

Координация процессов ритейла

как связать поставки, продажи и сервис
в единый прибыльный механизм



31 МАРТА 10:00-11:30 (МСК)

Светлана Ермакова

Директор направления
автоматизации бизнес-процессов,
Софтлайн Решения

Владимир Грибоедов

Менеджер по развитию
продаж BPMSoft,
Софтлайн Решения

Константин Рыбаков

Руководитель группы консалтинга в области
закупок и цепочек поставок, Партнер АО КЭПТ

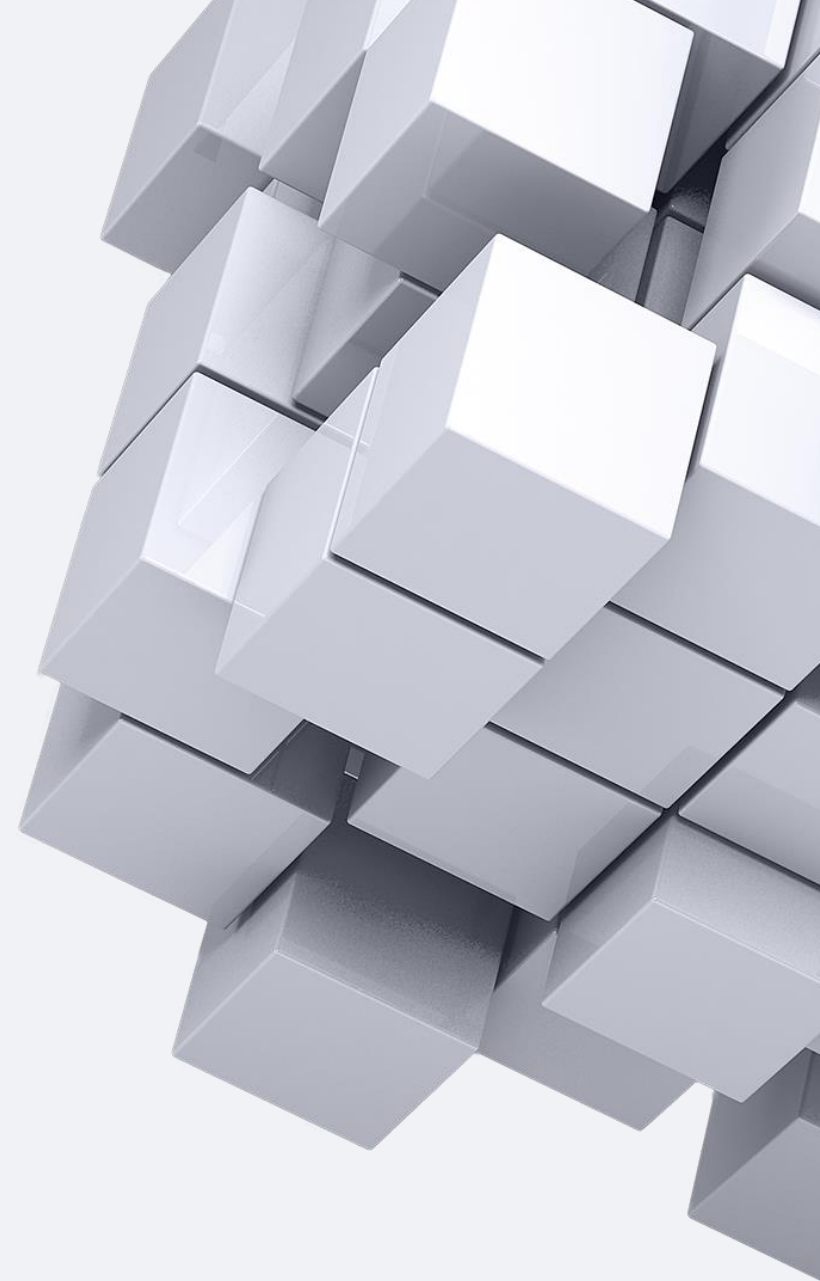
Сергей Петров

Руководитель направления продуктового
маркетинга BPMSoft



Сегодня в прямом эфире

- Чем оркестрация процессов отличается от автоматизации
- Как ритейлу справиться с ростом издержек и новыми требованиями
- Как объединить разрозненные ИТ-системы в единый контур управления
- Как автоматизировать сквозные процессы — от поставщика до покупателя
- Ответим на ваши вопросы



Софтлайн Решения — лидер в цифровой трансформации и информационной безопасности

30 +

лет
на ИТ-рынке

25

представительств
по России

**Полный
набор**

услуг и решений
для цифровой
трансформации

**Единая
«точка
входа»**

для всех нужд,
связанных с ИТ,
включая
импортозамещение

**100 +
ТЫС.**

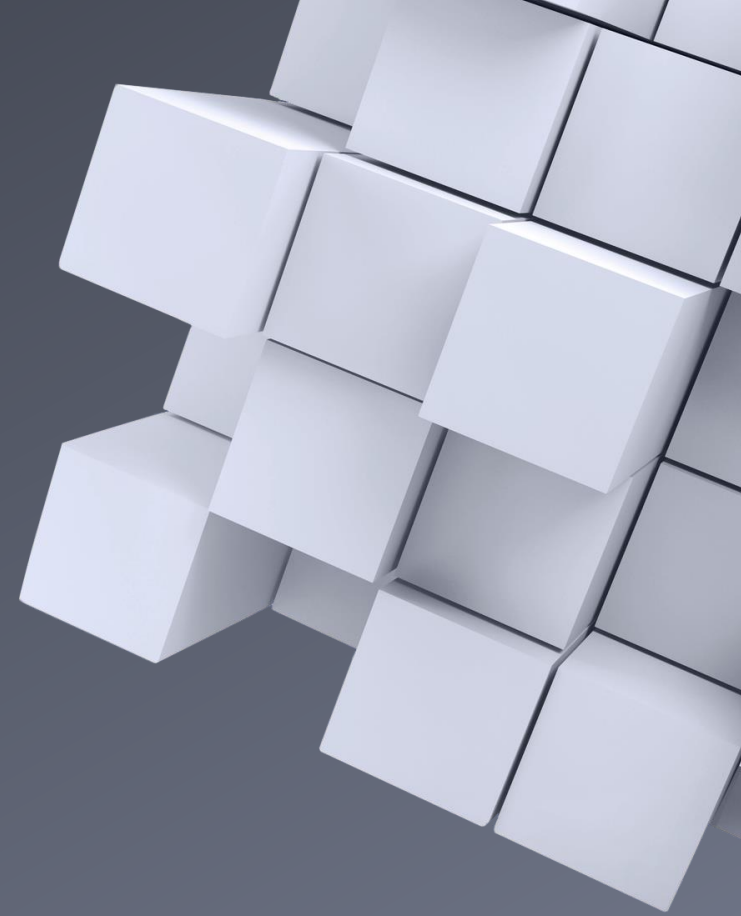
клиентов B2B

**2,6
ТЫС.**

сотрудников



Автоматизация vs Оркестрация



Автоматизация – ускоряет отдельные действия и процессы

Сама по себе полезна, но:

- Работает изолированно – не управляет всей цепочкой процесса
- Слабая работа с зависимостями: ветвления процесса нужно учитывать отдельно
- Нет прозрачности с точки зрения пользователя: где процесс находится, время исполнения и т.п.

Примеры:

- Учет заявок на закупки – а что дальше? Кто и что поставляет? Почему закупить именно столько? Когда поставка? Был ли брак?
- Обработка заявки на возврат – возврат одобрен? Как забираем товар?

Оркестрация – управляет всей системой действий целиком

Дает преимущества:

- Сквозной контроль процесса, единый сценарий, прозрачность
- Гибкость в изменении процессов
- Прозрачность в большом потоке экземпляров процесса
- Устойчивость процесса – перезапуск в случае ошибки

Примеры:

- Заказ клиента – проверка остатков – резерв товаров – сборка – доставка
- Прогноз остатков – заявка на закупку – процедура закупки – заказ на закупку – доставка – приемка – анализ недостачи



ОПРОС ДЛЯ НАШИХ ЗРИТЕЛЕЙ

С какими сложностями вы сталкиваетесь при выстраивании координации смежных бизнес-процессов между собой?

