

مدیریت فرآیند کسب و کار (BPMS)

چیست؟

مدیریت فرآیند کسب و کار (BPM) در واقع مجموعه‌ای از فعالیت‌هاست که توسط یک گروه همکار به منظور دستیابی به هدفی واحد اجرایی می‌شوند. این فعالیت‌ها در راستای تحقق اهداف کسب و کار طراحی و اجرا می‌شوند.

فرآیند از نظر مایکلهمر، عبارت است از تعدادی وظایف که با یکدیگر، ارزش مدنظر مشتری را فراهم می‌کنند. همان‌طور که از این تعریف مشخص است، وقتی در مورد فرآیند صحبت می‌کنیم در واقع درباره مفهومی ارزشمند سخن می‌گوییم که باید سازمان را جهت اهداف و کسب درآمد حرکت دهد؛ بنابراین این موجود مهم مانند هر موجودیت مهم سازمانی نیاز به توجه، نگهداری و در یک کلام، نیاز به مدیریت دارد.

مدیریت فرآیند کسب و کار bpms یک چالش بزرگ در سازمان‌هاست و بعضی از مجموعه‌ها به علت عدم آگاهی از اثرات و آورده‌های مدیریت فرآیندها، تلاش کافی و اثربخشی در این جهت انجام نمی‌دهند. این موضوع باعث می‌شود در گذر زمان فرآیندها دچار نقص و از دست دادن اثربخشی شوند و به طبع آن تحقق رسالت سازمان به تأخیر بیافتد.

برای آشنایی بیشتر با مدیریت فرآیند کسب و کار ویدیو زیر را مشاهده کنید.

مفهوم BPM و عناصر تشکیل دهنده آن

برای پاسخ به سؤال مدیریت کسب و کار BPM چیست، بهتر است بگوییم BPM که مخفف Business Process Management است، یک رویکرد ساختاریافته با هدف بهبود کیفیت محصول و خدمات است. تلاش دارد تا فرآیندهای سازمان را با استراتژی سازمان همسو نگه دارد و در پی آن به هدفی بزرگتر یعنی رضایت مشتری برسد. BPM تلاش می‌کند اثرات فرآیندهای کسب و کار یک سازمان را تحلیل کند، آنها را بهبود دهد و در برخی مواقع آنها را قابل پیش‌بینی کند.

مهم‌ترین هدف مدیریت فرآیندهای کسب و کار، مکانیزاسیون است؛ اما نباید دچار این اشتباه رایج شویم و تنها هدف و کاربرد آن را مکانیزاسیون بدانیم. مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM) یک چرخه تکرارپذیر است و شامل مراحل طراحی، مدلسازی، اجرا، کنترل و بهینه‌سازی می‌شود.

- طراحی فرآیند:

شامل شناسایی فرآیندهای موجود و تعریف وضعیت آینده (To-be) فرآیندهاست. محدوده طراحی فرآیند شامل تعریف مراحل کار، هشدارها، میزان سرعت مطلوب فرآیند، استانداردها، توافق‌نامه سطح خدمات (SLA)، مکانسیم واگذاری کار و تعریف شاخص‌های کلیدی ارزیابی عملکرد است.

– مدلسازی فرآیند:

فرآیند را باید به صورت بصری درآورد تا تمام ذینفعان به یک درک و فهم یکسان از آن برسند. استانداردهای مختلفی برای مدلسازی فرآیند وجود دارد؛ اما مدیریت فرآیندهای کسب و کار زبان مدلسازی BPMN را برای این مهم، پیشنهاد می‌کند. این زبان در عین سادگی و قابل درک بودن به قدری جامع است که می‌تواند تمام فرآیندهای کسب و کار را مدل کند. این امر، پیش‌نیاز رسیدن به درک درست و یکسان از فرآیندهای طراحی شده است.

– اجرا کردن فرآیند:

پس از مدلسازی فرآیند باید آن را در سازمان عملیاتی کرد. می‌توان این فرآیند را در یک ابعاد کوچک از سازمان اجرایی ساخت تا اثرات آن کامل مشخص شود و در صورت اخذ تأییدیه‌های لازم آن را در تمام سازمان منتشر کرد. طبیعتاً مدیریت فرآیندهای کسب و کار برای اجرایی ساختن فرآیند یک نرم‌افزار را پیشنهاد می‌دهد؛ اما این امکان وجود دارد که فرآیند فارغ از مباحث حوزه فناوری اطلاعات در یک مجموعه عملیاتی شود.

