

بهبود فرآیند چیست؟

بهبود فرآیندهای کسب و کار یا Business Process Improvement شناسایی مداوم، تجزیه و تحلیل، تغییر و تصحیح فرآیندهای موجود در یک سازمان است. و اطمینان از اینکه کسب و کار شما در سطوح مطلوبی برای دستیابی به استانداردها، معیارهای کیفیت و عملکرد بهینه فعالیت می‌کند. تمرکز اصلی BPI بر روی تغییر در فرآیندهای کسب و کار جهت بهبود اثربخشی آنها است.

درواقع بهبود فرآیند روشی برای مبارزه با تکرار در فرآیندها است. که باعث تاخیر در پروژه، دلسرد شدن کارمندان و کاهش تولید می‌شود. شرکت‌هایی که رویکرد بهبود فرآیند در آنها جاری است، باعث کاهش انواع اتلاف، افزایش بازده عملکردی و افزایش اشتراک‌گذاری ایده‌ها با استفاده بهتر از منابع موجود خود شده‌اند. بهبود فرآیندها پس از تحلیل فرآیندهای جاری رخ می‌دهد. و بعد از تحلیل آنها، فرآیندها با هدف تحقق بیشتر و سپس فرآیندهای بهینه‌تر و مطلوب، بازطراحی می‌شوند.



برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

بهبود فرآیند می‌تواند چندین نام مختلف مانند مدیریت فرآیند کسب و کار (BPM)، بهبود فرآیند کسب و کار (BPI)، مهندسی مجدد فرآیند کسب و کار و روند بهبود مستمر (CPI) داشته باشد. صرف نظر از نام‌گذاری، همه‌ی آنها یک هدف را دنبال می‌کنند. که شامل

به حداقل رساندن خطاها، کاهش ضایعات، بهبود بهره‌وری و ساده‌سازی و کارایی است.

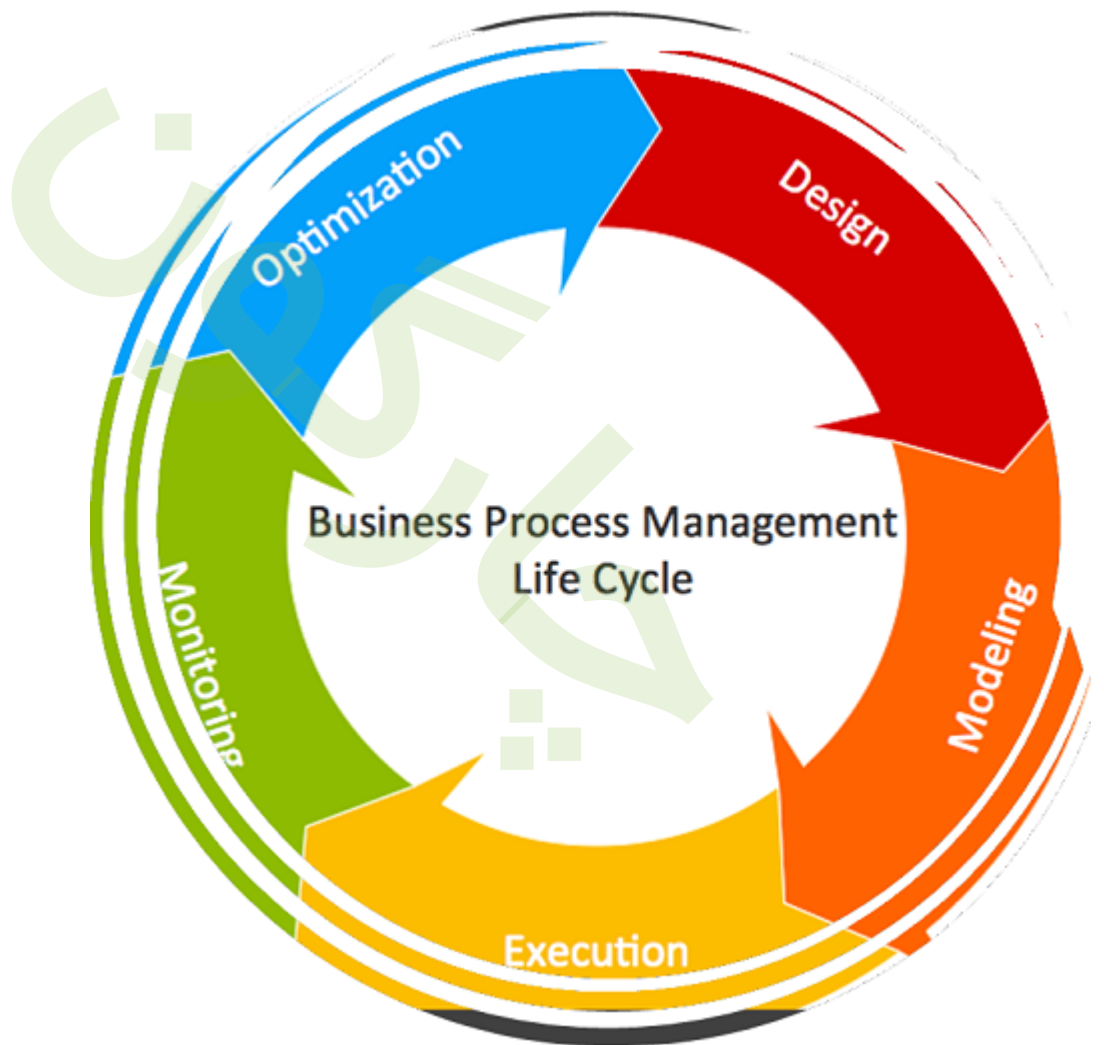
بهبود فرآیندهای کسب‌وکار ابزاری است که می‌تواند در هر سطحی از سازمان به کار گرفته شود. یک مدیر میانی در سطح واحد خود و یک مدیر ارشد در سطح کل سازمان می‌تواند از این ابزار برای ایجاد بهبود استفاده نماید. آن‌ها ممکن است تیم‌های خود را سازمان‌دهی کنند که راه‌حلهایی را برای بهبود مسائل فرآیند طراحی و پیاده‌سازی کنند. این راه‌حلهای ارگانیک می‌توانند سود واقعی در بهره‌وری و کارایی را به دست آورند. خواه این یک فرآیند نسبتاً جدید باشد یا یک فرآیند قدیمی که طی سال‌ها به روز نشده است.