- 1) Проблемы с выстраиванием сквозных сценариев бизнес-процессов
- 2) Кросс-функциональное взаимодействие
- 3) Проблемы межсистемной интеграции
- 4) Проблемы с организацией единой синхронизированной бизнес-рутины, межфункциональных совещаний
- 5) Проблемы с обменом информацией между подразделениями
- 6) Проблемы с синхронизацией регламентов и процедур
- 7) Проблемы с неунифицированными данными, мешающими синхронизации процессов
- 8) Проблемы с разработкой единой сквозной отчетности



ОПРОС ДЛЯ НАШИХ ЗРИТЕЛЕЙ

**Используете ли вы Low-Code
бизнес-приложения для автоматизации
процессов, непокрытых функционалом
текущих ИТ-систем?**

ВРМSoft «Центр управления процессами» на уровне бизнес-логики

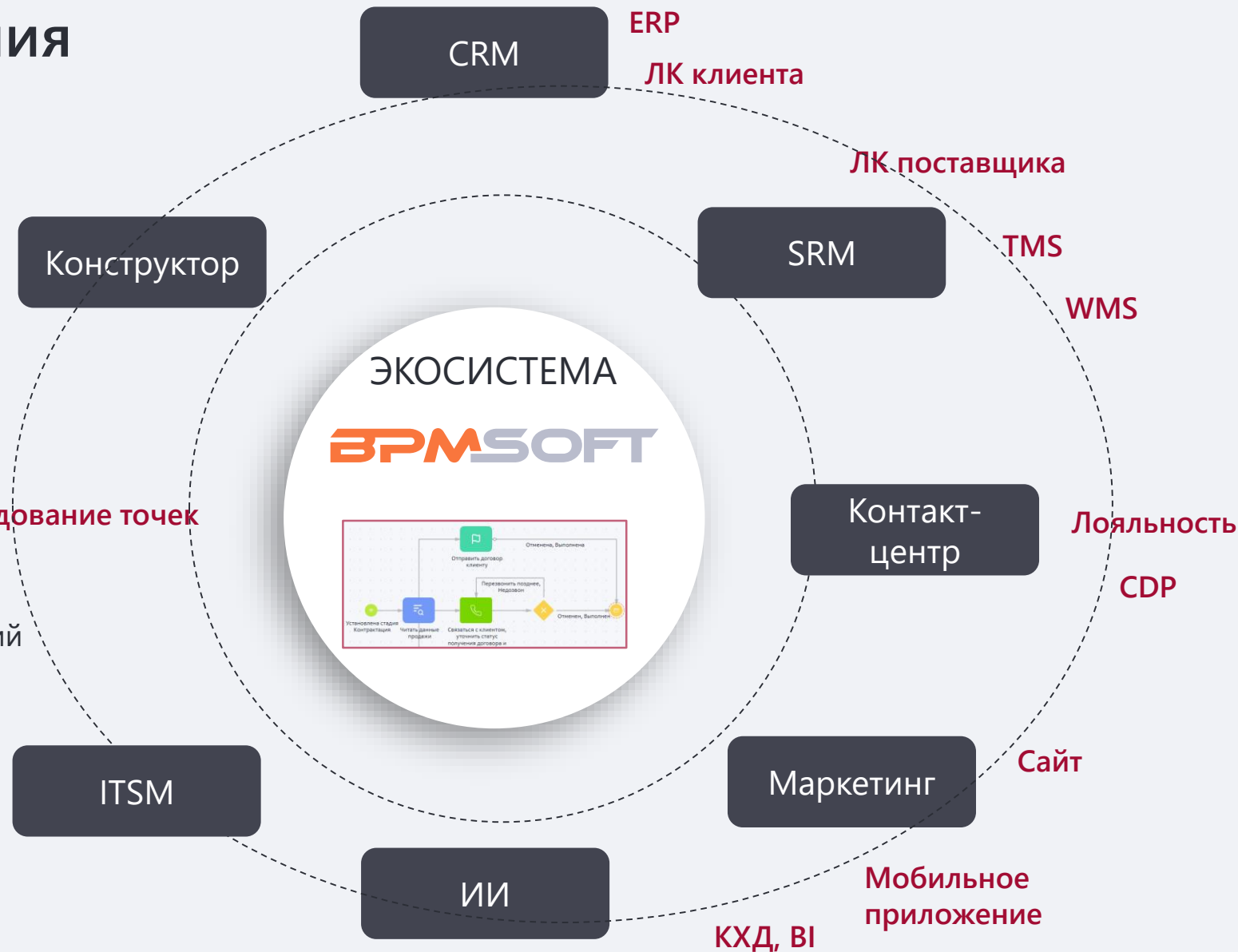
Все системы (CRM, ERP, сайт, телефония):

- не общаются напрямую
- управляются через процесс

Оркестрация реализуется без сложного кода

- low-code + визуальные процессы
- аналитик может менять логику
- Поддержка сквозных процессов - единый сценарий вместо «кусочной автоматизации»
- Управление логикой, а не просто действиями
- Оркестрация через данные
- Гибкая интеграционная оркестрация
- Человек + система в одном процессе

Оборудование точек



Обработка заказа клиента



- Актуальная информация без ручного ввода в едином окне
- Визуально понятный сквозной процесс
- Уведомления ответственным о сбоях

ORD-75

Выполнить команду

Маркетинг

Продажи

Домашняя страница

Итоги

Контрагенты

Контакты

Лиды

Продажи

Активности

Заказы

Договоры

Счета

Документы

Продукты

Проекты

Планирование

Чаты

База знаний

Партнерства

Лента

В планах

Ожидание поставки

Частичная поставка

Поставлен полностью

Поставка отменена

Следующие шаги (2)

