

Локализация вместо замещения

ИТ-инструменты для решения задач
по цифровизации ОЦО

ИТ-инструменты

ИТ-инструменты

ИТ-инструменты

ИТ-инструменты

ИТ-инструменты

ИТ-инструменты

Клуб ОЦО

Клуб ОЦО

Клуб ОЦО

Клуб ОЦО

Клуб ОЦО

Клуб ОЦО

Клуб ОЦО

Клуб ОЦО

Клуб ОЦО

Оглавление

Интро	3
1. Цифровизация ОЦО: из 2023 в 2025	
1.1. Волны глобальные и локальные	5
1.2. Удлинение сроков, сохранение приоритетов	7
1.3. Кейс гибкости и скорости	14
2. ИТ-инструменты для решения задач ОЦО	
2.1. ERP: развивать нельзя менять	19
2.2. Справочник ИТ-решений: VK Tax Compliance	21
2.3. Данные и аналитика	23
2.4. Справочник ИТ-решений: АИС Мастердата	25
2.5. Автоматизация и роботизация	27
2.6. Справочник ИТ-решений: ELMA	29
3. 2025: в ожидании ИИ?	33

Интро

ИТ-ОБЗОР КЛУБА ОЦО



Оксана Деревянко

Главный редактор Клуба ОЦО

Это второй ежегодный обзор ИТ-инструментов для ОЦО. Мы планировали назвать его «Импортозамещение», но в процессе подготовки поняли, что это название не вполне точно определяет современные приоритеты. Участники Клуба ОЦО формулируют свои задачи и направления развития в других терминах. Импортозамещение, конечно, упоминается постоянно, но лишь в числе прочего.

Этот обзор подготовлен на основе нескольких источников и опирается, прежде всего, на качественный анализ ИТ-инструментов со стороны экспертов и участников рынка. Количественные данные тоже будут: результаты опросов, которые мы проводим среди участников Клуба ОЦО, глобальный отчет State of the Shared Services & Outsourcing Industry — Global Market Report 2024 от SSON Research & Analytics, исследование стратегий бизнеса в отношении ERP-систем, которое провела компания «Технологии Доверия», другие данные открытых источников.

Наша цель всё также состоит в определении общих трендов цифровизации и конечных приоритетов, выделении отдельных задач и возможных ИТ-инструментов для их решения.

Цифровизация ОЦО: из 2023 в 2025

ИТ-ОБЗОР КЛУБА ОЦО

1. ЦИФРОВИЗАЦИЯ ОЦО: ИЗ 2023 В 2025

1.1. Волны глобальные и локальные

«Сейчас мы на волне локализации», - отмечают участники многих опросов Клуба ОЦО. И, действительно, тренд локализации становится одним из наиболее очевидных за последние два года. Российские ОЦО активно меняют RPA-платформы, ERP-системы и BI-системы на отечественные аналоги (рис. 6 на с. 9).

Другой важный тренд, о котором говорят руководители ОЦО, - цифровизация транзакционных операций, которая со временем должна привести к постепенному вытеснению из ОЦО транзакционных сотрудников и замене их на цифровых сотрудников. Однако, как показал опрос Клуба ОЦО, пока до этого еще достаточно далеко. Мы попросили представителей ОЦО оценить отношение полностью автоматизированных транзакций к общему количеству транзакций (рис. 1). Лишь 17% смогли утверждать, что процент автоматизации находится на высоком уровне. Можно предположить, что в РФ именно они станут локомотивом цифровизации ОЦО.

КАК ВЫ ЭКСПЕРТНО ОЦЕНИВАЕТЕ % АВТОМАТИЗАЦИИ ТРАНЗАКЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ СВОЕГО ОЦО?

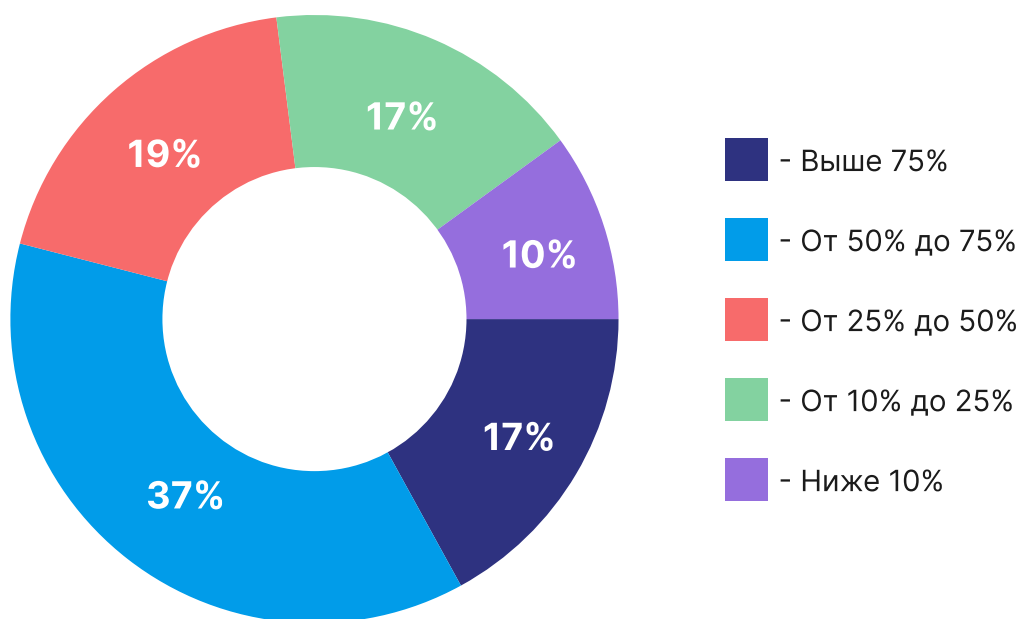


Рис.1 (источник: опрос Клуба ОЦО. Одиночный выбор)

Проанализируем глобальные тренды, которые представлены в отчете SSON «Преодолевая приливную волну: глобальная индустрия ОЦО в переломный момент» (Navigating a Tidal Wave: The Global Share Industry at a Watershed Moment, далее – исследование или данные SSON).

Под приливом имеется в виду взрывной рост цифровых технологий и преобразований, которые они несут, а также изменение бизнес-ландшафта. Раньше ОЦО решали привычные задачи: стандартизировать процессы, унифицировать данные, автоматизировать рутину и повышать эффективность. Теперь они переходят к активной роли, расширяют функции и выходят за рамки стандартных процессов, а главное — становятся активной бизнес-единицей, влияющей на принятие решений, как минимум в области софта, а также агентом постоянного обучения и развития персонала.

Если посмотреть в отчете SSON на результаты ответов на вопрос, играет ли ОЦО значимую роль в поддержке цифрой повестки предприятия (рис. 2), то доля тех, кто является драйвером цифровизации и выступает в роли центра компетенций (COE) для своей компании даже немного снизилась по сравнению с предыдущим опросом (в 2023 — 27%, в 2021 — 32%), но это всё равно около трети. С 15% до 19% подросла доля тех, кто выступает площадкой для тестирования инноваций и proof of concept. Больше трети ответили, что в целом участвуют в общих цифровых инициативах предприятия. По РФ подобных данных нет, но важно то, что все четыре состояния у нас тоже представлены.

РОЛЬ SSC/GBS В ЦИФРОВИЗАЦИИ КОМПАНИИ

● 2023 ● 2021



Рис.2 (источник: "Исследование SSON")



Мнение эксперта



Виктория Ефимова

Старший менеджер департамента цифрового развития
корпоративных сервисов, Северсталь-инфоком



Процессы, влияющие на развитие ИС ОЦО, в целом остаются теми же, что и в предыдущем периоде, хотя есть новые вызовы. Среди приоритетов по-прежнему — безопасность, гибкость и качество. В 2024 году сохраняются три первоочередных задачи:

- повышение уровня зрелости процессов и их эффективности, которое является обязательным условием и одновременно следствием развития ИТ-систем;
- импортозамещение, которое отличается для каждой организации в зависимости от исторического количества иностранных решений в компании и отношения компании к госсектору;
- развитие обязательных цифровых государственных сервисов.

