

روندهای برتر اتوماسیون اداری برای سال 2022

اتوماسیون در رأس دستور کار کسب و کارهای امسال بوده است و به نظر می‌رسد که این امر در سال 2022 ادامه داشته است. در پاسخ به بیماری همه‌گیر و تغییر متعاقب آن به کار از راه دور یا ترکیبی، سازمان‌ها تلاش‌های خود را برای اتخاذ روندهای برتر اتوماسیون اداری بیشتر افزایش دادند. زیرا متوجه شدند که این امر حیاتی است و باید به چالش‌های جدید رسیدگی شود. این تغییر چشم‌انداز، استخدام پس از کووید را تغییر داده است. مجمع جهانی اقتصاد پیش‌بینی می‌کند که هوش مصنوعی و اتوماسیون تا سال 2025، 97 میلیون شغل جدید ایجاد خواهد کرد. با این حال، با استفاده از اتوماسیون، همراه با سرعت بخشیدن به کارهای وقت‌گیر تکراری، نقش‌های موجود افراد نیز تغییر خواهند کرد.

خواه به دنبال صرفه‌جویی در زمان، افزایش بهره‌وری و بهره‌وری عملیاتی یا ایجاد یک تجربه بهتر و راحت‌تر برای مشتریان بالقوه، مشتریان بالفعل و تیم خود باشید، روندهای برتر اتوماسیون اداری کلید اصلی ورود به این مسیر است.



برای دریافت دمو نرم افزارهای اتوماسیون اداری

اتوماسیون سرویس‌دهی خودکار

تنظیم زمان‌بندی در کسب و کار شما و خدماتی که ارائه می‌دهید، به مشتریانانتان اجازه می‌دهد تا آنها هم وقت و زمانشان را با توجه به این خدمات تنظیم کنند. بنابراین از این طریق در زمان هر دو طرف صرفه‌جویی خواهد شد. فناوری اتوماسیون اداری برای خلاص شدن از شر رفت و آمدهای آزاردهنده‌ای که بسیار رایج هستند، چه ایمیل و چه تماس‌های تلفنی، طراحی شده است. به نظر می‌رسد اتوماسیون سرویس‌دهی خودکار در سال 2022 در صنایع مختلف رشد کرده است.

دیوید بیتتون، یکی از بنیانگذاران و مدیر اجرایی DoorLoop می‌گوید: «مشتریان انتظار تجربه یکپارچه‌تری را در مقیاس بزرگ در سال 2022 داشتند.» راه‌حل‌های سرویس‌دهی خودکار مبتنی بر هوش مصنوعی در خط مقدم اتوماسیون اداری قرار گرفتند و به مشتریان این امکان را می‌دهند که به آنچه می‌خواهند دست یابند و در عین حال کارایی عملیاتی را بهبود می‌بخشند.

سرویس‌دهی خودکار کارکنان مستلزم حل چالش‌هایی است که هم تیم منابع انسانی و هم کارکنانی که به آنها کمک می‌کنند، با آن مواجه می‌شوند. کارمندان ممکن است با سرویس‌دهی خودکار، درخواست‌های مرخصی را به نحو مؤثرتری ارسال، بررسی و رسیدگی کنند. در سال 2022، پیشرفت در ادغام حقوق و دستمزد خودکار مزایای زیادی را برای شرکت‌ها فراهم کرده است. کارمندان می‌توانند از این ابزار برای وارد کردن اطلاعات حیاتی مانند ساعات کاری، اطلاعات پنهان و جزئیات شخصی استفاده کنند، که باعث کاهش بار تیم منابع انسانی و احتمال خطا می‌شود. کارمندان همچنین

می‌توانند به اسناد حیاتی و تاریخچه حقوق و دستمزد خود دسترسی داشته باشند، که به سرعت بخشیدن به فرآیند در هر زمان که چنین اطلاعاتی نیاز است کمک می‌کند.



