

30 января 2025

Тенденции и перспективы развития ВРМ-систем

НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ

Практически все опрошенные TAdviser эксперты отмечают **в качестве новации, пришедшей и укоренившейся в ВРМ-платформах, генеративный искусственный интеллект (GenAI) и построенные на возможностях ИИ инструменты, такие, как RPA** (Robotic Process Automation), предиктивная аналитика, ACM (adaptive case management; система адаптивного управления процессами).

Уже сейчас многие разработчики интегрируют в свои решения различные инструменты GenAI (генеративный искусственный интеллект; технологии ИИ, базирующиеся на машинном обучении, AI/ML). Большинство специалистов полагает, что технологии AI/ML будут в топе достаточно долго. Постепенно сформируется понимание, где GenAI экономически эффективен, и в этих областях они будут активно развиваться. Дальнейшее обучение сервисов AI/ML приведет к постепенному переходу большинства процессов, связанных с обработкой информации и принятием решений, в сферу ответственности



искусственного интеллекта. Однако это отдалённая перспектива развития.

Помимо этого, по словам директора дивизиона визуальных средств разработки СберТеха Альберта Аванесова, обозначился тренд на добавление в ПО созданных на основе AI/ML «умных» помощников: AI-ассистенты будут участвовать в проектировании и помогать разработчикам.

«В BPM-платформы интегрируются большие языковые модели, которые позволяют работать с неструктурированной информацией, создавая интеллектуальных помощников для работы с текстовыми данными», анализа клиентских запросов и автоматизации документооборота, - добавляет Юрий Востриков, генеральный директор BPMSoft (входит в ИТ-холдинг LANSOFT).

Эксперты расходятся во мнениях о том, что будет с рынком ИТ-решений при активном применении AI/ML. Есть вероятность, что использование алгоритмов ML в сфере BPM приведет к созданию в ПО множества персонализированных маршрутов для каждого клиента, управляемых «умным» помощником. Это, в свою очередь, потребует от BPM создания систем управления длительными и уникальными экземплярами процесса, которые будут формироваться в онлайн-режиме, «на лету», что в перспективе вернёт в сферу актуальной разработки концепцию систем ACM (adaptive case management).

Особое внимание будет уделяться, по мнению ряда экспертов, развитию предиктивной аналитики. Системы будут не просто отслеживать текущее состояние бизнес-процессов, но и прогнозировать потенциальные

проблемы, предлагая превентивные меры для их устранения. Например, система сможет предсказать возможные задержки в производственном процессе на основе анализа исторических данных и текущих показателей, автоматически инициируя корректирующие действия.

Другим важным направлением стало **развитие экосистемного подхода**.

Вендоры BPM-платформ создают маркетплейсы с готовыми отраслевыми и кросс-отраслевыми решениями, разработанными как самой компанией, так и её партнёрами, говорит Юрий Востриков.

Готовые партнерские решения существенно расширяют спектр процессов, которые автоматизируются на BPM-платформах и позволяют клиентам существенно быстрее получить результат.

Максим Потапов,

Руководитель проектов, эксперт по внедрению департамента CRM и BPM «КОРУС Консалтинг»

Корпоративные заказчики переносят акценты в проектах внедрения на готовые решения: кастомизация требует большого объема разработки ПО для адаптации, а это экономически невыгодно. Рынок BPM будет двигаться в

том же направлении. Готовые решения можно быстрее начать использовать, повышая их рентабельность. Дорабатывать такие решения можно постепенно с помощью no-code и/или low-code-инструментов.

«Хорошими примерами таких коробочных решений являются: CRM/ ITSM/ SRM-системы, системы документооборота, системы управления талантами и т.п. Наличие таких специализированных решений, созданных на основе BPM-движков, и их широкая готовая функциональность, в комбинации с продвинутым инструментарием разработки – это то, что отвечает запросам бизнеса сегодня», - отмечает Алексей Кирилкин, CRM эксперт Axenix.

Продолжится конкуренция low-code-платформ, здесь возможно, по мнению экспертов, появление новых игроков. При этом важным вопросом остаётся надёжность таких систем, их погружённость в особенности бизнес-процессов крупных компаний.

Еще одно перспективное направление – это развитие мобильных возможностей BPM-систем. Причем речь идет не просто о доступе к системе с мобильных устройств, а о полноценных мобильных рабочих местах с поддержкой сложных бизнес-процессов и возможностью работы в офлайн-режиме. Это особенно актуально для компаний с распределенной структурой и мобильными сотрудниками.

С ростом киберугроз ключевым фактором рынка BPM остается фокус компаний на высокий уровень безопасности и защиту своих данных и систем, добавляет Никита Аксенов, директор по развитию и партнер Unitarius.

Кроме того, эксперты отмечают, что современное корпоративное управление не ограничивается процессами. Наравне с BPM сейчас используются и другие методики, ориентированные на проекты, командную работу (SCRUM, Канбан), OKR, SLA и др. BPM-системы закрывают только часть востребованной функциональности для корпоративного управления. Здесь открываются широкие возможности и для BPM-разработчиков, и для интеграторов.