Стоит добавить, что в этом году к серьезным вызовам для ОЦО добавились обсуждения замены иностранных ERP на отечественные решения, которые сейчас ведёт каждое крупное ОЦО. Многие откладывали этот момент, сфокусировавшись на малой автоматизации, ЭКДО, task mining и RPA, но дальше откладывать некуда. Именно эти вызовы предстоит решать ОЦО в 2025 году, так как сотрудники ОЦО чаще всего являются экспертами в корпоративных процессах, которые ведутся в ERP-системах. Смена ERP, в свою очередь, потянет за собой замену другого ПО, например, ЭКДО, платформы self-сервисов для клиентов. Как это будет происходить, увидим уже в следующем году.

1.2. Удлинение сроков, сохранение приоритетов

Переход от глобальной тематики к локальной удобно сделать через новый набор данных.

Удлинение сроков, сохранение приоритетов (продолжение)

Рассмотрим график наиболее успешных кейсов умной автоматизации (рис. 3) и один из наших опросов: «Какой из сквозных процессов у вас сейчас более автоматизирован» (рис. 4).

В обоих случаях в первой тройке, правда в разном порядке, неизменно оказываются Procure-to-pay, Order-to-Cash, Record-to-Report. Это косвенное подтверждение того, что российские ОЦО живут одними реалиями с международными, несмотря на то что выбор ИТ-инструментов сузился.



Рис.3 (источник: "Исследование SSON")

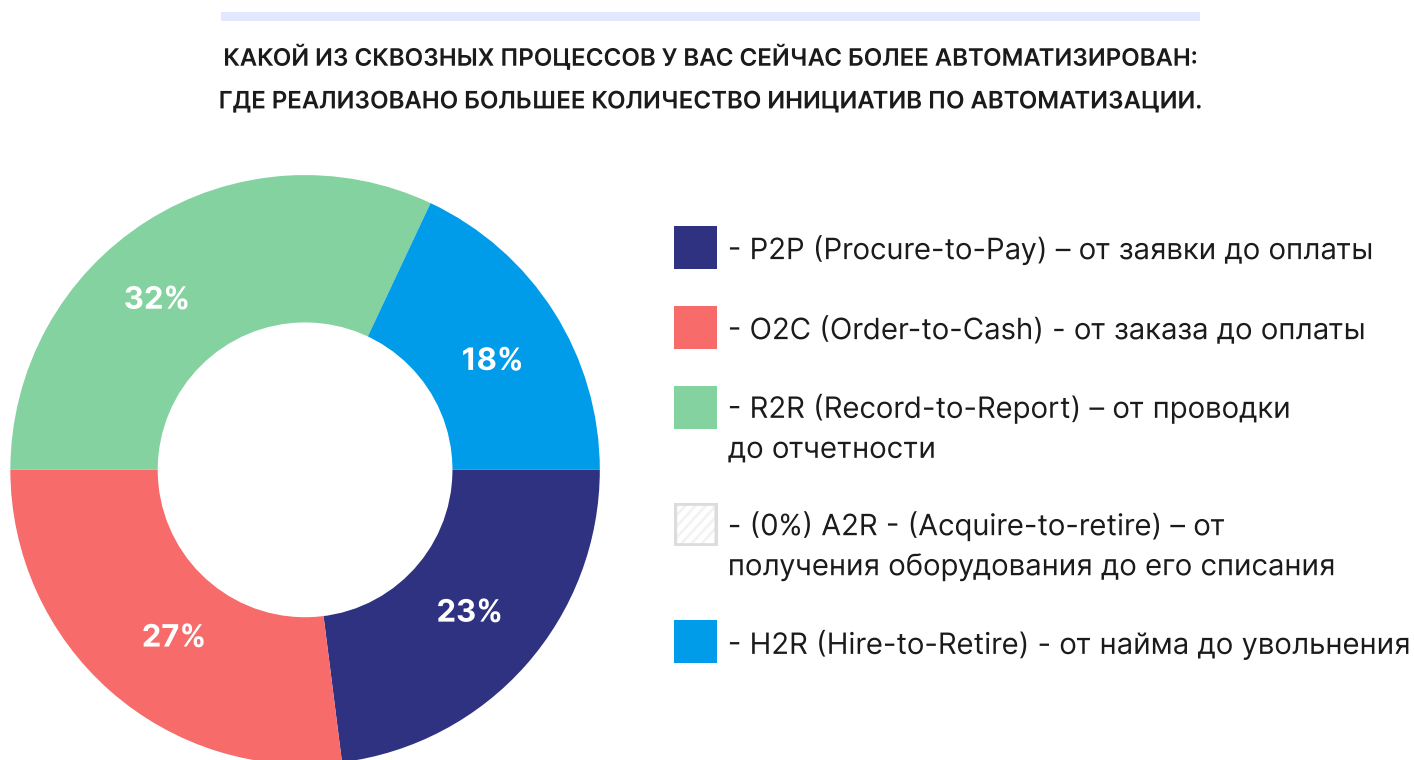
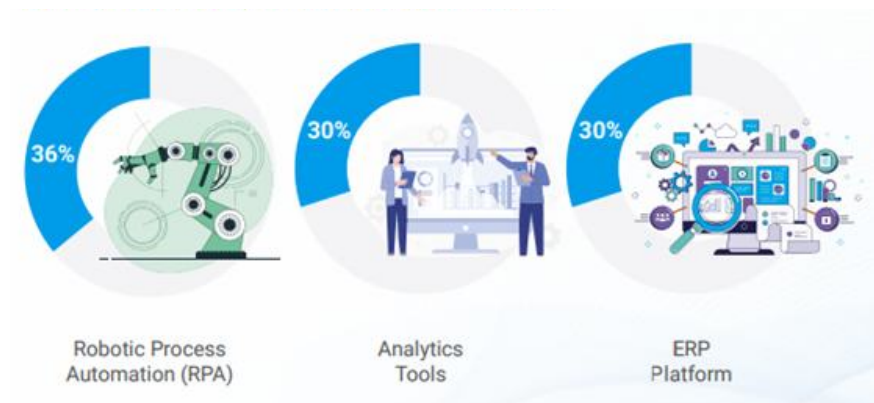


Рис.4 (источник: опрос Клуба ОЦО. Одиночный выбор)

Удлинение сроков, сохранение приоритетов (продолжение)

Что мы знаем об используемых ИТ-инструментах от SSON и из наших опросов. В исследовании сервисных центров глобальных компаний при запросе оценить топ-3 инвестиционных приоритетов на первом месте оказывается RPA, второе и третье делят инструменты аналитики и ERP (рис. 5).



ТРИ ПРИОРИТЕТНЫХ НАПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ ИНВЕСТИЦИЙ

Рис.5 (источник: "Исследование SSON")

Эта тройка неплохо соотносится с текущими приоритетами импортозамещения российских ОЦО. Только в нашем случае роботизация в текущих проектах лидирует с более ощутимым отрывом, а ERP опережает сервисы аналитики (рис. 6).

КАКИЕ КЛАССЫ СИСТЕМ ВЫ СЕЙЧАС ИМПОРТОЗАМЕЩАЕТЕ В ТЕКУЩИХ/ПЛАНИРУЕМЫХ ПРОЕКТАХ?



Рис.6 (источник: "Опрос Клуба ОЦО")

Что мы можем узнать из качественных, а не количественных источников? Вопрос об актуальных тенденциях цифровизации ОЦО и вызовах будущего пока получает сходные ответы от разных коллег и в основном сводится к нескольким трендам, хотя и не ограничивается ими абсолютно.

