

# ۸ مرحله کلیدی برای اطمینان استفاده از سیستم BPM در سازمان شما

زمانی که مدیریت فرآیندهای کسب و کار به طور صحیح اجرا شود به عنوان یک تحول بزرگ در کسب و کار شما به حساب می آید و باعث توانمندی کارکنان در بخش های مختلف سازمان می شود. در واقع BPM را می توان در تمامی بخش ها از کوچک ترین و ساده ترین تا بزرگ ترین و پیچیده ترین فرآیندها استفاده کرد. بنابراین اطمینان استفاده از BPM در سازمان شما مهم است.

تمام سازمان ها و تیم هایی که زمان و هزینه زیادی را در سیستم مدیریت فرآیندهای کسب و کار خود سرمایه گذاری می کنند، می خواهند مطمئن شوند که این سیستم توسط مخاطبان مورد نظر استفاده خواهد شد. در ادامه ۸ مرحله اصلی را برای اطمینان استفاده از BPM در سازمان شما را معرفی کرده ایم:

## مراحل مهم برای استفاده از سیستم BPM

1. هدف سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار (BPM) خود را صریح و واضح بیان کنید برای رسیدن به هدف خود هنگام پیاده سازی سیستم BPM خود باید روشن کنید که هدف شما چیست. این سنگ بنای همه ی کارهای دیگر است. شما، تیم

شما و حامیان مالی ارشد، همه باید بتوانید به این سؤالات پاسخ دهید:

- هدف سیستم BPM ما چیست؟
- ما می‌خواهیم به چه هدفی برسیم؟
- چه مشکلاتی قرار است حل شود؟

پاسخ به این سؤالات مشخص می‌کند که کاربران نهایی مورد نظر سیستم BPM شما چه کسانی هستند، چگونه آنها باید از این سیستم استفاده کنند، چه ساختاری دارد و چگونه شما در مورد این سیستم به آنها بگویید.

2. ساختار سیستم BPM را به صورت درست پیاده‌سازی کنید ساختار سیستم شما باید از هدف نهایی توافق شده پشتیبانی کند. یک نکته قابل تأمل این است که آیا سیستم فقط از بخشی از سازمان شما پشتیبانی می‌کند یا کل سازمان؟ در واقع سیستم BPM باید در قلب سازمان شما قرار داشته باشد و باید یک سیستم BPM مشترک باشد که از کل سازمان پشتیبانی کند. بنابراین این سیستم یک منبع اطلاعاتی مرکزی و دقیق را در اختیار همه‌ی کارکنان در سازمان شما قرار می‌دهد. همچنین به عنوان مثال :

- کار مداوم را ترویج می‌کند.
- از بهبود مستمر فرآیند پشتیبانی می‌کند.
- یک استراتژی کیفیت مؤثر را تبلیغ می‌کند.
- اعتبارسنجی با کیفیت را بدون ایجاد اختلال در کسب‌وکار فعال می‌کند.

گاهی اوقات به ویژه با اجرای اولیه، پشتیبانی از کل سازمان عملی نیست اما در صورت امکان این موضوع باید هدف نهایی شما باشد و سیستم BPM باید در نظر گرفتن این ساختار پیاده‌سازی شود. با یک سیستم کامل BPM، ممکن است به نظر برسد که روش بدیهی برای ساختار آن جزئی است اما وقتی در مورد هدف نهایی کمی بیشتر فکر می‌کنیم ممکن است در واقع محصول یا خدمات باشد. هر چه بیشتر بتوانید سیستم BPM خود را برای پشتیبانی بر طبق نظر مشتری ساختار دهید، بهتر است زیرا این امر به بهترین شکل باعث تفکر کل شرکت می‌شود. از همه مهم‌تر این ساختار باید هدف اصلی سیستم BPM شما را پشتیبانی کند و برای کاربران نهایی آن منطقی باشد.

