

# چگونه فرآیندهای کسب و کار به سازمان شما آزادی رشد می‌دهند؟

فرآیندهای کسب و کار مانند چسبی هستند که تیم و مشتریان شما را در کنار هم نگه می‌دارند. اگر می‌خواهید خود را از فعالیت‌های روزمره و تکراری جدا کنید ایجاد فرآیندهای کسب‌وکار مهم است تا بتوانید کارهای بیشتری را بدون مدیریت مستقیم بر آنها، به تیم خود واگذار کنید.

## مزیت‌های فرآیندهای کسب و کار برای تجربه مشتریان

تجربه مشتریان در تحلیل کسب‌وکارهای امروزی اهمیت زیادی دارد. در نظرسنجی که از ۱۹۲۰ متخصص تجارت انجام شده آنها اولویت اصلی کسب‌وکار خود را در ۵ سال آینده مشخص کرده‌اند و نتایج نشان می‌دهد که در آینده هم تجربه مشتری اولویت اصلی کسب‌وکارها خواهد بود.

اینکه چرا شرکت‌ها بر روی تجربه مشتری متمرکز هستند دلیل واضحی دارد. این تمرکز منجر به کاهش هزینه‌ها و افزایش درآمد می‌شود و به معنی سودآوری بیشتر کسب‌وکارها خواهد بود. از نظر برخی فعالان کسب‌وکار، خدمات مشتری و تجربه مشتری دو مفهوم یکسان هستند و گاهی به جای هم به کار می‌روند، در صورتی که خدمات مشتری بر روی یک نقطه تماس مشتریان با شرکت (برند) تأکید می‌کند و تجربه مشتری ناظر به

مجموعه‌ای از احساسات و عواطف است که کل سفر مشتری را در بر می‌گیرد.

## ایجاد یک تجربه مشتری مداوم توسط فرآیندهای کسب و کار

در هر کجای دنیا که باشید زمانی که وارد یک شعبه از مک دونالد می‌شوید ممکن است منو کمی متفاوت باشد و دکوراسیون براساس سلیقه منطقه‌ای متفاوت باشد اما موارد کلی همیشه یکسان است. شما می‌توانید وارد هر شعبه مک دونالد شوید و تجربه لذت‌بخشی داشته باشید زیرا با انتظارات شما مطابقت دارد. آیا می‌توانید در مورد کسب‌وکار خود نیز همین حرف را بزنید؟ معمولاً فرآیندها از دو شیوه زیر تجربیات سازگار برای مشتریان ایجاد می‌کنند.

### ۱. تجربه یکسان در هر بار خرید محصول یا خدمت

ایجاد فرآیند در ارائه خدمت یا تولید محصول در هر بار خرید به مشتریان اطمینان می‌دهند که هر بار که از خدمات شما استفاده می‌کنند تجربه یکسانی را خواهند داشت. زمانی که مشتریان بعد از هر بار خرید تجربه یکسانی داشته باشند، به‌طور مکرر از شما خرید می‌کنند، به مرور زمان به شما وفادار می‌شوند و مشتری بلندمدت خدمات و محصولات شما خواهند شد. بنابراین برای این که مشتریان خود را راضی نگه دارید باید اطمینان حاصل کنید که هر ماه کار مشابهی را انجام می‌دهید. فرآیندها به شما کمک می‌کند تا کارها در سازمان بر طبق اصول و قوانین انجام شود.

### ۲. تجربه یکسان بین مشتریان مختلف

فرآیندها موجب ایجاد تجارب ثابت در میان مشتریان مختلف می‌شود. اگر یک مشتری

از ارزش محصول یا خدمات شما برای دوست خود تعریف کند، می‌خواهد دقیقاً همان ارزش را به دوست او هم ارائه دهید. در نظر داشته باشید که انتشار تجربه مشتریان در فضای رسانه‌ای امروز بسیار آسان است و یک تجربه منفی بیشتر از تجربیات مثبتی که قبلاً توسط افراد دیگر اعلام شده، بازتاب پیدا می‌کند.

## چگونه یک تجربه ثابت به رشد شما کمک می‌کند؟

- شما زمان کمتری را صرف پرداختن به مسائل مربوط به خدمات مشتری می‌کنید.
- نرخ ریزش مشتریان شما کمتر است، این به معنای پول بیشتر برای سرمایه‌گذاری در فعالیت‌های رشد است.
- ارجاع، گواهی و بررسی مثبت‌تر است.

