

17 октября 2019

ВРМ-системы в России 2019

О драйверах развития, проблемах и трендах рынка ВРМ в России рассказывают эксперты в области управления бизнес-процессами, в том числе Ангелина Михина, руководитель направления ВРМ ГК «КОРУС Консалтинг».

Состояние российского рынка ВРМ

Рынок ВРМ в России находится в стадии бурного роста и развития. Основным драйвером таких изменений является цифровая трансформация, которая вовлекает все больше отраслей. Цифровые модели ведения бизнеса немыслимы без цифровых бизнес-процессов, а ключевая идея ВРМ - это и есть идея процесса, переведенного в цифровую форму, маршрутизируемого и контролируемого с помощью информационных технологий.

На рынок ВРМ влияют те же факторы, что и на весь рынок ИТ: в первую очередь, общий курс на цифровизацию бизнеса. Это приводит к тому, что охватывается широкий спектр основных и вспомогательных процессов. Интерес к теме начинают проявлять и новые заказчики: например, небольшие предприятия и органы госвласти.

«Благодаря быстроменяющейся внешней среде на первый план выходит гибкий подход к внедрению. Никто уже не задается целью «описать все предприятие, а потом автоматизировать процессы в соответствии с

регламентами». Выбираются самые актуальные процессы, и выстраиваются они сразу с моделированием бизнеса, будь то предоставление услуги заказчику или внутренние коммуникации», – рассказывает Елена Истомина, директор департамента консалтинга, внедрения и сопровождения Directum.

Интенсивный рост интереса к BPM-технологиям, особенно со стороны крупных и средних компаний, наблюдают в компании «Террасофт».

«Ключевой фактор, который влияет на развитие рынка BPM, – это масштабный курс на цифровую трансформацию процессов в организациях из различных отраслей. Предприятия все чаще автоматизируют процессы с целью их оптимизации и ускорения, и это влечет за собой повышение спроса на BPM-системы. При этом зачастую индустрия не имеет значения – процессное управление актуально как для ритейла или промышленности, так и для государственных учреждений», – говорит Алексей Клочков, управляющий директор «Террасофт».

Олег Еленин, генеральный директор компании «Бизнес-Консоль», добавляет, что рынок BPM находится в противофазе с экономическими циклами: в периоды кризиса интерес к процессам выше, чем во время бума.

«Также на протяжении последних двух-трех лет драйвером интереса к BPM является цифровая трансформация, которая вовлекает все больше отраслей, предприятий и отдельных бизнесменов. Запрос на цифровизацию порождает запрос на цифровые бизнес-процессы. А BPM – это ведь и есть управление бизнес-процессами через их оцифровку», – отмечает эксперт.

По словам Василия Анфиногентова, директора отделения автоматизации деловых процессов компании «Форс-Центр разработки» (ГК «Форс»), все большее количество организаций и предприятий осознают процессную природу своего бизнеса, понимают, что именно отличительные особенности их бизнес-процессов дают им конкурентные преимущества. В связи с этим растет и интерес к автоматизации бизнеса в этом направлении.

Согласна с коллегами и Анна Кузнецова, руководитель практики BPM компании Naumen, член ассоциации ABPMP Russia: «Рынок BPM в России находится в стадии бурного роста и развития. Российские компании начали постепенно приходить к процессному подходу и сквозному управлению исполняемыми бизнес-процессами. На динамику серьезно повлиял последний экономический кризис, который сподвигнул компании к оптимизации деятельности».

Алексей Трефилов, директор ELMA, полагает, что рынок растет, потому что стираются границы применимости BPMS (Business Process Management System). Вендоры и заказчики открывают новые сценарии использования решений этого класса.

«Часто BPMS играет роль платформы – связующего звена между всеми программными продуктами. Такая платформа позволяет адаптировать ИТ-инфраструктуру к постоянно меняющимся требованиям развития бизнеса. То есть быстро проверять гипотезы увеличения операционной эффективности и внедрять их в масштабе всей компании. По сути, в этом случае BPMS можно назвать платформой для цифровой трансформации.