اتوماسیون استفاده از فضا

اگرچه تغییر گسترده‌ای در کار از راه دور (دورکاری) وجود دارد، اما بسیاری ترجیح می‌دهند به صورت ترکیبی (هیبریدی) کار کنند. سازماندهی درست برای این کارمندان بسیار مهم و ضروری است چرا که در صورت درست اجرا نشدن می‌تواند به یک کابوس تبدیل شود. اتوماسیون اداری برای اجرای بهتر این فرآیند به مدیران و کارمندان کمک می‌کند. سارا شولتز، سرپرست استراتژی و ارتباطات در OfficeTogether می‌گوید: «بسیاری از کارفرمایان به مدل‌های کاری ترکیبی و دورکاری روی آورده‌اند و

این تغییر در نحوه تفکر ما در مورد محیط کار فیزیکی، چالش‌ها و فرصت‌های جدیدی ایجاد می‌کند.»

برای برنامه‌ریزی جلسات حضوری، توجه به ساعات یا روزهای کاری همکاران، یا رزرو میز یا اتاق برای جلسات، امری پردردسر و وقت‌گیر بود. در سال 2022، کارفرمایان به ابزارهای اتوماسیون استفاده از فضا روی آوردند تا بتوانند دفاتر و نیروهای هیبریدی/ترکیبی خود را تقویت کنند.

شرکت‌ها دیگر به جای آنکه از Google Forms یا اکسل استفاده کنند، مشتاق هستند به راه‌حل‌های SaaS روی بیاورند، چرا که با این راهکارها رجوع به فهرست وظایف اداری آسان‌تر می‌شود و تعداد چالش‌هایی که ممکن است هنگام بازگشت افراد به کار حضوری رخ دهد به حداقل می‌رسد.

محبوبیت چت‌بات‌ها همچنان در حال افزایش است

مصرف‌کنندگان و مشتریان اکنون بیش از هر زمان دیگری به دنبال پاسخ سریع هستند، هر راهی برای سرعت بخشیدن به فرآیندهای شما، تجربه مشتری‌تان را بهبود می‌بخشد. ما قبلاً قدرت چت‌بات‌ها را دیده‌ایم که به کاربران وبسایت شما کمک می‌کنند سریع‌ترین راه‌حل را پیدا کنند. همچنین توسط شرکت‌های بیشتری مورد استفاده قرار می‌گیرند و رایج می‌شوند.

سام اسپرات، مدیرعامل BlueChip Financial می‌گوید: «ویژگی اتوماسیونی که می‌بینم در اکثر وبسایت‌ها پیاده‌سازی می‌شود، ربات چت است.» با این حال این ابزار

جایگزین نمایندگان خدمات مشتری نمی‌شود، اما کار آنها را به میزان قابل توجهی کاهش می‌دهد. راه‌اندازی یک ربات چت یک عمل برد-برد است، چرا که دیگر نیازی نیست مشتریان برای دریافت اطلاعات اولیه ساعت‌ها تلفن را در حالت تعلیق قرار دهند و نمایندگان خدمات مشتری شما می‌توانند حجم کاری خود را به‌طور مؤثرتری مدیریت کنند و وقت خود را به مشتریان با سؤالاتی اختصاص دهند که باید توسط یک انسان پاسخ داده شود. این امر باعث صرفه‌جویی در زمان و هزینه می‌شود و تاکنون بسیار موفق بوده است. تقریباً تمام وب‌سایت‌ها می‌توانند یک ربات چت در اختیار مشتریان برای پاسخ به سؤالاتشان داشته باشند.



روندهای برتر اتوماسیون اداری و سیستم‌های ردیابی متقاضی

شرکت چارگون سال‌هاست که در تولید و به‌کارگیری اتوماسیون اداری پیشگام بوده است و با [نرم‌افزارهای منابع انسانی](#) و استخدام‌کنندگان کار کرده است تا به کسب و کارها کمک کند تا کارهای کم‌ارزش مانند زمان‌بندی و صرفه‌جویی در زمان را به صورت خودکار درآورند. به باور کارشناسان، اتوماسیون اداری در این زمینه تنها با افزایش فشار بر بازار کار به افزایش خود ادامه خواهد داد.