## فرآیند کسب و کار، آموزش و ترویج آن را آسان‌تر و سریع‌تر می‌کند

آموزش کارمندان یا پیمانکاران جدید هزینه قابل توجهی برای بیشتر مشاغل به همراه دارد. در اکثر موارد کارمندان جدید در شش ماه تا یک سال اول عملکرد پایین‌تری دارند. رویه‌های استاندارد عملیاتی باعث می‌شود که به محض استخدام کارمندان جدید، بتوانید نیروهای جدید را در جریان کار خود قرار دهید.

به جای اینکه در تمام مراحل اجرای کار قدم به قدم همراه افراد جدید پیش بروید برای همه سریع‌تر و ساده‌تر است که بتوانید به مستندی ارجاع دهید و بگویید این روش باید دنبال شود. این شیوه می‌تواند توانمندی حل مشکلات را در کارمندان جدید ایجاد کند و زمان بیشتری برای شما به منظور تمرکز بر فعالیت‌های رشد آزاد کند. چنین شیوه‌ای به

همه اعضای تیم در راستای رسیدن به اهداف سازمان کمک می‌کنند.

## فرآیندهای کسب و کار، کارایی را بهبود می‌دهند

زمانی که در حال طراحی یک فرآیند هستید، تمایل دارید که روش‌های کمی برای بهبود نحوه انجام کارها و تیم خود پیدا کنید. روش‌های کمی، به ویژه اگر در حال نوشتن فرآیندی باشید که به رشد ارگانیک کسب‌وکار شما مربوط است، بیشتر اهمیت دارند.

### کارایی کسب‌وکار

به عنوان مثال فرض کنید در حال بررسی فرآیند مربوط به برنامه بازاریابی ایمیلی خود هستید. یک کارمند به شما می‌گوید که هر روز صبح آدرس ایمیل‌های مختلف را در نرم‌افزار بازاریابی ایمیلی که در اختیار دارد کپی می‌کند. شما می‌دانید که این اتلاف وقت کارمند شما است زیرا می‌توان با تغییرات نرم‌افزاری کوچکی، انتقال آدرس‌های ایمیل را به صورت اتوماتیک انجام داد.

در این مثال یک مورد ناکارآمدی پیدا کردید که هر روز برای چند دقیقه زمان کارمند شما را هدر می‌داد. حالا با استفاده از یک فرآیند مناسب می‌توانید این کار را هوشمندانه‌تر انجام دهید. این تغییرات در نهایت صرفه‌جویی زیادی در زمان تیم ایجاد می‌کند و موجب می‌شود انرژی افراد برای ایجاد ارزش‌افزوده بیشتر در جای مناسب‌تر به کار گرفته شود.

اثرات کارایی مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار در موارد زیر خلاصه می‌شود:

- زمان بیشتری را می‌توانید برای تمرکز بر رشد اختصاص دهید.
- مبلغ بیشتری را می‌توانید برای روش‌های رشد صرف کنید.
- دغدغه‌های ذهنی کمتری داشته باشید و برای طرح‌های توسعه انرژی بگذارید.

## فرآیندهای کسب‌وکار شما را ایمن نگه می‌دارند

مانند بسیاری از مشاغل، احتمالاً شما هم نگرانی‌های نظارتی و امنیتی دارید که نمی‌توانید از آن‌ها چشم‌پوشی کنید. شما باید از داده‌های خود در برابر سرقت یا سوءاستفاده محافظت کنید. این نگرانی‌ها می‌تواند هزینه‌های اضافی زیادی ایجاد کند. مثل هزینه‌هایی که برای استخدام افراد متخصص امنیت یا افرادی که باید بر خروجی‌ها نظارت کنند، صرف می‌کنید، یا هزینه‌هایی که برای خرید و پیاده‌سازی ابزارهای نرم‌افزاری حفظ امنیت اطلاعات باید هزینه شوند.