Согласование времени доставки

27.03.2026 | Федоров Дмитрий Иванович

Формирование QR кода

27.03.2026 | Федоров Дмитрий Иванович

Клиент*

Елисеева Светлана Олеговна

итого, руб. ①

405 730,00

Состояние

2. Согласование

Сумма оплаты, руб. ①

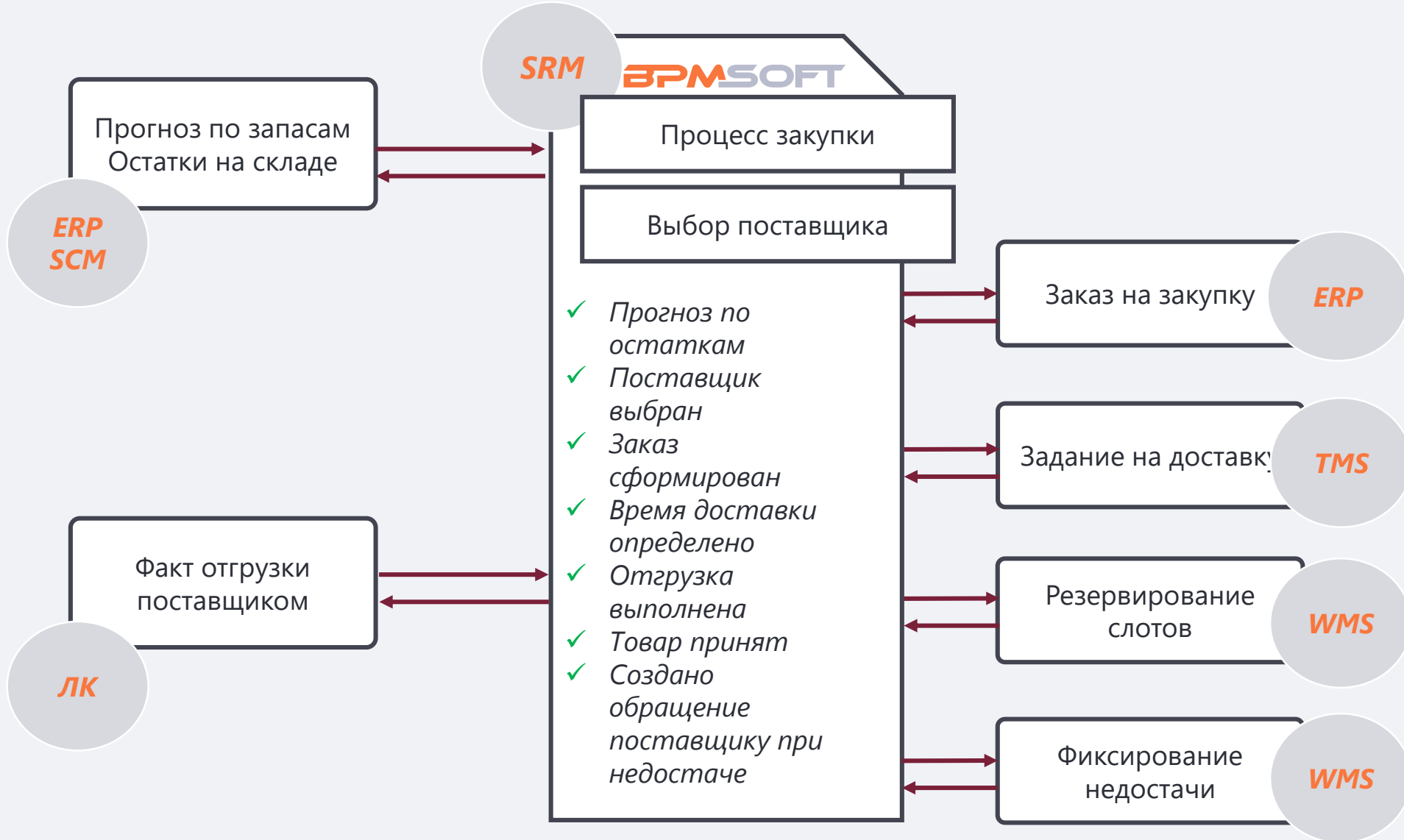
0,00

Продукты

Продукт	Цена	Кол-во	Ед. измерения	Скидка, %	Сумма скидки	Итого F
Zoho Corporation Pvt. Ltd. Zoho ManageEngine ...	222 850,00	1,000	месяцев	0,00	0,00	222 850,00
Aquarius CMP N5685U	86 180,00	1,000	штук	0,00	0,00	86 180,00
Антивирус Kaspersky Endpoint Security для биз...	41 530,00	2,000	месяцев	0,00	0,00	83 060,00

Заказ – проверка остатков – резерв товаров – сборка – доставка

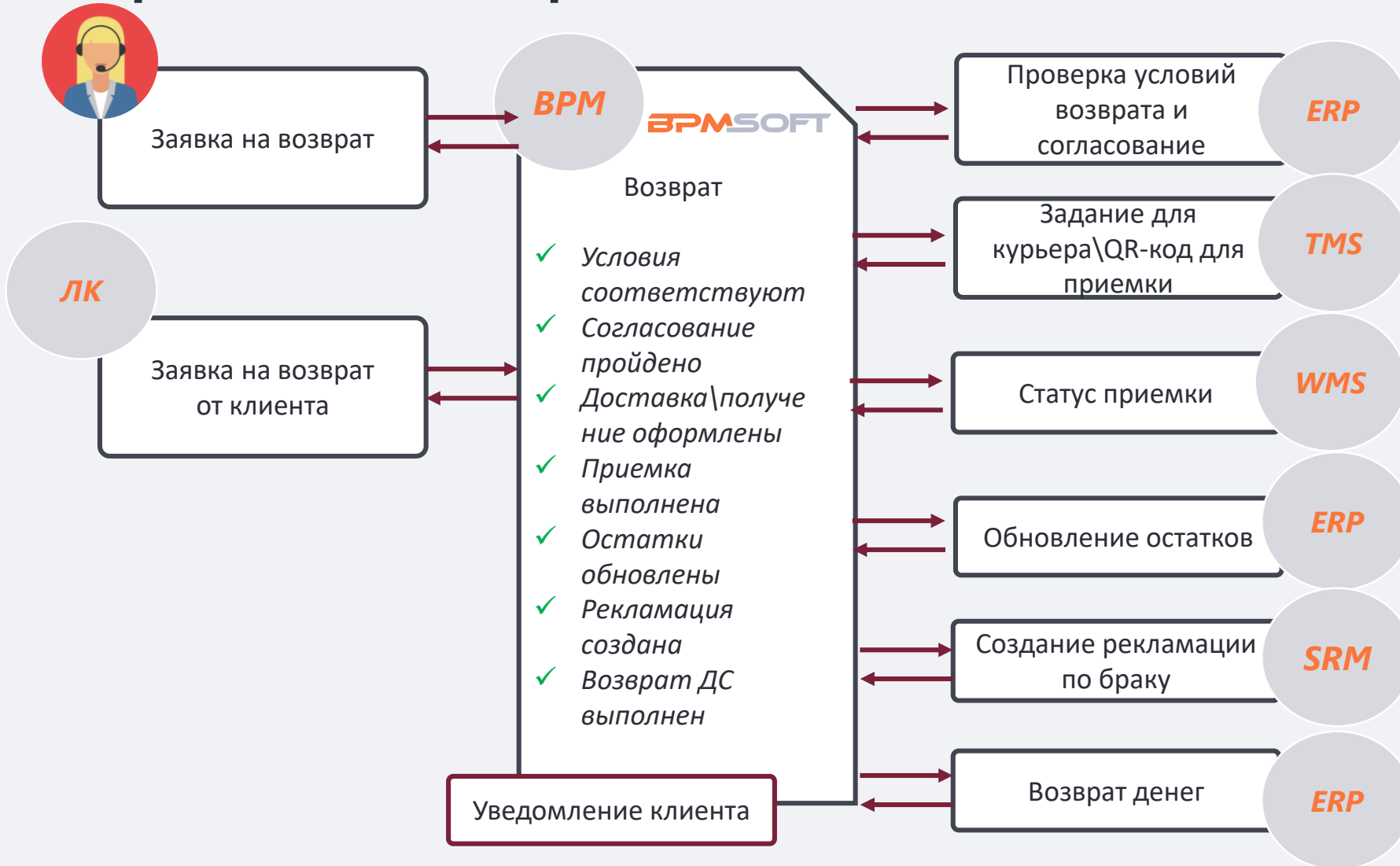
Закупки и пополнение запасов



- Нет временных потерь на обмен информацией между подразделениями
- Статус закупки\доставки понятен из одной карточки
- Сквозные этапы отражены понятно
- Цепочка уведомлений и автоматических обновлений

Прогноз остатков – заявка на закупку – процедура закупки – заказа на закупку – доставка – приемка - анализ недостачи

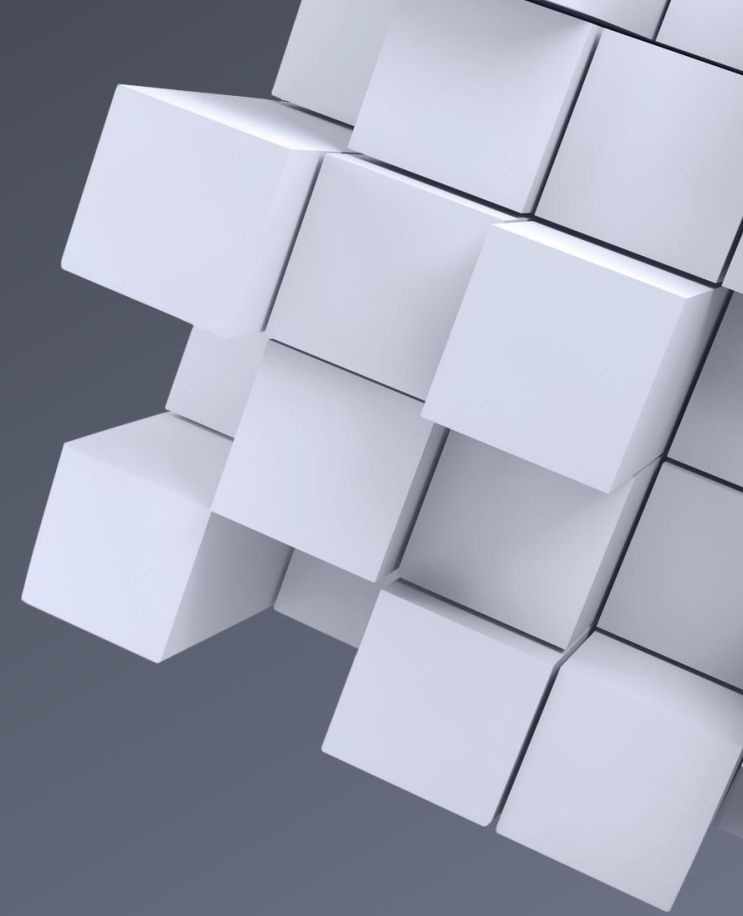
Обработка возвратов



- BPM оркестрирует процесс
- Повышается скорость обработки возврата
- Снижается человеческий фактор в обработке возврата