Еще один сценарий использования BPMS – прикладные задачи. Например, в любом банке есть такие наборы сервисов, как выдача кредитов, факторинг, Private Banking. В концепции BPM каждая из этих услуг – это отдельный сквозной end-to-end бизнес-процесс. Соответственно, средствами BPMS можно автоматизировать конкретно этот участок деятельности банка. При этом все другие сервисы могут быть автоматизированы каждый в своей профильной системе. Подобные процессы-сервисы можно выделить для любой отрасли и любого участка деятельности – продаж, закупок, СМК. Сейчас мы упаковываем наборы сервисов в кейсы и предлагаем их в качестве самостоятельного продукта», – отмечает директор ELMA.

Вместе с отраслевым расширением использования BPM растет и объем автоматизации бизнес-процессов. Игорь Потоцкий, генеральный директор компании «Ланит – Би Пи Эм» (входит в группу «Ланит»), считает, что в основном это связано с потребностью бизнеса быть современными, конкурентноспособными и готовыми к быстрым изменениям. «Клиенты стали более зрелыми и опытными. Как следствие, автоматизация затрагивает более сложные процессы. Это говорит о том, что отрасль развивается как горизонтально (масштабирование), так и вертикально (усложнение процессов)», – поясняет он.

Алексей Лапшин, генеральный директор компании «Аплана Бизнес Решения», связывает активный рост рынка с тремя факторами. Во-первых, это появление «критической массы» успешных BPMS-проектов, и что важно – не только в финансовом секторе. «Эти проекты были настолько удачно пропиарены и преподнесены общественности, что BPMS прочно заняло в головах людей место одного из самых инновационных направлений. А любая

инновация сегодня чрезвычайно популярна и востребована, это главный тренд», – отмечает он.

Еще один драйвер роста эксперт «Аплана Бизнес Решения» связывает с опытом внедрения BPM в крупных компаниях. «Ряд ведущих, своего рода “эталонных” компаний страны, таких как “Сбербанк”, “Тинькофф”, много работают над внедрением и развитием своих корпоративных BPM-систем. И много об этой работе рассказывают. Естественно, что этот подход копирует немалое число последователей», – поясняет Лапшин.

Третий фактор заключается в увеличении количества экземпляров процессов в крупных организациях. И чтобы справиться с этим объемом, необходимо наращивать численность персонала. Чаще всего – сотрудников бэк-офисов. «Но, в текущей экономической ситуации вопрос о повышении фондов оплаты труда для многих предприятий становится крайне болезненным. Более логичной в данном случае выглядит идея использования BPMs», – заключает эксперт.

Коммерческий директор «Норбит» Юрий Востриков считает, что расширение штата не поможет сократить время на работу с рутинными операциями. Для этого нужны быстрые и понятные технологии, способные облегчить жизнь каждого сотрудника. «Офисный персонал – очевидный источник издержек, которые хотелось бы уменьшить. Поэтому BPM-система, как способ быстро улучшить работу сотрудников и процессов, становится выгодной инвестицией», – добавляют в компании «Первая Форма».

Кроме того, по мнению экспертов этой компании, есть еще ряд причин, способствующих росту рынка. В частности, это требования бизнеса к

скорости изменений, а также необходимость сокращения капитальных затрат. «Попытки построить единую и совершенную систему автоматизации требуют больших вложений и не дают нужного эффекта. Многие крупные игроки уже сильно и громко “обожглись” на подобных проектах. BPM-решения помогают достичь результата быстрее и гораздо дешевле», – считают в «Первой Форме».

Владимир Андреев, президент компании «ДоксВижн», полагает, что радикальное ускорение в России рынок получил после того, как появились отечественные решения класса BPM, доступные по цене и ориентированные не столько на внедрение комплексного процессного управления, сколько на решение более практических задач процессной автоматизации. «Причем все эти системы не создавались как собственно BPM-системы, а появлялись как расширение базовой функциональности платформы, решающей те или иные проблемы, будь то CRM, СЭД или другая. Параллельно на рынке стали появляться облачные BPM-системы, которые тоже сильно сократили барьер доступа к этим технологиям. Настоящий момент можно считать вторым рождением интереса к технологиям BPM», – говорит он.

