

5 BPM tendenser som er afgørende for den digitale transformation i 2018

Nøgle områder:

Hvor BPM er på vej hen i 2018, og hvordan dette vil påvirke virksomhederne?

Hvilke BPM-værktøjer vil være afgørende for de digitale transformationsinitiativer?

Hvordan kan virksomhederne understøttes af real-tids handlingsorienteret processer, low-code proces teknologi, adaptiv sagsbehandling samt intelligent procesanalyse?

BPM fortsætter med at drive den digitale transformation

BPM-industrien fortsætter med at vokse og reagerer på det stærke behov der er, for mere robuste løsninger, som vil hjælpe virksomheder med deres procesdesign, eksekvering, optimering samt digitale transformationsinitiativer. Det forventes, at væksten vil blive endnu større i 2018, hvorved BPM bliver et primært redskab til at understøtte de igangværende transformationsinitiativer, hvor innovation skal foregå kontinuerligt, hvor dataanalysen er kritisk, og hvor det er afgørende at have fleksibiliteten til at kunne gennemføre ændringer for, at imødekomme behovene hos de "digitale indfødte kunder".

\$13-14B

*Det globale BPM-marked forventes at være 13-14 milliarder dollars værd i 2021.
(Orbis Research)*

18-28%

CIO bruger 18% af deres budgetter til at støtte digitalisering, og analytikere forventer, at budgetterne for digital transformation vil stige til 28% i de næste to år. (Gartner)

BPM fortsætter med at drive den digitale transformation

Med revolutionerende ændringer inden for teknologi, har den digitale transformation gradvist forvandlet sig fra blot en tendens, til en central komponent i store succesfulde virksomheders strategier i 2018.

Derfor er målet med ethvert digitalt transformationsinitiativ ikke kun at modernisere eller digitalisere eksisterende processer for at opnå større driftseffektivitet, men det skal også hjælpe virksomheden med at håndtere de hurtig skiftende teknologilandskaber samt at gøre det lettere hurtigt at markedsføre nye produkter (øge væksten).

Mange virksomheders ledelse har indset, at forandringer skal ske hurtigt, for at virksomheden kan forblive konkurrencedygtig, bevare sine kunder og tiltrække nye forretninger, og BPM er blevet den foretrukne metode. Ved at være en kombination af processer, information og teknologi, der er fokuseret på at løse operative forretningsproblemer, er BPM et af de mest effektive værktøjer til gennemførelse af digitale transformationsinitiativer.

49%

siger, at de har behov for yderligere BPM-investeringer, fordi deres virksomhedsstruktur ændrer sig eller sandsynligvis vil ændre sig i fremtiden. (QuinStreet)

75%

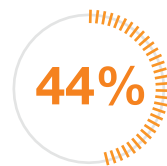
af CIO'er og deres virksomheder vil ikke kunne opfylde alle deres digitale målsætninger gennem 2019, hvilket skyldes modstridende digitale transformationskrav, ineffektiv teknologiinnovation, overgang til cloud infrastruktur og underfinansierede end-of-life kerne systemer. (IDC)

Trend #1

Intelligent procesmodellering til at strømline forretningsprocesser

Ved korrekt implementering, ved hjælp af god applikationsdesign & udvikling samt støtte fra professionelle BPM-fagfolk, kan AI føre til nye muligheder for effektivt at interagere med kunderne. Med hjælp fra AI, kan virksomheder anvende deres historiske data, til at opnå de ønskede forretningsresultater væsentlig hurtigere via "intelligente forretningsprocesser".

Ved at anvende en datastyret procesmodellerings tilgang, kan virksomheder inddrage nye forretningsfunktioner, overvåge om processen sikre de bedste resultater samt forudsige udfaldet efter en ændring i virksomhedens procesflow eller i proceselementerne.



af virksomheder mener, at evnen til at forbedre eksisterende produkter og tjenester er den største strategiske vækstfordel, AI kan bidrage med til deres virksomhed. (Forrester)

Trend #1

Intelligent procesmodellering til at strømline forretningsprocesser

I 2018 tilbyder markedet for intelligente BPM suites sådanne AI-drevne muligheder, som for eksempel:

Intelligente proceselementer. Procesdesignere der arbejder med “intelligente proceselementer” giver virksomheder mulighed for, at indarbejde disse i deres forretningsprocesser. Ved at supplere en proces med intelligente beslutningselementer, såsom “bedste kanal” og “bedste timing”, vælger systemet automatisk den bedste tid til at nå ud til kunder, samt den mest relevante kanal for at komme i kontakt med kunden. Dette skaber enorme muligheder for procespersonalisering, der er baseret på reelle historiske data.

