

# ۸ کاری که باید در یک پروژه مکانیزاسیون فرآیندها با استفاده از نرم افزار BPMS انجام دهید

سازمان‌ها دارای فرآیندهای زیادی هستند. این فرآیندها یک سری جریان‌های قابل پیش‌بینی و تکراری را دنبال می‌کنند. مکانیزاسیون فرآیند و خودکارسازی عملیات خسته‌کننده روزانه، به روند اجرای فرآیندهای سازمان سرعت و سهولت می‌بخشد. اگر به دنبال پیاده‌سازی BPM در سازمان خود هستید بهتر است که از مکانیزاسیون فرآیندهای خود شروع کنید.

هنگام شروع یک پروژه اتوماسیون فرآیند، ایجاد بنیادی محکم ضروری است. گاهی اوقات تیم‌های مسئول پروژه مکانیزاسیون فرآیند، بدون قرار دادن عناصر اصلی در جای خود شروع به اتوماسیون فرآیندهای سازمان می‌کنند. برای سازمان‌هایی که هنوز اتوماسیون فرآیند قابل توجهی را اجرا نکرده‌اند موارد زیر توصیه می‌شود.



برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

## ۸ مرحله مورد نظر در یک پروژه مکانیزاسیون فرآیند

### 1- تیم خود را انتخاب کنید.

اولین و مهم‌ترین کار در شروع پروژه مکانیزاسیون فرآیندهای کسب و کار، انتخاب تیم است. تیمی که بتواند شما را در اجرای این پروژه کمک کند. پروژه مکانیزاسیون فرآیندهای کسب و کار در مورد فناوری‌های اتوماسیون است. اما شما به افراد مناسب برای استفاده از این فناوری و هدایت آن در جهت تحقق اهداف سازمانی نیاز دارید. برای پیشبرد پروژه اتوماسیون فرآیندها، یک گروه خلاق و پرتلاش شناسایی و انتخاب کنید. در گروه شما باید افرادی حضور داشته باشد که به کسب و کار فرآیند یا فرآیندهایی که قرار است مکانیزه شوند، آشنا باشند. شاید این پروژه بتواند توسط واحدها و دپارتمان‌های مرتبط با کسب و کار سازمان هدایت شوند اما شما به پشتیبانی تیم فناوری اطلاعات (IT) نیاز دارید. همچنین به افرادی نیاز دارید که فارغ از مباحث فناوری و کسب و کار، توانایی اجرا و هدایت پروژه را در سازمان داشته باشند.



تیم اتوماسیون

## 2- چارچوب خود را ایجاد کنید.

هر سازمانی دلیل متفاوتی برای انجام یک پروژه اتوماسیون فرآیند خواهد داشت. هنگام ایجاد چارچوب شما باید درک کنید که “چرا” سازمان شما باید یک پروژه اتوماسیون فرآیند را اجرا کند. پاسخ به این سؤال نباید به صورت کلی باشد. بلکه باید با توجه به شرایط خاص تجاری و رقابتی سازمان به این پرسش پاسخ داده شود. برای برخی هدف از اتوماسیون بهبود عملکردهای داخلی از طریق افزایش زنجیره تامین یا حمایت از کارمندان در کار آنها خواهد بود. برای دیگران هدف از اتوماسیون فرآیند ممکن است کاهش ریسک کسب و کار یا کمک به اطمینان از انطباق باشد. درک لزوم اجرای یک پروژه مکانیزاسیون فرآیند، همچنین هنگامی که استراتژی خود را تدوین می‌کنید به شما

کمک می‌کند، زیرا معیاری برای سنجش نتیجه مطلوب پروژه خواهید داشت.

