

# سیستم سازی در کسب و کار چیست؟

سیستم سازی در کسب و کار روشی برای خودکارسازی و ساده شدن فعالیت‌های سازمانی است که به افزایش بهره‌وری و اتوماسیون در سیستم اداری و اجرایی کمک می‌کند. سازمان‌ها به مرور زمان و با کسب تجربه بیشتر، بهترین روش را برای انجام امور خود انتخاب می‌کنند و به تدریج این روش در نظام کاری آنها تبدیل به یک سیستم می‌شود. اما شکل‌گیری چنین سیستمی نیازمند صرف زمان زیادی است و پاسخگوی سرعت رشد فعلی سازمان‌ها نخواهد بود. به همین منظور سیستم سازی کسب و کار حائز اهمیت می‌شود. زمانی که فرایند خودکارسازی کسب و کار به درستی پیاده شده باشد، به کمترین نظارت و دخالت از سوی مدیران نیاز دارد.

[نرم افزار BPMS دیدگاه](#) فرایندهای دستی و تکراری سازمان را به صورت

خودکار اجرا می‌کند



برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

## تعریف سیستم سازی

سیستم سازی یعنی نظم دادن به یک کار یا فرایند به نحوی که انجام آن به یک شکل استاندارد و بهینه تبدیل شود. در این عمل رویه‌های عملیاتی اصلاح می‌شوند و نوعی مدل‌سازی در کسب‌وکار صورت می‌گیرد.

ایجاد این روش‌ها نیازمند ثبت جزئیات تمام مراحل فعالیت‌های جاری سازمانی به طور کامل است. با پیاده‌سازی یک سیستم درست در هر سازمان و کسب‌وکاری هم سرعت و هم کیفیت انجام امور بهبود می‌یابد. از بروز خطا و اشتباه جلوگیری و شرایط رشد سازمان نیز مهیا خواهد شد.

### سیستم چیست؟

عناصر به‌هم‌پیوسته که هدف مشخصی را دنبال می‌کنند و خروجی معینی دارند را سیستم گویند. هر کسب‌وکاری یک سیستم محسوب می‌شود و مجموعه آن شامل افراد، اسناد، ابزار و تجهیزاتی است که فرایندهایی را انجام می‌دهند تا به درآمد بیشتر به منزله خروجی دست یابند.



## اجزای سیستم

یک سیستم کسب و کار شامل سه جزء اصلی است: افراد، اسناد و ابزار. افراد در یک سیستم شامل کارکنان سازمان و شاغلین کسب و کار و تمام کسانی می شود که در مسیر پیشبرد فرایندها جهت دستیابی به اهداف حضور و مشارکت دارند.

اسناد یک سیستم شامل اسناد و مدارک، چشم انداز، مأموریت، مزیت رقابتی و مواردی است که به توضیح فرایندهای کسب و کار پرداخته اند. ابزار یک سیستم به تجهیزات و وسایلی گفته می شود که باعث پیشرفت کسب و کار می شوند. هر وسیله ای که در کسب و کار باشد یک ابزار است. از تلفن و کامپیوتر گرفته تا نرم افزارهای اداری مختلف.

## مفهوم سیستم سازی

سیستم سازی یعنی کنار هم قراردادن اجزای یک سیستم به بهترین شکل برای رسیدن به بهترین نتیجه. نتیجه سیستم سازی، بهبود کارایی و فرایندهای یک کسب و کار است. همه کسب و کارها اجزای لازم برای یک سیستم کامل را در اختیار دارند اما بهینه سازی آن امری است که به موفقیت کسب و کار بیشتر کمک خواهد کرد.

## هدف سیستم سازی

تمامی اقدامات در راستای ایجاد یک شیوه کاملاً واضح و شفاف و حذف انجام امور تکراری از سوی کارکنان است که به نتیجه و هدف مطلوب منجر می شود. هر چه سیستمی که در یک کسب و کار به کار گرفته می شود هوشمندانه تر باشد شرایط بهتری را برای رشد و توسعه و بهره‌وری بیشتر ایجاد می کند.