3. به مخاطبان هدف سیستم BPM خود فکر کنید اگر BPM شما از کل سازمان شما

پشتیبانی می‌کند پاسخ دادن به نیازهای کارکنان با آن آسان به نظر می‌رسد اما

پاسخ به همه درخواست‌ها چندان مفید نیست. با این حال موارد خاصی وجود

خواهد داشت که برای همه افرادی که در سازمان شما کار می‌کنند مشترک است.

به این طریق مخاطبان با موارد زیر آشنا خواهند شد:

- نام تجاری شما
- وبسایت شما
- سایر سیستم‌های اصلی

این دانش باید برای طراحی یک رابط برای سیستم BPM شما استفاده شود که برای کاربران نهایی آن قابل شناسایی و جذاب باشد. پایبندی به دستورالعمل‌های مارک تجاری بسیار مهم است.

4. با موضوعی شروع کنید که جذاب باشدگاهی موافقت با موضوعی که جذاب باشد سخت است. در این حالت می‌توانید با نام تجاری سیستم شروع کنید. یک موضوع قدرتمند به بهترین شکل امکان ایجاد هویت برای سیستم را فراهم می‌کند.
5. برای سیستم BPM خود یک هویت ایجاد کنید برای اطمینان از استفاده بهتر از سیستم BPM، هویت آن باید فراتر از خود سیستم باشد. با استفاده از نام، آرم و تم تا حد ممکن به‌طور گسترده در مورد آن صحبت کنید. اگر بودجه اجازه می‌دهد سیستم را با نتایج مفید تبلیغ کنید. حتی با بودجه محدود می‌توان با استفاده از موضوع با فرصت‌های مناسب، هویت سیستم را ارتقا داد. همچنین دلایل پیاده‌سازی سیستم و فایده‌ی استفاده کارمندان از آن را توضیح دهید.
6. کاربران نهایی را درگیر کنید تا آن‌جا که ممکن است افراد بیشتری را درگیر جذب محتوای سیستم کنید. به خصوص کاربران نهایی را در توسعه سیستم درگیر کنید زیرا در آینده از این سیستم استفاده خواهند کرد. این افراد هنگامی که آن‌ها در توسعه آن نقش داشته باشند، برای از استفاده از آن بسیار راغب خواهند بود.
7. از صحت محتوا اطمینان حاصل کنید مطمئناً اگر اطلاعات موجود در سیستم قدیمی یا نادرست باشد، حتی با وجود بهترین ساختار و داشتن یک موضوع دوست داشتنی از آن استفاده نمی‌شود. اطمینان حاصل کنید که تمام مطالب منتشر شده در سیستم BPM شما به صورت دقیق بررسی و از سیستم خارج شده‌اند. در مواردی که خلأ محتوایی وجود دارد، مشخص کنید که چه مواردی باید تکمیل شود.
8. در مورد سیستم از طریق ارتباطات سازمان به کارمندان اطلاع دهید به‌طور کلی افراد از یک سیستم استفاده نمی‌کنند مگر این‌که هر دو از آن مطلع شوند و درک

کنند که استفاده از آن به نفع آنها است. پس در مورد این سیستم از طریق تمام راه‌های ارتباطی به کارمندان خود اطلاع دهید.

چارگون  
chargoon.com

در مورد سیستم BPM از طریق ارتباطات سازمان به کارمندان اطلاع دهید

از همه کانال‌های ارتباطی معمول سازمان خود مانند خبرنامه‌ها، ایمیل‌ها، تابلوهای اعلانات الکترونیکی و جلسات استفاده کنید تا به گوش همه برسد تا به اطمینان استفاده

از BPM در سازمان برسید. حامیان مالی ارشد خود را تا آن جا که ممکن است درگیر کنید. از آنها بخواهید تا پیام را در سازمان گسترش دهند و تلاش کنند تا اهداف این سیستم و چگونگی همسویی آنها با استراتژی شرکت را برای کارکنان توضیح دهند.

چارگون