

मानव संसाधन विकास विभाग में कृत्रिम बुद्धिमत्ता की उपयोगिता

डॉ. नेपाल सिंह*

मानव संसाधन विकास विभाग किसी भी संस्था का हृदय होता है, जो कर्मचारियों के विकास, प्रशिक्षण और प्रेरणा के माध्यम से संगठन को जीवंत बनाए रखता है। संस्थान के सभी विभाग इसके भिन्न-भिन्न अंगों की तरह कार्य करते हैं, जहां प्रत्येक का समन्वय समग्र सफलता सुनिश्चित करता है। हम किसी भी संस्थान को एक स्वतंत्र व्यक्ति की तरह मान सकते हैं। यदि व्यक्ति के शरीर के किसी भी अंग में किसी भी तरह की परेशानी आती है तो उसका प्रभाव पूरे शरीर पर पड़ता है। ऐसे ही किसी भी संस्थान का मानव संसाधन विभाग भी इसी रूप से कार्य करता है। मेरा मत है कि यदि किसी संस्थान का मानव संसाधन विभाग पूरी तरह से जागरूक और गतिमान होने के साथ-साथ संस्थान के अन्य विभागों एवं संस्थान के लक्ष्यों के साथ संरेखित है तो वह संस्थान स्वतः ही प्रगति की राह पर अग्रसर रहता है।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता उन कम्प्यूटर प्रणालियों के विकास को संदर्भित करती है जो आमतौर पर मानवीय बुद्धिमत्ता की आवश्यकता वाले कार्य कर सकती है। इसमें सीखना, तर्क करना, समस्या समाधान करना और प्राकृतिक भाषा को समझना जैसी क्षमताएं शामिल हैं। मानव संसाधन में कृत्रिम बुद्धिमत्ता के इस्तेमाल से काम करने के तरीकों में बहुत बदलाव हो सकता है जिससे कार्य में सुधार किया जा सकता है।

मानव संसाधन एक अत्यन्त महत्वपूर्ण तत्व है जो किसी भी संस्थान की प्रगति में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। विशेषतः वर्तमान तकनीकी उन्नति के चलते मानव संसाधन विकास प्रबन्धन में भी बहुत परिवर्तन हो रहे हैं। आज की परिस्थितियों में कृत्रिम बुद्धिमत्ता को मानव संसाधन प्रबन्धन को प्रयोग में लेकर समायोजित तरीके से इस तकनीकी का लाभ उठाना ही इसकी बहुत बड़ी उपयोगिता होगी। कृत्रिम बुद्धिमत्ता का मानव संसाधन प्रबन्धन में प्रयोग भिन्न-भिन्न तरीकों से एवं भिन्न-भिन्न कार्यों के लिए किया जा सकता है, जिससे संस्था को काफी सुविधा हो सकती है। जैसे कि:

- भर्ती प्रक्रिया एवं चयन
- प्रशिक्षण और विकास
- कार्यनिष्पादन मूल्यांकन
- कर्मचारी कल्याण
- कर्मचारी संबंध एवं संलग्नता
- मानव संसाधन अनुपालन
- प्रशासनिक कार्य, स्थानांतरण एवं स्थापना
- प्रोन्नति, प्रशस्ति तथा रचनात्मक आलोचना (फीडबैक)
- वर्चुअल सहायता तथा चैटबॉट
- कर्मचारी ऑनबोर्डिंग/ऑफबोर्डिंग प्रक्रियाएं, आदि।

भर्ती एवं चयन प्रक्रिया में कृत्रिम बुद्धिमत्ता का प्रयोग

भर्ती एवं चयन प्रक्रिया में कृत्रिम बुद्धिमत्ता का प्रयोग कार्य विवरण (Job Description) एवं कार्य विनिर्देश (Job Specification) को तैयार करने में किया जा सकता है। साथ ही, कार्य विवरण एवं कार्य के आधार पर कृत्रिम बुद्धिमत्ता की मदद से उम्मीदवार की आवश्यक योग्यता एवं पात्रता निश्चित की जा सकती है, जिसके उपरान्त विज्ञापन देकर उम्मीदवारों से आवेदन मंगाए जा सकते हैं और कृत्रिम बुद्धिमत्ता की सहायता से सभी दस्तावेजों की प्री-स्क्रीनिंग/स्क्रीनिंग प्रक्रिया संचालित की जा सकती है जिससे इस कार्य से जुड़े समय और लागत में उल्लेखनीय कमी लाई जा सकती है। यह बेहतर दक्षता और उत्पादकता के लिए प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करके ऑनबोर्डिंग को आसान बनाने में भी मदद करता है। कृत्रिम बुद्धिमत्ता किसी भी संगठन में जॉब विश्लेषण (Job Analysis) कर बेहतर तरीके से कार्य विवरण एवं कार्य विनिर्देश तैयार कर सकती है जिसके उपरान्त संगठन

*मुख्य प्रबंधक (मानव संसाधन विकास), पीएनबी कार्ड्स एंड सर्विसेज लिमिटेड।

उचित माध्यम से पात्र अभ्यर्थियों से प्रविष्टि मंगा सकते हैं जिनको कृत्रिम बुद्धिमत्ता का प्रयोग करते हुए सभी अभ्यर्थियों की प्रविष्टियों का विश्लेषण कर सभी योग्य व पात्र अभ्यर्थियों की सूची तैयार कर तदनुसार अभ्यर्थियों का साक्षात्कार किया जा सकता है। साक्षात्कार में भी कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग किया जा सकता है जिससे संगठन के शीर्ष अधिकारी अपने समय का उपयोग कारोबार वृद्धि में कर सकते हैं। यदि हम भर्ती एवं चयन प्रक्रिया में कृत्रिम बुद्धिमत्ता का इस्तेमाल करते हैं तो इससे समय की बचत होगी, प्रतिरूपण या छद्मरूपण के मामले भी समाप्त हो जाएंगे और इस प्रक्रिया में निष्पक्षता एवं पारदर्शिता को बढ़ावा मिलेगा तथा आम जनता का संस्थान पर विश्वास बढ़ेगा।

तालिका 1 : कृत्रिम बुद्धिमत्ता उपकरण

टूल का नाम	प्रमुख विशेषताएं	उपयोग क्षेत्र
Gusto	पेरोल, भर्ती, प्रतिभा प्रबंधन, समय-उपस्थिति ट्रैकिंग और अनुपालन	मानव संसाधन प्रबंधन
AllyO	सोर्सिंग से लेकर ऑनबोर्डिंग तक पूरी भर्ती प्रक्रिया स्वचालित, नेचुरल लैंग्वेज प्रोसेसिंग (NLP) आधारित चैटबॉट्स	भर्ती और ऑनबोर्डिंग