- 1 Переход на российское ПО.** Данный тренд наметился еще в 2022 году, когда крупные западные вендоры стали покидать страну. Ожидается, что тенденция сохранится еще на какое-то время, так как ОЦО работают на различном ПО, в т.ч. иностранном, и переход займет время. В то же время многие находят возможности оставаться пользователями существующих решений, на чем мы еще остановимся ниже.
- 2 Облачные вычисления.** Тема серверных мощностей и их стоимости также выходит на первые позиции повестки дня, поскольку количество данных, с которыми работают ОЦО, постоянно растет, поставщиков серверного оборудования становится меньше, а качество и стоимость оставшихся требуют оценки. Кроме того, как показывает мировой опыт, скорости развития ИТ с использованием облака значительно выше в сравнении с возможностями наземной инфраструктуры. В РФ по данным исследования компании «Технологии Доверия» «Стратегия ERP в текущих условиях. Подходы к развитию ERP-систем: выбор российского бизнеса» (далее – исследование «ТеДо») всерьез облачную или гибридную инфраструктуру рассматривают лишь по 13% компаний.
- 3 Автоматизация/роботизация процессов.** Еще один сохраняющийся тренд, который скорее стал рутиной в жизни ОЦО, но в связи с обострившейся проблемой нехватки кадров, заиграл новыми красками. Об этом ярко свидетельствует расширение функциональности существующих решений в ответ на запросы рынка.
- 4 Платформенные решения.** Речь о личных кабинетах, мобильных приложениях, которые объединяют всех участников сквозной цепочки: от заказчика до исполнителя, – в едином информационном пространстве. Данные решения помогают выстраивать прозрачные сквозные процессы, снижать количество ручного труда и повышать удовлетворенность Заказчиков.
- 5 Информационная безопасность.** Мощный мега-тренд последнего времени, который охватывает не только ОЦО, но и все сферы жизни. Становится всё серьезнее на фоне увеличивающегося объема цифровых платформ с доступом к ним из сети интернет.

- 6 Искусственный интеллект (ИИ).** То, о чем всерьез задумываются все больше ОЦО. Серьезных практических кейсов пока мало, и с экономической точки зрения внедрение ИИ не всегда оправдано. Эта сфера еще ждет реального прорыва, потому что только бизнес с его ориентацией на результат может помочь ИТ-сфере развивать технологии.

На первый взгляд ничего нового, даже ИИ, но эти тренды только кажутся неизменными. Если попытаться выделить общий «голос отрасли», он складывается в некий контр-дискурс внутри официального информационного поля. Это выделение реальных приоритетов и потребностей бизнеса, в том числе в сфере ИТ-инструментов и технологий. Это напрямую зафиксировано в речи:

- не импортозамещение, а локализация;
- не импортозамещение, а замена ядра ИТ-системы;
- реальный срок не 2025, а 2026 или далее.

И еще одно замечание, которое повторяют на всех уровнях — от мирового до российского, от государственного до линейного — это важность подготовки специалистов. Кто будет внедрять, кто будет использовать, какие нужны скилы, как им научить.

По международным оценкам, 60% опрошенных считают наличие персонала с нужными скилами и способностями главным залогом успеха оптимизации процессов (рис. 7 на с. 12).

Лишь потом идут ИТ-инструменты и решения (56%), и упорядочивание процесса для оптимизации end-to-end (53%). Соответственно, повышение квалификации персонала станет главной задачей для большинства центров.



ЧТО ПРИНОСИТ НАИБОЛЬШИЙ ЭФФЕКТ ПРИ ОПТИМИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

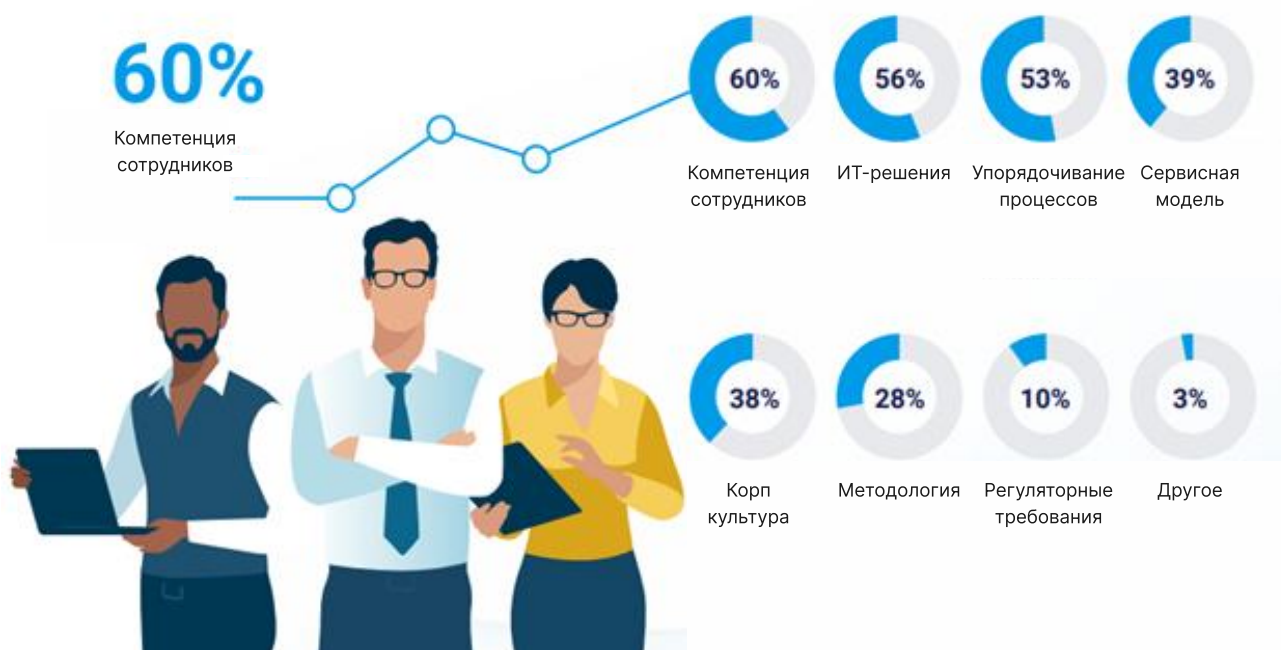


Рис.7 (источник: "исследование SSON")

Развитие ИТ-навыков актуально и для российских компаний. Самая острая нехватка — в бизнес-аналитиках и системных аналитиках (66%). Но также не хватает специалистов по RPA и BI (рис. 8 на с. 13). Траектории обучения могут отличаться в зависимости от наличия образования, опыта и желания. Коллеги приводят примеры тех, кто оказался способен пройти путь от пользователя Excel к продвинутому пользователю, потом через BI к более серьёзной аналитике. Для кого-то это непреодолимый переход, и даже начальная стадия займет больше времени и потребует больших ресурсов.

Если говорить про ИТ-штат, то большинство компаний намерены его сохранить или расширить. Согласно исследованию кампании «ТеДо» в связи с импортозамещением переобучить или заменить основную массу своего ИТ-штата планируют только 8% компаний, тогда как свыше половины респондентов готовы заниматься развитием ИТ-функции выборочно, охватывая не более 10% общей численности ИТ-персонала.

КАКАЯ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ТЕХНИЧЕСКИХ КОМПЕТЕНЦИЙ У ВАС СЕЙЧАС
НАИБОЛЕЕ ВОСТРЕБОВАНА ПРИ РЕШЕНИИ ЗАДАЧ ОЦО?

