

مدیریت فرایند چیست و چطور درآمد شرکتها را افزایش می دهد؟

برای درک این که چرا مدیریت فرایند کسب و کار (BPM) برای هر کسب و کاری مهم است، ابتدا باید بفهمید که چیست. این کار آن طور که انتظار می رود آسان نیست، زیرا BPM برای افراد مختلف معنای متفاوتی دارد. هر شرکت کننده در یک تجارت دیدگاه و تعریف متفاوتی از BPM دارد که تحت تأثیر نقش او است.

برای برخی، BPM تماماً در مورد فناوری و وسیله ای برای دستیابی به اتوماسیون فرآیندها است. برای دیگران، BPM درباره بهینه سازی است، برای بسیاری، BPM راهی برای برقراری ارتباط با نحوه انجام کار و همچنین راهی برای تسهیل تغییر است و برای برخی از افراد، روشی برای به دست آوردن بینش در مورد نحوه عملکرد واقعی فرآیندها است. اگر می خواهید درک واضح تری از مفهوم مدیریت فرایند و کاربرد آن در سازمانها داشته باشید، پیشنهاد می کنیم ویدیوی زیر را مشاهده کنید.

مدیریت فرایند کسب و کار چیست؟

در ابتدا به این موضوع می پردازیم که به طور کلی مدیریت فرایند کسب و کار (BPM) چیست؟ BPM مخفف Business Process Management است. مدیریت فرایند

کسب و کار یک رویکرد ساختاریافته با هدف بهبود کیفیت محصول و خدمات است و تلاش دارد تا فرآیندهای سازمان را با استراتژی سازمان همسو نگه دارد و در پی آن به 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.

مراحل فرایند مدیریت فرآیندهای کسب و کار

مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM) یک چرخه تکرارپذیر است که 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) 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 اندازه‌ای 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.

– 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 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.

به طور کلی 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.

«اگر به دنبال اجرای عملی این مفاهیم در سازمان خود هستید، استفاده از یک نرم‌افزار [BPMS](#) می‌تواند نقطه شروع مناسبی باشد. برای اطلاعات بیشتر بنر زیر را کلیک کنید.»



برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

نیاز هر سازمان به مدیریت فرآیند کسب و کار

در ادامه بیان می‌کنیم که چرا هر شرکتی به مدیریت فرآیند کسب و کار نیاز دارد؟ یک برنامه BPM شرکت‌ها را قادر می‌سازد تا فرآیندهای بیشتری را با کیفیت بالاتر، ضایعات کمتر و تلاش کمتر انجام دهند. این امر خصوصاً برای شرکت‌های نوپا و سایر شرکت‌هایی که بودجه محدودی دارند و باید سریع به سوددهی برسند، سودمند است. مزایای خاص BPM برای شرکت‌ها به موارد زیر تقسیم می‌شود:

- بهره‌وری

بسیاری از فرآیندها اغلب به دلیل تعدادی از عوامل مانند تلاش دستی، انتقال ضعیف بین دپارتمان‌ها و عدم توانایی بر نظارت مؤثر بر پیشرفت کلی، مملو از مشکل است. روشن کردن فرآیندهای جدید به شرکت‌ها کمک می‌کند تا ناکارآمدی‌ها را از بین ببرند.

- اثربخشی

هنگامی که یک فرآیند کارآمدتر شد، می‌توان از BPM برای مؤثرتر کردن فرآیندها استفاده کرد. از جمله مزایای بیشتر اثربخشی فرآیند، توانایی مدیریت سریع و توانایی تصمیم‌گیری بهتر، آگاهانه‌تر و توانایی اجرای مداوم است که برای ارائه تجربه بهتر مشتری بسیار مهم است. هنگامی که همه فرآیندها به طور مؤثر در حال اجرا هستند و با استراتژی‌ها و اهداف شرکت سازگار هستند، شرکت‌ها سودآورتر و رقابت‌پذیرتر می‌شوند.

- چابکی

در دنیای تجارت فوق‌العاده رقابتی امروز، نیاز به چابکی یک شرکت بیش از هر زمان دیگری حیاتی است. درحقیقت شرکت‌هایی با فرآیندهای منسوخ و انعطاف‌پذیر از قافله عقب مانده‌اند. نیاز به تغییر می‌تواند تقریباً از هرجایی، هم در داخل سازمان و هم در خارج از سازمان ایجاد شود.