BPM-системы находятся в процессе постоянного усовершенствования, отмечают в НПЦ «БизнесАвтоматика». В данной области больше не доминируют крупные, «закостенелые» системы, на разработку и внедрение которых могут уйти годы, а на внесение изменений в простые процессы – месяцы.

«Сегодня разработчики создают системы управления бизнес-процессами, которые просты в освоении и быстрее приносят отдачу от внедрения, позволяя компаниям эффективнее адаптироваться под часто меняющуюся

конъюнктуру рынка. Новые механизмы предоставляют возможность корректировать и дорабатывать систему без участия программистов, что существенно экономит ресурсы клиента.

Теория о том, что программные продукты в основном ориентированы на квалифицированных пользователей – профессионалов в компьютерной области уже не столь актуальна. Концепция, которой мы придерживались при разработке Visary BPM, заключается в предоставлении максимальной автономности заказчику в управлении и самостоятельной настройке системы после ее внедрения. Минимизация последующего участия программистов помогает заказчикам сэкономить бюджет и время на дальнейшую эксплуатацию, поддержку, администрирование и настройку функционала внедренной системы», – рассказывают эксперты НПЦ «БизнесАвтоматика».

Вместе с тем, в повестке наиболее передовых организаций стоит интеграция процессов с роботами RPA, интернетом вещей, инновационными интерфейсами – чат-боты, голосовые помощники, носимые устройства, отмечает Анатолий Белайчук, BPM-евангелист в Comindware. «С другой стороны, если говорить о сегодняшнем мейнстриме, то это автоматизация обслуживающих процессов (кадры, бухгалтерия, ИТ) и сервисных функций в рамках корпоративных ОЦО (общих центров обслуживания) / ЦОБ (центров обслуживания бизнеса). Ну и наконец, по-прежнему актуальны задачи первичной регламентации процессов и упорядочивания процессной архитектуры. Резюмируя: фронт расширяется – появляются новые задачи, но и старые никто не отменял», – заключает эксперт Comindware.

Проблемы рынка BPM

Несмотря на то, что рынок BPM-систем в России продолжает развиваться и расти вместе с мировым, уровень готовности отечественных компаний к сквозной автоматизации бизнес-процессов остается невысоким. Скорее, сохраняется фокус на оптимизацию отдельных бизнес-функций.

По мнению **Ангелины Михиной, руководителя направления BPM ГК «КОРУС Консалтинг»**, во многом это связано с тем, что капитальные затраты на цифровизацию всех без исключения процессов достаточно высоки: помимо вложений в ИТ-инфраструктуру, это также инвестиции в переобучение персонала, смену бизнес-моделей и принципов взаимодействия внутри команды, с партнерами и клиентами.

«Но уже в ближайшем будущем ситуация изменится: все больше компаний крупного и среднего сегментов используют инновационные инструменты, такие как искусственный интеллект и роботизация. Это помогает улучшить производительность сотрудников и снизить операционные затраты. Внедрение таких цифровых решений невозможно без перехода к качественному процессному менеджменту в организации. Помимо этого, влияние на развитие рынка будут оказывать такие факторы, как действия регулятора в области импортозамещения, цифровизация экономики и желание оптимизировать свои затраты, сохраняя при этом высокий уровень клиентского сервиса», – говорит **Ангелина Михина**.

По мнению Геннадия Копаева, директора по маркетингу и продажам «КСК Технологии», проблема глобального внедрения BPMS-платформы состоит в том, что такое внедрение не ложится на функциональную структуру организации. «Для внедрения BPMS заказчик должен задействовать в

сквозном процессе несколько подразделений. Владелец процесса (руководителем процесса) должен быть вышестоящий руководитель для этих подразделений. Как правило, это заместитель руководителя или вице-президент. Проводником внедрения BPMS-платформы может выступать только ИТ-подразделение. Если у ИТ-руководителя статус уровня вице-президента, заместителя руководителя или директора по цифровой трансформации, то внедрение возможно. Иначе шансов почти нет. Вопрос: много ли на рынке клиентов с таким положением вещей? Ответ: почти нет. Исключение могут составлять банки в силу исключительной важности ИТ-систем для их бизнеса», – рассказывает Геннадий Копаев.