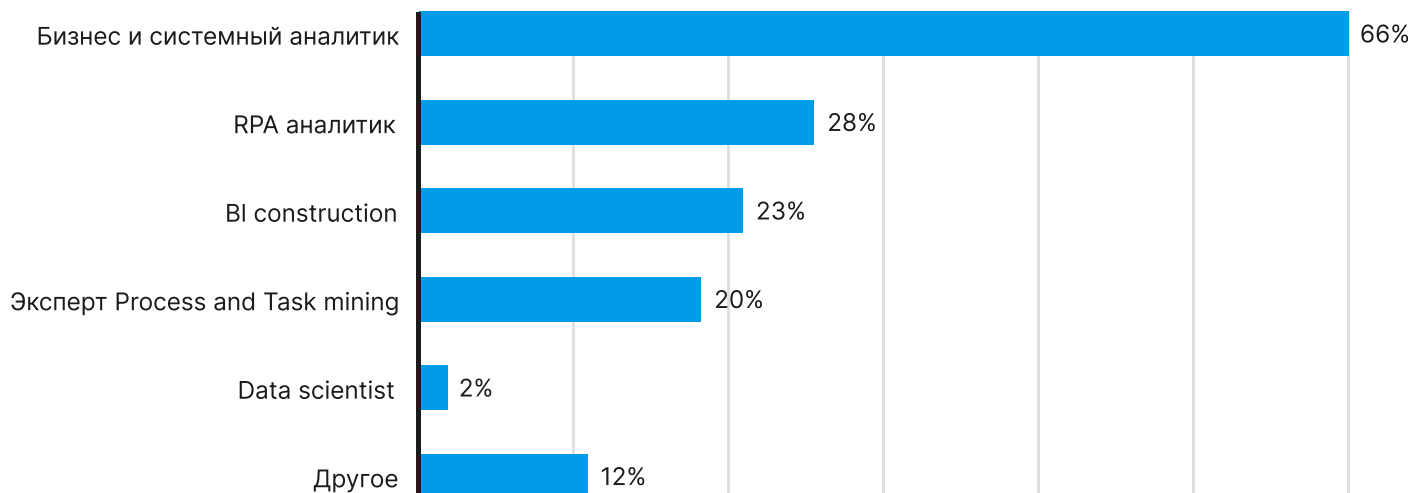


Рис.8 (источник: Опрос Клуба ОЦО)



Мнение эксперта



Людмила Сорокина

генеральный директор ЦСР ЕВРАЗ



Говоря о задачах и процессах, которые сегодня влияют на варианты развития информационных систем ОЦО, можно выделить основные, о которых мы ежегодно одинаково жарко спорим в кабинетах руководства компании и на конференциях с коллегами из ОЦО.

- 1 Персонал.** На недавно прошедшей конференции мы много говорили о способах привлечения, вовлечения и удержания персонала, но факт остается — людей на рынке труда нет, потому что они попросту не родились в 1990-е и 2000-е. Поэтому в этой задаче я бы выделила несколько фокусов:

А) Нехватка кадров на рынке труда

1 Б) Старение персонала

В) Возвращение экспертов (со знанием бизнеса, методологии, технологий, методов управления и т. д.)

2 Быстрые, удобные, качественные и дешевые процессы. Выравнивание процессов — это база для внедрения цифровых технологий. Мало кто все еще автоматизирует один шаг из десятков внутри процесса, в основном, пересмотру подлежат как минимум шаги процесса внутри ОЦО, как максимум весь сквозной процесс. Я убеждена, что именно правильно выстроенные процессы позволяют быстро и четко переложить их в цифру и получить ожидаемый эффект.

3 Уход от бумаги в цифровые данные. Применение технологий требует цифрового следа и перевода всей цепочки процесса в информационное пространство. Поэтому этот тренд становится одной из базовых задач для ОЦО.

4 Быстрое реагирование на изменения. Я говорю об изменениях в мире, в которых мы живем уже три года. Регулярно меняются вводные из-за границы, и внутри страны также происходят изменения. Поэтому, являясь бэк-офисной функцией, в которой сосредоточены финансовые схемы, взаимодействие с контрагентами, анализ данных и т.п., ОЦО, находясь в авангарде изменений, должны демонстрировать быстрые, гибкие и эффективные решения с помощью цифровых технологий.

1.3. Кейс гибкости и скорости

Лучшей иллюстрацией ситуации на перепутье, которая тем не менее требует активных действий по отдельным задачам, является проект внедрения витрины для налогового мониторинга VK Tax Compliance в компании «Лаб-индастриз» (ex. Henkel) в конце 2023 – начале 2024 года. Кейс иллюстрирует сразу несколько трендов.

Чем характеризуется **ситуация в целом**:

- компания выходила из международной группы, началось импортозамещение всего ПО;
- процессы отлажены, требуется переключение на альтернативное ПО;
- в компании был внедрен SAP и в целом запланирован переход на 1С;

- есть ограничения по вычислительным мощностям — исторически использовали хранилища зарубежных провайдеров, в 2022 году начали переезд в российские облака, соответственно, требовалось решение, не требующее дополнительных вложений в инфраструктуру;
- небольшой штат собственных ИТ-специалистов, которые не воспринимают витрину взаимодействия как зону ответственности;
- компания — действующий участник налогового мониторинга, в качестве витрины взаимодействия использовалось SaaS-решение SAP, встала задача заменить его до истечения срока действия лицензий.



Задача: внедрить российскую витрину налогового мониторинга за 4 месяца с последующей доработкой. При том, что стандартные сроки для налоговых проектов превышают полгода. В долгосрочной перспективе требовалась поддержка развития продукта параллельно с развитием компании.

Проект отличается множеством нюансов, в том числе налоговых, которые нужно было учитывать:

- 1) Нецелесообразно было делать интеграцию со старой ERP от SAP, но нужно было забирать первичную документацию через шаблоны и ручную загрузку.
- 2) В связи с планами перехода на 1С витрина должна была уметь подключаться к 1С. В VK Tax Compliance для этого есть автоматический инструмент — продуктовый коннектор к 1С.
- 3) Налоговый мониторинг имеет исторический период хранения в 1 год 9 месяцев. Требовалось не только подгрузить текущие и будущие документы, но и сохранить исторические данные по незавершенным периодам или тем, которые могли потребовать уточнения.
- 4) Компания раскрывает 6 налогов, включая акциз (как химическая компания). Это сложный нешаблонный налог. Обычно под акциз разрабатывается регистр налогового учета самим налогоплательщиком с учетом подакцизных товаров. В данном случае всё было сделано в рамках проекта.

Кейс гибкости и скорости (продолжение)

5) Поскольку с витриной работают внутренние и внешние пользователи важной задачей является формирование доверия со стороны ФНС. Налоговый мониторинг велся с 2019 года, уже были сформированы привычные наборы регистров, требовался максимально бесшовный переход.

Таймлайн проекта:

- 1 ноября – приступили к работе.
- Проведены: настройка отчетов по СВК, интеграция с корпоративной системой ведения учётных записей пользователей, загрузка шаблонов, разворачивание и настройка контрольных соотношений.
- В декабре налоговый орган познакомился с витриной.
- В январе проведена первая инспекция.
- Февраль – запуск в эксплуатацию.

Проект в цифрах:

4

месяца

Все существенные работы завершены за 4 месяца.

3

человека

Компактная проектная команда состояла из 3 человек.

10

пользователей

2 типа пользователей (внутренние и внешние – сотрудники ФНС), всего 10 пользователей.



Результат: в процессе реализации учтены все нюансы проекта, новая витрина запущена до истечения лицензий SAP, квартальная отчетность раскрывается уже в новой системе. ФНС со своей стороны отметила качество витрины и бесшовность перехода.

Следующие шаги:

- после смены учетной системы предстоит интеграция с 1С;
- автоматизация связи с ФНС, подключение к АИС «Налог 3» (сейчас инспектор имеет доступ в витрину в пользовательском ручном режиме);
- интеграция с новым электронным архивом.