کایل مک‌دونالد، مدیر عملیات در Force by Mojio می‌گوید: «پیش‌بینی شماره یک من برای اتوماسیون اداری در سال 2022 این است که اتوماسیون برای فرآیند استخدام و حضور در هیئت‌مدیره آغاز شده است.» گردش مالی بالا در بین صنایع برای مدیران و تیم منابع انسانی این نیاز را ایجاد کرده است تا در فرآیندهای استخدام خود کارآمدتر باشند.

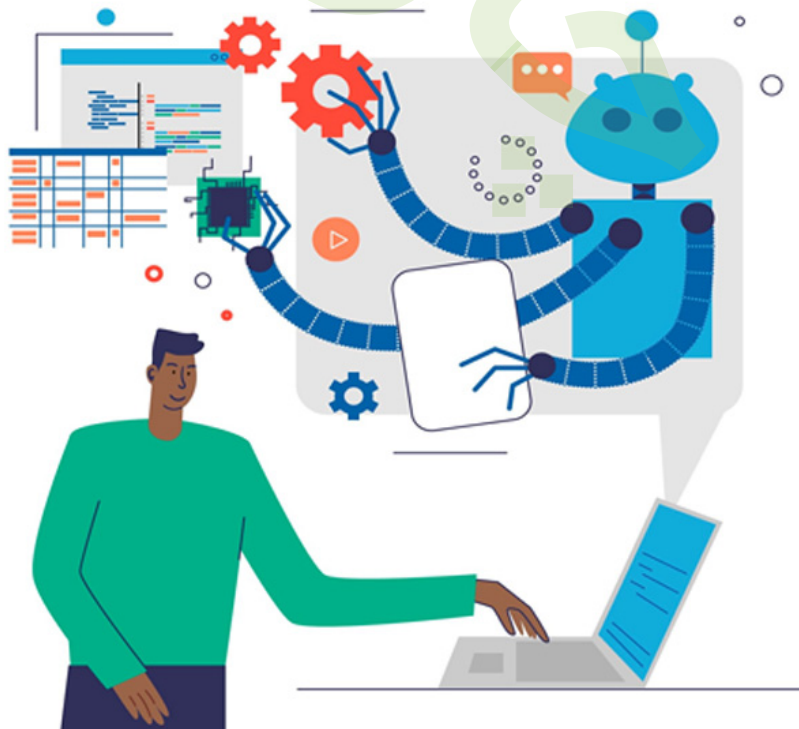
اتوماسیون مدیریت نیروی کار

بیماری همه‌گیر کووید 19، موانع لجستیکی قابل توجهی را بر سر راه بسیاری از مشاغل ایجاد کرده است. کسانی که توانایی دارند به مدل‌های کار از راه دور و ترکیبی روی آورده‌اند و به نظر می‌رسد این تغییر در فضای کار دائمی است. این تغییر رهبران کسب و کار را مجبور می‌کند تا رویکرد خود را در نحوه مدیریت تیم و بهره‌وریشان تغییر دهند. اتوماسیون اداری می‌تواند برای آسان کردن این انتقال تا حد امکان مفید باشد.

سام دویل، یکی از بنیانگذاران و مدیرعامل SINC Workforce، می‌گوید: «از آنجایی که

احتمالاً کار از راه دور و یا ترکیبی باقی می‌ماند، استفاده از برنامه‌های مدیریت نیروی کار در سالیان آینده رشد خواهد کرد.» این ابزارهای اتوماسیون به افزایش بهره‌وری عملیاتی کسب و کارها کمک خواهند کرد. زمان‌بندی کارها و حقوق و دستمزد برای رهبران آسان‌تر خواهد بود و دسترسی کارکنان به سرپرستان و همکاری با همکارانشان نیز راحت‌تر خواهد بود.»

دو بل همچنین به موضوع همیشگی ردیابی تماس هنگام ورود به محل کار اشاره می‌کند: «هوش مصنوعی، مانند تشخیص چهره و سایر تجربیات تعاملی برای ثبت ورود و خروج، به شکل‌دهی آینده محل کار به صورت جدید ادامه خواهند داد، زیرا می‌توانند به خودکارسازی ردیابی ثبت ورود و خروج و ایجاد یک محل کار بدون حضور یا تراکنش‌های بدون تماس کمک کنند.»



