



elma365.com

AI-ready BPM

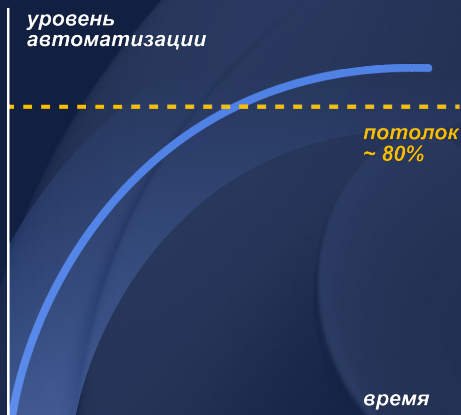
Почему процессный подход
снова в тренде



Наталья Долженкова
Исполнительный директор ELMA



Где BPM упирался в потолок 20 лет



Это не критика BPMN — это его честный двадцатилетний портрет с морщинами.

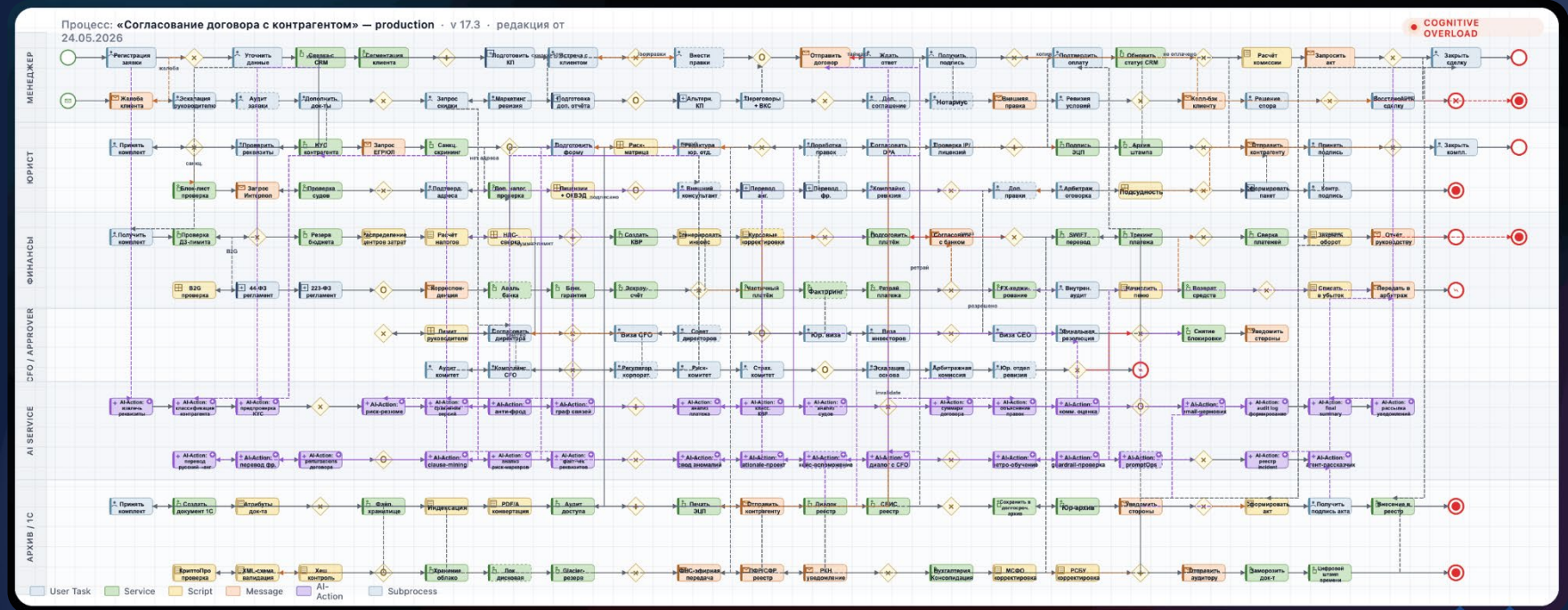


80–90%

корпоративных данных — неструктурированные. BPMN и DMN с ними не работают.

- В сложных процессах **исключения либо уходят в эскалацию, либо плодят ветки** — диаграмма из сотен элементов перестаёт быть картой.
- Knowledge-intensive кейсы **потребовали отдельной нотации (CMMN)**. Не прижилась — слишком сложна.
- Только **16% компаний** удерживают улучшенный process performance после трансформации. Остальные за 1–2 года скатываются назад.

