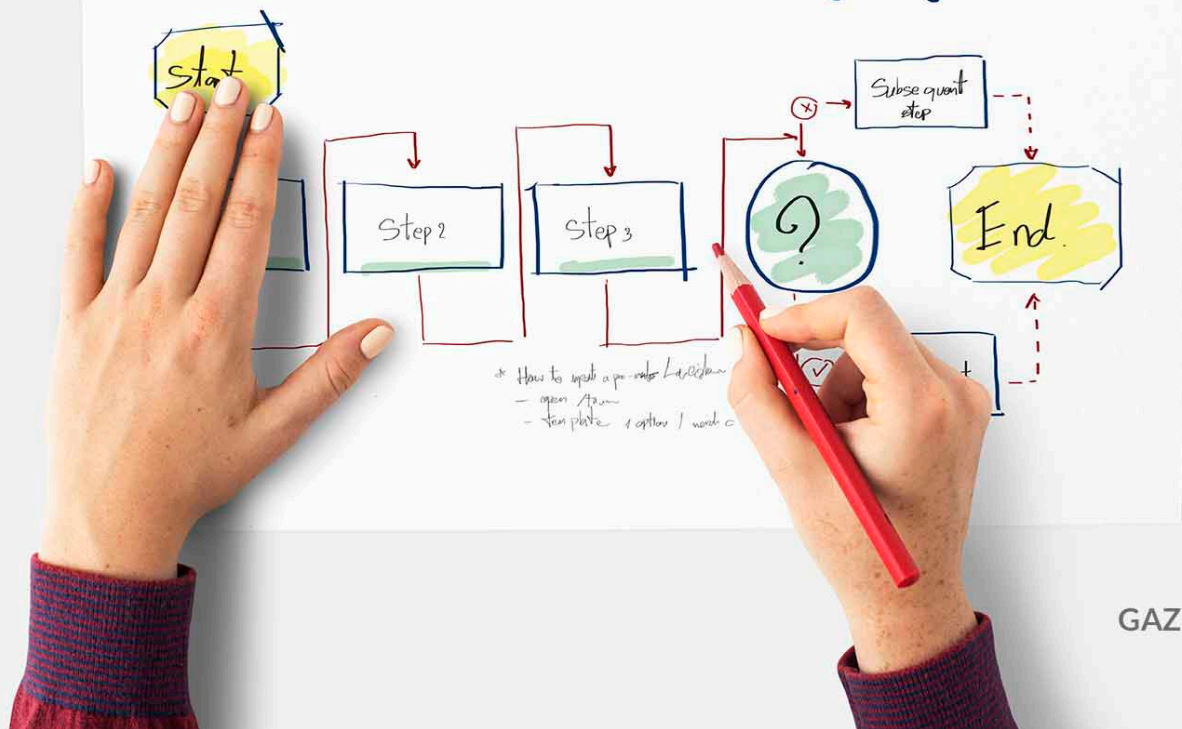


*Process



GAZELLECG.COM

چگونه با مدیریت فرآیندها، کسب و کار خود را سیستمی کنید؟

مدیریت فرآیندهای کسب و کار در اکثر سازمان‌ها یک چالش بزرگ است. بسیاری از صاحبان مشاغل، به اشتباه تصور می‌کنند که پرداختن به فرآیندهای کسب و کار، آنها را متحمل هزینه سنگینی می‌کند یا تصور می‌کنند که مدیریت فرآیندهای کسب و کار، فقط برای فرآیندهای عظیم و پیچیده ارزش دارد. با این حال، مدیریت فرآیندها در یک کسب و کار، فارغ از اندازه و پیچیدگی سازمان، بسیار مهم است و ارزش افزوده‌های قابل توجهی برای سازمان‌ها به همراه دارد؛ به نحوی که هزینه اجرای آن در مقابل دستاوردها و سودآوری آن برای سازمان‌ها بسیار ناچیز است.



