

۶ دلیل مهم بودن مستندات فرآیند برای سازمان شما

اگر فرآیندهای سازمان شما با ناکارآمدی دست و پنجه نرم می‌کند، این کشمکش‌ها تا حدی دلیل مهم بودن اسناد را نشان می‌دهد. خواه کارکنان عملیاتی اصلی خود را از دست داده باشید یا روند گزارش‌گیری شما بی‌نظم شده باشد، داشتن اسناد و مدارک خوب می‌تواند به رفع برخی از مشکلات پیش روی شما کمک کند. آیا روش مستندی دارید؟ اگر چنین است آخرین باری که شما و تیم‌تان به آن‌ها نگاه کرده‌اید کی بوده است؟ به این فکر کرده‌اید که مستندات مناسب در سازمان شما چه تغییرات محسوسی ایجاد می‌کند؟



برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

اهمیت مستندات فرآیند برای سازمان‌ها

1. کاهش ریسک هنگام خارج شدن کارمندان

اگر مستنداتی نداشته باشید، هنگامی که یک کارمند سازمان شما را ترک می‌کند، خطر

اخلال در عملیات اجرایی افزایش می‌یابد، زیرا کارمندان اخراج شده دانش فنی و نمونه کارها را با خود می‌برند. در نتیجه، در این مواقع شما و کارمندان درگیر مشکلاتی خواهید شد تا بتوانید روال‌های روزانه را به پایان برسانید. مستندسازی کلیه رویه‌ها از ابتدا تا انتها باعث کاهش خطر در هنگام گردش کار می‌شود و پیروی از بهترین روش‌های مستندسازی فرآیند باعث می‌شود که دفعه بعدی که شخصی از سازمان شما خارج می‌شود، امنیت بیشتری داشته باشید و دانش مربوطه در سازمان باقی بماند.

2. روند عملیاتی خود را از دیدگاه تازه مشاهده کنید.

هنگام مستندسازی فرآیندها به صورت گام به گام نسبت به زمانی که فرآیندها را با توجه به حافظه و سال‌ها تجربه انجام می‌دادید، نکات متفاوتی را مشاهده خواهید کرد. اگر از ابتدا اسنادی را ایجاد می‌کنید، متوجه خواهید شد که تولید یک راهنمای پردازش عملیات مرحله‌ای چند ساعت طول می‌کشد. انتقال دانش از ذهن خود به یک نسخه چاپی یا سند آنلاین کار ساده‌ای نیست. گرفتن عکس از صفحه، سپس مستند کردن تمام یادداشت‌های جانبی، سناریوها، موارد استثنایی در قوانین و پیام‌های هشداردهنده زمان زیادی را می‌گیرد، اما اگر در کاهش خطر عملیاتی آینده جدی هستید داشتن یک راهنمای دقیق لازم است. اگر از قبل مستندات داشته باشید که منسوخ یا نادرست هستند، ممکن است متوجه شوید که گردش کار ناکارآمد است.

[مقاله مرتبط: مستندات فرآیند چیست؟](#)

3. روند گزارش‌گیری را با ثبات‌تر انجام دهید.

هنگام انجام کارهایی که فقط به حافظه متکی هستند، همیشه امکان فراموش شدن چیزهای مهم وجود دارد. به عنوان مثال، ممکن است فراموش کنید که پرونده‌های پشتیبان ایجاد کنید یا این که داده‌های خاصی را حذف یا ویرایش کنید. ما انسان هستیم و ممکن است اشتباه کنیم. اگر اسناد فرآیندی دارید که به شما یادآوری می‌کند، نکات فراموش شده فوق را نادیده بگیرید، یک اقدام فعالانه دیگر برای کاهش خطر انجام داده‌اید. با داشتن این راهنما، تمام کاری که افراد باید انجام دهند این است که دستورالعمل‌ها را دنبال کنند و هر بار یک نتیجه ثابت و قابل پیش‌بینی به وجود خواهد آمد. بنابراین گزارش‌های دقیق و بدون خطا به روشی که می‌خواهید، انجام می‌شود.

4. به عملیات خود تصویری حرفه‌ای‌تر بدهید.