Типовая ошибка, по мнению эксперта, заключается в том, что цифровая трансформация обсуждается на базе «старых» технологий (ERP, Бухгалтерия, СЭД и т.д.), потенциал которых во многом уже выработан и не даёт возможности сделать рывок. Между тем именно BPMS – одна из основных технологий – драйверов цифровой трансформации. «Особо выделим утверждение “СЭД – это BPMS”, с которым приходится часто сталкиваться. К счастью, неверность этого тезиса опровергают сами разработчики СЭД. Например, из выступления Directum и ЭОС на “TAdviser Summit 2019” 29 мая 2019 года явно следует, что системы электронного документооборота не относятся к классу BPMS. То есть элементы workflow – это не BPMS», – отмечает Геннадий Копаев.

По его мнению, нехватка отраслевой экспертизы у внедренцев процессных систем и недостаточная развитость российского BPMS-сообщества не позволяет иметь адекватное количество специалистов, готовых

разговаривать с заказчиком сразу на двух языках – отраслевом и процессном. «Слабая осведомлённость о возможностях систем класса BPMS приводит к печальным результатам в ходе столкновения решений на базе процессных и непроцессных технологий для задач, имеющих явно выраженную процессную природу. Зачастую формальное сравнение проводится по количеству существующих функций, что даёт преимущество «старым» системам. При этом забываются ключевые преимущества BPMS – они созданы для реализации процессов. А “управление” процессом через типовой набор статусов ни в коем случае не является решением. Можно наблюдать конкретные примеры автоматизации бизнеса процессного типа на базе ERP или СЭД, которые проваливались неоднократно», – рассказывает представитель «КСК Технологии».

Тренды российского рынка BPM

Проникновение интеллектуальных технологий

Наиболее часто упоминаемым трендом на российском рынке BPM является появление новых технологий, которые приносят синергетический эффект при совместном использовании с BPMS. Прежде всего к ним относятся технологии роботизации (RPA) и искусственного интеллекта (AI). В компании ELMA выделяют еще одну – Smart Interfaces (новые каналы взаимодействия).

Новые технологии и BPMS дополняют друг друга, отмечает Алексей Трефилов, директор ELMA. Smart Interfaces дают возможность сотрудникам, у которых под рукой в данный момент только смартфон, и клиентам, у которых вообще никогда никакого доступа к корпоративным системам не было, стать

полноправными участниками процесса. «Голосовые роботы и чат-боты понимают ответы собеседника. Если вам, например, нужен отгул, вы просто говорите об этом роботу. Он тут же в режиме диалога узнает у вас всю информацию, необходимую для запуска соответствующего процесса и передает ее в систему, где с ней работают различные департаменты», – объясняет эксперт.

RPA выполняет монотонную, требующую высокой концентрации внимания, задачу за человека. Но только BPMS определяет место этой задачи во всем бизнес-процессе. BPMS указывает, какую именно задачу в процессе будет выполнять робот, а какую человек, и что делать с результатом дальше.

То же самое с использованием AI. Искусственный интеллект применяется для автоматизации процесса принятия решений, основанных на данных и предыдущем опыте работы компании. «В наших сегодняшних клиентских проектах AI решает, по какому маршруту из 300 пойдет конкретный договор, как группировать заявки в лотах при организации закупок, принадлежат ли два юрлица одному контрагенту при банковской сверке. Назначает задачи искусственному интеллекту опять же BPMS», – добавляет Алексей Трефилов.

