

تفاوت سیستم مدیریت فرایند کسب و کار با سیستم مدیریت گردش کار چیست؟

انتخاب سیستم مدیریت گردش کار در مقابل سیستم مدیریت فرایند کسب و کار سخت است. هر دو سیستم اساساً کاملاً مشابه هستند. با این حال، برخی از تفاوت‌های کلیدی وجود دارد که در نهایت بر مناسب بودن آنها برای کاربرد در محیط‌های تجاری مختلف تأثیر می‌گذارد. این مقاله برخی از شباهت‌ها و تفاوت‌های بین این دو را بررسی و نمونه‌هایی از آنچه که هر سیستم بیشتر برای آن مورد استفاده قرار می‌گیرد، ارائه می‌کند.

سیستم مدیریت فرایند کسب و کار (BPM) چیست؟

مدیریت فرایند کسب و کار رویکردی است که بر جذب و بهبود فرایندهای کسب و کار برای کارآمدتر کردن سازمان تمرکز دارد. این را می‌توان با ثبت فرایندهای فعلی سرتاسر سازمان و سپس مستندسازی اقدامات یا مراحل در نقشه‌های فرایند به دست آورد.

هنگامی که فرایندهای یک بخش (یا حتی سازمان به عنوان یک کل) ترسیم شد، می‌توانید شروع کنید به اینکه ببینید ناکارآمدی‌ها و تنگناها کجاست. این بینش به شما اجازه می‌دهد تا تغییرات آگاهانه‌ای را در هر فرایند برای کاهش هزینه‌ها و بهبود کارایی کلی ایجاد کنید.

اکثر شرکت‌ها، هنگام پیاده‌سازی ابتکارات و بهبود کسب‌وکار، اجرای یک سیستم BPM اختصاصی را برای کمک به مدل‌سازی، تجزیه و تحلیل و بهینه‌سازی فرایندها برای پیشبرد تحول کسب‌وکار در نظر می‌گیرند.



سیستم مدیریت فرایند کسب و کار برای چه مواردی استفاده می‌شود؟

سیستم‌های BPM را می‌توان در بخش‌های مختلف کسب‌وکار برای دستیابی به مجموعه وسیعی از اهداف و مقاصد مختلف پیاده‌سازی کرد. چند نمونه در زیر آمده است:

- در مراقبت‌های بهداشتی: برای بهبود فرایندهای بیمار محور و ارائه خدمات با کیفیت

بهرتر.

- در تولید: شناسایی و کاهش ناکارآمدی‌ها در خط تولید برای کاهش گلوگاه‌ها.
- در ساخت‌وساز: برای شناسایی خطرات بالقوه سلامت و ایمنی و آگاه کردن کارکنان از سیاست‌ها و رویه‌ها در محل کار.
- در امور مالی: برای مطابقت با مقررات اداره رفتار مالی (FCA).

برای اینکه تفاوت مدیریت فرآیند و گردش کار را در عمل بهتر درک کنید و همه این قابلیت‌ها را یکپارچه در سازمان خود پیاده‌سازی کنید، روی بنر زیر کلیک کنید و با [نرم افزار BPMS](#) بیشتر آشنا شوید.

