

# Ландшафт BPM-решений: предпочтения и трудности выбора



**Светлана ЕРМАКОВА,**  
руководитель направления CRM/BPM,  
ГК Softline

## В поисках идеальной системы

В 2022 г. тренд на импортозамещение в сфере BPM-решений сменился необходимостью создания импортонезависимой low-code-платформы. Это повлекло за собой развитие новых компаний-стартапов, многие из которых специализируются на создании инновационных услуг и продуктов, например чат-ботов и когнитивных ассистентов.

В силу сложившихся обстоятельств российский бизнес оказался в ситуации чрезмерного выбора и ограниченной информации о новых решениях. Цель между тем прежняя – выбрать лучшее для бизнеса.

Оптимальная BPM-платформа, которая подойдет 85% организаций, предоставляет обширные варианты выбора для заказчиков.

Business Process Management (BPM), или управление бизнес-процессами, составляет основу конкурентоспособности на современном российском рынке. Решения BPM позволяют использовать ресурсы и время максимально эффективно, снижая затраты и повышая слаженность совместной работы. Это результат того, что все участники рабочих процессов в любой момент времени четко понимают свои задачи и требуемый результат. В условиях постоянных изменений и повышения технологической сложности выбор правильной BPM-платформы стал стратегическим решением для бизнеса.

Например, можно ориентироваться на ценовую политику, функциональность, интерфейс, возможности адаптации платформы к конкретной отрасли. Это особенно актуально, поскольку у различных компаний свои предпочтения и приоритетные направления деятельности.

К тому же продукт учитывает отраслевые предпочтения за-

## Метрики выбора

Три ключевые метрики зрелого и качественного продукта помогут заказчикам определиться с выбором:

- продукт развивается и обеспечивает высокий уровень функциональности;
- решение содержит обширный набор готовых модулей для управ-

---

Перед тем как интегрировать решение, лучше изучить пилотные проекты и кейсы, провести демонстрацию.

---

казчиков. В частности, компании фокусируются на использовании платформы в определенных отраслях, таких как финансы и банки либо логистика. Благодаря этому заказчики могут сосредоточиться на своих уникальных потребностях, а ИТ-интеграторы и вендоры – на продуктах, которые хорошо отлажены с точки зрения качества.

ления продажами, маркетингом и обслуживанием клиентов, управления проектами, закупками и прочими общепринятыми процессами компании;

- софт включает в себя удобные инструменты для уникальных коммуникаций, портальные решения и базовые конструкторы.

Идеальное BPM-решение представляет собой low-code-платформу, которая автоматизирует и объединяет в одной экосистеме бизнес-процессы внутри средних и крупных компаний. Такая платформа не только обеспечивает оперативное внедрение систем управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), но и позволяет запускать разнообразные клиентские и внутренние ИТ-сервисы в кратчайшие сроки, исключая потребность в программировании.

Кроме того, в арсенале платформы должны быть:

- инструменты для гибкой разработки приложений, предварительно разработанные бизнес-приложения для эффективного управления маркетингом, продажами и обслуживанием клиентов;
- коннекторы и расширения, способствующие удобной интеграции в существующую ИТ-инфраструктуру;
- широкий спектр решений от партнеров, включая готовые сценарии для различных отраслей.

На российском рынке в текущем году появились решения (low-code-платформы и профессиональные системы управления бизнес-процессами), которые соответствуют указанным характеристикам.

## Выпуск производителем ежемесячных обновлений, дополняющих функциональность платформы, – признак стабильно развивающегося продукта.

Благодаря механизму постоянного улучшения платформы позволяют непрерывно развивать модель управления. Например, разработчики одного из лучших на рынке решений добавили десктопную версию в пакет BPM-платформы. Это довольно уникальное предложение среди аналогичных инструментов такого уровня, именно оно зачастую

становится ключевым критерием выбора системы заказчиками.

В топ наиболее частых запросов клиентов входит гибкость конструктора для автоматизации любых бизнес-процессов. Например, можно разбивать основные задачи на подзадачи, планировать

временные рамки, подбирать исполнителей с учетом их навыков и текущей занятости и автоматически запускать задачи по завершении каждого этапа проектов.