Det næste forløb eller den næste handling. Baseret på historiske data, definerer predictive analytics sekvensen af handlinger, der med størst sandsynlighed vil føre til det ønskede resultat for kunden. Processen præsenterer kunden for det næste forløb eller den næste handling, der hjælper dem med at vælge den mest relevante og effektive vej til at nå målet.



af respondenterne er enige eller stærkt enige om, at machine learning automatiserer procesforandringsdisciplinen inden for deres virksomhed. (HBR)



af virksomheder mener, at fordelene ved AI vil forbedre kundeoplevelsen. (Forbes)

Trend #2

Intelligent analyse indlejret i processer for at give dybere indsigt

Intelligent analyse muliggør behandling af store datamængder (Big Data), og analyse af processerne alignet med KPI'er og de strategiske mål. Intelligent analyse udnytter machine learning til at eliminere manuel databehandling ved, at hjælpe medarbejderne med at fokusere på mere strategiske aktiviteter. Markedet vil for eksempel se udviklingen af sådanne intelligente BPM-muligheder som:

Intelligent procesanalyse. Med intelligent kontekstuel procesanalyse, såsom at identificere den kritiske vej samt forudsige arbejdsmængden, er virksomhederne i stand til at optimere deres procesflow, hvilket ofte er nyttigt ved kontinuerlig procesforbedring samt ved virksomhedens digitale transformationsindsats. De nuværende AI-baserede løsninger til forretningsprocesautomatisering, analyserer historikken af begivenheder og interaktioner, der har fundet sted under dens kontrol. De interaktioner omfatter proceshændelser, beslutninger, informationsudveksling, eller andre aktiviteter. Intelligent analyse af Big Data giver mulighed for, at forbedre de beslutninger som systemet har lavet, og derefter anvende denne viden til at give et unikt indblik i processens ydeevne i fremtiden.



af de 144 økonomidirektører og CIO'er, der deltog i undersøgelsen "Going beyond the data", sagde, at de ikke vidste, hvordan de skal analysere de data, de allerede havde indsamlet. (KPMG)

Trend #2

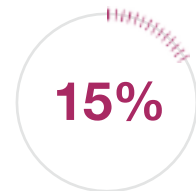
Intelligent analyse indlejret i processer for at give dybere indsigt

Flaskehalsudfordringen. Forretningsprocesser producerer enorme data mængder, som virksomheder ikke blot kan ignorere i nutidens datadrevne samfund. F.eks. indsamles der data, når bestemte trin inden for forretningsprocessen udføres, hvor lang tid det tog for udførelsen, hvilket resultat blev opnået, hvordan forløb det samlede overordnede procesflow. På baggrund af dataene, kan virksomheder få værdifuld indsigt i de procestrin, der kan optimeres inden for processen og kan derved effektivt spore mulige procesflaskehalse gennem analysen af procesflow og logs.

Applikationer som er drevet af AI, vil være i stand til effektivt at bestemme hvornår applikationer ikke arbejder som de blev designet til, hvilke stadier af processen der var de mest tidskrævende såvel som at estimere den mest effektive måde at optimere processen på.



Over 70% af virksomhedernes executives sagde, at det at kunne udnytte Big Data og analytics i erhvervslivets beslutningsproces, vil have høj eller kritisk prioritet i løbet af de næste 12 måneder. (Forrester)



Virksomheder drevet af faktisk indsigt, er mere tilbøjelige til at generere en årlig omsætningsvækst på 15% eller mere. (Forrester)

Trend #3

Brug af Low-Code platform og BPM understøtter kontinuerlig forbedring

Mange virksomheder som er udfordret af den digitale transformation befinder sig i en problemfyldt og udfordrende situation.

På den ene side tvinger de stigende forventning fra kunder og den stigende konkurrence, virksomhederne til at agere hurtigere på markedet og reagere hurtigere og nemmere på forandringer.

På den anden side, er virksomhedernes evne til at agere hurtigere på den digitale transformation, udfordret af den teknologiske udvikling samt manglende evne til hurtigt at gennemføre de nødvendige forandringer. At "udstille" sin virksomhedsprocesser digitalt, kræver hurtig forandring og dyb integration mellem forskellige økosystemer. For virksomheder, der ønsker at blive mere fleksible og levere hurtigere, vil en low-code platform være en effektiv måde at fremskynde IT-leverancen på. Den forbedrer IT-afdelingernes evne til at reagere på forretningsbehovene, forkorte tiden til værdiskabelse og fremme den digitale transformation ved, at give brugerne intuitive visuelle grænseflader med træk og slip-muligheder til at designe visuelle modeller, apps og processer.