Заявка на возврат – проверка условий – согласование – доставка – приемка – обновление остатков – рекламация по браку поставщику – возврат денег клиенту – оповещение клиента

Платформа BRMSoft

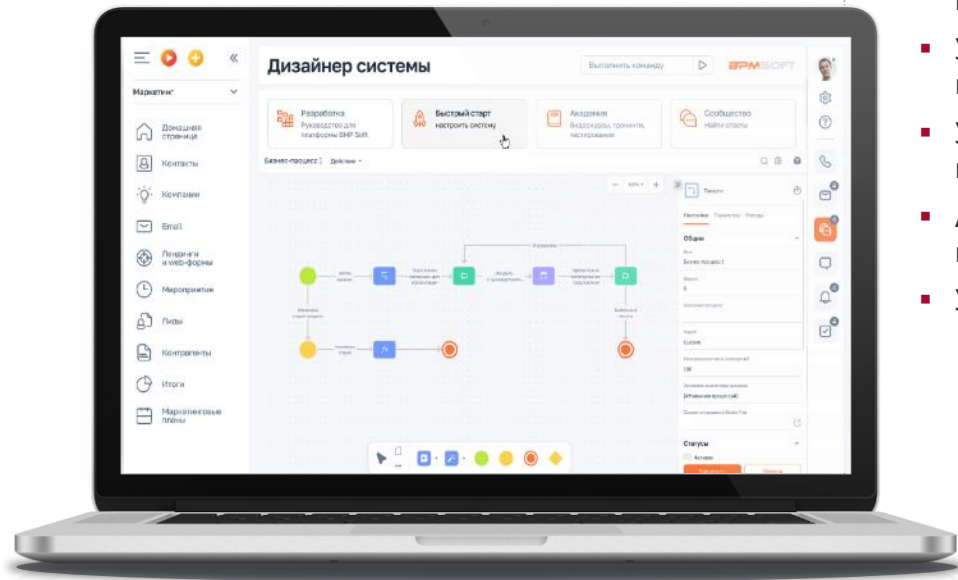


BPMSoft Конструктор

Low-code Конструктор

01 ОПИСАНИЕ И ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ

- Библиотека процессов
- Дизайнер процессов



02 ИНСТРУМЕНТЫ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ

- Администрирование пользователей low-code платформы
- Администрирование пользователей бизнес-приложений
- Управление настройками бизнес-приложений
- Управление лицензиями на бизнес-приложения
- Администрирование портала и внешних пользователей
- Управление доступом к данным

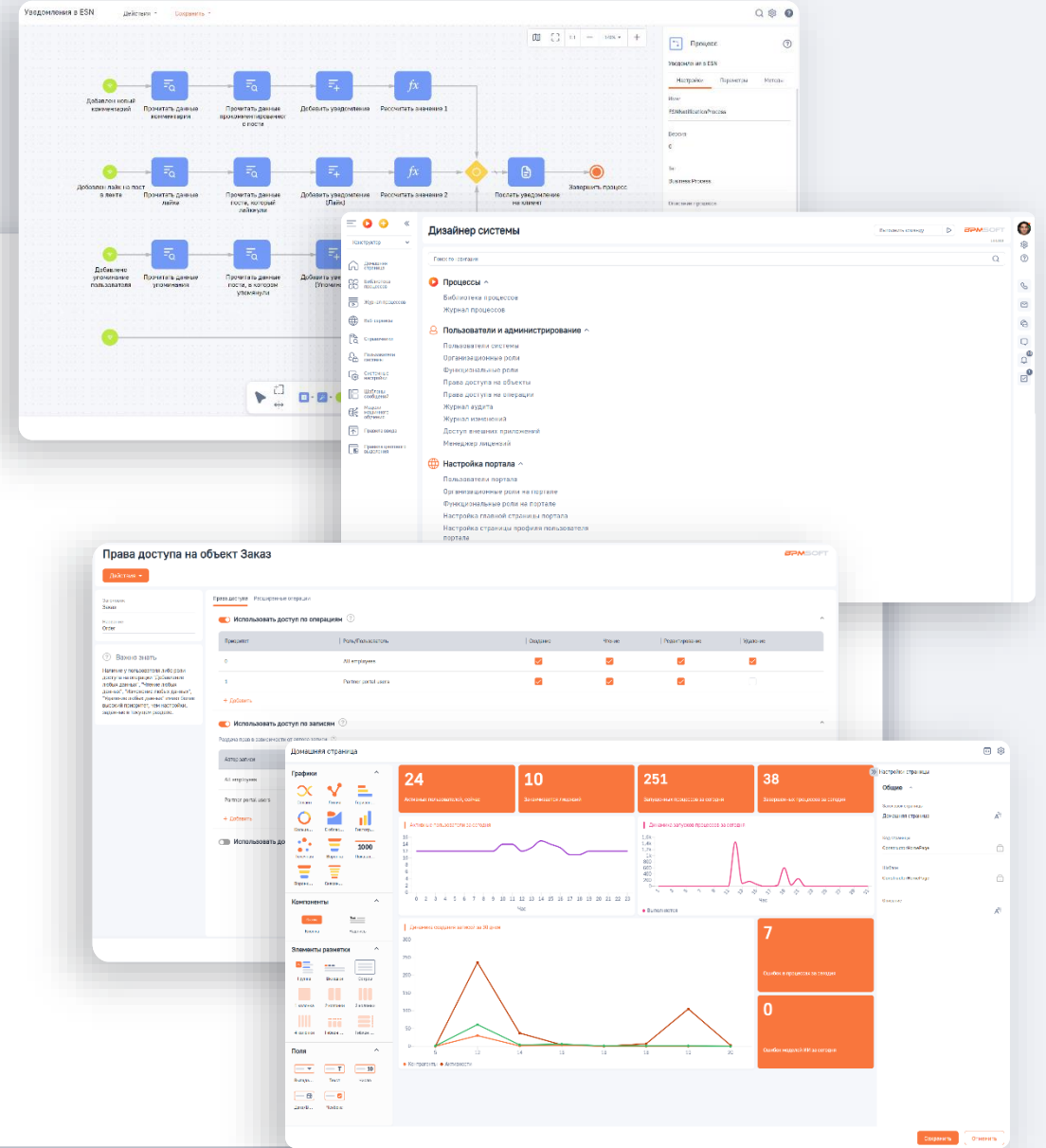
03 ИНСТРУМЕНТЫ ДИЗАЙНА ПРИЛОЖЕНИЙ

- Дизайнер конфигураций
- Дизайнер исполняемых процессов
- Дизайнер кейсов
- Дизайнер модели данных
- Дизайнер аналитики, печатных форм и отчетов
- Дизайнер ML-моделей
- Дизайнер интерфейсных форм
- Дизайнер контекстной справки
- Дизайнер исходного кода
- Дизайнер бизнес-правил
- Мастер быстрого создания приложений
- Дизайнер интеграций и API

BPMSoft Конструктор

Ключевые возможности

- ✓ Управление бизнес-процессами
- ✓ Управление кейсами
- ✓ Технологии AI/ML
- ✓ Дизайнер системы
- ✓ Базовая конфигурация
- ✓ Безопасность и администрирование
- ✓ Разработка без кода
- ✓ Мобильное приложение