رویکردهای بهبود فرآیندها

اگرچه بهبود فرآیند معمولاً از یک روش خاص پیروی می‌کند اما رویکردهای مختلفی برای بهبود فرآیند وجود دارد. در طول تجزیه و تحلیل فرآیند، می‌توان فرآیندها را اصلاح کرد. بر اساس این تجزیه و تحلیل فرآیندهای فرعی را به فرآیندهای اصلی اضافه کرد یا در صورت غیرضروری بودن، آن‌ها را حذف کرد. یک تلاش مداوم برای اصلاح فرآیندها “بهبود مستمر” نامیده می‌شود و به سازمان‌ها اجازه می‌دهد تا پیشرفت‌های قبلی را تکرار کرده و بر اساس آن‌ها فرآیندها را هدایت کنند.

اگر در سازمان از یک چارچوب رسمی بهبود فرآیند استفاده شود، برای همه افراد درگیر در تلاش برای بهبود فرآیندهای کسب و کار، یک زبان و بستر مشترک بوجود می‌آورد.

در نتیجه آن پروژه‌های بهبود فرآیند سازمانی و بهبود گردش کار با استانداردهای توافق شده به بهترین شکل پیش می‌روند. در راستای این مهم می‌توان و شاید بهتر است گفته شود که باید از راهنمایی مدیریت فرآیند کسب‌وکار (BPM) که می‌تواند چارچوب‌ها، KPIها و سایر جنبه‌های مهم را توسعه دهد، بهره‌مند شوند.



چرخه BPM

نظارت بر بهبود فرآیندها خیلی مهم است. کنترل اجرا یک گام حیاتی در چرخه بهبود و

مدیریت فرآیندهای کسب و کار است. یک راه مناسب برای انجام این کار، پیکربندی فرآیند در یک راه حل BPM است که امکان اتوماسیون را فراهم می‌کند. باید به این مهم توجه داشت که تنها فرآیندهایی را می‌توان بهبود داد که قابل مدیریت باشند و فرآیندهایی را می‌توان مدیریت کرد که برای آنها شاخص اندازه‌گیری تعریف نمود.

یک اصل مهم در اجرای پروژه‌های بهبود فرآیند، استفاده از نرم‌افزار قابل اعتماد است. این کار به مدیران و کارمندان کمک می‌کند تا اطلاعات را به اشتراک بگذارند و اطمینان حاصل کنند که داده‌هایشان به روز است. استفاده از نرم‌افزار BPMS دیدگاه علاوه بر مکانیزاسیون فرآیندهای سازمانی، در بهبود فرآیندها کمک شایانی به مالکان فرآیند می‌کند. این نرم‌افزار می‌تواند در کنار تحلیل اثرگذاری اجرا، مدل‌سازی، بهینه‌سازی و خودکارسازی فرآیندها را بر عهده گیرد.