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

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

اکنون می‌توانیم مشخص کنیم که عوامل مؤثر موفقیت فرآیندهای کسب و کار چیست؟

– نقش مالک فرآیند در مدیریت چرخه عمر فرآیندها

مالک فرآیند یا مدیر فرآیند نقش کلیدی را در مدیریت فرآیندهای کسب و کار دارد. وظیفه او ارزیابی دائمی فرآیند و ارتقای بهره‌وری آن به منظور اطمینان از اثربخشی بیشتر است. در واقع نقش مالک فرآیند، مدیریت چرخه عمر آن است و بعد از مشخص شدن اهداف سازمان، همسویی میان اهداف عملکردی فرآیند و جهت‌گیری استراتژیک کسب‌وکار را تضمین می‌کند. بدون پشتیبانی و همراهی مالک فرآیند، احتمال موفقیت در چرخه BPM به عنوان یک چارچوب مدیریتی جامع و فراگیر، بسیار کم است.

– ضرورت تعریف استراتژی سازمانی

تعریف چشم‌انداز و استراتژی برای مدیریت فرآیندها عامل دیگری در موفقیت مدیریت فرآیند کسب و کار است. هر فرآیند در سازمان باید اهداف و مسئولیت مشخصی داشته باشند. نکته مهم، همسویی اهداف هر فرآیند با اهداف استراتژیک و چشم‌انداز سازمان است. فرآیندها باید در جهت تحقق اهداف اصلی سازمان طراحی، اجرا و بهینه شوند. نبود استراتژی شفاف در سازمان باعث می‌شود که مهندسان فرآیند نتوانند ارزیابی درستی از عملکرد و اثربخشی آن، داشته باشند.



– اهمیت مدل‌سازی با زبانی استاندارد

در سازمان‌های آگاه نسبت به ارزش بالای فرآیندهای کسب و کار، مستندسازی و مدل‌سازی فرآیند یک فعالیت اساسی و محوری است. مدل‌سازی فرآیند در ساختاردهی، اکتشاف، پیش‌بینی، اندازه‌گیری، اعتبار سنجی و کنترل فرآیند نقش کلیدی دارد. هدف از مدل‌سازی ایجاد تصویری از فرآیند است که آن را به طور صحیح برای وظایف تعریف شده توصیف می‌کند. در مدل‌سازی از زبانی استفاده می‌شود که مجموعه‌ای استاندارد از نمادهایی است که برای نمایش دادن اجزای مدل به کار می‌رود. BPMN2 استاندارد کامل است که برای مدل‌سازی هر نوع فرآیند کسب و کار استفاده می‌شود.

– استفاده از یک BPMS قدرتمند

انتخاب یک ابزار قدرتمند برای اجرای مدل فرایند از دیگر عوامل موفقیت مدیریت فرایندهای کسب و کار است. ابزارها و تکنیک‌های مدلسازی زیادی وجود دارند. BPMS یک ابزار قدرتمند برای اجرای مدل فرایندهای کسب و کار به صورت مکانیزه است. تمام این ابزارها برای تجزیه و تحلیل اثربخش بودن یک فرآیند قابل استفاده هستند.