ИТ-инструменты для решения задач ОЦО

ИТ-ОБЗОР КЛУБА ОЦО

2. ИТ-ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ РЕШЕНИЯ ЗАДАЧ ОЦО

2.1. ERP: развивать нельзя менять

Тема ERP не является приоритетной для глобальных корпораций, поэтому почти не звучит в отчете SSON. А вот в России, как мы видим из собственного опроса (рис. 6 на с. 9), в 2025 году этот класс планируют развивать или замещать более половины ОЦО, если приоритеты опять не поменяются.

Дело в том, что замещать планировали и раньше, но многие компании остаются на текущих решениях, и явной тенденции роста новых внедрений не наблюдается. По осторожным прогнозам, расширение тренда ожидается через 1-3 года. Больше всего нежелающих менять свой ERP-инструментарий наблюдается в отрасли информационных технологий, а также в секторе банков, финансов и страхования.

Согласно исследованию компании «ТеДо», в сегменте ERP-решений наибольшей популярностью пользуются 1С и SAP (рис.9), что подтверждает экспертные данные. Те, кто всё-таки планируют переезд с зарубежных решений, чаще смотрят в сторону 1С.

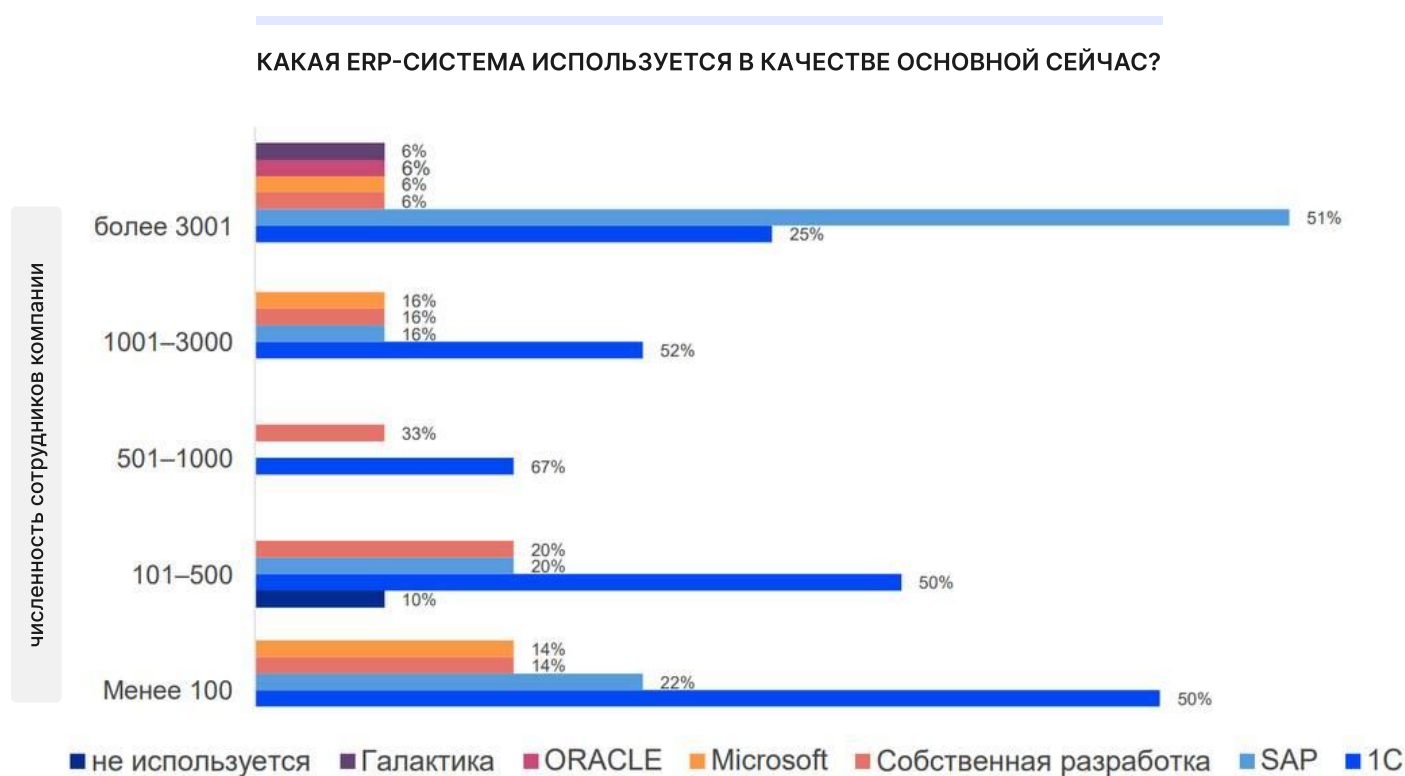


Рис.9 (источник: исследование "ТеДо")

Переход на другую ERP-систему мотивируется тремя главными факторами:

1

несоответствие
корпоративным
требованиям

2

уход вендора и связанное
с этим ухудшение качества
поддержки продукта

3

трудности с
лицензированием

В исследовании «ТеДо» отмечается, что более 50% российских компаний готовы переводить на новую платформу все процессы предприятия целиком. SAP, Oracle и Microsoft предлагали монолитные решения, которые нужно менять комплексно.

Однако довольно значительный процент участников опроса планирует обновить IT-решения только в периметре отдельных функций, в частности, сосредоточившись на закупках, отчетности, финансах и бухгалтерии. При оценке вероятности изменения подхода к использованию иностранного ПО респонденты чаще всего прогнозируют сокращение масштаба применения зарубежных решений, но и мнения о том, что принципиально ничего не изменится или изменится незначительно, находят поддержку примерно у трети опрошенных.

Примечательно, что нежелание торопиться со сменой ERP не зависит от размера компании и численности ИТ-штата – отрицательно на вопрос о таких планах отвечают примерно одинаковые доли респондентов из разных весовых категорий — как в сегменте крупного бизнеса, так и в сегменте среднего бизнеса.

Напоследок отметим, что среди российских компаний есть те, кто откладывает переход на другую ERP-систему более чем на 5 лет, то есть смотрит уже за 2030 год. Таких мало, всего 6%, но всё-таки это не статистическая погрешность, а реальные предприятия.



VK Tax Compliance

Витрина налогового мониторинга

Платформа VK Tax Compliance



Описание: Платформа VK Tax Compliance — передовое ИТ-решение, которое учитывает особенности вашей компании и позволяет выполнить все требования законодательства к информационному взаимодействию между участником налогового мониторинга и ФНС России.



Интересный факт:

- 50+ компаний из сегментов крупного и среднего бизнеса уже используют платформу
- 9+ лет сопровождения компаний при вступлении в налоговый мониторинг
- Публичные кейсы: «Ростелеком», «Россельхозбанк», «Транснефть», ВСК, «Аммоний»

Как работает платформа

- 1 Получение информации из корпоративных источников данных: ERP, ЭХД, MES и любые другие системы
- 2 Передача данных в VK Tax Compliance по API
- 3 В VK Tax Compliance происходит:
 - Агрегация всех необходимых данных
 - Проверка перед публикацией и раскрытие отчетности
 - Аналитические инструменты работы с данными
 - Коммуникация с налоговыми органами
 - Инструменты работы с рисками и контрольными процедурами
- 4 Предоставляется доступ со стороны ФНС России
 - Автоматические контроли и сверки
 - Расшифровка конкретного показателя
 - Автоматическая обработка
 - Подтверждение СВК
 - Онлайн-доступ (автоматизированная информационная система «Налог-3»)

Безопасность и защита данных

- ✓ Безопасность платформы подтверждена независимой оценкой
- ✓ Используем концепции безопасной разработки SDL
- ✓ Все решения сертифицированы TIER III, ФСТЭК и ISO

Версии

Для среднего бизнеса (по модели подписки с ежемесячной оплатой):

