فرآیند End to End چیست؟

با به کارگیری یک سیستم مدیریت فرآیند کسب‌وکار، سازمان این قابلیت را پیدا می‌کند که در هر زمان هر تغییری را ایجاد نماید. این امر زمینه‌ساز پیشرفت مستمر است. اگر شما به دنبال بهبود فرآیند هستید، BPM (مدیریت فرآیند کسب‌وکار) ایده خوبی برای تنظیم دقیق روش کار به نظر می‌رسد و یکی از روش‌هایی که BPM استفاده می‌کند فرآیند End to End است.

فرآیند End to End چیست؟

End to End فرآیندی را توصیف می‌کند که یک سیستم یا سرویس را از ابتدا تا انتها می‌برد و یک راه‌حل عملکردی کامل را ارائه می‌دهد، اغلب به فروشندگانی اطلاق می‌شود که می‌توانند یک پروژه را از ابتدا تا انتها ببینند و همه موارد مورد نیاز برای ایجاد یک راه‌حل قابل اجرا اعم از سخت‌افزار، نرم‌افزار، نیروی کار، مواد نوشتاری و رویه‌ها را فراهم می‌کند.

راه‌حل End to End همچنین به فلسفه‌ای پایبند هستند که تا حد امکان لایه‌های میانی یا واسطه‌ها را حذف می‌کند که به بهینه‌سازی عملکرد و کارایی یک کسب‌وکار کمک می‌کند. این فرآیند بیشتر در بخش فناوری اطلاعات (IT) استفاده می‌شود. البته در فرآیند لجستیک، زمانی که ارائه‌دهندگان خدمات از مدیریت موجودی، ذخیره‌سازی و توزیع

مراقبت می‌کنند، نمونه‌ای از End to End در صنایع خارج از فناوری اطلاعات است.

به‌طور کلی، راه‌حل‌های End to End برای فروشندگانی استفاده می‌شود که سیستم‌های جامعی را ارائه می‌دهند که همگام با نیازهای زیرساختی در حال تغییر یک کسب‌وکار و تقاضای در حال تغییر خود بخش فناوری اطلاعات است. تأمین‌کنندگان End to End عموماً تمام سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای سیستم از جمله نصب، اجرا و نگه‌داری را مدیریت می‌کنند. یک راه‌حل End to End ممکن است همه چیز را از رابط مشتری گرفته تا ذخیره‌سازی داده پوشش دهد.

فرآیند End to End به بهینه‌سازی عملکرد کسب‌وکار کمک می‌کند

آیا به End to End نیاز دارید؟

هنگامی که با سیستم‌ها یا خدمات پیچیده سروکار دارید، اغلب برای مشتری ساده‌تر و مقرون‌به‌صرفه‌تر است که فقط تأمین‌کننده و یک نقطه تماس داشته باشد. همچنین راه‌حل‌های فناوری اطلاعات که چندین ارائه‌دهنده را برای بخش‌های مختلف گردش کار درگیر می‌کنند، تنها هزینه مدیریت فرآیند را افزایش می‌دهند، بنابراین به عنوان راه‌حل‌های نهایی واقعی در نظر گرفته نمی‌شوند.

یک فرآیند End to End می‌تواند به معنای تجزیه و تحلیل تک‌تک نقاط زنجیره تأمین یک شرکت باشد. از تهیه و سفارش مواد خام گرفته تا توزیع کالا به مصرف‌کنندگان نهایی. راه‌حل‌های نرم‌افزاری تدارکات سرتاسری به سازمان‌ها یک نمای کلی از زنجیره تأمین خود ارائه می‌دهند مانند مدت زمانی که طول می‌کشد تا کالا از تأمین‌کنندگان به مصرف‌کنندگان ارسال شود.

طی سال‌های اخیر، نیاز به فرآیندها End to End فراگیر شده است. درواقع به تازگی این اولویت شماره یک در چالش‌ها و طرح‌های BPM بوده است. لحظه‌ای که شروع به انجام این کار در عمل کنید، متوجه خواهید شد که آن قدرها هم که به نظر می‌رسد آسان نیست. ما بررسی خواهیم کرد که چرا به فرآیندهای End to End نیاز دارید و چگونه می‌توان آن را انجام داد.

