

Cum ar putea automatizarea sa susțină sănătatea organizațiilor în criza pandemică?



Odata cu declanșarea crizei COVID-19, planurile de continuitate a activității (BCP - *business continuity plans*) au fost puse în aplicare. Eficiența acestora a fost testată în ritmul evenimentelor: perturbări în lanțul de aprovizionare, punctele critice ale infrastructurii pentru munca de la distanță, schimbarea canalelor de vânzare pentru a continua deservirea clienților, precum și presiunea pentru securizarea resurselor financiare necesare pentru a face față obligațiilor imediate.

Impactul COVID-19 în mediul de afaceri este greu de estimat, însă tehnologiile de automatizare inteligentă (IA – *Intelligent Automation*) pot juca un rol important în susținerea funcționării organizațiilor pe termen scurt și mediu.

În vreme ce transformarea digitală evoluează mai încet sau deloc într-un ciclu de business normal, contextul actual obligă organizațiile să accelereze ritmul digitalizării pentru a se adapta noii realități. Nu este momentul acum pentru suspendarea activității așteptând să treacă incertitudinea, ci este necesară adaptarea sau planificarea unei strategii de operare în noul context. Cum poate fi automatizarea inteligentă parte din soluție? Am structurat răspunsurile la aceasta întrebare în funcție de repere de timp raportate la contextul crizei:

În prezent – în derularea acțiunilor necesare în următoarele 3 luni, folosirea tehnologiilor de automatizare poate limita impactul negativ al crizei.

Pentru acele companii care au deja experiența cu automatizarea și folosesc tehnologii precum Robotic Process Automation, Chatbots, Voice Recognition, Computer Vision, Optical Character Recognition sau Machine Learning, acum este momentul să le valorifice pentru a susține continuitatea activității, astfel:

- Asigurarea continuității infrastructurii de automatizare: crearea unui flux de predare și preluare a activităților (*hand-over*) care asigură acoperirea tuturor responsabilităților; buna administrare a sistemelor și resurselor IT pentru a preveni supraîncărcarea acestora; elaborarea unui mecanism de alerte în timp real pentru a ține sistemele în funcțiune la capacitatea lor optimă, precum și evitarea existenței unui punct unic de vulnerabilitate (*single point of failure*) pentru a preveni întreruperile în funcționarea sistemelor (*downtimes*).

- Direcționarea capacității de automatizare către procesele operaționale critice (ex. plasarea comenzilor, colectarea creanțelor, procesarea facturilor).

• Accelerarea dezvoltării unor soluții automatizate pentru gestionarea fluctuațiilor în gradul de încărcare al angajaților, ca urmare a incertitudinii cererii și a perturbarilor din lanțul de aprovizionare. Se poate lua în considerare contractarea de resurse externe pentru a suplimenta capacitatea de dezvoltare de software internă sau adoptarea rapidă a unor soluții la cheie (*out-of-the-box*).

• Implementarea rapidă a unor soluții automatizate pentru a gestiona noile fluxuri de business rezultate în urma măsurilor pentru protejarea angajaților și stimularea mediului de afaceri (ex. acordarea de șomaj tehnic, emiterea declarațiilor de angajator pe timpul stării de urgență).

• Implementarea de chatbots (agenți virtuali) care să gestioneze cererile de suport interne și externe. Spre exemplu, observăm deja și în România câteva implementări de agenți virtuali care răspund la întrebări frecvente specifice perioadei (ex. chatbot specializat în resurse umane care răspunde la întrebările angajaților despre noul mod de lucru, chatbot disponibil pe site-ul unui rețeauă de sănătate care evaluează riscul de îmbolnăvire cu COVID-19).

• Punerea în funcțiune a unor soluții digitale pentru validarea identității și confirmarea autenticității semnăturii digitale. În România, astfel de soluții pot răspunde rapid măsurilor legislative anunțate recent privind digitalizarea unor fluxuri de comunicare cu autoritățile publice.

• Asigurarea unui management al riscului adecvat pentru forța de muncă virtuală (roboți).

Companiile care nu au implementat încă tehnologiile de automatizare pot accesa soluții la cheie care au o durată de implementare mai scurtă și care pot să răspundă punctual anumitor probleme. De exemplu, putem menționa soluțiile de digitalizare și management inteligent al contractelor sau soluții de procesare electronică a fluxului de facturi de la furnizori, de la recepția acestora și până la plata lor.

În perioada imediat următoare – după 3-6 luni de la declanșarea crizei, în etapa de actualizare a planurilor de afaceri și a bugetelor pentru a reflecta realitățile noului mediu de afaceri, automatizarea va fi un instrument bun pentru optimizarea costurilor.

• Încorporarea automatizărilor în noile procese care vor rezulta din măsurile luate în contextul COVID-19 (ex. modificări de reglementări fiscale și legislative, cum ar fi amânarea plății unor taxe și impozite, amânarea plăților ratelor la credite care pot avea un impact asupra proceselor de *back-office* din bănci și alte organizații).

• Încadrarea automatizărilor în fluxurile cu furnizorii și clienții, adaptate la noul context – dezvoltarea unor procese integrate care includ tehnologii cum ar fi Intelligent Character Recognition și Computer Vision pentru extragerea datelor și validarea identității, agenți virtuali pentru gestionarea parțială a apelurilor în centrele de servicii clienți (*call centers*).

• Asigurarea unui management al riscului pentru a evita fraudele.

După depășirea crizei – în următorul ciclu de business, formularea unei strategii de transformare digitală care să înglobeze automatizarea într-un model de operare robust va presupune:

• Includerea automatizării în strategia digitală a companiei, cu un impact clar asupra planurilor de continuitate a activității.

• Asigurarea unei infrastructuri de automatizare adaptată la nevoile de business și, totodată, flexibilă și scalabilă (ex. migrarea arhitecturii IT către cloud).

•€€€€€€€€ Extinderea automatizării în toate zonele de business și democratizarea automatizării în organizație astfel încât angajații să își realizeze activitățile eficient, indiferent de locație (ex. automatizare supravegheată sau *attended automation*)

•€€€€€€€€ Incorporarea automatizării în modelarea și monitorizarea riscurilor, pentru a obține o înțelegere mai profundă a riscurilor și a putea elabora scenarii de impact.

Fără a minimiza impactul crizei actuale asupra factorului uman, trebuie să conștientizăm că este totodată datoria noastră colectivă să valorificăm cunoștințele, abilitățile și experiențele proprii în a construi organizații rezistente, care pot susține refacerea economiei globale. Așa cum angajații din sistemul de sănătate lucrează neconștient pentru a diagnostica, trata și salva pacienții, ceilalți membri ai societății au responsabilitatea să își aducă aportul profesional în susținerea organizațiilor publice și private pentru a atenua impactul economic ulterior. Tehnologia este o forță determinantă în transformarea organizațiilor, în măsura în care creativitatea umană o poate valorifica corespunzător, mai ales în perioade dificile.