प्रशिक्षण एवं विकास में कृत्रिम बुद्धिमत्ता के उपयोग

कृत्रिम बुद्धिमत्ता ने कार्यस्थल पर लोगों के प्रबन्धन के तरीके में क्रांतिकारी बदलाव ला दिये हैं तथा दक्षता और प्रभावशीलता का ऐसा अद्वितीय स्तर प्रदान किया है जो पहले कभी नहीं देखा था। इक्कीसवीं सदी का कार्यस्थल तेजी से हो रहे तकनीकी विकास से बदल रहा है जिसमें कागज से लेकर कम्प्यूटर और क्लाउड तक, दूरदर्शी व्यवसाय लगातार इस बदलाव में सबसे आगे है। निरंतर आगे बने रहने के लिए, आवश्यक है कि कृत्रिम बुद्धिमत्ता तकनीकों और उनके द्वारा संभव बनाए गए नवाचारों को प्रभाव में लाया जाये।

जैसे-जैसे तकनीक तेजी से विकसित हो रही है, वैसे-वैसे कर्मचारियों की अपेक्षाएं भी बढ़ रही हैं। साथ ही, प्रबन्धन की कर्मचारियों से अपेक्षाएं भी तेजी से बढ़ रही हैं। बदलती

व्यक्तिगत प्राथमिकताओं के साथ-साथ, ये बदलती अपेक्षाएँ बढ़े पैमाने पर एक संतोषजनक कर्मचारी अनुभव बनाना और भी कठिन बना रही हैं। संगठन को चाहिए कि कम से कम प्रत्येक तीन वर्ष के अन्तराल पर संगठन के सभी विभागों में प्रशिक्षण की आवश्यकता का अध्ययन किया जाए जिससे विभागों की नवीन आवश्यकताओं के बारे में जानकारी प्राप्त हो और कर्मचारियों के अन्दर जानकारी के अभाव या कौशल के अन्तर का पता लगाया जा सके। इसी प्रकार, कौशल के अन्तर की जानकारी हम कर्मचारियों की निष्पादन रिपोर्ट के जरिये भी प्राप्त कर सकते हैं तथा कर्मचारियों के रिपोर्टिंग अधिकारी से भी कौशल अन्तर की जानकारी ले सकते हैं। अतः इन सभी सूचनाओं/जानकारियों का हम कृत्रिम बुद्धिमत्ता के माध्यम से विश्लेषण कर सभी कर्मचारियों हेतु उचित व्यक्तिगत विकास योजना तैयार कर सकते हैं जिसके तहत प्रत्येक कर्मचारी के लिए उचित प्रशिक्षण अनुकूलित कार्यक्रम की व्यवस्था की जा सकती है। इसी तरह से संगठन अपने कर्मचारियों की भूमिकाएं परिभाषित करे और उसके साथ ही इन भूमिकाओं को निभाने के लिए आवश्यक न्यूनतम क्षमता एवं पात्रता निर्धारित करे जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि किसी भी भूमिका/पद को प्राप्त करने या निभाने के लिए उस कर्मचारी के पास भूमिका/पद से संबंधित न्यूनतम वांछित योग्यता, क्षमता व कौशल मौजूद हों। कैरियर विकास के अलावा, कृत्रिम बुद्धिमत्ता शिक्षण को स्वचालित करने में भी मदद कर सकती है। किसी कर्मचारी की विशिष्ट शिक्षण शैली और कौशल अंतराल के आधार पर प्रशिक्षण पाठ्यक्रमों की सिफारिश करके, कृत्रिम बुद्धिमत्ता प्रत्येक कर्मचारी की जरूरतों को प्राथमिकता देती है तथा तकनीकी की मदद से कर्मचारी के प्रशिक्षण एवं उसके द्वारा कितना सीखा गया है, को भी ट्रैक किया जा सकता है। संस्थान द्वारा कर्मचारियों के प्रशिक्षण पर किया गया खर्च एक निवेश है, जो संस्थान जितना ज्यादा खर्च अपने कर्मचारियों के विकास पर करेगी, उसका भविष्य उतना ही उज्ज्वल होगा।

एक संवर्धित कार्यबल में, कर्मचारी अपस्किनिंग के माध्यम से नई जटिल भूमिकाओं में जा सकते हैं, जहां उनके कौशल और क्षमताओं का बेहतर उपयोग किया जा सकता है। कर्मचारी प्रदर्शन को कहां सुधार सकते हैं, यह समझने के लिए AI सहायकों का उपयोग करके रीयल-टाइम फीडबैक भी प्राप्त किया जा सकता है। कर्मचारियों द्वारा अधिक स्वायत्तता भी प्राप्त की जा सकती है, क्योंकि AI सहायक कर्मचारी के काम को अधिक स्वतंत्र रूप से करने में मदद कर सकते हैं।

कार्यनिष्पादन मूल्यांकन

प्रदर्शन/कार्यनिष्पादन मूल्यांकन किसी भी संस्था या संगठन के लिए अति आवश्यक है जिससे कर्मचारी द्वारा कार्य निष्पादन के अनुभव, कौशल का स्तर, कौशल अन्तर, फीडबैक में प्रासंगिक टिप्पणियाँ सभी को एकत्र कर कृत्रिम बुद्धिमत्ता के प्रयोग से कार्यनिष्पादन के डेटा का विश्लेषण करके कर्मचारी के बारे में एक प्रासंगिक निर्णय तक पहुंचा जा सकता है जो कर्मचारी की वेतनवृद्धि/पदोन्नति/प्रशिक्षण/पदस्थापन इत्यादि में उपयोगी सिद्ध होता है।

कार्यनिष्पादन मूल्यांकन हेतु मानव संसाधन में कृत्रिम बुद्धिमत्ता का एकीकरण महत्वपूर्ण नैतिक विचारों को प्रस्तुत करता है। कृत्रिम बुद्धिमत्ता संचालित प्रणालियां उत्पादकता मैट्रिक्स और व्यवहार पैटर्न सहित डेटा विश्लेषण के माध्यम से कर्मचारी प्रदर्शन के आकलन में दक्षता और निष्पक्षता का वादा करती है।

