

اثرگذاری مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM) در خلق ارزش برای مشتریان

مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM) به ساماندهی و هماهنگی فعالیت‌های بین واحدهای مختلف می‌پردازد و اقداماتی را برای بهبود فرآیندها و تحقق اهداف و ارزش‌های سازمان، تعریف می‌کند. در مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM)، ارائه و خلق ارزش برای مشتریان اهمیت ویژه‌ای دارد؛ زیرا تمرکز اصلی در هر کسب و کار بر روی مشتریان است. در این مطلب سعی داریم بخشی از مفاهیم اصلی سازمانی که تحت تأثیر مدیریت فرآیندهای کسب و کار قرار می‌گیرند را مرور کنیم.



برای دریافت دمو نرم افزار BPMS

تمرکز بر انتظارات مشتریان در مدیریت فرآیندهای کسب و کار

عملکرد هر کسب و کار به موفقیت در حفظ و نگهداری مشتریان برای طولانی مدت بستگی دارد؛ بنابراین باید به انتظارات مشتریان توجه ویژه شود. مدیریت ارتباط با

مشتری مجموعه‌ای گسترده از ابزارها و فرآیندهاست که با هدف ارتقاء سطح رابطه با مشتریان و به منظور افزایش سودآوری مورد استفاده قرار می‌گیرد. اصول مدیریت فرآیند باید در جهت ارتقاء و بهبود فرآیندهای ارتباط با مشتری باشند تا سازمان به راحتی بتواند به این دو هدف ترسیم‌شده، دست یابد.

یکپارچگی فرآیندها با پیوستگی نرم‌افزارهای سازمان

بسیاری از سازمان‌ها با مشکل نرم‌افزارهای جزیره‌ای روبه‌رو هستند. در این سازمان‌ها برای هر فرآیند، سیستم جداگانه‌ای تهیه می‌شود. معمولاً به دلیل عدم امکان ارتباط بین این سیستم‌ها و طراحی آنها برای پوشش تنها یک قسمت از نیازهای سازمانی، اهداف کلی سازمان به نحو مطلوب برآورده نمی‌شوند. از آنجا که یکی از کارکردهای اصلی مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM)، هدایت سازمان‌ها به سوی پیوستگی بیشتر است می‌توان به تأثیر قابل توجه استفاده از [نرم‌افزار BPMS](#) برای یکپارچه‌سازی فرآیندهای سازمانی اشاره کرد.

بهره‌گیری از نرم‌افزار BPMS که قابلیت ارتباط با سامانه‌های دیگر را داشته باشد می‌تواند سازمان را به سمت یکپارچگی فرآیندی سوق دهد.



توانمندسازی کارکنان؛ تکنیک مؤثر برای افزایش بهره‌وری

استفاده بهینه از توانمندی فردی و گروهی اعضای باعث دستیابی هر چه بیشتر به اهداف سازمانی خواهد شد. مدیریت فرآیندهای کسب و کار از طریق ایجاد الگوهای کاری، روش‌های اجرایی، ساده‌سازی فرآیندها و پیش‌بینی امور، یک ساختار قابل یادگیری و کم‌خطا در اختیار کارمندان قرار می‌دهد. در واقع **نیروی انسانی** با رشد خود منجر به ارتقای سازمان و تحقق اهداف سازمانی می‌شود. برنامه بهره‌وری نیروی انسانی هنگامی به بیشترین سطح اثربخشی خود می‌رسد که از مدیریت فرآیند کسب و کار (BPM) به نحوه احسن استفاده شود.

