چگونه می‌توان فرآیندهای کسب‌وکار را مستند کرد؟

درک مقصود از نحوه ساخت مستندات فرآیند بسیار مهم است. مستندات فرآیند یک منبع واحد برای درک فرآیندهای جاری سازمان است. این سند می‌تواند به عنوان راهنما برای کارمندان، مدیران، حسابرسان، مشتریان و سایر سهامداران شرکت مورد استفاده قرار گیرد.

دلایل موردنیاز بودن مستندات فرآیند

- در مورد این که چه کسی، چه کاری، چه موقع و چگونه انجام می‌دهد، در سراسر سازمان شفافیت ایجاد می‌کند.
- برای اهداف آموزشی مورد نیاز است مانند:
- استخدام‌های جدید
- زمانی که روند تغییر می‌کند.
- بهبود عملکرد در روند کار
- توانایی تجزیه و تحلیل روند فعلی و توسعه فرآیندهای پیشرفته را دارد که باعث کاهش زمان اجرای فرآیند می‌شود و منجر به **ساده‌سازی فرآیند** با قطع فعالیت‌های غیرارزش افزوده می‌شود.

- دانش کلیدی کسب‌وکار را حفظ می‌کند و زمانی که کارمندان سازمان را ترک می‌کنند، این دانش از بین نمی‌رود.
- بهره‌وری عملیاتی، سازگاری را در سازمان فراهم می‌کند و دوباره‌کاری را از بین می‌برد.

چه مواردی باید در اسناد فرآیند لحاظ شود؟

اسناد و مدارک فرآیند کسب‌وکار باید بخشی از یک چارچوب باشد، جایی که خط مشی، روند و روش‌های سازمان برای دستیابی به نتایج کسب‌وکار به هم پیوسته و همسو باشند و در حالت ایده‌آل، همه آن‌ها باید در یک مکان باشند و به یکدیگر مراجعه کنند.

عناصر مستندات فرآیند کسب‌وکار

- **خط مشی:** مجموعه‌ای از دستورالعمل‌ها، قوانین، اهداف استراتژیک و حتی قوانین نظارتی است که بر اساس آن‌ها یک سازمان فعالیت می‌کند. این عنصر به طور معمول تمام جنبه‌های سازمان را شامل می‌شود، از بهداشت، ایمنی و محیط زیست گرفته تا سیاست‌های مالی و تدارکات عملیاتی.
- **روند(فرآیند):** مجموعه‌ای از وظایف مرتبط با ارزش افزوده است که به نتیجه کسب‌وکار می‌رسد. به طور معمول، فرآیندها در نمودارهای گردش کار نشان داده می‌شوند.
- **روش:** مجموعه‌ای دقیق از مراحل انجام یک کار فرآیندی است. یک روش می‌تواند راهنمای مرجع سریع، دستورالعمل‌های کار یا گام دقیق فعالیت‌ها برای انجام یک

کار یا عمل باشد.

یک راه خوب برای تصور این مسئله زمانی است که به مسافرت می‌روید:

- **خط مشی** شما قوانین راهنمایی و رانندگی خواهد بود که نحوه رفتار شما در جاده را از نظر سرعت، چراغ راهنمایی، علائم توقف و سایر قوانین و مقررات جاده تعیین می‌کند.
- **روند کار** شما نقشه‌ای خواهد بود که مسیری را که برای رسیدن از ابتدای سفر به مقصد دنبال می‌کنید، مشخص می‌کند، از جمله توقف مسیر را که می‌توانید طی کنید.
- **روش** شما مراحل کاملی است که شما باید از نظر جاده‌ها، خیابان‌ها، عوارض، بزرگراه‌هایی که باید طی کنید بردارید.

چگونه می‌توانید به اسناد خود در سازمان ساختار دهید؟

بیشتر اسناد فرآیند یک رویکرد از بالا به پایین را در پیش می‌گیرند و کلیه فرآیندهای سازمان را به چندین عملکرد اساسی سازمان تقسیم می‌کنند. برای سهولت در تعیین مرز مسئولیت‌ها، آن‌ها معمولاً به واحدها تقسیم می‌شوند. درنهایت فرآیندها به وظایف رویه‌ای تقسیم می‌شوند و برای این کار می‌توان به نرم‌افزار مدیریت فرآیند کسب‌وکار مانند BPMS مراجعه کرد.

هنگام ساخت مستندات فرآیند، بسیار مهم است که به نگه‌داری و به روز نگه داشتن آن توجه شود. تغییرات ممکن است بر کل سند تأثیر بگذارد که نیاز به بازنویسی کامل دارد

یا این که تغییر رویه ممکن است فقط روی یک صفحه تأثیر بگذارد. این امر می‌تواند فرآیند به‌روزرسانی کارآمد را فراهم کند.

– قالب سند

تهیه یک قالب واحد برای هر سازمانی دشوار است بر اساس صنعت، نوع محصول، خدمات ارائه شده، اندازه سازمان و پیچیدگی فرآیندها متفاوت خواهد بود. ساختار تدوین روش اجرایی در هر سازمانی می‌تواند با سازمان دیگر متفاوت باشد و در نگارش محتوای روش اجرایی حداقل سرفصل‌های هدف، دامنه کاربرد، مسئولیت‌ها و شرح فعالیت‌ها باید مدنظر قرار گیرد.