Алексей Клочков, управляющий директор «Террасофт», ссылаясь на слова экспертов, отмечает, что уже сейчас 4 из 5 компаний, внедряющих ИИ, считают это своим конкурентным преимуществом, а к 2030 году 7 компаний из 10 будут использовать в своих процессах как минимум один ИИ-инструмент. «И это закономерно: “умные” технологии позволяют сократить ресурсоемкие операции по сбору и анализу данных, повысить скорость и качество принятия решений и в результате быстрее получать необходимый

бизнес-результат», – рассказывает Алексей Клочков.

Елена Истомина, директор департамента консалтинга, внедрения и сопровождения Directum, отмечает, что чаще всего речь идет о замене в определенных этапах процесса сотрудников на программных роботов или алгоритмы искусственного интеллекта. «Как правило, эти технологии применяются в типовых, рутинных и массовых операциях: ввод документов, классификация и заполнение карточек, проверка комплектов на полноту и корректность, ответы на типовые запросы пользователей. Но есть и более сложные кейсы: формирование бухгалтерских проводок, сопоставление номенклатуры», – говорит Елена Истомина.

Анатолий Белайчук, BPM-евангелист в Comindware, напоминает, что в 2017 году RPA пытались рассматривать как замену BPM, но уже в 2018 году стало ясно, что эти формы автоматизации бизнес-процессов обречены на сотрудничество. «Дело в том, что RPA – прекрасный инструмент для исполнения одиночных операций. Но у него есть ограничение – сложность интеграции одиночных операций в цепочку. Для этих задач нужен BPM. В то же время, с точки зрения BPM, RPA боты рассматриваются как отличный инструмент быстрой интеграции с корпоративными системами предприятия. В 2019 году RPA и BPM вендоры прекращают "перетягивать одеяло" и совместное использование обеих технологий на предприятиях становится нормой», – рассказывает эксперт.

Олег Еленин, генеральный директор «Бизнес-Консоль», считает, что BPM и RPA объективно взаимно дополняют друг друга: робот RPA – идеальный исполнитель, процессный движок – идеальный «дирижер» оркестра,

включающего и людей, и роботов. «Сформировался сильный запрос на интеграцию BPM и RPA. Ведущие вендоры BPM, включая наших партнеров, к этому готовы, обеспечивая интеграцию своих программных продуктов с RPA», – говорит он.

По мнению **Ангелины Михиной, руководителя направления BPM ГК «КОРУС Консалтинг»**, интерес к роботизации особенно заметен в финансовом секторе. «Технологии роботизации помогают снизить количество рутинных операций в работе сотрудников – и освободить их время для решения сложных, креативных и требующих человеческого участия вопросов. Выгоды от внедрения RPA настолько очевидны, что мы рассматриваем возможности их встраивания в [K-Point](#) (BPM-платформа “КОРУС Консалтинг”, – прим. TAdviser)», – отмечает **Ангелина Михина**.

В НПЦ «БизнесАвтоматика» полагают, что использование и внедрение RPA в платформы BPM неизбежно: «В ближайшем будущем инструменты роботизации эффективно дополнят систему управления бизнес-процессами, поскольку смогут автоматизировать повторяющиеся задачи, когда BPM автоматизирует только основной рабочий процесс».

Спрос на платформы с минимальным кодированием

Набирает обороты тенденция перехода к BPM-платформам с низким уровнем кода. Все больше организаций предоставляют бизнес-пользователям, не имеющим достаточного опыта в программировании, возможности быстрого создания и «редактирования» цифровых приложений. Эти платформы заменят потребность в программировании с помощью конструкторов форм, функций перетаскивания и готовых шаблонов для быстрого создания

документов, рабочих процессов и бизнес-правил, которые можно использовать повторно.

«Платформа “Визари” уже сейчас предоставляет возможность самостоятельной доработки и настройки системы с использованием визуального конструктора кодогенерации. Главное преимущество автоматической кодогенерации – быстрая адаптация и настройка бизнес-процессов при минимальных затратах на разработку, позволяющая предприятиям быстро приспосабливаться к меняющейся конкурентной среде», - рассказывают в НПЦ «БизнесАвтоматика».

