

08 августа 2018

Состояние и тренды российского рынка BPM

О тенденциях и динамике развития российского рынка процессного управления (BPM) рассказывает в новом исследовании издания TAdviser Ангелина Михина, руководитель направления BPM ГК «КОРУС Консалтинг».

За последнее время российский рынок заметно активизировался в направлении BPM. Основная причина – практически все, что могло быть оптимизировано (консолидировано, сокращено) без применения BPM, уже выполнено и достигнутые эффекты успели девальвироваться.

«И теперь BPM выступает одним из немногих инструментов, позволяющих реально работать над управлением эффективностью бизнес-процессов», - говорит Алексей Лапшин, генеральный директор компании «Аплана Бизнес решения» (Группа компаний Аплана).

Олег Еленин, генеральный директор компании «Бизнес-Консоль», добавляет, что рынок на подъеме благодаря запросу на цифровизацию, который становится все более массовым.

Согласна с ним и **Ангелина Михина, руководитель направления BPM ГК «КОРУС Консалтинг»**. По её мнению, в связи с трендами на цифровизацию и

трансформацию бизнеса, заказчики все больше и больше задумываются над вопросами повышения прозрачности и управляемости бизнес-процессов, а также над удобными и технологичными ИТ-инструментами, которые способны действительно помогать в управлении.

«Причем, на мой взгляд, фокус наших заказчиков по-прежнему направлен на оптимизацию и автоматизацию, а не на описание, регламентацию и, добавлю сюда, позиционирование. Нельзя сказать, что это плохо, но факт – по этим направлениям в России сохраняется большой потенциал для роста, особенно среди бизнес-процессов, которые являются второстепенными в компаниях», - поясняет она.

О росте рынка говорит и Алексей Клочков, директор «Террасофт», регион Россия. По его словам, процессный подход к управлению компанией применяется пока только в 60% организаций в нашей стране. При этом, BPM-инструменты в продуктах «Террасофт» есть давно и являются их основой.

В 2017 году мы выпустили платформу управления бизнес-процессами как отдельный продукт — bpm'online studio, и за год мы видим большой интерес в России именно к нему. Поскольку компании стремятся оптимизировать свои процессы и лучше понимать клиентов, растет спрос на аналитические инструменты и функциональность BPM, - отмечает он.

Сергей Тихонов, коммерческий директор «Первой Формы», ссылаясь на обороты компании также заявляет о фазе активного роста.

«Все больше и больше компаний переходят на новый уровень управления, достигают подконтрольности всех цепочек взаимодействий внутри

компании, выходят на новый уровень и новое качество коммуникаций вовне. Общение с текущими клиентами и отработка запросов потенциальных клиентов становятся более прозрачными и прогнозируемыми. Компании выбирают программные решения с более низкой стоимостью владения, но с возможностью сохранять независимость от интеграторов», - отмечает он.

Однако далеко не все эксперты согласны с однозначной трактовкой роста рынка. Так Василий Анфиногентов, директор отделения автоматизации деловых процессов компании «Форс — Центр разработки» (ГК «Форс»), говорит о двойственном состоянии: с одной стороны - рынок полностью созрел для полномасштабных внедрений BPM-систем, действительно меняющих работу организации, с другой - предыдущие проекты автоматизации типовых и, как правило, обслуживающих основную деятельность процессов (документооборот, процессы юридической службы, HR) создали у многих потенциальных заказчиков ошибочное представление о том, что BPM - это управление лишь типовыми процессами, дающее определенный прирост эффективности, но отнюдь не "серебряная пуля".

«Я бы сравнил это с отношением к компьютерам во многих организациях начала 90-х: компьютер - эта такая очень полезная и хорошая печатная машинка. Как мы знаем, это было не совсем справедливо, хотя доля истины в этом утверждении есть», - пояснил эксперт.