اتوماسیون معنایی، یکی از مهم‌ترین روندهای برتر اتوماسیون اداری

حتی توسعه‌دهندگانی که این محصولات خودکار جدید را ایجاد می‌کنند، می‌توانند با Semantic Automation در زمان خود صرفه‌جویی کنند. پری ژنگ، مدیرعامل و مؤسس پورتال جریان نقدی، می‌گوید: «تا به حال، ما شاهد بوده‌ایم که توسعه‌دهندگان اتوماسیون به روبات‌ها می‌گویند که چه کاری را گام به گام انجام دهند.» این نقطه‌ای است که Semantic Automation وارد می‌شود. این نکته به توسعه‌دهندگان اجازه می‌دهد تا از رویکرد مبتنی بر قانون فاصله بگیرند.

روبات‌های نرم‌افزار معنایی قادر خواهند بود فعالیت‌ها را مشاهده کرده و بدون ارائه دستورالعمل‌های گام‌به‌گام شروع به شبیه‌سازی کنند. آن‌ها فرآیند را تشخیص می‌دهند، می‌دانند چه داده‌هایی مورد نیاز است و می‌دانند از کجا و چگونه آن را دریافت کنند. این بدان معناست که کاربران تجاری می‌توانند توسعه اتوماسیون را به سادگی با درخواست از روبات‌ها برای انجام یک کار آغاز کنند.

پری ژنگ همچنین می‌گوید: «فکر نمی‌کنم اغراق باشد که بگوییم اتوماسیون معنایی پتانسیل ایجاد انقلابی در صنعت کسب‌وکار با آزاد کردن زمان توسعه‌دهندگان و صاحبان مشاغل را دارد.»

هوشمندی فرآیند

با افزایش محصولات خودکار در محل کار، نیاز به نظارت بر اثربخشی آنها وجود دارد. Elisa Bender، یکی از بنیانگذاران Revenue Geeks، می‌گوید: «یک سیستم هوشمند

فرآیند به دقت بر این فرآیندهای خودکار نظارت می‌کند.»

هوش فرآیندی به شما امکان می‌دهد لایه‌هایی از داده‌ها و هوشمندی را برای مشاهده سلامت مداوم فرآیندهای مختلف اضافه کنید. از آنجایی که مدل‌های کار از راه دور و ترکیبی بر محل کار تسلط دارند، نظارت بر کارکنان و سطوح بهره‌وری آنها در سراسر هیئت‌مدیره بسیار مهم است.

به باور Elisa Bender، این اتوماسیون ابهامات مربوط به نیازهای کارکنان، بودجه‌بندی و نظارت بر موفقیت استراتژی شما را در درازمدت برطرف می‌کند.



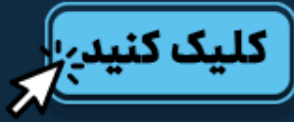
اتوماسیون خودتان را ایجاد کنید

مقیاس و تنوع اتوماسیون جدید که می‌تواند در سراسر یک کسب و کار پیاده‌سازی شود، این پتانسیل را دارد که بر تیم فنی شما فشار وارد کند. به همین دلیل است که برخی از اشکال اتوماسیون بر روی پلتفرم‌های کم‌کد یا بدون کد ساخته می‌شوند و استفاده و تکرار آن‌ها توسط اعضای غیرفنی تیم ساده‌تر می‌شود. نیت تسانگ، مؤسس و مدیرعامل Wall Street Zen می‌گوید: «این بدان معناست که به کارکنان غیرفنی ابزارهایی را که برای ایجاد اتوماسیون‌های خود نیاز دارند، بدهید.»

از لحاظ تاریخی، شرکت‌ها برای پیاده‌سازی گردش‌های کاری در کسب‌وکار خود به متخصصان اتوماسیون اداری ماهر نیاز داشتند. در حالی که این موضوع همچنان صحت دارد، در حقیقت کار واقعی در راه‌اندازی فناوری اتوماسیون اداری است. پس از آن اجازه دادن به کارکنان برای ایجاد جریان‌های کاری واقعی از اهمیت بسیاری برخوردار است. ابزارهای کم‌کد و بدون کد به حدی رسیده‌اند که توسط کارکنان غیرفنی با آموزش و نظارت یک متخصص قابل استفاده هستند.

