

Секция «Современные технологии управления человеческими ресурсами»

Перспективы автоматизации управления человеческими ресурсами

Научный руководитель – Черняева Галина Владимировна

Русанова Диана Андреевна

Студент (бакалавр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет государственного управления, Кафедра управления персоналом, Москва, Россия

E-mail: diana.rusanova.2000@mail.ru

Объектом удовлетворения информационных потребностей пользователей является управление тремя основными видами ресурсов: финансовыми, материальными и человеческими посредством автоматизации информационных потоков. Информационные системы управления человеческими ресурсами широко применяются в российских компаниях, но не достаточен объем и качество, используемой кадровой информации. Необходимо повышение сложности систем упорядочивания информации, в связи с ростом загруженности руководителей и высокого уровня управленческой деятельности.

Для HR интеллектуальная автоматизация процессов, которая включает в себя искусственный интеллект и связанные с ними новые технологические достижения, может помочь в обеспечении согласованных человеческих процессов - что-то, что ускользнуло от многих команд HR-операций, учитывая динамический характер запросов, которые они получают.

Экономия средств также достигается за счет использования таких технологий, как интегрированная автоматизация процессов, машинное обучение и когнитивные агенты.

Роботизированная автоматизация процессов - самая зрелая технология. Использование программного обеспечения с искусственным интеллектом и возможностей машинного обучения для решения повторяющихся задач, которые традиционно выполнялись людьми, уже меняет предоставление услуг HR. Например, ведущий производитель потребительских товаров в упаковке использует ботов в процессе найма, начиная с набора новых сотрудников (например, путем переноса данных системы отслеживания приложений в информационную систему управления персоналом).

Со временем появятся возможности для автоматизации большего числа элементов процесса найма. Например, бот может составить письма с предложениями, написать описание работы или настроить данные о заработной плате и льготах. Помимо роботизированной автоматизации процессов, когнитивные агенты могут трансформировать взаимодействие между персоналом компании. Постоянно работающие чат-агенты могут мгновенно отвечать на вопросы и быть доступными на телефонах сотрудников. Это лучший способ обслуживания, чем вызов горячей линии HR.

Рассмотрим опыт быстро растущей технологической компании, которая быстро нанимает сотрудников и генерирует многочисленные письма с предложениями. Эти письма были составлены вручную и требовали много проверок качества для обеспечения соответствия и точности. Компания развернула бота, чтобы автоматизировать весь процесс, сгенерировав письмо с предложением, которое извлекало информацию из нескольких систем. Проверки соответствия и точности, встроенные в запрограммированный рабочий процесс, ограничивают участие человека случайными исключениями и контролем качества.

Принимая во внимание, как правило, низкую стоимость ботов, экономическая обоснованность автоматизации очевидна - и влияние сервиса одинаково очевидно. Помимо измеримого воздействия, более быстрое время выполнения заказа, вероятно, улучшит показатели принятия предложений о работе. Это может привести к снижению потенциальной производительности автоматизации.

Тем не менее, существуют некоторые важные предостережения. У HR меньше возможностей для реализации более зрелых технологий автоматизации, таких как интегрированная автоматизация процессов, чем некоторые другие функции поддержки, в частности финансы.

Сами по себе только крупнейшие HR-организации, вероятно, будут обладать транзакционной базой для обучения автоматизации роботизированных процессов. Более того, многие технологии автоматизации отнимают у людей часть времени, поэтому использование этой возможности требует реальной трансформации процесса и организации.

Однако, как часть более широкой корпоративной стратегии, HR может и должен стать значительной возможностью для развертывания технологий автоматизации. Например, HR должен быть частью платы за автоматизацию обслуживания клиентов, особенно в крупных организациях с крупными центрами обработки вызовов.

Поскольку технологии продолжают преобразовывать мир, отдел кадров, несомненно, должен стать частью этого изменения, включив в себя автоматизированную автоматизацию и другие технологии, которые обещают большую эффективность, превосходное обслуживание клиентов и значительную экономию средств.

Источники и литература

- 1) Винокуров М.А., Автоматизация кадрового учета, М., 2001
- 2) Гутгарц Р.Д., Информационные технологии в управлении кадрами, М., 2001
- 3) Дейт К. Дж., Введение в системы баз данных, М., 2000
- 4) Кисляк Н.В., Управление персоналом (с применением информационных технологий): Раздел 3. Информационные технологии в управлении персоналом, Екатеринбург, 2007
- 5) Титоренко Г.А., Автоматизированные информационные технологии в экономике: Учебник, М., 2003
- 6) Титоренко Г.А., Информационные технологии управления: учеб. пособие для вузов, М., 2003