هدف از بهبود فرآیند چیست؟

بهبود فرآیند را می‌توان به تلاش برای رسیدن به شکل بهتر تشبیه کرد. شما فرآیندهای فعلی سازمان را تجزیه و تحلیل کرده و به ایده‌ای می‌رسید که به طور بالقوه می‌تواند عملکرد سازمان شما را از چند طریق بهبود بخشد. سپس برنامه و ایده تایید می‌شود و تغییرات اعمال می‌شوند. اما پس از مدتی یا شاید هم خیلی زود متوجه می‌شوید که همه چیز در حال سقوط به روش قدیمی کارها است. به همین دلیل بهبود مستمر فرآیند مهم است. بدون وجود یک برنامه واقعی برای بهبود روند استاندارد، تغییرات به سرعت کاهش می‌یابد. بنابراین فرآیندها باید به صورت مداوم بهینه شوند.

روش‌های از بین بردن ضعف سازمان

بهبود فرآیند سعی در شناسایی و از بین بردن نقاط ضعف در سازمان شما دارد. از بین بردن ضعف در سازمان را به چند روش می‌توان اعمال کرد.

- بهبود کارایی و کیفیت فرآیندها (حذف کارهای اضافی).
- کاهش زمان اتمام فرآیندها.
- شناسایی فرآیندهای خراب.

قوانین بهبود فرآیند

مدیریت تغییر بخشی از اجرای بهبود فرآیند و کار بسیار دشواری است. داشتن جهت و قوانین کاملاً مشخص برای دیدن نتایج در یک طرح بهبود فرآیند ضروری است. این قوانین می‌تواند موارد زیر را شامل شود.

- تجزیه و تحلیل فرآیندهای موجود و نقش یا عملکرد فعلی آنها در سازمان.
- شناسایی فرآیندهای خراب یا حذف آنها و یا تصمیم‌گیری در مورد چگونگی انطباق بهتر آنها با اهداف کلی شرکت.
- تعریف این که چگونه فرآیندهای بهبود یافته ممکن است به عملکرد کلی ارزش افزوده دهند.
- سازمان‌دهی مجدد منابع موجود مانند فناوری اطلاعات (IT)، دپارتمان‌های اداری، سیستم‌ها و... برای اجرای موثرتر بهبود فرآیند.

نقش اتوماسیون فرآیندها در بهبود آنها

از آن جا که یکی از مهم‌ترین راه‌ها برای بهبود فرآیندها از بین بردن زحمت دستی و کاهش خطاهای انسانی است. اتوماسیون فرآیندها نقش به‌سزایی در بهبود فرآیند دارد. اتوماسیون فرآیند به سازمان‌ها کمک می‌کند تا درک کنند در چه مواردی خطا دارند و باید پیشرفت کنند. اتوماسیون فرآیند از طریق یک رشته قوانین و محرک‌هایی اتفاق می‌افتد که نیاز به کار دستی را در بخش‌های خاصی از فرآیند از بین می‌برد. و کاری را انجام می‌دهد که قبلاً انسان انجام می‌داد.



اتوماسیون فرآیند

برخی از فرآیندهای خودکار، می‌تواند شامل پاسخ‌های خودکار ایمیل، پردازش سفارش آنلاین، انتقال داده‌ها بین سیستم‌ها، مدیریت فرآیندهای حوزه منابع انسانی و ... باشد. این امر نه تنها به ایجاد کارایی بیشتر در روند کار کمک می‌کند، بلکه به آزادسازی کارکنان کمک می‌کند تا روی کارهای پیچیده‌تری تمرکز کنند که اتوماسیون از عهده آن‌ها برنمی‌آید.

جمع‌بندی

در دنیایی که به سرعت در حال تحول است هیچ سازمانی نمی‌تواند به فعالیت خود با فرآیندهای قدیمی ادامه دهد. امروزه این مدل مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار و استفاده از یک ابزار یا **BPMS** مناسب است که چگونگی عملکرد سازمان‌ها و نحوه دستیابی به سطح رقابت موجود در کسب و کار را تعریف می‌کند. و سرانجام مورد استقبال مشتریان قرار می‌گیرد. فقط سازمان‌هایی که قادرند به طور مستمر بر روی بهبود فرآیند تلاش کنند مسیر خود را برای بقا و رشد کشف خواهند کرد.