

IBM Cloud Pak for Business Automation

Zwiększenie wydajności biznesowej dzięki automatyzacji opartej na sztucznej inteligencji

Zmiana sposobów pracy i uproszczenie działalności

Według prognoz do 2022 r. przedsiębiorstwa zaoszczędzą 134 mld USD na kosztach pracy dzięki połączeniu automatyzacji ze sztuczną inteligencją. Szacuje się również, że przeważająca większość liderów w dziedzinie sztucznej inteligencji i automatyzacji osiągnie znacznie większy wzrost przychodów niż ich konkurenci. Zastosowanie sztucznej inteligencji w działalności firmy przyspiesza wprowadzanie innowacji dzięki temu, że interakcje, doświadczenia i procesy stają się bardziej inteligentne.

Aby wykorzystać pełny potencjał automatyzacji opartej na sztucznej inteligencji, przedsiębiorstwa powinny używać sprawdzonego oprogramowania do automatyzacji oraz kierować się sprawdzonymi procedurami we wszystkich przepływach pracy – od zapewniania szybszej, cyfrowej obsługi klienta do optymalizacji procesów wewnętrznych. Nie wszystkie rozwiązania obejmują jednak pełny zakres technologii potrzebnych do automatyzacji całej działalności przedsiębiorstwa, co prowadzi do wdrażania wielu rozwiązań punktowych, wyższych kosztów i braku możliwości skalowania.

IBM Cloud Pak® for Business Automation to modułowy zestaw zintegrowanego oprogramowania, który może działać w dowolnej chmurze hybrydowej. Został zaprojektowany z myślą o stawieniu czoła najtrudniejszym wyzwaniom operacyjnym, z jakimi mają do czynienia współczesne przedsiębiorstwa. Zawiera on szeroki zestaw mechanizmów automatyzacji opartych na sztucznej inteligencji – w zakresie eksploracji procesów, treści, rejestrowania, podejmowania decyzji, przepływów pracy i zadań. A wszystko to w ramach elastycznego modelu, w którym klient może zacząć od prostej konfiguracji, a następnie rozbudowywać ją w zależności od potrzeb. Przedsiębiorstwo może rozpocząć transformację cyfrową od wdrożenia zrobotyzowanej automatyzacji procesów (RPA), aby odciążać pracowników, przyspieszyć podejmowanie decyzji dzięki analizom operacyjnym oraz rozszerzać rozwiązanie poprzez automatyzację kluczowych zadań we wszystkich podstawowych obszarach działalności. Bezpieczne środowiska budzą zaufanie i zapewniają przejrzystość w przepływach pracy obejmujących wiele podmiotów, przy czym wszystkie te przepływy mogą być dostosowane do dotychczasowych inwestycji przedsiębiorstwa i z nimi zintegrowane.

Dzięki rekomendacjom przydatnym w działaniu wygenerowanym przez sztuczną inteligencję, wbudowanym analizom umożliwiającym mierzenie wpływu oraz łatwym w użyciu narzędziami przyspieszającym wprowadzanie innowacji nasze oprogramowanie pomogło klientom przyspieszyć realizację procesów o 90%¹, zmniejszyć czas oczekiwania dla klientów o połowę², obniżyć ryzyko oraz zaoszczędzić tysiące godzin pracy, które można przeznaczyć na wykonywanie bardziej wartościowych zadań.³

Najważniejsze informacje

- Identyfikowanie możliwości wprowadzenia usprawnień
- Stosowanie automatyzacji w kluczowych obszarach w celu osiągnięcia większych korzyści biznesowych
- Tworzenie aplikacji biznesowych umożliwiających szybkie reagowanie na zmiany
- Optymalizacja pracy personelu dzięki automatyzacji opartej na sztucznej inteligencji

Możliwości

IBM Cloud Pak for Business Automation pomaga zwiększyć wydajność biznesową dzięki następującym możliwościom:

Wskazywanie obszarów niskiej wydajności dzięki eksploracji i modelowaniu procesów

Uzyskiwanie szczegółowych informacji o wydajności procesów dzięki eksploracji procesów.

Współpraca z kluczowymi interesariuszami w celu wypracowania wspólnej wiedzy z wykorzystaniem modelowania bieżących procesów.

Wykorzystanie analiz operacyjnych do wyciągania kluczowych wniosków

Klasyfikacja i interpretacja treści.

