

## مستندات فرآیند چیست؟

مستندات فرآیند برای هر سازمانی کلیدی است. یک سند فرآیند مراحل لازم برای تکمیل یک کار یا فرآیند را مشخص می‌کند. مستندات فرآیند در واقع اسناد فرآیند در حال اجرا هستند. یک کسب‌وکار اساساً گروهی از فرآیندهای مرتبط به هم است و اگر این فرآیندها به صورت مکتوب نباشد، مشکلاتی از قبیل انجام آنها به صورت سلیقه‌ای رخ می‌دهد. هر سازمان و شرکتی فرآیندهای قابل تکراری برای عملکرد موفقیت‌آمیز خود دارد، بنابراین اسناد فرآیندها به عنوان راهنمای اساسی برای مراجعه کارمندان و مدیران عمل می‌کنند.

کلیک کنید

برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

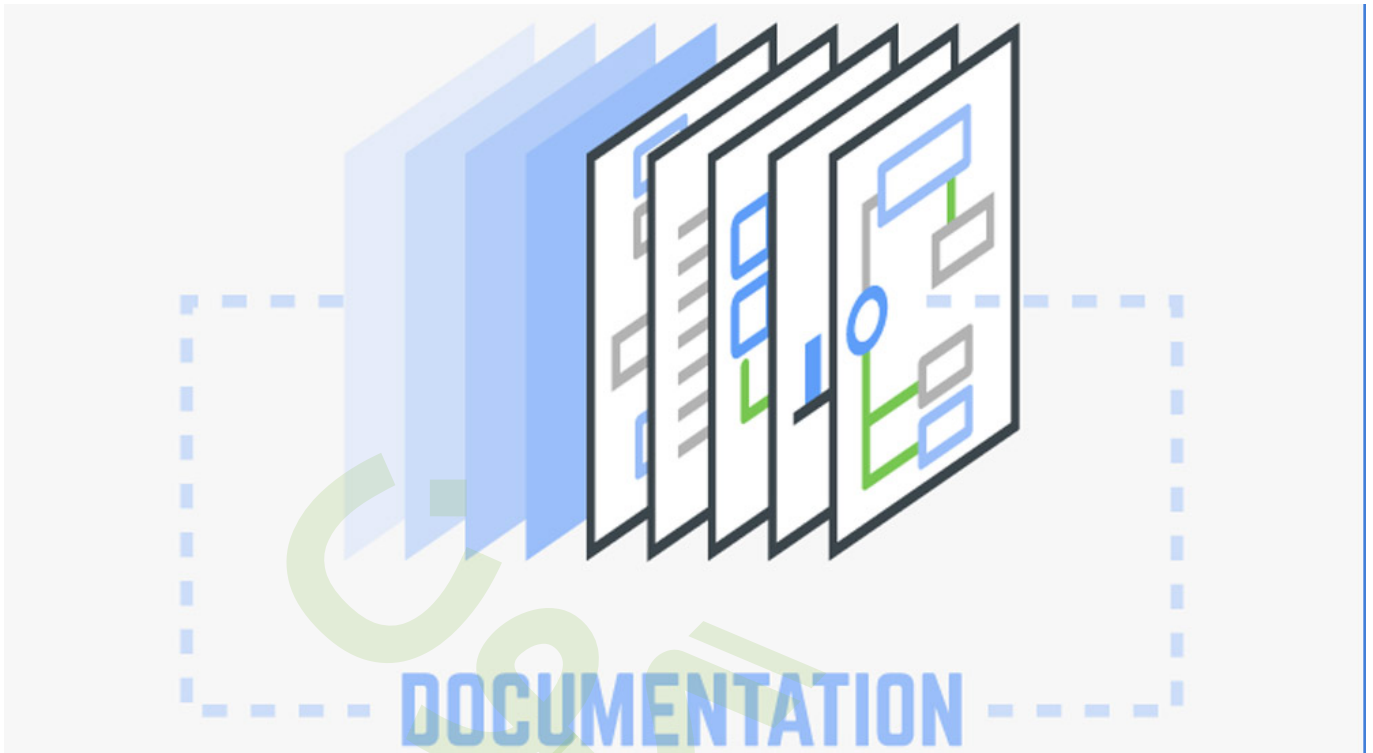
## چرا به مستندات فرآیند نیاز دارید؟

مستندات فرآیند که متشکل از مدل فرآیند بر اساس استاندارد BPMN و دیگر اسناد مرتبط با فرآیند است، برای سازمان شما یک نقشه راه است. به شما کمک می‌کند تا وضعیت فعلی یک فرآیند را شناسایی کنید تا بدانید چگونه می‌توانید آن را بهبود بخشید. هر کاری که بیش از یک بار انجام شود یا توسط چند نفر انجام می‌شود باید مستند شود. انجام این کار سازگار سازمان با شرایط استاندارد فراهم می‌کند و به شما امکان می‌دهد

فرآیندها را کنترل کرده و مراحل کار را مرور و بازنگری کنید.