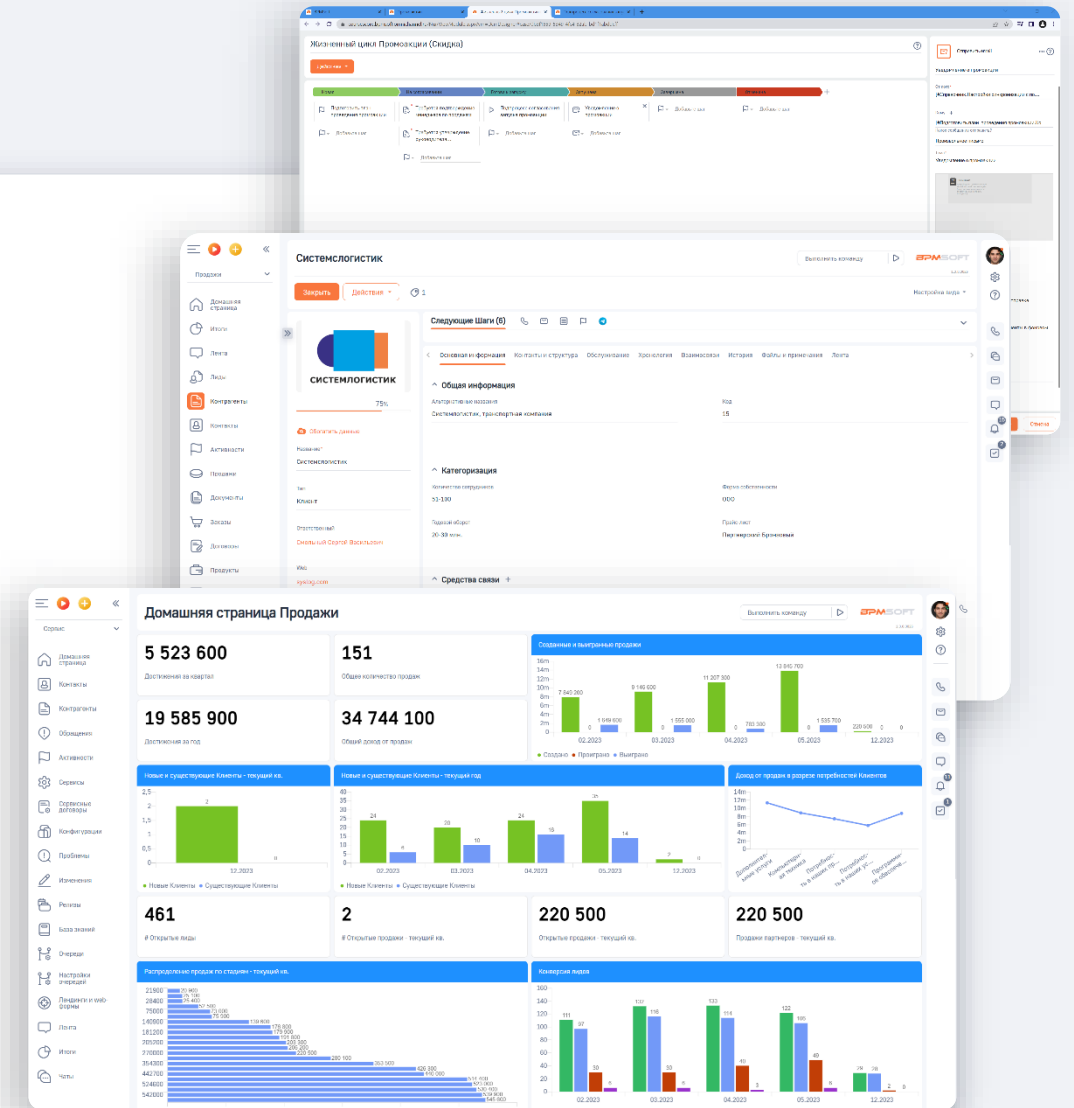
ВРМSoft Продажи

Ключевые возможности

- ✓ Профиль клиента 360°
- ✓ Управление лидами
- ✓ B2B продажи
- ✓ B2C продажи
- ✓ Выездные продажи
- ✓ Партнерские продажи
- ✓ Управление продуктами и услугами
- ✓ Управление договорами и документами
- ✓ Управление заказами
- ✓ Управление проектами
- ✓ Аналитика

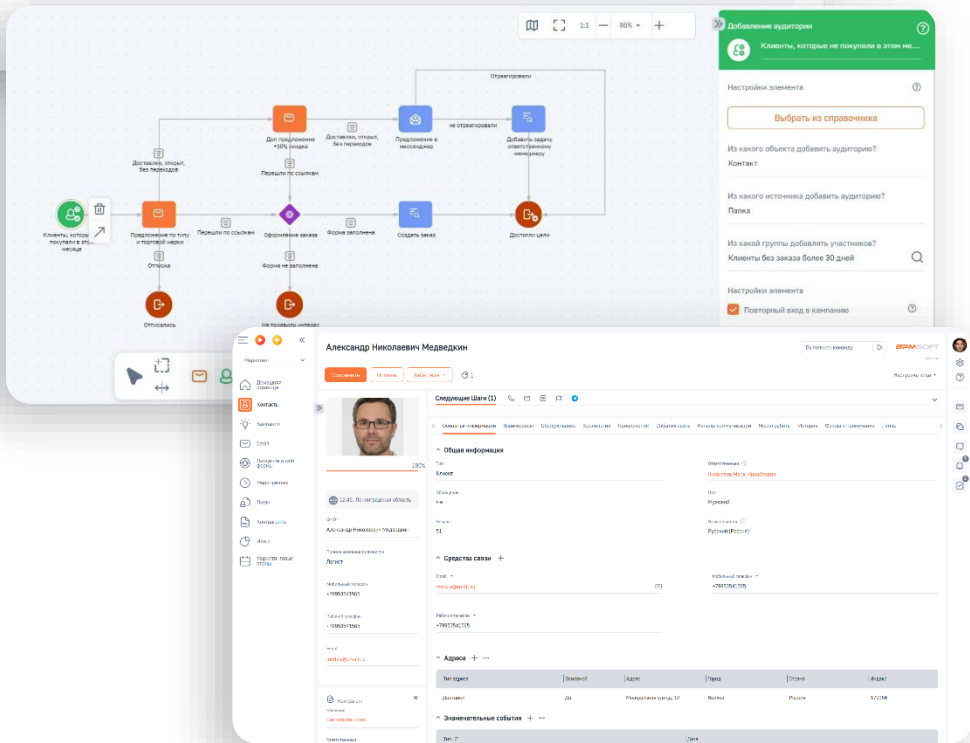
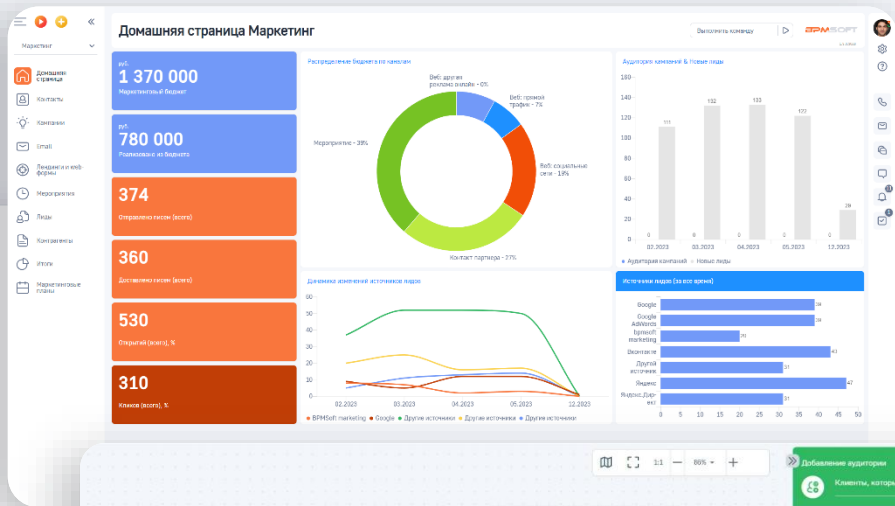
ИИ инструменты

- ✓ Предиктивный скоринг лидов и продаж
- ✓ Рекомендация продуктов и услуг
- ✓ Прогноз оттока клиентов