## مزیت‌های سیستم سازی کسب و کار

سیستم سازی از فرایندهایی است که به بهبود شرایط مدیران کمک شایانی می کند.

- **صرف زمان کمتر:** مدیرانی که سیستم آنها به درستی چیده شده باشد، وقت بیشتری برای پرداختن به امور مهم‌تر دارند و نیازی به نظارت آنها بر جزئیات انجام امور نیست.
- **تمرکز بیشتر:** با حذف شدن مسئولیت رسیدگی به امور کوچکی که بسیار زمان‌بر هم هستند، وقت بیشتر و همچنین انرژی بیشتری برای تمرکز بر امور مدیریتی به

وجود می‌آید.

- **رشد کسب‌وکار:** زمانی که مدیران از دغدغه انجام درست امور فارغ شوند، فرصت پرداختن به مسائلی را دارند که به توسعه کسب‌وکار آنها کمک خواهد کرد.
- **درک درست و بیشتر نسبت به فرایندها:** زمانی که تمامی مراحل و نیازمندی‌های گردش کار مشخص باشد، درک بهتری نسبت به نیازمندی‌ها، چگونگی انجام کار و نتایج به‌دست‌آمده حاصل می‌شود.
- **حذف حلقه‌های معیوب و اضافه:** با خودکارسازی سیستم‌ها کارهای ناقص، بی‌فایده، اضافه و بی‌دلیل از چرخه فعالیت کارکنان سازمان حذف می‌شوند.
- **افزایش رضایت شغلی:** با حذف کنترل‌گری و نظارت کامل مدیران از چرخه انجام امور، کارکنان هم مسئولیت بیشتری را تقبل می‌کنند و هم رضایت شغلی آنها بیشتر می‌شود.
- **بهبود ارتباطات:** سیستم سازی کسب‌وکار با افزایش میزان دسترسی و گردش اطلاعات بین کارکنان موجب بهبود ارتباطات درون‌سازمانی می‌شود.
- **رهبری مؤثر:** با حذف مراحل کنترل از سوی مدیران، این افراد تبدیل به رهبرانی می‌شوند که کسب‌وکار خود را فقط مدیریت نمی‌کنند بلکه کارکنانی با مسئولیت و مهارت خواهند داشت و در کنار هم برای دستیابی به هدف مشترک تلاش می‌کنند.

## مقاومت مدیران در برابر سیستم سازی

مدیریت امری دقیق و حساس است. بسیاری از مدیران ساعات متوالی در طول روز مشغول به انجام امور مدیریتی هستند. اما در شرایطی که امور به طور خودکار و البته

صحیح انجام شوند نیاز به حضور مدیران و قابلیت‌های آنها در محیط کار کمتر خواهد شد. پذیرش این مسئله تبدیل به چالشی برای مدیران شده است و به همین دلیل نسبت به سیستم سازی کسب‌وکار مقاومت می‌کنند.

مدیران تصور می‌کنند فقط خودشان از عهده نظارت کامل و دقیق بر امور برمی‌آیند و با واگذار کردن مسئولیت به یک سیستم و افراد دیگر، هم امکان موفقیت کاهش می‌یابد و هم از اهمیت آنها در سازمان کاسته می‌شود.

در موارد دیگر تقابل مدیریت سنتی با فناوری مانع از استفاده تکنولوژی در امور مدیریتی می‌شود. در حال حاضر به راحتی می‌توان به کمک نرم‌افزارهای مختلف بسیاری از امور زمان‌بر را به سرعت و دقت انجام داد.

پرمشغله بودن مدیران نیز یکی دیگر از مواردی است که موجب عدم علاقه و استقبال مدیران از پیاده‌سازی سیستم کارآمد در محیط کار می‌شود. مدیران اغلب به قدری ذهنشان درگیر انجام امور جاری و رفع مشکلات ناشی از مدیریت اشتباه است که وقت و انرژی برای پرداختن به امور جدیدتر و بررسی جنبه‌های مختلف آن را ندارند و معمولاً بدون آنکه اطلاع کافی از مزیت‌های سیستم سازی کسب‌وکار داشته باشند آن را رد می‌کنند.