- Хранение в российском облаке: выполнение требований Ф3-152 и ФНС России
- Быстрое подключение к АИС «Налог-3»
- Нулевой CAPEX. Не требуется покупка серверного оборудования и СКЗИ
- Низкие затраты. Плата только за те налоги, которые передаются

Для крупного бизнеса (on premise на серверах компании):

- Хранение в российском облаке: выполнение требований Ф3-152 и ФНС России
- Быстрое подключение к АИС «Налог-3»
- Нулевой CAPEX. Не требуется покупка серверного оборудования и СКЗИ
- Низкие затраты. Плата только за те налоги, которые передаются

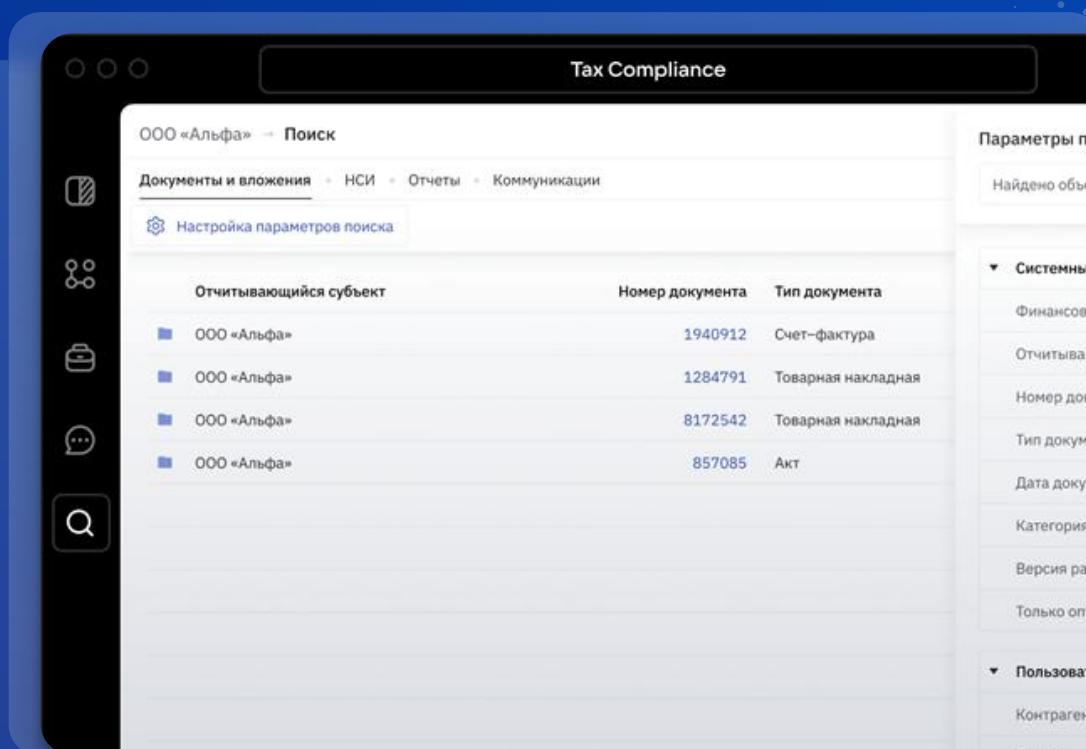


Рис.10

2.3. Данные и аналитика

Если верить данным глобального опроса SSON, уже почти четверть мировых SSC/GBS заявляют о том, что находятся на стадии использования предиктивной или даже прескриптивной аналитики (18% и 6% соответственно). Это звучит как фантастика. Но и треть центров (32%), внедривших продвинутую аналитику, тоже выглядят неплохо (рис. 12).

КАК МОЖНО ОХАРАКТЕРИЗОВАТЬ ЗРЕЛОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ АНАЛИТИКИ В SSC/GBS

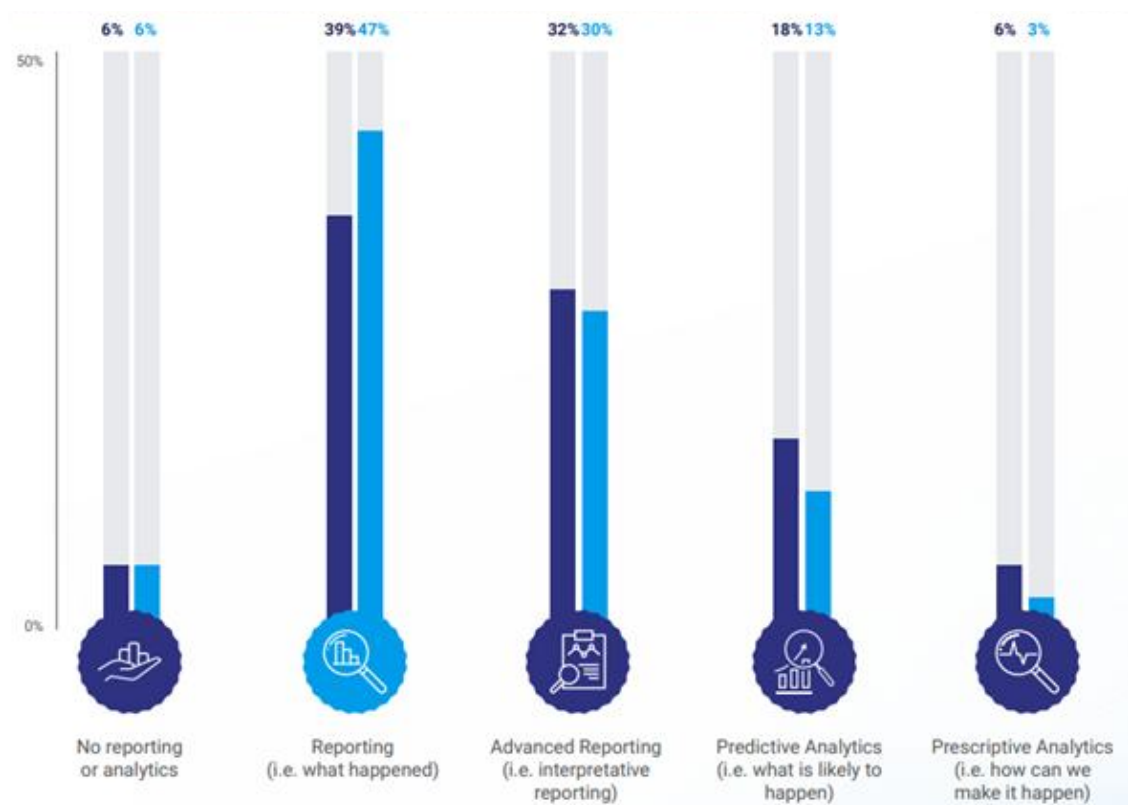


Рис.11 (источник: "исследование SSON")

Зрелости Advanced Reporting вполне соответствует использование BI-систем, которое мы можем отследить на российском рынке. По данным опроса «ТеДо», они востребованы в 32% компаний (рис. 12 на с. 24). Елена Троян, партнер «ТеДо», отмечает, что импортные BI-системы, которые работают в ОЦО, будут постепенно меняться на российские, и есть риск, что какое-то количество аналитики будет потеряно, поэтому очень важно именно сейчас отобрать ту информацию, которая действительно важна бизнесу, и правильно работать с ней. Для этого нужно очень хорошо понимать как структуру данных – где и какие данные хранятся, так и текущие потребности бизнеса.

КАКИЕ ТИПЫ ИТ-СИСТЕМ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ В КОМПАНИЯХ?

