

۴ راه مدیریت تغییر در پروژه‌های مکانیزاسیون فرآیندهای کسب و کار (اتوماسیون)

طبق گفته [KPMG](#) هفتاد و چهار درصد (74%) از شرکت‌ها اعلام کردند، که تا ۳ سال آینده از [مکانیزاسیون فرآیندهای کسب و کار](#) استفاده خواهند کرد. با این حال هنوز سازمان‌هایی هستند که در آغاز پروژه‌های اتوماسیون و مکانیزاسیون فرآیندهای کسب و کار جدی نیستند و آن را به زمان دورتری موکول می‌کنند.

یکی از بزرگ‌ترین موانع سازمان‌ها در مواجهه با اتوماسیون فرآیندها، مدیریت تغییرات است. در واقع نگرانی اصلی سازمان‌ها همین تغییر است. زیرا اعضای سازمان ایشان نگران از دست دادن شغل خود هستند. همچنین 20 درصد از سازمان‌ها اظهار داشتند که فاقد استراتژی و اولویت‌های واضح در اجرای پروژه‌های مکانیزاسیون فرآیندها هستند. این آمار اهمیت برنامه‌ریزی و بحث در مورد نحوه استفاده از فناوری و [نرم‌افزار BPMS](#) قبل از استقرار آن در سازمان را نشان می‌دهد.

در میان کاربران بالقوه سامانه‌های مکانیزاسیون فرآیند، تغییر به عنوان یک نگرانی روشن و مانعی برای شروع پروژه‌های مدیریت فرآیندهای کسب و کار، مطرح شده است. بررسی‌ها نشان می‌دهد که کاربران بالقوه به جای این‌که مستقیماً به مدیریت

تغییرات پردازند با آن مبارزه می‌کنند.

در این مطلب چهار روش وجود دارد که سازمان‌ها می‌توانند با بکارگیری آن‌ها در پروژه‌های مدیریت فرآیند کسب و کار و مکانیزاسیون فرآیندها، تغییرات خود را مدیریت کنند. این روش‌ها به سازمان‌ها کمک می‌کند تا بتوانند برای اتوماسیون فرآیند آماده شوند. و استقرار موفقیت آمیز از سامانه‌های مکانیزاسیون فرآیندها را تجربه کنند.



برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

همسو کردن دپارتمان‌ها

در زمان اعمال تغییرات در هر سازمانی همسوسازی دپارتمان‌ها موضوع پراهمیتی است و مهم است که منابع و تیم‌های سازمان با استراتژی‌های سازمان همسو باشند. همسوسازی دپارتمان‌ها موضوع قابل توجهی است. همسوسازی منابع با تغییرات استراتژیک و راهبردی سازمان نیز اهمیت دارد. یکی از بزرگ‌ترین تعارضات در پروژه‌های مکانیزاسیون فرآیندهای کسب و کار به دلیل سوءتفاهم‌ها بین واحدهای صف و ستاد با دپارتمان فناوری اطلاعات است.

بر طبق یک نظرسنجی که توسط [AIIM](#) صورت گرفته است، مشخص شد که ۱۸٪ از سازمان‌ها اعتقاد دارند که واحدهای مرتبط با کسب و کار درک درستی از مسائل فناوری اطلاعات ندارند و ۱۶٪ از سازمان‌ها اعتقاد دارند. که واحدهای فناوری

اطلاعات شرایط حوزه کسب و کار را درک نمی‌کنند.

هنگامی که صحبت از پروژه مکانیزاسیون فرآیندهای کسب و کار یا مدیریت کسب و کار می‌شود، این ناسازگاری و تفاوت بین دپارتمان‌ها پررنگ‌تر خواهد بود. واحدهای سازمانی هیچ کس جز خود را صاحب صلاحیت برای اعمال تغییر در فرآیندهای خود نمی‌دانند و تاثیر واحد فناوری اطلاعات را دخالت تلقی می‌کنند. از سوی دیگر واحدهای فناوری اطلاعات اعتقاد دارد، که دیگر دپارتمان‌ها دانش و تجربه لازم را برای مکانیزاسیون فرآیندها ندارند.

متولیان تغییر می‌بایست تلاش کنند تا تمام واحدهای سازمانی را در جهت تحقق اهداف استراتژیک سازمان همسو کنند. مزیت فناوری فرآیند و مدیریت فرآیند این است که تیم‌ها می‌توانند از فرآیند به عنوان یک زبان مشترک استفاده کنند. تیم‌های فناوری اطلاعات (IT) و تیم‌های فعال در حوزه کسب و کار می‌توانند از این طریق برای ایجاد درک متقابل استفاده کنند. این تفاهم که همه می‌خواهند فرآیندها در سازمان بهتر مدیریت شود می‌تواند توافق مناسبی باشد.

