

BPMS و اتوماسیون فرآیندهای دیجیتال

امروزه بیش از هر زمان دیگری سازمان‌ها برای بهبود کارایی، کاهش هزینه‌ها و تامین انعطاف‌پذیری در کسب و کار به فناوری‌های مرتبط با تحول دیجیتال و اتوماسیون فرآیند های کسب و کار نیاز دارند. با توجه به حرکت انقباضی بودجه‌های عملیاتی سازمان‌ها، مخصوصاً در شرایطی که بنگاه‌های اقتصادی با ویروس کرونا دست به گریبان هستند. سازمان‌ها دیگر نمی‌توانند هزینه‌های خود را برای کارهای وقت‌گیر و خسته‌کننده هدر دهند. یکی از دلایل استفاده سازمان‌ها از [نرم‌افزار BPMS](#) همین کاهش هزینه‌ها است. واقعیت این است که در اقتصاد مدرن، هیچ سازمانی نمی‌تواند بدون ادغام اتوماسیون (مکانیزاسیون) در فرآیندهای خود، امیدوار باشد که جریان کار خود را بهینه انجام داده است.



برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

اتوماسیون فرآیند دیجیتال (DPA)

اتوماسیون فرآیند دیجیتال یا DPA روشی است که به موجب آن از فناوری دیجیتال برای خودکارسازی یک یا چند کار درگیر در یک فرآیند کسب‌وکار استفاده می‌شود. استفاده از Digital Process Automation لزوماً به معنی خودکار بودن تمام فرآیندها نیست

بلکه فرآیندها اغلب تا حدی خودکار هستند. به این معنی که هنوز نوعی تعامل انسانی لازم است.

اتوماسیون فرآیند به عنوان یک تکامل مهم و سرنوشت‌ساز در مدیریت فرآیند کسب‌وکار یا BPM به سرعت در حال پیشرفت است. علت اصلی این تغییر نیاز کسب‌وکارها به خودکارسازی سریع فرآیندها به عنوان بخشی از تحول دیجیتال است. آن چه در چند سال گذشته تغییر کرده است. اهداف پروژه‌هایی است که قبلاً زیر چتر BPM قرار می‌گرفتند.



اتوماسیون فرآیند دیجیتال

در گذشته اهداف بر اساس کاهش هزینه و سودآوری بنا شده بود. اما اکنون آن‌ها بر اساس نیاز رقابتی برای بهبود تجربه مشتری ساخته شده‌اند. البته در پایان دوره به درآمد

و سودآوری بازمی‌گردد. در مجموع، نتیجه خالص تجربه مشتری بهبود یافته این است که سازمان می‌تواند از طریق جذب و نگهداری موثرتر مشتری درآمد خود را افزایش دهد. شرکت‌ها با استفاده از خودکارسازی فرآیند دیجیتال قادر خواهند بود مشتری‌محورتر و پاسخگوتر شوند.

نمونه‌هایی از فرآیند که به اتوماسیون فرآیند دیجیتال نیاز دارند فرآیندهای مرتبط با سفارشات مشتری، فرآیندهای حوزه نیروهای انسانی، فرآیندهای حوزه فناوری اطلاعات و... هستند. زمانی که این فرآیندها به طور موثرتر مکانیزه و خودکار شوند. یعنی به طریقی که به طور مداوم قابل بهبود باشند، فرصتی برای مزیت رقابتی ایجاد می‌کند.



بهبود تجربه مشتری

باید توجه داشت که فقط فرآیندهای مربوط به کارمندان نیستند که می‌توانند خودکار

شوند. فرصتی برای بهبود بهره‌وری فرآیندهای مدیران سطح بالا نیز وجود دارد. بنابراین می‌توان از زمان آزاد شده در پروژه‌های خلاقانه استفاده کرد و ارزش بیشتری برای سازمان ایجاد کرد و همچنین رضایت کارکنان را بهبود بخشید.

مزایای اتوماسیون فرآیند دیجیتال

افزایش رضایت کارکنان

DPA نقش‌ها و مسئولیت‌های کارمندان را روشن می‌کند و تمامی کارهایی که در آنها تعامل انسانی لازم است، در کل سازمان شناخته می‌شود. نرم‌افزار اتوماسیون فرآیند که معمولاً نرم‌افزار BPMS می‌باشد، به کارمندان اجازه می‌دهد تا به دنبال کمک و ارتباط یکپارچه با اعضای تیم و مدیران باشند. سازمان‌ها همچنین می‌توانند به راحتی کارمندان را در مورد تغییرات گردش کار و فرایندهای کسب و کار به‌روز نمایند.