VRMSoft Маркетинг

Ключевые возможности



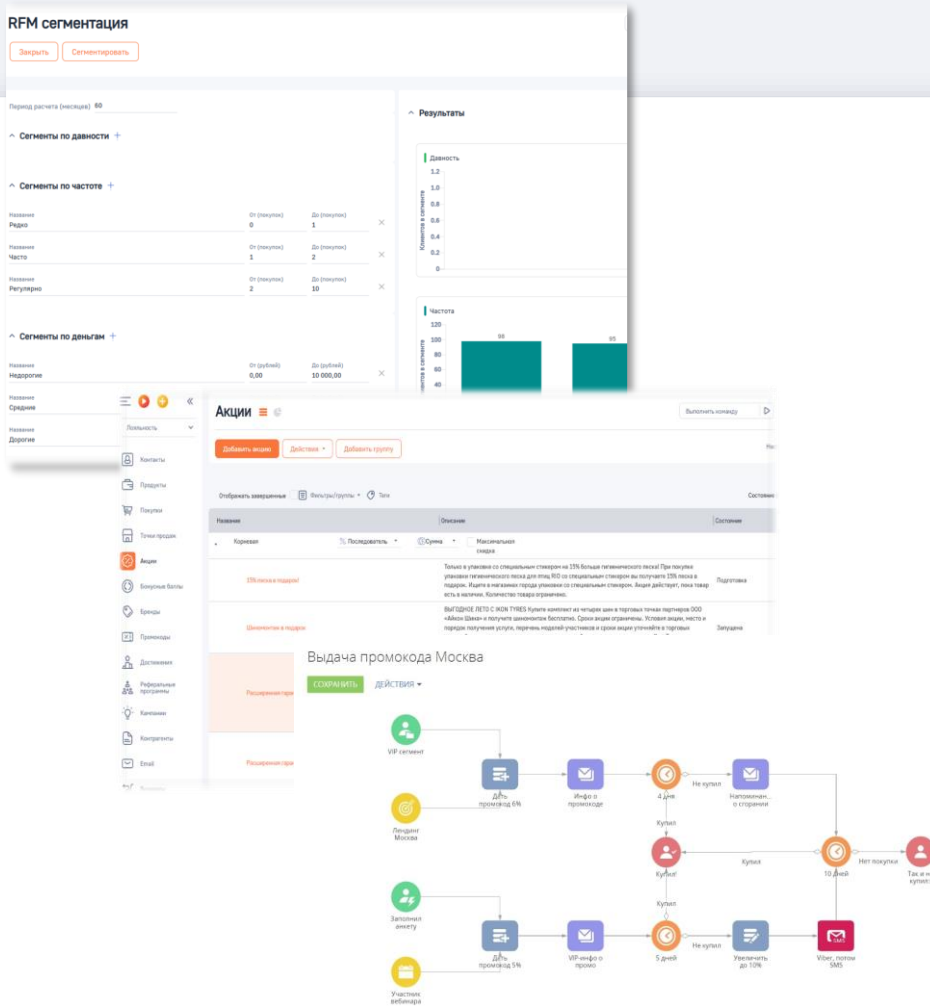
- ✓ Управление маркетингом
- ✓ Email-маркетинг
- ✓ Профиль клиента 360°
- ✓ Технологии AI/ML
- ✓ Управление лидами
- ✓ Персональные коммуникации
- ✓ Омниканальные Customer Journey Map кампании

ИИ инструменты

- ✓ ИИ агенты
- ✓ Сегментирование клиентов

VRMSoft Лояльность

Ключевые возможности

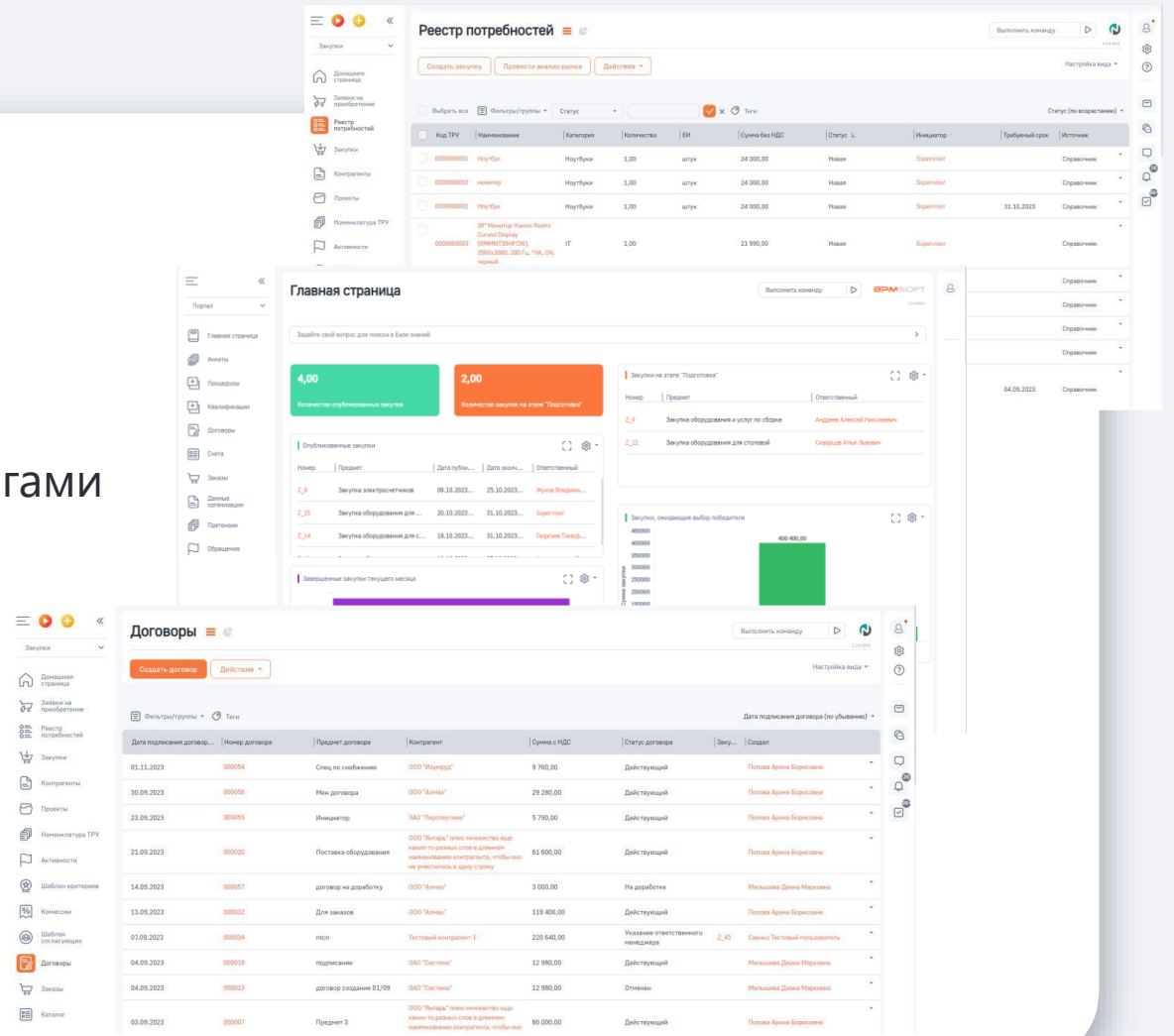


- ✓ Профиль клиента 360°
- ✓ Отчеты в режиме online
- ✓ Конструктор правил лояльности
- ✓ Гибкая настройка правил срабатывания акций
- ✓ Реферальные программы
- ✓ Виртуальные карты и идентификация по QR-коду
- ✓ Омниканальные коммуникации
- ✓ Триггерные кампании
- ✓ E-mail маркетинг
- ✓ Макрос е-mail рассылки в виде QR-кода
- ✓ Управление мероприятиями

VRMSoft Управление закупками

Ключевые возможности

- ✓ Сбор потребностей и выбор способа обеспечения
- ✓ Закупочные процедуры
- ✓ Омниканальность
- ✓ Формирование документов по шаблону
- ✓ Управление договорами
- ✓ Управление заказами
- ✓ Управление поставщиками
- ✓ Управление базой поставщиков
- ✓ Управление каталогами
- ✓ Аналитика