जब कोई कर्मचारी अपने कार्य में वास्तविक प्रभाव का अनुभव करता है, तब वह मात्र नियमों के अनुपालन से आगे बढ़कर उत्कृष्टता के लिए प्रतिबद्ध बनता है। यहाँ संगठन की भूमिका भी अत्यन्त महत्वपूर्ण होती है। केवल कार्यों को ट्रेक करने के स्थान पर, लीडर को इनके परिणामों को भी महत्व देना चाहिए। रिपोर्टों की मात्र समीक्षा करने के बजाय, अभिप्रेरक फीडबैक का ध्यान उसके कार्यों की कोशिशों पर भी होना चाहिए। मूल प्रशिक्षण के स्थान पर ऐसे शिक्षण प्रयास होने चाहिए जो कर्मचारियों को दीर्घकालीन कार्यनिष्पादन एवं सन्तुष्टि हेतु आवश्यक कौशल प्रदान करने में सहयोग करें।

कार्यनिष्पादन मूल्यांकन मात्र एक वार्षिक रिवाज नहीं है बल्कि यदि इसको उचित तरीके से लागू किया जाये तो यह एक प्रतिबद्धता एवं निष्पादक तथा गैर-निष्पादक में भिन्नता का साधन बन सकता है। फीडबैक बहुमुखी, समयबद्ध और विकासपरक होना चाहिए। कर्मचारियों को केवल यह नहीं बताया जाए कि कहां त्रुटि हुई, बल्कि यह भी दर्शाया जाए कि वे किस प्रकार उसमें सुधार कर सकते हैं। मूल्यांकन में केवल संख्यात्मक उपलब्धियों को ही नहीं, अपितु प्रतिबद्धता, नवाचार, सहयोग एवं ग्राहक केन्द्रित दृष्टिकोण को भी दर्शाया जाए।

प्रबन्धकों को यह प्रशिक्षण देना चाहिए कि वे केवल रेटिंग फॉर्म भरने तक सीमित न रहें, बल्कि कर्मचारियों के साथ फीडबैक संवाद करें, कर्मचारी को उचित सहयोग दें और अन्त में उसका कार्यनिष्पादन मूल्यांकन पूर्ण रेटिंग एवं सभी टिप्पणियों सहित कर्मचारी को लौटाएं जिससे कर्मचारी अपनी त्रुटियों में स्वयं सुधार कर सके।

मनोवैज्ञानिक सुरक्षा

उत्तरदायित्व का एक महत्वपूर्ण लेकिन प्रायः उपेक्षित पक्ष मनोवैज्ञानिक सुरक्षा है, जहाँ कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग मानव संसाधन कर्मचारियों को अपनी बात खुलकर कहने, त्रुटियाँ स्वीकार करने और प्रश्न पूछने का आत्मविश्वास प्रदान करने में सहायक बनाती है। कार्यस्थल पर भय की संस्कृति नवाचार को दबाती है, जबकि एआई-संचालित विश्वास की संस्कृति कर्मचारियों की प्रतिबद्धता को बढ़ावा देती है। प्रबंधकों को एआई टूल्स के माध्यम से कर्मचारियों के सुझावों और विचारों को प्रोत्साहित करना चाहिए तथा उनका तत्काल धन्यवाद देकर सम्मान प्रदान करना चाहिए।

एआई गुमनाम फीडबैक सिस्टम और सेंटिमेंट एनालिसिस से कर्मचारियों को सुरक्षित वातावरण देता है, जिससे मानव संसाधन विभाग अधिक प्रभावी बनता है। इससे पूर्वाग्रह रहित मूल्यांकन होता है और रचनात्मकता बढ़ती है। प्रबंधक एआई चैटबॉट्स या सर्वे टूल्स का उपयोग कर सुझाव एकत्र करें, फीडबैक लूप बनाएँ और टीम मीटिंग्स में उन्हें शामिल करें। इससे संस्था के सभी विभागों का समन्वय मजबूत होता है। एआई पारदर्शिता लाकर सुलभता बढ़ाता है, परंतु डेटा गोपनीयता को सुनिश्चित करना आवश्यक है।

कर्मचारी संलग्नता और प्रतिधारण

संतुष्टि में सुधार के लिए कर्मचारी-केन्द्रित नीतियों का विकास करना और उन्हें लागू करना जरूरी है जिससे संस्था में प्रतिभा पलायन को कम करने के लिए विकास पथ प्रदर्शित हो और संगठन उस दिशा में कार्यरत रहे।

कर्मचारी संलग्नता और प्रतिधारण में एआई एचआर का महत्वपूर्ण योगदान है, क्योंकि कई कर्मचारी अपेक्षा से अधिक निष्ठावान भाव से कार्य करते हैं जब उन्हें संतुष्टि और विकास का मार्ग दिखाया जाता है। एआई-संचालित कर्मचारी-केन्द्रित नीतियां संतुष्टि बढ़ाती हैं, प्रतिभा पलायन रोकती हैं और स्पष्ट विकास पथ प्रदान करती हैं। इससे संगठन सभी विभागों के समन्वय से मजबूत बनता है।

एआई सेंटिमेंट एनालिसिस और फीडबैक टूल्स से कर्मचारियों की भावनाओं को ट्रैक किया जा सकता है, जिससे प्रबंधक समय पर हस्तक्षेप कर मनोवैज्ञानिक सुरक्षा सुनिश्चित कर सकते हैं। इससे निष्ठा बढ़ती है और अतिरिक्त प्रयास स्वाभाविक हो जाते हैं। एआई पर्सनलाइज्ड लर्निंग पाथ और करियर प्रोग्राम्स विकसित करता है, जो कर्मचारियों को विकास के अवसर दिखाते हैं। गुमनाम सर्वे से संतुष्टि मापी जाती है, जिससे पलायन कम होता

है। प्रबंधकों को एआई डैशबोर्ड्स अपनाने चाहिए ताकि सभी विभाग सुसंगत रूप से कार्य करें।

मानव संसाधन अनुपालन

मानव संसाधन श्रम कानूनों, कर विनियमों और क्षेत्र विशिष्ट अधिदेशों का अनुपालन सुनिश्चित करता है जिससे विधिक दंड का जोखिम कम होता है और बैंक की प्रतिष्ठा बनी रहती है। बैंकिंग एक अत्यधिक नियामक और जोखिम भरा क्षेत्र है। नियमों का उल्लंघन संस्था को भारी वित्तीय और कानूनी संकट में डाल सकता है। अतः बैंक नियमित प्रशिक्षण द्वारा कर्मचारियों को नियामक आवश्यकताओं, केवाईसी, एएमएल, साइबर फ्रॉड, डेटा प्राइवैसी आदि जैसे मुद्दों की जानकारी देकर अवगत करा सकता है, जिससे सभी कर्मचारी जागरूक एवं सतर्क होकर इन जोखिमों का बेहतर तरीके से अनुपालन करते हुए अपने कार्यों का निर्वहण कर सकें। इन सभी नकारात्मक विकारों के चलते ग्राहकों में विश्वास कम हो सकता है और बैंकों को भी वित्तीय एवं प्रतिष्ठात्मक हानि हो सकती है।