هدف از انجام فرآیند End to End چیست؟

ثبت یک فرآیند End to End به شما امکان می‌دهد هر کاری را که شرکت شما برای دستیابی به یک نتیجه خاص انجام می‌دهد، نظارت و ارزیابی کنید. هدف شما این است که کل فرآیند را تا حد امکان کارآمد کنید. این امر می‌تواند شما را به یک سفر بهبود مستمر ببرد و به نوبه خود می‌تواند به کسب‌وکار شما مزیت رقابتی قوی‌تری بدهد و سود را افزایش دهد.

یک فرآیند به کجا ختم می‌شود؟

اکنون که به این موضوع پرداختیم که فرآیند End to End از کجا شروع می‌شود، می‌دانید که باید فراتر از بدهیتات نگاه کنید. همچنین می‌دانید که نحوه انجام کسب‌وکار شما بر جایی که ممکن است پایان کار باشد تأثیر می‌گذارد.

با استفاده از مثال تولید، ممکن است تصمیم بگیرید که تا زمانی که مشتری محصولات شما را پرداخت نکرده و محصولات شما را دریافت نکند، این فرآیند کامل نمی‌شود. به هر حال، اگر فرآیند تولید منجر به فروش و رضایت مشتریان نشود، چه فایده‌ای دارد؟ حتی ممکن است قبل از شروع تولید، فروش را انجام دهید. در این صورت تحویل و یک نقطه تماس نهایی با فروش برای سنجش رضایت مشتری ممکن است آخرین گام در فرآیند شما باشد.

هنگامی که روشی را که می‌خواهید یک فرآیند کار کند پیدا کردید، حتی می‌توانید آن را

خودکار کنید. چه مقدار از روز شما صرف تخصیص کار، پیگیری وظایف و امور نظارت می‌شود؟ چند بار متوجه می‌شوید که مشکلی پیش آمده است زیرا شخصی تصمیم گرفته است کار خود را به روشی غیراستاندارد انجام دهد؟ آیا شما حتی یک استاندارد تعیین کردید؟ آیا برخی از بخش‌ها یا وظایف عملکردی بیش از حد سنگین هستند در حالی که کارها کل فرآیندها را متوقف می‌کنند؟

با BPMS دیدگاه می‌توانید وظایف و فرآیندهای کسب‌وکار را در عرض چند دقیقه خودکار کنید. برای این که فرآیندهای شما به‌طور قابل توجهی بهتر عمل کنند باید از جایی شروع کنید و نقشه‌برداری از End to End فرآیندهای خود اولین قدم عالی است. BPMS دیدگاه به شما کمک می‌کند تا وظایف بین همکاران و مشتریان را مستندسازی و خودکار کنید.

فرآیند End to End با نرم‌افزار

امروزه نرم‌افزاری وجود دارد که تقریباً به همه چیز کمک می‌کند و نقشه‌برداری فرآیند کسب‌وکار نیز از این قاعده مستثنی نیست. نرم‌افزار مدیریت گردش کار می‌تواند به شما در ایجاد نسخه‌های دیجیتالی فرآیندهای خود کمک کند. به غیر از مزیت آشکار دریافت نمای بالا به پایین از فرآیند، نرم‌افزار همچنین می‌تواند آن را پیگیری کند و مطمئن شود که کارمندان شما همه چیز را درست انجام می‌دهند.

چطور متوجه شویم که یک فرآیند End to End است؟

فرآیندهای End to End زنجیره‌های ارزش و فرآیندها متقابل همه نام‌های رایجی هستند که سازمان‌ها برای یک مفهوم استفاده می‌کنند. مراحل فرآیند را در سراسر مرزهای عملکردی که بر روی یک هدف نهایی متمرکز هستند، به هم متصل می‌کنند. صرف نظر از اصطلاحی که استفاده می‌کنند، فرآیند end to end چهار ویژگی کلیدی دارد:

- از چشم‌انداز بیرونی استفاده می‌کند.
- کل زنجیره ارزش را در بر می‌گیرد.
- بر ارزش مشتری تمرکز می‌کند.
- فرآیندها را بر اساس ارزش آن‌ها برای سازمان دسته‌بندی می‌کند.