کلیک کنید

برای دریافت دمو نرم افزار BPMS

سیستم مدیریت گردش کار (WFMS) چیست؟

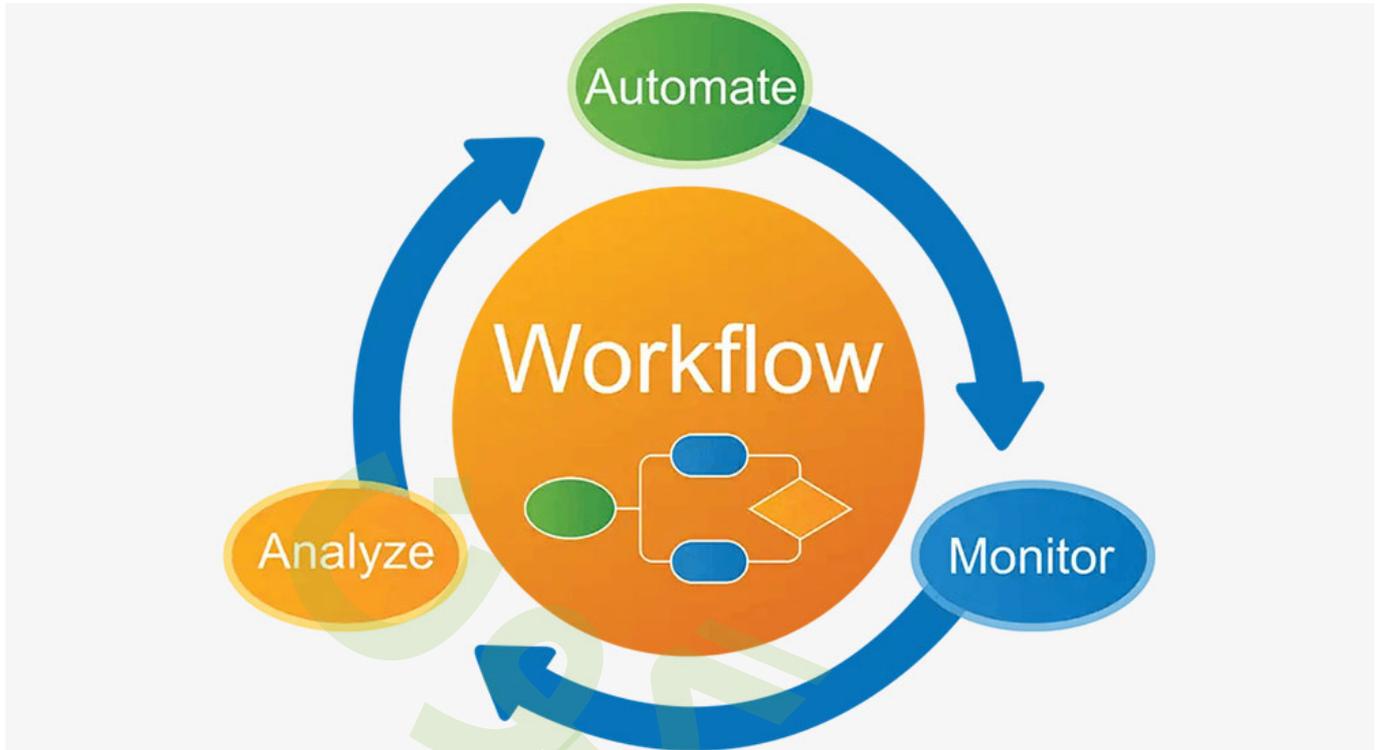
سیستم مدیریت گردش کار ابزاری است که به شما امکان می‌دهد مجموعه‌ای از کارها را معمولاً به شکل نمودار جریان، تنظیم و بر آن نظارت کنید. این نمودارها معمولاً جزئی نیستند، اما اطلاعات کافی را به افراد می‌دهند تا دستورالعمل‌ها را دنبال کنند و کارشان را به خوبی انجام دهند. بسیاری از ابزارهای نرم افزار گردش کار در بازار وجود دارد و همه آنها برای مشاغل کوچک و متوسط مقرون به صرفه هستند.

مدیریت گردش کار گاهی اوقات به عنوان مدیریت فرایندهای کسب و کار توصیف می‌شود. همچنین یک راه عالی برای شروع به ثبت رساندن آنچه شرکت شما انجام می‌دهد، به شمار می‌رود. با ابزارهای پیچیده‌تر، امکان شروع خودکارسازی گردش‌های کاری اساسی وجود دارد. این مسئله در هر فرایندی که در آن اسناد باید بین طرفین یا جایگاه‌های مدیریتی ارسال شود (که نیاز به پیگیری در یک بازه زمانی تعیین شده دارد) و همچنین می‌توان آن را به افراد مختلف در یک بخش واگذار کرد، وجود دارد.

