

# روندهای برتر مدیریت فرآیند کسب و کار BPMS در سال 2022

«کسب و کارهایی بدون فرآیندهای مشخص، گروهی از افراد تصادفی هستند که کارهای تصادفی انجام می دهند و سعی می کنند از آن کسب درآمد کنند.» نه، این یک نقل قول توسط یک رهبر تجاری موفق نیست، این یک واقعیت است. در واقع هر کسی در دنیای تجارت می داند که ایجاد، ساده سازی و بهینه سازی فرآیندهای تجاری برای اجرای یک کسب و کار موفق، روان و کارآمد چقدر مهم است. مدیریت فرآیند کسب و کار BPMS اینجاست تا این کار را برای شما انجام دهد. با این حال، با تغییر زمان، نحوه مدیریت فرآیندهای کسب و کارتان نیز باید تغییر کند. شما که هنوز از ویندوز XP استفاده نمی کنید، درست است؟

بنابراین، برای اطمینان از اینکه از آخرین پیشرفت‌ها و روندها برای ساده سازی فرآیندهای کسب و کار و اتوماسیون گردش کار خود مطلع هستید، ما برترین روندهای مدیریت فرآیند کسب و کار BPMS سال 2022 را برای شما شرح می دهیم. ادامه مطلب را بخوانید تا بدانید این روندها چه هستند!

## مدیریت فرآیند کسب و کار BPMS در قرن بیستم

به عنوان یک رهبر کسب و کار، مطمئناً نمی‌توانید نمایش را به تنهایی اجرا کنید. این همان تلاش برای زنده ماندن به تنهایی در جنگل است. شما می‌دانید که نمی‌توانید این کار را برای مدت طولانی انجام دهید. Bear Grylls حتی در شرکت‌اش (هک)، یک تیم پزشکی با خود دارد! بنابراین، شما تیم‌ها و گروه‌های مختلفی دارید که به شما کمک می‌کنند تا کسب و کار را بدون مشکل اداره کنید. صبر کنید، با این همه افراد درگیر، چگونه مطمئن می‌شوید که “آشپزهای زیاد آبگوشت را خراب نمی‌کنند؟” و یا کارها درست، خوب و به موقع پیش می‌رود؟

ما سه کلمه برای شما داریم: مدیریت فرآیند کسب و کار BPMS

تنها در قرن بیستم بود که متوجه شدیم در تجارت به فرآیندهایی نیاز داریم. فردریک وینسلو تیلور جوان، تلاش کرد با استانداردسازی، پذیرش، اجرا و در نتیجه بهبود کارایی فرآیند کسب و کار، جهان را متوجه اهمیت بهبود فرآیند کند. پس آیا ما به توصیه او گوش دادیم؟ ما هم تلاش خودمان را کردیم! در واقع، همان‌طور که کسب و کار ما تکامل یافت، ما آن را بیشتر پیش بردیم تا راه‌حل‌هایی برای گردش کار روان و بدون زحمت در دنیای دیجیتال ارائه کنیم.

امروزه، اگر به اطراف نگاه کنید، مدیریت فرآیند کسب و کار برای کسب و کارها همان چیزی است که آرد برای کوکی‌ها است! این چیزی است که تصمیم می‌گیرد کسب و کار شما شلوغ و نامرتب باشد یا ساده و کارآمد باشد. بنابراین، چگونه این فرآیند قرار است

در آینده نزدیک تکامل یابد؟



برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

## 5 روند برتر مدیریت فرآیند کسب و کار BPMS برای

### سال 2022

در اینجا 5 روند برتر مدیریت فرآیند کسب و کار BPMS در سال 2022 را آورده ایم!

#### روند 1: شرکت‌ها در فرآیندهای خودکار وسواس خواهند داشت

آیا می‌دانستید که 70 درصد از خریداران تسلا دلیل خرید خود را اتوماسیون سطح 2 مدل Y عنوان می‌کنند؟ بله، اتوماسیون فوق‌العاده جالب است. به زودی، این اتوماسیون به خودروهای خودران محدود نخواهد شد، بلکه دنیای تجارت را از هر جهت احاطه خواهد کرد.

