

# چرا استفاده از BPMS در مکانیزاسیون فرآیندها مهم است

BPMS که مخفف عبارت Business Process Management System است، مجموعه‌ای از ابزارها هستند که کنار هم چیده شده اند تا یک سازمان را به برنامه‌ها و اهدافش برسانند. BPMS را با عبارات نرم‌افزار BPMS، سیستم BPMS، نرم‌افزار فرآیندساز و نرم‌افزار مدیریت فرآیند نیز می‌شناسند. BPMS در مکانیزاسیون فرآیندها از آن جهت اهمیت دارد که فارغ از هر نامی، مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار باید با توجه به چرخه‌ی BPM در سازمان عمل کند. در حقیقت [سیستم BPMS](#) ابزاری برای مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار و اجرای چرخه آن است.

مدیریت فرآیند کسب و کار از این جهت مهم است که فرآیندها در سازمان‌ها در حال اجرا هستند و سازمان‌ها از طریق این فرآیندها اهداف خود را محقق می‌کنند. هر زمان که سازمانی در تحقق اهداف خود موفق نبود می‌توان پیش‌بینی کرد که فرآیندهای سازمان با کیفیتی که لازم است اجرا نمی‌شوند. به عبارت دیگر [مدیریت فرآیند](#) به درستی در سازمان پیاده نشده است.



برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

نرم افزار BPMS ابزاری برای تسهیل مدیریت فرآیند در سازمان می باشد. یعنی باعث می شود تا فرآیندهای کسب و کار سازمان روان تر و نزدیک به شاخص های کلیدی عملکرد (KPI) اجرا شوند.

BPMS تلفیق فناوری اطلاعات (IT) و مفاهیم مدیریتی است. در واقع BPM و BPMS فصل مشترک فناوری اطلاعات و مدیریت می باشند.

نرم افزار BPMS را می توان به صورت BPM (مدیریت فرآیند کسب و کار) به همراه یک سیستم تعریف کرد. به این صورت که سازمان از طریق یک سیستم فناوری اطلاعات، BPM را در سازمان بهتر اجرا خواهند کرد.



چرخه مدیریت فرآیند کسب و کار

## سازمان‌ها بدون نرم افزارهای BPMS چگونه هستند؟

بسیاری از فرآیندهای کسب و کار در بسیاری از سازمان‌ها به صورت غیرمکانیزه در حال اجرا است. این بدین معنا نیست که در سازمان‌ها هیچ نرم‌افزاری وجود ندارد. حتی سازمان‌هایی که از نرم‌افزارهای مختلفی در حوزه‌های مالی (حسابداری، اعتبارات، قراردادهای، خزانه‌داری)، منابع انسانی (پرسنلی، تشکیلات، حضور و غیاب، حقوق و دستمزد و ....) و لجستیک (انبار و حسابداری انبار، اموال، خرید و تدارکات، املاک) استفاده می‌کنند، فرآیندهایی را تجربه می‌کنند که برای اجرای آن‌ها هیچ نرم‌افزاری وجود ندارد. زیرا نرم‌افزارهایی که نامشان ذکر شد همه فرآیندهای سازمان را پوشش نمی‌دهند.

به عنوان نمونه سازمانی که حتی از کامل‌ترین مجموعه نرم‌افزاری حوزه منابع انسانی استفاده می‌کند و این امکان را برای کارکنانش فراهم ساخته تا از منوی خدمات کارکنان (ESS) خدمات مورد نیاز خود را تامین و درخواست کنند، باز هم با خلاءهایی روبرو هستند. فرآیندهایی مانند درخواست گواهی کسر از حقوق، گواهی اشتغال به کار، فرآیند مرتبط به معرفی نامه‌ها، [هدف‌گذاری سازمانی یا OKR](#) و بسیاری از فرآیندهای دیگر که شامل مراحل مختلفی از درخواست، بررسی، تاییدات و... می‌باشند، در این مجموعه نرم‌افزاری مورد استفاده در سازمان پوشش داده نشده است.