ابزارهای مدیریت گردش کار بیشتر بر روی افرادی که وظایف را انجام می‌دهند، متمرکز هستند تا خود فرایندها. فرایند جایی است که سیستم مدیریت فرایند کسب و کار وارد می‌شوند.

از آنجایی که مدیریت گردش کار شکلی از مدیریت فرایند کسب و کار است و بالعکس، اشتباه گرفتن این دو در میان افراد، بسیار اتفاق می‌افتد. با این حال، قبل از تصمیم‌گیری در مورد بهره‌مندی از این سیستم‌ها، باید در مورد آنچه می‌خواهید با آنها به دست آورید، خوب فکر کنید. سپس ارزیابی کنید که چگونه هر کدام می‌توانند به شما در رسیدن به اهداف تجاری‌تان کمک کنند.

برای کمک به تصمیم‌گیری بهتر در مورد اینکه آیا یک سیستم مدیریت گردش کار ممکن است برای کسب و کار شما مناسب باشد یا خیر، چند نمونه از مواردی که WFMS بیشتر برای آن استفاده می‌شود را در زیر آورده‌ایم.



ابزارهای مدیریت گردش کار برای چه مواردی استفاده می‌شوند؟

سیستم‌های مدیریت گردش کار اغلب برای تعریف مراحل کلیدی در یک کار خاص استفاده می‌شوند. معمولاً افراد متعددی درگیر هستند، بنابراین گردش کار نقش هر فرد و جایی که قرار است وظیفه‌ای را انجام دهد، مشخص می‌کند. برخی از گردش کارها را می‌توان خودکار کرد و این به ویژه در شرایطی که یک گردش کار ممکن است چندین بار به‌طور هم‌زمان اجرا شود، مفید است. حوزه‌هایی که می‌توان از یک سیستم گردش کار در آنها استفاده کرد، عبارتند از:

- در تولید: جایی که مراحل یک خط تولید ممکن است خودکار شوند تا کارایی را افزایش دهند، یا جایی که لزوماً به کار دستی نیاز نیست.
- در فروش: جایی که مشاوران ممکن است چرخه فروش مشابهی را با چندین مشتری که همه در مراحل مختلف فرایند هستند، طی کنند.
- در خدمات مشتری: که در آن سؤالات بسته به موضوع خاص مشتری به نمایندگان مختلف اختصاص داده می‌شود.
- در امور مالی: جایی که بدهی‌ها بر اساس تاریخ صدور اولیه صورت‌حساب و مدت زمان پرداخت بدهی جمع‌آوری می‌شود.

شباهت‌های میان مدیریت گردش کار و مدیریت فرایند کسب و کار

- این دو نرم‌افزار با وجود تمام تفاوت‌هایی که با یکدیگر دارند. در برخی از ویژگی‌ها و کارکردها شباهت زیادی به هم دارند. در ادامه به برخی از این شباهت‌ها اشاره می‌کنیم:
- هم سیستم گردش کار و هم سیستم **BPM** برای ساده کردن کارها استفاده می‌شود.
 - آنها در درجه اول در هر نوع فرایند تجاری و سازمانی استفاده می‌شوند.
 - آنها به بهبود کارایی، کاهش سردرگمی و صرفه‌جویی در زمان کمک می‌کنند.



تفاوت بین مدیریت گردش کار و سیستم مدیریت فرایند کسب و کار چیست؟

تفاوت اصلی بین مدیریت گردش کار و مدیریت فرایند کسب و کار این است که ابزارهای مدیریت گردش کار بسیار بیشتر در جهت سازماندهی افراد و اسناد و حصول اطمینان از اینکه مراحل صحیح در زمان مناسب و با ترتیب صحیح دنبال می‌شوند، طراحی شده‌اند.

