



GAZELLECG.COM

۵ گام بهینه‌سازی فرآیندهای کسب و کار

سازمان‌ها هر روزه با چالش‌های متفاوتی مانند کاهش هزینه‌ها و افزایش بهره‌وری سازمان روبرو هستند. به منظور مواجهه با این چالش‌ها، روش‌ها و راهکارهای زیادی وجود دارد که **مدیریت فرآیندهای کسب و کار و بهینه‌سازی فرآیندها** (که گاهی اوقات به این مقوله سیستم‌سازی کسب و کار نیز گفته می‌شود) از جمله آن‌هاست.

از آنجاییکه کارایی یک کسب و کار وابسته به فرآیندهای آن است و فرآیندهای ناکارآمد هرگز نمی‌توانند به نتایج مطلوبی ختم شوند، لذا فرآیندها در سازمان، به منظور موفقیت در بازار رقابتی و تحقق اهداف سازمانی، از جایگاه ویژه‌ای برخوردارند. به همین خاطر، در این مقاله به تعریف بهینه‌سازی فرآیند و مزایای استفاده از آن خواهیم پرداخت و به این سوال پاسخ خواهیم داد که چطور فرآیندها را در سازمان بهینه کنیم.



بهینه‌سازی فرآیندها چیست؟

بهینه‌سازی فرآیندها به معنای بکارگیری روش‌ها، استراتژی‌ها و تاکتیک‌های نظام‌مند جهت ایجاد هماهنگی و نظم‌دهی و به طور کلی بهبود فرآیندهای خاص در چارچوب مجموعه‌ی مشخصی از پارامترها است.

با بهبود مراحل کاری می‌توان **هزینه‌ها را به حداقل رساند** و به **حداکثر بهره‌وری و کارایی در سازمان** دست یافت. راه‌های زیادی برای بهتر کردن فرآیندها و ساده‌سازی گردش کارها در سازمان وجود دارد و شما می‌توانید در همین راستا، پس از شناسایی روندهای مورد نظر برخی از آن‌ها را حذف، بازنویسی یا حتی ایجاد و پیاده‌سازی نمایید.

بهینه‌سازی فرآیندهای کسب و کار به چه معناست؟

همانگونه که ذکر شد، هدف بهبود جریان‌های کاری در کسب و کار، افزایش کارایی است که به وسیله‌ی استفاده‌ی هر چه بهتر از منابع محقق می‌شود.

این کار به عنوان بخشی از مدیریت فرآیند کسب و کار (**Business Process Management**) که به اختصار **BPM** نام دارد؛ شناخته می‌شود. در نتیجه، بهینه‌سازی فرآیندهای کسب و کار می‌تواند شامل استراتژی‌هایی برای بهبود گردش کار، افزایش ارتباطات مؤثر، پیش‌بینی تغییرات و حذف کارهای غیر ضروری در سازمان باشد.

مزایای بهینه‌سازی فرآیندها در سازمان

سازمان‌ها در رقابتی دائمی هستند و همواره با تهدید رقبا، فناوری‌های مخرب و هنجارهای در حال تغییر مواجهند. استفاده از روش‌های بهینه‌سازی روندها در سازمان، دستاوردها و مزایای زیادی را در بر دارد که می‌توانند به کسب و کارها کمک کنند تا پس از پشت سر گذاشتن نوسان‌ها و چالش‌های مختلف، همچنان به فعالیت خود ادامه دهند. در زیر به برخی از این مزایا اشاره خواهیم کرد.



- ساده سازی عملیات و مدیریت زمان:

ساده سازی عملیات، یکی از مزایای اصلی استفاده از روش بهینه سازی است که تا حدود زیادی تضمین می کند شرکتها می توانند کل عملیات را با حداقل خطا و اختلال پشت سر بگذارند و وارد مراحل بعدی شوند. وظایف و کارهایی که ارزش افزوده ای ندارند را می توان بدون هیچ عواقبی حذف کرد تا باعث چابک تر شدن فضای کاری و صرفه جویی در زمان شود.

