

۸ دلیل برای استقرار مدیریت فرآیند کسب و کار (BPM)

مدیریت فرآیند کسب و کار (BPM) یک سیستم مدیریتی است که هدف آن بهبود عملکرد سازمان از طریق بهینه‌سازی فرآیندهای سازمان، مدیریت مناسب و حفظ آن دسته از تغییرات فرآیند است که در جهت بهبود انجام شده است.

در حال حاضر دنیای تجارت به سرعت در حال تغییرات است و زمانی برای تردید وجود ندارد. در هر حوزه‌ای رقابت در حال افزایش است و بازار نسبت به اشتباهات تحمل کمتری دارد، و شرکت‌ها چه در سطح بین‌الملل و چه در سطح کشورها و حتی ناحیه‌های جغرافیایی کوچکتر، نیاز به پیشرفت، توسعه و تغییر را تشخیص داده‌اند. به همین دلیل سازمان‌های بیشتری در سراسر جهان به دنبال پیاده‌سازی مدیریت فرآیند کسب و کار (BPM) هستند. برای اینکه درک درستی از چرایی توجه سازمان‌ها و مشاوران کسب و کار به استقرار مدیریت فرآیند و نرم‌افزارهای BPMS داشته باشیم، در این مطلب به مرور برخی از مزایای BPM می‌پردازیم.



برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

1. BPM می‌تواند به مشاغل کمک کند تا هزینه‌ها را کاهش دهند.

سازمان‌ها برای این که پابرجا بمانند باید در کنار بقیه امور مهم بر کاهش هزینه‌ها نیز متمرکز شوند. در پروژه مدیریت فرآیندهای کسب و کار ابتدا فرآیندهای هر سازمان شناسایی و بعد از آن فرآیندها با جزئیات، معمولا با زبان مدلسازی BPMN ترسیم می‌شوند. این نقشه‌های فرآیند درک خوبی نسبت به مدت زمان، منابع مورد نیاز و هزینه‌های موجود در فرآیند را ارائه می‌دهد.

پس از اتمام روند مدلسازی فرآیند، تشخیص این که کجا می‌توان هزینه‌ها را کاهش داد بسیار ساده‌تر است. این امر می‌تواند با از بین بردن افزونگی‌ها، شناسایی مسائل مربوط به کنترل کیفیت و برجسته کردن موارد اضافی و هزینه‌های کار محقق می‌شود.

مدیریت فرآیند کسب و کار (BPM) همچنین می‌تواند به سازمان‌ها برای یافتن فرآیندهایی که ارزش صرف وقت و سرمایه‌گذاری ندارند، کمک کند. در حین اجرای BPM بعضی مواقع این فرآیندها از بین می‌روند. بنابراین برای موفقیت در کسب‌وکار، بنگاه‌های اقتصادی و سازمان‌ها باید بتوانند نسبت به تغییر اوضاع اقتصادی واکنش نشان دهند. این امر یعنی شناسایی و حذف هزینه‌های قابل حذف فرآیندها و همچنین آگاهی نسبت به فرآیندهایی که در کسب و کار مهم هستند.

2. BPM کمک می‌کند تا نیازهای جدید بازار را تشخیص و پاسخ دهند.

سازمان‌ها باید بتوانند تغییر نیازمندی‌ها، خواسته‌ها و ترجیحات مشتری را تشخیص دهند و نسبت به این تغییرات واکنش مناسب و سریع نشان دهند. این موضوع زمینه‌ی

دیگری است که در آن یک استراتژی موفق BPM می‌تواند راهگشا باشد.

سازمان‌ها می‌توانند فرآیندها را بهبود بخشند تا نیازهای مشتری را بهتر برآورده سازند. این روند تاثیر مستقیمی بر شاخص‌هایی مانند رضایت و حفظ مشتری دارد. علاوه بر این، اصلاح فرآیندهای کسب و کار به گونه‌ای که پاسخگوی نیاز مشتریان باشد، اغلب منجر به پیشرفت‌های مهم دیگری می‌شود که منجر به بهره‌وری و کارایی بهتر می‌شود.