Алексей Клочков, управляющий директор «Террасофт», считает, что в случае low code следует говорить не просто о кастомизации готовых решений, например, о настройке полей интерфейса, а о более сложных задачах. В их числе – интеграции с другими системами, расширение базовой функциональности продуктов, использование уже готовых шаблонов процессов (если говорить конкретно о BPM-системах). «Low-code платформы ускоряют и удешевляют разработку ИТ-решений и поставку уже готовой функциональности пользователям, и в результате компании смогут быстрее начать ее использовать», – поясняет он.

По словам Юрия Вострикова, коммерческого директора «Норбит» (группа компаний «Ланит»), благодаря функционалу low code модификацию системы может проводить ответственный сотрудник, не обладающий обширными навыками программирования, но знающий, какая модель бизнес-процессов наиболее эффективно решит ту или иную задачу. «Производители BPM-систем предлагают готовые инструменты на своих маркетплейсах, что можно

отнести к одному из вариантов реализации low-code. Вместо разработки на “большой” платформе можно использовать готовые “маленькие” программные решения для специфических потребностей организации», – отмечает коммерческий директор «Норбит».

По словам Алексея Клочкова, такие дополнения позволяют закрывать разные вопросы — от быстрой и бесшовной интеграции с другими системами до решения узких отраслевых задач. «При этом запросы компаний растут и меняются настолько быстро, что маркетплейсам необходимо постоянно обновлять свой ассортимент. Например, на нашей площадке представлены уже более 500 готовых дополнений, коннекторов и темплейтов для bpm’online, и это число постоянно увеличивается благодаря партнерам и пользователям, создающим новые актуальные решения», - говорит он.

Потребность в готовых решениях

Ряд экспертов говорят о потребностях клиентов в готовых решениях для определенных задач. Как отмечает Владимир Андреев, президент компании «ДоксВижн», заказчики ожидают увидеть не только платформенную функциональность и возможность создавать законченные решения на базе платформы, а хотят увидеть конкретные уже готовые решения в тех или иных предметных областях. «Это, конечно, не готовые коробочные продукты, а наработки и компетенции интеграторов, которые позволят сократить время и средства для решения тех или иных прикладных задач», – отмечает он.

Аналогичную потребность замечает и **Ангелина Михина, руководитель направления BPM ГК «КОРУС Консалтинг»**: «Мы видим стремление клиентов получать уже готовые решения, максимально закрывающие

необходимую функциональность, при этом требующие минимальной настройки и вовлечения ИТ-специалистов для внедрения. С этим связан и рост популярности облачных сервисов, в том числе и в области BPM».

Однако не все представители BPM-рынка относятся к подобным наработкам положительно. Так, в компании «Первая Форма» считают, что готовые решения не работают: «Чужие усредненные процессы с трудом накладываются на конкретные задачи и плохо воспринимаются персоналом. Как правило, готовые решения приобретаются с расчетом быстро запустить систему “как есть” и потом постепенно довести “до ума”. Но если платформа автоматизации недостаточно гибкая, то там, где ожидался “косметический ремонт”, оказываются капитальные стены, которые уже нельзя передвинуть. Нужен BPM-конструктор, чтобы быстро настроить свои процессы и потом развивать их».

Вовлечение всех сотрудников и омниканальность

Люди не хотят видеть себя безликими «винтиками в машине» – они хотят достигать целей, быть частью команды развития бизнеса. Помимо личных KPI им интересны и групповые показатели, их наполнение и динамика.

Цифровизация предполагает вовлечение в процесс всех его участников. И если для офисных сотрудников за компьютерами это не вызывает особых сложностей, то в случае с удаленными работниками в цехах, на буровых, в полях и т.п. это непростая задача. «В этом случае нужно использовать омниканальность: подбирать для каждого участника процесса те устройства и интерфейсы, которые будут удобны ему (планшет, смартфон, инфомат, сайт, мобильное приложение, чат-бот)», – говорит Елена Истомина из Directum.

Сейчас приложение, используемое для работы в BPM-среде, почти обязательно будет запущено на мобильном устройстве – смартфоне, планшете, либо при помощи нативного приложения или через веб-браузер, добавляет Василий Анфиногентов, директор отделения автоматизации деловых процессов компании «Форс – Центр разработки» (ГК «Форс»).