मानव संसाधन अनुपालन में एआई एचआर श्रम कानूनों, कर विनियमों और क्षेत्र-विशिष्ट अधिदेशों का स्वचालित अनुपालन सुनिश्चित करता है, जिससे विधिक दंड का जोखिम कम होता है और बैंक की प्रतिष्ठा सुरक्षित रहती है। बैंकिंग जैसे अत्यधिक नियामक क्षेत्र में एआई नियम उल्लंघनों को रीयल-टाइम ट्रैक कर वित्तीय-कानूनी संकटों से बचाता है। एआई नियमित प्रशिक्षण मॉड्यूल्स से कर्मचारियों को केवाईसी, एएमएल, साइबर फ्रॉड और डेटा प्राइवैसी जैसे मुद्दों पर जागरूक बनाता है, जिससे सभी जागरूक एवं सतर्क रहकर जोखिमों का बेहतर अनुपालन करते हैं। एआई कम्प्लायंस डैशबोर्ड्स और प्रेडिक्टिव एनालिटिक्स से उल्लंघनों की भविष्यवाणी करता है, जिससे एचआर विभाग संस्था के सभी भागों को संरक्षित रखता है। इससे ग्राहकों में विश्वास बढ़ता है और नकारात्मक विकारों से वित्तीय-प्रतिष्ठात्मक हानि रुकती है। एआई पर्सनलाइज्ड लर्निंग पाथ्स और सिमुलेशन ट्रेनिंग से कर्मचारियों की संलग्नता बढ़ाता है, मनोवैज्ञानिक सुरक्षा सुनिश्चित कर प्रतिधारण मजबूत करता है। प्रबंधक एआई अलर्ट्स से तत्काल कार्रवाई कर पारदर्शिता लाते हैं। एआई सुलभता बढ़ाकर एचआर को कुशल बनाता है, सभी अंगों के समन्वय से बैंक को जोखिम-मुक्त रखता है। संगठनों को एआई नीतियां अपनानी चाहिए ताकि अनुपालन निरंतर बना रहे।

तालिका 2 : कृत्रिम बुद्धिमत्ता उपकरण

टूल का नाम	प्रमुख विशेषताएं	उपयोग क्षेत्र
Jasper AI	प्रोफेशनल मार्केटिंग कॉपीराइटिंग, ऑटोमेटेड डॉक्यूमेंट एवं कम्युनिकेशन	मानव संसाधन डॉक्यूमेंट और कम्युनिकेशन

जब कर्मचारियों को जानकारी की आवश्यकता होती है, तो उन्हें सटीक और संगत उत्तर प्रदान किए जा सकते हैं। कृत्रिम बुद्धिमत्ता सहायकों के उपयोग से, प्रतिक्रिया समय तेज होता है और अनुपालन की निगरानी सुनिश्चित होती है।

AI टूल्स का उपयोग कंपनियों में बेहतर नौकरी संतुष्टि स्तर की ओर भी ले जा सकता है। इन प्रौद्योगिकियों को उपयोग संस्थान को एक अधिक आकर्षक और कुशल कार्य वातावरण की ओर ले जा सकता है।

उत्तराधिकार परियोजना

सीखने और विकास की प्रक्रिया कर्मचारियों को भविष्य में उच्च पदों पर संगठन का नेतृत्व करने के लिए तैयार करती है। प्रशिक्षण एवं विकास की योजनाएं उच्च पदाधिकारियों को केन्द्रित कर उनके समग्र विकास को मद्देनजर रखते हुए उन्हें प्रशिक्षण के लिए नामित किया जाता है तथा उन्हें विभिन्न पदों पर सभी उच्चाधिकारियों को भिन्न-भिन्न कार्य में दक्ष कराया जाता है जिससे उनका समग्र विकास होता है और समय रहते सक्षम कर्मचारियों को उच्च पदों पर नेतृत्व हेतु प्रशिक्षण कार्यक्रम में प्रतिनियुक्त किया जाता है। कर्मचारी विभिन्न क्षेत्रों का ज्ञान और अनुभव प्राप्त करते हैं, जिससे वे उच्च पदों की जिम्मेदारियां संभालने के लिए तैयार रहते हैं। प्रशिक्षण और भिन्न-भिन्न क्षेत्रों में कार्य करने से उनके अन्दर नेतृत्व कौशल, निर्णय लेने की क्षमता और टीम प्रबन्धन जैसे गुण विकसित हो जाते हैं जिससे संस्था में उच्च स्तर पर सक्षम उच्चाधिकारियों का अभाव नहीं होता है और उत्तराधिकार परियोजना सतत प्रवाह में बनी रहती है।

AI-सहायक उपकरण कार्यस्थल में भर्ती, प्रशिक्षण और प्रदर्शन मूल्यांकन में सुधार करते हैं। एआई-संचालित उपकरणों का उपयोग करके कार्यबल योजना भी कुशलतापूर्वक की जा सकती है। यह उन कर्मचारियों की पहचान करने में मदद कर सकता है जो छोड़ने के जोखिम में हैं और संभावित उत्तराधिकारियों का निर्धारण कर सकते हैं।

उत्तराधिकार परियोजना में एआई का प्रयोग सीखने और विकास की प्रक्रिया को सशक्त बनाता है, जो कर्मचारियों को भविष्य के उच्च पदों पर नेतृत्व के लिए तैयार करता है। एआई-संचालित प्रशिक्षण योजनाएं उच्च पदाधिकारियों पर केंद्रित होकर उनका समग्र विकास सुनिश्चित करती हैं, उन्हें विभिन्न पदों पर दक्ष बनाती हैं। इससे सक्षम कर्मचारी समय रहते नेतृत्व के लिए तैयार रहते हैं और संस्था में उच्च स्तर पर नेतृत्व का अभाव नहीं होता। एआई पर्सनलाइज्ड लर्निंग पाथ्स और प्रेडिक्टिव एनालिटिक्स से कर्मचारियों की क्षमताओं का मूल्यांकन करता है, उन्हें विभिन्न क्षेत्रों में रोटेशन के लिए नामित करता है। इससे नेतृत्व कौशल, निर्णय क्षमता और टीम प्रबंधन विकसित होता है। एआई सिमुलेशन ट्रेनिंग और वर्चुअल मेंटरशिप कर्मचारियों को बहुआयामी अनुभव देता है, संलग्नता बढ़ाकर प्रतिधारण मजबूत करता है। मनोवैज्ञानिक सुरक्षा सुनिश्चित कर यह नवाचार को बढ़ावा देता है।