برخی دلایل دیگر برای تغییر فرآیند به گونه‌ای که سازمان در جهت تحقق نیازهای مشتری حرکت کنند عبارت است از:

- تامین نیازهای مشتری غالبا به طور غیرمستقیم منجر به بهبود بهره‌وری می‌شود.
- فرآیندها برای کمک به رفع نیازهای متغیر انعطاف‌پذیرتر می‌شوند.
- فرآیندها را می‌توان با هدف جدید یا اضافی برای بهبود تجربیات مشتری دوباره مهندسی کرد.
- نوآوری.
- نرم‌افزار BPM یا عبارتی BPMS به شما امکان می‌دهد با کنترل‌های داخلی کیفیت را به سرعت بهبود دهید.

3. سازمان‌ها درمی‌یابند که مدل‌های قدیمی کسب و کار، دیگر موثر

نیست.

اگر شرکت یا سازمان شما مطابق با الگوی مشاغل منسوخ کار می‌کند، نمی‌توان انتظار

داشت به اندازه‌ی نیاز بازار پیشرفت کند. امروز زمان انجام تغییرات است نه در مقطعی از آینده که ممکن است دیر شده باشد. سازمان‌ها نمی‌توانند به سادگی تغییرات رخ داده در اطراف خود را نادیده بگیرند.

فناوری، مردم، عادات مشتری، تغییر شرایط اقتصادی و عوامل دیگر همه در حال تغییر هستند. اگر نتوانید تغییرات مناسب را در زمان مناسب انجام دهید، تقریباً تضمین کرده‌اید که رقبای شما به راحتی شما را از کسب و کارتان بیرون برانند. مدیریت فرایندهای کسب و کار به شما کمک می‌کند تا فرایندهای فعلی خود را درک کرده و فرایندهای بهبود یافته جدیدی را ایجاد کنید. برخی از اثرات BPM در این روند:

- اجرای یک پروژه موثر BPM به صاحبان مشاغل کمک می‌کند تا فرایندهای مورد نیاز خود را شناسایی کنند. فرایندهایی مورد نیاز همان فرایندهایی هستند که به سازمان‌ها کمک می‌کند تا بتوانند نتایج مورد انتظار خود را به دست آورند.
- نقاط ضعف سازمان باید شناسایی شود تا تغییراتی که ایجاد می‌شود بتواند به سازمان قابلیت‌های مورد نیاز برای پیشرفت را اعطا کند..

4. BPM می‌تواند منجر به افزایش بهره‌وری شود.

با افزایش رقابت، شرکت‌ها باید به بهترین وجه کار کنند. BPM می‌تواند به افزایش بهره‌وری کمک کند و سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا به مشتریان خدمات بهتر و بیشتری ارائه دهند. این مهم یعنی حفظ مشتری و بازار و در نتیجه کسب سود نتیجه نهایی این افزایش بهره‌وری خواهد بود.



بهره وری سازمان

یک نمونه موفق در این خصوص شرکت آدیداس است که یک روند تغییرات و اصلاحات اساسی را طی کرد. این امر منجر به تحقق چندین هدف سازمانی شد که یکی از آن‌ها بهبود بهره‌وری بود. آدیداس موفق شد که زمان بین دریافت سفارش و عکس العمل نسبت به آن را کاهش دهد. این امر باعث شد تا فرآیند دریافت و ارسال سفارشات سریع‌تر و کارآمدتر اجرا شود. این موفقیت به لطف نوعی تحلیلی عینی که مدیریت فرایندهای کسب و کار به وجود می‌آورد، حاصل شد. به عبارت دیگر بدون اجرا مدیریت فرآیند در این شرکت احتمالاً ناکارآمدی و گلوگاه‌ها به راحتی تشخیص داده نمی‌شد.

5. BPM شانس سازمان در عرصه رقابت را افزایش می‌دهد.

اگر سازمانی نتواند با رقبای خود همگام شود، سریعاً کنار می‌رود و همین امر می‌تواند

به سقوط آن سازمان منجر شود. وقتی که فرآیندهای یک سازمان تکراری و ناکارآمد باشند، این بدان معنی است که آن سازمان بر تحقیق و توسعه، یا فعالیت‌های دیگری که باعث می‌شود سازمان در رقابت عقب نماند تمرکز نکرده است.

بدون ساده کردن فرآیندهای کسب و کار، تمرکز همیشه عملیاتی و عکس العمل نسبت به شرایط فعلی خواهد بود و این امر نوآوری را محدود می‌کند. این شرایط سرعت سازمان را برای تغییرات کاهش می‌دهد و هیچگاه قادر نخواهد بود پیش‌تر از شرایط تحمیلی کسب و کار حرکت کند. زمانی که فرآیندهای سازمان قابل اطمینان و کارآمد باشند، سازمان با اطمینان بالاتری منابع بیشتری برای رشد و توسعه اختصاص خواهد داد.