بهبود خدمات مشتری

اتوماسیون فرایندها به کارمندان اجازه می‌دهد تا تمرکز کمتری بر کارهای وقت‌گیر و طاقت‌فرسا داشته باشند و زمان بیشتری را برای کمک به مشتریان صرف کنند. راه‌حل‌های DPA همچنین با ارائه تعاملات کارآمدتر و لذت‌بخش‌تر، تجربه مشتری را بهبود می‌بخشد.

افزایش انطباق و امنیت

فرآیندهای دستی و کاغذی نه تنها ناکارآمد هستند، بلکه منجر به گم شدن اسناد، نبود امنیت و پایین بودن میزان انطباق می‌شوند. ابزارهای DPA به راحتی و به صورت الکترونیکی قابل ذخیره‌سازی، ایمن‌سازی و دسترسی به اطلاعات و اسناد مهم هستند.

کاهش هزینه‌های عملیاتی

با خودکارسازی فعالیت‌ها، کارمندان می‌توانند سریع‌تر کارها را انجام دهند و وقت خود را بر عملکردهای مهم‌تر و با ارزش بالاتر متمرکز کنند.

انعطاف‌پذیری سازمانی

اتوماسیون فرآیندهای کسب و کار کمک می‌کند تا سازمان‌ها در شرایط مختلف و با مواجه شدن با چالش‌ها انعطاف‌پذیر باشند. شیوع ویروس کرونا در سال جاری نشان می‌دهد که چقدر مهم است که سازمان‌ها بتوانند سریع اهداف را تغییر دهند. به عنوان مثال توانایی کارمندان در صورت نیاز برای کار به صورت دورکاری و یا برای موسسات آموزش توانایی تغییر به مدل یادگیری مجازی. حتی زمانی که اوضاع به حالت عادی بازگردد، سازمان‌ها همچنان به واکنش در برابر چالش‌هایی مانند تغییرات خواسته‌های مصرف‌کننده نیاز خواهند داشت.

اتوماسیون فرآیند دیجیتال چه تاثیری بر تجربه مشتری دارد؟

بهبود تجربه مشتری یکی از ارکان مهم در هر پروژه تحول دیجیتال است. در ابتدا باید پرسید که چگونه می‌توان اتوماسیون فرآیند را شروع کرد؟ اتوماسیون فرآیند دیجیتال یا DPA مانند بسیاری دیگر از فناوری‌های مدرن است که بهترین راه برای شروع این است که بزرگ فکر کنید اما از کوچک شروع کنید. با گذشت زمان و کسب تجربه خود آماده شوید که در مقیاس وسیع فرآیندهای سازمان را درگیر اتوماسیون و مکانیزاسیون نمایید.



رویکرد چابک

شروع کوچک به شما این فرصت را می‌دهد که رویکردی چابک داشته باشید. سریع شکست بخورید و سریع یاد بگیرید. و ریسک‌های کلی هر پروژه مکانیزاسیون فرآیند را کاهش دهید. از همه مهم‌تر این روش به شما امکان می‌دهد نتایج را سریع نشان دهید. این امر باعث می‌شود اتوماسیون فرآیندهای بزرگ‌تری را که در ذهن دارید آسان‌تر باشد.

برای مثال اگر شرکت یک محصول را به سرعت به بازار ارائه کرد و شاخص‌های خودکارسازی فرآیند دیجیتال نشان‌دهنده‌ی موفق بودنش در بین مشتریان باشد. سپس می‌توان این محصول را به منظور افزایش درآمد کل شرکت تغییر مقیاس داد. به صورت

متقابل نیز اگر همان محصول توسط مشتریان با موفقیت مورد پذیرش قرار نگرفت، در این صورت می‌توان آن را به سرعت پیش از ایجاد خسارت‌های بیشتر حذف کرد.

آیا برای استقرار اتوماسیون فرآیند دیجیتال در سازمان نیاز به یک BPMS مناسب است؟

انتخاب یک ابزار برای مکانیزاسیون فرآیندها یا به عبارت دیگر یک نرم‌افزار BPMS مناسب یک رویکرد مناسب برای ایجاد اتوماسیون فرآیندهای سراسر سازمان است. وجود یک این ابزار برای همکاری بهتر واحدهای مرتبط با کسب و کار و فناوری اطلاعات (IT) لازم است و باعث هماهنگی بین بخش‌های مختلف سازمان می‌شود. نرم‌افزار BPMS داده‌های مورد نیاز را گردآوری می‌کند. تا دید بهتری از تمام اطلاعات مورد نیاز برای کسب و کار وجود داشته باشد.