Как отмечают в компании «Первая Форма», наличие мобильного клиента перешло из разряда преимуществ в функционал, который нужен «по определению». Но фокус использования мобильного BPM сместился: «Это уже не возможность «на ходу» поставить подпись на документе.

Корпоративный мессенджер становится главным источником управленческой информации. Скорость коммуникации – всегда онлайн, всегда на связи и готов к принятию решений – девиз успешного управленца».

Выстраивание сквозных процессов

В компании Directum отмечают, что в настоящее время практически всегда в техническом задании на внедрение фигурирует не система, а некая относительно глобальная задача или область (управление закупками, управление кадрами, организация электронного архива, электронный обмен с контрагентами). Как правило, средствами одной системы такие задачи не решаются, поэтому приходится выстраивать сквозные процессы, задействуя разные классы систем (ECM, ERP, CRM, сервисы обмена, сервисы маркировки, сайты закупок, личные кабинеты, и т.д.).

Ангелина Михина из «КОРУС Консалтинг», добавляет, что отношение к сквозной автоматизации всех бизнес-процессов – не только внутренних, но и внешних – постепенно трансформируется. «Скорость изменения деловой

среды, постоянно растущие требования к качеству сервиса и ежедневная борьба за клиента приводят к тому, что возникает потребность в проработке не только внутренних процессов компаний, но и принципов и стандартов взаимодействия с внешними участниками рынка: поставщиками, клиентами, партнерами. Необходимость качественной и прозрачной коммуникации с внешней средой ведет к новому витку слияния функций CRM-систем и BPM-решений», – отмечает она.

Анатолий Белайчук, BPM-евангелист в Comindware, отмечает, что множество BPM-проектов начинаются с CRM, поскольку там очень большая процессная составляющая вне зависимости от того, идёт ли речь о CRM для нефтяной компании или о сравнительно небольшой брокерской компании. Но в процессе реализации CRM-проекта на базе BPMS к заказчику приходит понимание того, что можно и нужно пойти дальше CRM-системы, сконцентрированной на функции взаимодействия с клиентом. Бизнес расширяет масштаб проекта до сквозного процесса «от заказа до поставки и оплаты».

«Таким образом, в 2019 году фокус смещается на обеспечение абсолютно гладкого пути клиента, который начинается в CRM в пресейле и по сквозному процессу доходит до оплаты и отгрузки. Существенно снизится спрос на CRM-системы как отдельный продукт и всё чаще CRM будет рассматриваться как один из важных элементов единой информационной системы предприятия на базе low-code платформы», – полагает эксперт.

Использование адаптивного кейс-менеджмента

Еще один тренд – адаптивный кейс-менеджмент (Adaptive Case Management), который используют для управления неструктурированными процессами. В ряде случаев сотрудники имеют дело с задачами, результат которых хорошо известен, но путь к нему может отличаться из-за непредсказуемых изменений бизнес-процессов. «Как правило, функционал BPM, обеспечивает жесткую последовательность действия. В ближайшие годы ожидается, что игроки рынка BPM расширят свои системы инструментами, позволяющими автоматизировать сквозные бизнес-процессы, реагировать на каждое незапланированное событие и быстро вносить изменения», – говорит коммерческий директор «Норбит» Юрий Востриков.

Как отмечают в НПЦ «БизнесАвтоматика», компания уже перешла от традиционного моделирования жестких процессов к более «адаптивным» инструментам, предлагающим прогнозную аналитику, направленную на запуск новых бизнес-процессов или изменения существующих в «полёте».

Документооборот без документооборота

По словам Анатолия Белайчука, BPM-евангелиста в Comindware, бизнес начинает понимать, что документооборот и BPM – это не одно и то же, и различий значительно больше, чем сходств: «Ранее многих вводил в заблуждение тот факт, что и СЭД, и BPMS имеют в основе процессный движок, который обеспечивает перемещение некоторого токена по повторяющемуся процессу. Это верно, но, пожалуй, на этом сходства заканчиваются. Разница идеологическая – в документообороте хороший документ – это цель, а в BPM документ априори рассматривается как "зло" – каждый документ должен доказать своё право на существование».