- Automatyczne przypisywanie dokumentów do kategorii dzięki inteligentnej klasyfikacji.
- Wykorzystanie głębokiego uczenia w celu zrozumienia powiązań między oznaczeniami dokumentów i wartościami, zamiast tradycyjnych metod ekstrakcji opartych na strefach.
- Wydobywanie znaczenia z tekstu, np. wiadomości e-mail i umów, za pomocą IBM Watson® Knowledge Studio.
- Uzyskiwanie istotnych informacji dzięki inteligentnemu rejestrowaniu dokumentów z urządzeń mobilnych za pomocą funkcji AI działających na tych urządzeniach.

Nadawanie priorytetów zadaniom.

- Stosowanie analiz predykcyjnych w celu klasyfikowania każdego zadania na liście pracownika pod względem:
 - Poziomu kwalifikacji
 - Poziomu wydajności
- Umieszczanie zadań o najwyższej wartości, najwyższym poziomie kwalifikacji i najwyższej wydajności na górze listy.
- Umożliwianie pracownikom skupienia się na zadaniach o najwyższej wartości.

Podejmowanie decyzji w oparciu o analizy predykcyjne.

- Udostępnianie analitykom biznesowym modeli uczenia maszynowego w środowisku o niewielkiej ilości kodu.
- Rozszerzanie decyzji opartych na regułach dzięki zastosowaniu modeli uczenia maszynowego.

- Przeprowadzanie natywnej integracji z rozwiązaniem IBM Watson Machine Learning do analizy predykcyjnej.
- Korzystanie z szerokiego środowiska obejmującego również innych dostawców rozwiązań z zakresu uczenia maszynowego.

Budowanie inteligentnych czatbotów.

- Automatyzacja funkcji czatu za pomocą wbudowanych komend RPA.
- Uproszczenie funkcji obsługi klienta za pomocą interaktywnego systemu odpowiedzi głosowych (IVR) umożliwiającego syntezę i rozpoznawanie głosu.
- Zapewnienie klientom atrakcyjnych możliwości interakcji za pomocą komend obejmujących czatboty i RPA.

Wykorzystanie sztucznej inteligencji do analizy danych operacyjnych.

- Rejestrowanie danych o zdarzeniach pochodzących z wielu źródeł biznesowych i operacyjnych.
- Dodawanie nieopracowanych danych operacyjnych do jeziora danych.
- Umożliwienie analitykom danych wykorzystania danych operacyjnych w projektach z zakresu sztucznej inteligencji i uczenia maszynowego.
 - Uzyskanie wglądu w realizację procesów.
 - Uzyskiwanie informacji o wydajności pracowników.
 - Udzielanie rekomendacji.

Uzupełnienie personelu o pracowników cyfrowych i zapewnienie dostępu do technologii RPA

Wykonywanie powtarzalnych zadań, dzięki czemu pracownicy mają więcej czasu na bardziej wartościową pracę.

Podejmowanie działań na podstawie danych pochodzących z dokumentów nieustrukturyzowanych.

Rozmowy tekstowe i głosowe z czatbotami.

Automatyzacja działalności za pomocą podstawowych mechanizmów automatyzacji

Rejestrowanie treści i zapisywanie ich w formie cyfrowej.

- Uzyskiwanie dokumentów z wielu kanałów i w wielu formatach.
- Klasyfikowanie i wyodrębnianie danych z dokumentów za pomocą narzędzi uczenia maszynowego i sztucznej inteligencji.
- Przechowywanie treści biznesowych i zarządzanie nimi z wykorzystaniem zaawansowanych funkcji wyszukiwania i federacji wykraczających poza poszczególne repozytoria.
- Stosowanie zaawansowanych, precyzyjnych mechanizmów zabezpieczeń i redagowanie oparte na rolach.
- Współużytkowanie i synchronizacja treści w oparciu o współpracę, z obsługą urządzeń mobilnych.
- Zapewnianie nadzoru nad przechowywaniem danych z całego przedsiębiorstwa, z zastosowaniem mechanizmów zarządzania rekordami i cyklem życia.

Zarządzanie pracą.

- Przeprowadzanie pomiarów dotyczących procesów w czasie rzeczywistym z wykorzystaniem elastycznego wyszukiwania i filtrowania.
- Centralne zarządzanie tworzeniem setek aplikacji procesowych.

Automatyzacja podejmowania decyzji.

- Testowanie, przeprowadzanie symulacji i podejmowanie decyzji z dużą szybkością z wykorzystaniem wysoce skalowanej architektury mikroustług
- Śledzenie wykonywania procesów na potrzeby audytów.