- کاهش مشکلات و اشتباهات آتی:

یکی دیگر از مزایای بهینه سازی فرآیندهای کاری، کاهش و اصلاح اشتباهات است که به سازمانها کمک می کند تا ازدحام جریانهای کاری بحرانی را برطرف و فرآیندها را استانداردسازی کنند. استانداردسازی و اصلاح خطاها، به معنای ایجاد سرعت بیشتر برای انجام و اتمام کارهاست تا علاوه بر ایجاد زمان در دسترس بیشتر، بتوان به سایر وظایف و فرآیندهای عقب افتاده رسیدگی کرد و کیفیت کار را افزایش داد.



- کاهش ریسک و خطرات:

بهینه سازی موفق فرآیندها می تواند ریسکها و آسیبهای ناشی از عدم تغییر فرآیندهای ناکارآمد را کاهش دهد. به بیان دیگر، بررسی و بهبود بخشیدن روندهای کاری، به شرکتها این امکان را می دهد تا ریسکهای بالقوهی جدید را بهتر شناسایی کنند و قبل از اینکه به پروژه یا گردش کار آسیبی وارد شود، آنها را حذف یا استانداردسازی کنند.

- توانایی بهتر حل مسئله:

استانداردسازی فرآیندهای کسب و کار با یک دید جامع، به سازمانها این امکان را می دهد تا علل مشکلات را به صورت ریشه ای شناسایی کنند و با تحلیل تک تک مراحل کار از ابتدا تا انتها، به جای سرمایه گذاری بر روی منابع به منظور کاهش پیامدها، به حل ریشه ای مشکلات بپردازند. همین موضوع به یکپارچه سازی و بهینه سازی کلی کسب و کارها کمک می کند.

- بهبود مدیریت منابع:

زمانیکه منابع ارزشمندی برای استفاده در یک فرآیند در دسترس است، یک روش بهینه سازی می تواند به شما در حفظ این منابع کمک کند. در واقع، بهبود روندها به شما در کاهش و جلوگیری از هدر رفتن منابع، کمک قابل توجهی می کند و شرکتها می توانند از این طریق برای تخصیص بهینه ی منابع اقدام کنند.

- ایجاد ثبات بیشتر:

افزایش ثبات فرآیندها، تضمین کننده ی این است که سازمان می تواند کارهای غیر ضروری که اغلب هدف مهمی را دنبال نمی کنند و برای سازمان ارزش افزوده ای ندارند را حذف کنند. همین امر می تواند گردش فرآیندها را بدون نیاز به رفت و برگشت های غیر ضروری هر مرحله، ساده تر کند.

- بهبود کیفیت کار:

هنگامیکه کسب و کارها قصد دارند کیفیت فرآیند، پروژه یا جریان کار خود را بهبود ببخشند، بهبود فرآیندهای داخلی و خارجی سازمانها، بسیار کاربردی است و به آنها این شانس را می دهد تا کیفیت مورد انتظار مشتریان خود را برآورده کنند. این، یکی



از راه‌هایی است که می‌تواند به شرکت‌ها برای دستیابی به موقعیت‌های جذاب در بازار و پیشرو بودن در فضای رقابتی و در نتیجه، ارائه‌ی ارزش بیشتر به مشتریان کمک کند.

- صرفه‌جویی مالی:

با استاندارد کردن یک فرآیند حیاتی در جریان‌های کاری، در هزینه‌ها صرفه جویی خواهید کرد و می‌توانید به خوبی از بودجه تعیین شده برای پروژه بهره‌برداری کنید. اگر روش بهینه‌سازی انتخابی، با موفقیت اجرا شود؛ می‌توان در درآمد و سود مالی افزایش چشمگیری ایجاد کرد و هزینه‌های ناشی از جریان‌های کاری نامناسب را به میزان قابل توجهی کاهش داد.

- افزایش بهره‌وری:

با استفاده از روشی برای حذف یک فرآیند ناکارآمد یا تغییر در نحوه‌ی عملکرد آن، می‌توان بهره‌وری کلی را در جریان کار افزایش داد. در واقع از این طریق می‌توان قدرت اجرایی را افزایش داد و ضرب‌العجل‌ها و معیارهای تعیین شده را در یک بازه زمانی مشخص، به سرانجام رسانید. علاوه براین، در صورت ممیزی، شفافیت در فرآیندها، روند رسیدگی را تسهیل می‌کند و به کسب نتایج مطلوب می‌انجامد.