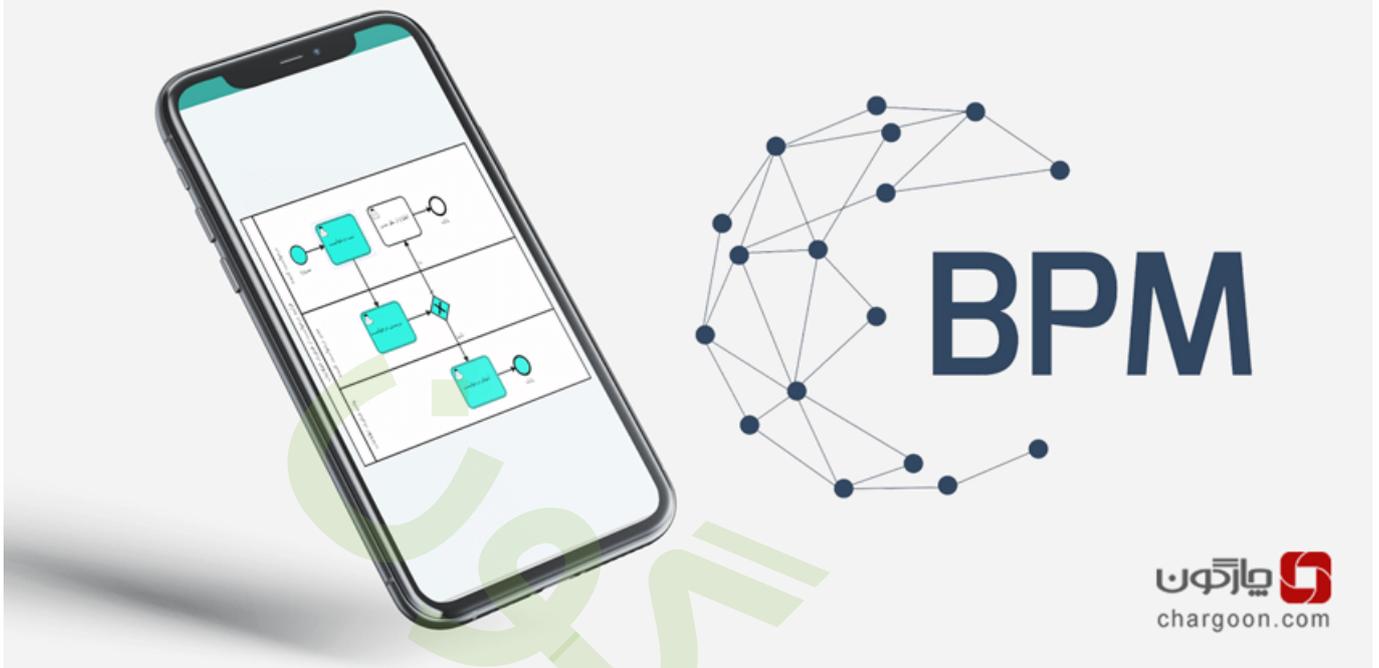
– قابلیت اصلاح و بهبود مستمر فرآیند

پس از اجرای فرآیند و تهیه گزارش از روند اجرای آن، می‌توان دریافت که در طراحی یا اجرای کدام قسمت از کدام فرآیند خطایی رخ داده و آن را اصلاح کرد. با اصلاح در طراحی فرآیند، تغییر روش انجام کار و حتی منابع مربوطه می‌توان به سمت بهبود فرآیند پیش رفت.

بهبود مستمر، رویکردی پایدار است که فرایندها از طریق به کارگیری یک سیستم کنترل بازخوردی حساس و لحظه‌ای، کاراتر و اثربخش‌تر می‌شوند. از طریق سیستم کنترلی می‌توان از بهبودی دائمی اطمینان داشت.

مدیران همچنین می‌توانند از [مزایای BPM موبایل](#) در سازمان خود بهره‌مند شوند.

تکامل BPM موبایل



مزایای BPM موبایل چیست؟

– بهره‌وری بیشتر

زیرا به دلیل راحتی امکان برقراری ارتباط دیجیتال و توانایی در هر مکان و در هر زمان، افراد را قادر می‌سازد تا بهره‌وری بالاتری داشته باشند و همچنین باعث افزایش تعامل کارکنان می‌شود.

– دقت داده‌ها

کارمندان را قادر می‌سازد تا به داده‌های مربوطه دسترسی داشته و بهبود فرآیند را ارتقا

دهند.

– کاهش هزینه‌ها

از آن جا که بیشتر افراد این روزها با داشتن و کار با تلفن هوشمند و یا تبلت آشنا هستند بنابراین نیازی به آموزش عمیق نیست.

– کاهش پیچیدگی‌ها

با استفاده از BPM تلفن همراه جنبه‌های فنی حذف می‌شود و یک برنامه‌ی ساده به کاربر ارائه می‌شود که برای حل هر مشکلی مناسب است.

– برنامه‌ریزی سریع‌تر

دوره‌های برنامه‌ریزی که رهبران کسب‌وکار برای آماده‌سازی بهتر خود و کارمندان برای استراتژی‌های جدید، راه‌اندازی محصول و سایر زمینه‌های مهم عملیات، ایجاد می‌کنند با BPM تلفن همراه بهبود می‌یابند.

