

การปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยี (1)

โดย Min Sen Concept 23 สค 2563

ทั้งองค์กรและความเป็นอยู่ปกติของมนุษย์ถูกเตรียมตัวกับการปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาอย่างสม่ำเสมอ และค่อยเป็นค่อยไป การทำงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์และเครื่องจักรกล หรือ คอมพิวเตอร์ จะเพิ่มความสำคัญมากขึ้น แต่จาก COVID การปรับเปลี่ยนถูกเร่งให้เร็วขึ้น ด้วยการจัดการกับวิกฤติสาธารณสุข และตามมด้วยวิกฤติเศรษฐกิจ รวมทั้งการปรับตัวให้เท่าทันกับโลก ซึ่งเยาวชนมีความพร้อมในการปรับตัวได้ดีกว่า กลุ่มคนที่เป็ baby boomer ตัวอย่างการปรับตัวที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ได้แก่

RPA (Robotic Processing Automation) หรือ หุ่นยนต์ที่อยู่ในรูปของซอฟต์แวร์ เหมาะสำหรับงานที่ต้องทำซ้ำ ๆ มีปริมาณมาก ๆ ต้องการความแม่นยำและรวดเร็ว เช่น งานด้านป้อนข้อมูลเข้าระบบ งานบัญชี ตัวอย่างงานบัญชี ซึ่งเดิมนั้น จะต้องมีการป้อนข้อมูลด้วยคนในการสั่งซื้อสินค้า การเตรียมเอกสารตรวจสอบสินค้า ออกใบแจ้งหนี้ จนกระทั่งถึงขั้นตอนเรียกเก็บเงินและออกใบเสร็จ

การดำเนินการโดย RPA จะปรับกระบวนการสั่งซื้อสินค้าและการชำระเงินให้เป็นแบบอัตโนมัติ เพิ่มความเร็วในการออกใบแจ้งหนี้ ดึงข้อมูลพร้อมแนบไฟล์ POD ที่สแกนเรียบร้อยแล้วไปพร้อมกับใบแจ้งหนี้ได้โดยอัตโนมัติ และอัปเดตข้อมูลบนพอร์ทัลลูกค้าได้ภายในไม่กี่วินาที เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารของลูกค้าด้วยคำสั่งซื้อแบบอัตโนมัติ และช่วยติดตามสินค้าในคลัง ทำให้ตอบสนองกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและสะดวก

องค์กรได้รับประโยชน์จาก ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นจาก RPA ลดปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่มีศักยภาพ และสามารถพัฒนาศักยภาพมนุษย์ในด้านอื่น ๆ

Chatbot เป็น platform ออกแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์และคอมพิวเตอร์บนพื้นฐานของการสนทนาภาษาธรรมชาติเริ่มพัฒนาตั้งแต่ปี 2017 ซึ่งจากเดิมก่อนมี chatbot เป็นเพียงเครื่องตอบรับทางโทรศัพท์ และโอนสาย ต่อมามีการนำ Chatbot ไปใช้ในองค์กรขนาดใหญ่ วันนี้มีการนำมาใช้ในธุรกิจ online มากมาย ในราคาเพียงไม่กี่ร้อยบาทต่อเดือน ช่วยในการสร้างข้อความต้อนรับและตอบกับ inbox

อัตโนมัติด้วยเงื่อนไขที่ผู้ใช้แต่ละคนต้องการ ตอบคอมเมนต์บน page, facebook, instagram อัตโนมัติตามเงื่อนไขที่จัดตั้งได้ ตั้งค่าตอบกลับอัตโนมัติตาม post ที่เราต้องการ รวมถึงการตอบกลับคอมเมนต์บนหน้าเพจของผู้ใช้ เข้า inbox ของลูกค้าโดยตรง และยังสามารถแสดงรายการสินค้าของผู้ใช้ให้ลูกค้าสั่งซื้อผ่าน messenger ได้โดยตรง ส่งผลให้สามารถขายสินค้าผ่านแชทได้ง่าย ตอบกลับลูกค้าได้ทันที สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ซึ่งนำมาสู่การเพิ่มยอดขายให้แก่ผู้ใช้

IoT Internet of Things เป็นการทำงานเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่าง ๆ โดยมี sensor เป็นเครื่องบอกสถานะ และเชื่อมต่อกับระบบ cloud เพื่อทำการประมวลผล และบริหารจัดการอุปกรณ์ มีการใช้ค่อนข้างมาก เช่น ระบบน้ำประปาในเมือง Shenzhen ติดตั้ง sensor เพื่อวัดปริมาณและคุณภาพของน้ำตามท่อส่งน้ำ ตรวจสอบการรั่วของน้ำแต่ละจุด และซ่อมแซมได้ทันที ตรวจสอบคุณภาพน้ำ ความดัน และอุณหภูมิของน้ำ เพื่อปรับปรุงระบบโครงสร้างการจ่ายน้ำประปา จัดเก็บข้อมูลการใช้งานตามอาคารบ้านเรือนต่าง ๆ ได้อย่างแม่นยำ ในเมืองไทยมีการพยายามนำมาใช้กับระบบจอดรถ เพื่อทราบว่ามีที่ว่างที่ใด เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านพนักงานที่เฝ้าที่จอดรถ และลดความสิ้นเปลืองของน้ำมัน เพราะผู้ที่ต้องการที่จอดรถทราบได้ทันทีว่ามีที่ว่างที่ใด และสามารถจองที่จอดรถนั้นได้เลย

นี่เป็นเพียงบางส่วนของเทคโนโลยีที่จะก้าวมาสู่เรา และเราควรจะต้องเตรียมตัวอย่างไรเพื่อปฏิสัมพันธ์กับเครื่องจักรกล HMI (Human Machine interface) เพื่อเราจะได้อยู่อย่างมีความสุข

ติดตามได้ใน www.minsenconcept.com