چطور فرآیندها را در سازمان بهینه سازی کنیم؟

هدف اصلی بهبود فرآیندها، کاهش یا حذف اتلاف زمان و منابع، هزینه‌های غیر ضروری، تنگناها و اشتباهات در حین دستیابی به اهداف سازمانی و هدف فرآیند است. در ادامه به این موضوع خواهیم پرداخت که چگونه می‌توان فرآیندها را در سازمان بهینه‌سازی کرد.



۱- شناسایی (Identify)

در ابتدا باید مشخص کنید که در سازمان شما کدامیک از فرآیندها نیاز به بهینه‌سازی دارد. این امر مستلزم این است که یک مرور کلی نسبت به کسب‌وکار خود داشته باشید. همچنین باید فرآیندهایی که برای سازمان شما هزینه‌ی زیادی ایجاد می‌کنند یا باعث ایجاد نارضایتی مشتریان و حتی استرس و عدم رضایت شغلی در میان کارکنان شده است را مورد بررسی و شناسایی قرار دهید. نکته‌ی حائز اهمیت در این مرحله این است که باید پرسیم فرآیند چیست؛ نه اینکه چگونه آن را انجام دهیم. در راستای شناسایی و تعیین فرآیندهایی که نیاز به بهینه‌کردن دارند؛ می‌توانید سؤالات زیر را در مورد هر یک از آنها بپرسید.

- هدف نهایی فرآیند چیست؟ نتیجه چه باید باشد؟
- فرآیند از کجا آغاز و به کجا ختم می‌شود؟
- چه فعالیت‌هایی بخشی از فرآیند هستند و چه مراحل را طی می‌کنند؟
- کدام قسمت‌ها و افراد سازمان درگیر این فرآیند هستند؟
- چه اطلاعاتی بین مراحل و فرآیندهای کاری در جریان است؟



۲- تجزیه و تحلیل و طراحی مجدد (Analyze and redesign)

پس از تشخیص فرآیندهایی که نیاز به بهبود دارند، وقت آن می‌رسد تا تجزیه و تحلیل کنید و ببینید چگونه می‌توانید با توجه به منابع موجود، آن‌ها را بهینه کنید. همچنین یادگیری روش‌های متفاوتی که هر مرحله از کار می‌تواند با چابکی بیشتر، منابع کمتر و با کمک تکنولوژی انجام شود، ضروری است. نکته‌ای که باید به آن توجه کرد این است که در این مرحله، داشتن چشم‌انداز خرد و کلان بسیار اهمیت دارد و دانستن هر یک از جزئیات (از متن ایمیل‌های ارسالی برای مشتریان تا درک صحیح نیازهای آنان) مهم است. در این مرحله سوالات زیر، به کمک شما می‌آید:

- آیا راه بهتری برای انجام این فرآیند وجود دارد؟
- این فرآیند دقیقاً چگونه انجام می‌شود؟
- برای انجام این فرآیند، چه منابعی لازم است؟
- چه مدت طول می‌کشد تا فرآیند به اتمام برسد؟
- چه مقدار زمان برای دوباره‌کاری و تصحیح فرآیند صرف خواهد شد؟
- فرآیند در کجا متوقف می‌شود؟

پاسخ این سوالات را با سوالات مرحله‌ی اول مقایسه کنید، سپس متوجه کارهایی که به نظر حیاتی می‌رسند و باید انجام شوند؛ خواهید شد.

۳- پیاده‌سازی (Implement)

پس از شناخت فرآیندهای ناکارآمد با این سطح از جزئیات و شناسایی فرصت‌های تغییر و نیاز به بهبود و طراحی مجدد روندهای کاری، نوبت به اعمال اصلاحات و تغییرات مورد نظر می‌رسد. این مرحله، مرحله‌ی مهمی از بهینه‌سازی فرآیندهای کسب‌وکار است؛ چرا که بسیار مهم است تا همه افراد، از فرآیندهای جدید آگاه باشند و از آن‌ها استقبال و سپس تغییرات را اجرا کنند. به این ترتیب، می‌توانیم پس از اجرا، نتایج را مورد بررسی قرار دهیم، داده‌ها را جمع‌آوری کنیم و ببینیم آیا پیشرفت‌ها واقعی بوده‌اند یا خیر؟



ممکن است در این مرحله، امور آنگونه که انتظار داشتیم به پایان نرسد، کارکنان به آن عادت نکنند و مقاومت آنها در برابر تغییر شکسته نشود یا حتی اصلاحات یا تغییرات به درستی انجام نگیرند. در اینصورت لازم است پروژه را دوباره از مرحله‌ی نخست آغاز کنید و این روند را تا زمانی ادامه دهید که به حداکثر بهره‌وری دست پیدا کنید.

