

# فرآیند چیست و چه ویژگی‌هایی دارد؟

برای پاسخ به سؤال معنی فرآیند چیست؟ باید بگوییم فرآیند از نظر مایکل همر، عبارت است از تعدادی وظایف که با یکدیگر ارزش مدنظر مشتری را فراهم می‌کند. در کسب‌وکارها و سازمان‌ها فرآیندها به مجموعه‌ای از اعمال ساختاریافته و مرتبط ایجادکننده یک خدمت یا محصول گفته می‌شود.

به بیان دیگر در تعریف فرآیند گفته می‌شود که فرآیند به مجموعه‌ی فعالیت‌های بهم پیوسته‌ای فرآیند اطلاق می‌شود که برای ایجاد یک یا چند تغییر تعریف، طراحی و پیاده شده است. هر فرآیند با یک فعالیت مشخص آغاز و با یک فعالیت مشخص نیز پایان می‌یابد. همه‌ی سازمان‌ها از ترکیب فرآیندها به وجود آمده‌اند. در حقیقت مدیریت فرآیند کسب و کار [BPMS](#) همان کارهایی هستند که شرکت‌ها و سازمان‌ها انجام می‌دهند. در توصیف مدل‌های گردش کار به فرآیندها، اصطلاح “روند” به معنی تغییر مرحله به مرحله به سمت یک هدف معین نیز اطلاق می‌شود.

فرآیند به شیوه‌ی انجام کار اشاره دارد. اصطلاح فرآیند را می‌توان در مورد فعالیت‌های تجاری یا غیرتجاری به کار برد. همچنین درباره فعالیت‌های سازمان‌های دولتی یا غیردولتی و حتی درباره‌ی روش اجرای کارها در یک تیم کوچک به کار برد. به کار بردن واژه فرآیند به‌طور صریح به این نکته اشاره دارد که یک مجموعه فعالیت مشخص، چارچوب و روند و تعریف شفاف دارد. این فعالیت‌ها همواره باید بر اساس یک مسیر از پیش تعیین شده انجام شود.

اکنون ما می‌دانیم که در تعریف فرآیند گفته مطرح می‌کنند یک فرآیند مجموعه‌ای از فعالیت‌های مرتبط است. فعالیت‌هایی که تجزیه شده تا کوچک‌ترین سطح و ورودی‌ها را به خروجی‌ها تبدیل می‌کند. این فرآیندها همیشه باید صریحاً نوشته شود و جایی برای فرض‌ها و یا ابهام باقی نماند. اگر کارمندی که فرآیند را اجرا می‌کند، در مورد نحوه انجام کار انتخاب داشته باشد، فرآیند به خوبی مشخص نشده است.



برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

## فرآیندها چگونه به سازمان کمک می‌کنند؟

ممکن است شخصی بگوید که ایجاد یک فرآیند چندان دشوار نیست. در واقع برای برخی نیز غیرضروری به نظر می‌رسد. آن‌ها احساس می‌کنند رفتن به چنین جزئیاتی ضروری نیست. با این حال این درست نیست. یک فرآیند خوب، موجب بهبود عملکرد سازمان می‌شود و نظم را در سازمان برای رسیدن به هدف مشخص برقرار می‌کند.

بعد از پاسخ به سؤال فرآیند یعنی چه، بهتر است بدانید فرآیند یک سری مراحل است که با جدیت دنبال می‌شود، بدون توجه به این که چه کسی آن‌ها را انجام می‌دهد. نتیجه یکسانی را به همراه دارد و مانند یک دستورالعمل برای کارکنان است. بنابراین یک مدیر می‌تواند بهترین روش را برای دستیابی به یک هدف خاص تجاری بیابد و سپس فرآیندی را ایجاد کند که در سازمان اجرایی شود. همین فرآیندهای مناسب است که سازمان را

قادر می‌سازد تا محصولات و خدمات باکیفیتی ارائه دهد.  
نکته این است که وقتی فرآیندی را در سازمان به‌طور رسمی معرفی می‌کنید، با رویکرد بهره‌وری در ذهن خود به گردش کار می‌اندیشید که این نگرش اجرا و بهینه‌سازی آن را آسان خواهد کرد.



## فرآیندهای کسب و کار چه ویژگی‌هایی دارند؟

### • هدفمند هستند

وجود هدف یکی از ویژگی‌های فرآیند است. هر فرآیند به منظور تحقق یک هدف و یا یک

نتیجه در سازمان به انجام می‌رسد.

### • هر فرآیند شامل یک یا چند فعالیت است

برای رسیدن به اهداف موردنظر، یک یا چند فعالیت که با نظم خاصی در کنار یکدیگر قرار گرفته‌اند به انجام می‌رسند.

### • دارای ورودی و خروجی هستند

هر فرآیند یک ورودی دارد که پس از آن که در مراحل بعد تغییراتی بر روی آن‌ها اعمال شود، خروجی خود را که شامل محصول یا خدمت است ارائه خواهد کرد.