Карта метро Токио



VRMN отлично описывает предсказуемые потоки.

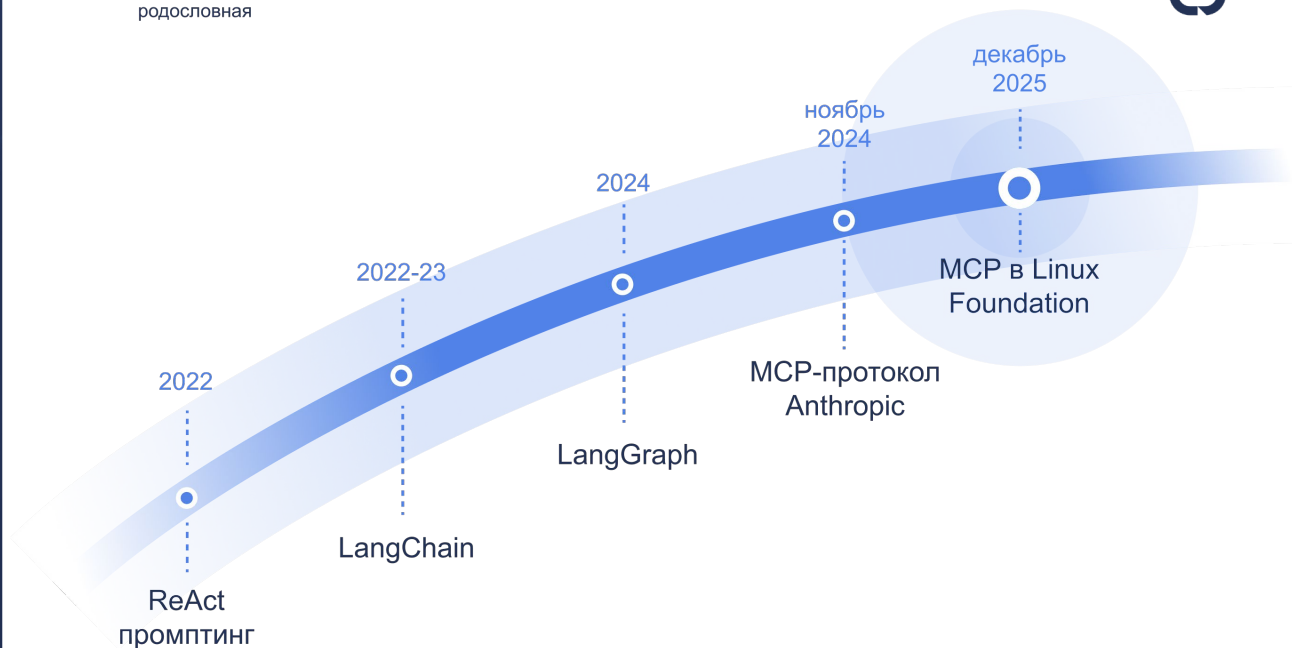
Но исключения превращают процесс в «карту метро Токио»

А ПОТОМ ПОЯВИЛСЯ ИИ

Агент в современном смысле — это не чатбот и не LLM.

Это система с памятью, набором инструментов, целями и способностью выбирать действие в условиях неопределённости.

технологическая
родословная



Главная методологическая новизна — способность к интерпретации в нечёткой среде. Той самой, которой BPM **никогда не имел.**

СКАЗКА ПРО НИ-РЫБКУ



© Придумал А.С. Пушкин,
интерпретировал ChatGPT



1. Дед даёт задание Рыбке (ИИ агенту)

Рыбка, помоги старухе — новое корыто попросила.

ИИ агент

Запрос без рамок

2. Дед просит дворец — и Рыбка (ИИ) даёт максимум

ИИ агент

ИИ даёт сверх-результат

3. Дед просит, чтобы бабушка стала владычицей морской — и Рыбка (ИИ) даёт... корыто

ИИ агент

И осталась старуха у разбитого корыта

Сказка про ИИ-рыбку

Винер описал это в 1960-м как
sorcerer's apprentice problem.

У Пушкина — разбитое корыто.

→ *Один методологический паттерн: задача без условия остановки и без рамки эскалации.
Технологии — новые, грабли — старые.*



Архитектурная суть: два контура в одной модели

Сила не в том, что один режим лучше. Сила в том, что они сосуществуют в одной модели — и переключаются в нужной точке.