مزایای فرآیندهای End to End

اغلب برای دستیابی به اهداف سازمانی، یک ذهنیت فرآیند End to End ضروری است، آن‌ها مسائلی در مقیاس بزرگ در مورد چابکی، مشتری‌مداری یا ورود به بازار جدید هستند. چنین اهدافی متکی به درک چگونگی خلق ارزش و همسو کردن هدف فرآیندهای سازمان است.

اگرچه ما از لحاظ مفهومی ارزش آن‌ها را درک می‌کنیم، امر مزایای ملموس وجود دارد که سازمان‌ها می‌توانند از اتخاذ فرآیندهای سرتاسر به دست آورند.

ارتباط بین تمام تیم‌ها

این فرآیند تمرکز را روی یک هدف مشترک قرار می‌دهد و انتقال بین تیم‌ها را بهبود می‌بخشد.

تمرکز بر مشتری

از آن جایی که End to End نیاز به تفکر بیرونی دارد، سازمان‌ها بر ارزش ایجاد شده برای کاربر نهایی یا مشتری تمرکز می‌کنند و تجربه آن‌ها را بهبود می‌بخشند.

مدیریت کل‌نگر

بین یک فرآیند و فرآیندهای بالادستی و پایین‌دستی ارتباط برقرار می‌کند که به سازمان کمک می‌کند تا بر نتیجه یا هدف نهایی فرآیندها تمرکز کنند و نه فقط بر کارایی اجزای منفرد. همچنین تضمین می‌کند که تغییرات ایجاد شده برای بهینه‌سازی یک عملکرد یا فرآیند به‌طور ناخواسته به عملکرد یا فرآیند دیگری آسیب نمی‌رساند.

پشتیبانی از کار دیجیتال

بیشتر فناوری‌ها و سیستم‌های دیجیتال دارای یک پایه فرآیندی هستند که عملکردهای مختلفی را در برمی‌گیرد. نه تنها بسیاری از فناوری‌ها با End to End از پیش ساخته شده عرضه می‌شوند، بلکه ایجاد فرآیندهای سرتاسری به سازمان‌ها کمک می‌کند تا فرآیندهای کسب‌وکار خود را بهینه کنند که به نوبه خود به سازمان کمک می‌کند تا فرآیندها را برای بهبود تجربیات، هزینه‌ها و کارایی مشتری خودکار کند.

گفته می‌شود که بسیاری از سازمان‌ها با فرآیندهای اصلی خود مربوط به تحویل کالا و خدمات به مشتریان شروع می‌کنند زیرا از اینجاست که بیشترین ارزش را به دست می‌آورند. بنابراین بهتر است از فرآیندی شروع کنید که اطمینان حاصل شود روش انجام کار به درستی انجام می‌شود.

جمع‌بندی

فرآیندهای End-to-End به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا فعالیت‌های پراکنده و جزیره‌ای را به یک جریان منسجم و هماهنگ تبدیل کنند. زمانی که تمام مراحل یک فرآیند از ابتدا تا انتها به‌درستی طراحی و مدیریت شوند، خطاها کاهش پیدا می‌کند، سرعت انجام کارها افزایش می‌یابد و تصمیم‌گیری‌ها دقیق‌تر انجام می‌شوند. این رویکرد نه‌تنها بهره‌وری داخلی سازمان را افزایش می‌دهد، بلکه تجربه بهتری برای مشتریان نیز ایجاد می‌کند. در نهایت، سازمان‌هایی که فرآیندهای End-to-End را به‌صورت هوشمند و یکپارچه مدیریت می‌کنند، چابکی بیشتری در برابر تغییرات بازار خواهند داشت و مسیر

رشد پایدارتری را تجربه می‌کنند.