कर्मचारी कल्याण कार्य

मानव संसाधन विभाग कर्मचारी संलग्नता, संतुष्टि और कल्याण को बढ़ाने के लिए कार्यक्रम विकसित करता है, जो उच्च मनोबल और ग्राहक केन्द्रित सेवा के लिए महत्वपूर्ण है। ऐसी पहल में कल्याण कार्यक्रम, करियर परामर्श और पारदर्शी संवाद प्रक्रिया सम्मिलित हो सकते हैं। संस्था के अन्तर्गत महिला कर्मचारियों के लिए विभिन्न प्रकार की कल्याण योजनाएं होती हैं जिनसे महिला कर्मचारियों को अपने कार्य-जीवन में संतुलन बनाये रखने में सुविधा रहती है, जैसे छोटे बच्चों के लिए क्रेच (Crèche) सुविधा, इत्यादि।

कर्मचारी कल्याण कार्यों में एचआर विभाग एआई के उपयोग से संलग्नता, संतुष्टि और कल्याण को बढ़ाने के लिए स्मार्ट कार्यक्रम विकसित कर सकता है, जो उच्च मनोबल और ग्राहक-केंद्रित सेवा सुनिश्चित करता है। एआई-संचालित पहलें जैसे कल्याण ट्रैकर्स, करियर परामर्श चैटबॉट्स और इससे संस्था के सभी विभाग सुसंगत रूप से मजबूत बनते हैं।

कर्मचारी विकास और कल्याण के क्षेत्रों में व्यक्तिगतकरण महत्वपूर्ण है। Qualtrics अध्ययन के अनुसार, केवल 64% कर्मचारी वर्तमान संगठन में रहने की योजना बना रहे हैं, जो 2021 में 70% से कम है। AI के साथ, संगठन उच्च कर्मचारी प्रतिधारण और संतुष्टि दर प्राप्त कर सकते हैं।

एआई सेंटिमेंट एनालिसिस से कर्मचारियों की जरूरतें पहचानता है, पर्सनलाइज्ड वेलनेस प्लान बनाता है और क्रेच जैसी सुविधाओं का उपयोग ट्रैक कर संतुष्टि बढ़ाता है। इससे मनोवैज्ञानिक सुरक्षा

मजबूत होती है और प्रतिधारण बढ़ता है। एआई वर्क-लाइफ बैलेंस टूल्स से क्रेच बुकिंग, लचीली शिफ्ट्स और काउंसलिंग प्रदान करता है, जिससे महिला कर्मचारी उच्च पदों के लिए उत्तराधिकार परियोजना में भाग ले सकें। इससे संलग्नता और उत्पादकता बढ़ती है।

प्रोन्नति, प्रशस्ति तथा रचनात्मक फीडबैक में कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग

कर्मचारियों की उन्नति/प्रोन्नति, प्रशस्ति तथा रचनात्मक फीडबैक में कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI) का व्यापक उपयोग हो रहा है। इसके साथ ही यह तकनीक संस्थागत तथा कर्मचारियों के व्यक्तिगत स्तर पर निर्णय लेने, मूल्यांकन करने और विकास प्रक्रिया को अधिक वैज्ञानिक और निष्पक्ष बना रही है।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता आधारित प्रणाली कर्मचारियों के प्रदर्शन मूल्यांकन डेटा, उपस्थिति, संभावित, कार्य दक्षता, व्यवहारिक एवं प्रबंधकीय गुण, साक्षात्कार, लिखित परीक्षा आदि तथ्यों का विश्लेषण कर निष्पक्ष प्रोन्नति निर्णय में सहायता करती है। यह मानवीय पक्षपात को कम करने के साथ-साथ तेजी से अनुकूल निर्णय देती है। इसमें स्वचालित रिपोर्टिंग तथा बहुस्तरीय मूल्यांकन शामिल हैं, जिससे संगठन में पारदर्शिता और कर्मचारियों तथा अन्य साझेदारों संस्था के प्रबंधन के प्रति विश्वास बढ़ता है।

प्रशस्ति हेतु कृत्रिम बुद्धिमत्ता प्रणालियों के जरिए कर्मचारियों की उपलब्धियों या उत्तम कार्य हेतु स्वचालित प्रशस्ति पत्र, प्रमाण पत्र तैयार किए जाते हैं। मेट्रिक्स आधारित मूल्यांकन में एआई उत्कृष्टता और वैज्ञानिक विश्लेषण के आधार पर उपयुक्त कर्मचारियों को पहचानकर उन्हें उचित प्लेटफार्म पर सम्मानित कराया जा सकता है। इसके साथ ही चिन्हित कर्मचारियों को विभिन्न प्रकार की योजनाओं से पुरस्कृत कर सकते हैं जैसे जिम मेम्बरशिप, क्लब मेम्बरशिप, एडवांस लर्निंग कोर्स सबस्क्रिप्शन इत्यादि। इससे संस्थाओं में गुणवत्ता-आधारित सम्मान प्रणाली को बढ़ावा मिलेगा और कर्मचारियों के अन्दर कुछ अच्छा करने की प्रतिस्पर्धा बढ़ेगी।

रचनात्मक फीडबैक में कृत्रिम बुद्धिमत्ता द्वारा निर्मित फीडबैक सिस्टम लगातार कार्य-प्रदर्शन, शिक्षण या सेवा गुणवत्ता पर सकारात्मक/नकारात्मक रचनात्मक सुझाव प्रस्तुत करती हैं। इंटेलेजेंट ट्यूटोरिंग सिस्टम, व्यक्तिगत आवश्यकताओं के अनुरूप कर्मचारियों को फीडबैक एवं मार्गदर्शन प्रदान करते हैं। यह डेटा एनालिटिक्स के माध्यम से कौशल एवं कमियों की पहचान कर सुधार हेतु मार्गदर्शन देता है। कृत्रिम बुद्धिमत्ता के इन अनुप्रयोगों

से कार्यक्षमता, पारदर्शिता तथा रचनात्मक विकास में उल्लेखनीय सुधार संभव हुआ है, जिससे संस्थान और व्यक्तिगत दोनों स्तरों पर संतुलित, तटस्थ और परिणाममुखी निर्णय लिए जा सकते हैं।

तालिका 3: कृत्रिम बुद्धिमत्ता उपकरण

टूल का नाम	प्रमुख विशेषताएं	उपयोग क्षेत्र
Rival HR	ऑनबोर्डिंग और टैलेंट लाइफसाइकल ऑटोमेशन कृत्रिम बुद्धिमत्ता के साथ	प्रतिभा प्रबंधन और ऑनबोर्डिंग

