**Cu sau fără BPM?**

*Articol de opinie de Andrei Paraschiv, Senior Manager Consultanță, Deloitte România*

V-ați întrebat vreodată de ce piața de software de management al proceselor de business (*Business Process Management* - BPM) este atât de mică în România? Și, mai important, dacă va crește vreodată? Pandemia de COVID-19 poate fi chiar contextul de care piața de BPM avea nevoie pentru a câștiga tracțiune și a-și atinge adevăratul potențial. Conform raportului [Global Mobile Business Process Management Market](http://www.marketresearchandstatistics.com/ad/mobile-business-process-management-market/) pentru 2016-2022, piața globală de software de management al proceselor de business va ajunge la 3,7 miliarde de dolari până în 2022, cu o rată anuală de creștere de 21,5%. Iar România cu siguranță contribuie la evoluția acestei piețe.

Creșterea se bazează pe tehnologia mobilă, care a permis angajaților să se conecteze la sistemele interne ale companiei și să acceseze date și resurse fără a fi nevoiți să lucreze dintr-un anumit loc fix, de exemplu într-un birou sau o sucursală. Alți factori care influențează creșterea acestei piețe sunt nevoia de a lucra într-un mod agil și de a asigura conformitatea cu reglementările în vigoare în diverse domenii de activitate.

**De ce este această piață atât de mică?**

Oamenii confundă, de obicei, conceptul BPM cu Enterprise Content Management, Content Management System și Workflow Management, astfel încât întrebarea naturală este: „de ce este atât de mică această piață?”. La o analiză mai atentă a nucleului organizațiilor, apar mai multe obstacole în demersul de implementare a soluțiilor de tip BPM. Acestea sunt foarte complexe, foarte lente și uneori implementarea lor este un proces greoi, când, de fapt, companiile doresc să lucreze cu soluții rapide, care pot fi operate de oricine - de la analiștii care dezvoltă fluxurile de lucru, la personalul tehnic care implementează această logică, până la utilizatorul final care va lucra în cadrul procesului -, și nu numai de experți. Un alt obstacol este lipsa de experți în domeniu, cum ar fi arhitecți de astfel de sisteme, experți de tip Lean Six Sigma sau consultanți, care pot promova platformele BPM atât din interiorul, cât și în afara organizațiilor. De asemenea, departamentele de IT și funcțiile de business promovează adesea ideea că majoritatea proceselor interne pot fi complet automatizate prin utilizarea platformelor de tip CRM, ERP și RPA, ceea ce nu este în întregime adevărat. Și, nu în ultimul rând, prețurile sunt prea mari pentru majoritatea companiilor, deoarece includ licențe, implementare și tarife zilnice la rate foarte mari pentru experții implicați în dezvoltare, implementare și mentenanță.

**Care este viitorul BPM și ce trebuie făcut?**

În primul rând, platformele de management al proceselor de business trebuie să se concentreze pe experiența clienților (*Customer eXperience* - CX). Majoritatea organizațiilor din România se întreabă cum își pot adapta procesele interne pentru a permite o mai bună colaborare, a facilita sprijinul oferit între departamente și pentru a cultiva spiritul de inovație, astfel încât să le ofere clienților o experiență mai bună. Ca urmare, organizațiile apelează la platforme de management al proceselor de business pentru transformarea digitală, preferând soluții BPM [suple (*lightweight*)](https://www2.deloitte.com/ro/en/pages/technology/solutions/processo.html) care utilizează tehnologii moderne și care permit automatizarea rapidă, facilitează colaborarea și interacțiunea facilă cu clienții lor.

În linie cu tendința „*low-code / no-code”* pe care o întâlnim și în cazul altor tipuri de software, soluțiile BPM de astăzi necesită o implicare minimă din partea departamentului de IT - sau chiar deloc - pentru a crea, implementa, automatiza și optimiza procesele de business, pentru că se bazează pe prototipuri și implementări rapide.

Există mai multe modalități de a crește pe termen scurt gradul de adopție a platformelor BPM, iar una dintre acestea este alegerea unui software „*lightweight”* de management al proceselor de business, căci acesta este un sistem autonom și necesită un efort minim din partea utilizatorului pentru a începe modelarea rapidă a proceselor de tip BPMN (Business Process Model and Notation). O altă modalitate este asigurarea flexibilității prin intermediul implementării platformelor BPM, inclusiv în ceea ce privește trainingul și adopția angajaților care vor utiliza platforma, generarea de formulare, experiența utilizatorilor (UX), interfețele dinamice pe care le folosește utilizatorul (UI), modelele BPMN și regulile de business (Decision Model and Notation - DMN). Integrarea acestor soluții cu sistemele *legacy,* pe care companiile le folosesc deja prin intermediul API-urilor și prin identificarea și folosirea aplicațiilor și proceselor de business pentru prototipuri și implementări mai rapide, precum și asigurarea unificării tuturor aplicațiilor într-un singur portal de tip „*Unified Frontend*” cu care interacționează angajații și a integrării cu alte sisteme, pot, de asemenea, să contribuie la creșterea gradului de adopție a platformelor de tip BPM.

Creșterea unei companii este, de obicei, însoțită de o evoluție a proceselor sale interne, care devin tot mai complexe pentru a răspunde noilor cerințe de business. Liderii de piață încearcă să utilizeze propriile sistemele informatice pentru a implementa toate actualizările și modernizările de procese de business, dar, în multe cazuri, procesele sunt blocate într-un sistem deținut de o companie, de exemplu un sistem ERP, eliminând, astfel, șansele ca acestea să fie integrate la un cost redus. Acesta este motivul pentru care este important ca o companie să aleagă o soluție BPM care nu necesită reconstrucție de la zero, ci permite alinierea, actualizarea și îmbunătățirea proceselor de business existente și oferă instrumente pentru gestionarea lor, inclusiv instrumente pentru proiectarea, execuția, monitorizarea și analiza lor.

Așadar, [sistemele BPM suple *(lightweight)*](https://www2.deloitte.com/ro/en/pages/technology/solutions/processo.html) au un viitor promițător în față.