръчни процеси като въвеждане на данни, да общуват с клиенти, да подобрят спазването и да осигурят запомнящо се изживяване на клиентите.

13. Одит

Одитът е един от най-трудоемките и сложни бизнес процеси. С автоматизацията на процесите организациите могат да подобрят ефективността на своите одиторски процеси, като същевременно получават мощна информация. Едно от често използваните решения за автоматизация е роботизираната автоматизация на процесите (RPA). С RPA одитните задачи могат да се извършват денонощно при скорости, надвишаващи 2x пъти ръчните процеси.

14. Билети за ИТ поддръжка

Автоматизацията на билетите улеснява организациите да управляват заявките за подкрепа, като същевременно спестяват време и пари. Решенията за автоматизация на процесите автоматично присвояват и проследяват заявки, изпращат важни напомняния и поддържат подробни дневници и записи. Заинтересованите страни отделят по-малко време за задачи като възлагане на работа и проследяване и повече за задачи с висока стойност.

Други работни процеси в ИТ отдела могат да включват: жизнен цикъл на продукта, осигуряване на качеството и цикли на пускане като примери за автоматизация на процесите.

15. Управление на договори

Системите за управление на договори помагат на организациите да се отърват от хартиени процеси, като същевременно предлагат прозрачност и последователност при договаряне на договори. А процеса на управление на договор за автоматизация предлага мощни функции, като редактиране, работни потоци за одобрение, електронни подписи, известия по имейл, достъпност, и по-голяма сигурност.