این شرایط وقتی حتی در کامل‌ترین مجموعه‌های نرم‌افزاری منابع انسانی وجود دارد به یقین در بسیاری از [مجموعه‌های نرم‌افزاری منابع انسانی](#) پررنگ‌تر خواهد بود. در حوزه‌های مالی، لجستیک و دیگر نیز می‌توان نمونه‌های متنوعی از این‌گونه فرآیندها ذکر کرد.

در کنار فرآیندهای عمومی که در هر سازمان و کسب و کاری، فرآیندهای تخصصی وجود دارد که نیاز است در سازمان اجرا شوند. فرآیندهایی مانند آرت ورک (Art Work)، فیلینگ (Filling)، تعمیر تجهیزات، کالیبراسیون تجهیزات آزمایشگاهی و ... از این نوع فرآیندها هستند. خیلی از سازمان‌ها به دلایل مختلف این فرآیندها را به صورت غیرمکانیزه اجرا می‌کنند.

وجود فرآیندهای غیر مکانیزه در هر سازمانی احتمال وقوع خطاهای انسانی در اجرا و مدیریت فرآیند کسب و کار را افزایش می‌دهد. به طبع آن هزینه‌های سازمان از شرایط مدیریت شده خارج می‌شود. از منظر دیگر اجرای فرآیندها به صورت غیرمکانیزه کند خواهد بود و در نتیجه آن پاسخگویی سازمان به ذینفعان داخلی و خارجی به نحوه مطلوبی صورت نخواهد گرفت.

## تغییر و بهبود فرآیندهای کسب و کار (بهینه سازی)

اعمال تغییر و بهبود در فرآیندهای کسب و کار که یکی از ارکان مهم در مدیریت فرآیند است، در فرآیندهای غیر مکانیزه به سختی صورت می‌پذیرد. وقتی سازمانی بخواهد نحوه اجرای کاری را تغییر دهد، اعم از تغییر در فرم‌های کاغذی یا فرآیندهای غیرمکانیزه، با مشکلاتی مواجه است که بعضاً تغییرات را غیرممکن می‌سازد. اتوماسیون فرآیندها و به طبع آن استفاده از فرم‌های الکترونیکی با استفاده از نرم‌افزار BPMS این قابلیت را به مالک فرآیند می‌دهد تا با هدف بهبود فرآیند، فرآیندها را تغییر دهد. البته این مهم به شرطی رخ می‌دهد که سازمان از یک BPMS مناسب استفاده نماید.

فرآیندهای کسب و کار در هر سازمانی پس از چند سال نیاز به تغییر خواهند داشت. فرآیند مانند یک موجود زنده است و اگر فرآیند با رویکرد بهبود، تغییر نکند، سازمان نمی‌تواند خودش را با شرایط کسب و کار منطبق کند. استفاده از نرم‌افزار BPMS این امکان را به سازمان می‌دهد که با حداقل نیاز به کدنویسی و در کوتاه‌ترین زمان و کمترین هزینه، فرآیندها را تغییر دهد. بهینه‌سازی یکی از مهمترین مراحل چرخه مدیریت فرآیند است که BPMS به سازمان کمک می‌کند به این مهم دست یابد.

## ارزیابی BPMS در مکانیزاسیون فرآیندها

ارزیابی فرآیند که می‌بایست در مرحله کنترل در چرخه مدیریت فرآیند صورت گیرد، در شرایط غیرمکانیزه بی شک غیرممکن است. برای هر فرآیند می‌توان شاخص‌های کلیدی عملکرد تعریف کرد. اما ارزیابی شرایط فرآیند به نسبت **KPI) Key Performance Indicator** تعریف شده تنها زمانی ممکن است که یک سامانه نرم‌افزاری برای اجرای فرآیندها مورد استفاده قرار گیرد.

زمان ساده‌ترین شاخص برای ارزیابی یک فرآیند است. مدیران ارشد سازمان و مالکان فرآیند اهمیت زیادی به زمان اجرای فرآیندهای کسب و کار می‌دهند. این موضوع هم از جنبه انتظارات ذینفعان فرآیند مهم است و هم از این نظر که زمان به نحوی ترجمه هزینه در سازمان‌ها می‌باشد. هر چه اجرای یک فرآیند زمان بیشتری به خود اختصاص دهد، آن فرآیند هزینه بیشتری را مصرف خواهد کرد.