– تثبیت داده‌ها

BPM موبایل دقت داده‌ها، در دسترس بودن اطلاعات و ثبات اطلاعات را تقویت می‌کند تا اطمینان حاصل کند که سازمان‌ها دائماً با داده‌های موجود درگیر می‌شوند.

– افزایش سود

با استفاده از قدرت راه‌حل‌های تلفن همراه و نرم‌افزار مدیریت فرآیند، سود کلی افزایش خواهد یافت.

«برای درک بهتر BPM موبایل و نقشی آن در بهبود

عملکرد سازمان دارد، ویدیوی زیر را از دست ندهید.»

مدیریت فرآیند کسب و کار در زمینه فروش

در همین راستا اتوماسیون می‌تواند منجر به افزایش 30 درصدی فروش شود. همان‌طور که تیم‌های فروش برای نهایی کردن معاملات کار می‌کنند، بسیاری از کارهای مشابه را تکرار می‌کنند. این فرآیندهای تکرارپذیر با استفاده از اتوماسیون مدیریت فرآیند کسب و کار ساده می‌شوند. گردش کار BPM فروش را در مسیر با وظایفی که برای مرحله فروش فعلی منطقی هستند حفظ می‌کند. تأییدیه‌های تخفیف‌های محصول و قیمت‌ها به‌طور خودکار برای هشدار به طرف‌های صحیح و کمک به نهایی‌سازی فروش زودتر انجام می‌شود.

هشدارهای ایمیلی راه‌اندازی شده به فروشندگان اطلاع می‌دهند که سرخ جدیدی وجود دارد و پس از ورود آن سرخ به فرآیند تعریف‌شده، نماینده فروش به مرحله منطقی بعدی هدایت می‌شود. تیم‌های فروش نیازی به هدر دادن زمان برای مدیریت خرد فرآیند ندارند،

بنابراین می‌توانند زمان بیشتری را صرف کارهای سازنده کنند. علاوه بر این، BPM همچنین یک راه عالی برای کارآمدتر شدن نمایندگان فروش جدید است، زیرا آن‌ها می‌توانند به وضوح ببینند که فرآیند چیست و چگونه انتظار می‌رود به اهداف فروش خود برسند.



آینده مدیریت فرآیند کسب و کار

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 کسب و کار سال آینده شما باشد.

در نسل بعدی کسب و کارها، BPM و نرم افزار BPMS بستر اصلی اجرای فرآیندها خواهد بود. در حال حاضر نرم افزار 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.

جمع‌بندی

در مجموع، مدیریت فرآیند کسب و کار (BPM) را می‌توان یک رویکرد سیستماتیک و مستمر برای شناخت، طراحی، اجرا و بهبود فرآیندهای سازمانی دانست که هدف آن ایجاد هماهنگی میان فعالیت‌ها و دستیابی به عملکرد بهینه است. این رویکرد به سازمان کمک می‌کند تا به جای تمرکز صرف بر وظایف یا واحدها، کل جریان ارزش را به صورت یکپارچه ببیند و آن را به صورت مداوم بهبود دهد.

آنچه اهمیت دارد این است که BPM یک اقدام مقطعی نیست، بلکه یک چرخه دائمی از بهبود است؛ چرخه‌ای که با طراحی و مدل‌سازی آغاز می‌شود، در اجرا و پایش ادامه پیدا می‌کند و در نهایت به بهینه‌سازی ختم می‌شود. این نگاه باعث می‌شود سازمان‌ها چابک‌تر عمل کنند، تصمیم‌گیری دقیق‌تری داشته باشند و بتوانند خود را با تغییرات محیطی هماهنگ کنند.

در نهایت، سازمان‌هایی که به صورت جدی به مدیریت فرآیند نگاه می‌کنند، نه تنها

بهره‌وری و کیفیت خدمات خود را افزایش می‌دهند، بلکه زیرساخت لازم برای تحول دیجیتال و اتوماسیون را نیز فراهم می‌کنند. به همین دلیل، BPM را می‌توان یکی از مهم‌ترین پایه‌های رشد پایدار و رقابت‌پذیری در کسب‌وکارهای امروزی در نظر گرفت.

چارگون