6. BPM حفظ مشتری را آسان‌تر می‌کند.

به دست آوردن مشتریان جدید به اندازه کافی دشوار است. حفظ آن‌ها حتی می‌تواند یک چالش بزرگ‌تر باشد. هنگامی که سازمان شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) مانند بهره‌وری و نوآوری را بهبود می‌بخشد، مشتریان احتمالاً از تعامل با آن بنگاه اقتصادی خشنود خواهند بود.

شما می‌توانید برای ایجاد تجربیات بهتر مشتری، از BPM و ابزارهای اجرای آن یعنی نرم‌افزار BPMS استفاده کنید. معمولاً تجربه ناموفق و ناراحت کننده دلیل اصلی مشتریان برای رها کردن یک محصول یا خدمت است. شما می‌توانید با پیاده‌سازی رویکرد BPM یکپارچه در سازمان خود در جهت افزایش رضایت مشتریان گام بردارید. BPM منجر به بهبود عملکرد شما می‌شود و این بهبود عملکرد تجربه‌های مثبت

در مشتریان شما به همراه دارد.

7. فرآیندهای خود را با BPM استاندارد کنید.

برای یک سازمان مهم است که یک برنامه استراتژیک و واضح از چگونگی انجام مسئولیت‌های خود داشته باشد. وقتی صحبت از وضوح فعالیت‌های می‌شود یعنی انجام کارها بر اساس یکسری استاندارد توافق شده. BPM به شما کمک می‌کند تا فرآیندهای موجود در شرکت خود را به صورت استاندارد انجام دهید.



علاوه بر کنترل کیفیت که اولین خروجی مورد انتظار از فرآیندهای استاندارد است شما می‌توانید از مزایای دیگر استانداردهای فرآیندها با استفاده از مدیریت فرآیندهای کسب و کار در سازمان خود بهره ببرید.

- پس از استاندارد سازی فرایندها، بهبود آنها در آینده آسان‌تر می‌شود.
- فرایندهای استاندارد منجر به بهره‌وری بیشتر و افزایش بازدهی می‌شوند.
- متعارف‌سازی با استانداردهای بسیار آسان‌تر است. زمانی که فرایندهای عملیاتی استاندارد می‌شوند، نیاز به آموزش مجدد کارمندان در روش‌های جدید به طور قابل توجهی کمتر است.
- هنگامی که فرآیندها را استانداردسازی کرده‌اید، می‌توانید شروع به برنامه‌ریزی برای انجام آن فرآیندها بکنید. فرایندهای استاندارد به شما کمک می‌کند تا اقدامات کسب و کار خود را درک کنید و برای انجام آنها برنامه‌ریزی داشته باشید.

8. BPM منجر به همکاری متقابل بین کارکنان سازمان می‌شود.

همه افراد در یک شرکت باید با هم در جهت دستیابی به مجموعه‌ای مشترک از اهداف تلاش کنند. BPM به بهبود همکاری بین بخش‌های مختلف کمک می‌کند و مزایای زیادی را برای شرکت به همراه دارد. بدون مدیریت فرایندهای کسب و کار، دپارتمان‌های مختلف یک بنگاه اقتصادی ممکن است کاملاً از چگونگی ارتباط یا تعارض فرآیندهای یکدیگر بی‌اطلاع باشند.

رفع این اشکال سازمانی از دو طریق اتفاق می‌افتد. ابتدا، در مرحله مدلسازی فرآیندها و

مرحله استانداردسازی، دپارتمان‌ها و تیم‌های مختلف سازمان باید با یکدیگر ارتباط برقرار کنند. آن‌ها باید فرایندهای مشترک را مشخص کنند. ایشان باید درک کنند که عملکرد مناسب هر کدامشان در فرایندهای مشترک تا چه میزان برای سازمان سودمند خواهد بود. در مرحله بعد، این همکاری ترویج شده و با اجرای مدیریت فرایندهای کسب و کار در سازمان تداوم پیدا خواهد کرد.

این هشت عامل و شاید عوامل دیگر دلایل لازم و کافی برای هر سازمان و مدیران ارشد آن است تا با یک استراتژی درست نسبت به پیاده‌سازی **BPM** و به طبع آن **BPMS** و **BAM** اقدام کنند.