ایده‌آل‌گرایی یکی دیگر از خصیصه‌های مدیران است که موجب به تعویق انداختن پیاده‌سازی سیستم در کسب‌وکارشان می‌شود. چون تا زمانی که تمام ابعاد یک وضعیت جدید را شناسایی و بهترین شیوه را برای انجام کار پیدا نکنند برای شروع آن اقدامی نخواهند داشت.



## ادوارد دمینگ William Edwards Deming

مبدع روش سیستم سازی کسب و کار ویلیام ادواردز دمینگ است. وی برای اولین بار به بررسی مدیریت نوین براساس مشارکت تمام کارکنان، مدیران و مشتریان پرداخت. ادوارد دمینگ به این نتیجه رسید که 85 درصد از مشکلات سازمانها نتیجه فرایندها، ساختار و مکانیسمهای کنترلی حاکم بر آنها است و عملکرد نادرست کارکنان تنها سهم 15 درصدی در مشکلات دارد. پس به مقوله اصلاح این ساختارها پرداخت.

در حال حاضر با وجود میلیونها کسب و کار کوچک و بزرگ در دنیا فقط تعداد کمی از آنها می توانند با سرعت مطلوب و درستی رشد کنند و به اهداف خود دست یابند. علت ناپایداری آنها ایجاد بحرانهایی است که به خاطر وابستگی تمامی امور به مدیرانشان به وجود می آید. 85 درصد کسب و کارها سیستم ندارند و بخش زیادی از درآمد سالانه خود

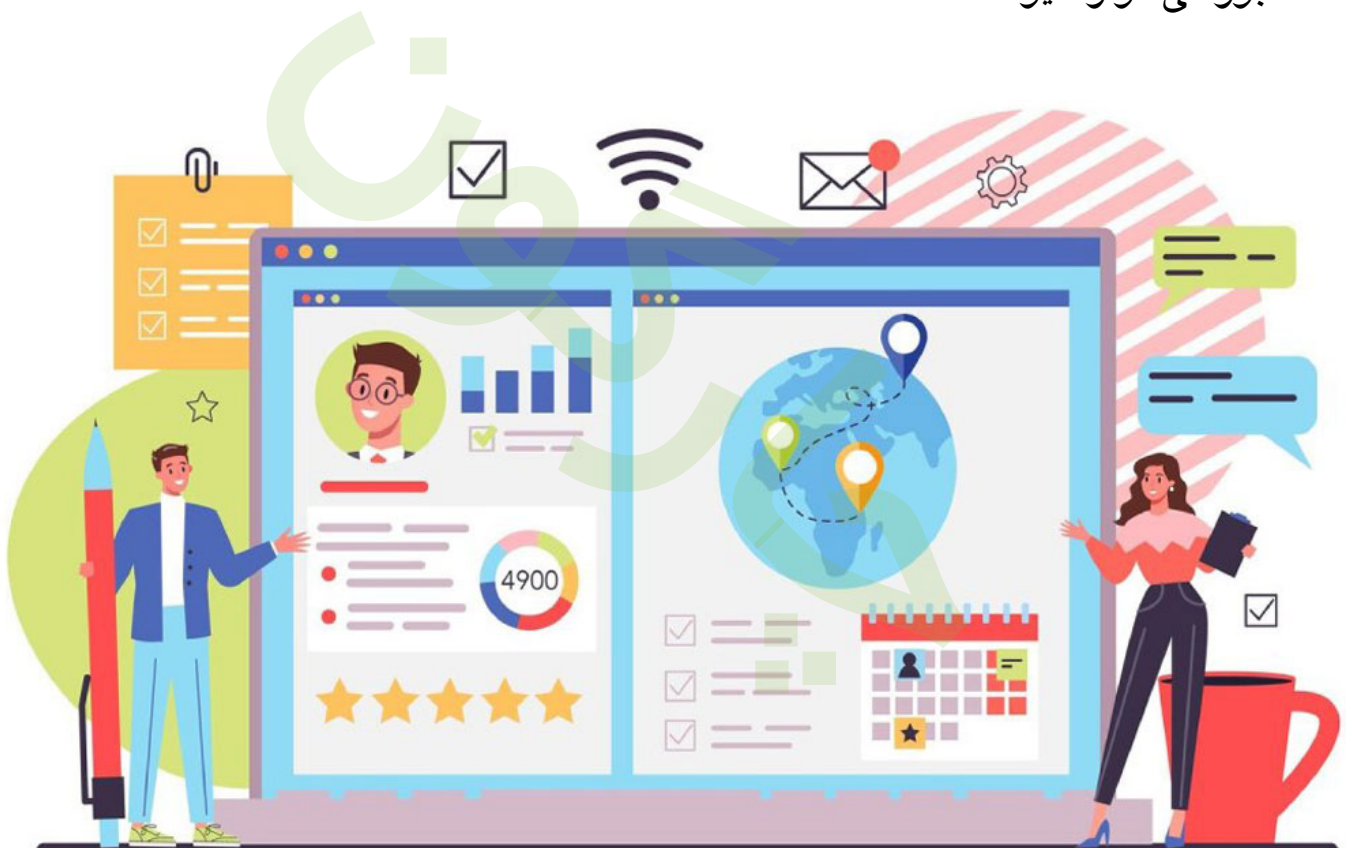
را که به 30 درصد از درآمد آنها می‌رسد به دلیل استفاده از راهکارهای اتفاقی و سلیقه‌ای که بهینه‌سازی نشده‌اند از دست می‌دهند.