### • خلق ارزش می‌کنند

ورودی‌ها در مراحل مختلف فرآیند به حرکت درآمده و فعالیت‌های مختلفی بر روی آن‌ها انجام می‌شود. در هر مرحله تغییراتی را بر روی ورودی‌ها انجام داده و بر ارزش آن‌ها می‌افزایند و در نهایت در انتهای فرآیند ارزش موردنظر سازمان و مشتری خلق می‌شود.

## تقسیم‌بندی فرآیندهای سازمانی

### • اصلی

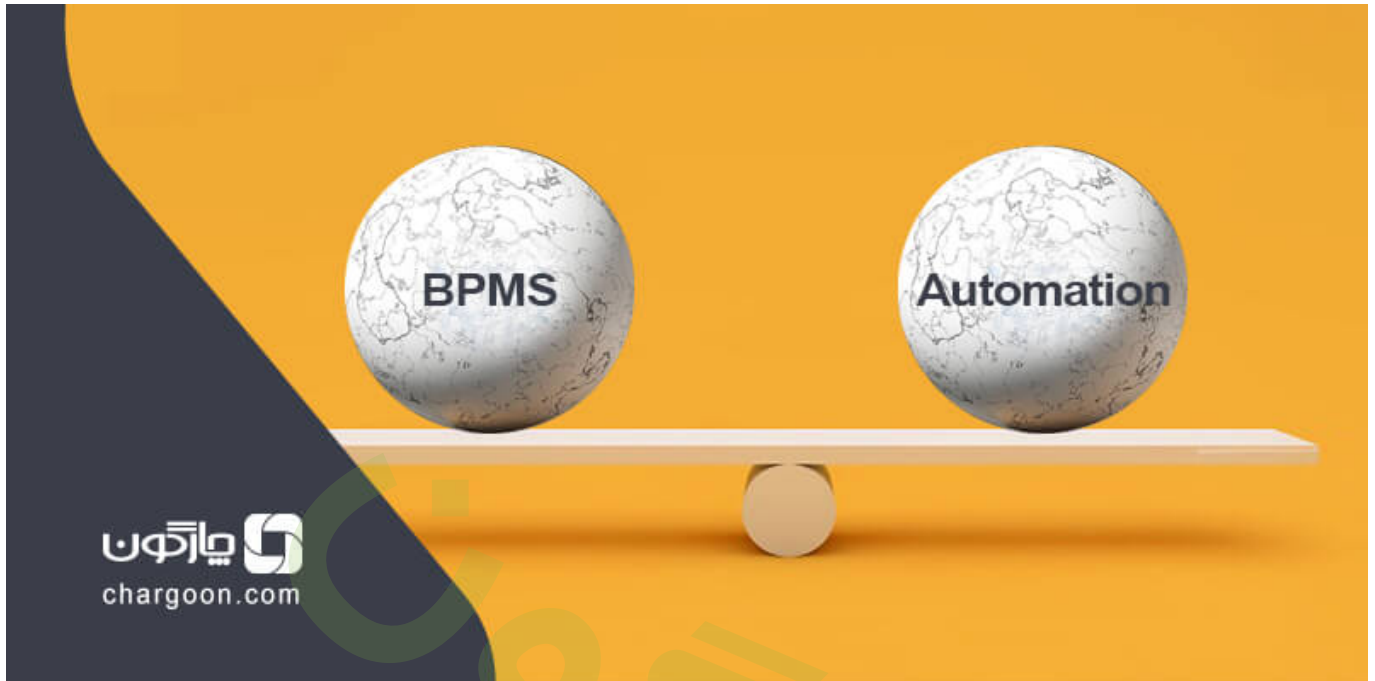
این نوع فرآیندها هسته مرکزی و فرآیندهای ارزش‌ساز شرکت هستند. آنها به صورت محوری در شرکت اجرا می‌شوند.

### • پشتیبانی

این نوع فرآیندها به صورت مستقیم ارزش‌ساز نیستند اما برای پشتیبانی فرآیندهای اصلی موردنیاز هستند. فعالیت‌هایی همچون مدیریت مالی و مدیریت پرسنلی در این گروه قرار دارند.

### • مدیریتی

این نوع فرآیندها با هدف بالا بردن سطح کارایی فرآیندهای اصلی و پشتیبانی انجام می‌شوند.



## سطوح فرآیندها

فرآیندها دارای سطوح مختلفی هستند. این سطوح عبارتند از:

• طبقه

نشان‌دهنده بالاترین سطح از سطح فرآیندها مثل زنجیره تأمین، مدیریت مشتری، منابع انسانی

## • گروه فرآیند

سطح بعدی در دسته‌بندی گروهی از فرآیندها است که ارتباطات بیشتری با یکدیگر دارند و به عنوان یک گروه فرآیندی شناسایی می‌شوند.

## • فرآیند

یک سری فعالیت‌های به هم پیوسته که ورودی را به خروجی تبدیل می‌کند.