اسناد و مدارک فرآیند همچنین به شما این امکان را می‌دهد تا بدانید افراد چه کاری انجام می‌دهند و از عملکردهای داخلی شرکت بینشی صحیح کسب می‌کنید. اگر فرآیندی را مستند نکنید، اساساً هر بار که تکرار می‌شود توسط شخص دیگر دوباره طراحی می‌شود. زمانی که کارمندی سازمان را ترک می‌کند، هر گونه دانش فرآیندی او نیز از سازمان خارج خواهد شد مگر این که به درستی ثبت شده باشد.

زمانی که کارمندان جدید استخدام می‌کنید، به یک فرآیند مستند نیاز دارید تا به آنها کمک کند نقش خود را در سازمان بفهمند. فرآیندهای مستند آموزش رسمی را تسهیل می‌کنند که امکان استفاده از آن را به صورت روان فراهم می‌کند. دنیای امروز متشکل از کاربرانی است که فقط می‌خواهند کارها را انجام دهند. آنها چیزهای زیادی دارند که برای جلب توجه آنها رقابت می‌کنند. آنها اطلاعات بصری و مبتنی بر وظیفه را می‌خواهند، جایی که اسناد فرآیند مهم می‌شود.



## هدف از ایجاد مستندات فرآیند چیست؟

مستندات فرآیند مربوط به پیگیری فرآیند در هنگام اجرای یک پروژه است. هدف این است که از اجرا یاد بگیرید تا بتوانید استراتژی را تنظیم کنید و روش کار را بهبود بخشید.

## مزایای مدیریت فعالانه فرآیندها (BPM):

- نقص‌ها برطرف می‌شود.
- زمان صرف شده برای کارها کاهش می‌یابد.
- هزینه‌ها کاهش می‌یابد.

- منابع مرتبط با وظایف کاهش می‌یابد.
- کارایی در سازمان بهبود پیدا می‌کند.
- کیفیت بهبود می‌یابد.
- رضایت مشتری و کارمند افزایش پیدا می‌کند.

اسناد و مدارک فرآیند به کارمندان کمک می‌کند تا تغییرات رفتار و نگرش لازم برای تولید نتایج مطلوب را درک کنند و زمینه را برای فرآیندها فراهم می‌کند تا دیگران بتوانند ببینند چگونه یک پروژه انجام می‌شود.

## ذیفعان مستندات فرآیند چه کسانی هستند؟

- **تیم‌های اجرایی شرکت و سازمان:** این تیم‌ها مسئولیت تولید مستندات فرآیند را بر عهده دارند. این باید بخشی از فعالیت تیم شود تا یادگیری یکپارچه صورت بگیرد. با این حال، شخصی که در کار روزانه سازمان و شرکت درگیر نباشد، می‌تواند مفید باشد تا بتواند روی فرآیندهای ثبت، سازماندهی و توزیع اطلاعات تمرکز کند. شاید نماینده واحد فناوری اطلاعات و یا واحد سیستم‌ها و روش‌ها.
- **سهامداران و متولیان شرکت‌ها و سازمان‌ها:** ایشان باید اطمینان حاصل کنند که اسناد فرآیندها متناسب با استراتژی‌های مدیریت فرآیند در سازمان تولید، نگهداری، به‌روزرسانی می‌شود. همچنین باید تمهیدات لازم برای استفاده از این اسناد را به کار گیرند.
- **واحد فناوری اطلاعات:** این واحد مسئولیت تهیه ابزاری برای نگهداری مستندات فرآیند را فراهم آورد. واضح است که اسناد فرآیند اعم از مدل فرآیند و اسناد

مربوط به بخش‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های هر فرآیند پس از تولید یا جمع‌آوری، باید در یک محیط مناسب نگهداری شود.

**نرم افزار BPMS دیدگاه** در کنار موتور اجرای فرآیند و قابلیت‌های متنوع در حوزه مکانیزاسیون فرآیندها، امکاناتی در اختیار شرکت‌ها و سازمان‌ها قرار می‌دهد تا از این ابزار برای مستندسازی فرآیندهای خود استفاده نمایند.