Tworzenie aplikacji z niewielką ilością kodu.

- Przeciąganie i upuszczanie komponentów automatyzacji dla wszystkich podstawowych funkcji za pomocą centralnego programu budującego interfejsy użytkownika.
- Tworzenie aplikacji za pomocą bibliotek narzędziowych opracowanych przez programistów i stosowanych przez użytkowników biznesowych.
- Wykorzystanie wbudowanych funkcji nadzoru i zarządzania cyklem życia.

Korzystanie z funkcji monitorowania i raportowania.

- Korelowanie zdarzeń z wielu różnych mechanizmów automatyzacji.
- Uzyskanie wglądu w operacje w czasie rzeczywistym za pomocą paneli kontrolnych – gotowych lub skonfigurowanych przez użytkownika.
- Wykorzystanie wniosków dostarczanych przez sztuczną inteligencję do wprowadzania korekt i usprawniania działalności.

Wymagania technologiczne

- Platforma kontenerowa Red Hat® OpenShift®
- Poznaj dynamiczne wymagania dotyczące Twojego systemu pod adresem ibm.com/support/pages/node/1079007

Opcje wdrożeniowe

Oprogramowanie do automatyzacji można bezproblemowo uruchamiać w dowolnym miejscu. Umożliwia to platforma kontenerowa Red Hat OpenShift działająca w środowisku IBM Cloud lub w istniejącej infrastrukturze lokalnej oraz w chmurach prywatnych i publicznych. Ponadto z niezbędnych funkcji można korzystać dzięki w pełni modułowemu, łatwemu w obsłudze rozwiązaniu.

IBM Cloud Pak for Business Automation jest częścią platformy IBM Automation i obejmuje kontenerowe oprogramowanie pośrednie IBM oraz wspólne usługi w zakresie tworzenia oprogramowania i zarządzania nim, a także wspólną warstwę integracji.

Więcej informacji o opcjach instalacji można znaleźć pod adresem: ibm.com/support/knowledgecenter/en/SSYHZ8_20.0.x/com.ibm.dba.install/op_topics/con_install_options.html

Bezpieczeństwo i wsparcie

IBM Security and Privacy by Design

Niniejszy produkt został zaprojektowany z myślą o bezpieczeństwie i ochronie danych. IBM Security and Privacy by Design to zaawansowany i dynamiczny zestaw procedur w zakresie bezpieczeństwa i ochrony danych, które potwierdzają nasze zaangażowanie w uwzględnianie bezpieczeństwa i ochrony danych już na etapie projektowania produktów, ofert i usług. IBM przeprowadza oceny swoich produktów pod względem cyberbezpieczeństwa i ochrony danych. Stosujemy standardowe branżowe modele zagrożeń i oceny wpływu na prywatność, aby pomagać w zapewnieniu minimalizacji danych i odpowiedniej ich ochrony już od samego początku. Oprócz testów penetracyjnych oraz manualnego, etycznego hakerstwa przeprowadzamy również testy bezpieczeństwa systemu, kodu i aplikacji. Testy są przeprowadzane w sposób zgodny z metodami zwinnymi i metodami wdrażania ciągłego, ponieważ są w automatyczny sposób zintegrowane z potokami DevOps. Przed powszechnym udostępnieniem produkty przechodzą proces przeglądu na poziomie poszczególnych działów oraz na poziomie korporacyjnym, co pomaga spełnić kluczowe wymagania w zakresie bezpieczeństwa.

Rozwiązanie IBM Cloud Pak for Business Automation jest zgodne z następującymi standardami:

- ISO/IEC 27001:2013 (27017, 27018)
- GDPRIBM

Rozwiązanie IBM Cloud Pak for Business Automation jest oparte na modelu architektury heksagonalnej, co oznacza, że każdy komponent jest wdrożony jako niezależny dostawca i konsument usługi, a logika biznesowa jest umieszczona w komponentach wewnętrznych z prywatnym dostępem. Cała komunikacja sieciowa jest oparta na protokole HTTP i musi być zabezpieczana za pomocą protokołu HTTPS TLS 1.2. Zewnętrzny dostęp jest domyślnie ograniczony do protokołu HTTPS TLS 1.2. Komunikacja wewnętrzna również może być skonfigurowana w ten sposób, aby wykorzystywała wyłącznie protokół HTTPS TLS 1.2.