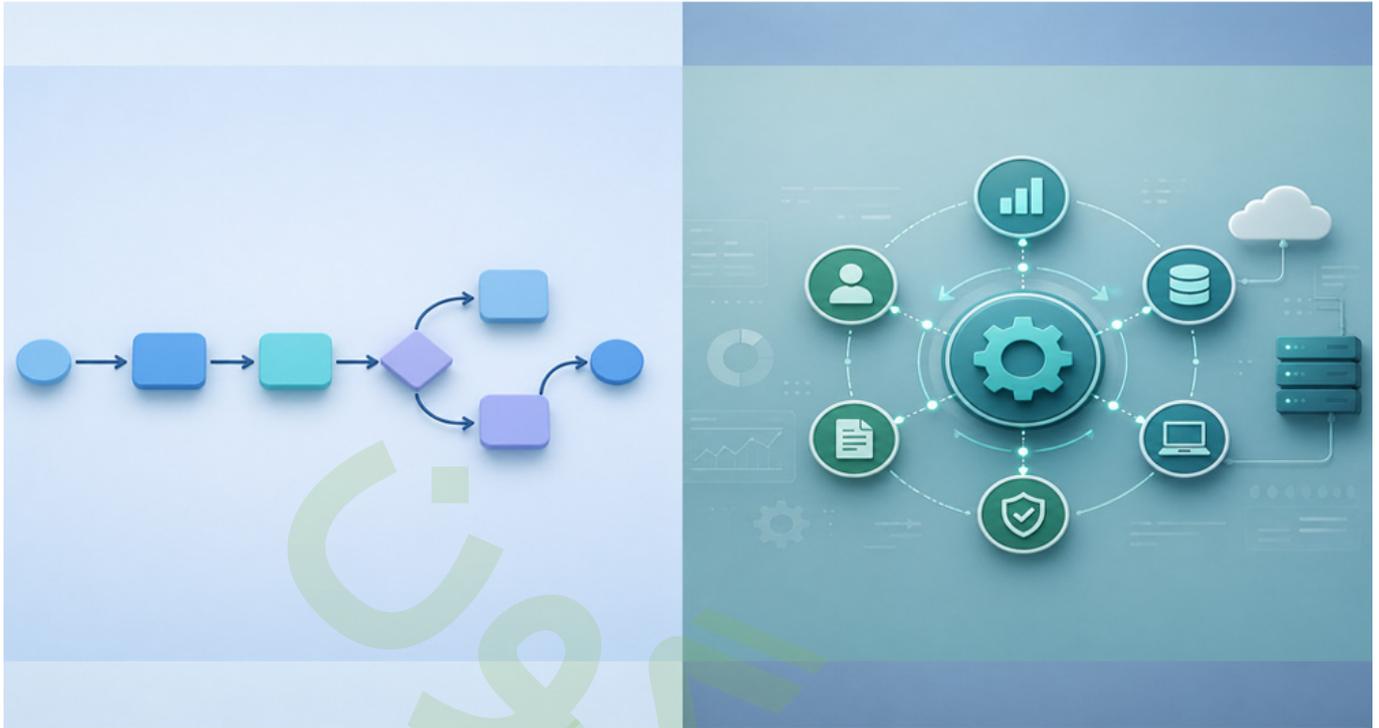
از سوی دیگر، BPM بیشتر بر فرایندهای یک کسب و کار و نحوه مدیریت یا بهبود آنها متمرکز است. البته عناصری وجود دارند که بین این دو تلاقی می‌کنند. اما سیستم‌های

BPM بیشتر به سمت تجزیه و تحلیل مداوم و بهبود فرایندها متمایل هستند تا اینکه اطمینان یابند که فرد، یک کار را درست انجام می‌دهد یا یک سند را در پاسخ به یک اقدام خاص ارسال می‌کند. با این حال، ایجاد گردش کار برای مدیریت مراحل در یک فرایند تجاری کاملاً امکان‌پذیر است.

