

الأتمتة الذكية:

إدارة إجراءات العمل وأتمتة العمليات الروبوتية والذكاء الاصطناعي

تعرف على الاختلافات بين إدارة إجراءات العمل وأتمتة العمليات الروبوتية والذكاء الاصطناعي، وكيف ترتبط هذه التقنيات بالأتمتة الذكية.



ES CONSULTING

— PROCESS MANAGEMENT HOUSE

[@ES_Consulting_](https://twitter.com/ES_Consulting_) [esconsulting.com.sa](https://www.esconsulting.com.sa)

النشرة المعرفية الدورية

فبراير 2023

تعني الأتمتة الذكية استخدام تقنيات مثل أتمتة العمليات الروبوتية RPA والذكاء الاصطناعي AI وِحزَم إدارة إجراءات العمل BPMS لتعزيز التحول الرقمي للشركات بطريقة ذكية واستراتيجية.

أصبح هذا المفهوم حلًا شائعًا للشركات التي تسعى إلى تحسين عملياتها والمزيد من العمليات الآلية في خط إنتاجها.

تشير دراسات مختلفة إلى أنه في المستقبل، ستستثمر الشركات في الروبوتات والحلول الذكية؛ مما يضمن لتقنياتها البقاء في السوق.

مميزات أتمتة العمليات



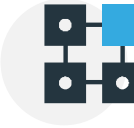
مراقبة الأداء



توحيد العمليات



خفض التكاليف



مهام متاحة لجميع الجهات الفاعلة



أشكال متعددة من التفاعل



زيادة المرونة في العمليات



تكامل الأنظمة



تتبع العمليات



سهولة تحديد الأولويات

لكن هل تعرف ما يعنيه حقًا أن تصبح شركتك ذات أتمتة ذكية؟ في هذه النشرة، ستكتشف المزيد من التفاصيل حول هذا الموضوع، بالإضافة إلى التعرف على الأدوات التي تؤثر بشكل كبير على عالم الأعمال في مختلف أنحاء العالم.

إدارة إجراءات العمل وأتمتة العمليات الروبوتية والذكاء الاصطناعي: ماهيتهم؟ وما مدى ارتباط بعضهم ببعض؟

تشمل أتمتة العمليات الذكية مجموعة واسعة من المفاهيم التي من شأنها أن تصبح، وبشكل متزايد، جزءًا من روتين المنظمات.

وعند دمج العديد من التقنيات والأدوات واستخدامها بطريقة متكاملة؛ فإنها تبدأ في تنظيم وإجراء العمليات المعقدة، وتوجه جميع أنشطة الشركة نحو النتائج المرجوة.

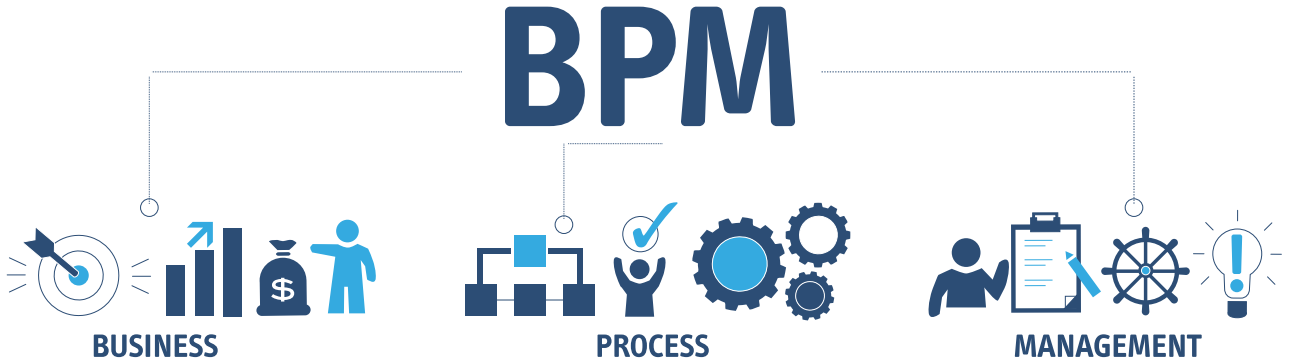
لفهم المزيد عن الأتمتة الذكية، تحتاج إلى أن نعود خطوة إلى الوراء لوضع تصور لماهية إدارة إجراءات العمل وأتمتة العمليات الروبوتية والذكاء الاصطناعي.

سنحدث قليلاً فيما يلي عن تلك المفاهيم؛ لمساعدتك على فهم ماهيتها ومدى ارتباط بعضها ببعض.