43%



af virksomheder sagde, at de er interesserede i at arbejde sammen med en low-code udbyder. (Forrester)

5x



Gennem 2021 vil efterspørgslen efter app-udvikling vokse mindst fem gange hurtigere end IT-kapaciteten kan levere det. (Gartner)

\$ 10B



Forrester kalder low code-markedet et "højt-vækst"-område, og forudsiger, at det vil vokse til over \$ 10 milliarder i 2019.

29%



Af virksomheder bruger low-code løsninger i dag, mens 43 procent siger, at de er interesseret i at arbejde sammen med en low-code udbyder. (Forrester)

Trend #3

Brug af Low-Code platform og BPM understøtter kontinuerlig forbedring

Udførelsen af opgaver, der tidligere blev udført i løbet af måneder via traditionelle BPM-pakker, vil kun tage nogle få dage meden BPM low-code. Dette hjælper virksomheder med at skabe et bedre niveau af fleksibilitet og innovation for, at understøtte konceptet for kontinuerlig forbedring, som er kernen i næsten enhver igangværende digital transformationsproces.

Low-code BPM-platforme fjerner begrænsninger ved, at udnytte moderne HTML5-baserede brugergrænseflader med komplekse scenarie- og regelstyringsfunktioner. Low-code BPM giver gode muligheder for at håndtere forretningsregler, anvende sofistikeret sagsbehandling til styring af ustrukturerede processer, gøre det lettere at bruge integrationsprotokoller som Rest API, Web Services og DB Connectors samt udføre effektiv dataanalyse.

68%



af virksomheder identificerer fleksibilitet som en af deres vigtigste initiativer. (Forbes)

Trend #3

Grundlæggende muligheder med en low-code platform

Den største værdi af en udviklingsplatform med low-code er, at den bringer IT og forretning sammen, hvilket muliggør et hurtigere, mere iterativt og stærkere samarbejde omkring implementering af ændringer. I dag byder softwaremarkedet på forskellige typer af low-code platforme, der understøtter behovet for fleksibilitet:

- ✓ **Visual modelleringsværktøjer** - forenkler applikationsudviklingen drastisk og reducerer mængden af kodning, der er nødvendig for at opbygge apps.
- ✓ **BPM-kompetencer** - værktøjer, der gør det muligt for brugere effektivt at designe, eksekvere og optimere forretningsprocesser samt opbygge forretningslogik.
- ✓ **Out-of-the-Box-komponenter** - brugerdefineret software, skabeloner, widgets og plugins tilbydes for at fremskynde udviklingen.
- ✓ **Fuld håndtering af applikationsudviklingsdisciplinen** - med low-code platforme kan virksomheder ikke kun lette applikationsudviklingen, men også effektivisere implementeringen og muliggøre nemme opdateringer og vedligeholdelse for, at tilpasse IT til forandringer i forretningsbehovene.
- ✓ **Skalerbarhedsfunktioner** - hurtig levering fra prototype til produktion med mulighed for nemt at skalere udviklingskapaciteten med minimumsudgifter.
- ✓ **IT godkendt** - understøttelse af sikkerheds- og governance funktioner på enterprise niveau.

Trend #3

”Borgerudvikling” – ny udviklingskategori

Ideen bag low-code teknologi er, at gøre flere forretningsbrugere til ‘borgerudviklere’. Udtrykket er indført af Gartner og beskriver brugere, der opretter nye forretningsprogrammer til brug af andre. Ved brug af low-code teknologier, kan borgerudviklere gøre deres arbejde mere effektivt og problemfrit ved at bygge deres egne tilpassede løsninger med en low-code eller endda en no-code tilgang.

Ved hjælp af low-code platforme, kan borgerudviklere yde et enormt bidrag til et mere vellykket resultat af virksomhedens digitale transformationsinitiativer:

- ☑ Løse forskellige former for forretningsmæssige udfordringer, som de tidligere måtte “finde sig i” ikke blev håndteret af IT
- ☑ Spare tid for IT-afdelingen, så de kan arbejde på mere komplekse og strategiske projekter
- ☑ Øge effektiviteten
- ☑ Aktivere gennemsigtighed på tværs af forskellige typer forretningsaktiviteter
- ☑ Mindske driftsomkostningerne
- ☑ Mindske IT-kompetencenkølften
- ☑ Design og optimere forretningsprocesser
- ☑ Forkorte tid-til-værdi

8%

af respondenterne havde traditionelle kodningsfærdigheder (Java, .NET, C ++, Ruby on Rails og så videre), men 68% overvejede at udvikle apps som en del af deres daglige job. (Intuit)

96%

af respondenterne identificerede sig selv som appsbyggere, men kun 21% identificerede sig med at arbejde i traditionel IT. (Intuit)

Trend #4

Real-tids event processing understøttelse

I 2018 vil virksomheder bygge deres strategier med endnu større fokus på operationel effektivitet og værktøjer til, at behandle og analysere Big Data i realtid. Derfor vil systemer, som understøtter real-tids event processing, øge deres markedsandel. Forståelse af events og triggers, kan hjælpe brugerne med at definere bestemte adfærdsmønstre og derved opdage problemer, flaskehalse eller muligheder inden for komplekse kæder af processer og events.