По мнению Алексея Могильника, директора по маркетингу Citeck, рынок ожидает своего всплеска, находясь сейчас в фазе накопления экспертизы и знаний.

«Подавляющее большинство запросов сегодня формируется в рамках автоматизации документооборота и хранения документов, т.е. СЭД/ЕСМ. Однако о бизнес-процессах речь заходит уже в процессе работы над внедрением, когда за работу берутся ИТ-специалисты и бизнес-аналитики. Во многом понимание BPM формируется именно у них. Им важно оценить легкость настройки процессов, не имея при этом специального навыка программирования. Сам же бизнес изначально нацелен на вышеупомянутые первичные задачи: организовать первичку и контрактный документооборот. Поэтому BPM находится в нишевой зоне», - полагает представитель Citeck.

Выручка участников рынка

Среди отечественных компаний, раскрывших TAdviser свою выручку от BPM-проектов, наиболее высокие показатели по итогам 2017 года зафиксированы у группы компаний «Аплана» - почти 668 млн рублей. У нее же отмечена самая высокая положительная динамика выручки - 108,7%. В первую тройку также вошла ГК «Ланит» – 380 млн руб., и «Первая форма» - 130 млн руб.

«Аплана» не уточняет детализацию выручки. Ланит указал, что все доходы от BPM-проектов связаны с услугами внедрения и поддержки. Что касается «Первой формы», то чуть больше трети BPM-выручки связано с продажей лицензий и почти 2/3 – с услугами.

Факторы сдерживания рынка

Главная и чаще всего упоминаемая причина, сдерживающая развитие рынка BPM в России – это неготовность заказчиков. Руководство компаний бывает не способно к постоянной напряженной работе по оптимизации процессов

своей организации, поскольку это не разовое действие.

Максимальный результат же такие проекты приносят только тогда, когда они становятся частью корпоративной культуры, - поясняет Василий Анфиногентов, директор отделения автоматизации деловых процессов компании «Форс — Центр разработки».

Алексей Могильник, директор по маркетингу Citeck, добавляет, что при описании многие стараются изобрести что-то свое вместо того, чтобы использовать готовую методологию. В итоге подход к автоматизации процессов получается не системный.

«Это проблема целостная для большинства предприятий. Она лежит в плоскости системы управления эффективностью бизнеса. Офлайн-модели управления всегда были востребованы именно потому, что системно управлять делами умеют далеко не многие. В большинстве случаев компании довольствуются локальными задачами – управление конкретным перечнем документов, например, для бухгалтерии или хранением данных. Операционную эффективность корпоративного масштаба от этого получить почти невозможно, поэтому важно уметь заниматься оптимизацией интегративно и прозрачно, чтобы административные барьеры были минимизированы», - говорит эксперт.

Сергей Тихонов, коммерческий директор компании «Первая Форма», также ссылается на неготовность руководства отдельных компаний к изменениям, старую формацию руководящего состава, боязнь нововведений и человеческий фактор.

Ангелина Михина, руководитель направления BPM ГК «КОРУС

Консалтинг», добавляет к этому списку сложность и запутанность существующих бизнес-процессов, особенно в крупном бизнесе.

По мнению Алексея Клочкова, директора «Террасофт», регион Россия, руководители только начинают ценить возможности, которые дают BPM-системы.

«Сферы применения BPM значительно шире, чем принято считать, и мы стараемся об этом рассказывать на примерах реальных кейсов в рамках Глобального тура, Сезонов BPM и CRM и других мероприятий «Террасофт», - рассказывает он.

Олег Еленин, генеральный директор компании «Бизнес-Консоль», считает, что бизнес в России по-прежнему остается «диким» по сравнению с западным в том смысле, что большие возможности здесь соседствуют с большими потерями.

«BPM – это достаточно тонкая, вдумчивая, системная настройка бизнеса. Никто не будет этим заниматься, если можно просто порезать кости – сократить явно избыточный персонал или выкрутить руки поставщикам», - заключает эксперт.