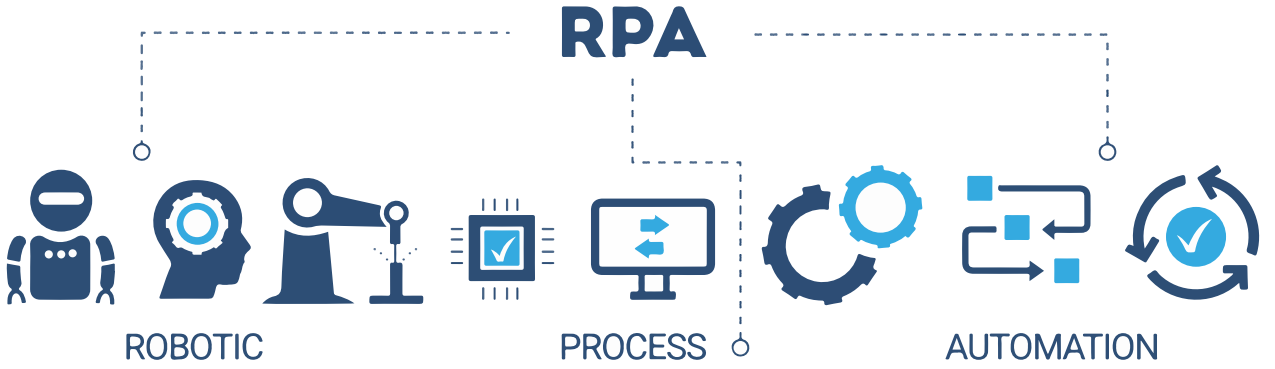
إدارة إجراءات العمل BPM

الـ BPM أو Business Process Management هي اختصار إدارة إجراءات العمل، وهي في المجمل نظام إداري معاصر يركز على إدارة الكيفية التي يتم بها خلق وإيصال المنفعة Value للمنظمات والتي تتم عن طريق إجراءات عمل (المنظور الأفقي للمنظمة) تتقاطع مع الإدارات (المنظور الرأسي للمنظمة) وذلك بهدف تعزيز كفاءة وفاعلية هذه الإجراءات بشكل مستدام ومحكم.

وتعد إدارة إجراءات العمل أحد تخصصات إدارة الأعمال، والتي تتضمن الأدوات والتقنيات والمفاهيم التي تهدف إلى تحسين عمليات المنظمة. واليوم، تُعد إدارة إجراءات العمل أساسًا لكافة الأتمتة الذكية الحالية وهي الركيزة لبناء هيكل الأتمتة الذكية في المستقبل.



أتمتة العمليات الروبوتية RPA



يرمز RPA أو Robotic Process Automation إلى أتمتة العمليات الروبوتية، وهي منهجية تعمل على أتمتة المهام المتكررة، وتبسيط المهام اليومية.

وعلى عكس الأساليب التكنولوجية الأخرى، تستخدم تقنية الـ RPA الروبوتات لتعزيز الأتمتة، وهو الأمر الذي يتطلب مستوى عالٍ من المعرفة التقنية لبرمجة الأداة بالطريقة المناسبة للمهام المطلوبة، مما يجعلها مهمة ليست سهلة عند الممارسة العملية.

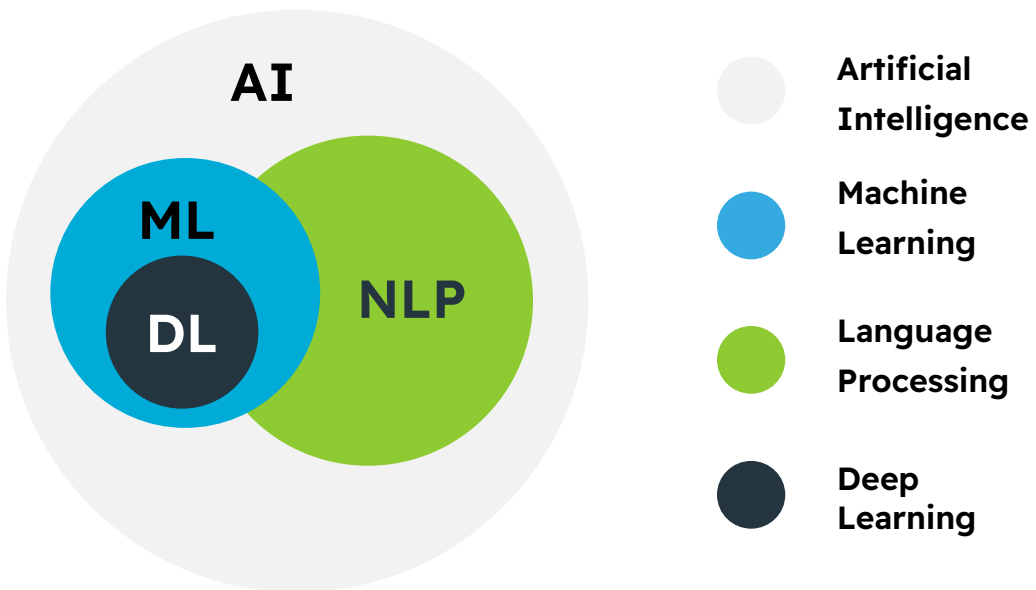
الذكاء الاصطناعي AI

يلعب الذكاء الاصطناعي AI أو Artificial Intelligence أحد أهم الأدوار في أتمتة العمليات.