– استفاده از ابزار اسناد فرآیند

برای شناسایی محصولات نرم‌افزاری بالقوه، مطمئن باشید که به این موارد پرداخته‌اید:

- قالب و ساختار اسناد شما
- چه کسی و چگونه مستندات شما را توسعه و حفظ خواهد کرد؟
- چه کسی از اسنادی که شما ایجاد می‌کنید، استفاده خواهد کرد؟

در تهیه اسناد خود به یاد داشته باشید که برای ایجاد اسناد می‌توانید از نرم‌افزار ساده ویرایش کلمات و فلوچارت برای استفاده کنید. بسیاری از سازمان‌ها هنوز از این روش اساسی اما مؤثر استفاده می‌کنند. مزیت استفاده از ابزارهای مستندسازی خودکار زمانی به وجود می‌آید که پردازش‌های زیادی داشته باشید.

درجستجوی ارائه‌دهندگان نرم‌افزار برای این ابزارها، مجموعه گسترده‌ای از محصولات موجود برای توسعه اسناد فرآیند، رویه از ابزارهای ساده گرفته تا ابزارهای پیچیده مدیریت فرآیند کسب‌وکار که مستندات را به عنوان بخشی از ارائه آن‌ها در اختیار دارند، پیدا خواهید کرد.

آن‌ها متناسب با سازمان‌هایی هستند که کمتر از 50 کارمند دارند تا شرکت‌های بزرگ با هزاران کارمند و ساختارهای سازمانی چند شرکتی، بنابراین توجه دقیق به نوع ابزاری که شما به دنبال آن هستید لازم است. بیشتر این ابزارها به‌طور مستقل کار می‌کنند اما همچنین می‌توانند با سیستم‌های کسب‌وکار شما ارتباط برقرار کنند، بنابراین هنگام انجام وظایف خود، به عنوان مثال در زمان استفاده اسناد به راحتی در دسترس هستند.

– حفظ اسناد و مدارک

چه کسی باید اسناد را بنویسد و حفظ کند؟ نوشتن مستندات برای یک فرد وظیفه نیست. این امر به ورودی بسیاری از قسمت‌های سازمان نیاز دارد. سازمان برای پیشگامی به یک نویسنده فنی یا کسی که بتواند در آن مهارت‌ها آموزش ببیند نیاز دارد.

فرآیند اسناد و مدارک نیاز به تأیید مدیریت و جلسات خرید و طوفان فکری برای استخراج اطلاعات مورد نیاز از کسانی که در حال حاضر روی فرآیندها کار می‌کنند، دارد. شکل زیر نقش‌های حیاتی در تهیه اسناد را نشان می‌دهد. این نقش‌ها ممکن است تمام وقت نباشند و بسته به اندازه و نوع سازمان با هم هم‌پوشانی داشته و یا ادغام شوند.

– اسناد باید هر چند وقت یک بار به‌روز شوند

به خاطر داشته باشید که ممکن است اسناد خط مشی در طول سال به ندرت تغییر کند، اما رویه‌ها ممکن است ماهانه یا سه ماهه تغییر کنند. در تمام انواع سند، تغییرات باید زمانی انجام شود که روند به دلایل زیر تغییر می‌کند:

- برای بهبود روند کسب‌وکار
- برای بازخورد خطاها و ناهنجاری‌هایی که از اسناد استفاده می‌کنند.
- تغییر در جهت و استراتژی کسب‌وکار به ویژه برای تغییر خط مشی‌ها
- برای بازخورد از بررسی‌های منظم فرآیند از روند واقعی در مقابل روند مستند شده
- هنگامی که نرم‌افزار عمده کسب‌وکار تغییر یا ارتقا می‌یابد.

نوشتن و نگه‌داری مستندات فرآیند برای حفظ دانش فرآیند و ارائه شواهد مستند از درک فرآیند لازم است. آن‌ها اگر به‌طور مؤثر مورد استفاده قرار گیرند، همچنین در کنار ابزارهای اتوماسیون فرآیند کسب‌وکار استفاده شوند. مزایای فوق‌العاده‌ای را به همراه خواهند داشت.

مستندات باید برای اهداف سازمان‌ها بزرگ مناسب است و برای سازمان‌های کوچک‌تر، ممکن است یک نمودار جریان ساده و حداقل الگوهای توصیفی متنی باشد. برای آن دسته از سازمان‌هایی که به دنبال تضمین کیفیت هستند، هزینه تهیه و نگه‌داری اسناد و مدارک پیش شرط انجام کسب‌وکار آن‌ها محسوب می‌شود.

اسناد و مدارک فرآیند نباید به عنوان یک راهنمای مرجع رسمی در قفسه کتاب یا در یک

پوشه باقی بمانند، زیرا فقط گرد و غبار را جمع می‌کنند و هیچ منفعت واقعی ندارند. آن‌ها باید یک سند کاری در نظر گرفته شود و روزانه توسط افرادی که با فرآیندها و لایه‌های میانی مدیریت کار می‌کنند استفاده شود.