مدیریت فرآیند کسب و کار (BPM) چیست؟

مدیریت فرآیند کسب و کار یا Business Process Management (BPM) ، نحوه شناسایی، ایجاد، بررسی و تجزیه و تحلیل فرآیندهایی است که هسته اصلی فعالیت یک سازمان را تشکیل می‌دهد. هر دپارتمان در یک سازمان وظیفه دارد ورودی‌هایی از جنس داده را دریافت کند و طی پردازشی که روی داده‌ها انجام می‌دهد، اطلاعاتی با ارزش افزوده‌ی بالاتر تولید کند.

مدیریت فرآیند کسب و کار، یک نظام سازمانی است که طی آن، سازمان سعی بر این دارد تا با استفاده از اصول مدیریت فرآیند کسب و کار، تمام فرایندها را به طور کلی و جداگانه مشاهده و بررسی کند. به این ترتیب، وضعیت فعلی آن سازمان تجزیه و تحلیل و زمینه‌های بهبود برای ایجاد یک سازمان کارآمد و موثرتر شناسایی می‌شود.

BPM چه چیزی نیست؟

مدیریت فرآیندهای کسب و کار، **نه مدیریت وظیفه** است که روی وظایف فردی متمرکز است و **نه مدیریت پروژه** که جریان‌های کاری یکباره، تکرار ناپذیر یا غیرقابل پیش بینی را کنترل کند. در BPM ، تمرکز اصلی بر روی **فرآیندهای تکراری و دائمی سازمان** است تا سازمان بتواند از یک الگوی قابل پیش‌بینی، برای مدیریت فرآیندهای مختلف خود استفاده کند.

BPM نه تنها یک نرم افزار نیست، بلکه از بسیاری از ابزارهای نرم‌افزاری می‌توان برای پشتیبانی از اجرای آن استفاده کرد. این دسته از نرم‌افزارها دارای ابزارهایی برای طراحی، آزمایش، خودکارسازی و پیاده سازی فرآیندها هستند.

چرا مدیریت فرآیند کسب و کار مهم است؟

فرض کنید کارها در سازمان، هربار به شکلی دلخواه یا تصادفی انجام شوند، مدیر بخواهد در نحوه انجام هر کاری دخالت کند و بیشتر وقت خود را به این بگذراند که به هر نفر توضیح دهد، یک کار دقیقاً باید چگونه انجام شود. در اینصورت اگر کارکنان کاری انجام دهند، عملکرد آنها به درستی ارزیابی نمی‌شود و پس از مدتی، رضایت آنها از کار پایین می‌آید. در ادامه، سازمان دچار افت در بهره‌وری می‌شود و نمی‌تواند خدمات باکیفیتی به مشتریان خود ارائه کند. در نتیجه، هر روز به تعداد



مشتریان ناراضی افزوده می‌شود. بطور کلی برخی از مهم‌ترین مشکلاتی که سازمان‌ها با آن روبرو می‌شوند، شامل موارد زیر هستند:

- اتلاف وقت و زمان
- ایجاد ریز مدیریت در مدیران
- نیاز به کنترل بیش از اندازه
- افزایش خطاها و اشتباهات
- کمبود داده‌ها و اطلاعات مفید
- عدم مکان ارزیابی عملکرد مدیران
- تضعیف روحیه و اعتماد به نفس کارکنان
- افزایش فرسودگی شغلی کارکنان

