

آیا استراتژی سطح بالا شامل مدیریت فرآیند کسب و کار می‌شود؟

با همسویی فرآیندها و سیستم‌ها با استراتژی کسب و کار، می‌توانیم اطمینان حاصل کنیم که همه افراد سازمان در اهداف یکسان مشارکت می‌کنند. استراتژی کسب و کار این است که چگونه یک شرکت رسالت، چشم‌انداز و سیاست‌های خود را برای دستیابی به اهداف مورد نظر تعیین می‌کند.

به سادگی می‌توان آن را به عنوان یک برنامه تجاری بلندمدت توصیف کرد که مربوط به دامنه فعالیت‌های یک سازمان است اما استراتژی‌ها بیشتر اوقات شکست می‌خورند زیرا به خوبی اجرا نمی‌شوند. یکی از دلایل اصلی شکست این است که شرکت‌ها نمی‌توانند به‌طور مداوم بین داشتن دیدی روشن که همه افراد سازمان درک می‌کنند و توسط سیستم‌ها و فرآیندهای صحیح پشتیبانی می‌شوند و رسیدن به نتایجی که رهبری می‌خواهد تعادل برقرار کنند.



برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

دریافت استراتژی کسب و کار و فرآیندها

در واقع استفاده از فرآیندها و سیستم‌های موجود در سازمان، همراه با مهارت کارکنان است که باعث ایجاد و ارائه ارزش به مشتریان می‌شود اما این سؤالات مطرح می‌شود که این فرآیندها و سیستم‌ها کجا هستند؟ و این که چه کسانی مالک آن‌ها و چه کسانی مسئول آن‌ها هستند؟

در یک کسب‌وکار، تلاش‌های سازمان بر روی عناصر قابل مشاهده و ملموس متمرکز شده است:

• فروش محصول یا خدمات

• منابع، مهارت‌ها و بودجه برای اداره مشاغل

• تمایل مشتریان به خرید

همه این موارد مواد تشکیل‌دهنده یک کسب‌وکار موفق هستند اما یک عنصر وجود دارد که به همان اندازه مهم است اما به راحتی قابل مشاهده نیست: فرآیندها و سیستم‌هایی که زیربنای همه این زمینه‌ها هستند.

مشاغل به دنبال بهبود و بهینه‌سازی فرآیندهای استراتژی کسب و کار خود به‌طور مداوم هستند. آن‌ها از طریق انواع روش‌ها و فناوری‌ها می‌خواهند نحوه انجام کار خود را بهینه کنند. بیشتر مشاغل اهمیت بهینه‌سازی را تشخیص می‌دهند. زیرا منجر به موارد زیر می‌شود:

- محصولات یا خدمات با کیفیت بهتری ارائه می‌شوند.
- کارایی با داشتن یک فرآیند ساده که مرزهای اداری را برطرف می‌کند.
- با کاهش ضایعات و از بین بردن فعالیت‌های غیر ارزش افزوده، هزینه‌ها کاهش پیدا می‌کند.
- منجر به بهبود رضایت مشتری می‌شود.

این رویکرد بهبود تعالی فرآیند نامیده می‌شود. به عبارتی این رویکرد مربوط به خود فرآیند است و با استفاده از طراحی و آزمایش، فرآیندها را کارآمدتر و مؤثرتر می‌کند. هدف اصلی ارائه نتایج منسجم و مثبت با حداقل تغییر و اتلاف است. در این رویکرد، به طیف گسترده‌ای از روش‌ها نیاز است از جمله:

- شش سیگما
- فرآیند نقشه‌برداری و مدل‌سازی
- خودکارسازی فرآیند
- تجزیه و تحلیل داده و کسب‌وکار

تعهد به بهبود فرآیند و استراتژی کسب و کار

در سازمان‌های پیشرو جهانی، بهبود فرآیند و استراتژی سطح بالای کسب‌وکار به عنوان اولویت شماره یک برای مشاغل رتبه‌بندی می‌شود و بزرگ‌ترین چالش به حساب می‌آید. با این حال، بخش قابل توجهی از شرکت‌ها متعهد کردن منابع کافی در سرمایه‌گذاری برای بهبود فرآیند را چالش‌برانگیز می‌دانند. یکی از مشکلات این است که نام‌های

بسیاری برای رویکردها و روش‌های تعالی فرآیند وجود دارد و این سردرگمی نام ممکن است به عدم آگاهی عمومی از بهبود فرآیند به عنوان یک توانایی اصلی در شرکت‌ها کمک کند.