برخی دیگر از تفاوت‌های کلیدی بین WFMS و BPM

- سیستم‌های مدیریت گردش کار تعاملات بین افراد و سیستم‌های نرم‌افزاری را هماهنگ می‌کند. سیستم‌های BPM تعاملات بین تمام منابع یک سازمان را هماهنگ می‌کند.
- سیستم‌های BPM بسیار پیچیده‌تر هستند و تعاملات را در تمام بخش‌ها و منابع خارجی نشان می‌دهند.
- سیستم‌های BPM معمولاً برای کمک به سازمان‌ها در اجرای بهبود مستمر استفاده می‌شوند، در حالی که سیستم‌های مدیریت گردش کار ممکن است فقط برای خودکار کردن مراحل در یک فرایند خاص استفاده شوند.
- مجموعه‌های BPM (از جمله iBPMS)، با بسیاری از سیستم‌های مختلف (iPaaS، قوانین تجاری و غیره) ادغام و تعامل دارند.
- گردش کار برای پردازش یک کار واحد در یک زمان استفاده می‌شود، در حالی که BPM بر چندین فرایند تجاری تمرکز دارد.
- یک فرایند گردش کار شامل وظایف متعددی است که متعلق به چندین نفر است و فقط اهداف فردی را ردیابی می‌کند. BPM مجموعه بسیار گسترده‌تری از قابلیت‌ها

- از جمله جمع‌آوری داده‌ها، ترکیب داده‌ها، تولید گزارش، اعلان مجموعه داده‌ها، هشدارهای خودکار و تجزیه و تحلیل را فراهم می‌کند.
- سیستم‌های مدیریت گردش کار می‌تواند شامل وظایف انسانی و برنامه‌محور باشد، در نتیجه تعاملات بین افراد و سیستم‌ها را هماهنگ می‌کند. سیستم مدیریت فرایند کسب و کار تعاملات بین تمام منابع یک سازمان را هماهنگ و بهینه می‌کند.
 - در مدیریت گردش کار، هدف اصلی این است که یک آیتم به‌طور کامل در کمترین زمان پردازش شود. هدف یک برنامه BPM بهینه‌سازی کامل کارایی کل اکوسیستم است.
 - سیستم‌های مدیریت گردش کار معمولاً به اتوماسیون مراحل انتخاب شده در یک فرایند خاص محدود می‌شوند، در حالی که سیستم‌های BPM برای پیاده‌سازی بهبود مستمر در تمام فرایندهای حیاتی در سازمان استفاده می‌شوند.
- مدیریت گردش کار را می‌توان زیرمجموعه‌ای از مدیریت فرایندهای کسب و کار دانست.



تفاوت‌های فنی بین سیستم گردش کار و سیستم BPM

- یک سیستم گردش کار را می‌توان در زمان بسیار کمی راه‌اندازی کرد در حالی که طراحی و پیاده‌سازی سیستم BPM می‌تواند تا 6 ماه طول بکشد.
- ویژگی‌های اصلی سیستم گردش کار، مدل‌سازی فرایند + سایر ویژگی‌های اساسی مدیریت فرایند است، در حالی که BPM یک سیستم مدیریت فرایند در سطح سازمانی است.
- هزینه یک سیستم مدیریت گردش کار به‌طور قابل توجهی کمتر از یک سیستم جامع BPM است.
- سیستم گردش کار هیچ کدی ندارد، بنابراین نیازی به نصب ویژه ندارد در حالی که

سیستم BPM برای پیکربندی به آموزش ویژه و کمک فناوری اطلاعات نیاز دارد.