اتوماسیون تقریباً بر همه عرصه‌های عملکرد تجاری در آینده نزدیک تأثیر خواهد گذاشت. اگرچه، می‌توانیم در حال حاضر شاهد تغییر چهره فعالیت‌های مختلف فرآیندهای تجاری باشیم. از استارت‌آپ‌های کوچک گرفته تا غول‌های صنعتی، همه در بازار به دنبال خودکارسازی فرآیندهای خود در سال 2022 خواهند بود. این نه تنها

کارایی فرآیند، انطباق و دید را بهبود می‌بخشد، بلکه نیروی کار را برای تمرکز بر بهره‌وری خود آزاد می‌گذارد. 97 درصد از مدیران فناوری اطلاعات معتقدند که اتوماسیون فرآیندهای کسب و کار برای تحول دیجیتال بسیار مهم است.

یکی از رهبران شورای فناوری فوربس این ادعا را با گفتن این جمله تأیید می‌کند: “ارزش فناوری اتوماسیون فرآیند بسیار زیاد است در حالی که میزان اهمیت آن در زیر اصطلاحات تحول دیجیتال پنهان شده است.”

## نظر TechDogs

درست است، شرکت‌ها در گذشته هم مدل‌سازی فرآیند کسب‌وکار را بهبود می‌بخشیدند، اما اتوماسیون آن را کاملاً به سطح جدیدی ارتقا داده است. رهبران کسب‌وکار امسال بر تحول دیجیتال تمرکز خواهند کرد و این بدان معناست که اتوماسیون فرآیندها در نحوه دستیابی کسب‌وکارها به اهدافشان حرف زیادی خواهد زد. در همین زمان، توسعه‌دهندگان بر روی گردآوری نرم‌افزارهای سنتی BPM با اتوماسیون فرآیند رباتیک و هوش مصنوعی کار خواهند کرد. علاوه بر این، هر سازمانی که قصد دارد گردش کار و فرآیندهای تجاری خود را در سال 2022 ساده کند، باید فرآیندهایی را شناسایی کند که می‌توانند برای خروجی و قابلیت اطمینان بهتر خودکار شوند. اینجاست که اتوماسیون فرآیند کسب و کار تفاوت اساسی ایجاد خواهد کرد.

## روند 2: کسب‌وکارها باید برای تخصیص مجدد نیروی کار آماده شوند

در سال 2022، اتوماسیون فرآیندهای کسب‌وکار یا BPA تصمیم‌گیری تجاری را به

عده می‌گیرد. در این حالت، انسان‌ها دیگر مشاغل مشابهی را انجام نخواهند داد و کسب‌وکارها باید نیروی کار خود را برای پر کردن موقعیت‌های استراتژیک‌تر بازسازی کنند. این نشان‌دهنده یک روند عظیم تخصیص مجدد نیروی کار در سال جاری است.

تمام کارهای ساده، پرهزینه، وقت‌گیر و تکراری توسط فناوری‌های خودکار انجام می‌شود. این تغییر اجتناب‌ناپذیر، به لطف پذیرش فناوری جدید، دروازه‌ها را برای مشاغل خلاقانه‌تر برای کارکنان موجود در بازار اتوماسیون باز خواهد کرد.

به‌زودی، انسان‌ها و ربات‌ها فضای کاری‌ای را به اشتراک خواهند گذاشت تا کارهای روزمره را به صورت مشترک بسیار سریع‌تر و بهتر انجام دهند. این بدان معناست که مردم نیز باید با تحول دیجیتال تکامل یابند و کسانی که این کار را نمی‌کنند ممکن است با اتوماسیون جایگزین شوند. بر اساس گزارش WEF Future of Jobs 2020، چهل و سه درصد از مشاغل می‌گویند که قصد دارند نیروی کار خود را به دلیل ادغام فناوری اتوماسیون کاهش دهند. با این حال، شایان ذکر است که 34 درصد از سازمان‌ها قصد دارند نیروی کار خود را به دلیل ادغام فناوری توسعه دهند.