این مسئله چندین مزیت دارد. برای اولین بار، پس از آموزش کارکنان، به مشارکت کمتری از IT نیاز دارید. به آنها اجازه می‌دهید تا در عوض روی کارهای عقب‌مانده فنی خود تمرکز کنند. اما بزرگ‌ترین مزیت در بهره‌وری است. داشتن کارکنانی که واقعاً اتوماسیون‌های جدید می‌سازند مطمئناً مؤثرتر است. آن‌ها می‌دانند که سستی کجاست، می‌دانند وظایف معمولی چیست و در واقع مزایای پیاده‌سازی اتوماسیون را می‌بینند. همان‌طور که پلتفرم‌های کم‌کد و بدون کد به بهبود ادامه می‌دهند، شاهد گسترش بیشتر

این نوع توسعه در حوزه‌های بیشتری از هر کسب‌وکاری خواهیم بود.



برای درخواست دمو رایگان

تغییر از CRM به CDP و RPA

هر چه می‌گذرد شرکت‌های کوچک و متوسط بیشتری به ارزش زمان‌بندی خودکار و اینکه چگونه می‌تواند به رشد کسب‌وکارشان کمک کند، پی می‌برند. J.K.، مدیر عامل Virtina می‌گوید: «بیشتر کسب‌وکارهای کوچک و متوسطی که در برابر آزمایش اتوماسیون مقاوم بودند، به آرامی شروع به سرمایه‌گذاری و پذیرش نرم‌افزارهای کلیدی اتوماسیون برای ساده‌سازی فرآیندهای back-end خود، بهبود بهره‌وری نیروی کار، افزایش کارایی و رسیدن سریع‌تر به بازار خواهند کرد». کارهای دستی مانند وارد کردن، مرتب‌سازی و تمیز کردن داده‌ها به نرم‌افزاری با هوش مصنوعی داخلی واگذار می‌شود. مانند پلتفرم داده‌های مشتری که می‌تواند جنبه‌های مختلف خریداران را تحلیل و یک نمایه یکپارچه ۳۶۰ درجه با کمترین مداخله انسانی ایجاد کند.

به جای استفاده از نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)، کسب‌وکارهای بیشتری به رویه عصر جدید استفاده از CDP برای تجزیه و تحلیل و بینش مشتری روی می‌آورند. اتوماسیون پردازش رباتیک (RPA) مسئولیت را بر عهده خواهد گرفت. استخدام و پشتیبانی مشتری شاهد افزایش گردش کار است که مستقل از هر ورودی

دستی عمل می‌کند. شرکت‌های بزرگ در بخش‌های مختلف صنعت قبلاً از اتکای بیش از حد به عملیات دستی که مستعد خطا و افزونگی بودند اجتناب کرده‌اند.

جمع‌بندی

روندهای نوین اتوماسیون اداری در سال‌های اخیر نشان می‌دهند که آینده سازمان‌ها بر پایه هوشمندسازی، خودکارسازی و استفاده ترکیبی از انسان و ماشین شکل خواهد گرفت. فناوری‌هایی مانند اتوماسیون سرویس‌دهی، مدیریت هوشمند فضا، چت‌بات‌ها، اتوماسیون استخدام، ابزارهای نظارت فرآیندی، اتوماسیون معنایی و پلتفرم‌های کم‌کد، توانسته‌اند بسیاری از فعالیت‌های دستی، زمان‌بر و مستعد خطا را حذف کنند و تجربه‌ای سریع‌تر، دقیق‌تر و یکپارچه‌تر برای کارکنان و مشتریان فراهم آورند. در این مسیر، سازمان‌هایی که بتوانند این فناوری‌ها را به‌طور اثربخش در فرآیندهای خود ادغام کنند، نه تنها از نظر عملیاتی چابک‌تر می‌شوند، بلکه از نظر رقابتی نیز جایگاه بهتری در بازارهای آینده به دست خواهند آورد.