۴- خودکارسازی (Automate)

این مرحله، به خودکارسازی فرآیند در کل گردش کار به منظور ارزیابی نتایج مورد انتظار اشاره دارد. این نتایج متناسب با اهداف سازمان می‌تواند موارد مختلفی همچون افزایش تولید، کمینه کردن هزینه‌ها یا پیشگیری از اشتباهات باشد. به عنوان مدیر کسب‌وکار، شما باید بدانید که نمی‌توانید با تکرار و اصرار بر اشتباهات و خطاهای یکسان، انتظار نتایج متفاوت داشته باشید و محکوم به شکست خواهید بود. شما باید پس از اینکه مطمئن شدید فرآیندهای اصلاح شده به خوبی کار می‌کنند، آنها را خودکار کنید. به این معنا که با کمک ابزارهای موجود به ساده‌سازی هر چه بیشتر آنها و ایجاد فرصت‌های تجاری جدید و توسعه‌ی راهکارهای جدید برای هر چه بهتر انجام دادن کار بپردازید. به صورت کلی شما باید راهکارهایی را در جهت یکپارچه‌سازی روندهای کاری مدنظر قرار دهید.

۵- نظارت (Monitor)

پس از اتمام تغییرات و اعمال اصلاحات، باید فرآیندهای بهینه شده را به طور مداوم زیر نظر داشته باشید و تغییرات لازم را تا زمان رسیدن به نتایج دلخواه انجام دهید. مدیریت فرآیند کسب‌وکار، یک پروژه‌ی چرخه‌ای است. اگر فقط یک بار انجام شود، کاربرد و تأثیر چندانی نخواهد داشت اما اگر جزئی از فرهنگ سازمانی شما شود، رضایت مشتریان و کارکنان، سودآوری بیشتر و کاهش هزینه‌ها و همینطور کاهش ضایعات از جمله دستاوردهای آن خواهد بود.

بهینه‌کردن فرآیندها باید مستمر باشد و همیشه باید امکانات جدید و تسهیل‌کننده را برای بهبود در نظر بگیرید. زیرا این تنها راه حفظ بقای سازمانتان در دنیای رقابت است. با استفاده کامل از منابع و بهینه‌سازی روندهای کاری، به طور غیر قابل انکار و چشمگیری بهره‌وری کسب‌وکار شما افزایش می‌یابد و ارزش بیشتری به مشتریان ارائه می‌شود. همچنین، تمامی بخش‌های مختلف یک سازمان می‌توانند از بهینه‌کردن فرآیندها بهره‌مند شوند. به همین دلیل، مدیریت فرآیندها می‌تواند عاملی در جهت تحول سازمان شما باشد.



بهینه سازی فرآیندها؛ راهی برای تحول سازمانی

همانطور که در این مطلب به آن اشاره کردیم، با طی کردن ۵ گام در جهت بهینه سازی فرآیندها، کسب و کارها می‌توانند ضمن کاهش هزینه‌ها و افزایش بهره‌وری، به سمت تحول سازمان و رشد سودآوری و عملکرد خود گام بردارند. یکی از بهترین راهکارهایی که به شرکت‌ها کمک می‌کند تا به رشد و توسعه بالایی دست پیدا کنند، **راهکار تحول سازمانی SSM** است. با استفاده از این راهکار، همه سازمان از جمله فرایندها و عملیات، نیروهای انسانی و دیگر منابع، در خدمت تحقق اهداف استراتژیک سازمان قرار گرفته و بصورت یکپارچه برای رسیدن به اهداف کسب و کار، فعالیت می‌کنند.

این مطالب را هم بخوانید:

چگونه سودآوری و عملکرد کسب و کارمان را افزایش دهیم؟

کلیک کنید