Dette vil gøre det muligt for virksomheder, at få øjeblikkelig indsigt i deres kerneoperationer uden, at skulle analysere adfærdsmønstre manuelt, hvilket vil reducere driftsomkostningerne drastisk. Real-tids event processing vil facilitere design af flere kundecentrerede processer med komplementære platformselementer som event processing, real-tids predictive analytics og styring af forretningsregler og beslutningstræer.

Med fire af det vigtigste arkitektoniske mønstre (Stream ingestion, Near Real Time (NRT) Event Processing with External Context, NRT Event Partitioned Processing og Complex Topology for Aggregations or ML), vil markedet se flere teknologier designet til at identificere specifikke mønstre.

Use cases for anvendelse af Real-tids event processing:

- **Krydssalg:** Send et særtilbud (f.eks. via push notifikationen på mobilenheden) mens kunden stadigvæk er i butikken
- **Transportoplægning:** Proaktivt reagere på logistiske begivenheder, som ikke kunne forudses på forhånd. F.eks. trafikbelastning som følge af ulykker eller vejforhold.
- **Lageropfyldning:** Design en forsendelsesplan baseret på brugerdefinerede forventning, ekstern påvirkninger, adfærdsmønstre og send specifikke varer til specifikke butikker.

Trend #5

Adaptiv eller dynamisk sagsbehandling (case management)

Adaptiv sagsbehandling er en tilgang, der gør det muligt at automatisere komplekse informationer. Adaptiv sagsbehandling har forskellige karakteristika, som f.eks. struktureret/kontrolleret BPM-tilgang, men den største er, at den, udover flowstyring, har et meget stærkt fokus på kontekst.

Landkortet af adaptiv case management-leverandører er stadig tynd, hvor mange tilbyder separate produkter til automatisering af forskellige typer processer og få leverer traditionelle BPM- og Case Management løsninger i samme produkt.

I 2018 vil markedet skifte til produkter, der gør det muligt for virksomheder, at håndtere komplekse processer, der kræver omfattende upfront modellering, efterfulgt af et kombineret udviklings- og kontinuerligt forbedringsforløb.



DCM-markedet vokser, fordi IT-folk ser disse løsninger som en måde at løse deres største udfordringer på.

Download en gratis kopi af The Forrester Wave™: Cloud-Based Dynamic Case Management, Q1 2018 for at se de 11 DCM-udbydere Forrester har evalueret:

[Download rapport](#)

Konklusion

I 2018 fortsætter den digitale transformationstendens og tvinger virksomhedsledere til konstant at genopfinde deres virksomheder for, at forblive konkurrencedygtige og sikre højkvalitetsoplevelser for deres kunder. BPM bliver et uerstatteligt værktøj i den daglige drift af virksomheder, som ønsker at adressere de teknologiske udfordringer, samt ændrede kundeadfærd.

For at være parat til at imødegå de udfordringer, der er forbundet med digital transformation og forblive konkurrencedygtig, skal virksomheder skabe et miljø, der muliggør fleksibilitet i interne arbejdsgange og kundeorienterede operationer. Drevet af intelligent BPM-teknologi, kan virksomheder få de nødvendige værktøjer til at omdanne og forny sig hurtigere, hvilket skaber nye vækstmuligheder og giver en betydelig konkurrencefordel.

Bpm'online er et globalt softwarefirma, der er førende inden for automatisering af forretningsprocesser og CRM. Virksomheden er, af anerkendte analytikere, blevet anerkendt som ledende på markedet. Dens intelligente platform øger salg, markedsføring, service og drift for tusindvis af kunder og hundredvis af partnere over hele verden. Bpm'online har til opgave at hjælpe virksomhederne til at ACCELERERE!

▶▶▶ ACCELERATE

IMPLEMENTERING

ANVENDELSE

TILPASNING

FORANDRING



Benyt bpm'onlines intelligente low-code BPM og DCM platform med out-of-the-box løsninger og skabeloner.

[Prøv det](#)