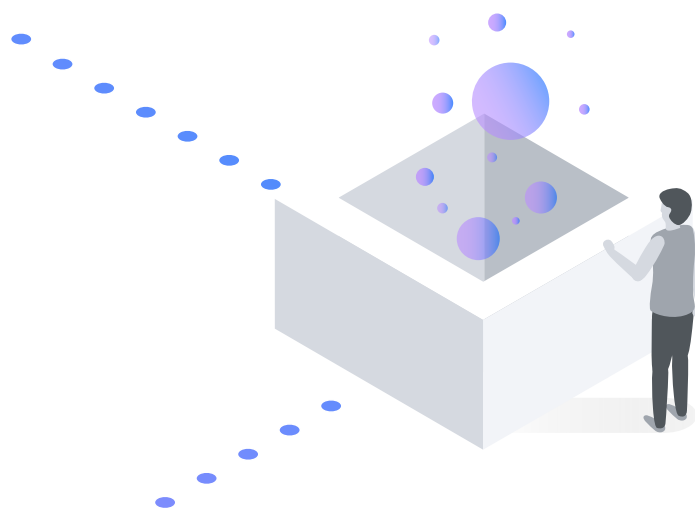


Platforma, która ma cel

Autor: Anthony Martucci, globalny dyrektor ds. platform i architektur, dział automatyzacji IBM (IBM Automation)



Z naszej platformy IBM Services Essentials for Automation korzysta już ponad 100 przedsiębiorstw reprezentujących wszystkie branże i regiony geograficzne. Niedawno rozszerzyliśmy jej chmurowe funkcje w zakresie robotyzacji procesów (ang. Robotic Process Automation – RPA) o rozwiązanie UiPath. Teraz platformę wspiera już cała “wielka trójka” producentów systemów RPA – Automation Anywhere, Blue Prism i UiPath.

Dziś nasz globalny zespół programistów i architektów świętuje te osiągnięcia. Wydaje mi się, że to odpowiedni moment na podsumowanie sukcesów i ponowne przemyślenie celów. To wspaniałe, że możemy obsługiwać tak wielu klientów i oferować im coraz więcej możliwości. Jaki jest jednak tego cel?

Gdy po raz pierwszy wprowadziliśmy na rynek naszą “inteligentną platformę automatyzacji”, chcieliśmy ułatwić integrację systemów, tak aby rozwiązania do automatyzacji procesów (RPA) działały inteligentniej, a sztuczna inteligencja – bardziej efektywnie. Jedną z naszych pierwszych ofert było rozwiązanie wspomagające integrację, dzięki któremu użytkownicy przy wsparciu czatbotów mogli dostarczać systemom RPA instrukcje rozwiązywania najczęstszych problemów.

Od tej pory zdążyliśmy wprowadzić na rynek kilka wersji tej platformy, a nasze cele mają dziś znacznie szerszy zakres. Nie ograniczamy się już do podstawowych rozwiązań, lecz oferujemy kompleksowe funkcje umożliwiające skalowanie systemów i optymalizację procesów automatyzacji. Nie tylko dostarczamy programistom narzędzia, lecz pomagamy klientom na wszystkich etapach automatyzacji – podczas wyszukiwania i analizowania informacji, projektowania i tworzenia rozwiązań, zarządzania tymi rozwiązaniami, a także ich monitorowania i mierzenia ich efektywności.

Niedawne badania wykazały, że zapotrzebowanie na takie rozwiązania jest bardzo duże. Dział automatyzacji IBM zlecił organizacji Institute of Business Value przeprowadzenie badań na temat inteligentnej automatyzacji, tj. automatyzacji wspomaganej sztuczną inteligencją, oraz przyszłości świata pracy. Ankieta objęła ponad 1400 dyrektorów wyższego szczebla odpowiedzialnych za automatyzację. Obecnie analizujemy jej wyniki, które zostaną opublikowane w raporcie jeszcze w tym kwartale. Pierwsze wnioski dotarły już do mnie jako globalnego dyrektora odpowiedzialnego za naszą platformę.

“Nie tylko dostarczamy programistom narzędzia, lecz także pomagamy klientom na wszystkich etapach automatyzacji – podczas wyszukiwania i analizowania informacji, projektowania i tworzenia rozwiązań, zarządzania tymi rozwiązaniami, jak również ich monitorowania i mierzenia ich efektywności”.