فرآیندها با ایجاد کنترل‌های داخلی حفاظت، امنیت کسب‌وکار شما را ارتقا می‌دهند. به عنوان مثال ممکن است شما یک مرحله را برای تهیه نسخه پشتیبان از داده‌ها به یک روش عملیاتی استاندارد اضافه کنید، یا اگر باید فرم خاصی را برای دولت پر کنید، می‌توانید آن مرحله را دقیقاً به گردش کار یک کارمند اضافه کنید تا هرگز فراموش نشود.

## فرآیندهای کسب و کار چابکی سازمانی را افزایش می‌دهد

بحثی وجود ندارد که مشاغل چابکی که می‌توانند به سرعت به شرایط و اطلاعات جدید پاسخ دهند، امکان بیشتری برای رسیدن به موفقیت دارند، اما به عنوان مالک یا رهبر

یک کسب‌وکار ایجاد تغییر واقعی دشوار است. اگر می‌خواهید تیم شما کاری متفاوت انجام دهد، باید به آنها به صورت جداگانه آموزش دهید.

## چابکی در سازمان

با مستندسازی فرآیندهای خود و ذخیره‌سازی آنها در یک مکان مرکزی، می‌توانید با ویرایش چند مستند، تغییر چشمگیری در کل سازمان خود ایجاد کنید. اگر در صنعتی کار می‌کنید که اغلب اوضاع تغییر می‌کند انعطاف‌پذیری مهم است. شاید چشم‌انداز نظارتی شما هر ماه تغییر کند یا شاید بسته به معامله‌ای که انجام می‌دهید فروشندگان مختلف را انتخاب کنید.

در این موارد تغییرات سریع در سازمان شما می‌تواند نحوه رفتار تیم شما را تغییر دهد. این بدان معناست که شما به عنوان رهبر، هر زمان که بخواهید می‌توانید کنترل هر سطح از کسب‌وکار خود را در دست بگیرید. علاوه بر این اگر وظایف مشابهی دارید، می‌توانید از یک نرم‌افزار مدیریت فرآیند کسب‌وکار مانند [BPMS](#) به عنوان الگوهایی برای کارهای جدید استفاده کنید. بسته به ماهیت کار، این امر می‌تواند برای صرفه‌جویی در زمان به شما یاری برساند.

## فرآیندهای کسب و کار رضایت تیم را افزایش می‌دهد

اندازه‌گیری شادی در یک تیم و سنجش میزان نشاط در فرهنگ سازمانی دشوار است، اما رهبران زیادی به این موضوع اشاره کرده‌اند که نشاط تأثیر زیادی بر توانایی رشد سازمان دارد. رضایت کارکنان علاوه بر افزایش جذابیت محیط کاری باعث می‌شود

افراد بیشتر به مشاغل خود متعهد باشند و بهره‌وری بیشتری داشته باشند. کارکنان راضی و بانشاط مدت طولانی‌تری در شرکت شما خواهند ماند و این بدان معنی است که شما از آموزش آن‌ها ارزش بیشتری به دست می‌آورید.

با قرار دادن همه دستورات عمل‌ها در یک مکان، انجام مسئولیت‌های شغلی آسان‌تر می‌شود و این رضایت شغلی تیم را بهبود می‌دهد. آن‌ها می‌توانند وظایف خود را به اتمام برسانند و عملکرد خود را به خوبی انجام دهند. مشخص بودن فرآیندهای کسب‌وکار در واقع به تیم شما استقلال می‌بخشد. از همه مهم‌تر، فرآیندهای کسب‌وکار، فرهنگ بهبود مستمر را ایجاد می‌کنند چون با شفاف‌سازی وظایف، افراد به شناسایی نقاط ضعف عملیاتی و ایده‌پردازی برای بهینه‌سازی هدایت می‌شوند.

ایده مستندسازی گردش کار کل شرکت شما ممکن است ترسناک به نظر برسد اما لازم نیست همه این کارها را یک باره انجام دهید. با بخش‌هایی که بیشترین ارزش را دارند شروع کنید. شاید لازم باشد زمان بگذارید و مهم‌ترین بخش را برای شروع پیاده‌سازی فرآیندهای کسب و کار شناسایی کنید، اما خروجی نهایی ارزش تلاش و صرف زمان را دارد. هر چه زودتر شروع کنید زودتر از مزایای آن بهره‌مند می‌شوید و به کسب‌وکار خود آزادی رشد بیشتری می‌دهید.