

# بهبود رضایتمندی کارکنان از روند کسب و کار با استفاده از BPM

بهبود رضایتمندی کارکنان با BPM شاید شیوه آشنای مدیران منابع انسانی نباشد. اما در شرایطی که کارمندان از شغل خود شکایت دارند چون باید زمان زیادی را برای کارهای تکراری، کم عمق و کم بازده اختصاص دهند و نمی توانند به کارهای عمیق تر و چالشی تر پردازند، این ابزار اهمیت پیدا می کند. بنابراین برای افزایش رضایتمندی کارمندان، تغییر در روالها و برخی از وظایف تکراری و خسته کننده باید مورد توجه مدیران قرار بگیرد.

در خیلی از سازمانها به جای کمک به مشتریان یا ایجاد محصولات جدید، استعدادهای خود را در ارسال مداوم مدارک، زنجیره های ایمیل بی پایان، جست و جوی اطلاعات از سیستم های قدیمی متعدد، انتظار برای تأیید و انتظار برای پاسخ به سؤالاتی که مدت ها پیش پرسیده شده، هدر می دهند. در حالی که بسیاری از این وظایف را می توان با استفاده از سیستم های مدیریت فرآیند کسب و کار مانند BPMS بسیار سریع تر انجام داد.

## اهمیت خودکارسازی وظایف کارکنان با استفاده از

## BPM

این سیستم‌ها قادرند بسیاری از جنبه‌های اداری و وظایف کارمندان را خودکار کرده و در انجام کارهایشان به کارمندان کمک کنند. کارکنانی که با این سیستم‌ها کار می‌کنند از یک پورتال وب که لیستی از وظایف تعیین شده را به آن‌ها نشان می‌دهد و یک منو برای ایجاد موارد جدید دارد، کارها را برای خود یا سایر کارمندان ثبت می‌کنند.

به دلایل بسیاری این سیستم‌ها می‌توانند رضایت و کارایی کارمندان را بالا ببرند:

### بدون کاغذبازی

تمام اسناد در سیستم BPMS ذخیره می‌شوند و بر اساس یک مدل فرآیند برچسب‌گذاری می‌شوند به همین دلیل همه شرکت‌کنندگان می‌توانند اسناد مربوط به یک فرآیند را به راحتی به اشتراک بگذارند و دیگر نیازی به جست‌وجوی اسناد مختلف از منابع مختلف نیست.

### بدون زنجیره ایمیل

تمام مسیریابی وظایف با توجه به روند گردش کار سازمان یافته است. زمانی که کارمندی به کمک یا تأیید کارمند دیگری نیاز دارد، روند گردش کار وظیفه جدیدی را ایجاد می‌کند و آن را به‌طور خودکار به شخص دیگر اختصاص می‌دهد. از آنجا که تمام اطلاعات و اسناد مربوط به پرونده فرآیند پیوست شده است، هیچ زمانی توسط ایمیل‌ها یا جلسات برای انتقال این اطلاعات تلف نمی‌شود. این سیستم‌ها همچنین قادر به ارسال

یادآوری و یا تعیین وظایف برای افراد دیگر هستند که به کاهش زنجیره‌های ایمیل نیز کمک می‌کند.

## ارائه اطلاعات موردنیاز

بیشتر کارمندان در زمینه‌های مختلف متخصص هستند. با توجه به اطلاعات مناسب، آن‌ها می‌توانند اقدامات صحیح را برای موارد پیچیده انجام دهند. سیستم عامل‌های BPM می‌توانند اطلاعات مربوط به برنامه‌های متعدد را جمع‌آوری کرده و به کارمندان نشان دهند. بدون یک دید جامع از اطلاعات، کارمندان زمان زیادی را برای جمع‌آوری اطلاعات موردنیاز از دست می‌دهند.

با وجود مزایای آشکار سیستم‌های BPM، هنوز بسیاری از شرکت‌ها کار اداری خود را به روش قدیمی سازماندهی می‌کنند. در واقع آن‌ها هزینه‌های کار اداری و ناکارآمدی را دست کم می‌گیرند. در حال حاضر، سیستم عامل‌های BPM وجود دارد که فقط به فروشندگان بزرگ توجه دارند. سیستم عامل‌های این فروشندگان بزرگ می‌توانند بسیار قدرتمند باشند اما بسیار گران و پیچیده هستند و به همین دلایل می‌توانند یک سرمایه‌گذاری بسیار خطرناک باشند. هنر انتخاب سیستم BPM مناسب با توجه به اندازه‌ی شرکت و پیچیدگی فرآیندهای کسب‌وکار آن‌ها به گونه‌ای است که بازگشت سریع سرمایه داشته باشد.



## مزایای BPM

## BPM انجام کارهای تکراری را کاهش می‌دهد

انجام کارهای اداری تکراری، زمان‌بر و ناکارآمدی از دلایل اصلی نارضایتی کارمندان از شغلشان است. در این شرایط سیستم‌های BPM می‌توانند به خلاص شدن از آن‌ها کمک کنند. آگاهی از این سیستم‌ها می‌تواند به مدیران کمک کند تا بفهمند با سیستم‌های BPM چه کاری می‌توان انجام داد و این که چگونه می‌توانند کارمندان خود را شادتر کنند.