دانلود رایگان کتابچه معرفی نمادهای BPMN

کارمندان را متقاعد کنید.

نتیجه‌گیری اشتباهی وجود دارد که بر اساس آن فناوری اطلاعات و مکانیزاسیون فرآیندها باعث می‌شوند کارکنان یک سازمان شغل خود را از دست بدهند. موضوعی که حقیقت ندارد. متولیان حوزه مدیریت فرآیند در سازمان می‌بایست این ذهنیت اشتباه را با استفاده از آموزش تغییر دهند.

سازمان‌ها باید تلاش کنند که ایده «مکانیزاسیون فرآیندها به جای کارکنان» را به «مکانیزاسیون فرآیندها در خدمت کارکنان» تبدیل کنند. سازمان‌هایی که نتوانند این تغییر ذهنیت را در سازمان بوجود بیاورند، حتی در صورت تصویب پروژه‌های مکانیزاسیون، محکوم به عدم موفقیت هستند. بنابراین شما باید اطمینان حاصل کنید که کارمندان اتوماسیون فرآیندها را یک فرصت می‌دانند نه یک تهدید برای امنیت شغلی.

حمایت مدیران ارشد را جلب کنید.

بسیار بعید است که در گام نخست همه کارکنان یک سازمان با پروژه مکانیزاسیون فرآیندهای کسب و کار همراه شوند. اما اگر بتوانید حمایت یک مدیر ارشد و اجرایی سازمان را به همراه داشته باشید، احتمالاً بقیه سازمان با نگاه مثبتی و متفاوتی به پروژه نگاه می‌کنند. در این شرایط احتمال همراهی کارکنان سازمان نیز بیشتر خواهد بود.

شما باید از حمایت‌های مدیران ارشد سازمان استفاده کنید و مطمئن شوید که همه کارمندان تصویر درستی از تغییر و مکانیزاسیون فرآیندها دارند. مدیر ارشد باید به ایشان اطمینان دهد که این تغییر در نحوه اجرای فرآیندها برای هم برای سازمان مفید است و هم برای ایشان. زیرا انجام امور جاری را برای ایشان تسهیل می‌کند.



مزایای مکانیزاسیون فرآیندهای کسب و کار را نشان

دهید.

برای اینکه به مدیران کمک کنید تا در حمایت از پروژه مکانیزاسیون فرآیند مطمئن شوند، باید یک تحلیل درست از بازگشت سرمایه (ROI) و فواید پروژه به ایشان ارائه کنید. بهتر است این کار را در بازه‌های کوچک و همراه با مدیریت پروژه به صورت چابک انجام دهید. تا نتایج پروژه در فواصل زمانی کوتاه‌تری حاصل شود.

به جای روش سنتی بیگ بنگ (Big Bang) که مورد حمایت بسیاری از سازمان‌ها است. کار را با چرخه‌های تکراری و کوتاه شروع کنید تا نتایج معنی‌دار را با سرعتی بیشتری به دست بیاورد. در نتیجه با فواصل کوتاه‌تری این امکان را دارید که این نتایج را در سازمان به نمایش بگذارید.

این رویکرد برای جذب بودجه لازم برای اجرای پروژه نیز بسیار مفید است. زیرا در هر بازه شما به بودجه کمی نیاز دارید و در نتیجه حمایت‌های مالی توسط سازمان می‌تواند راحت‌تر اتفاق بیفتد. حتی پیشنهاد می‌شود برای همراهی دپارتمان مالی سازمان با پروژه مکانیزاسیون فرآیندهای کسب و کار، فرآیندهای مرتبط با دپارتمان مالی سازمان برای شروع پروژه انتخاب شوند.

نشان دادن نتایج مثبت اتوماسیون فرآیند، همچنین می‌تواند نگرانی‌های کسانی را که هنوز نگران از دست دادن شغلشان هستند را کاهش دهد. با استفاده از این چهار راه حل برای مدیریت تغییر می‌توان به اتوماسیون فرآیند در سازمان‌ها امیدوار بود و موانع را کنار زد.

هر چند باید توجه داشت، که انجام این موارد در سازمان به راحتی مطالعه آن نیست و وجود مشاور کسب و کار و استفاده از یک نرم افزار BPMS کارآمد برای تیم مدیریت فرآیندهای کسب و کار لازم است.

چارگون