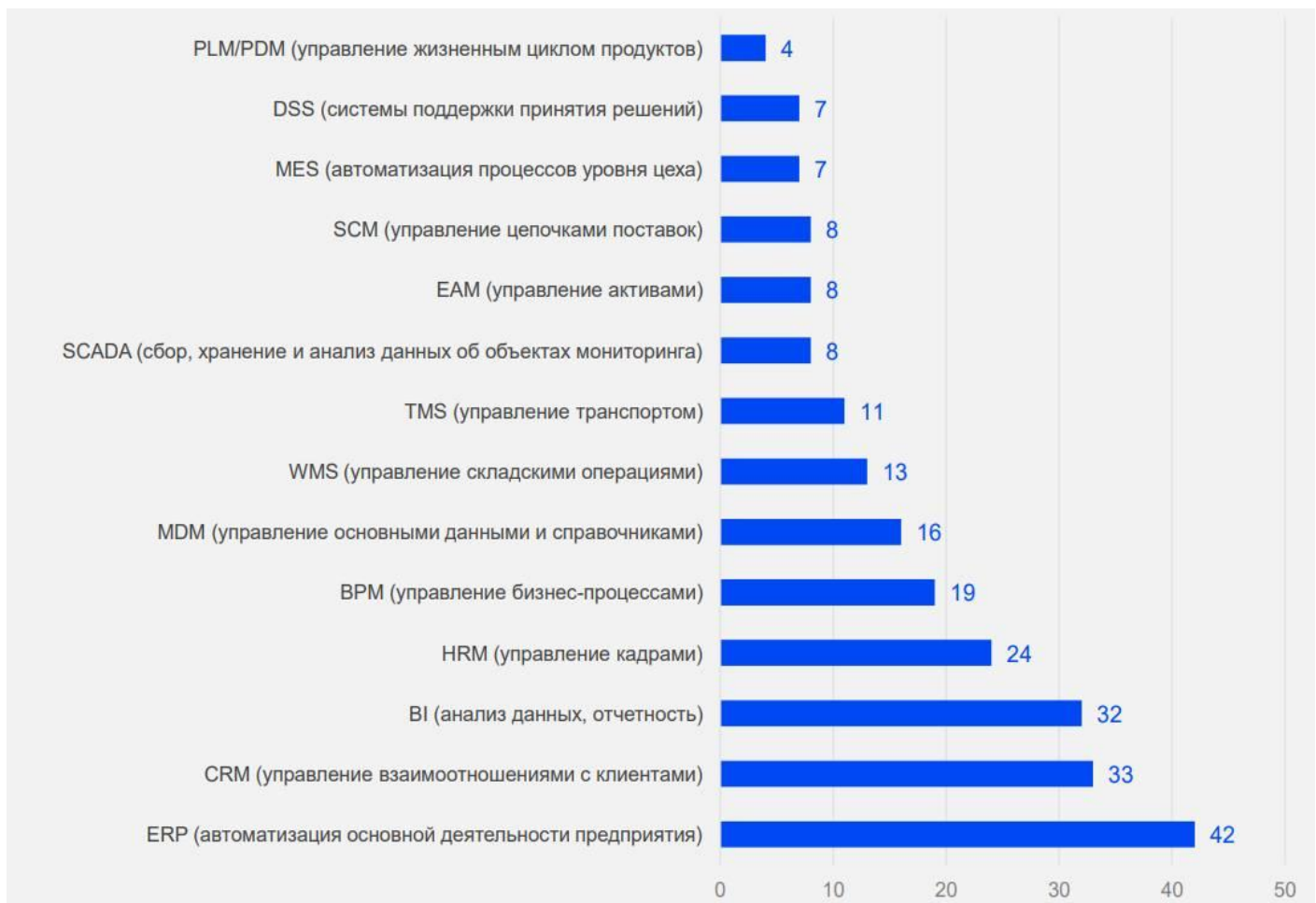


Рис.12 (источник: исследование "ТеДо")

У нас не было отдельного российского вопроса по аналитике, но косвенно о запросах можно судить по тому, какие возможности разрабатываются в отечественных аналитических системах. Например, в АИС «Мастердата» появилось два значимых обновления:

- реализован механизм сбора и импорта данных бухгалтерской отчетности по РСБУ с возможностью последующего преобразования этих данных в отчетность по стандарту МСФО
- добавлена возможность использования BI-платформы Apache Superset в качестве Open Source решения по умолчанию. При этом АИС «Мастердата» совместима со всеми существующими на сегодняшний день BI-решениями.



АИС Мастердата

АИС «Мастердата» для организации сбора данных и подготовки аналитической отчетности.

Сайт Rubytech



Интересный факт:

До 2000 одновременных пользователей поддерживает автоматизированная информационная система (не в каждой компании найдется такое количество сотрудников, занимающихся аналитикой).

Описание: автоматизированная информационная система «Мастердата» позволяет автоматизировать процесс агрегации, актуализации, обработки данных, в том числе верификации, контролируемого хранения и изменения, а также предоставления данных в разрезе показателей и их измерений для BI-решений.

Основная область применения АИС «Мастердата» — деятельность работников, участвующих в сборе данных и подготовке аналитической отчетности.

Кейс: в настоящее время планируется внедрение АИС «Мастерадата» в одной из крупных корпораций РФ для создания консолидированной отчётности по стандарту МСФО. Внедрение позволит автоматизировать сбор, обработку и консолидацию финансовой отчётности внутри холдинга, добиться унификации данных, облегчить процесс трансформации данных из отчётов по РСБУ в отчётность по МСФО.

Основные функциональные возможности:

- **NEW** функция трансформации и консолидации данных для подготовки отчетности по МСФО.
- **NEW** возможность использовать BI-платформу Apache Superset в качестве Open Source решения по умолчанию.
- создание единого реестра показателей;

- мониторинг исполнительской дисциплины сбора данных;
- организация автоматизированного сбора данных в электронном виде и из внешних информационных систем;
- унификация и гармонизация нормативно-справочной информации (НСИ), организация процесса централизованного ведения НСИ в электронном виде;
- конструирование форм представления данных;
- выполнение вычислений на основе алгоритмов агрегирования и формул расчета;
- форматно-логический контроль собираемых данных;
- настройка необходимости использования электронно-цифровой подписи;
- формирование данных показателей для аналитической системы;
- подготовка и выпуск регламентированной отчетности.

Основные функциональные возможности:

- 1 Создание иерархии сбора данных;
- 2 Создание форм сбора с помощью конструктора, включая настройку показателей и их измерений;
- 3 Настройка форматно-логического контроля в формах сбора;
- 4 Конфигурирование процесса сбора, включая дополнительные признаки, такие как оповещение пользователей или необходимость подписи данных ЭЦП;
- 5 Конфигурирование шаблонов сбора, определяющих частоту формирования заданий на сбор пользователям, элементы иерархии, по которым необходимо собирать данные, а также непосредственно набор форм сбора, которые необходимо заполнить в рамках заданий на сбор данных;
- 6 Регистрация пользователей и тонкая настройка прав доступа.

2.5. Автоматизация и роботизация

Аналогичный раздел в глобальном отчете SSON начинается с заголовка «Напоминалка почему автоматизация (всё еще) важна». Процитируем пять аргументов, с которыми невозможно спорить:

- Уменьшение ошибок
- Снижение рисков
- Экономия времени
- Снижения затрат
- Эффективные процессы.

ОЦО традиционно находятся в авангарде цифровизации. К внедрению новых ИТ-инструментов сервисные центры подталкивают и постоянные изменения в бизнес-среде, такие как географическая диверсификация сотрудников и запрос клиентов на цифровые технологии.

Платформы автоматизации становятся всё более зрелыми и предлагают все более комплексные решения, например платформу контент-сервисов вместо СЭД.

Внедрение **BPM-системы** позволяет ОЦО быть гибкими и быстро реагировать на изменения рынка. Идея, лежащая в основе любой BPM-системы, очень проста: внедряя управление бизнес-процессами, вы описываете их с помощью понятных схем без привлечения ИТ-экспертов. Далее вы делаете процессы исполняемыми: участники получают задачи в определенной последовательности, а сама система позволяет следить за ходом работы и выявлять слабые места как в самом процессе, так и в их исполнителях.