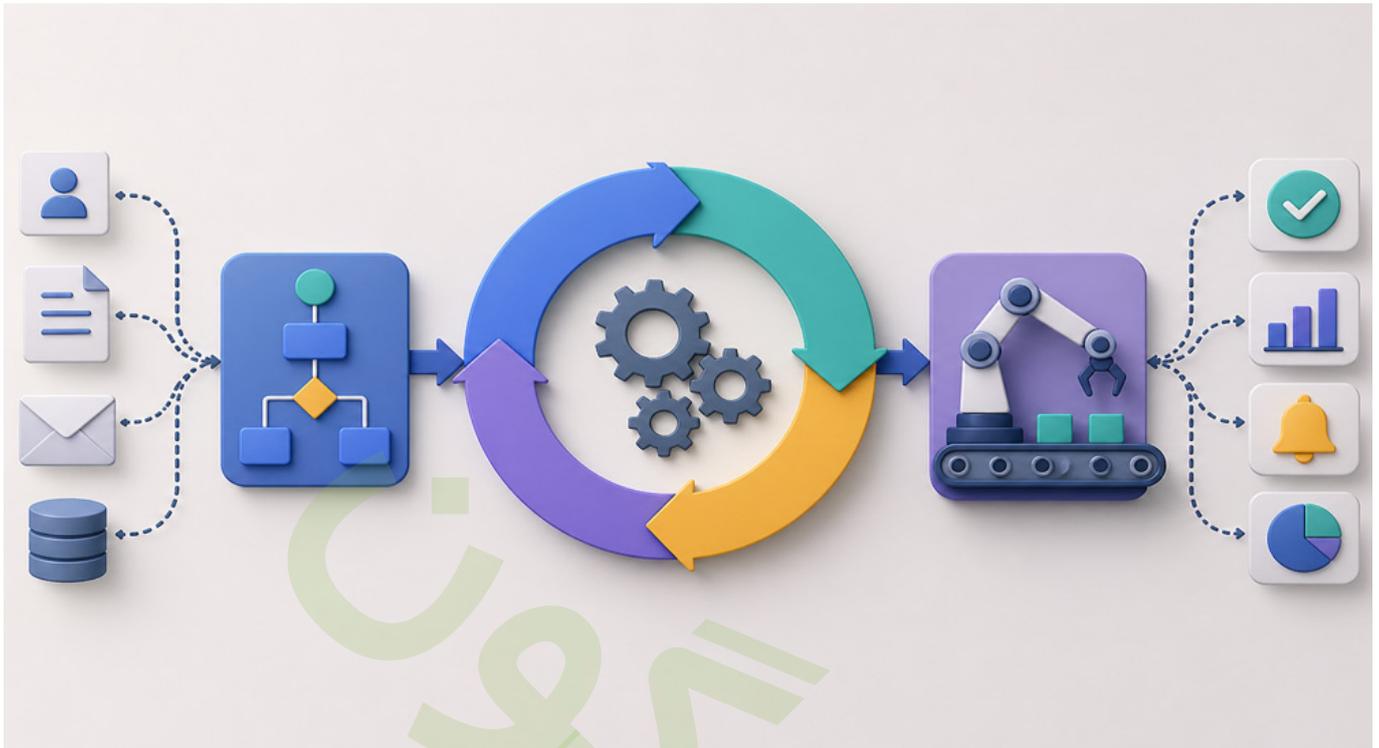
- در یک سیستم گردش کار، یکپارچه‌سازی یک فرایند نسبتاً ساده است در حالی که یکپارچه‌سازی BPM می‌تواند به چندین نصب و ادغام موازی نیاز داشته باشد.

WFMS در مقابل BPM: کدامیک برای کسب و کار شما بهتر است؟

تصمیم‌گیری در مورد اینکه کدام سیستم در نهایت پیاده‌سازی شود، بستگی به نوع کسب‌وکار شما دارد و یا اینکه در یک سیستم خودکار به دنبال چه چیزی هستید.