IBM Cloud Pak for Business Automation

Funkcje i korzyści

Funkcje	Korzyści
Eksploracja i modelowanie procesów	Odwzorowywanie, modelowanie i eksploracja podstawowych procesów biznesowych w celu bardziej precyzyjnego określenia ich stanu bieżącego. Dzięki określeniu obszarów aktywnych i obszarów mało wydajnych można zidentyfikować kluczowe miejsca, w których automatyzacja przyniesie największe korzyści.
RPA i pracownicy cyfrowi	Zastosowanie hybrydowego modelu personelu w celu zwiększenia produktywności. Wykorzystanie zrobotyzowanej automatyzacji procesów w celu automatyzowania zadań i uwolnienia pracowników od powtarzalnych działań, dzięki czemu mogą skupić się na bardziej wartościowej pracy i wprowadzaniu innowacji.
Analizy operacyjne	Oparte na sztucznej inteligencji panele kontrolne do zarządzania personelem i wydajnością informują o problemach i rekomendują działania, jakie należy podjąć w celu ich szybkiego rozwiązania i wprowadzania ciągłych udoskonaleń. Można uzupełniać niedobory kwalifikacji w swojej firmie poprzez tworzenie aplikacji wykorzystujących sztuczną inteligencję i głęboką wiedzę specjalistyczną.
Automatyzacja kluczowych zadań	Dzięki kompleksowemu zestawowi funkcji rozwiązanie IBM Cloud Pak for Business Automation pozwala zautomatyzować wiele różnych zadań. Połączenie ze sobą usług dotyczących treści pochodzących od różnych dostawców, inteligentne wydobywanie informacji, zarządzanie procesami biznesowymi oraz decyzje oparte na sztucznej inteligencji w celu zwiększenia wydajności swoich procesów.

Podsumowanie

Rozwiązanie IBM Cloud Pak for Business Automation pomaga klientom zwiększyć wydajność biznesową. Dzięki niemu przedsiębiorstwa i działy informatyczne mogą przeprowadzać szybkie skalowanie w górę lub w dół w zależności od zmieniającego się popytu ze strony klientów, szybko tworzyć nowe produkty i usługi w celu zdobycia przewagi nad konkurencją oraz zwiększyć produktywność personelu. Zawiera ono szeroki zestaw mechanizmów automatyzacji opartych na sztucznej inteligencji – w zakresie treści, rejestrowania, przepływu pracy, podejmowania decyzji i zadań. A wszystko to w ramach elastycznego modelu, w którym klient może zacząć od prostej konfiguracji, a następnie rozbudowywać ją w zależności od potrzeb.

IBM Cloud Pak for Business Automation wchodzi w skład platformy IBM Automation. Rozwiązanie korzysta ze współużytkowanych usług IBM w dziedzinie automatyzacji, co pozwala uzyskać wgląd w realizację swoich procesów, wizualizować obszary aktywne i wąskie gardła oraz nadawać problemom priorytety na podstawie informacji o wpływie finansowym.

Więcej informacji

Aby uzyskać więcej informacji na temat rozwiązania IBM Cloud Pak for Business Automation, skontaktuj się z przedstawicielem lub Partnerem Handlowym IBM albo skorzystaj z serwisu WWW: ibm.com/cloud/cloud-pak-for-business-automation

Dlaczego warto wybrać IBM?

IBM Cloud to najbardziej otwarta i najbezpieczniejsza chmura publiczna dla przedsiębiorstw oparta na platformie chmury hybrydowej nowej generacji, wyposażona w zaawansowane funkcje sztucznej inteligencji i przetwarzania danych. Wykorzystano w niej dogłębną wiedzę specjalistyczną dotyczącą 20 branż.

Dzięki niej można poczynić szybkie postępy na drodze do wdrożenia automatyzacji opartej na sztucznej inteligencji z wykorzystaniem szerokiej wiedzy i doświadczenia branżowego IBM w celu realizacji własnej wizji automatyzacji. IBM ma solidne podstawy i doświadczenie w pomaganiu przedsiębiorstwom w osiągnięciu doskonałości operacyjnej – zatrudnia ponad 14 000 specjalistów ds. automatyzacji, ma 5000 klientów korzystających z jego rozwiązań w dziedzinie automatyzacji oraz wdrożył ok. 4000 botów i skryptów wykonawczych w tym zakresie. Więcej informacji można znaleźć na stronie ibm.com/automation