## • فعالیت

رخداد‌های کلیدی که هنگام اجرای فرآیندها روی می‌دهند را نشان می‌دهد.

## • وظیفه

وظیفه نشان‌دهنده سطح بعدی از تجزیه سلسله‌مراتبی پس از فعالیت‌ها است که به جزئیات بیشتری می‌پردازد. سطح اصلی تفاوت در فرآیندهای کسب‌وکار در سازمان‌ها در این سطح اتفاق می‌افتد.



چارگون  
chargoon.com

## مدیریت فرایند چیست و چطور درآمد شرکت‌ها را افزایش می‌دهد؟

### مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار و اتوماسیون اداری

همان طور که بعد از تعریف فرآیند چیست متوجه شدید فرآیندهای کسب‌وکار مجموعه‌ای از فعالیت‌های به هم مرتبط و هدفمند هستند. این مجموعه در فعالیت‌های مختلف بر ارزش این ورودی‌ها می‌افزایند و در نهایت یک محصول یا خدمت عرضه می‌کند. فهم فرآیندها اولین مرحله اساسی مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار است. از طریق **BPM** و بهبود مدیریت و کنترل فرآیندهای سازمان می‌توان به اهداف سازمان دست پیدا کرد. در واقع سیستم مدیریت فرآیندها زمینه‌ساز پیشرفت مستمر است. [اتوماسیون](#)

اداری چارگون برای بهبود تعاملات اداری و مکانیزه کردن فرآیندهای سازمانی به کار می‌رود.

اتوماسیون اداری برای بهبود تعاملات اداری و مکانیزه کردن فرآیندهای سازمانی کاربرد دارد. راهکارهای مرتبط با اتوماسیون اداری اغلب به عنوان یک مجموعه نرم‌افزاری ارائه می‌شود. این مجموعه معمولاً در همه رده‌های سازمانی از مدیران ارشد تا مجموعه کارکنان و مخاطبان خارجی و ارباب رجوع به‌طور جدی به کار می‌رود. ضریب نفوذ بالای نرم‌افزارهای اتوماسیون اداری در سازمان‌ها نشان‌دهنده اهمیت و کارایی بالای این سیستم در مکانیزه کردن روال‌های دستی و بهبود مدیریت فرآیندهای کسب و کار است.

### مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار در آینده

در آینده تقریباً همه مشاغل به BPM احتیاج دارند و BPM و ابزارهای مربوط مثل نرم افزار BPMS است. این ابزارها برای آنچه تحول دیجیتال می‌نامند، مناسب است. BPM در سال‌های آینده پیشرفت بیشتری خواهد کرد. وقتی تحول دیجیتال و ساختار سازمان‌های آینده را در نظر می‌گیریم BPM باید بخشی از برنامه کسب‌وکار سال آینده شما باشد.

نسل بعدی کسب و کارها، BPM و سیستم مدیریت فرآیندها بستر اصلی اجرای فرآیندها خواهد بود. در حال حاضر نرم افزار مدیریت فرآیند کسب و کار BPMS برای پشتیبانی از فرآیندهای پیچیده و نیازمند تغییرات مداوم، توسعه یافته است. BPM در این مسیر حرکت خود را ادامه خواهد داد و قابلیت‌های متنوعی برای پشتیبانی از کارهای پویا

ایجاد می‌کند. همکاری سازمانی، از جمله تجزیه و تحلیل فرآیندها، مدیریت محتوا، بهبود تجربه مشتری و بهبود عملکرد و تجربه منابع انسانی بخشی از نتایج فرآیندهای سازمانی خواهند بود.

برای داشتن یک کسب‌وکار موفق نیاز است که چرخه مدیریت فرآیندها برای آن دسته از فرآیندهای جاری و آن چه در آینده باید اجرا شود پیاده‌سازی شود. تمرکز اصلی در یک کسب‌وکار باید روی عملکرد فرآیندها باشد. مدیریت بر مبنای فرآیند، یک استراتژی موفق است. کسب‌وکارهایی که این استراتژی را انتخاب کرده‌اند مزایای زیادی به دست آوردند. عوامل زیادی بر موفقیت مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار تأثیرگذار هستند و برای رسیدن به اهداف کسب‌وکار باید به آنها توجه کرد.

## جمع‌بندی

در نهایت، می‌توان گفت که موفقیت هر سازمان تا حد زیادی به میزان بلوغ فرآیندی آن وابسته است. سازمان‌هایی که فرآیندهای خود را به صورت دقیق طراحی، مستندسازی و بهینه‌سازی می‌کنند، توانایی بیشتری در کنترل عملکرد، کاهش هزینه‌ها و افزایش کیفیت خدمات دارند. استفاده از رویکرد مدیریت مبتنی بر فرآیند و بهره‌گیری از ابزارهای اتوماسیون، نه تنها باعث چابکی سازمان می‌شود بلکه زمینه‌ساز رشد پایدار و رقابت‌پذیری در بازارهای آینده خواهد بود.