## سیستم سازی چطور انجام می‌شود؟

برای پیاده‌سازی یک سیستم باید مواردی که در ادامه گفته می‌شود در انجام مراحل مختلف کار در نظر گرفت.

- بخش‌های اصلی یک کسب‌وکار که نیاز به سیستمی شدن و خودکارسازی فرایندها دارند، شناسایی و همچنین فرایندهای مورد نیاز آنها نیز مشخص شود.
- وظایفی که در هر بخش انجام می‌شود، کاملاً مشخص و شفاف باشند. وظایف تکراری به کمک ابزار و منابع داخل یا خارج از شرکت به ساده‌ترین شکل انجام یا برون‌سپاری شوند. مثلاً اگر ارسال ایمیل یا پاسخ به سؤالات تکراری وقت زیادی از کارکنان را به خود اختصاص می‌دهد، راهکاری مثل تنظیم ایمیل نمونه و محول کردن ارسال آن به یکی از پلتفرم‌های ارسال ایمیل گروهی انجام شود یا برای پاسخگویی به سؤالات متداول از نرم‌افزارها و هوش مصنوعی استفاده شود.
- اگر چند نفر به طور هم‌زمان یک کار را انجام می‌دهند یا همگی برای پیشبرد یک وظیفه در بخش‌های مختلف مشغول به کار هستند، یک چک‌لیست مشخص برای آنها تنظیم شود تا هماهنگ و منظم کار کنند.
- مراحل انجام کارها در مقاطع زمانی کوتاه مشخص شوند.
- چرخش اطلاعات به طور ساده و شفافی طراحی شود، به شکلی که همه کارکنان به منابع اطلاعاتی مورد نیاز خود دسترسی کامل داشته باشند.

- به کمک نرم افزارهای مدیریت پروژه میزان و نحوه پیشرفت کارها به خوبی مشخص باشد.
- میزان بهره‌وری سنجیده شود و زمان و نفر ساعات کار لازم برای اتمام هر جزء از کار محاسبه شود.
- با بررسی نتایج و مقایسه آنها با یکدیگر راه‌های بهبود و افزایش بهره‌وری مورد بررسی قرار گیرند.