– کنترل فرآیند:

در این مرحله مالکان فرآیند یا مدیران سازمان بر اساس معیارها و شاخص کلیدی عملکرد (KPI) که در مرحله طراحی فرآیند مشخص شده‌اند، فرآیند را بررسی می‌کنند تا نسبت به نقاط قابل بهبود و اشکالات اجرایی فرآیند آگاه شوند.

– بهینه‌سازی فرآیند:

در این مرحله مطابق تحلیلی که در مرحله کنترل فرآیند صورت می‌گیرد، تغییرات مورد نیاز برای رفع اشکالات و بهبود فرآیند شناسایی می‌شود. این بهینه‌سازی می‌تواند در سطح فرآیند، قوانین کسب و کار و حتی فرم‌های اطلاعاتی فرآیند باشد. در این مرحله طراح فرآیند باید چرخه مدیریت فرآیند را از مرحله طراحی مجدد، شروع کند.



برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

bpms چیست؟

نرم افزار bpm یا همان bpms یک ابزار اتوماسیون فرآیند است. این ابزار به شما کمک می‌کند فرآیندهای روزانه را ارزیابی کنید تا چالش‌های موجود را شناسایی و کم کنید، هزینه‌های سازمان را تحت کنترل درآورید، فرآیندهای تکراری روزانه را تا جای ممکن کارآمد کنید و از کارآمدی افرادی که در فرآیندهای شما دخیل هستند، اطمینان یابید.

[نرم افزار bpms](#) در پیگیری، اجرا و خودکارسازی برخی عناصر فرآیندهای کسب و کار نیز نقش دارد. این ابزار به عنوان یک سیستم شرکتی برای ادغام اپلیکیشن‌ها، کارها و داده‌ها و ادغام جریان داده‌ها و وظایف بین تیم‌ها و دپارتمان‌ها کار خود را شروع کرد.

فرآیندهای کسب و کار، مجموعه دستورالعمل‌هایی است که مکرراً توسط شخص یا تیم

مشخصی اجرا می‌شوند. این فرآیندها یک برنامه از ابتدا تا انتها ارائه می‌دهند که به شما می‌گویند چطور به هدف خاصی دست پیدا کنید. می‌تواند هر چیزی را شامل شود، از بسته‌بندی برای ارسال گرفته تا ساخت یک انبار. نرم‌افزار bpm ابزاری است که به شما کمک می‌کند بر این فرآیندها تسلط پیدا کنید.

اگر بخواهید به بهترین نتیجه مشابه منتها بدون استفاده از نرم‌افزار برسید، به تعداد زیادی کاغذ، فضای فیزیکی، کتوها و بایگانی‌های پر، ساعات کاری زیاد و حداقل یک نفر با مهارت‌های سازمانی بالا نیاز دارید.

این کاغذبازی‌ها، حجم زیادی از اسناد و کاغذها به جای می‌گذارد و هر بار که چیزی را می‌خواهید تغییر دهید چه crm باشد، چه سرپرست دپارتمان، توسعه‌دهنده ایمیل یا هر چیز دیگری، صدها سند تاریخ گذشته خواهید داشت که نیاز به بازنویسی، چاپ، پر کردن، برچسب‌گذاری و ذخیره‌سازی دارند.

اما نرم افزار مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار جلوی این اتلاف وقت‌ها را می‌گیرد و شما را بر چیزهای مهم‌تر مثل متمرکزسازی فرآیندهای به‌روز متمرکز می‌کند.



هدف bpms چیست؟

بعد از تعریف مفهوم bpms چیست، برای درک هدف آن می توان گفت سیستم مدیریت فرآیندها BPM به صورت مداوم برای بهبود فرآیند کسب و کار به کار می رود. یک فرآیند کسب و کار می تواند شامل هر کدام از هزاران کار و گردش کار و تأییدیه های مورد نیاز برای تکمیل کار باشد. نمونه های رایج موارد زیر را شامل می شود:

- انجام سفارش محصول
- به روزرسانی حساب های مرتبط
- به روزرسانی پایگاه های داده مربوطه

- تأیید و حواله فاکتور
- استخدام کارکنان جدید

هدف مدیریت فرآیند کسب و کار، بهبود نظم، بینش و کارآمد بودن جریان‌های کاری جمعی است که فرآیند کسب و کار را تشکیل می‌دهند. BPM باعث کاهش هرج و مرج در جریان کار می‌شود و مدیریت گردش کار موقت را حذف می‌کند. هدف سازمان‌های درگیر در BPM کنترل فرآیندهای خود و بهینه‌سازی مداوم آنهاست. این رویکرد، سازمانی کارآمدتر خلق می‌کند که قادر است محصولات و خدمات را بهتر ارائه دهد و با نیازهای متغیر سازگار شود.