Детерминированный контур

Предсказуемость, аудит, регуляторное соответствие. BPMN-поток, DMN-таблицы, статусы, SLA.

Недетерминированный (агентный) контур

Реакция на контекст: нестандартный кейс, неструктурированный документ, диалог, слабоформализованная развилка.

Human-in-the-loop

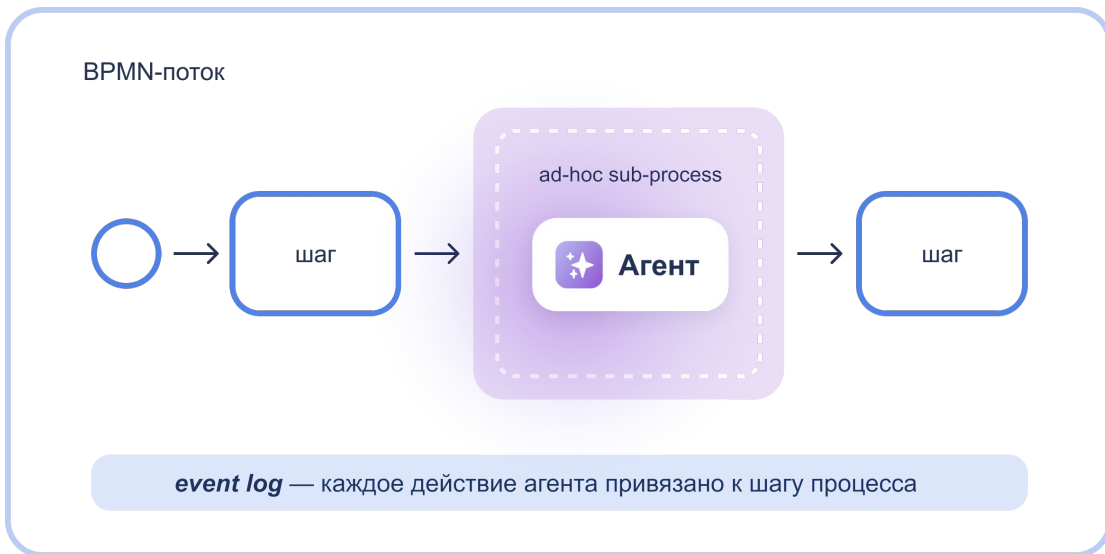
Гейты с человеком, эскалации, подпись на критических развилках. Точка доверия.

ИИ в клетке: процесс снаружи



Что даёт BPMN-окружение

1. Задачи изолированы
2. Логируются по шагам
3. Идемпотентность процесса
4. Включение человека на эскалации



Проверка спецификаций



Происходит проверка по параметрам и предоставление дополнительной информации, которая ускоряет принятие решения по предоставлению скидки.

Скидка на Спецификация для АО "МУЛЬТИСЕРВИС" от 19.02.2026

Общая информация | Анализ спецификации

✓ Текущая спецификация
Проверка Редакции и Модели: Модель On-Premises, редакция Standard, ограничение на скидку для SaaS Standard не применяется.
Анализ Скидки: Скидка в рамках лимита (до 20%).
Соответствие Прайс-листу: Ок

✓ Текущая сделка
Анализ контекста и оснований: Основание найдено в поле «Обоснование скидки»: Клиент запросил скидку, так как выходим дороже конкурентов (Битрикс). ИТ-директор за ELMA - нужно защитить решение перед гд.
Проверка плановых поступлений: Ок
Дата создания сделки: 2026-01-15T10:46:59.000Z

✗ Контрагент
Анализ контрагента: Тип контрагента не соответствует требованию действующего клиента (указан Потенциальный клиент).
Маркетинговая значимость клиента не выявлена

✓ Размер скидки
Размер предоставляемой скидки по спецификации: 15

✗ Партнёр
В спецификации не указан партнёр

Краткий анализ спецификации ^

- ✓ Текущая спецификация
- ✓ Текущая сделка
- ✗ Контрагент
- ✓ Размер скидки
- ✗ Партнёр
- ✗ Проект
- ✗ Предыдущие сделки с контрагентом
- ✗ Предыдущие спецификации

Инструкция ^

[Sales-13] Скидки на лицензии

Статус ^

Согласовано

Клетка в ИИ: правила внутри агента

Снимает **до 80%**
галлюцинаций до того, как
они возникли. LLM
подключается только там,
где DMN молчит.

