

BPM trendek a világban és itthon

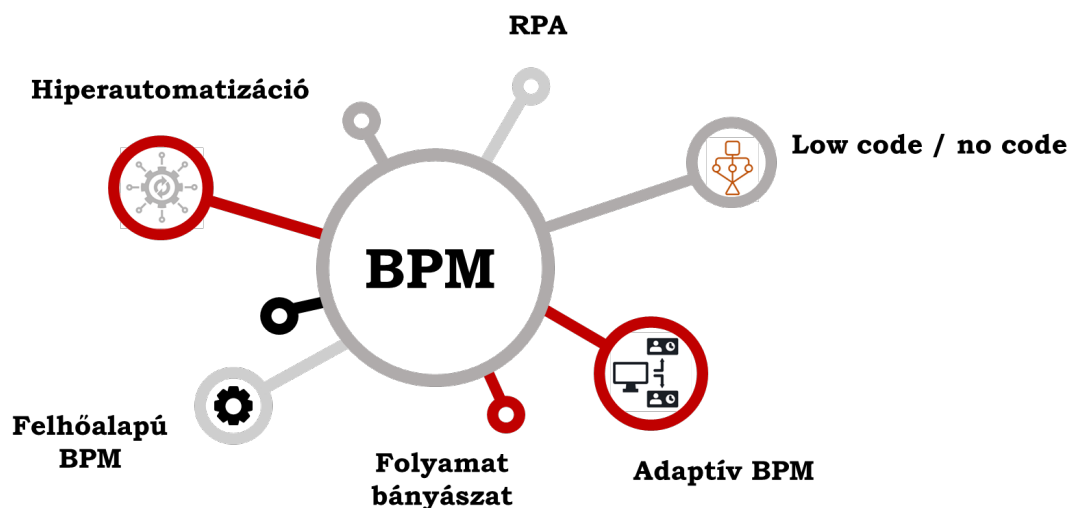


Low code, RPA, folyamatbányászat? Mi várható a BPM területén a következő években...

Szerző: Tihanyi Noémi

A **folyamatmenedzsment** manapság nem tartozik a tipikusan trendi, vagy felkapott területek közé, mégis kulcsszerepet játszik abban, hogy a vállalati digitalizáció jó úton járjon. A következő évek mottója a folyamatszervezés terén a következő is lehetne: *minden eddiginél szorosabb összefonódás Üzlet és IT között.*

Előző [írásunkban](#) körbejártuk, miként hat a felgyorsult digitalizáció a vállalati folyamatokra és a folyamatmenedzsmentre, és milyenek kell elképzelnünk a jövő folyamatait, jelen tanulmányban pedig virtuális sétát teszünk a **Business Process Management (BPM)** jövőjének világába. Nézzük, milyen trendek és technológiák alakítják a folyamatszervezői munkát a 2020-as évek derekán!



Hiperautomatizáció

Amikor a jövő folyamatáról beszélünk, az automatizálás elkerülhetetlen. A Gartner szerint a **hiperautomatizálás** a következő évek legnagyobb üzleti hatást gyakorló technológiai iránya lesz. De mi is ez pontosan?

Lényege, hogy a megfelelő folyamatok kiválasztását követően egy ütős technológiai kombinációval széles skálájú, intelligens automatizációs megoldás jön létre. A hiperautomatizálás túlmutat a manuális, nagytömegű folyamatok gépiesítésén, a robotizációs és AI technológiák együttes alkalmazásával a korábban nem automatizálható feladatok is automatizálhatók válnak. Nézzünk példát ezekre a technológiákra:



RPA és AI

A hiperautomatizáció egyik úttörő eleme a folyamatrobotok létrehozása, azaz a **Robotic Process Automation (RPA)**, mely 2019-es magyarországi robbanása óta technológiai és üzleti értelemben is odáig fejlődött, hogy valódi digitális munkaerők (virtuális munkaerők és virtuális asszisztensek) dolgoznak ismétlődő, strukturált feladatok végrehajtásán a pénzügyi szektorok back office területeitől kezdve a közművek ügyfélszolgálatáig (bővebben az RPA-ról itt olvashatnak: [RPA szolgáltatásunk](#)). Bár az RPA fantasztikusan kiszolgálja a manuális, nagytömegű, pl. ügyfélkezelési vagy éppen riportolási folyamatokat, de a rosszul strukturált feladatokkal nem bír. És itt jön képbe az RPA által vezérelt AI (prediktív modellek) és gépi tanulás (pl. biztosítói kockázatelbírálás esetén), mellyel kiegészítve a folyamatrobotokat adatvezérelt, gyakorlatilag end-to-end automatizálás érhető el egyes területeken.

A hiperautomatizálás legfontosabb eredménye az a régóta várt üzleti haszon, hogy az emberi kvalitások nagyobb hozzáadott értékű feladatokra koncentrálhatóak, mint például döntéshozatal, adatok értelmezése, kritikai gondolkodás.

A folyamatok lehető legszélesebb körű automatizálására való piaci törekvést jól mutatja, hogy az egyes nagy ügyviteli rendszer gyártók egyértelműen a beépített BPM és automatizált workflow irányba fejlesztették tovább rendszereiket (pl. SAP 4HANA).