## عوامل مؤثر در پیاده‌سازی سیستم در کسب‌وکار

در هر کسب‌وکار و صنعتی فاکتورهای مختلفی وجود دارند که بر خودکارسازی آن سیستم تأثیر مستقیم خواهند داشت. به طور کلی می‌توان این فاکتورها را به شش بخش

دسته‌بندی آورد.

- **اندازه و میزان پیچیدگی فرایندهای کسب‌وکار:** یک سازمان بزرگ با فرایندهای پیچیده و میزان داده زیاد به صرف هزینه و انرژی زیادی هم نیاز دارد.
- **زیرساخت‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری موجود:** کسب‌وکارها تا حدود زیادی از امکانات زیرساختی استفاده می‌کنند که پتانسیل بیشتری نسبت به کاربری فعلی در آنها وجود دارد. در سیستم سازی می‌توان از تمام این پتانسیل‌ها استفاده کرد.
- **سطح استفاده از تکنولوژی:** تکنولوژی موجود در حال استفاده و مورد نیاز برای هر نوع فعالیتی متفاوت است.
- **نیازها و امکانات موجود:** اگر کسب‌وکاری نیاز بیشتری به امکانات داشته باشد، هزینه پیاده‌سازی سیستم در آن بالاتر خواهد رفت.
- **کیفیت منابع انسانی:** سطح مهارت کارکنان در رشته‌های تخصصی و عمومی از عوامل بسیار مؤثری در بهینه‌سازی فریندها و افزایش بهره‌وری سازمانی است.
- **زمان:** هر چه زمان بیشتری برای طراحی و اجرای سیستم لازم باشد، هزینه آن نیز بیشتر خواهد بود.

## نقشه راه سیستم سازی

در اینجا یک راهنمای ساده برای درک بهتر سیستم سازی معرفی می‌شود.

## مرحله اول: ترسیم فرایند

شناسایی کامل فعالیت‌های جاری در کسب‌وکار و تهیه یک فهرست جامع و منظم که شامل تمام جزئیاتی است که در آن فرایند اعمال می‌شود. با بررسی دقیق‌تر در این مرحله فرایندهایی که بیشترین سودآوری را دارند، مشخص خواهند شد.

## مرحله دوم: بازآفرینی فرایند

در این مرحله لازم است تا هر فرایند از نو و گام‌به‌گام با تمام جزئیات بازآفرینی شود و شرح وظایف کاملی برای هر جزء از آن تهیه و تدوین و به کارکنان مربوطه ارائه داده شود.



## مرحله سوم: مشورت با کارکنان

افرادی که وظایف را انجام می‌دهند، بر شرایط حاکم بر هر مورد تسلط کامل دارند. با مشورت گرفتن و نظرسنجی از کارکنان می‌توان بهینه‌ترین روش‌ها را برای پیاده‌سازی فرایندها انتخاب کرد.

## مرحله چهارم: آموزش

امکان هرگونه آموزش و مهارت‌آموزی که برای انجام بخشی از فرایندهای طراحی شده لازم است برای کارکنان فراهم شود.

## مرحله پنجم: تفویض اختیار

یکی از مهارت‌های رهبری، تفویض اختیار به کارکنان و سایر اعضای گروه است. در این مرحله با تفویض اختیار به کارکنان به طور آزمایشی فرایندهای طراحی شده به اجرا درمی‌آیند تا هرگونه مشکل یا نقص در آنها شناسایی و رفع شود.

## مرحله ششم: بررسی وضعیت

با گذشت مدت کمی که به عنوان دوره آزمایشی در نظر گرفته شده زمان آن می‌رسد که شاخص‌های مختلف مهم در بهبود کسب‌وکار بررسی شوند. درآمد، سود خالص، لید یا سرنخ‌های فروش، رضایت مشتریان و هر شاخص مهم دیگر بررسی و راهکارهایی برای بهبود شرایط طراحی می‌شوند.