حقیقت این است که فرآیند در واقع به معنای چگونگی انجام کار است و کسب‌وکارها باید در هر شرایطی آماده تغییر باشند. به عنوان مثال در بسیاری از سازمان‌ها که کارمندان با تأثیر Covid 19 از راه دور کار می‌کنند، در این دورکاری روند گردش کار اساساً تغییر کرده است.

رهبران کسب‌وکار که فرصت را در تغییر می‌بینند باید به سرعت موارد زیر را در شرایط بحرانی تشخیص دهند:

- به کار گرفتن شیوه‌های جدید
- ایجاد جریان‌های درآمد جدید کسب‌وکار
- تعامل با مشتریان
- افزایش همکاری بین کارمندان، مشتریان، تأمین‌کنندگان و سهام‌داران

تحول فرآیند با فناوری

همه مناطق یک سازمان نیاز به تحول فرآیند دارند. برای درک و تنظیم کامل نحوه کار در هماهنگی با استراتژی کسب و کار، سازمان‌ها به یک روش جدید برای دستیابی سریع و خودکار مزیت رقابتی خود نیاز دارند. این می‌تواند از طریق رویکرد نسبتاً جدیدی از سیستم عامل‌های کاربردی مبتنی بر مدیریت فرآیند کسب‌وکار (BPM) انجام شود.

این موارد می‌تواند انقلابی در توسعه نرم‌افزار ایجاد کنند و در نتیجه به درگاهی برای فرآیندهای کسب‌وکار شرکت تبدیل شوند. از طریق یک رویکرد مبتنی بر مدل‌سازی فرآیند کسب‌وکار مانند [BPMN](#)، شرکت‌ها دیگر با محدودیت‌های برنامه‌های نرم‌افزاری سنتی کشیده نمی‌شوند. برنامه‌های کاربردی فرآیندی ساخته شده بر روی چنین بستری مدرن، مقرون‌به‌صرفه است و به راحتی با سیستم‌های دیگر روابط دارند. زمانی که چنین بستری در ابر میزبانی می‌شود، مزایای آن حتی بیشتر قابل توجه است. این مزایا شامل موارد زیر است:

- کاربرد دستگاه‌های تلفن همراه به همان اندازه کار روی دسکتاپ
- کار از خانه یا همان کافه به همان اندازه کار در دفتر

این همان قابلیت حمل و استفاده در هر مکان بدون هزینه اضافی است. سیستم عامل‌های کاربردی، نحوه استفاده از نرم‌افزار BPM را دگرگون می‌کنند و مهم‌تر از همه، بسیاری از روش‌های جدید انجام کار را تحقق می‌بخشند.

امکانات ابزارهای BPMS

با نگاهی بیشتر به آینده متوجه می‌شویم که ظهور روش BPM و ابزارهای نرم‌افزاری پشتیبانی‌کننده مانند BPMS به ما امکان می‌دهد فرآیندهای خود را تجسم بخشیده و آن‌ها را ساده و اصلاح کنیم تا نتایج کارآمدتر و چابک‌تر و در نهایت خدمات بهتری به مشتریان خود ارائه دهیم. برای کاربران بالغ BPM، در حال حاضر موج جدیدی از فرصت در [اتوماسیون فرآیند رباتیک RPA](#) وجود دارد.

درواقع ابزارهای BPM برای پوشش دادن نقش‌های کامل و بهبود فرآیندها، پیچیده‌تر می‌شوند. به‌طور خلاصه، ابزارهای BPM فرآیندها و سیستم‌های شرکت را تجسم می‌کنند و این رویکرد باید به عنوان یکی از عوامل اجرای استراتژی کسب و کار در نظر گرفته شود.

جمع‌بندی

در نهایت، آنچه موفقیت واقعی یک استراتژی کسب‌وکار را تضمین می‌کند، نه صرفاً تدوین آن، بلکه اجرای دقیق و هماهنگ آن در سراسر سازمان است. این هماهنگی تنها زمانی محقق می‌شود که فرآیندها، سیستم‌ها و منابع انسانی در راستای یک هدف مشترک همسو شوند. سازمان‌هایی که به بهبود و بازطراحی فرآیندهای خود متعهد هستند و از ابزارهای مدرن مانند BPMS بهره می‌برند، توانایی بیشتری در تطبیق با تغییرات، خلق مزیت رقابتی و افزایش رضایت مشتری خواهند داشت. به بیان ساده، فرآیندها ستون فقرات اجرای استراتژی هستند و بدون توجه به آنها، حتی بهترین استراتژی‌ها نیز به نتیجه مطلوب نخواهند رسید.