Понятная визуальная среда, в которой осуществляется работа, помогает гибко управлять изменениями и эффективностью. Когда процесс описан и созданы регламенты по его выполнению, можно начинать повышать детализацию каждого процесса и добавлять продвинутые инструменты (бот, ИИ и т. д.).

Для ОЦО с типовыми задачами документооборота предоставляется готовая **СЭД**, в которой есть весь необходимый функционал для ЭДО: управление договорами, служебные записки, ОРД, корреспонденция. Для тех, у кого есть потребность в решении конкретных задач есть отдельные решения: работа с контрагентами, управление доверенностями, офисные процессы, электронный архив и т. д.

Платформа контент-сервисов (CSP) заинтересует компании, которым нужно все автоматизировать и упорядочить. Отличие CSP от других СЭД состоит в технологической реализации: микросервисная архитектура позволяет гибко внедрять и изменять решения.

Потенциал применения платформы контент-сервисов можно проиллюстрировать на примере ELMA365 CSP.

«ELMA365 CSP отвечает трендам на безопасность и изолированность данных. — отмечает **Раис Ахкямов**, Руководитель практики CSP/BPM, ELMA. — В некоторых компаниях есть требования по изолированности ресурсов, баз данных на уровне филиалов или пользователей, чтобы при этом можно было всем этим управлять из одной точки. В CSP реализован хаб, который может выполнять функцию администрирования. Это актуально, например, банкам, где в разных процессах есть разные требования к хранению персональных данных и разные требования по отказоустойчивости. Или в компаниях, где филиалы в своей работе сильно независимы друг от друга».

Здесь, чуть ли не впервые за наш обзор мы вспоминаем про **искусственный интеллект**, который вы можете подключить для выполнения рутинных операций с документами и повышения скорости обработки информации. Он поможет лучше распознавать первичные бухгалтерские и персональные документы, причем разные, а не только определенного формата. Другой вариант применения — интеллектуальное сравнение документов, поиск и «подсвечивание» исправлений и изменений в версиях. Похоже на сравнение версий в офисных редакторах, но на максималках. И то, что касается процессов напрямую — параллельное согласование документов по частям, назначение ответственных и маршрутизация частей в зависимости от их содержания.





ELMA365 – Low-code экосистема для автоматизации и ЭДО



[Сайт ELMA](#)

Фокус: Автоматизация, ЭДО, Управление бизнес-контентом, Сервисы самообслуживания, ИИ.



Интересный факт:

- решение ELMA занимает 1 место в рейтинге российских систем электронного документооборота (СЭД) 2024 по версии [Cnews](#)
- до 70% роста эффективности дает компаниям внедрение стандартизированных процессов по клиентскому сервису и совершенствование внутренних процессов (согласно внутреннему исследованию ELMA)

Описание: ELMA365 выходит за рамки традиционного управления бизнес-процессами, предлагая экосистему, которая обеспечивает глубокую адаптацию под специфические потребности каждой отрасли и бизнеса. С помощью экосистемы Low-code решений можно автоматизировать широкий круг сервисов ОЦО: HR-сервисы, ИТ-сервисы, бухгалтерию, АХО, юридическую поддержку. Платформа импортонезависима, соответствует современной методологии и актуальным нормативным требованиям.

**№1
РЕШЕНИЕ**

ELMA365 Service — платформа для автоматизации сервисов ОЦО. В состав продукта входит:

- [Service Desk 2.0](#) (Готовый набор ITSM-процессов для управления услугами)
- [Клиентский сервис](#) (омниканальный центр)
- [ELMA Bot](#) (конструктор чат-ботов)
- [Внешний портал](#) (для полевых сотрудников и партнеров)

Система позволяет решать внутренние и внешние задачи:

- Обработка функциональных запросов от сотрудников на местах и «в полях» (внешние пользователи)
- Внутренняя техническая поддержка (Service Desk, Help Desk)
- Сопровождение клиентов (Клиентский сервис / CX)



Рис.13

№2 РЕШЕНИЕ

ELMA365 CSP (англ. Content Services Platform, платформа контент-сервисов) — система для управления документами, контентом и бизнес-процессами. Платформа, объединяющая в себе возможности работы с документами ECM-системы и автоматизацию процессов компании с помощью Low-code BPM.

С помощью ELMA365 CSP можно:

- Построить удобное пространство для деловой коммуникации и совместной работы над документами.
- Упорядочить хранение и упростить поиск документов (журнал регистрации и номенклатура дел, электронный архив).

№2 РЕШЕНИЕ (ПРОДОЛЖЕНИЕ)

- Обеспечить легитимное хранение бумажных и электронных документов для быстрого предоставления регуляторам, внешним и внутренним аудиторам (финансовый архив, долговременный архив).
- Ускорить работу с договорной документацией и автоматизировать полный цикл формирования и обработки доходных и расходных документов (доходные и расходные договоры, учет всех связанных документов, согласование счетов и контроль поступления средств).
- Автоматизировать процессы работы с документами от контрагентов (получение, отправка, синхронизация статусов, подписание в десктопных системах и на мобильных устройствах).
- Обеспечить глубокую автоматизацию кадровых процессов с помощью решения для КЭДО (трудоустройство и переводы, отпуска, командировки, выпуск сертификатов УНЭП для сотрудников, подписание документов с помощью УНЭП и УКЭП).
- Подключить ИИ для выполнения рутинных операций с документами и повысить скорость обработки информации (распознавание первичных документов, интеллектуальное сравнение версий, параллельное согласование документов по частям, назначение ответственных и маршрутизация частей в зависимости от содержания).
- Создать цифровые рабочие пространства (хранить контент в общем пространстве Файлы, работать над документом, создавать базы знаний, общаться в ленте).
- Гибко менять платформу под инфраструктуру бизнеса с помощью микросервисной архитектуры и управлять всеми сервисами из единого хаба.

2025: В ОЖИДАНИИ ИИ?

ИТ-ОБЗОР КЛУБА ОЦО

3. 2025: В ОЖИДАНИИ ИИ?

В заключении повторим три тенденции, за которыми мы будем следить: локализация, дальнейшая автоматизация и роботизация, возвращение аналитики.

Кого-то может удивить, что в нашем обзоре лишь мельком был упомянут искусственный интеллект, но на то есть простая причина. Говорить пока не о чем.

Если отвлечься от хайпа, то ИИ давно с нами, столько же, сколько и машинное обучение, он незаметно работает внутри аналитических моделей, внутри систем распознавания документов и речи и т.п. ИИ-ассистенты пока используются отдельными энтузиастами. Генеративные модели вызывают вопросы с точки зрения кибербезопасности и работы с данными. Даже в мире успешные внедрения в реальной практике единичны, если они вообще есть, но зато есть данные, что уже треть ОЦО пилотируют те или иные решения на базе генеративного ИИ. Самые позитивно настроенные ожидают, что ИИ позволит им освоить новые направления в области BI и аналитики, клиентского сервиса, менеджмента знаний.

По мнению Елены Троян, «ТеДо», внедрение ИИ будет происходить по методу внедрения роботов: создается проектная группа, которая будет изучать и анализировать, где какую информацию в каждом отделе ищут сотрудники для принятия решений, сколько времени уходит на аналитику документов. Процесс раскладывается на мельчайшие шаги и выявляется, где может быть полезен ИИ.

ИИ-прорыв определенно случится, не обязательно в 2025 году, и он снова повлечет за собой вопрос о навыках и обучении персонала. Получается, что сегодня очень многие вопросы цифровизации неизменно задевают сферу развития человеческого капитала. Этим точно нужно будет заняться.

Благодарим всех, кто принял участие в подготовке отчета.

Клуб ОЦО