اگر به دنبال راهی برای کمک به کارکنان خود در انجام بهتر وظایفشان هستید، شاید یک سیستم مدیریت گردش کار مفید باشد. به خصوص اگر فقط در چند بخش به کار برده شوند. ابزارهای مدیریت گردش کار، اگر به درستی مورد استفاده قرار گیرند، واقعاً در محیط‌های خدمات به مشتریان یا حوزه فروش عالی هستند، بنابراین اگر این کاری است که شما انجام می‌دهید، این سیستم یک گزینه عالی خواهد بود.

با این حال، اگر به دنبال اجرای بیشتر در سطح شرکت هستید و بودجه لازم برای پشتیبانی از آن را دارید، سیستم مدیریت فرایند کسب و کار بسیار مناسب‌تر خواهد بود. در بیشتر موارد، این سیستم‌ها مقیاس‌پذیر هستند، بنابراین می‌توانید به راحتی در یک بخش شروع کنید و سپس پروژه را گسترش دهید تا کل سازمان را شامل شود. [نرم افزارهای BPM](#) یک سرمایه‌گذاری عالی هستند و مزایای به‌دست‌آمده از استفاده از آن‌ها همیشه بیشتر از ورودی اولیه بزرگ منابعی است که برای شروع نیاز دارد.



چگونه اتوماسیون گردش کار و BPM با هم کار می‌کنند؟

جریان‌های کاری که به خوبی طراحی شده‌اند جزء BPM هستند، اما اتوماسیون گردش کار به یک دنباله از وظایف اشاره دارد. گردش کار کوتاه‌مدتی را در نظر بگیرید که شامل تهیه کارت پارکینگ، گردآوری اسناد برای علامت الکترونیکی و برنامه‌ریزی یک ناهار تیمی برای خوش‌آمدگویی به یک کارمند جدید است. انجام این پروژه از ابتدا تا انتها مجموعه‌ای از وظایف است.

از طریق یک لنز مدیریت فرایند کسب و کار، می‌توانید به‌طور یکپارچه بخش‌ها و سیستم‌های بیشتری را در فرایند ترکیب کنید. اطلاعات یک کارمند را برای دریافت نشان به تیم امنیتی ارسال کنید، یک حساب هزینه با تیم حسابداری راه‌اندازی کنید و با

فناوری اطلاعات برای دسترسی به برنامه‌ها و پایگاه‌های داده کار کنید.

پلتفرم BPM شما همچنین درک دقیقی از سایر گردش‌های کاری در حال حرکت بین هر تیم دارد و می‌تواند بینش قدرتمندی در مورد نحوه اولویت‌بندی مؤثر ارائه دهد. هر یک از این وظایف داخلی شامل تعداد زیادی از افراد و بخش‌ها، به‌علاوه هزاران کار فرعی کوچک‌تر است، که همگی می‌توانند از طریق یک سیستم BPM فیلتر کنند تا بهینه‌ترین مسیر برای کارایی را بیابند. BPM در مورد هماهنگی در سطح بالا برای کمک به اجرای یکنواخت کل سازمان شما است. این یک راه‌حل بسیار مورد نیاز برای فرایندهای متفاوت است. در نهایت، سازمان‌ها سالانه 20 تا 30 درصد از درآمد خود را به دلیل ناکارآمدی از دست می‌دهند.

جمع‌بندی

به‌طور کلی، مدیریت گردش کار و مدیریت فرآیند دو رویکرد مکمل هستند که در کنار هم می‌توانند بهره‌وری سازمان را افزایش دهند. گردش کار به ساده‌سازی و اجرای دقیق وظایف کمک می‌کند، در حالی که مدیریت فرآیند امکان دید کلان، تحلیل عملکرد و بهبود مستمر را فراهم می‌سازد. سازمان‌هایی که به دنبال چابکی، کاهش خطا و افزایش بهره‌وری هستند، معمولاً از ترکیب این دو رویکرد استفاده می‌کنند تا هم اجرای عملیات روان‌تر شود و هم فرآیندها در سطح کلان بهینه باقی بمانند.