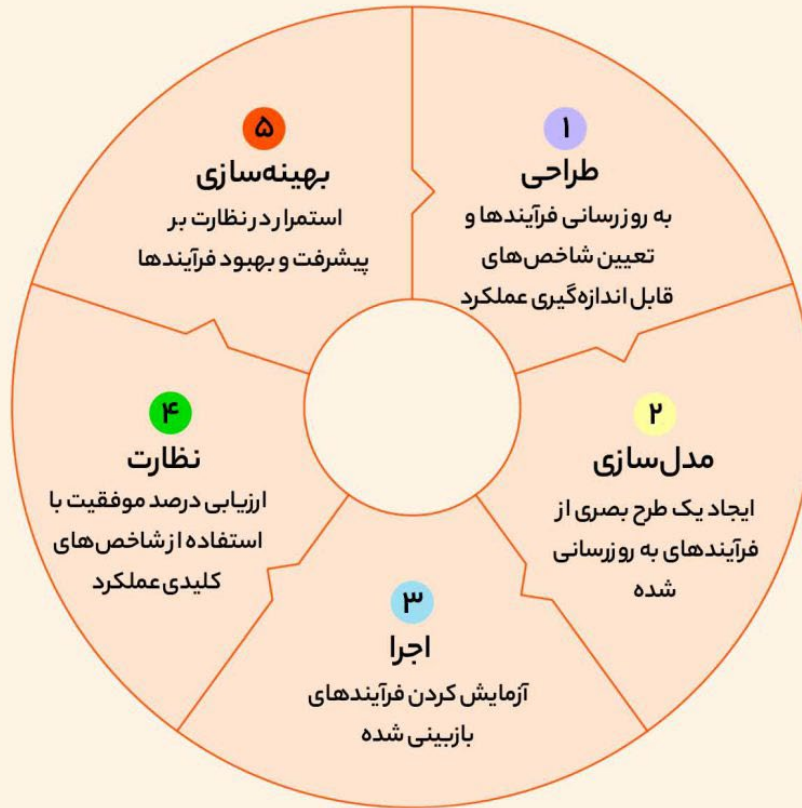
در صورتیکه یک سازمان بتواند از سامانه مدیریت فرآیند کسب و کار به عنوان راهکاری برای مدیریت کارهای روتین و تکرارشونده به خوبی استفاده و فرآیندهای خود را سیستمی کند، تمامی این چالش‌ها به مرور زمان برطرف شده و به دستاوردهای قابل توجهی دست پیدا می‌کند. با مدیریت فرآیند کسب و کار، سازمان‌ها می‌توانند فرآیندهای خود را بهبود دهند و تمام جوانب عملیات را به صورت مطلوب حفظ و اجرا کنند.

مراحل چرخه عمر مدیریت فرآیندهای کسب و کار

مدیریت فرآیندهای یک سازمان، از یک الگوی ۵ مرحله‌ای پیروی می‌کند که به آن چرخه مدیریت فرآیند کسب و کار می‌گویند. در زیر، به هر کدام از این مراحل می‌پردازیم:



چرخه عمر مدیریت فرآیندهای کسب و کار



GAZELLECG.COM

مرحله ۱: طراحی

در این مرحله، فرآیندهای موجود و فرآیندهای آینده خود را شناسایی کنید. اکثر فرآیندها شامل یک فرم برای جمع‌آوری داده‌ها و یک گردش کار برای پردازش آن است. فرم خود را بسازید و مشخص کنید چه کسی، در هر کار، چه نقشی دارد و چه فعالیتی باید انجام دهد.

مرحله ۲: مدل‌سازی

فرآیند و روند انجام کار را در یک طرح بصری نشان دهید. جزئیاتی مانند مهلت‌ها و شروط را مشخص کنید تا ایده روشنی از ترتیب و توالی وقایع و جریان داده‌ها در فرآیند ارائه شود.



مرحله ۳: اجرا

به محض اینکه شناسایی کردید کدام فعالیت‌ها، کجا و به چه کسی باید ارائه شوند و سپس برای همه کارها، نتایج آنها را در نظر گرفتید، حال زمان اجرا است. در ابتدا، این فرآیند را با گروه کوچکی از افراد آزمایش کنید و بعد، آن را در کل سازمان پیاده سازی نمایید. همچنین اطمینان حاصل کنید که سطوح دسترسی به اطلاعات حساس را مشخص کرده اید.

مرحله ۴: نظارت

هنگام اجرا شدن فرآیندهای مختلف، آنها را با استفاده از شاخص‌ها و معیارهای مناسب، نظارت و پیگیری کنید. ببینید درخواست‌ها، در زمان واقعی کجا قرار می‌گیرند، مغایرت‌ها را شناسایی و گلوگاه‌ها را تحلیل کنید.

مرحله ۵: بهینه سازی

در این مرحله، عملکرد فرآیندها را با استفاده از گزارش‌ها و شناسایی فرصت‌های بالقوه، تحلیل کنید تا بتوانید فرآیندهایی که هزینه یا زمان انجام شدن آنها بالا است را شناسایی و این چرخه را بهینه‌سازی کنید.