## مرحله هفتم: اتوماسیون

فرایندهای تکراری و خسته‌کننده در این مرحله به گونه‌ای از چرخه وظایف کارکنان خارج می‌شوند. مثلاً با خودکارسازی فرایندهای مربوط به ارسال ایمیل و پیامک به مشتریان و کاربران یا طراحی سازوکاری برای پاسخگویی به پرسش‌های پرتکرار از صرف وقت و انرژی کارکنان برای موارد تکراری جلوگیری می‌شود.

## مرحله هشتم: یادگیری و بهبود سیستم

با گذشت زمان و تسلط بیشتر بر سیستمی که برای فرایندها طراحی شده است، می‌توان به راهکارهای بهینه‌تری دست یافت و نسبت به مشکلات و ایرادهای احتمالی واکنش بهتر و سریع‌تری داشت.

## مرحله نهم: نظارت بر عملکرد

در این مرحله مدیران می‌توانند چگونگی عملکرد سیستم خود را محک بزنند. آیا سیستم در زمان حضور مدیر به خوبی کار می‌کند یا در غیبت او نیز به همین خوبی و سرعت امور را به نتیجه می‌رساند. در این مرحله مدیران موقعیت سازمان را تحت عناوین مختلفی چون سفر کاری، مرخصی، استراحت یا مأموریت ترک و نتیجه پیاده‌سازی سیستم در سازمان را بررسی می‌کنند. اگر چرخه همه امور درست مثل زمان حضور مدیران ادامه پیدا کند، به معنای موفقیت سیستم خواهد بود و در غیر این صورت باید به فکر راهکاری اصلاحی بود.



## سیستم‌های سازمانی

بخش‌هایی در سازمان که به سیستم سازی نیاز دارند، عبارتند از:

- مدیریت ارتباط با مشتری
- مدیریت نقدینگی
- آموزش
- ارتباطات
- مدیریت پروژه

## راهکار مدیریت فرایندها و نرم افزار BPMS چارگون

نرم افزار BPMS مخفف Business Process Management System و محصولی از مجموعه نرم افزاری دیدگاه است. این نرم افزار سیستم‌های مدیریت فرایندی را طراحی می‌کند که به بهینه‌سازی فرایندها، تصمیم‌گیری‌ها و اجرای تغییرات نظارت کامل دارند و در عین حال سیستم سازی کسب‌وکار به بهترین نحو قابل اجرا است. نرم افزار BPMS دیدگاه فرایندهای دستی و تکراری سازمان را به صورت خودکار اجرا می‌کند و به مدیریت و بهره‌وری سازمانی بهبود می‌بخشد. این نرم افزار قابلیت‌های متعددی چون مدل‌سازی، مانیتورینگ مدیریت فرایند، گزارش‌گیری و کارتابل‌های مخصوص دارد که امکان یکپارچگی نرم افزاری درون سازمانی را نیز محقق می‌سازد.

### سخن پایانی

سیستم سازی کسب‌وکار به مجموعه‌ای از کارها گفته می‌شود که صاحبین کسب‌وکارها برای خودکارسازی فرایندها و افزایش سرعت انجام امور و کاهش خطای انسانی استفاده می‌کنند. زمانی که یک کسب‌وکار سیستم داشته باشد، وابستگی به کنترل و نظارت و مدیران کاسته می‌شود و چرخه انجام وظایف حتی بدون حضور مدیران به خوبی و درستی انجام می‌شود.

ارائه خدمات و محصولات با کیفیت نتیجه عملکرد کارکنان در یک سازمان دارای ثبات و در یک سیستم بهینه‌سازی شده و هوشمند است. کسب‌وکار و سازمانی مسیر راحتی برای موفقیت را طی می‌کند که در آن نیازی به نظارت کامل و همه‌جانبه مدیران نباشد.

نرم افزارهای تخصصی سیستم سازی تسهیل کننده فرایندهای سازمانی در مسیر تحقق به این هدف هستند.

چارگون