کاربرد مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM) در سازمان‌ها

– دپارتمان منابع انسانی (HR)

احتمالاً شما نیز تجربه پیچیدگی و نامنظم بودن فرآیندهای منابع انسانی را داشته‌اید. سازمان‌هایی هستند که هرگونه درخواست از واحد منابع انسانی مستلزم تکمیل فرم‌های کاغذی، اخذ تأییدیه‌های کتبی و پیگیری فیزیکی درخواست‌هاست. مدیریت فرآیندها در ساده‌ترین حالت می‌تواند طریقی برای حذف فرم‌های درخواست کاغذی ارائه کند. ساده‌ترین جایگزین برای آن ایمیل یا استفاده از یک نرم‌افزار مدیریت فرآیند کسب و کار BPMS برای مکانیزه کردن فرآیند از لحظه درخواست، اخذ تأییدیه و ارسال به

واحد منابع انسانی است.

رسالت مدیریت فرآیندها در این لحظه تمام نمی‌شود. خودکارسازی گام بعدی مدیریت فرآیندها کسب و کار است؛ به عنوان مثال در صورتی که قانونی در سازمان شما وجود داشته باشد و درخواست‌هایی که بار مالی تحمیلی آنها به شرکت کمتر از 20 درصد حقوق پرسنل است را نیازمند به تأیید ندادن و ارسال مستقیم آنها به واحد منابع انسانی را مجاز بداند، نرم‌افزار BPMS می‌تواند با مدیریت گام دیگری را برای بهبود فرآیندها بردارد.

– واحد فروش

در بسیاری از شرکت‌ها تهیه و تأیید فاکتورهای درخواستی واحد فروش که باید توسط واحد مالی شرکت صورت بگیرد از چالش‌های اساسی فرآیند فروش است و زمان زیادی را باید صرف هماهنگی این موارد کرد. مدیریت فرآیند کسب و کار BPMS تلاش می‌کند با مکانیزه کردن فرآیند تولید فاکتورها و خودکارسازی تأیید آنها به واحد فروش برابیهود عملکرد سازمانی خود کمک کند.

چرا سازمان‌ها از bpm استفاده می‌کنند؟

کسب‌وکارهای کوچک و بزرگ گرچه چالش‌های مختلفی را تجربه می‌کنند، اما در برخی مشکلات با هم مشترک هستند. از جمله:

• پیگیری فرآیندهای دستی و کاغذی دشوار است.

- زمان زیادی برای بررسی داده‌ها، پیدا کردن نسخه‌های کاغذی و پر کردن آنها صرف می‌شود.
- محدود بودن یا عدم امکان مشاهده پروسه تأیید یا فعالیت‌هایی که توسط افراد انجام می‌شود.
- طولانی شدن پروسه تأیید به دلیل اطلاعات نادرست یا گم شده
- هزینه بالای رسیدگی، مدیریت و جمع‌آوری فایل‌های کاغذی
- امکان رخنه اغیار در اطلاعات
- عدم گزارش در لحظه یا عدم توانایی در دسترسی یا جستجوی اسناد
- عدم نظم و انضباط در پروسه تأیید
- نیاز به بررسی رویه‌ها برای انطباق با قوانین
- همه این مشکلات توسط bpmس قابل رفع شدن است.

۱۰ گام تا استقرار bpmس در سازمان

موفقیت استقرار یک سیستم مدیریت فرآیندها bpm فقط با انتخاب یک نرم افزار توسط یکی از ارائه‌کنندگان آن به پایان نمی‌رساند. در حقیقت بعد از این مرحله است که گام‌های استفاده درست از آن برای نتیجه گرفتن باید طی شوند. پارامتر اولیه برای تأثیرگذاری کامل و درست در سازمان‌ها، نحوه پیاده‌سازی و استقرار آن است. در ادامه به ۱۰ مورد از این مراحل برای رعایت موارد اولیه و اصولی در استقرار مناسب bpm اشاره می‌کنیم:

1. انتخاب بستر و پلتفرم bpmس

2. انتخاب فرآیند مدنظر
3. تعیین تصمیم‌ساز و رأس هرم آن فرآیند
4. تعیین معیارها و نقاط بحرانی
5. طراحی و ترسیم گردش کار مورد نظر
6. نقش دادن به تمام ذی‌نفعان؛ مدیران و پرسنل و به اشتراک‌گذاری با آنها
7. راه‌اندازی آزمایشی سیستم و جریان کاری
8. تست سادگی در ادغام و یکپارچه‌سازی
9. آموزش کارکنان و تمرین با آنها
10. اندازه‌گیری پارامترها، ارزیابی نهایی و بهینه‌سازی



مزایای مدیریت فرآیند کسب و کار

BPM یک کار یک بار مصرف نیست. فرآیندها باید به طور پیوسته مدیریت شوند. سازمانها باید از ابتدا تا انتها بر بهبود فرآیندها تمرکز کنند و فقط به وظایف فردی توجه نداشته باشند. BPM به شیوه‌های زیر به مدیران کمک می‌کند:

- درک فرآیندهایی که در سازمان رخ می‌دهد
- تجزیه و تحلیل فرآیندها و استراتژی کسب و کار
- تأثیر بیشتر بر نتایج کسب و کار
- سرمایه‌گذاری در فناوری‌های نوظهور
- تطبیق فرآیند کسب و کار با روندهای بازار و نیازهای صنعت
- بهبود مستمر فرآیندها و استراتژی کسب و کار

اگر BPM به خوبی پیاده‌سازی شود، می‌تواند برای کل کسب و کار مزایای بسیار همچون موارد زیر ایجاد کند:

- کاهش ضایعات
- کاهش خطاها
- صرفه‌جویی در زمان
- تولید محصولات و خدمات بهتر

ویژگی‌های یک نرم افزار bpms

پیش از آنکه سیستم bpms خود را از میان هزاران نرم افزار ارائه شده در فضای اینترنت جستجو و انتخاب کنید، باید از وجود این ویژگی‌ها در نرم افزار مدیریت کسب و کار مورد نظر اطمینان یابید:

– ابزار بصری برای نمایش نمودار فرآیندها

ابزار گرافیکی و بصری مناسب برای نمایش نمودارهای مربوط به هر فرآیند، یکی از نقاط قوت در هر سیستم مدیریت چرخه‌های کاری است. بدین ترتیب با ارائه این اطلاعات، قدرت تحلیل کاربران افزایش خواهد یافت.



– ایجاد فرم‌ها به روش ساده کشیدن و رها کردن (Drag And Drop)

باید توجه داشته باشید؛ نرم افزاری را انتخاب کنید که طراحی و ساخت فرم‌ها در آن به سادگی امکان‌پذیر باشد. چرا که پیچیدگی بیش از حد این فرآیند، ممکن است کاربران شما را در استفاده از bpmس دچار مشکل کند.

– تفویض دسترسی‌ها و مسئولیت‌ها بر اساس سمت (Role Based)

اطلاعات، فرم‌ها و دسترسی‌ها در سازمان‌ها جزء اسناد محرمانه هستند و فقط افراد خاصی باید به برخی از آنان دسترسی داشته باشند. به طور کلی سه نوع تفویض دسترسی در سیستم‌ها وجود دارد:

- تفویض فرد به فرد
- تفویض تیم به تیم
- تفویض سمت به سمت

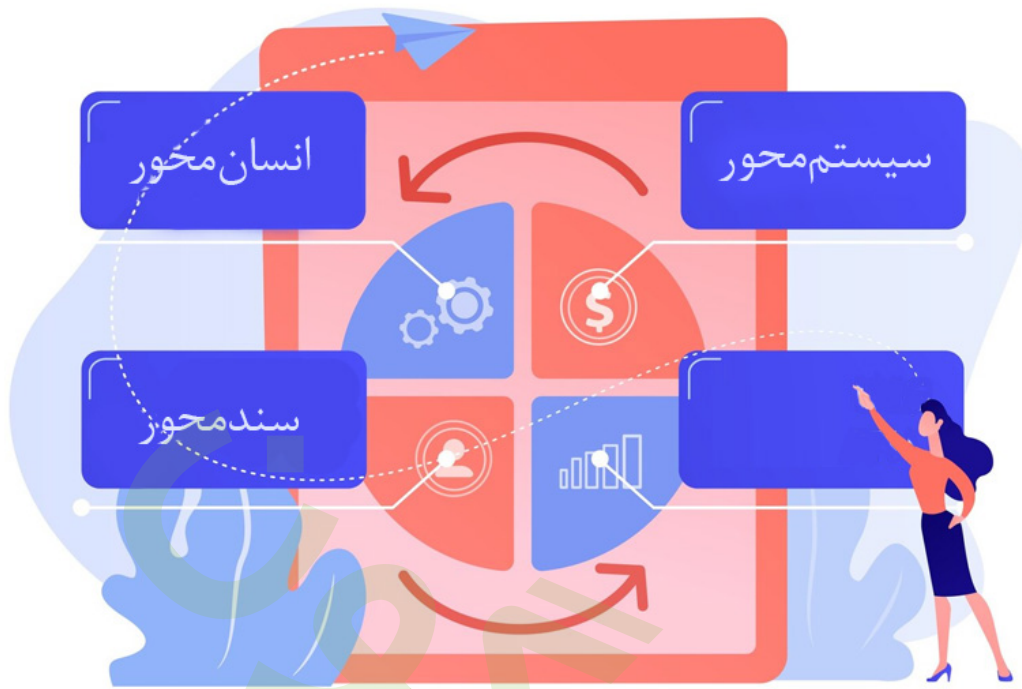
دو راهکار اول به دلیل بالا رفتن زمان فرآیند و احتمال خطای انسانی و همچنین عدم هم‌پوشانی نیازهای افراد هر تیم، کارآمد نیستند. اما راهکار سوم که همان تفویض اختیارات متناسب با هر سمت در سازمان (Role-Based) است، بهترین انتخاب برای سیستم است.

– پشتیبانی از نسخه موبایل

در دنیای امروزی، استفاده از گوشی‌های همراه و موبایل‌های هوشمند روز به روز بیشتر می‌شود و لازمهٔ یک نرم افزار کامل برای برقراری ارتباط با مشتری، سهولت دسترسی به آن از طریق موبایل است. به همین علت سیستمی باید انتخاب شود که قدرت پشتیبانی از حداقل یکی از سیستم‌عامل‌های Android یا IOS را داشته باشد.

– کاربری ساده و بدون دردسر

وجود ناکارآمدی و هنگ کردن در بسیاری از سیستم‌ها هنگامی اتفاق می‌افتد که شخص دیگری به طور هم‌زمان مشغول کار با نرم افزار است. برای استفاده راحت لازم است برنامه‌ای انتخاب شود که از قدرت پردازش مناسبی برخوردار باشد تا با چنین مشکلی مواجه نشوید. انتخاب بهترین نرم افزار crm، تنها گزینه‌ای است که برای به‌کارگیری کارآمد ماژول‌های سیستمی مورد نیاز کسب‌وکارتان، با جدیت کامل باید مورد بررسی قرار دهید.



انواع BPM

رویکردهای گوناگون به BPM دیدگاه‌های مختلفی را درباره فعالیت‌ها و اجزای کسب و کار که حول محور آنها می‌چرخند ارائه می‌دهند. سه نوع اصلی آن عبارتند از:

– سیستم محور

این نوع BPM بر فرآیندهای کسب و کار تمرکز دارد که با یک سیستم یکپارچه کسب و کار بدون دخالت انسانی کار می‌کنند. فرآیندها اغلب از اتوماسیون گردش کار در برنامه‌های یکپارچه یک کسب و کار استفاده می‌کنند. برنامه‌های کاربردی مدیریت ارتباط با مشتری و برنامه‌ریزی منابع سازمانی دو مثال از این نوع BPM هستند.

– انسان محور

BPM می‌تواند بر فرآیندهایی که افراد مدیریت می‌کنند، متمرکز شود. این برنامه‌ها ویژگی‌هایی دارند که برای ارتباط انسانی همچون رابط کاربری با طراحی خوب و اعلان‌ها طراحی شده‌اند.

– سند محور

این رویکرد بر اسنادی همچون قالب‌بندی، امضا و تأیید قراردادها تمرکز دارد. اغلب ابزارهای مدیریت فرآیند کسب و کار در یک کار خاص سند محور همچون امضا تخصص دارند.