कर्मचारी डेटा का विश्लेषण करने और उनके पिछले कार्य प्रदर्शन के आधार पर कौन सा कर्मचारी किस विशेष कार्य के लिए सही होगा, यह देखने के लिए एआई का उपयोग प्रतिभा प्रबंधन में किया जाता है। कर्मचारी पहचान और पुरस्कार भी एआई का उपयोग करके किया जा सकता है जो पूर्वाग्रह को कम करता है और कर्मचारी अनुभव में सुधार करता है।

वर्चुअल सहायता तथा चैटबॉट का मानव संसाधन विकास विभाग अनुप्रयोग

वर्चुअल सहायता एवं चैटबॉट आधुनिक मानव संसाधन विकास विभाग का एक अभिन्न हिस्सा बनते जा रहे हैं। डिजिटल प्लेटफॉर्म एवं तकनीकी नवाचारों के चलते ये सिस्टम मानव संसाधन विकास की पारंपरिक प्रक्रियाओं को महत्वपूर्ण गति, सटीकता और सुलभता प्रदान करते हैं।

नई भर्ती के दौरान वर्चुअल सहायक और चैटबॉट उम्मीदवारों की स्क्रीनिंग, इंटरव्यू शेड्यूलिंग और दस्तावेज सत्यापन की प्रक्रियाएँ स्वतः संपन्न कर सकते हैं। इससे मानव संसाधन टीम की उत्पादकता बढ़ती है और मानव त्रुटि का जोखिम कम होता है। चैटबॉट कर्मचारी संबंधित प्रश्नों का 24x7 स्वतः जवाब देते हैं, जैसे वेतन, अवकाश और नीतियों की जानकारी। ये प्लेटफॉर्म कर्मचारी जुड़ाव को मजबूत बनाते हैं और फीडबैक एवं सुझाव प्राप्त करना आसान बनाते हैं।

डिजिटल असिस्टेंट नए कर्मचारियों का परिचय, ट्रेनिंग मॉड्यूल वितरण और रचनात्मक फीडबैक उपलब्ध कराते हैं। इस प्रकार कृत्रिम बुद्धिमत्ता, वर्चुअल सहायता और चैटबॉट, मानव संसाधन विकास विभाग के लिए अत्यंत उपयोगी उपकरण हैं, जो नए युग की मांगों के अनुरूप मानव संसाधन विकास को डिजिटल रूप से सक्षम बनाते हैं।

तालिका 4: कृत्रिम बुद्धिमत्ता उपकरण

टूल का नाम	प्रमुख विशेषताएं	उपयोग क्षेत्र
Google Gemini	मल्टीमॉडल कृत्रिम बुद्धिमत्ता (टेक्स्ट, इमेज, कोड), तेज रिस्पॉन्स, गूगल इंटीग्रेशन	वर्चुअल सहायता, संवाद, कंटेंट निर्माण
AllyO	सोर्सिंग से लेकर ऑनबोर्डिंग तक पूरी भर्ती प्रक्रिया स्वचालित, नेचुरल लैंग्वेज प्रोसेसिंग (NLP) आधारित चैटबॉट्स	भर्ती और ऑनबोर्डिंग

AI-संचालित चैटबॉट्स सहायता में कर्मचारियों की मदद कर सकते हैं। यह कुशल ग्राहक सेवा की ओर ले जाता है, विशेष रूप से संवादात्मक AI प्लेटफॉर्म, जो 24/7 सहायता प्रदान करते हैं। यदि किसी प्रश्न का उत्तर AI प्लेटफॉर्म पर नहीं मिलता है, उसे समाधान के लिए मानव ग्राहक सहायता कार्यकारी तक बढ़ाया जा सकता है।

कर्मचारी ऑनबोर्डिंग/ऑफबोर्डिंग प्रक्रियाओं में कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग

कृत्रिम बुद्धिमत्ता-संचालित सहायता के साथ, जानकारी, प्रक्रियात्मक प्रवाह और यहां तक कि कर्मचारियों की भूमिका और पृष्ठभूमि के आधार पर आवश्यकता-आधारित प्रशिक्षण तक पहुंच की सुविधा के साथ ऑनबोर्डिंग प्रक्रिया सरल हो जाती है।

कार्यों को स्वचालित करके, अनुभवों को व्यक्तिगत बनाकर और डेटा का विश्लेषण करके ऑनबोर्डिंग अधिक सुव्यवस्थित हो सकती है। यह नए कर्मचारियों को जल्दी अनुकूल होने में और उन्हें सही मेंटर्स के साथ मिलाने में भी मदद करता है। संगठन में मेंटरिंग प्रक्रिया को व्यक्तिगत प्रतिक्रिया और मार्गदर्शन के प्रावधानों के साथ अधिक कुशल बनाया जा सकता है। मेंटरिंग संबंध की प्रगति और परिणामों की ट्रैकिंग भी कर्मचारी अनुभव को बेहतर बनाने के लिए की जा सकती है।

ऑनबोर्डिंग प्रक्रिया में रीयल-टाइम फीडबैक कृत्रिम बुद्धिमत्ता-संचालित टूल्स का उपयोग करने का एक और अतिरिक्त लाभ है। AI पूर्वानुमानात्मक विश्लेषण का उपयोग करके ऑनबोर्डिंग प्रक्रिया में संभावित बाधाओं की भविष्यवाणी कर सकता है और सक्रिय रूप से समस्याओं का समाधान कर सकता है।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता टूल्स ऑनबोर्डिंग संचार को व्यक्तिगत बनाते हैं और नए कर्मचारियों को जुड़े रहने के लिए लक्षित संदेश और रिमाइंडर भेजते हैं। BambooHR, Workday और Compunnel सभी कृत्रिम बुद्धिमत्ता टूल्स हैं जो ऑनबोर्डिंग प्रक्रिया में लोकप्रिय रूप से उपयोग किए जाते हैं। इन टूल्स के साथ नियामक आवश्यकताओं और कंपनी नीतियों का पालन भी सुनिश्चित किया जा सकता है।

तालिका 5: कृत्रिम बुद्धिमत्ता उपकरण

टूल का नाम	प्रमुख विशेषताएं	उपयोग क्षेत्र
AllyO	सोर्सिंग से लेकर ऑनबोर्डिंग तक पूरी भर्ती प्रक्रिया स्वचालित, नेचुरल लैंग्वेज प्रोसेसिंग (NLP) आधारित चैटबॉट्स	भर्ती और ऑनबोर्डिंग
Rival HR	ऑनबोर्डिंग और टैलेंट लाइफसाइकल ऑटोमेशन कृत्रिम बुद्धिमत्ता के साथ	प्रतिभा प्रबंधन और ऑनबोर्डिंग