BPMSoft Контакт-центр

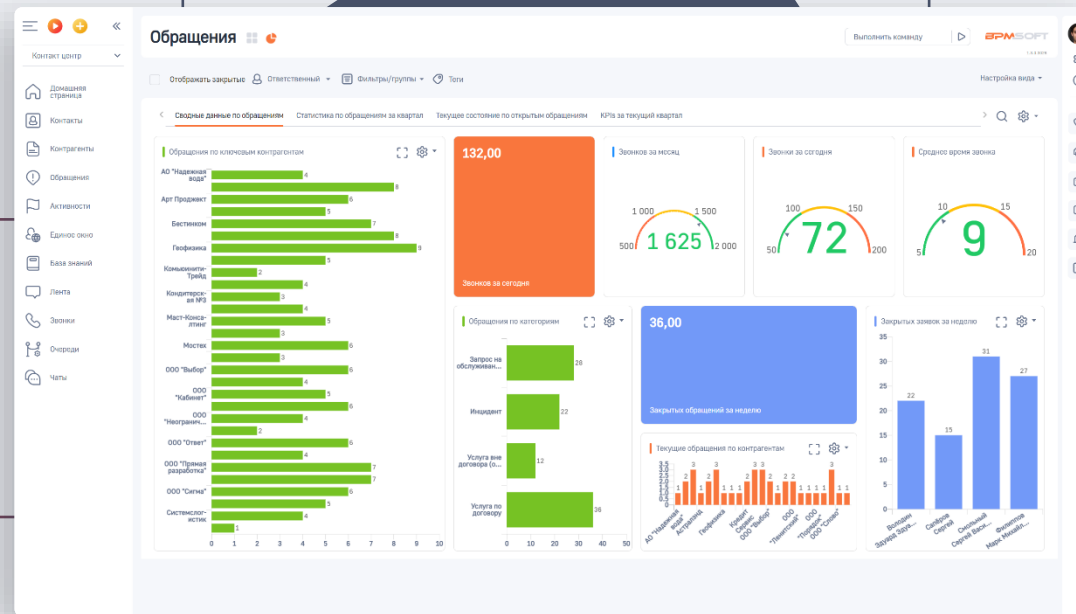
Ключевые возможности

Единое окно супервизора и оператора

Обработка очереди обращений

Выполнение массовых коммуникаций

Преднастроенные скрипты разговоров



Возможности управления вызовами, маршрутизации и отслеживания обращений

Мониторинг текущих показателей эффективности: персональные, командные

Выделенный канал общения супервизора с операторами

Аналитика работы операторов

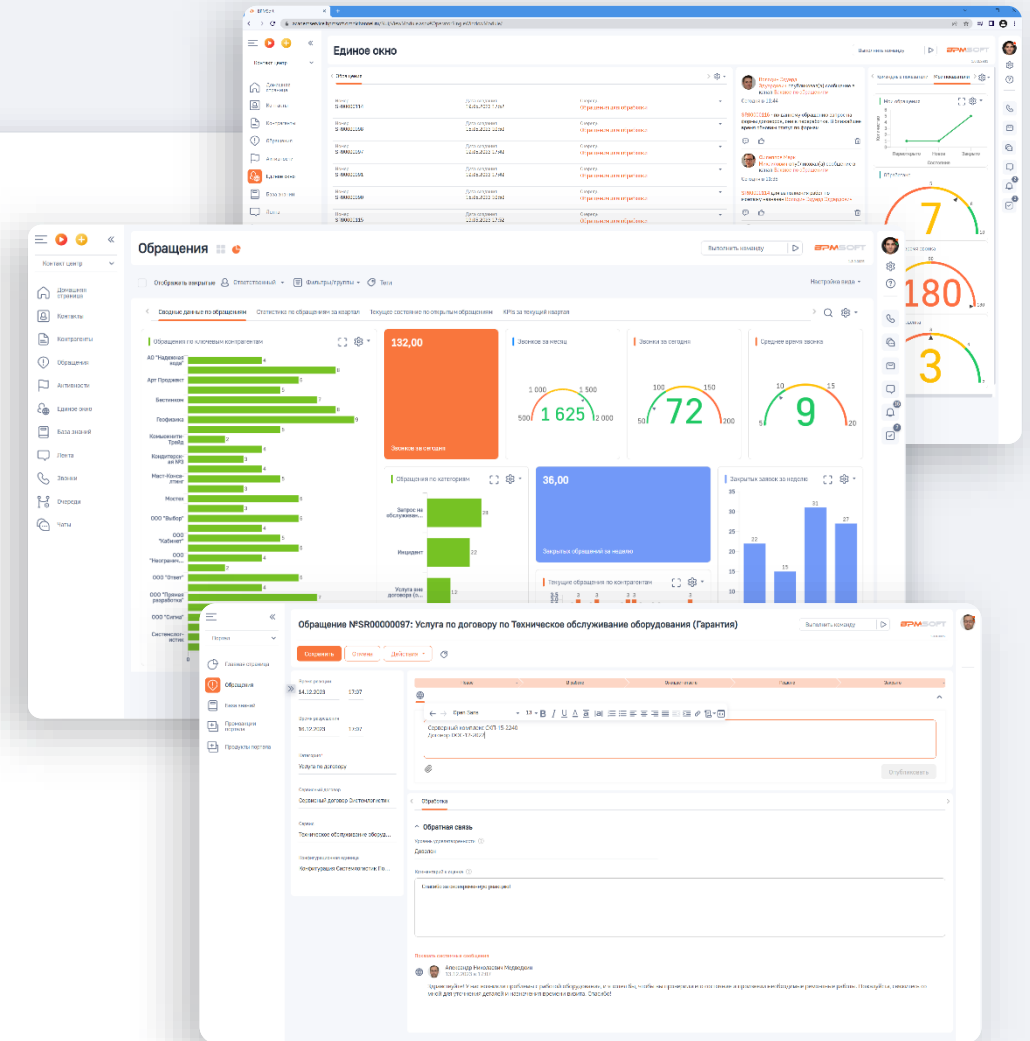
ВРМSoft Сервис

Ключевые возможности

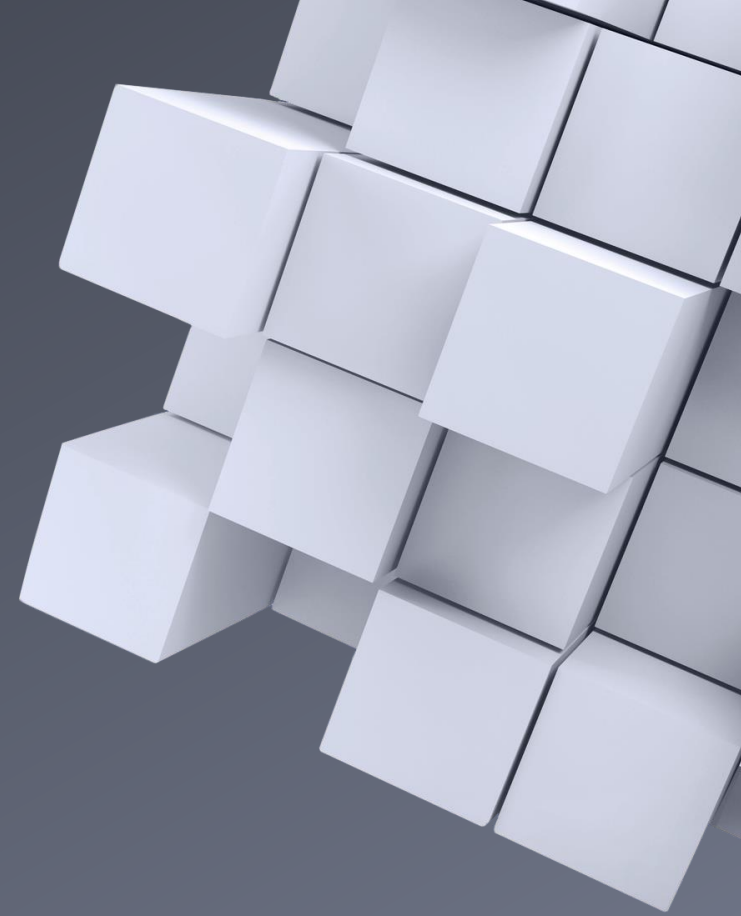
- ✓ История взаимодействия
- ✓ Сервисный контакт-центр
- ✓ Внутренний сервис-центр
- ✓ Портал самообслуживания
- ✓ Управление обращениями
- ✓ Омниканальные коммуникации
- ✓ Аналитика