در شرایطی که مکانیزاسیون فرآیند در سازمانی صورت نگرفته باشد این امکان وجود

ندارد که حتی تخمینی از زمان و هزینه اجرای فعالیت‌های یک فرآیند و به طبع آن تمام فرآیند صورت گیرد. استفاده از یک سیستم BPMS مناسب این امکان را در اختیار سازمان قرار می‌دهد تا بتواند ضمن تعریف شاخص‌های از جنس زمان و هزینه برای فعالیت‌ها و فرآیندهای کسب و کار، زمان و هزینه واقعی اجرای آن را اندازه‌گیری نماید.

وقتی صحبت از شاخص‌های کلیدی عملکرد که از جنس کیفیت می‌باشند نیاز به استفاده از نرم‌افزار BPMS بسیار پررنگ‌تر می‌شود.

ارزیابی عملکرد کارکنان که اجراکنندگان فرآیندهای کسب و کار هستند بخشی از نیاز هر سازمان در حوزه مدیریت منابع انسانی می‌باشد. در شرایطی که مکانیزاسیون فرآیندهای کسب و کار در سازمان صورت نگرفته باشد، اطلاعات مرتبط با عملکرد کارکنان ثبت نمی‌شود و در نتیجه امکان ارزیابی کارکنان مهیا نمی‌شود.

زمانی که یک BPMS در سازمان برای مکانیزاسیون فرآیندها مورد استفاده قرار می‌گیرد، هر فعالیتی که به کارکنان سازمان اختصاص داده می‌شود از طریق کارتابل BPMS در اختیار ایشان قرار می‌گیرد. زمان ورود وظایف به کارتابل، زمان مشاهده وظایف و زمان تکمیل وظایف توسط موتور BPMS ثبت شده و با استفاده از این اطلاعات و همچنین اطلاعات ثبت شده در فرم‌های فرآیند این امکان برای سازمان به‌وجود می‌آید که عملکرد کارکنان را مورد ارزیابی قرار دهد.



## کارتابل BPMS دیدگاه

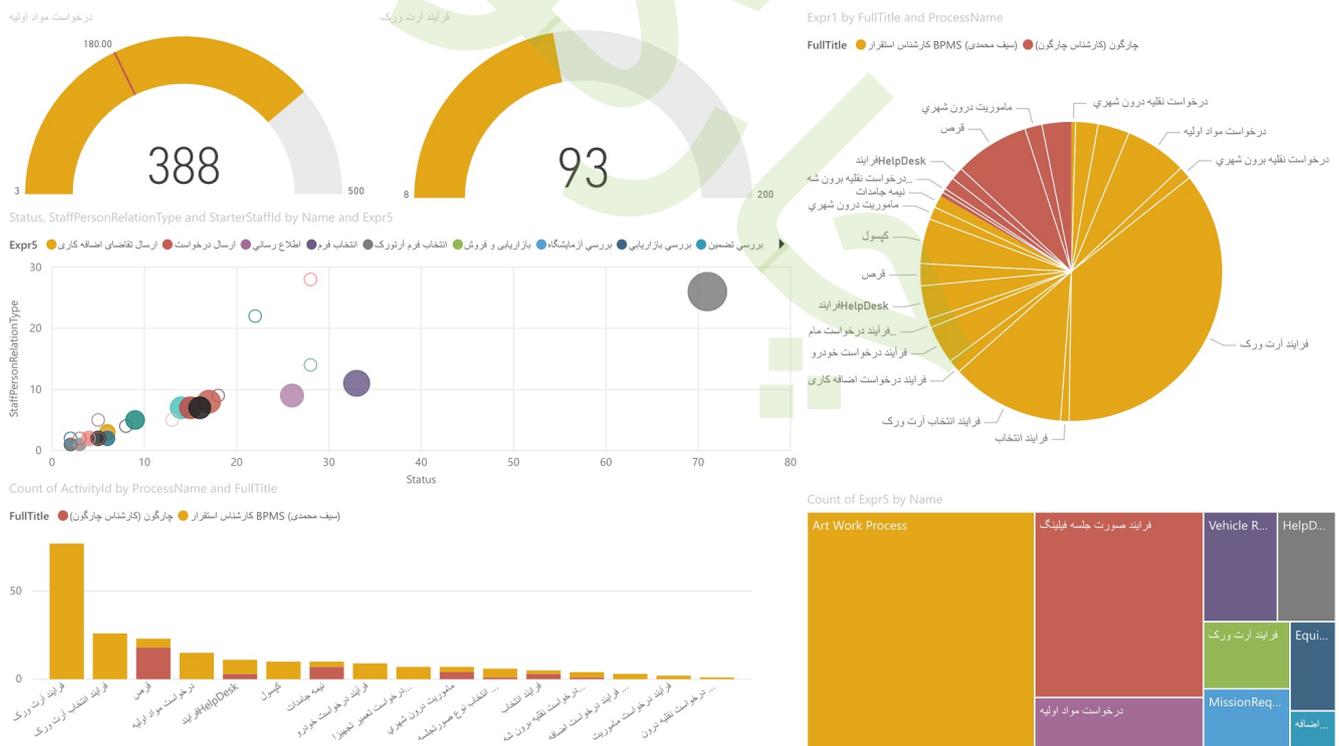
تصمیم‌گیری‌های مناسب در هر کسب و کاری تنها با در اختیار داشتن گزارشات قابل اطمینان میسر خواهد بود. سازمانی که با مکانیزاسیون فرآیند فاصله دارد امکان تهیه گزارشات لازم برای تصمیم‌گیری که از دقت کافی برخوردار باشند را نخواهد داشت.

