

Robot กับงานเอกสารดิจิทัล ก้าวแรกเปลี่ยนผ่าน องค์กรสู่ยุคใหม่



โดย บริษัท ฟุจิ ซีร็อกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลสำรวจ Adoption of RPA in Asia-Myth or Reality? ของ PwC ที่ผ่านมามีการคาดการณ์ว่า ระบบอัตโนมัติจะถูกนำมาใช้ในกระบวนการทำงานต่างๆ มากกว่า 45% และช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายด้านแรงงานทั่วโลกได้มากถึง 2 ล้านล้านเหรียญสหรัฐ หรือราวกว่า 65 ล้านล้านบาท โดยประเมินตลาด RPA ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก จะมีมูลค่าสูงถึง 2.9 พันล้านบาทในปี 2021 (เติบโต 203%) ข้อมูลเหล่านี้ตอกย้ำให้เห็นถึงกระแสดิจิทัลดิสรรัปชันที่ยังคงถาโถมองค์กรธุรกิจทุกหย่อมหญ้า สำหรับประเทศไทยในปีนี้มีองค์กรธุรกิจรายใหญ่ ๆ หลายรายเดินหน้าประกาศกลยุทธ์และพัฒนาบริการใหม่ ๆ เปลี่ยนผ่านองค์กรไปสู่ “ความเป็นดิจิทัลอย่างเต็มตัว” ซึ่งได้สร้างกระแสการตื่นตัวให้กับธุรกิจรายอื่น ๆ ที่ยังมีความกังวลและกำลังวางแผนปรับใช้ระบบอัตโนมัติกันอยู่

บันไดขั้นแรกของการเปลี่ยนผ่านองค์กรธุรกิจไปสู่ยุคดิจิทัล ก็คือ การนำกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ (Robotic Process Automation หรือ RPA) มาปรับใช้ในงานที่ทำเป็นประจำ หรืองาน routine เช่น งานเอกสารต่าง ๆ ที่องค์กรสามารถเซ็ตรบบอัตโนมัติเลียนแบบการทำงานของมนุษย์ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และช่วยลดเวลาและภาระต้นทุนต่าง ๆ ได้ ส่วนบันไดขั้นต่อ ๆ ไปของการเปลี่ยนผ่านในระดับที่ 2 คือ กระบวนการประมวลผลอัจฉริยะแบบอัตโนมัติ (Intelligent Process Automation: IPA) และระดับที่ 3 คือ กระบวนการรับรู้และเข้าใจแบบอัตโนมัติ (Cognitive Automation: CA)

สำหรับ Robotic Process Automation หรือตัวย่อ RPA คือ ระบบซอฟต์แวร์อัตโนมัติที่มีความสามารถในการจัดการข้อมูลจำนวนมากและงานประเภทที่ต้องทำซ้ำ ๆ ซึ่งระบบ RPA จะเข้าไปจัดทำและเปลี่ยนแปลงข้อมูลชั้นพื้นฐาน เช่น เอกสารพวกใบวางบิล ใบกำกับสินค้า รวมไปถึงกระบวนการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า และการตรวจสอบการบันทึกต่าง ๆ เป็นต้น

ประโยชน์ที่องค์กรธุรกิจจะได้รับจากกระบวนการ RPA มีอะไรบ้าง

- ช่วยประหยัดต้นทุน และผสานรวมระบบการทำงาน (Save cost for integrating between system) ซึ่ง robot หรือหุ่นยนต์หนึ่งตัวเทียบเท่ากับพนักงานทำงานเต็มเวลา 3 คน
- องค์กรยังคงรูปแบบกระบวนการจัดการเอกสารได้ในแบบเดิม (Don't need to change the business process)
- ลดเวลาในกระบวนการทำงาน (Reduce time-consuming in the work process) เพราะทำงานได้เร็วกว่าคน

ทำงานถึง 2 เท่า

- ลดภาระจากกระบวนการทำงาน (Reduce manual work process)
- เพิ่มความแม่นยำ (Increase accuracy) ในขณะที่ manual work process มักมี human error ประมาณ 5% แต่ถ้าเปลี่ยนมาใช้ RPA จะทำงานได้ถูกต้อง 100%
- ขจัดความผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดจากการรวบรวมและนำส่งข้อมูลเข้าระบบ (Eliminate Errors by Automating Data Gathering and Input)
- เพิ่มโอกาสใหม่ ๆ ในการทำธุรกิจจากกระบวนการจัดการแบบอัตโนมัติ (Extend the Value of Business Process Automation)

ฟีเจอร์ที่น่าสนใจของโซลูชัน RPA ที่ตอบโจทย์งานเอกสารดิจิทัลสำหรับองค์กร ได้แก่

- Robot Design Studio เพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งาน ไม่ต้องเขียนโปรแกรม ใช้เพียงโมดูลเดียวในกระบวนการสร้างหุ่นยนต์ (Robot Design Studio: No coding, a single design environment)
- หุ่นยนต์ที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อเชื่อมต่อกับโปรแกรมการทำงานต่าง ๆ ได้อย่างง่ายดาย (Design robots to connect to virtually any application)
- สามารถแปลงไฟล์ภาพเอกสาร ให้เป็นไฟล์ข้อความแบบอัตโนมัติ (OCR Document Extraction feature included)
- มีหน้าจออัจฉริยะในการควบคุมแบบอัตโนมัติ (Intelligent Screen Automation for virtualized environments)
- แดชบอร์ดสำหรับตรวจสอบการทำงานร่วมกันระหว่างหุ่นยนต์และพนักงาน (Process Intelligence Dashboard)
- ระบบควบคุมหุ่นยนต์จากส่วนกลาง และตั้งเวลาการทำงานได้ (Centrally manage & schedule robots)
- ติดตั้งเว็บเบราว์เซอร์, excel และ PDF มาเรียบร้อยแล้ว โดยไม่ต้องซื้อไลเซนส์เพิ่ม (Build-in web browser, excel capability, PDF file access without license required)
- ไลเซนส์การใช้งานต่อหุ่นยนต์ ซื้อแล้วใช้ได้ตลอด (Perceptual Robot license)

นอกจากการปรับใช้กระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติที่ล้ำสมัยแล้ว ผู้บริหารองค์กรสามารถวิเคราะห์ ออกแบบและวางแผนล่วงหน้า หรืออาจปรึกษารัฐบาลผู้เชี่ยวชาญ เพื่อช่วยจัดการนำซอฟต์แวร์ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กับงานได้อย่างเหมาะสม เพิ่มประสิทธิภาพงานที่มีอยู่ ในขณะเดียวกันก็แบ่งเบาภาระงานที่เคยใช้แรงงานมนุษย์ในการปฏิบัติการเป็นหลัก เพื่อให้มนุษย์ทำงานที่สำคัญกว่าเดิม บริษัทที่ควรนำระบบอัตโนมัติ RPA เข้ามาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร คือ บริษัทที่กำลังเผชิญกับปัญหาของระบบงานหลังบ้านที่มีปริมาณธุรกรรมมากมายมหาศาลในรูปแบบเดิม ๆ ทุก ๆ เดือน มีต้นทุนจากการจ้างแรงงานภายนอกอีกหลายร้อยคน

+++++

ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อ

นายปิยพงษ์ มิตชิด (ไนต์) / นางสาววีรพันธ์ แห่ไชสง (โบว์)

บริษัท พีซี แอนด์ แอสโซซิเอตส์ คอนซัลติ้ง จำกัด

โทร: 0 2970 6051 โทรสาร: 0 2970 6056

อีเมล: piyapong@pc-a.co.th / weeranun@pc-a.co.th