

مدیریت فرآیند کسب و کار (BPM)

چیست؟

BPM که مخفف Business Process Management است، یک رویکرد ساختاریافته با هدف بهبود کیفیت محصول و خدمات است. مدیریت فرآیند کسب و کار تلاش دارد تا فرآیندهای سازمان را با استراتژی سازمان همسو نگه دارد و در پی آن به هدفی بزرگتر یعنی رضایت مشتری برسد.

نگرش سازمانها برای پیشروی به سوی فرآیند محور شدن تغییر کرده است. هنگامی که یک سازمان فرآیند محور می شود به طور خودکار روش انجام کارها به وسیله فرآیند مدیریت می شود. پس لازم نیست مدیران مستقیماً کار افراد را زیر نظر بگیرند. تنها لازم است که بررسی کنند آیا فرآیند در مسیر درست پیش می رود یا خیر. در نتیجه کارها سریعتر پیش می روند و خروجی سازمان هم بهبود پیدا می کند.

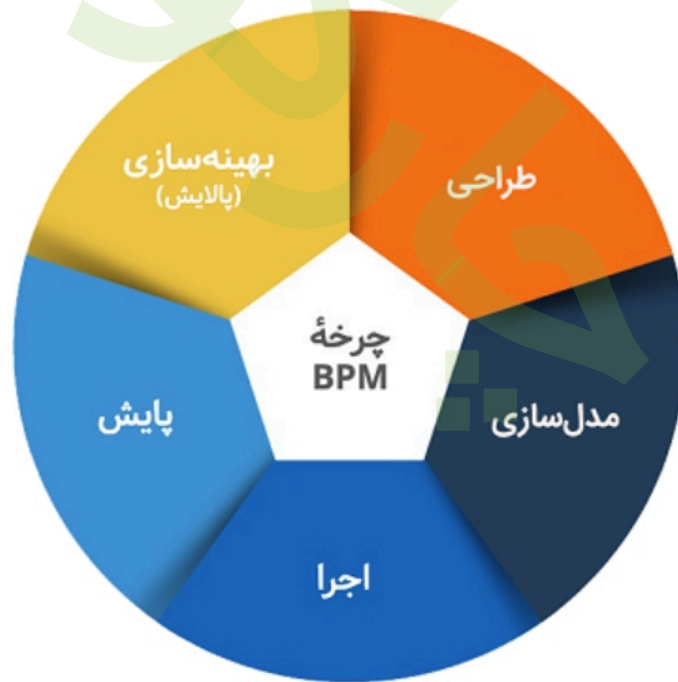
با به کارگیری یک سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار، سازمان این قابلیت را پیدا می کند که در هر زمان هر تغییری را ایجاد نماید. و این امر زمینه ساز پیشرفت مستمر است. هرکس در یک کسب و کار تلاش می کند تا کار خود را به بهترین شکل انجام دهد. و این امر به کسب و کار کمک می کند اما این عملکرد BPM نیست. BPM یا همان مدیریت فرآیند کسب و کار به طور دقیق فعالیتی است که توسط افرادی انجام می شود که فعالانه نگاهی خاص به فرآیند یک کسب و کار دارند و برای بهبود آنها تلاش می کنند.



برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

چرخه BPM شامل چه مواردی است؟

مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM) در واقع یک چرخه تکرارناپذیر است و شامل طراحی، مدل سازی، اجرا، کنترل و بهینه سازی می شود.



- طراحی فرآیند: شامل شناسایی فرآیندهای موجود و تعریف وضعیت آینده فرآیندها است.

- **مدل سازی فرآیند:** برای رسیدن به درک درست و یکسان از فرآیندهای طراحی شده باید فرآیندها را به صورت **بصری** درآورد. استانداردهای مختلفی برای مدل سازی فرآیند وجود دارد. اما مدیریت فرآیندهای کسب و کار زبان **مدل سازی BPMN** را پیشنهاد می کند.
 - **اجرا کردن فرآیندها:** پس از مدل سازی فرآیندها باید آن ها را در سازمان عملیاتی کرد.
 - **کنترل فرآیند:** مالکان فرآیند باید بر اساس معیارها و شاخص های کلیدی عملکرد (KPI) که از قبل مشخص شده، فرآیند را بررسی می کنند تا نقاط قابل بهبود و اشکالات اجرایی فرآیند را شناسایی کنند.
 - **بهینه سازی فرآیند:** در این مرحله تغییرات مورد نیاز برای رفع اشکالات و بهبود فرآیند شناسایی می شود و در جهت بهبود آن ها انجام می شوند.
- این چرخه به طور مستمر تکرار می شود تا اشکالات برطرف شود و تغییرات در جهت بهبود هر چه بهتر فرآیندها انجام شود و بهترین مسیر انتخاب شود.

اهمیت BPM

سازمان ها به منظور ارتقاء کارایی مرکز عملیاتی فعالیت های خود از **سیستم های BPM** استفاده می کنند. به عبارت دیگر مدیریت فرآیندهای کسب و کار تبادلات میان سیستم ها، فرآیندهای تجاری و تبادلات انسانی را تعدیل می نماید.