कर्मचारी अनुभव एवं सम्बन्ध

कर्मचारी अनुभव के लिए कृत्रिम बुद्धिमत्ता के उदाहरणों में शामिल हो सकता है कि कैसे कृत्रिम बुद्धिमत्ता टूल्स कर्मचारी की बातचीत के स्वर और अन्य विशेषताओं से कर्मचारी की भावनाओं का पता लगा सकते हैं जो संगठन में कर्मचारी अनुभव में योगदान करते हैं। अन्य उदाहरणों में कर्मचारी व्यवहार की भविष्यवाणी करने की क्षमता शामिल है, जिसमें कर्मचारी जुड़ाव, नौकरी संतुष्टि और टर्नओवर दर जैसे कारकों पर विचार किया जाता है।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता प्रदर्शन समीक्षाओं को संक्षेप में प्रस्तुत कर सकता है और कई स्रोतों से प्राप्त प्रतिक्रिया का विश्लेषण कर सकता है। कर्मचारियों की सीखने की प्राथमिकताओं और प्रदर्शन के आधार पर प्रशिक्षण तैयार किया जा सकता है। क्रॉस-फंक्शनल लर्निंग

एक अन्य उदाहरण है, जहां कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग विभिन्न विभागों के कर्मचारियों की भागीदारी को बढ़ा सकता है। कृत्रिम बुद्धिमत्ता-पावर्ड टूल्स संगठनों में शामिल होने वाले आवेदकों के लिए काम को बहुत आसान बना सकते हैं।

तालिका 6: कृत्रिम बुद्धिमत्ता उपकरण

टूल का नाम	प्रमुख विशेषताएं	उपयोग क्षेत्र
WalkMe and UserPilot	यूजर इंटरैक्शन का कृत्रिम बुद्धिमत्ता विश्लेषण, ऑनबोर्डिंग अनुभव का निजीकृत अनुकूलन	यूजर ऑनबोर्डिंग एवं अनुभव सुधार

कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI) का उपयोग करके कर्मचारी अनुभव को बेहतर बनाने में संचार, दक्षता और व्यावसायिक विकास जैसे काम के विभिन्न पहलुओं को बढ़ाने के लिए AI तकनीक का उपयोग शामिल है। AI टूल्स भर्ती, कर्मचारी ऑनबोर्डिंग और प्रशिक्षण कार्यक्रमों को सुव्यवस्थित करके किसी संगठन में कर्मचारी की यात्रा को महत्वपूर्ण रूप से बदल सकते हैं।

एआई एचआर-संबंधित प्रश्नों के उत्तर देने के लिए चैटबोट के उपयोग से बेहतर समर्थन और संचार को बढ़ावा देता है। इस प्रक्रिया को स्वचालित करने से एचआर कर्मचारी अधिक महत्वपूर्ण कार्य कर सकते हैं जिनमें एक-से-एक बातचीत की आवश्यकता होगी।

एचआर सपोर्ट के लिए कुछ कृत्रिम बुद्धिमत्ता टूल्स में शामिल हैं:

- IBM के एचआर चैटबॉट्स, कर्मचारियों के प्रश्नों का उत्तर देने के लिए नेचुरल लैंग्वेज प्रोसेसिंग और मशीन लर्निंग का उपयोग करते हैं।
- FirstUp, एक बुद्धिमान संचार प्लेटफॉर्म, एचआर पेशेवरों को कर्मचारी अनुभव को वैयक्तिकृत करने में मदद करता है।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता रूझानों, समस्याओं और सुधार के क्षेत्रों की पहचान करने के लिए बड़ी मात्रा में डेटा को छंटकर प्रतिक्रिया का विश्लेषण करने में भी मदद करता है। यह प्रारंभिक कर्मचारी बर्नआउट की पहचान कर सकता है और उचित हस्तक्षेप योजनाएं तैयार कर सकता है। यह ग्राहक सहायता को और बेहतर बनाता है, जिससे कर्मचारी अनुभव में सुधार होता है।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता टूल्स का उपयोग करके बेहतर कार्य-जीवन संतुलन भी प्राप्त किया जा सकता है। स्वचालन नियमित कार्यों को संभाल सकता है, ओवरटाइम को कम करके कर्मचारियों को कार्य-जीवन संतुलन बनाए रखने में मदद करता है।

उपसंहार

कृत्रिम बुद्धिमत्ता ने मानव संसाधन प्रबंधन में एक बड़ा परिवर्तन किया है और यह बदल रहा है कि कैसे एक कर्मचारी संगठन का अनुभव करता है। बेहतर प्रबंधक-कर्मचारी संबंध, नीरस कार्यों में कमी और व्यक्तिगत सीखने की सिफारिशों, एआई-संचालित उपकरणों का उपयोग करके कर्मचारी अनुभव को बेहतर बनाने के कुछ लाभ हैं। एआई असिस्टेंट और चैटबॉट का उपयोग कर्मचारी अनुभव को बढ़ाने में अधिक से अधिक किया जा रहा है, एचआर कर्मियों को उच्च-प्रभाव वाले काम के लिए मुक्त किया जा रहा है। इसलिए, कर्मचारी अनुभव को बेहतर बनाने के लिए एआई का उपयोग कर्मचारियों की उत्पादकता और संगठन की दक्षता को बढ़ा सकता है।

मानव संसाधन विकास विभाग और मानव संसाधन नीतियों का अंतिम उद्देश्य कर्मचारियों में जुड़ाव की भावना और संगठन के प्रति निष्ठा का निर्माण है। बीमा, स्वास्थ्य शिविर, परामर्श, महिला सशक्तिकरण, खेल एवं सांस्कृतिक गतिविधियां - यह सब कार्यस्थल को जीवंत और प्रेरणादायक बनाते हैं। साथ ही, कर्मचारियों के लिए फ्लेक्सी टाइम, मेंटरिंग, मानसिक स्वास्थ्य सहयोग, पदोन्नति पारदर्शिता, स्थानान्तरण में प्राथमिकता जैसी पहल उन्हें संस्थान से जोड़ती हैं।