داشتن مستندات نه تنها باعث ایجاد ثبات در فرآیندهای شما می‌شود، بلکه یک استاندارد خوب را نیز تعیین می‌کند. رویه‌های مستند یک هدف را مشخص می‌کنند و مراحل رسیدن به آن را نیز نشان می‌دهند. داشتن استانداردهایی به صورت چاپی یا الکترونیکی نشان می‌دهد که شما بر کار نظارت دارید و به دیگران احساس اطمینان، اقتدار و اعتماد به عمل می‌دهد. هنگامی که استانداردهایی را به صورت مستند تنظیم می‌کنید، اعتبار و حرفه‌ای بودن شما را در مواردی که بیشترین اهمیت را دارند افزایش می‌دهد:

- مشتریان با دانستن وجود سیستمی برای ارائه به موقع گزارش‌های دقیق، احساس امنیت می‌کنند.
- مدیران و همکاران شما می‌بینند که شما مسئولیت‌پذیر هستید.

• کسانی که به شما گزارش می‌دهند، می‌بینند که فرآیندها را جدی می‌گیرید و آنها نیز این روند را دنبال می‌کنند.

5. ابزار آموزشی برای استخدام‌های آینده بسازید.

داشتن اسناد خوب نه تنها برای جلوگیری از خطر اخلال در عملیات مفید است، بلکه به عنوان یک منبع عالی برای آموزش اعضای جدید سازمان شما عمل می‌کند. یک مجموعه دستورالعمل ساده در زمان، تلاش و منابع شما برای استخدام کارمندان جدید صرفه‌جویی می‌کند. زمانی که شخصی برای اولین بار از آن استفاده می‌کند، مشاهده خواهید کرد که اسناد تا چه اندازه مؤثر است. اگر آنها با دستورالعمل‌های شما دست و پنجه نرم کنند، شما یاد خواهید گرفت که چگونه سند را بهبود ببخشید تا در زمان استخدام جدید، کارها راحت‌تر شود.

6. ایجاد انطباق در سازمان برای تهیه اسناد و مدارک باید بهترین روش‌ها در نظر گرفته شود.

با تهیه مستندات نه تنها استانداردها و دستورالعمل‌های گام به گام را برای رسیدن به اهداف تعیین کرده‌اید، بلکه شفافیت را برای فعالیتهای سازمان خود افزایش می‌دهید. بنابراین اگر شرکت سرمایه‌گذاری شما مورد بازرسی قرار گیرد، مستندسازی فرآیندها و گزارش‌گیری شما یکی دیگر از راه‌های نشان دادن جدی بودن پروتکل و انطباق سازمان توسط شماست.

تیم‌های مدیریت عملیات و اجرایی به روشنی می‌توانند دلایل اهمیت مستندات فرآیند برای

سازمان‌ها را دریابند:

- کاهش خطر
- داشتن یک دیدگاه تازه از کار
- ثابت قدم ماندن
- نشان دادن حرفه‌ای بودن
- داشتن یک ابزار آموزشی
- سازگار بودن

شما در حال بهره‌مندی از تمام مزایای آن‌چه اسناد و مدارک خوب می‌تواند در عملیات شما ایجاد کند، هستید. مستندسازی فرآیندها بیان‌گر بلوغ عملیات شما است و نشان می‌دهد که شما به عنوان یک شرکت می‌دانید که چه کاری انجام می‌دهید و بعد از پیاده‌سازی آن‌ها به اهمیت مستندات فرآیند برای سازمان‌ها پی می‌برید.

جمع‌بندی

در پایان، اهمیت مستندسازی فرآیند فراتر از نگارش یک سند ساده است و به عنوان ستونی برای پایداری، بهبود مستمر و مدیریت بهتر سازمان عمل می‌کند. مستندات فرآیند وقتی جامع، به‌روز و در دسترس باشند، به سازمان امکان می‌دهند تا خطاها و ناهمگونی‌های عملکردی را سریع‌تر شناسایی کند، انتقال دانش بین کارکنان را تسهیل نماید و فرآیندها را قابل سنجش و قابل بهبود سازد. همچنین این مستندات زمینه‌ساز تحلیل داده‌محور فرآیندها، تدوین و اجرای استانداردهای کیفیت و افزایش تعامل سازنده

بین تیمها می شوند. در نهایت، مستندسازی صحیح فرآیندها باعث می شود سازمان بتواند با اطمینان بیشتری تغییرات سازمانی، توسعه سیستمها و پیاده سازی ابزارهای مدیریت فرآیند را اجرایی کند و از دانش و تجربیات ایجادشده حفاظت نماید.

چارگون