## مزایا و موارد استفاده مستندات فرآیند

- گرچه ممکن است مستندسازی فرآیندها زمان‌بر باشد اما اسناد و مدارک فرآیند مزایای بی‌شماری را برای سازمان شما فراهم می‌کند که ارزش صرف زمان را دارد.
- امکان ایجاد تغییرات مداوم و به‌موقع در فرآیندها برای افزایش بهره‌وری را فراهم می‌کند.
- دانش را حفظ می‌کند حتی زمانی که افرادی درگیر در فرآیندها شرکت را ترک می‌کنند.
- در تعیین کارایی فرآیندها، نیاز به حذف و یا بازنگری آن‌ها در مراحل مختلف به شما کمک می‌کند.
- در درک فرآیندها و دانستن این که در زمان وقوع یک مشکل با چه کسی باید تماس بگیرند، به همه اعضای سازمان کمک می‌کند.
- امنیت را بهبود می‌بخشد.
- حفظ استانداردها و سازگاری را آسان‌تر می‌کند.

- به عنوان ابزار آموزش برای استخدام‌های جدید به واحد منابع انسانی و دیگر واحدهای سازمانی، کمک می‌کند.
- زمینه را برای پروژه‌های مدیریت و بهبود فرآیند فراهم می‌کند.
- امکان برون‌سپاری را فراهم می‌کند زیرا به راحتی می‌توانید دانش را به پیمانکار منتقل کرد.

## روش‌ها و ابزارهای مرتبط با مستندسازی فرآیند

- روش‌ها و ابزارهایی برای جمع‌آوری اطلاعات در پروژه‌های مستندسازی فرآیند وجود دارد از جمله مصاحبه، بحث گروهی، فیلم، عکس و مشاهدات کاربران.
- برای اطمینان از این که شما تمام اطلاعات را دریافت کردید، مصاحبه با افرادی که در هر فرآیند تبحر دارند، می‌تواند بسیار مفید باشد.
- ابزارهای سازماندهی اطلاعات. شما می‌توانید اطلاعات جمع‌آوری شده را در مقاله‌ها، مطالعات موردی، ویدئوها و غیره خلاصه کنید.
- ابزارهای ترسیم فرآیند و نگهداری اطلاعات فرآیند

## کیفیت مستندات فرآیند

شما نه تنها باید مراحل خود را مستند کنید بلکه باید آن‌ها را به روش درستی مستند کنید. استفاده از یک استاندارد ضعیف در مستندسازی فرآیندها می‌تواند منجر به عدم موفقیت شود. دلایل متداول در توسعه مستندات ناکارآمد عبارتند از:

- توضیح ندادن هدف یا انگیزه کار
- عدم توضیحات و اطلاعات
- پرداختن به اطلاعات غیرضروری
- عدم توجه به اطلاعات مهم فرآیند مانند قوانین و شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI)

اسناد فرآیند چیزهای زیادی در مورد فلسفه کسب‌وکار شما نشان می‌دهد. اسناد ضعیف نوشته شده و از رده خارج می‌تواند نشان‌دهنده عدم مراقبت باشد. مدارک فعلی و جلا داده شده به تیم‌ها قدرت و کارایی را بهبود می‌بخشد.

## جمع‌بندی

در پایان، مستندسازی فرآیندها نه تنها به عنوان یک سند اجرایی بلکه به عنوان ستونی مرکزی برای رشد و بلوغ سازمانی اهمیت دارد. زمانی که فرآیندها به طور کامل و استاندارد ثبت و نگهداری شوند، سازمان قادر خواهد بود خطاها را شناسایی و رفع کند، کارایی را افزایش دهد، هماهنگی بین واحدها را بهبود بخشد و بهترین شیوه‌های کاری را تثبیت نماید. حفظ دانش فرآیندی از طریق مستندات، موجب می‌شود حتی با تغییر نیروی انسانی، تجربه و روش‌های کاری از سازمان خارج نشود و بهره‌وری در طول زمان افزایش یابد. مستندات فرآیند زمینه را برای تحلیل‌های مستمر، بهینه‌سازی و تصمیم‌گیری داده‌محور فراهم می‌آورد و به عنوان پایه‌ای برای اجرای مؤثرتر روش‌های مدیریت فرآیند کسب‌وکار شناخته می‌شود.

چارگون