Отдельно стоит выделить неполное понимание, что такое BPM. Во многих индустриях тема BPM еще недостаточно проработана и понятна, говорит Алексей Лапшин, генеральный директор компании «Аплана Бизнес решения». Как правило, консультанты, эксперты и бизнес понимают эту аббревиатуру по-своему, добавляет **Ангелина Михина**. К тому же, по её

словам, имеется сложность в оценке качественных показателей и непонимание целесообразности применения, так как принцип «не трогайте, и так работает» имеет место быть.

При этом, по мнению Василия Анфиногенова, частично в сдерживании развития российского BPM-рынка виноваты и вендоры, рассматривающие BPM достаточно узко - как средство автоматизации типичных процессов в рамках стандартизированной деятельности.

Еще одним сдерживающим фактором служит слабость законодательной базы, несмотря на то, что за последние годы сделано многое, например, принят закон об электронной подписи, облегчивший внедрение электронного документооборота.

Слияние рынков BPM и СЭД/ЕСМ

Ряд экспертов отмечают, что BPM, как отдельный рынок, перестал существовать. BPM становится неотъемлемой частью прикладных платформ – таких, как СЭД/ЕСМ, CRM и ERP. При этом реальных проектов, связанных с автоматизацией процессов на базе движков прикладных систем, становится все больше и больше.

«Так, например, при внедрении системы Docsvision автоматизация процессов на базе движка BPM нашей платформы реализуется практически в каждом проекте. Внедрение чистых классических СЭД, в которых бы не использовалась BPM-система - это дело уже минувшего прошлого», - рассказывает Владимир Андреев, президент компании «ДоксВижн».

Изменение состава заказчиков BPM

Пионерами внедрения BPM в свое время выступали финансовые организации. Они же долго сохраняли свое положение основных потребителей. Сейчас же состав заказчиков BPM заметно изменился.

Как отмечает Алексей Лапшин, генеральный директор компании «Аплана Бизнес решения» (ГК «Аплана»), в направлении процессной автоматизации двинулись предприятия реального сектора экономики.

«В 2017 и 2018 году стартовали наши проекты BPM с такими заказчиками, как Сибур, Газпромнефть, «Норильский Никель», Роснефть и др. BPMs начинают распространяться на ранее считавшиеся абсолютно «непроцессными» направления. Например, CRM. Эту систему многие раньше рассматривали как исключительно учетную. Но в BPM-реализации CRM способна стать гораздо более интересным и эффективным инструментом взаимодействия с клиентами, сотрудниками разных подразделений и т.д.», - говорит Лапшин.

Переосмысление потребностей

Еще один тренд связан с переосмыслением потребностей рынка потребителями. Сейчас все больше BPM ассоциируют с возможностью быстрой автоматизации процессов самими менеджерами, а не специалистами процессов. И BPM начинает восприниматься не столько как инфраструктура процессного управления и реинжиниринга, сколько как средство упрощенной быстрой автоматизации, Low-code платформа, позволяющая быстро проектировать Agile решения и постепенно модифицировать функциональность этих процессов.

«Это связано с необходимостью реагировать на высокие скорости изменения бизнеса. Но это накладывает существенные требования на сами инструменты – в плане упрощения интерфейса (и не только использования, но и настройки), поставки готовых типовых шаблонов, например, для согласования договоров и пр.», - рассказывает Владимир Андреев, президент «ДоксВижн».

Влияние цифровизации

На рост популярности BPM-систем влияют глобальные требования цифровизации.

«Компании, которым недостаточно возможностей CRM и нужно больше, чем коробочные решения, внедряют BPM. Продолжается переход от модели «фиксации взаимоотношений с потребителем» к включению клиента в единый сквозной бизнес-процесс. С помощью BPM-технологий компании автоматизируют центры обслуживания, работу HR, документооборот и другие функции», - отмечает Алексей Клочков, директор «Террасофт», регион Россия.