BPM نشان دهندهی فرآیندهای کسب و کار و روابط متقابل آن ها است. و به عنوان یک

چارچوب به منظور تعریف اولویت‌ها و محدوده مدل‌سازی فرآیندها و طراحی دوباره پروژه‌ها در نظر گرفته می‌شود. برای این که تغییرات یا بهبودها در فرآیندهای سازمانی ایجاد شود و در نتیجه‌ی این تغییرات هزینه‌ها و خطاها کاهش یابد. نیاز به راه‌اندازی یک سیستم مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار در سازمان است تا سرعت و کیفیت خروجی افزایش پیدا کند و سازمان به هدف اصلی یعنی بهبود کیفیت خدمات و محصولات دست پیدا کند.

اهمیت BPM را می‌توان در خلق ارزش برای مشتریان نیز بیان کرد. در مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار، ارائه و خلق ارزش برای مشتریان اهمیت ویژه‌ای دارد. زیرا تمرکز اصلی در هر کسب‌وکار بر روی مشتریان است. در واقع عملکرد هر کسب‌وکار به موفقیت در حفظ و نگهداری مشتریان برای طولانی مدت بستگی دارد. اصول مدیریت فرآیند باید در جهت ارتقا و بهبود فرآیندهای ارتباط با مشتری باشند.



اهمیت مدیریت فرآیند کسب و کار

تغییرات استراتژی در سازمان باید بتوانند دربرگیرنده تمامی تغییرات بنیادین و تضمین‌کننده توسعه مستمر باشد. به وسیله مدیریت فرآیند کسب و کار (BPM) مدیران قادر می‌شوند تا عقاید و دیدگاه‌های خودشان را با برنامه‌های منسجم به اجرا درآورند و راهکارهایی برای رقابت در عرصه خدمات، محصولات و بازارهای موجود پیش‌بینی نمایند.

استفاده از مدیریت فرآیندهای کسب و کار سازمان را قادر می‌سازد تا فرآیندهای خود را در عمل ببیند و بررسی نماید که چگونه تصمیم‌گیری بر عملکرد سازمان تاثیر می‌گذارد. در نتیجه در همه شرایط به سادگی می‌توان واکنش نشان داد و فرآیندهای جایگزین را برای مدیریت بهتر استفاده کرد. از طریق این بهبود فرآیندها نه تنها تصمیم‌گیری‌ها

سریع‌تر انجام می‌شود. بلکه می‌توان تصمیمات بهتری را نیز بسته به شرایط اخذ نمود.

مزایای استقرار BPM در سازمان‌ها

دنیای تجارت به سرعت در حال تغییر است. و به همین دلیل سازمان‌های بیشتری در جهان به دنبال پیاده‌سازی مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار هستند. BPM یک مدل مدیریت است که برای سازمان‌ها این امکان را فراهم می‌آورد تا فرآیندهای کسب‌وکار را مانند دیگر اقسام سرمایه‌ای سازمان مدیریت کنند و بهبود دهند.

بهبود فرآیند کسب‌وکار یکی از روش‌های ضروری و مهم برای آن سازمان‌هایی است که می‌خواهند گلوگاه فرآیند خود را تشخیص دهند. انجام دادن درست این روش می‌تواند به کسب‌وکار کمک کند که فرآیندهای تکراری خود را شناسایی کنند. از مزایای مهم مربوط به بهبود فرآیند می‌توان به از میان برداشتن موانع موجود و همچنین استفاده بهینه‌تر از منابع اشاره کرد. استقرار BPM در سازمان‌ها مزایای زیادی دارد که به شرح آن‌ها می‌پردازیم:

- کمک به کاهش هزینه‌های سازمان‌ها می‌کند.
- کمک می‌کند تا سازمان‌ها نیازهای جدید مشتریان و بازار را تشخیص و پاسخ دهند.
- کمک می‌کند تا سازمان‌ها فرآیندهای بهبود یافته جدید ایجاد کنند.
- مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار می‌تواند منجر به افزایش بهره‌وری شود.
- سازمان‌هایی که از BPM استفاده می‌کنند شانس بیشتری برای باقی ماندن در

عرصه رقابت دارند.

- BPM حفظ مشتری را آسان تر می کند.
- سازمان ها با BPM می توانند فرآیندهای خود را استاندارد کنند.
- منجر به همکاری متقابل بین کارکنان سازمان می شود.

عوامل موثر بر موفقیت مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM)

مدیریت بر مبنای فرآیند یک استراتژی موفق است و کسب و کارهایی که این استراتژی را انتخاب کرده اند مزایای زیادی به دست آورده اند که به مزایای آن اشاره کردیم. اما به این نکته باید توجه داشت که BPM به خوبی در سازمان راه اندازی شود تا بتوان از آن نتیجهی مطلوب گرفت. بنابراین بعد از پیاده سازی BPM در سازمان باید ببینیم که عوامل موثر بر موفقیت مدیریت فرآیند کسب و کار چیست :

- نقش مالک فرآیند در مدیریت چرخه عمر فرآیندها.
- ضرورت تعریف استراتژی سازمانی.
- اهمیت مدل سازی با زبانی استاندارد.
- استفاده از یک BPMS قدرتمند.
- قابلیت اصلاح و بهبود مستمر فرآیندها.

جمع بندی

به کارگیری BPM به سازمان‌ها امکان می‌دهد عملکرد خود را به صورت مستمر تحلیل و اصلاح کنند، تصمیم‌گیری را مبتنی بر داده انجام دهند و انعطاف‌پذیری بیشتری در مواجهه با تغییرات محیطی داشته باشند. در نهایت، BPM نقش کلیدی در افزایش کارایی عملیاتی، رضایت مشتری و دستیابی پایدار به اهداف کسب‌وکار ایفا می‌کند.