ИИ инструменты

- ✓ ИИ обработка обращений
- ✓ ИИ пересказ



**Почему внедрять
VRMSoft
надо совместно
с нами?**



Центр
компетенций
BPMSOFT
в
Softline

Более 10 лет опыт успешных проектов по
BPM-направлению
50+ реализованных проектов



Более 10 лет работа с разными
отраслями, понимание узких
бизнес-процессов
(финансы, производство, добыча, телеком,
дистрибуция, ИТ, логистика)



Комплексная поставка решений: Железо,
Облака, Безопасность, Тех-поддержка,
Консалтинг, Инфраструктура



Собственная производственная команда
BPMSoft с опытом внедрения BPM
от 10 лет
(аналитики, разработчики, архитекторы,
руководители проектов)



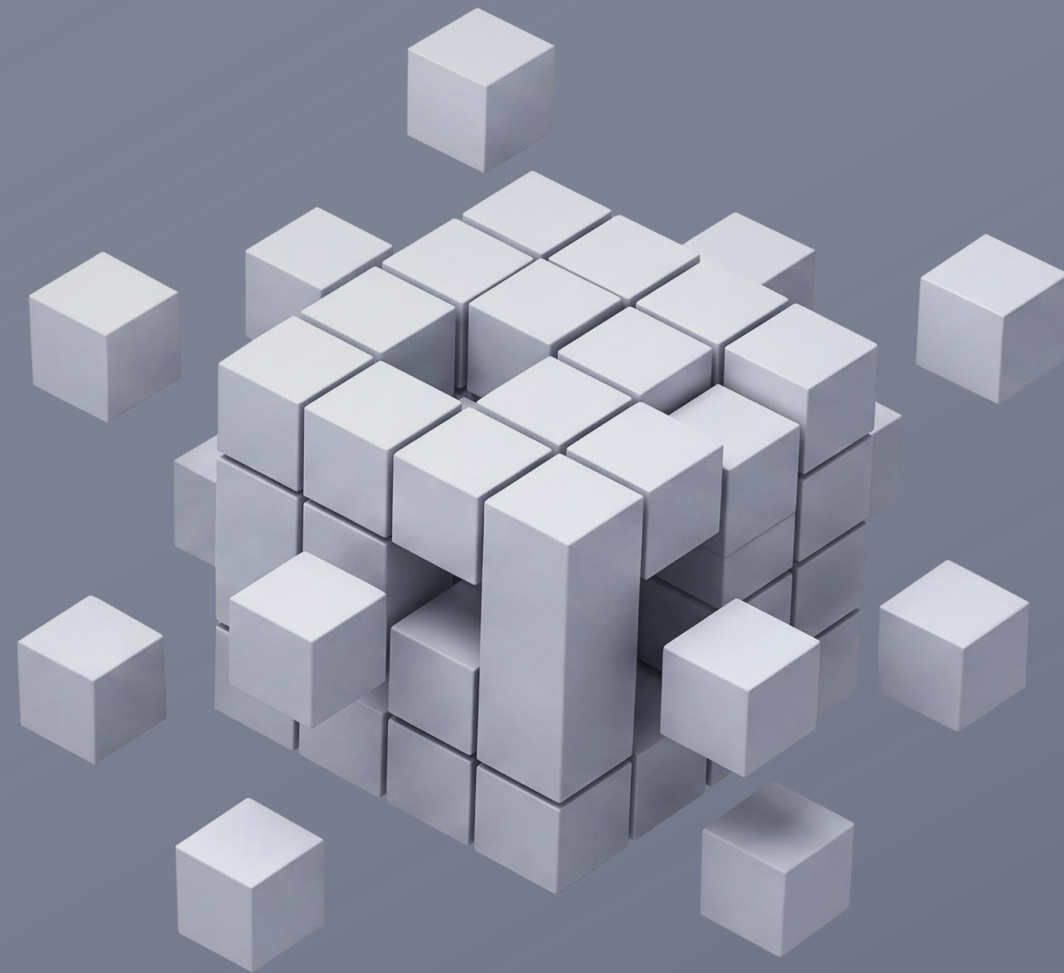
Стек технологий:
Net (Framework, Core, 8), C#, JS,
HTML, CSS, MS SQL Server,
Postgre SQL, Rabbit MQ, Kafka,
RESTful API, SOAP



- Сертификация специалистов:**
- BPMSoft (Продажи, Сервис, Маркетинг, Фарма, Финансы, мобильное приложение BPMSoft, порталные решения BPMSoft, Полевые продажи, ITSM Box)
 - Microsoft Dynamics AX, CRM;
 - BPMN101, BPMN102
 - ITIL Expert; ITAM CHAMP; ITIL4 OPSC;



Кейсы



Автоматизация клиентского сервиса

01 Цели и задачи

- Миграция на российскую CRM-систему
- Автоматизация клиентского сервиса и улучшение ключевых показателей эффективности (NPS, CSAT)

02 Решение

- Внедрение системы лояльности с помощью CRM-системы на базе low-code платформы

03 Результат

- Создана единая база клиентов, доступная как для центрально офиса, так и для сотрудников розничных сетей;
- Информация о клиентах собрана в цифровых профилях, что позволяет получать обратную связь, управлять статусом в программе лояльности и отслеживать онлайн заказы;
- Количество СМС-сообщений клиентов увеличилось на 80%, звонков - на 30%, рост по всем каналам коммуникаций - 50%
- В контакт-центре более 95% обращений закрываются в установленный срок;
- Число постоянных покупателей с картами лояльности увеличилось на 92%, а индекс CSI вырос на 35%

Автоматизация процесса закупок

01 Цели и задачи

- Сокращение затрат и оптимизация управления закупочными процессами

02 Решение

- Внедрение SRM на базе low-code платформы BPMSoft

03 Результат

- Создан базис для сокращения сроков закупочных процедур, оптимизации затрат, минимизации рисков, при работе с поставщиками и ускорение проведения тендеров
- Автоматизированы процедуры формирования заявок, организации конкурсов и закупок разных категорий товаров
- Для исключения дублирования функционала проведена бесшовная интеграция с внутренней ERP-системой, почтой и двумя электронными торговыми платформами B2B-center и Bidzaar
- Повышена скорость оформления стандартных договоров
- Снижены расходы на обработку документации и количество возможных ошибок
- Организована омниканальная коммуникация с контрагентом
- Внедрена система онлайн-аналитики ключевых показателей эффективности

Автоматизация продаж и клиентского сервиса

01 Цели и задачи

- Повышение конверсии продаж в онлайн-каналах
- Настройка работы и повышение качества обслуживания клиентов в контакт-центре

02 Решение

- Модернизация CRM, путем внедрения единой мастер-системы с дедублированными данными покупателей и возможностью персонализации коммуникаций под потребности каждого клиента

03 Результат

- CRM-система внедрена на 4000 рабочих мест
- Отмечен рост конверсии онлайн-продаж в 1,5 раза
- Сократилось среднее время ответа на обращения клиентов
- Сформирован портрет клиента 360° и проведена сегментация на основе покупательского поведения
- Обеспечена оркестрация заказов клиентов
- Оптимизирована система распределения звонков на основе получаемой аналитики



Автоматизация работы клиентского сервиса и Service Desk

01 Цели и задачи

- Улучшение качества работы сервисной службы
- Повышение прозрачности и управляемости бизнес-процессов
- Повышение качества и производительности работы сотрудников

02 Решение

- Внедрение CRM-системы на базе low-code платформы

03 Результат

- Разработан портал службы Service Desk для отправки и отслеживания статусов заявок более 9000 сотрудников
- Автоматизирован процесс приема заявок от внешних клиентов
- Настроена омниканальная система коммуникаций с клиентами
- Настроена автоматическая маршрутизация заявок для исполнения по ответственным подразделениям
- Настроена система чек-листов для ежедневного контроля состояния магазина
- Разработана система отчетов и дашбордов для аналитики работы каждого подразделения

Q&A

Светлана Ермакова

Руководитель направления автоматизации бизнес-процессов,
Софтлайн Решения

Svetlana.Ermakova@softline.com

Т +7 (495) 232 00 23 доб. 1224

