



IBM Cloud Learn Hub / What is Business Process Management?

Business Process Management

By: **IBM Cloud Education**

7 December 2020

Автоматизация

Обратна връзка за сайта

Какво е управление на бизнес процесите?



Управление на бизнес процеси

Научете повече за управлението на бизнес процесите и как то може да ви помогне непрекъснато да оптимизирате и автоматизирате бизнес процесите си, за да подобрите ефективността и да намалите



Облак



Какво е управление на бизнес процесите?

Управлението на бизнес процесите (BPM), както е дефинирано от [Gartner](#) (връзката се намира извън ibm.com), използва методи за откриване, моделиране, анализиране, измерване, подобряване и оптимизиране на бизнес стратегията и процесите. Въпреки че понякога се бърка с управлението на задачи и проекти, обхватът му е по-широк от тези съседни теми. Управлението на задачите се фокусира върху отделните задачи, докато BPM наблюдава целия процес от край до край. Управлението на проекти се отнася до еднократен обхват на работа, докато BPM се фокусира специално върху процеси, които са повторяеми. Чрез непрекъснато реинженеринг на процесите организациите могат да рационализират цялостните си работни процеси, което води до повишена ефективност и икономии на разходи. Тази концепция не е нова; шест сигма и лийн принципи са примери за BPM методологии.

Чрез включването на усъвършенствани анализи, мониторинг на дейността и възможности за управление на решения, пакетите за управление на бизнес процесите са в състояние да координират хора, системи и информация и материали за постигане на бизнес резултати. В резултат на това те са особено полезни за ускоряване на стратегиите за цифрова трансформация.

Видове BPM

Има три основни типа управление на бизнес процесите: интеграционно-ориентирано, ориентирано към човека и документно-ориентирано

- **Интеграционно ориентиран BPM:** Този тип BPM се фокусира върху процеси, които не изискват много човешко участие. Тези процеси са по-зависими от API и механизми, които интегрират данни в системите, като управление на човешките ресурси (HRM) или управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM).



където се изискват одобрения. Интуитивните потребителски интерфейси с функции за плъзгане и пускане позволяват на екипите да възлагат задачи на различни роли, което улеснява търсенето на отговорност от хората по време на процеса.

- **BPM, ориентиран към документи:** Този тип BPM се съсредоточава около конкретен документ, като например договор. Когато компаниите купуват продукт или услуга, тя трябва да премине през различни форми и кръгове на одобрение, за да разработи споразумение между клиента и продавача.

Жизнен цикъл на управление на бизнес процеси

Успешната BPM система започва с дефиниране на етапите, участващи в работния процес. Това помага на екипа да идентифицира областите на подобрене и показателите за проследяване на напредъка. Чрез прилагане на управление на бизнес процесите, организациите могат да подобрят дейността си, което води до по-добри бизнес резултати. За да постигнете тези резултати, трябва напълно да разберете жизнения цикъл на BPM. Ето петте стъпки на жизнения цикъл:

- 1. Проектиране на процеса:** Екипът трябва да започне, като очертае основните етапи в рамките на процеса. Оттам трябва да се идентифицират отделните задачи в рамките на цялостния BPM процес заедно със собствениците на задачи за всяка стъпка в работния процес. Стъпките трябва да бъдат ясно дефинирани, така че екипът да може да идентифицира областите за оптимизация на процесите и последващите показатели за проследяване на неговото подобряване.
- 2. Модел:** По време на тази стъпка екипът трябва да създаде визуално представяне на модела на процеса. Това следва да включва конкретни подробности, като например срокове, описания на задачите и всякакъв поток от данни в процеса. Използването на софтуер за управление на бизнес процеси е полезно по време на този етап.
- 3. Изпълнявам:** Екипът трябва да проведе доказателство за концепцията



всякаква обратна връзка, екипът може да започне да разгръща процеса на по-широка аудитория.

4. **Монитор:** По време на тази фаза екипът трябва да наблюдава процеса, да измерва подобренията в ефективността и да идентифицира всякакви допълнителни затруднения.
5. **Оптимизиране:** На последната стъпка екипът прави всякакви окончателни корекции в процеса, за да подобри бизнес активността.

Успешният BPM проект изисква внимателно планиране и открита комуникация, но след подобряване на набор от дейности, екипите бързо виждат ползите от него.