*Детерминизм переехал
внутри самого ИИ-узла.
Раньше мы городили правила
вокруг чёрного ящика —
теперь правила живут
внутри ящика.*



Агент

DMN-таблица

правила больше
рассуждения

«деньги» → финансовая • «доставка» → логистическая

**whitelist
инструментов**

агент физически
не вызовет то, что
не объявлено

**типизация
input / output**

контракт,
не свободный текст

BPM перестаёт быть только про процессы



BPM стал рамкой,
в которой ИИ можно
безопасно отпускать.



старый BPM

«нарисуй процесс — заставь
людей идти по нему»

новый BPM

«опиши контракт процесса — пусти в
него агента — следи через event log»

BPMN — guardrails потока

DMN — guardrails решений

MCP — guardrails инструментов

Регламент перестаёт быть просто документом



Контур
«норма ↔ исполнение»
замыкается обратной
связью.

Оживление административ- ных регламентов



Прямой
потребитель

агент читает прозу регламента без посредника — дистанция «как написано / как исполняется» сокращается до нуля

Гибридный
адресат

регламент адресован не людям, а коллективу «люди + агенты» — первый класс корпоративных документов с частично машинной аудиторией

Релизный цикл
схлопывается

юрист изменил формулировку — система через минуту применяет новую версию ко всем летящим инстансам

Обратная связь
замыкается

event log возвращается авторам регламента в виде статистики отклонений — нормотворчество перестаёт быть слепым

Runtime-контракт

регламент перестаёт быть страховкой для аудитора и становится определяющим поведение системы в моменте

*«Оживление» — не
метафора. Это
технический факт.*

Проверка приложений к договорам ЛТП



На этапе согласования пользователю приходит карточка приложения, обогащенная дополнительными данными. AI-операция проверяет приложение по ряду критериев и формирует результат проверки в наглядном виде.

Таким образом согласующий сразу знакомится с важной информацией, которая может повлиять на решение.

Приложение №2 от 07.04.2026 к Лицензионный договор №ЛС - 08394 с АО "АНЛИМИТЕД ПРОДАКШЕН" о...

Основная Предпросмотр Результат анализа

✓ Реквизиты контрагента

- ✓ Наименование: В системе АО "АНЛИМИТЕД ПРОДАКШЕН" | В приложении АО "АНЛИМИТЕД ПРОДАКШЕН"
- ✗ ИНН: В системе 9707047232 | В приложении нет данных

✓ Соответствие спецификации лицензиям

- ✓ ELMA365 Внешний портал On-Premises Standard пакет 100 внешних пользователей бессрочно: В системе 1 | В приложении 1

✓ Количество активированных лицензий

- ✓ ELMA365 Внешний портал On-Premises Standard пакет 100 внешних пользователей бессрочно: В договоре 1 | В системе 1 (Подтверждено спецификацией)

✓ Цена лицензий

- ✓ ELMA365 Внешний портал On-Premises Standard пакет 100 внешних пользователей бессрочно: Расчет 252 000,00 | В приложении 252 000,00

✗ Срок лицензий

Не заполнен гарантийный срок поддержки в карточке контрагента

✗ Тариф

Нет данных по тарифу

Оценка ответа бота

Краткий результат анализа

- ✓ Реквизиты контрагента
- ✓ Соответствие спецификации лицензиям
- ✓ Количество активированных лицензий
- ✓ Цена лицензий
- ✗ Срок лицензий
- ✗ Тариф

Листы согласования

Ермолаев... 07.04.2026 16:35
привязала к спецификации

BPMM-сэндвич для агента

BPMM — это не устаревающий стандарт.
BPMM — это партитура для оркестрации
AI-агентов. Нотация, по которой играет
смешанный оркестр людей, систем и моделей.

→ Без этого сэндвича агент — свободный электрон.



BPMM

описание потока



DMN

правила решений



Human task

одобрение, эскалация,
override



MCP / коннекторы

агент дотягивается до систем



Event log

аудит, process mining,
дообучение



Наша практика

ELMA Cortex + конструктор + встройка

Где работает: классификация входящих обращений в Service Desk, разбор входящих документов, эскалация по содержанию — типичная «нечёткая зона», на которой раньше упирался BPM



Cortex — корпоративные AI-агенты

роли, права, KPI, ответственность — агенты как полноценные участники процессов

Конструктор инструментов

оба контура — внешний BPMN-каркас и внутренняя клетка агента — в одном инструменте

AI-Ready BPM-ядро ELMA365

процессы, данные, роли, event log — общая инфраструктура для людей и агентов



Оркестратор AI-Агентов в экосистеме продуктов ELMA365

AI-Операции

Корпоративные
знания



Оркестрация

Агент поддержки
Ты помощник службы поддержки программного продукта ELMA 365.