## نظر TechDogs

به‌طور طبیعی برای کسب‌وکارها اجتناب‌ناپذیر است که بخش بزرگی از فرآیندهای تجاری موجود را به ربات‌ها و سیستم‌های خودکار واگذار کنند. با این وجود، شرکت‌ها باید با برگزاری دوره‌های ارتقای مهارت، فعالیت‌های آموزشی و بحث‌های منظم بر توانمندسازی افراد خود تمرکز کنند. حقیقت این است که با رشد یکپارچگی فناوری در فرآیندهای تجاری، آنها به نقش‌های تخصصی‌تری برای حفظ و اجرای این راه‌حل‌های

خودکار گران قیمت نیاز دارند. علاوه بر این، ابزارها و فن‌آوری‌های خودکار می‌توانند از احساس کار بیش از حد و تخلیه منابع انسانی جلوگیری کنند که این موضوع در چند سال اخیر افزایش یافته است.



### روند 3: کسب‌وکارها تأکید بیشتری بر تجزیه و تحلیل داده‌های بزرگ خواهند داشت

Kenichi Ohmae، نظریه‌پرداز سازمانی ژاپنی، زمانی گفت: “تحلیل، نقطه شروع حیاتی تفکر استراتژیک است.” وقتی این تفکر استراتژیک را در عملکردهای تجاری خود به کار می‌گیرید، می‌توانید با استفاده از بینش داده‌ها موفقیت ایجاد کنید. به همین دلیل است که در سال 2022 تأکید زیادی بر استفاده از تجزیه و تحلیل با استفاده از ابزارهای قوی تجزیه و تحلیل کلان داده خواهد شد. این ابزارها دیگر نه تنها به تجزیه و تحلیل داده‌های

مشتری، فروش یا موجودی می‌پردازند، بلکه داده‌های به دست آمده از فرآیندهای مهم تجاری شما را نیز تجزیه و تحلیل می‌کنند. به‌طور کلی، این امر به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد که تصمیمات آگاهانه‌تری بگیرند. در حالی که فرآیندهای خود را در سال جاری مقیاس‌بندی یا بهینه‌سازی می‌کنند و موقعیت کلی خود را در بازار افزایش می‌دهند.

تجزیه و تحلیل داده‌های بزرگ در هسته این روند قرار خواهد گرفت، زیرا کسب‌وکارها برای تبدیل مقادیر عظیمی از داده‌های فرآیند کسب‌وکار به اطلاعات قابل استفاده به تخصص در آن عرصه نیاز دارند. بر اساس گزارش وضعیت داده‌های بزرگ مایکروسافت، 59 درصد از متخصصان کلان داده گفته‌اند که سازمان‌های آنها سرمایه‌گذاری روی داده‌های بزرگ (و تجزیه و تحلیل آن) را به عنوان بخشی از ابتکارات تحول دیجیتال خود افزایش می‌دهند. در سال 2022، بیشتر کسب‌وکارها می‌خواهند از بخش عظیمی از داده‌های جمع‌آوری شده از دستگاه‌های IoT و نرم‌افزارهای نظارتی، بینش‌های بیشتری به دست آورند.

## نظر TechDogs

ابزارهای تحلیلی برای درک داده‌های کسب‌وکار طی سال‌ها استفاده می‌شوند. با این حال، به منظور امکان تصمیم‌گیری بهتر با تجزیه و تحلیل داده‌های فرآیند، کسب‌وکارها باید بر بهبود طرح‌های جمع‌آوری داده‌ها و ابزارهای کیفیت داده تمرکز کنند. با افزایش اتکا به دستگاه‌های اینترنت اشیا و الگوریتم‌های یادگیری ماشین (که بر داده‌ها تکیه می‌کنند)، سرمایه‌گذاری در تحلیل‌های کلان داده در بازار مدیریت فرآیند کسب و کار

برای کسب و کارها ضروری است.

این امر همچنین نشان‌دهنده تغییر در تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی، بر اساس بینش‌های مرتبط با کسب و کار در زمان واقعی است. با سرعت انفجاری که فرآیندهای تجاری در بازار در حال گسترش هستند، سرمایه‌گذاری سریع‌تر در تجزیه و تحلیل داده‌های بزرگ برای مشاغل کوچک و متوسط امری عاقلانه است.