No code / low code

Az automatizálás mellett az egyik legszembeszökőbb trend a **BPM demokratizálódása**, azaz a folyamatszerzői és folyamatvégrehajtói szerepek közeledése – köszönhetően többek között egy másik technológiai irányoknak, az NCLC fejlesztési platformoknak.

Habár a **no code / low code** (azaz a minimális, vagy semmilyen programozói ismeretet sem igénylő) alkalmazásfejlesztési technológiák növekvő, és valóban egyre kifinomultabb megjelenését tapasztalhatjuk, ami a folyamatmenedzsmentet illeti, még sok a teendő.

A vállalatok többsége még mindig manuális folyamatokat menedzsel komplex, robosztus BPM eszközök segítségével – figyelmen kívül hagyva ezzel a folyamatok végső felhasználóját, valamint azt a tényt, hogy az informatikai és piaci fejlődés gyorsasága mellett ez tarthatatlan. Ahhoz, hogy a folyamatok valóban adaptívak, könnyen és gyorsan változtathatóak legyenek, a szervezeteknek fel kell használniuk az NCLC eszközökben rejlő lehetőségeket és a folyamatok digitális támogatását szélesebb rétegekre, a felhasználókra szükséges bízni. Jó példák erre pl. azok a beszerzési workflow rendszerek, melyek a végfelhasználók által is rugalmasan paraméterezhetőek akár a jogszabályi változások mentén.

Folyamatbányászat szerepének növekedése

A folyamatbányászat technológiai fejlődése sok olyan szervezetben is életet tud lehelni a BPM-be, ahol az AS IS folyamatokkal való törődést a TO BE tervezési munkák mellett – erőforrás és lelkesedés hiányában – már feladták. A folyamatbányászat azt az alapvető problémát igyekszik feloldani, hogy a szervezeti folyamatok és az információs rendszerek gyakran nem kapcsolódnak, még hozzá úgy, hogy a vállalati tranzakciós rendszerekre (SAP, Salesforce stb.) kapcsolódva részletes, valós idejű adatokon alapuló információt szolgáltatnak a főbb folyamatok teljesítményéről.

Adaptív folyamatmenedzsment

A hagyományos BPM nem sok teret kínál a gyorsan változó folyamatok hatékony szervezésének. Ennek legfőbb oka, hogy a folyamatok tervezése és végrehajtása általában már erőforrásában (folyamatszerzők vs. folyamatgazdák), de időben is elválik, a folyamatok optimalizálása pedig kizárólag állandó audit és újragondolás eredményeként valósítható meg – rigid, robosztus BPM rendszerekben. Mindez, valljuk be, nem hatékony.



Erre kínál választ az adaptív BPM (avagy APM) relatíve új megközelítése, melynek kulcsa, hogy a folyamatokat on-the-fly, azaz működés közben igazítja a piaci és belső igényekhez, rugalmasan és valós időben reagálva a valódi működésre. Az APM megközelítés kulcsa a folyamatokkal dolgozók szoros kollaborációja (itt jönnek képbe a korábban említett low code alkalmazások), valamint az adatvezérelt folyamatmenedzsment (amit a hiperautomatizálás, a folyamatbányászat és a Machine Learning technológia is támogat).

Bár a jövőbe való tekintéskor az APM megközelítésről fontos szót ejteni, virágkora még valószínűleg várat magára. Elterjedését ugyanis olyan nyomós tényezők hátráltatják, mint az APM rendszerek bonyolult és drága üzemeltetése és implementálása, és az a tény, hogy egyelőre kevesen értenek hozzá.

Nincsenek könnyű helyzetben a Folyamatmenedzsment szervezetek vezetői – de a vállalati digitalizációt megvalósítók sem. A fenti technológiai irányok szinte egyszerre, párhuzamosan hódítják meg a vállalati folyamatokat, s hogy melyik technológia hozza egy szervezet számára a legtöbb hasznot hosszú távon, lehetetlen megjósolni.

A jó hír viszont, hogy elmondható: a digitalizáció útjára lépett szervezeti folyamatok nagyon egy irányba mutatnak.

A piac és a technológia felkészült a nagy mértékben automatizált, felhasználók által adaptív módon változtatható, ugyanakkor információs szempontból jól nyomon követhető működési folyamatokra.

Amennyiben Ön is gondolkozik szervezete folyamatainak jövőbeli fejlesztésén vagy azok digitalizálásán, az alábbi szolgáltatásainkkal állunk ügyfeleink rendelkezésére:

- innovatív BPM működés kialakítása;
- folyamatfejlesztési szolgáltatások a jövő digitalizált folyamatainak kialakításához;
- folyamatrobotizációs stratégia kidolgozása és folyamatrobotok bevezetése (RPA);
- saját fejlesztésű low code beszerzéstámogatási rendszer bevezetése (Clarity Procurement System);
- AI és gépi tanulás megoldások;
- automatizált egyedi workflow rendszerek fejlesztése.

Keresse bizalommal a Clarity szakértőit!