LLM **Ресурсы** **Toolset** **Быстрые запросы** **Настройки доступа**

OpenAI / GPT 4.1 **Ресурсы** **Умный поиск** **Кнопка** **Ком. директор**

Промт **Ресурсы** **Справка по системе** **Сколько у меня заявок в работе?** **Группа продаж Север**

Ты - специалист технической поддержки ELMA365. Ты искренне и вежливо помогаешь клиентам с их вопросами по работе в системе. Для ответов используй справочную документацию и всегда давай ссылки на полезные материалы по теме вопроса. В ответах старайся придерживаться...

Помощь ELMA365 **ELMA365 Community** **Покажи мои горящие SLA** **Контрагент**

Обсуждения ELMA365 **ELMA365** **Мои новые сессии** **Сделка**

Справочный центр **Поиск по «Сессии»** **Есть новые сообщения у меня в сессиях?**

Поиск по «Компаниям» **Поиск по «Заявкам»** **Быстрый запрос**

Поиск по «Задачам» **MCP Server** **System_users_search**

Ресурсы **Инструкции** **Toolset**

Воркшопы **Ресурсы** **Найти сотрудника**

Ресурс

AI-Агенты

Масштабируемость

Безопасность

Бесшовная интеграция с ELMA365



Что находится внутри Cortex?



Конструктор агентов

Тестовый чат

Провайдеры моделей

Конструктор RAG

(«Умный поиск»)

Конструктор инструментов

(ELMA365, MCP, TypeScript модули ELMA365)

Инструменты трассировки

RunTime-движок для агентов

Система безопасности

(Guardrails)

Интерфейсы для встраивания

(в ELMA365 и другие системы)

ELMA365 AI ready BPM + ELMA Cortex



Ассистент отдела продаж

Поможет с ответом на письмо, подготовит персонализированное ТКП, соберет информацию о клиенте



Помощник сотрудника техподдержки

Подготовит ответ на запрос, поможет сформулировать нужные вопросы



Агент Канцелярии

Автоматически определит тип входящий документ, отправит по маршруту, определит список согласующих



Co-Pilot разработчика

Напишет скрипты интеграции, разработает виджеты, найдет ошибку в коде, оптимизирует код



Администратор CRM

Наводит порядок в CRM, устанавливает связи между карточками, обогащает карточки данными, напоминает менеджерам о трекшене сделок



Ассистент юриста

Проанализирует документ на предмет рисков, подсветит их в документе, даст рекомендации по правкам в соответствии с политиками компании



Оркестрация агентов в интерфейсе системы

- Множество агентов под различные нужды. Агент — это, по сути, роль в системе
- Возможность переключаться между агентами для получения необходимой экспертизы
- Соответствие политикам безопасности

Процесс пресейла



Собираем БП и приложения с AI-Actions



The screenshot shows a document editor interface. The main window displays a document titled "ТРУДОВОЙ ДОГОВОР № 15-ВМ" (Labor Contract No. 15-ВМ) dated "12" июля 2024 г." (July 12, 2024). The document content includes the following text:

г. Москва

Общество с ограниченной ответственностью "Самый лучший заказчик", именуемое в дальнейшем «Работодатель», в лице Генерального директора Иванова Ивана Ивановича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и **Петров Петр Петрович**, именуемый в дальнейшем «Работник», с другой стороны, в дальнейшем именуемые «Стороны», заключили настоящий трудовой договор (далее – договор) о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Настоящий договор регулирует трудовые и иные отношения между Сторонами. Стороны признают, что их права и обязанности регулируются настоящим договором, а также должностной инструкцией Работника и нормами действующего законодательства Российской Федерации. Стороны договорились, что будут добросовестно выполнять условия договора.

1.2. Работник принимается на работу в Общество с ограниченной ответственностью "Самый лучший заказчик" (далее – Общество) на должность: кладовщик в отдел: производственный отдел на количество ставок: 1.

1.3. Работник приступает к выполнению трудовой функции с "12" июля 2024 г.