## روند 4: فناوری هوش مصنوعی مدیریت فرآیند کسب و کار BPMS یک تغییردهنده بازی خواهد بود

امسال، هوش مصنوعی (AI) در زندگی روزمره ما رایج خواهد شد. حقیقت این است که هوش مصنوعی هر سال به تغییر فناوری‌ها و فرآیندهای موجود ادامه می‌دهد. پشته‌های فناوری سنتی ترکیبی از زبان‌های برنامه‌نویسی، چارچوب‌ها و ابزارهایی بودند که به توسعه‌دهندگان کمک می‌کردند تا برنامه‌هایی را برای اتوماسیون فرآیند ایجاد کنند. با این حال، یک پشته فناوری مبتنی بر هوش مصنوعی همه چیز را از جدیدترین زبان‌های برنامه‌نویسی، ابزارهای اتوماسیون جلویی و پشتی، ابزارهای تشخیص رسانه، ذخیره‌سازی داده‌های ابری و برنامه‌های از پیش ساخته شده متصل به رابط برنامه‌نویسی برنامه (API) شرکت به رخ می‌کشد. این مسئله، چگونه به کسب و کارها، به ویژه مدیران فرآیند کمک می‌کند؟

مدیریت فرآیند کسب و کار به دلیل پذیرش پشته‌های فناوری هوش مصنوعی دستخوش یک انقلاب خواهد شد. با ابزارهای تحلیلی هوشمند، مدیران قادر خواهند بود فرآیندهایی

را شناسایی کنند که می‌توانند به‌طور مستقل اجرا شوند. علاوه بر این، با اتوماسیون فرانت‌اند و بک‌اند، کسب‌وکارها مجبور نخواهند بود که توسعه‌دهندگان یا ابزارهای شخص ثالث را برای خودکارسازی این فرآیندها وارد کنند.

همان‌طور که مارشال چوی، معاون محصول در Samba Nova Systems، شرکتی که پشته‌های فناوری سفارشی ساخته شده را ارائه می‌کند، می‌گوید: «ما در آینده شاهد رشد عظیمی در خرید نرم‌افزار و سخت‌افزار هوش مصنوعی و ML از نظر نرخ‌های رشد مرکب سالانه هستیم، که نیاز به روشی متفاوت برای اجرای این نرم‌افزارهای جدید را ایجاد کرده است.» اساساً، از آنجایی که کسب‌وکارها چشم خود را به تحول دیجیتال دوخته‌اند، پشته فناوری آن‌ها برای حفظ سرعت نیاز به ارتقاء دارد. در سال 2022، پشته‌های فناوری مبتنی بر هوش مصنوعی جایگزین زیرساخت‌های سنتی برای ارائه پیشرفت‌های بسیار مورد نیاز در فناوری مدیریت فرآیند کسب و کار BPMS خواهند شد.

## نظر TechDogs

امسال، کسب‌وکارها شروع به حذف تدریجی پشته‌های فناوری سنتی به نفع فناوری‌های مبتنی بر هوش مصنوعی خواهند کرد. به لطف پیشرفت‌ها در پردازش زبان طبیعی (NLP)، تشخیص کاراکتر نوری (OCR)، یادگیری ماشین و سایر فناوری‌های مبتنی بر هوش مصنوعی، این روند جدید پاسخی به خودکارسازی و بهینه‌سازی هوشمند فرآیندها و گردش‌های کاری خواهد بود. این افزوده به منبع فناوری هر کسب‌وکاری به آنها امکان می‌دهد تا سیستم‌های هوش مصنوعی را به‌طور یکپارچه بسازند، آموزش دهند، مستقر

کنند و مقیاس دهند. داشتن پشته فناوری هوش مصنوعی نیز تقویت عظیمی برای تلاش‌های تحول دیجیتال خواهد بود. در واقع، سازمان‌های بزرگ بسته به نیازشان، توسعه پشته‌های فناوری هوش مصنوعی سفارشی را برای بازسازی کامل گردش‌های کاری دیجیتال و افزایش کارایی کلی کل فرآیندهای عملیاتی در سال 2022 آغاز خواهند کرد.