اهمیت ویژه بهینه‌سازی فرآیند در هر کسب و کار

ممکن است در یک سازمان فرآیندهای مختلف و بعضاً مکانیزه شده در حال اجرا باشند؛ اما گاهی این فرآیندها مطلوب نیستند و اثربخشی لازم را ندارند. در این شرایط نیاز به BPM در کسب و کار احساس می‌شود. مدیریت فرآیندهای کسب و کار، اثربخشی فرآیند را اندازه‌گیری و کنترل می‌کند و نقص در طراحی یا اجرا را با قابلیت‌بهینه‌سازی فرآیند، مرتفع می‌کند. مدیریت فرآیند کسب و کار تضمین می‌کند که فرآیندها پس از اجرا رها نمی‌شوند و هر لحظه در معرض بهبود خواهند بود.

فراهم‌سازی راهکار افزایش کیفیت ارزش ارائه شده به مشتری

سازمان‌هایی که از BPM استفاده می‌کنند با استقرار انواع مفاهیم، روش‌ها، ابزارها و ... نسبت به سازمان‌هایی که از BPM استفاده نمی‌کنند، ارزش بیشتری در روابط خود با مشتریان خلق می‌کنند. این سازمان‌ها تلاش می‌کنند تا مشتریان خود را حفظ کنند. آنها از طریق ارتقای سطح بلوغ فرآیندی سازمان، کیفیت محصولات و خدمات را ارتقاء می‌دهند و وفاداری بیشتری را از سوی مشتریان، تجربه کنند. سازمان‌ها به نوعی سیستم ارزیابی عملکرد فرآیند نیاز دارند که با استفاده از اطلاعات موجود، نقاط ضعف خود را برطرف کند و در قالب آن بتواند کارایی و اثربخشی فرآیندها و نیروی انسانی خود را مورد سنجش قرار دهند. این مهم از طریق از BPM و ابزارهایی مانند نرم‌افزار BPMS قابل دستیابی خواهد بود.



افزایش سرعت و کاهش هزینه‌ها در بنگاه‌های اقتصادی

طریقه استقرار BPM با ساده‌سازی و مکانیزاسیون فرآیندها باعث افزایش سرعت عملکرد سازمان و کاهش خطاها و در نتیجه آن کاهش هزینه شود. تعریف شاخص‌های عملکرد (KPI) قسمت تفکیک‌ناپذیر مدیریت فرآیندهای کسب و کار است. از آنجا که زمان و هزینه ساده‌ترین شاخص‌های عملکرد فرآیندهاست، مکانیزاسیون ناشی از مدیریت فرآیند با حذف اقلام مصرفی مانند کاغذ و تعریف قوانین کسب و کار و خودکارسازی فعالیت‌ها باعث صرفه‌جویی زمانی و هزینه‌ای قابل توجه می‌شود. این نگرش در ساده‌ترین فرآیندهای حوزه منابع انسانی تا فرآیندهای مرتبط با تولید، BPM تضمین‌کننده کاهش هزینه‌ها و افزایش سرعت ارائه خدمات است.

جمع بندی

مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM) رویکردی ساختاریافته برای بهبود عملکرد سازمان است که با تمرکز بر مشتری، یکپارچگی فرآیندها، توانمندسازی نیروی انسانی و بهینه‌سازی مستمر فعالیت‌ها، زمینه تحقق اهداف کلان سازمان را فراهم می‌کند. BPM با حذف نگاه جزیره‌ای به فرآیندها و ایجاد پیوستگی میان سامانه‌ها، شفافیت و هماهنگی بین واحدهای مختلف را افزایش می‌دهد و امکان کنترل، پایش و بهبود مستمر فرآیندها را مهیا می‌سازد. نتیجه این رویکرد، افزایش کیفیت ارزش ارائه‌شده به مشتری، ارتقای بهره‌وری کارکنان، کاهش خطاها، افزایش سرعت عملیات و کاهش هزینه‌های سازمانی است. در نهایت، سازمان‌هایی که BPM را به صورت اصولی و همراه با ابزارهایی مانند BPMS پیاده‌سازی می‌کنند، از بلوغ فرآیندی بالاتری برخوردار شده و در ایجاد مزیت رقابتی پایدار و حفظ مشتریان موفق‌تر عمل می‌کنند.