1.4. Работнику устанавливается испытательный срок продолжительностью 3 (три) месяца с момента начала работы в должности, указанной в п. 1.2 настоящего договора (с "12" июля 2024 г.). Испытательный срок продлевается на период временной нетрудоспособности работника, если она наступила в период прохождения испытательного срока. Критериями успешного прохождения испытания является полное, качественное и своевременное выполнение Работником трудовой функции, предусмотренной настоящим договором и должностной инструкцией, приказов (распоряжений) Работодателя, распоряжений непосредственного руководителя, действующих в Обществе локальных нормативных актов и требований к работе, достижение поставленных целей и задач, соблюдение трудовой дисциплины, положений охраны труда и техники безопасности. Результаты испытания определяются в соответствии с положениями трудового законодательства Российской Федерации.

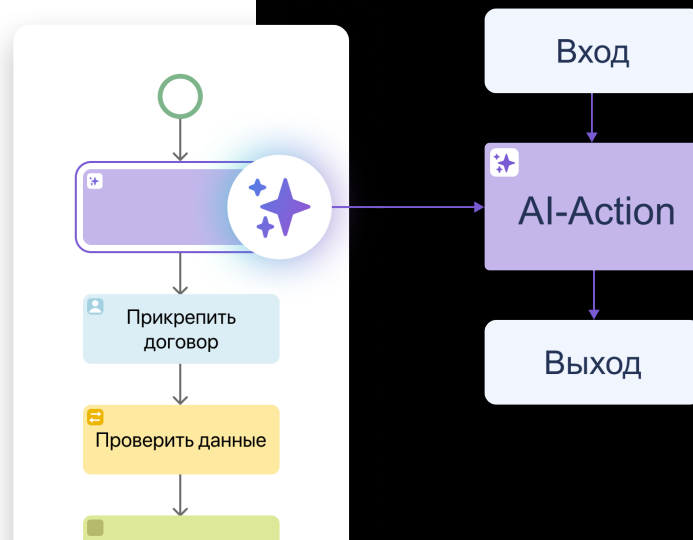
1.5. Трудовой договор заключен до "31" июля 2024 года, на основании: выполнение обязанностей отсутствующего работника, за которым по законодательству сохраняется место работы.

The sidebar on the right contains the following options:

- AI-юрист
- Саммари
- Отправь на согласование

Below the sidebar, the name "Баранов Кирилл" is visible.

- ✓ Собираем умные процессы (т.н. AI Workflows, AI Pipelines)
- ✓ Встраиваем AI в экранные формы



Пять наблюдений из практики



01

80% работы внедрения — не модели, а перепроектирование процесса под гибридную модель.

02

Самая сложная часть — не подключить агента, а определить его контракт: что он может, что нельзя.

03

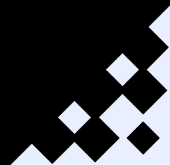
Регламент компании оказывается лучшим стартовым материалом для агентного дизайна, лучше любых обучающих датасетов.

04

НITL-гейты на критических развилках снимают 80–90% страхов комплаенса при минимальной нагрузке на оператора.

05

Роль BPM-аналитика не уменьшается, а смещается — от «нарисовать поток» к «спроектировать поведение системы людей-агентов-сервисов».



Две стороны одного контура



БPM без AI-Ready

- ◆ останавливается на потолке 70–85%, как и последние 20 лет
- ◆ не может оживить регламент до уровня исполнимого артефакта
- ◆ проигрывает рынку, который уже сместился: Forrester APO, Camunda 8.7, +13× к масштабированию у оркестрированных компаний (IBM)

AI без BPM-контура

- ◆ без audit trail его не пропустит регулятор (EU AI Act ст. 12 — append-only лог 6+ месяцев)
- ◆ без ролей и retention порождает agent sprawl — IBM Think 2026: 1 600 агентов на enterprise, 70% компаний не управляют
- ◆ без идемпотентности и HITL-гейтов порождает инциденты класса Replit — удалённая база, фейковые пользователи, ложь в отчёте за 9 секунд



**Это не два пути —
это один контур**

БPM без AI остановился на старом потолке. AI без BPM юридически незащищен, операционно непредсказуем, экономически невыгоден.

VRM не уходит.
VRM поднимается до уровня,
на котором становится единственным
языком, на котором можно **безопасно**
говорить с ИИ от лица компании.





Спасибо за внимание!

Рады ответить на ваши вопросы

Связаться с нами:

+7 (499) 30-23-365

inbox@elma365.com

Узнайте больше
на сайте
elma365.com