### 3- استراتژی مکانیزاسیون فرآیند خود را مشخص کرده و توسعه دهید.

تحقیقات نشان می‌دهد که بزرگ‌ترین مانع شروع پروژه‌های اتوماسیون فرآیند، فقدان استراتژی و اولویت‌های مشخص است. تهیه سند راهبردی که چشم‌انداز شما را به همراه شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) و عوامل مهم موفقیت شفاف کند، بسیار حیاتی است. داشتن یک هدف نهایی روشن، پروژه را برای شما ملموس خواهد کرد. همچنین شما باید نقاط عطف و مایلستون‌هایی منظم و قابل دستیابی داشته باشید که به شما نشان دهد چگونه پروژه پیشرفت می‌کند و تیم شما را با انگیزه نگه دارد. ایجاد اهداف مشخص برای مدیریت فرآیند کسب و کار و اتوماسیون فرآیندها می‌تواند با تعیین استانداردهای طراحی به تعریف استراتژی شما کمک کند.



توسعه استراتژی در مکانیزاسیون فرآیند

#### 4- از حمایت یک مدیر اجرایی در سازمان بهره‌مند شوید.

هنگام شروع یک پروژه جدید یا معرفی یک فناوری جدید، بعید است که همه افراد طرف شما باشند. شما باید یک حامی اجرایی برای پروژه اتوماسیون فرآیند خود شناسایی کنید. این مدیر اجرایی به کارمندان نشان می‌دهد که چگونه اتوماسیون فرآیند به گسترش کسب‌وکار کمک می‌کند و تاثیرات مثبت اتوماسیون فرآیند را برای آن‌ها شرح خواهد داد. این امر به نوبه‌ی خود ایجاد اعتماد به پروژه مکانیزاسیون فرآیندها را در بخش‌های مختلف سازمان آسان می‌کند. حمایت از یک پروژه مکانیزاسیون فرآیندها باید

از بالاترین سطوح سازمان آغاز شود. اگر مدیران ارشد این تغییر را بشارت دهند، تغییرات در تمام سطوح سازمان رخ خواهد داد.

## 5- اولین فرآیندهای خود را انتخاب کنید.

ارزیابی کنید که کدام فرآیندها در ابتدا برای مکانیزاسیون مناسب هستند. اولین فرآیند شما باید به نحوی باشد که بتواند در زمان کوتاهی مکانیزه شده و نتایج آن در سازمان قابل مشاهده باشد. شما باید با فرآیند کوچک شروع کنید. حتما بزرگ فکر کنید اما گام‌های کوچک بردارید. رویکرد چابک در اجرای پروژه‌های اتوماسیون فرآیند باعث می‌شود که نتایج پروژه به سرعت در سازمان قابل مشاهده باشد و باعث جلب اطمینان سطوح مختلف سازمان شود. خودکارسازی اولین فرآیند و ارائه سریع ارزش ملموس، به ایجاد حرکت در پروژه اتوماسیون فرآیند، اثبات ارزش برای مدیران و اعتماد به نفس تیم اجرایی پروژه کمک می‌کند. سپس می‌توانید بر اساس آنچه از اولین فرآیند و اتوماسیون آن یاد گرفته‌اید در مقیاس بزرگ‌تر عمل کنید. فرآیندهای پیچیده‌تر را برای مرحله بعد انتخاب کنید. تلاش کنید و یاد بگیرید و با استفاده از تجربه آن فرآیندهای بعدی را انتخاب کنید و این چرخه را ادامه دهید.

## [دانلود کتابچه معرفی نمادهای BPMN](#)



## 6- تغییرات را مدیریت کنید.

اولین واکنش در برابر تغییر اغلب مقاومت است و شما باید مدیریت تغییر را در پروژه اجرا کنید. شما باید عوامل مقابل تغییر را شناسایی کنید. آنهایی که با همراهی می‌توانند به شما در ایجاد اتوماسیون فرآیند در سازمان کمک کنند و با مقاومتشان پروژه را با شکست روبرو کنند. شما می‌توانید از مدیر اجرایی خود کمک بگیرید تا آنها را متقاعد کند که این فناوری برای تحول دیجیتال حیاتی است. و همه آنها نقش مهمی در تحقق آن خواهند داشت. از استراتژی و چارچوب خود برای برجسته ساختن مسیر موفقیت و نقاط عطف پروژه استفاده کنید. پس از شروع می‌توانید از نتایج اولین فرآیند خود استفاده کنید تا اثربخشی و کارایی اتوماسیون فرآیند را نشان دهید و افراد را به سمت خود سوق دهید.