Dyrektorzy firm twierdzą, że największe wyzwania, od których zależy powodzenie programów dotyczących automatyzacji, wiążą się ze zharmonizowaniem tych programów z celami biznesowymi oraz zapewnieniem odpowiedniego sponsoringu. Bez spełnienia tych warunków trudno jest określić priorytety wdrażania wielofunkcyjnych rozwiązań do automatyzacji. Na drugim miejscu znalazła się duża złożoność środowiska technologicznego oraz trudności z szybkim i efektywnym przeprowadzeniem automatyzacji, a na trzecim – problemy związane z brakiem zaufania i niechęcią do wdrażania nowych rozwiązań.



“Wdrożenie inteligentnej automatyzacji w całym przedsiębiorstwie sprawia, że staje się ono bardziej elastyczne. Może szybciej reagować na zmiany, koncentrować się na konkretnych obszarach, rozszerzać lub zawężać zakres swojej działalności oraz wprowadzać nowe modele operacyjne”.

W rozwiązaniu niektórych problemów może oczywiście pomóc technologia. Takie zasoby, jak cyfrowi pracownicy czy inteligentne przepływy pracy, solidny zestaw narzędzi do ciągłej integracji i ciągłej realizacji dostaw (CI/CD) oraz bezpieczne środowisko udostępniane w hostingu ułatwiają życie programistom, architektom i dyrektorom ds. technicznych. Nasze rozwiązanie Automation Control Tower upraszcza zarządzanie wydajnością botów na potrzeby ich bieżącej optymalizacji. Dedykowane rozwiązania RPA w formie usług, własne funkcje sztucznej inteligencji i narzędzia do orkiestracji zmniejszają nakłady inwestycyjne, jakie musi ponieść klient w celu tworzenia nowych rozwiązań do automatyzacji.

Problemy dotyczące ludzi

Choć może się to wydawać mniej oczywiste, platforma technologiczna może również pomóc w rozwiązywaniu problemów dotyczących ludzi.

Choć może się to wydawać mniej oczywiste, platforma technologiczna może również pomóc w rozwiązywaniu problemów dotyczących ludzi. Na przykład Process Discovery Accelerator sprawia, że nawet najbardziej złożone procesy można szybko wykryć i przygotować do automatyzacji. Aby dowiedzieć się więcej o znaczeniu wykrywania procesów, warto przeczytać rozmowę Cathy Tornbohm z firmy Gartner z Tomem Ivory, globalnym dyrektorem generalnym działu automatyzacji IBM, dostępną w ramach sesji Think nr 6910. Przydatne są również modele komponentów biznesowych z nałożoną “mapą termiczną” dotyczącą automatyzacji. Można je wykorzystać do wskazania obszarów, w których automatyzacja przyniesie największe korzyści. Rozwiązanie Automation Control Tower zwiększa bieżącą wydajność botów i pomaga w efektywnym wykorzystaniu licencji. Umożliwia wizualizację tej wydajności i śledzenie osiąganych korzyści biznesowych. W ten sposób pomaga przekonać do projektu automatyzacji nawet najbardziej sceptycznych interesariuszy.

Dzisiaj nie ulega wątpliwości, że oprócz obniżenia kosztów automatyzacja przynosi wiele innych korzyści. Wdrożenie inteligentnej automatyzacji w całym przedsiębiorstwie sprawia, że staje się ono bardziej elastyczne. Może szybciej reagować na zmiany, koncentrować się na konkretnych obszarach, rozszerzać lub zawężać zakres swojej działalności oraz wprowadzać nowe modele operacyjne. Warto pamiętać, że największe szanse na przetrwanie mają nie najsilniejsi, najszybsi i najsprawniejsi, lecz ci, którzy potrafią najlepiej dostosować się do nowych warunków. Dlatego zapotrzebowanie na inteligentną automatyzację jeszcze nigdy nie było tak duże jak obecnie.

Cóż, z przykrością muszę zakończyć nasze spotkanie. Sukcesy trzeba celebrować, ale mamy dużo pracy. Podczas gdy firmy przyspieszają automatyzację, a środowisko technologiczne zmienia się coraz szybciej, będziemy nadal rozwijać platformę IBM Services Essentials for Automation, aby z wyprzedzeniem reagować na potrzeby klientów.