انواع مختلف مدیریت فرآیند کسب و کار کدامند؟

سیستم‌های BPM را می‌توان براساس هدفی که در نظر گرفته اند دسته بندی کرد. در اینجا به انواع مدیریت فرآیند کسب و کار اشاره می‌کنیم:

BPM یکپارچه محور

این سیستم، بین سیستم‌های نرم‌افزاری موجود در کسب و کارها مانند HRMS ، CRM ، ERP که نیروی انسانی، دخالت کمی در آن دارد، استفاده می‌شود. سیستم‌های BPM یکپارچه محور، دارای اتصالات گسترده و دسترسی API هستند تا سرعت انجام فرآیندها را افزایش دهند.



BPM انسان محور

BPM انسان محور زمانی استفاده می‌شود که کارها توسط انسان و تایید دستی آنها انجام شوند. این فرآیندها، اغلب شامل فعالیت‌هایی هستند که کارکنان، وظایف زیادی را نسبت به آنها بر عهده دارند. مزیت این پلتفرم، رابط کاربری ساده، اطلاع رسانی آسان و قابلیت ردیابی سریع است.

BPM سند محور

این سیستم مدیریت فرآیند، زمانی لازم می‌شوند که یک سند (به عنوان مثال یک قرارداد یا یک توافق نامه) موضوع اصلی فرآیند باشد. این سیستم‌ها مسیریابی، قالب بندی، تأیید و امضای سند را از طریق گردش کار امکان پذیر می‌کنند. اکثر سیستم‌های BPM، عناصر مختلف را در خود جای می‌دهند، اما هر یک، معمولاً حول یک کاربرد تخصصی طراحی شده‌اند.

مثال‌هایی از کاربرد عملی مدیریت فرآیند در سازمان‌ها

فرآیندها در هر سازمان و هر دپارتمانی وجود دارند و شکل دهنده نحوه انجام شدن کارها هستند. در ادامه، به فرآیندهای ۳ دپارتمان مختلف در یک کسب و کار اشاره می‌کنیم و مزایا و معایب استفاده از سیستم BPM را برای هر کدام بر می‌شماریم تا با کاربرد فرآیندسازی در برخی از دپارتمان‌های یک کسب و کار آشنا شوید.

دپارتمان منابع انسانی

آیا تا به حال احساس کرده‌اید که روند فعالیت‌های سازمان شما بسیار پیچیده و آشفته است؟ آیا بخش منابع انسانی شما از داوطلبان می‌خواهد فرم‌های کاغذی متعددی را که دارای روند خسته کننده‌ای هستند، پر کنند؟ این به این دلیل است که بخش منابع انسانی شما فاقد اصول مدیریت فرآیند (BPM) است. سیستم‌های مدیریت فرآیند، به شما کمک می‌کند فرآیندهای منابع انسانی خود را مکانیزه کنید و در نتیجه هزینه، زمان و مصرف فرم‌های کاغذی را کاهش دهید.



دپارتمان فروش

در بیشتر سازمان‌ها، تیم فروش برای تایید فاکتورهای فروش، مدت زمان زیادی را صرف هماهنگی با بخش حسابداری می‌کند. حتی اشتباه تایپی کوچک در فاکتورها، مشکلات زیادی را به بار می‌آورد. اینجاست که مدیریت فرآیند به کمک می‌آید. زیرا وقتی فرآیند تایید فاکتور خودکار می‌شود، در نتیجه احتمال خطاهای سهوی و رفت و برگشت‌های بیشمار بین بخش فروش و بخش حسابداری به شدت کاهش می‌یابد.

دپارتمان مالی

هر روز تیم مالی با فرم‌های کاغذی و ایمیل، بمباران می‌شوند؛ زیرا هر چیزی که مسائل مالی را در بر می‌گیرد، باید از طریق این فرم‌ها انجام شود. به عنوان مثال، اگر تیم مدیریت دارایی بخواهد ۵۰ لپ‌تاپ خریداری کند، آن‌ها پیش فاکتوری که از فروشنده دریافت کرده‌اند را برای تایید به تیم مالی ارسال می‌کنند. تصور کنید که روزانه چه تعداد ایمیل و فرم کاغذی از تیم‌های مختلف دریافت می‌شوند. بدون وجود یک سیستم اتوماتیک، مدیریت همه این‌ها برای افراد دشوار است. سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار به آن‌ها کمک می‌کند تا همه این امور را خودکار کنند.