## روند 5: دستیارهای صوتی بهره‌وری را افزایش می‌دهند

چند نفر از ما به طور مرتب از جستجوی صوتی گوگل برای سفارش اقلام از آمازون یا برقراری تماس با استفاده از "سیری" استفاده می‌کنیم؟ در مورد استفاده از چنین دستیارهای صوتی برای اجرای فرآیند کسب‌وکار چقدر می‌دانید؟

در سال 2022، سازمان‌ها استفاده از راه‌حل‌های اتوماسیون با کمک ابزارهای صوتی را برای ساده‌سازی فرآیندها و گردش‌های کاری کارآمدتر آغاز کردند.

متخصصان اتوماسیون با الهام از آمازون الکسا، سیری و گوگل هوم معتقدند که پیوند قدرتمند بین انسان‌ها و دستیاران شخصی می‌تواند فرآیندهای کسب‌وکار را نیز متحول کند. دستیاران صوتی مجازی با استفاده از ابزارهای هوش تجاری موجود به عنوان پایه، به دنبال بهبود تجربه کاربری (UX) و دسترسی به اطلاعات کارمندان خواهند بود. تصور کنید از یک دستیار صوتی در مورد موجودی یک محصول خاص یا شماره نسخه آخرین commit روی کد خود سؤال می‌کنید. در این صورت بهره‌وری، سهولت دسترسی و تعامل بهبود می‌یابد.

در واقع، گارتنر پیش‌بینی می‌کند که تا سال 2023، تقریباً 25 درصد از تمام تعاملات کارمندان با برنامه‌ها از طریق صدا انجام می‌شود. یعنی افزایشی 22 درصدی در اندازه بازار از سال 2019. کمک صوتی یکی از جالب‌ترین روندهای مدیریت فرآیند کسب و کار در سال 2022 خواهد بود. ما معتقدیم که امسال، سازمان‌ها دستیارها و رابط‌های صوتی فعال را در گروه‌های مختلف با هدف افزایش بهره‌وری کارکنان و عملکرد فرآیند و در نتیجه کاهش زمان صرف شده برای جست‌وجو و تایپ، مستقر خواهند کرد.

## نظر TechDogs

اتوماسیون صوتی فعال از طریق دستیارهای مجازی، مدیریت فرآیند کسب و کار BPMS را متحول خواهد کرد. جدا از اینکه کار را سرگرم‌کننده‌تر و جذاب‌تر می‌کند، ادغام صدا در پلتفرم‌های مختلف، بهره‌وری کسب‌وکار را بهبود می‌بخشد. به عنوان مثال، مکان‌های کاری که در آن دستیارهای صوتی مانند Alexa for Business به برنامه‌های داخلی با استفاده از Zapier متصل هستند، توان عملیاتی بالاتر و کاهش زمان ارتباط بین کانالی را تجربه کرده‌اند. کارهایی مانند ترتیب دادن جلسات، یادداشت کردن سفارشات یا حتی مرور صورت‌جلسات را می‌توان به سرعت و به راحتی با کمک ابزارهای صوتی انجام داد. ما واقعاً معتقدیم که اتوماسیون فرآیند به کمک صدا برای سازمان‌هایی که مایل به ساده‌سازی و بهینه‌سازی عملکرد فرآیند تعاملی هستند بسیار سودمند خواهد بود.

## سخن آخر

خوب، شما باید کمی نگران فرآیندهای تجاری خود باشید! با این حال، مدیران فرآیندهای کسب و کار می‌توانند در سال 2022 نفس راحتی بکشند زیرا فناوری BPM به نفع آنها خواهد بود. آنها فقط باید فناوری‌های مناسب را در مکان مناسب به کار گیرند و از ابتکارات BPM استفاده کنند. اما برای انجام این کار باید از تحولات بازار BPM آگاه باشند. از یکپارچه‌سازی فناوری‌های اتوماسیون و همسو کردن نیروی کار خود برای سازگاری با آنها، تا تکمیل پشته فناوری خود با هوش مصنوعی و استفاده از دستیارهای صوتی مجازی، دنیای BPM در سال 2022 شاهد تحول دیجیتال بزرگی خواهد بود. آیا آماده‌اید؟