Методология BPM, по его словам, изначально предполагала замену документов данными и это стало особенно актуально с массовым появлением роботов различного вида в офисах, в полях, в центрах обслуживания и т.д. «Роботы не понимают документов, и в 2019 нужно работать не со сканом документа и даже не вордовым договором, а с данными в карточке договора. Такой подход в разы эффективнее и в случае, если карточку договора смотрит человек, и при использовании робота. Более того, значительно выше эффективность с точки зрения интеграций с корпоративными системами. Отказ от документов (и бумажных, и электронных) внутри компании, уменьшение роли документов во взаимодействии с контрагентами и автоматическая генерация текста по шаблону и данным из карточки договора – это уже сложившийся тренд», – отмечает Белайчук.

Применение Agile в проектах BPM

Олег Еленин, генеральный директор «Бизнес-Консоль», считает, что Agile в проектах BPM уже стал мейнстримом. Причем это относится и к бизнесу, и к госсектору. «Выбирая между тремя месяцами на написание ТЗ и тремя месяцами на разработку минимально жизнеспособного продукта (MVP), большинство заказчиков предпочитает MVP, который дальше можно развивать, отталкиваясь не от умозрительных пожеланий, от реального опыта эксплуатации», – поясняет он.

При этом Владимир Андреев, президент «ДоксВижн», замечает «зеркальный» тренд – увеличение интереса к BPM-системам как необходимому элементу в реализации проектов внедрения автоматизированных систем по методике Agile. «BPM, будучи достаточно отлаженной методикой, дает все необходимые

возможности по обеспечению коротких итераций проектов с законченной функциональностью в задачах процессной автоматизации», – говорит он.

Использование BPM для объективной оценки состояния бизнеса

Формализация, необходимая для построения системы автоматизируемых бизнес-процессов, позволяет понять, что состояние бизнеса может быть определено не на основе субъективных представлений и ощущений менеджмента, а на основе измеримых и вполне объективных показателей. «Использование BPM позволяет, например, понять, насколько процесс далек от достижения необходимого результата, какие ресурсы, в т.ч. временные, необходимы для его завершения», – поясняет эксперт компании «Форс – Центр разработки» Василий Анфиногентов.

Разработка Open Source BPM

По словам Натальи Дыбко, директора по развитию бизнеса «Инновационного центра АйТеко» (ГК «АйТеко»), ранее на рынке присутствовало небольшое количество вендоров и стоимость входа для компаний, которые хотят применять в рамках построения своих бизнес-процессов инструменты класса BPM, была очень высока.

Сейчас, по словам Натальи Дыбко, ситуация меняется. В компании видят нацеленность рынка использовать Open Source-продукты, что стимулирует создание подобных решений. Это снижает порог входа для компаний, которые хотят использовать BPM-системы. «Работая с инновационными компаниями и стартапами ежедневно, мы наблюдаем, что на рынке появляются молодые команды, которые, используя open source,

разрабатывают решения класса BPM и начинают активно продвигать их», – отмечает она.

Совместная работа над процессами

Учитывая скорость, с которой компаниям нужно развиваться, эксперты отмечают важность инструментов для совместной работы над процессами, поскольку этим зачастую занимаются сразу несколько сотрудников компаний. «Сложность состоит в том, что эти сотрудники работают в разных системах, например, аналитик рисует схему процесса в дизайнере, а его коллеги дают обратную связь с помощью документов Word. В связи с этим у бизнеса есть потребность в продуктах, которые позволяют членам команды проектировать, комментировать, редактировать, документировать процессы в единой среде и в реальном времени. Такая возможность есть в bpm'online studio free, мы видим спрос на такую функциональность и получаем хорошие отзывы от пользователей продукта», – рассказывает Алексей Клочков, управляющий директор «Террасофт».

Источник: TAdviser