مزایای استفاده از مدیریت فرآیند کسب و کار چیست؟

بطور کلی، فرآیند سازی در یک سازمان، مزایای بی‌شماری به همراه دارد که در ادامه به برخی از مهم‌ترین مزیت‌های آن اشاره می‌کنیم:

۱. رصد لحظه‌ای عملیات هنگامی که از طریق گردش کار فرآیندی انجام می‌شود
۲. ایجاد، مدل‌سازی، تجزیه و تحلیل و بهبود فرایندها
۳. کنترل و ساماندهی فرایندهای بی‌نظم و ناپایدار
۴. افزایش رضایت مشتریان از خدمات کسب و کار
۵. بهبود و بهینه‌سازی عملیات‌های بی‌نظم
۶. ایجاد فرهنگ مسئولیت‌پذیری بالاتر
۷. اجرای عملیات روزمره با کارایی بالاتر



۸. افزایش قابلیت اطمینان اطلاعات

۹. حرکت به سمت تحول دیجیتال

۱۰. تحقق اهداف سازمانی بزرگتر

چگونه با مدیریت فرآیندها، کسب و کار خود را سیستمی کنید؟

هدف نهایی کسب و کارهایی که به دنبال توسعه فرآیندهای کسب و کار خود هستند، **سیستم سازی کسب و کار** است. سیستم سازی به سازمان ها کمک می کند تا همه فعالیت های دپارتمان های مختلف، از پیش تعیین شده باشند تا مدیر ارشد، مدیران میانی، سرپرستان و کارکنان، هیچ گونه ابهام یا سوالی در مورد چگونگی و روند انجام کارها نداشته باشند. برای اینکه با دیگر مزایای سیستم سازی آشنا شوید، پیشنهاد می کنیم مطلب زیر را مطالعه کنید:



این مطلب را هم بخوانید:

چگونه با سیستم سازی کسب و کار، اغلب کارهای روتین، می تواند با کمترین نظارت و دخالت مدیر، انجام شود؟

کلیک کنید

با توجه به اینکه تا به اینجا در مورد مدیریت فرآیند در کسب و کارها و ابعاد دیگران آن پرداختیم، شاید این سوال برای شما ایجاد شود که کسب و کارهایی که تا به امروز، از اهمیت فرآیندسازی آگاه نبودند و به دنبال ایجاد یا بهبود فرآیندهای کسب و کار خود هستند، چه کاری باید انجام دهند.

نگاه اول می تواند این باشد که کسب و کارها، زیرساختی برای مدیریت فرآیند آموزش ایجاد کنند. یعنی تمامی اصول و جزئیات مربوط به BPM را از پایه یاد گرفته و سپس آن را در سازمان خود اجرایی کنند. اگرچه یادگیری فرآیندسازی، به نفع سازمان است اما زمان بسیار زیادی طول خواهد کشید تا سازمان، این دانش را یاد بگیرد، آزمون و خطا کند و آن را به کار بگیرد. ضمن اینکه مشخص نیست در صورت استفاده از آن، آیا می توان فرآیندسازی را با بالاترین سطح عملکرد، اجرا کرد یا خیر.

اما نگاه دوم این است که کسب و کارها، برای مدیریت فرآیندهایی که در سازمان خود دارند، از تجربیات کسانی استفاده کنند که این کار را به دفعات در سازمان ها پیاده سازی کرده و به نتایج قابل توجهی دست پیدا کرده اند. شرکت مشاوره مدیریت



غزال، می‌تواند انتخاب سازمان‌ها برای سیستم سازی کسب و کارها باشد؛ چرا که با بیش از ۲۰ سال تجربه در امر مشاوره مدیریت، به خوبی با اصول، استانداردها، روش‌های پیاده‌سازی و ارزیابی فرآیندهای یک سازمان و تاثیر آن بر دیگر بخش‌های یک کسب و کار آگاه است.