تتكون الأنظمة الذكية من أجهزة وبرامج لديها القدرة على التعلم بطريقة معينة. ونتيجة لذلك، يمكنهم الاستجابة لبعض الأوامر والبيانات التي يتلقونها.

تستفيد العديد من الأنظمة من معالجة اللغة الطبيعية NLP للاستجابة بكفاءة وجعل التفاعل طبيعيًا قدر الإمكان.

يمكن تطبيق منصات الذكاء الاصطناعي في العديد من المجالات المختلفة، سواء كان ذلك لتطوير آليات الدردشة، أو إدارة مستندات الشركة، أو حتى توفير قاعدة بيانات قوية لاتخاذ القرار.



الأتمتة الذكية مقابل أتمتة العمليات الروبوتية: ما الفرق بينهما؟

من الشائع بالنسبة للشركات التي تسعى إلى حلول الأتمتة الرقمية البحث عن منصات أتمتة العمليات الروبوتية. هذا لأن الأداة معروفة بالفعل في السوق وتمتلك ميزات أتمتة المهام الآلية.

ولكن من المهم ملاحظة أن تقنية أتمتة العمليات الروبوتية لا تحتوي على ميزات متطورة. كما أنها غير قادرة على المساعدة في المزيد من المهام الذهنية أو النظرية، مثل صنع القرار أو الأشكال الأكثر قوة وحزمًا لتحليل البيانات.

عندما نتحدث عن الأتمتة الذكية، خاصة في ضوء التقنيات الجديدة، فإن ما نتوقعه هو بيئة تأثرت بالتحول الرقمي.

لهذا من الضروري الاعتماد على المنهجيات والتقنيات القادرة على الاستجابة للبيانات المؤددة بذكاء. وبالتالي تحتاج إلى تجاوز الإجابات البسيطة المبرمجة مسبقًا: يجب أن تكون المنصات قادرة على تفسير البيانات.

ولذلك السبب، تعمل الأتمتة الذكية مع موارد أكثر تطورًا، مثل إدارة إجراءات العمل؛ لدعم اتخاذ القرار والتقنيات المختلفة المطبقة في الشركة.

وماذا عن إدارة إجراءات العمل؟

نظرًا لكونها تخصصًا إداريًا، وليست مجرد أداة؛ فإن مفهوم إدارة إجراءات العمل يتماشى بشكل أكبر مع ما هو متوقع من الأتمة الذكية.

تشمل إدارة إجراءات العمل العديد من الأدوات والبرامج، وهي حل أوسع نطاقًا وأكثر اكتمالًا يقدم تحولًا عميقًا في سلسلة الإنتاج للعمل.

وبينما تقدم أتمة العمليات الروبوتية حلولًا لمهام محددة، فإن إدارة إجراءات العمل تجلب التغييرات التي سيتم إدراكها على المدى المتوسط والطويل؛ مما يضمن التحسين المستمر للعمليات، وتقديم رؤية شاملة، مما يضيف قيمة وجودة للعمليات.



كيف تزيد من فرص نجاحك مع الأتمة الذكية؟

إن مجرد الاعتماد على أدوات الأتمة وحدها لن يجعل أعمالك أكثر ذكاءً؛ لذلك من المهم معرفة مكان وكيفية استخدام الحلول. وهذا تحديداً هو الأمر الذي ينتهي فيه المطاف بالعديد من الشركات بالفشل في مشاريعها.