आज का बैंकिंग क्षेत्र अभूतपूर्व परिवर्तन के दौर से गुजर रहा है। बैंक डिजिटलीकरण, कृत्रिम बुद्धिमत्ता, बदलती ग्राहक अपेक्षाएं और वैश्विक प्रतिस्पर्धा जैसी चुनौतियों का सामना तभी कर सकते हैं जब हमारे पास एक सशक्त, प्रशिक्षित और प्रेरित कार्यबल हो। बैंक के व्यवसाय का विकास प्रत्येक कर्मचारी के विकास से जुड़ा हुआ है। बैंक के लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए हमें हर स्तर पर ऐसी प्रतिभाओं की आवश्यकता है जो परिवर्तनशील वातावरण में तेजी से अनुकूलन कर सकें और ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण को आत्मसात कर सकें। आधुनिक बैंक मानव संसाधन प्रबंधन प्रणाली का उपयोग मानव संसाधन प्रक्रियाओं को स्वचालित करने, संचालन को सुव्यवस्थित करने और कर्मचारियों को स्व-सेवा विकल्प प्रदान करने के लिए करते हैं।

समय एवं लागत की बचत: कृत्रिम बुद्धिमत्ता टूल्स प्रबंधकों को जॉब डिस्क्रिप्शन लिखने और नई भूमिकाएं बनाने में मदद कर

समय की बचत होती है। यह पेड टाइम ऑफ और छुट्टियों के लिए रिक्वेस्ट मैनेजमेंट, अप्रूवल्स और ट्रेकिंग को भी स्वचालित कर सकता है। कृत्रिम बुद्धिमत्ता एचआर टीमों को कर्मचारी खर्चों की प्रतिपूर्ति, आंतरिक संचार में मदद कर समय एवं लागत की बचत की जा सकती है और भर्ती प्रक्रिया में योग्यताओं और कौशल को स्क्रीन करने में प्राथमिकता देता है।

कार्यदक्षता में वृद्धि: कृत्रिम बुद्धिमत्ता - संचालित सहायकों और स्वचालन के साथ कार्यप्रवाह में सुधार होता है जिससे कर्मचारियों को अधिक मूल्यवान कार्य करने के लिए अधिक समय मिलता है और कर्मचारियों के साथ संगठन की दक्षता भी बढ़ती है। यहां, कर्मचारियों के लिए सहायता मानव संसाधन टीम के कर्मियों पर निर्भर होने के बजाय अधिक 'सेल्फ-सर्विस' वाली हो, जो संगठन में कर्मचारी संतुष्टि स्तर को बढ़ाएगी। सेल्फ-सर्विस के जरिए कर्मचारी अपनी कार्यदक्षता के अनुसार प्रशिक्षण के लिए मनोनीत कर सकते हैं।

पारदर्शिता एवं सुलभता: स्वचालित एचआर सपोर्ट दक्षता और स्केलेबिलिटी को बढ़ाता है। स्वचालन दक्षता, सटीकता और स्थिरता सुनिश्चित करने में मदद करता है, जो कर्मचारी अनुभवों, संतुष्टि और प्रतिधारण दरों को बढ़ाता है। कृत्रिम बुद्धिमत्ता के साथ, रीयल-टाइम फीडबैक, लक्ष्य ट्रेकिंग और एजाइल प्रदर्शन वार्तालाप के साथ निरंतर प्रदर्शन प्रबंधन किया जा सकता है। इससे कार्यकुशलता, पारदर्शिता और कर्मचारी सशक्तिकरण बढ़ता है जो मानव संसाधन को रणनीतिक पहलों पर ध्यान केन्द्रित करने में सहायक होता है। आधारित सिस्टम कर्मचारियों की कौशल-विश्लेषण में भी सहायक होते हैं। वर्चुअल असिस्टेंट मानव संसाधन डेटा इकट्ठा, अपडेट और विश्लेषण कर सकते हैं। वे अनुपालन, जाँच और रिपोर्टिंग को ऑटोमेट कर सकते हैं, जिससे संगठनों में पारदर्शिता बढ़ती है।

कर्मचारी संतुष्टि और सहभागिता में सुधार: कर्मचारियों के लिए पसंदीदा कार्य मॉडल की सिफारिश करने के लिए एआई का उपयोग किया जाता है जो कार्य के प्रभावी रूप से किए जाने के साथ कर्मचारी अनुभव में सुधार करता है। यह कर्मचारियों को उनके कार्य तरीकों में बहुत अधिक लचीलापन देता है और वे जो भी उन्हें अपना काम पूरा करने और उनकी व्यक्तिगत जरूरतों को पूरा करने में मदद करे, उसे चुन सकते हैं। यह बेहतर कंपनी वफादारी, कार्यप्रवाह, उत्पादकता और परिचालन दक्षता की ओर ले जाएगा। एआई सहायक कर्मचारियों को दस्तावेज़ समीक्षा और डेटा निष्कर्षण जैसे कार्यों को तेजी से पूरा करके कहीं भी उत्पादक बने रहने में सक्षम बनाते हैं।

AI-संचालित चैटबॉट्स ग्राहक समाधान और प्रतीक्षा समय को काफी कम करते हैं। वे मल्टीलिंगुअल सपोर्ट और कॉल के बाद सारांश भी प्रदान करते हैं। Intercom का Fin AI और Zendesk एआई चैटबॉट के कुछ उदाहरण हैं। मूल रूप से, एआई चैटबॉट का उपयोग निम्नलिखित कार्यों के लिए किया जा सकता है:

- सहायता ज्ञान का उपयोग;
- सही व्यवहार और नीतियों को लागू करने के लिए;
- प्रत्येक ग्राहक अनुभव को व्यक्तिगत बनाने के लिए;
- प्रदर्शन पर अंतर्दृष्टि प्रदान करने के लिए।

उनके पास सभी उत्पादों और कंपनी प्रक्रियाओं का अद्यतित ज्ञान है, जो ग्राहकों की समस्याओं को तेजी से और अधिक कुशलता से हल करने में मदद करने के लिए विस्तृत उत्तर प्रदान करता है। यह कई ज्ञान स्रोतों से सबसे प्रासंगिक जानकारी लेता है, जिससे यह अधिक व्यापक प्रतिक्रियाएं बना सकता है और जटिल प्रश्नों को हल करने की क्षमता बढ़ा सकता है। ग्राहकों की पूछताछ के आधार पर, चैटबॉट व्यक्तिगत उत्तर देते हैं जो टिकट बंद करने में डाउनटाइम को कम करते हैं और कर्मचारियों को उच्च-मूल्य कार्यों पर ध्यान केंद्रित करने का समय देते हैं।



BANK QUEST THEMES

The themes for “Bank Quest” are identified as:

1. January - March, 2026: New Avenues of Payments Systems

Sub-themes: UPI, ULI, CBDC- Challenges, Opportunities and Prospects, Cyber Security

2. April - June, 2026: Financial Inclusion – The Next Phase