По мнению Олега Еленина, генерального директора компании «Бизнес-Консоль», цифровизация является основным драйвером рынка в 2017-2018. Компании начинают с цифрового маркетинга и цифровых продуктов, но быстро приходит понимание, что если за цифровым фасадом будет аналоговый офис с людьми, пересылающим друг другу бумажки, то ожидаемого результата это не даст.

«А цифровые бизнес-процессы – безбумажные, с минимальным участием людей – это и есть та идея, которую BPM предложил 15 лет назад. Сейчас

наконец-то она становится востребована», - считает он.

Сокращение рутинных и ручных операций

Если говорить про программные BPM-инструменты, то помимо роста избирательности пользователей к интерфейсам, в которых предстоит работать, трендом можно назвать интерес к переходу от автоматизированных средств к автоматическим и еще большее сокращение рутинных и ручных операций.

«Из основных тенденций стоит отметить интерес к применению алгоритмов машинного обучения, которое потенциально может оказывать ощутимую поддержку в целом при оптимизации бизнес-процессов, а также при их исполнении, в частности. Также стоит отметить интерес к роботизации бизнес-процессов, что потенциально может стать важной частью BPM, по крайней мере в части автоматизации», - полагает **Ангелина Михина, руководитель направления BPM ГК «КОРУС Консалтинг».**

Константин Лопарев, руководитель направления компании «Ланит – Би Пи Эм» (группа компаний «Ланит»), также замечает особый интерес к RPA-технологии (Robotic Process Automation, Роботизированная автоматизация процессов) со стороны финансовых учреждений и объединенных центров обслуживания, чьи процессы изобилуют типовыми операциями.

Импортозамещение и open source

В связи с политикой импортозамещения, компании России все чаще предпочитают отечественные решения, что стимулирует российских

разработчиков создавать ИТ-системы высокого класса.

Кроме того, по словам Алексея Клочкова, директора «Террасофт», регион Россия, есть спрос на продукты, разработанные на базе открытого ПО: «следуя этому тренду, в 2018 года мы обеспечим поддержку PostgreSQL в продуктах bpm'online».

Константин Лопарев, руководитель направления компании «Ланит – Би Пи Эм», также замечает, что в 2017-2018 годах вырос спрос на отечественные BPM-решения в среднем сегменте бизнеса, а также на решения Open Source - у крупных заказчиков.

«В связи с этим мы разработали собственную платформу на базе Open Source», - добавил он.

Алексей Могильник, директор по маркетингу Citeck, замечает, что большой интерес к Open Source проявляют банки.

«Спрос на BPM со стороны финансового сектора всегда был наиболее активный и для банков сегодня важно автоматизировать бизнес-процессы на свободном ПО», - поясняет он.

Другие тренды

Василий Анфиногентов, директор отделения автоматизации деловых процессов компании «Форс — Центр разработки» (ГК «Форс»), отмечает, что BPM-системы становятся более мобильными, менее привязанными к базовой платформе и теснее взаимодействующими с персональными гаджетами.

«Все чаще требуется обеспечение интеграции с социальными сетями и другими внешними ресурсами», - говорит он.

По словам Сергея Тихонова, коммерческого директора компании «Первая Форма», основные тенденции остаются прежними это – мобилизация, сокращение ручного труда и моноплатформенность.

«Но есть и новые тенденции – в рамках текущей ситуации, связанной с блокировками различных интернет-ресурсов, все больше компаний осознают опасность работы «в облаке» и переходят на программные продукты, установленные на собственных серверах», - добавляет он.

Алексей Могильник, директор по маркетингу Citeck, в числе трендов упоминает гибкость платформы – готовность расширяться и настраиваться под запросы бизнеса в рамках работы с данными, документами, контентом, процессами, умением строить отчеты с аналитикой и широкими возможностями интеграции: от ERP до систем госзакупок.

Источник: TAdviser