قدرت مدیریت فرآیندهای کسب و کار

یکی از چالش‌های مهم هر کسب و کار این است که بتواند یک گروه از تکنولوژی‌های متفاوت و غیرهمگن را به شکل هماهنگ و یکپارچه در کنار یکدیگر به کار گیرد تا نیاز سازمان مرتفع گردد. رمز موفقیت و قدرت مدیریت فرآیندهای کسب و کار و نرم‌افزار BPMS دیدگاه بر مبنای ارزش، تمرکز آن بر ارزش سازمانی است و اگر در راه‌اندازی سیستم مدیریت فرآیندها [BPM](#) به خروجی و اهداف سازمان توجه نشود، محکوم به شکست است.

اگرچه ثبت اسناد و مدارک در یک سازمان بسیار مهم است، اما نمودارها یا دستورالعمل‌ها به سازمان‌ها کمک نمی‌کند که کارآمدتر کار کنند یا موانع غیرمعمول و

غیرمنتظره را پشت سر بگذارد. بنابراین مدیریت صحیح کسب و کار به مواردی بیشتر از برنامه‌ریزی و مستندسازی فرآیندهای سازمان که حتماً هم هستند، اشاره دارد که شامل اجرا، اندازه‌گیری و بهبود فرآیندها است.

اگر به برخی از آمارهای مدیریت فرآیند کسب و کار bpms نگاهی بیندازید متوجه خواهید شد که چرا عملکرد سازمان بسیار مهم‌تر از اجرای همه نظام‌ها و پیچیدگی‌های مدیریت فرآیند کسب و کار است. متخصصین و مشاوران حوزه BPM باید از ابزارهایی استفاده کنند که می‌تواند مدیریت مؤثر فرآیند کسب و کار را نسبتاً ساده و دستیافتی کند. یکی از ابزارهای مناسب برای راه‌اندازی مدیریت فرآیند کسب و کار نرم‌افزار BPMS است که در حال حاضر خیلی از سازمان‌ها از این نرم‌افزار استفاده می‌کنند.



آینده مدیریت فرآیند کسب و کار

در حال حاضر دنیای تجارت به سرعت در حال تغییرات است و در هر حوزه‌ای رقابت در حال افزایش است و بازار نسبت به اشتباهات تحمل کمتری دارد. آینده مدیریت فرآیند کسب و کار (BPM) و نرم‌افزار BPMS به روندها و جریان تکامل مدیریتی مشاغل بستگی دارد. آنچه مسلم است این امکان وجود دارد که تا سال‌های بعد BPM تقریباً برای همه مشاغل صرف نظر از اندازه، درآمد و تعداد کارمندان مقرون‌به‌صرفه و در دسترس باشد.

در آینده تقریباً همه مشاغل به BPM احتیاج دارند و BPM و ابزارهای مربوط به آن که مهم‌ترین آن، نرم‌افزار BPMS است واقعاً برای آنچه تحول دیجیتال می‌نامند، متناسب است. BPM در سال‌های آینده پیشرفت بیشتری خواهد کرد. بنابراین BPM باید بخشی از برنامه کسب‌وکار سال آینده شما باشد.

در نسل بعدی کسب و کارها، BPM و نرم‌افزار BPMS بستر اصلی اجرای فرآیندها خواهد بود. در حال حاضر نرم‌افزار 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 و نیازمند همکاری سازمانی، از جمله تجزیه و تحلیل فرآیندها، مدیریت محتوا، بهبود تجربه مشتری و بهبود عملکرد و تجربه منابع انسانی و سایر فعالیت‌ها و فرآیندهای سازمانی فراهم می‌کند.

سخن آخر

در فضای اقتصادی نامطمئن امروز، سازمان‌ها در پی بهره‌وری بالاتر، مدیریت ریسک بهتر و کنترل هزینه بهتر هستند. با بالا رفتن این تقاضاها، تقاضا برای نرم افزار BPM نیز روز به روز افزایش می‌یابد. به همین دلیل آینده BPM امیدوارکننده است و در کنار تکنولوژی‌هایی چون RPA (اتوماسیون فرایندهای رباتیک) و ربات‌ها و ماشین یادگیری در حال پیشرفت است.

اگر هنوز برای شرکت یا سازمان خود BPMS انتخاب نکرده‌اید، اکنون زمان آن فرارسیده است. انتخاب یک نرم افزار مدیریت فرایندهای کسب‌وکار تصمیم مهمی برای هر سازمانی است که می‌خواهد فرایندهای خود را بین وظایف سیستم و نیروی انسانی ساده‌سازی کند. حتماً پلتفرمی انتخاب کنید که متناسب با نیازهای شما باشد و شرکت‌تان پتانسیل آن را داشته باشد.