IBM Polska Sp. z o.o.
ul. Krakowiaków 32
02-255 Warszawa

Strona główna IBM znajduje się pod adresem:
ibm.com

IBM, logo IBM, IBM Cloud, IBM Cloud Pak i IBM Watson są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi International Business Machines Corporation w Stanach Zjednoczonych i/lub w innych krajach. Nazwy innych produktów lub usług mogą być znakami towarowymi IBM lub innych podmiotów. Aktualna lista znaków towarowych IBM jest dostępna pod adresem ibm.com/trademark. Red Hat i OpenShift są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi spółki Red Hat Inc. lub jej przedsiębiorstw podporządkowanych w Stanach Zjednoczonych i innych krajach.

Niniejszy dokument jest aktualny na dzień jego pierwszej publikacji i może zostać zmieniony przez IBM w dowolnym momencie. Nie wszystkie produkty są dostępne we wszystkich krajach, w których IBM prowadzi działalność.

Odpowiedzialność za ocenę i weryfikację współdziałania dowolnych innych produktów i programów z produktami i programami IBM ponosi użytkownik. INFORMACJE ZAWARTE W TYM DOKUMENCIE SĄ DOSTARCZANE W STANIE, W JAKIM SIĘ ZNAJDUJĄ („AS IS”), BEZ JAKICHKOLWIEK GWARANCJI (RĘKOJMIA JEST NINIEJSZYM RÓWNIEŻ WYŁĄCZONA), WYRAŹNYCH CZY DOMNIEMANYCH, A W SZCZEGÓLNOŚCI DOMNIEMANYCH GWARANCJI PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ, GWARANCJI PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU ORAZ GWARANCJI NIENARUSZANIA PRAW OSÓB TRZECICH. Produkty IBM podlegają gwarancjom zgodnym z warunkami umów, na mocy których są dostarczane.

Deklaracja należytego bezpieczeństwa: Bezpieczeństwo systemów informatycznych obejmuje ochronę systemów i informacji poprzez zapobieganie niewłaściwemu dostępowi z zewnątrz i z wewnątrz przedsiębiorstwa, wykrywanie go oraz odpowiednie reagowanie. Niewłaściwy dostęp może spowodować zmodyfikowanie lub zniszczenie informacji, ich niewłaściwe użycie lub wykorzystanie w niedozwolony sposób. Może również spowodować zniszczenie systemów lub ich niewłaściwe wykorzystanie, w tym do przeprowadzenia ataku na inne podmioty. Żaden system lub produkt informatyczny nie może być uważany za w pełni bezpieczny. Żaden produkt, usługa ani metoda zabezpieczająca nie chroni całkowicie przed nieuprawnionym dostępem do systemu przedsiębiorstwa lub jego niewłaściwym użyciem. Systemy, produkty i usługi IBM zostały zaprojektowane jako część zgodnego z prawem, kompleksowego modelu bezpieczeństwa, w który zostaną włączone dodatkowe procedury operacyjne. Osiągnięcie przez ten model maksymalnej efektywności może wymagać wykorzystania innych systemów, produktów lub usług. IBM NIE GWARANTUJE, ŻE JAKIEKOLWIEK SYSTEMY, PRODUKTY LUB USŁUGI SĄ ZABEZPIECZONE LUB ZABEZPIECZĄ PRZEDSIĘBIORSTWO KLIENTA PRZED SZKODLIWYMI LUB NIEZGODNYMI Z PRAWEM DZIAŁANAMI JAKICHKOLWIEK OSÓB.

Klient ponosi odpowiedzialność za przestrzeganie obowiązujących go przepisów prawnych. IBM nie udziela porad prawnych oraz nie deklaruje ani nie gwarantuje, że usługi lub produkty IBM zapewnią zgodność działań przedsiębiorstwa Klienta z przepisami.

© Copyright IBM Corporation 2021

- 1 „Banco Popular: Decreasing process completion times by 90% with robotic process automation”, *opis wdrożenia IBM*, październik 2018, ibm.com/case-studies/banco-popular
- 2 „Brownells Inc.: Automating business rules to improve customer service with IBM Operational Decision Manager software”, *opis wdrożenia IBM*. Sierpień 2017, ibm.com/downloads/cas/YZN10GWK
- 3 „TTI, Inc.: Using IBM Robotic Process Automation to increase workforce efficiency”, *opis wdrożenia IBM*. Luty 2019, ibm.com/case-studies/tti-inc-dba

PJM0JZ53