Кастомная разработка – это всегда индивидуальный дорогостоящий проект. Оптимальный вариант – готовый продукт, BPM-платформа, которую можно масштабировать, добавлять и актуализировать процессы в зависимости от потребностей бизнеса.

Вне зависимости от новизны или типа продукта цикл внедре-

ния платформы одинаковый: от понимания глубины бизнес-процессов и их сложности до автоматизации.

## Три low-code-тренда

Многие заказчики и вендоры меняют фокус внимания: раньше они ориентировались

на CRM-системы (Customer relationship management – управление взаимоотношениями с клиентами), сейчас в приоритете low-code. CRM-система создается на базе low-code-платформы с опорой на типовое решение и с учетом требований бизнеса.

## Лучше заранее проверить, входит ли решение в Единый реестр российских программ Минкомсвязи.

Внедрение BPM значительно преобразует традиционный подход к CRM, ставка делается на инструмент комплексного характера. Автоматизация бизнес-процессов помогает не только избежать путаницы в организации операций в сфере продаж и систематизировать повторяющиеся задачи, но и решить проблемы взаимодействия между различными отделами компании, обеспечить эффективное управление процессами.

Направление становится все более популярным: low-code и BPM помогают настраивать и автоматизировать бизнес-процессы внутри компаний без необходимости программирования. Например, платформа GreenData позволяет создавать такие сложные решения, как системы классов EDMS, HRM, TMS, WMS, FM, MDM, ITSM, HRM, OMS и др., не прибегая к услугам программистов. Платформа Amber предоставляет возможность выполнять 70% проекта путем настроек и без программирования. Это значит, что платформа позволяет без привлечения высокооплачиваемых специалистов быстро изменять бизнес-процессы и работать с неполными/меняющимися бизнес-требованиями.

Следование актуальным тенденциям на рынке системного ПО дает возможность компаниям



развиваться и своевременно предлагать новинки заказчикам.

Кроме того, сейчас в тренде онлайн-взаимодействие с заказчиками, на внедрение этих фишек направлены обновления BPM-платформ, например, использование чат-ботов в коммуникациях с клиентами.

Применение чат-ботов помогает разгрузить сервисные службы компаний. Бизнес-заказчики интегрируют функциональность чат-ботов в свои продукты, чтобы пользователи могли легко включить цифрового помощника – достаточно всего нескольких кликов.

Еще один актуальный тренд – кросс-функциональное внедрение, например электронный документооборот. В платформах появилась функциональность,

позволяющая интегрировать возможности разных систем в единое решение и тем самым облегчать взаимодействие с партнерами, поставщиками и подрядчиками.

Таким образом, направления развития систем определяют выбор заказчиков и функции, которые необходимы бизнесу прямо сейчас.

## Вместо заключения

Конкуренция в этом сегменте рынка нарастает. Тщательный анализ тенденций позволяет сделать важные для заказчиков выводы.

Сектор разработки BPM-решений – территория жесткой конкуренции, что способствует активному развитию систем управления бизнес-процессами.

Предложение значительно превышает спрос, поэтому ключевым фактором для заказчиков становится качество продукта.

У заказчиков два пути выбора BPM-платформы: самостоятельно определиться с системой, ориентируясь на опыт IT-подразделения своей компании, или обратиться за советом к доверенному партнеру, IT-интегратору, который обладает достаточной экспертизой в данном направлении.

При выборе продукта в первую очередь стоит обратить внимание на состоявшихся и заявивших о себе участников рынка, основная задача которых не изобретение нового продукта, а апгрейд существующих решений и выпуск обновлений.

В то же время на рынке появились новые компании, только что представившие свои решения. Они также заслуживают доверия, а их создатели гарантируют высокий уровень качества разработок.

Все BPM-решения вписываются в общепринятые тенденции на рынке. Подобное стремление к соответствию и инновациям – движущая сила вендоров, при этом у IT-интеграторов есть возможность оставаться на передовой бизнеса и предлагать продукты, отвечающие потребностям быстро меняющегося бизнес-окружения.

Таким образом, как новинки рынка, так и обновления low-code BPM-систем расширяют границы применения благодаря возможностям интеграции и становятся фундаментом гиперавтоматизации. ■