بهبود رضایت شغلی یک مدل مناسب مدیریت کیفیت می‌تواند باعث بهبود رضایت شغلی کارکنان و کاهش میزان تمایل آن‌ها به ترک سازمان شود. موفقیت سیستم مدیریت

کیفیت مستلزم تعهد مدیران ارشد، بسترسازی مناسب و آموزش تمامی کارکنان و مشارکت فعال آنهاست.

سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار مناسب این توانایی را دارد که مدیریت کارمندان، فرآیندهای داخلی و موارد دیگر را برای افزایش کارایی تغییر دهد و به مشارکت کارکنان و ارائه نتایج بهتر کمک کند. اجرای BPM مناسب باعث انقلابی در عملیات می شود. در ادامه بخوانید تا ببینید BPM بر میزان مشارکت کارکنان چه تأثیری دارد و چگونه می تواند کارایی سازمانی را افزایش دهد.

## اهمیت BPM در گردش کار و بهبود کارها

فرآیندهای کسب و کار را به عنوان عناصر سازنده سازمان خود در نظر بگیرید. این فرآیندهای بنیادی برای ایجاد گردش کار گرد هم می آیند. بدون بررسی، این گردش کارها می توانند عملکردی باشند اما قطعاً مناطقی وجود دارد که می توان آنها را بهبود بخشید. مدیریت فرآیند کسب و کار را وارد کنید که شامل نگه داشتن اطلاعات مهم از موارد ضروری تا جزئیات است و شما می توانید بین ذینفعان هماهنگ کنید تا تیم شما بهتر کار کند.

از آنجا که BPM خود را تقریباً با هر آنچه در یک سازمان می گذرد درگیر می کند، مدیریت آن بدون ابزارهای مناسب دشوار است. عصر فناوری فرصت های بسیار مهیج را برای کسانی که فرآیندها را مدیریت می کنند ایجاد کرده است. از آنجا که همه چیز به صورت عینی قابل ردیابی است، افرادی که کنترل BPM را دارند قدرت و بینشی

بی سابقه در مورد چگونگی واقعی کار کردن دارند.

داده‌ها تصمیمات را آسان می‌کند. با BPM ایده‌آل می‌توانید اولویت‌های عملیاتی را استاندارد، متمرکز و خودکار کنید. همچنین می‌توانید در مورد قوانین مختلف مانند الگوریتم تصمیم بگیرید و بالاترین اولویت‌ها را انتخاب کنید.

## انقلاب در شیوه‌های مدیریت کارمندان با روی آوردن به فناوری BPM

- بصیرت واقعی در رویکرد سازمان شما فراهم می‌کند. موفقیت از کجا حاصل می‌شود و چه چیزی ارزش زمان، تلاش و هزینه ندارد.
- معیارها و KPIها را در تلاش برای دستیابی به آنها آگاه می‌کند.
- روندها را ساده می‌کند، میزان کار را متعادل می‌کند و بهره‌وری را به حداکثر می‌رساند.
- گردش مالی کارمندان را کاهش می‌دهد. (پیکربندی آموزش را آسان‌تر و استانداردتر می‌کند و هنگام انجام کارها با کارایی بیشتر، نیازی به جایگزینی کارمندان در حال اخراج نیست.)
- هزینه‌های مدیریت کارمندان را کاهش می‌دهد.
- در زمینه‌ی HR رویکردهای آموزش را بهتر می‌کند، پرونده‌های کارمند را مدیریت کرده و روند استخدام استاندارد را فراهم می‌کند.

## چگونه کارمندان از BPM سود می‌برند؟

شفافیت موجود در فناوری BPM که همه به داده‌های عینی یکسان دسترسی دارند، به کارمندان کمک می‌کند تا دلیل تصمیم‌گیری را بهتر درک کنند و نقش خود را در موفقیت سازمان لمس کنند. همچنین کارمندان با ابزارهایی که در اختیار دارند احساس قدرت بیشتری می‌کنند. توانایی کارکنان برای نظارت بر عملکرد، به آن‌ها امکان می‌دهد انتظارات را درک کنند، ببینند که چگونه با دیگران مقایسه می‌شوند و اهداف آگاهانه‌ای را برای بهبود در مناطق هدف تعیین کنند تا توسعه حرفه‌ای را تحریک کنند و منجر به رضایتمندی کارکنان با BPM می‌شود.

## پیشرفت کارکنان با BPM

کارکنانی که به BPM مراجعه می‌کنند می‌توانند برنامه‌های کاری خود را با درجه کارایی بیشتری برنامه‌ریزی و تکمیل کنند. علاوه بر این فرآیندهای خودکار می‌تواند بارهای کاری انسان را کاهش دهد و به کارمندان شما اجازه دهد روی کارهای مهم و ارزشمند تمرکز کنند. رویکرد صحیح برای BPM یکپارچه از نظر فناوری منجر به کارمندانی می‌شود که آگاه‌تر، مجهزتر برای پیشرفت و سرمایه‌گذاری در اهداف و نتایج مهم هستند. بهبود نحوه مدیریت فرآیندهای سازمان یک گام اساسی برای رشد، بهبود و موفقیت پشتیبان داده است. بنابراین رضایتمندی کارکنان با BPM در سازمان‌ها ملموس است.