

解决生产力危机：面向深度部署

模式的数字化流程自动化

2019 年 6 月 2 日 | 作者：Michael Lim , IBM 数字流程自动化项目总监

分类：基础架构



对于很多企业 and 员工来说，我们目前的工作方式已经难以为继。企业没有足够的合格人员来执行复杂的任务，而员工则忙于处理低价值任务。久而久之，生产力危机浮出水面。企业如何解决这一问题呢？

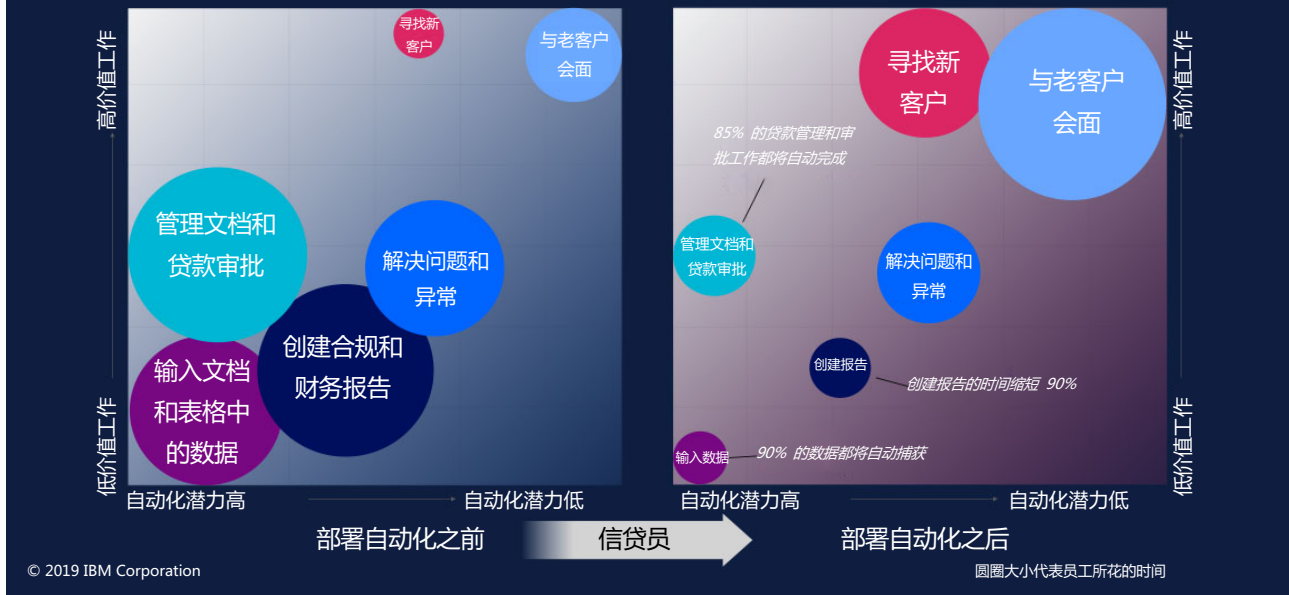
自动化是其首选解决方案之一，但是自动化依然只能提供支离破碎的解决方法，它关注的是改进流程的各个孤立环节，而非关注整个流程，将整个流程当作以结果为中心的自动化战略的一部分。这种情况下，深度部署自动化技术就有了用武之地。

什么是面向深度部署模式的数字化流程自动化？

深度部署模式旨在无缝编排整个企业范围内的所有流程，通常是采用业务流程自动化；同时利用简单的业务应用解决长尾问题，从而提高生产力，改进端到端客户或员工体验。

下面我们将以一名普通的信贷员为例子，阐述深度部署自动化如何影响生产力。目前，这位信贷员的大多数时间都花在了低价值的任务上，比如输入文档数据，生成报告。通过利用自动化增强她的工作负载，她能够聚焦高价值工作，比如与客户建立关系或寻找新的业务机会。

自动化改变了未来的工作方式



为了帮助信贷员取得想要的业务成果，深度部署模式需要一系列更广泛的自动化技术，而不只是局限于传统的工作流或 IBM 技术。为了实现更深入的部署，您最好是了解各种各样的概念，比如决策自动化、内容管理、智能捕获、机器人流程自动化 (RPA) 以及 AI 和机器学习的效应。出于这个原因，务实的企业通常会寻求自动化平台来提供全方位的功能，以把握各种机遇，解决各种挑战，最终在现在和未来提高生产力。

深度部署领域有哪些新亮点？

- **AI 和机器学习。**随着这些技术的崛起，下一步企业自然而然就会利用它们优化工作流自动化，提高生产力。随着企业能够更有效地访问运营数据，AI 和机器学习算法能够寻找自动化模式，将低价值任务转交给技术，从而解放员工，让他们能专注于高价值工作；同时挖掘有用的模式来帮助员工开展更高价值的专业工作。比如，支持 AI 的数字代理能够从文档中提取非结构化数据，并对其进行分类，进而为员工提供可用的特定洞察力或建议。
- **低代码构建器工具。**在成功地大规模实施自动化后，用户还应该能够解决生产力问题，同时尽可能减少 IT 人员的参与。通过采用低代码构建器工具，业务用户能够创建自动化业务应用，而 IT 人员能够专注于构建可重复使用的自动化模式来支持这些业务应用。比如，前面提到的信贷员可能拥有一款业务应用，来自动审批低于某些标准的贷款。如果风险敞口突然发生变化，她可以快速、轻松地调整标准，不需要 IT 人员的参与。

深度部署解决方案评价如何？

Forrester Research 最近评估了 10 家供应商的数字化流程自动化深度 (DPA Deep) 部署选项，旨在帮助应用开发和交付专家根据自身需求，选择适合的提供商。在他们的“[The Forrester Wave: Software for Digital Process Automation for Deep Deployments, Q2 2019](#)”报告中，IBM 被评为领导者。

Forrester 报告显示，“IBM 通过一支执行和工程设计团队整合了内容管理、决策管理和流程自动化产品，建立了统一的产品上市执行流程。与此同时，IBM 还将一些最实用的 Watson AI 功能集成一体，以实现流程特定的业务价值。最终，他们构建了一款针对处理深度流程进行了调优的高度集成的解决方案。”此外，“IBM 制定了战略，以扩展其流程和案例管理平台，实现更通用的低代码开发，而这通常正是广泛的 DPA 的要求。”

Forrester 报告评估了 [IBM Business Automation Workflow](#)，它是 [IBM Automation Platform for Digital Business](#) 的组件之一。借助 IBM Automation Platform for Digital Business，客户能够实现 workflow 和决策的自动化，同时快速、大规模地从业务流程的内容中挖掘洞察力。为了提高生产力，改进客户体验，IBM 客户已经在该平台上构建和运行了 50000 多个应用。

注册获取完整的 [Forrester 报告](#)，了解面向深度部署模式的数字化流程自动化软件的比较结果。



Michael Lim，IBM 数字流程自动化项目总监