کیفیت گزارشات تهیه شده از فرآیندهای غیرمکانیزه چنان پایین است که اگر یک گزارش از چند کارشناس درخواست شود هر کدام با اطلاعات و ارقام متفاوت گزارش را تهیه خواهند کرد.

استفاده از BPMS برای مکانیزاسیون فرآیندها باعث می‌شود که اطلاعات مربوط به فرآیندها در بانک‌های اطلاعاتی ثبت و نگهداری شوند و در نتیجه آن کارشناسان سازمان می‌توان با صرف زمان بسیار کمی به گزارشات با کیفیت و واقعی دست یابند.

## هوش تجاری (Business Inteligent) نقطه مطلوب مدیران سازمان

یکی از مهمترین انتظارات مدیران ارشد یک کسب و کار از واحدهای فناوری اطلاعات استقرار سامانه‌های BI می‌باشد. اما بهترین سامانه‌های هوش تجاری بدون وجود اطلاعات کاربردی نخواهند داشت.



## گزارش BAM

در سازمانی که مکانیزاسیون فرآیندها ضریب بالایی نداشته باشد انتظار اثربخشی مناسب را نمی‌توان از یک سامانه هوش تجاری (BI) داشت. در واقع استفاده از نرم‌افزار BPMS به منظور مکانیزاسیون فرایندهای کسب و کار مقدمه‌ای برای تحقق نقطه مطلوب در هوش سازمانی است.

بنابر دلایل ذکر شده و دلایل دیگر استفاده از نرم‌افزار BPMS (نرم‌افزار فرآیندساز) برای مکانیزاسیون فرآیند و مدیریت فرآیندهای سازمان لازم است. وجود سیستم‌های نرم‌افزاری مختلف از جمله ERP بسیاری از نیازهای یک سازمان را پوشش می‌دهد اما ضرورت استفاده از یک BPMS مناسب همیشه برای هر سازمانی وجود دارد.

### درخواست دمو نرم افزار BPMS دیدگاه



درخواست دمو رایگان

چارگون  
chargoon.com

دموی این نرم افزار بسته به انتخاب شما به صورت حضوری یا آنلاین فراهم است.

درخواست دمو را اینجا ثبت کنید

درخواست دمو نرم‌افزارهای دیدگاه