Ползи от управлението на бизнес процесите

BPM решенията увеличават организационната стойност чрез подобряване на процесите, което води до редица ползи. Някои от тях включват:

- **Повишена ефективност и спестяване на разходи:** BPM системите спомагат за оптимизиране на съществуващите процеси и за включване на повече структура в разработването на нови процеси. Това се постига чрез премахване на съкращенията и затрудненията в процеса, което води до подобрена ефективност и производителност. С по-голяма гъвкавост, предприятията могат да постигнат планираните си бизнес резултати с по-бързи темпове и могат да отделят всякакви прекомерни ресурси за друга работа с висок приоритет.
- **Подобрено преживяване на служителите и клиентите:** BPM пакет от инструменти помага да се елиминира повтарящата се работа и да се направи информацията по-достъпна. Чрез премахване на разсейването, служителите са в състояние да се съсредоточат върху работата си и своите клиенти, което води до повишаване на удовлетвореността на клиентите. Ясните работни процеси също съкращават кривата на обучение в процеса на въвеждане на служителите, повишавайки производителността и



- **More scalable processes:** Since BPM enables better process execution and workflow automation, this transfers well when scaling processes to other geographies across the world. Business process management tools can bring clarity to roles, ensuring consistency along the process, and it can also surface opportunities to incorporate business rules for automation, allowing teams to focus more on innovation.
 - **Greater transparency:** Since business process automation clearly defines owners for tasks along the process, this provides more transparency and accountability throughout a given process. This fosters more communication among teams,
 - **Less dependency on development teams:** BPM offers low-code features which remove potential dependencies on development. Business users can be onboarded onto these tools quickly and easily, increasing process automation across the company.
-

Business process management use cases

BPM software provides more structure around processes, removing some of the inefficiencies within a given workflow. Some examples where it has been applied successfully include:

- **Content distribution:** Media firms can use BPM to automate the process of content preparation and delivery, from content creation to distribution. A business process management system can be designed to interact with content management, rights management, content traffic and work order systems.
- **Customer service:** Customer service representatives can identify frequently asked questions for chatbots to handle, alleviating the team when there is a high volume of service requests. Transcript data from call centers and chatbots can also help automate processes further as well as inform more personalized answers for customers.
- **Finance:** Companies can create templates to standardize purchase orders submissions from various teams, allowing them to procure business software or



- **Human resources:** HR can employ BPM to streamline document and workflow management. It provides a more structured environment for processing HR forms, such as employee on-boarding and off-boarding, performance evaluations, vacation requests and timesheet approval.
 - **Banking:** When processing individuals or businesses for loans, banks need to evaluate applicants for potential credit risk. This involves collecting information from multiple sources, such as the applicants, employers, and credit rating agencies. BPM expedites decisions around loan eligibility by managing the flow of information throughout the process and reducing errors in documentation.
 - **Order fulfillment:** Firms can improve the operational efficiency of their order fulfillment systems using BPM. They can use BPM to manage special offers, order capture, and order fulfillment. This shifts the process toward customer-centric order management that delivers greater business value.
-

Business process management and IBM

BPM helps your company to gain business value and hone its competitive edge. It's also one important step forward as the need for automation widens across business and IT operations. A move toward greater automation should start with small, measurably successful projects, which you can then scale and optimize for other processes and in other parts of your organization.

Working with IBM, you'll have access to [AI-powered automation capabilities](#)—including scalable BPM solutions that automate and augment business processes, decisions and content—to help accelerate innovation by making every process more intelligent.

Take the next step:

- Discover [IBM Business Automation Workflow](#), which helps organizations automate processes and cases for agility, visibility and consistency across business operations.
- Try the [IBM Blueworks Live](#) offering, a business process mapping and modeling



Облак



- Get IBM Business Automation Workflow and IBM Blueworks Live, which can also come integrated with other automation capabilities as part of the [IBM Cloud Pak® for Business Automation](#) offering.
- Build skills to engage directly in the improvement of business processes through the [Solution Developer: IBM Business Process Manager](#) learning path.
- Explore the potential business value of adopting IBM Cloud Pak for Business Automation through the analysis of an actual client's cost savings and realized business benefits in the [Forrester TEI study](#).
- Read why IBM was named a leader in the "[Everest Group - Intelligent Process Automation \(IPA\) – Solution Provider Landscape with PEAK Matrix® Assessment 2022](#)"
- Get to the truth about the urgency, value, opportunities and limitations related to automating work by reading [The quick and practical guide to digital business automation \(PDF, 782 KB\)](#).

Get started with an [IBM Cloud account](#) today.



The COO's Pocket Guide to Enterprisewide Intelligent Automation



Облак



expert work.

[Get the guide now →](#)

Featured products

[Blueworks Live](#)

[Business Automation Workflow](#)

Related links

[Blueworks Live: Trial \(link resides outside ibm.com\)](#)

[Business Automation Workflow: Trial](#)

Why IBM Cloud

[Why IBM Cloud](#)

[Hybrid Cloud approach](#)

[Trust and security](#)

[Open Cloud](#)

[Data centers](#)

[Case studies](#)

Products and Solutions



Облак



Cloud pricing

View all products

View all solutions

Learn about

What is Hybrid Cloud?

What is Cloud Computing?

What is Confidential Computing?

What is a Data Lake?

What is a Data Warehouse?

What is Artificial Intelligence (AI)?

What is Machine Learning?

What is DevOps?

What is Microservices?

Resources

Get started

Docs

Architectures

IBM Garage

Training and Certifications

Partners



Облак



[Hybrid Cloud careers](#)

[My Cloud account](#)

[Да поговорим](#)