يمكن أن تسهم عدة عوامل في فشل أتمة الأنشطة. النوعان الأكثر شيوعاً هما:

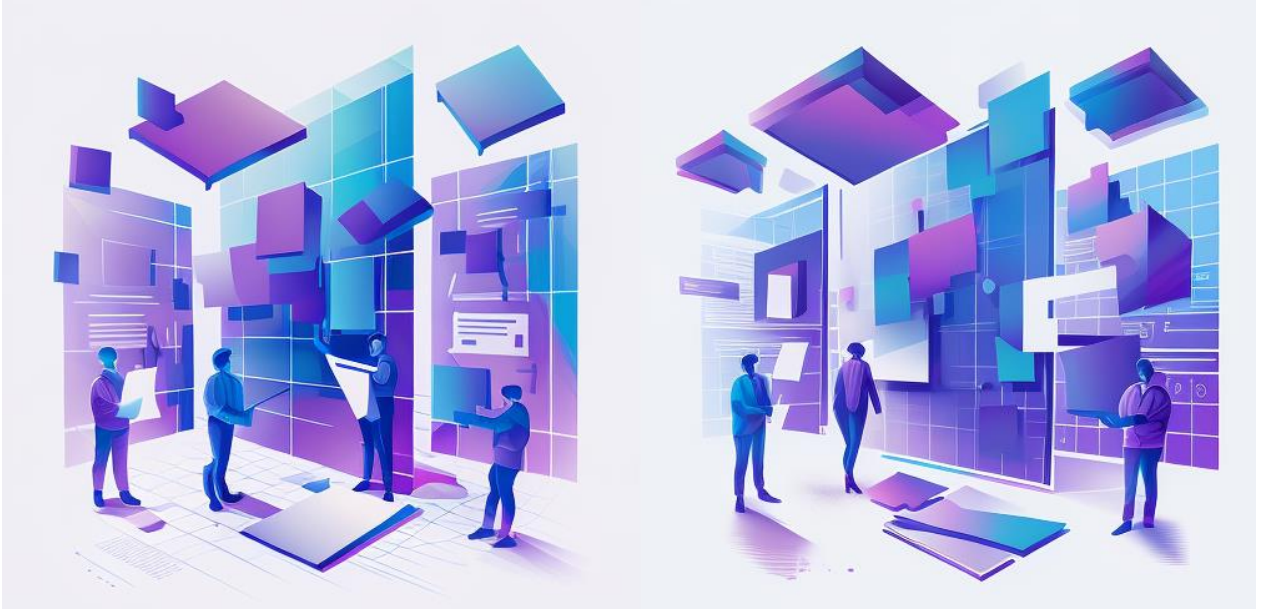
- الاختيار الخاطئ للعمليات التي يجب أتمتها.
- الاستخدام الخاطئ لتقنيات الأتمة.

لتجنب سوء الفهم، والتأكد من أن الاستخدام المشترك للحلول يمكن أن ينفذ الأتمة على نحو فعال؛ فمن الضروري العمل باستخدام ذكاء العمليات.

ذكاء العمليات عبارة عن مجموعة من الأدوات التي تعمل على فهم الطريقة التي تعمل بها دورة إجراءات العمل بأكملها.

يجب على الشركات تحليل سير العمل بالكامل، والبحث عن الثغرات، والخطوات التي يمكن التخلص منها، والمهام التي يمكن تحسينها باستخدام الأتمة الذكية.

إدارة إجراءات العمل: أساس الأتمتة الذكية



إدارة إجراءات العمل هي أساس الأتمتة الذكية، فهي المفهوم القادر على ضبط الأنظمة والروبوتات والأفراد لتحسين النتائج.

وعلى الرغم من أن إدارة إجراءات العمل ليست بالمفهوم الجديد، إلّا أن هذه التقنية مستمرة في التطور حتى اليوم، كونها الخيط التوجيهي المشترك الذي سيقود الشركات إلى مستقبل أكثر حداثة وتكنولوجية ومرونة.

ولذلك فإنه يكاد يكون من المستحيل التحدث عن الأتمتة الذكية دون التفكير في أنظمة إدارة إجراءات العمل ونماذج العمل التي من شأنها رفع جودة عمليات التسليم والإنتاج.

كيف تجعل أعمالك أكثر ذكاءً؟

يتغير السوق باستمرار. وللتكيف مع السيناريوهات الجديدة وسلوك المستهلك الحديث، يجب أن يُنظر إلى التكنولوجيا على أنها حليف في غاية الأهمية.

تستفيد الشركات الذكية من أنظمة الأتمتة، وتحليل البيانات، والذكاء الاصطناعي، وحتى الأجهزة المتصلة بالإنترنت؛ لفهم الاتجاهات بشكل أفضل، والتنبؤ بالتغيرات، وإدراك اللحظة المناسبة لتغيير المسار.

يمكن للمديرين، باستخدام الأدوات الجديدة؛ التوصل إلى نماذج عمل مبتكرة تسعى إلى التحسين المستمر والإجراءات التي تصنع الفارق الكبير في أعمالهم.



هاتف: +966-9200-19101 

فاكس: +966-11-4658200 

info@esconsulting.com.sa 

www.esconsulting.com.sa 

@ES_Consutling_ 