## 7- وضعیت فرآیندها و سیستمها را ارزیابی کنید.

انجام ارزیابی اولیه از وضعیت فعلی فرآیندها و سیستمهای پشتیبانیکننده از آنها مهم است. مکانیزاسیون فرآیندهای معیوب هیچ فایدهای ندارد. اگر معیاری برای عملکرد فرآیندها و سیستمها قبل از اتوماسیون تعیین نکنید اندازهگیری موفقیت پروژه دشوار یا حتی غیر ممکن می شود. ساده سازی این سیستمها مسئولیت و تخصص واحد فناوری اطلاعات است. استفاده از یک BPMS مناسب برای اتوماسیون فرآیندها که قادر باشد بانکهای اطلاعاتی و سیستمهای اطلاعاتی مختلف را با هم یکپارچه نماید، باعث می شود که از فرآیند به عنوان یک زبان مشترک برای هماهنگی دپارتمانهای مختلف یک سازمان استفاده شود. این هماهنگی باعث کارایی بیشتر در اجرای پروژه می شود.

## 8- نتایج مورد انتظار را شناسایی کنید.

شما باید نتایج حاصل از اتوماسیون خود را به عنوان بخشی از چارچوب پروژه در نظر گرفته باشید. و این سوال را بپرسید که چرا شما در حال انجام پروژه مکانیزاسیون فرآیندها هستید. اکنون زمان آن فرا رسیده که مزایای مورد انتظار از خودکارسازی فرآیندهای سازمان را شناسایی کرده و اهداف اولیه فرآیند را بر اساس نتایج مورد انتظار در اولویت قرار دهید.

## از مزایای مکانیزاسیون فرآیند می توان به این موارد

## اشاره کرد

- **پشتیبانی از انطباق** : فرآیندهای خودکار تضمین می‌کند که وظایف مطابق با پارمترهایی که تنظیم کرده‌اید انجام می‌شوند. بنابراین می‌توانید به بهترین روش عمل کنید و از خطا جلوگیری نمایید.
- **توانمندسازی کارکنان سازمان** : کارهای دستی و تکراری مانند ورود داده‌ها می‌توانند به صورت خودکار انجام شوند. تا کارمندان آزاد شوند. در بخش‌های دیگر شغل خود که نیاز به انجام کارهای تکراری نیست، تمرکز کنند.
- **بهبود تجربه مشتری**: با استفاده از یک سیستم **نرم‌افزار BPMS**، می‌توانید بر تمام فرآیند نظارت داشته باشید. این امر به شما کمک می‌کند تا دیدی کلی از آنچه که مشتری با آن روبرو است به دست آورید و بر اساس آن خدمات بهتری برای مشتری طراحی نمایید.
- **توسعه چابک و مقیاس‌پذیر** : با ایجاد فرآیندهای قابل استفاده مجدد می‌توانید اتوماسیون را در کل سازمان گسترش دهید. و به راحتی تغییرات لازم را در فرآیندها ایجاد کنید. بنابراین می‌توانید به طور مداوم فرآیندهای سازمان را بهبود ببخشید.
- **صرفه‌جویی در هزینه** : اتوماسیون فرآیندها عمدتاً در کاهش هزینه نیروی انسانی، ارائه گزارش‌های سریع و دقیق، کاهش زمان انجام کار نقش حیاتی دارد.

## جمع بندی

پیاده سازی مکانیزاسیون فرآیندها با ابزارهای BPMS نیازمند برنامه ریزی، استراتژی و اجرای گام به گام است. از انتخاب تیم پروژه و تدوین چارچوب شروع می شود، سپس با توسعه استراتژی، مدیریت تغییر، انتخاب فرآیندهای مناسب، ارزیابی وضعیت و تعریف نتایج، می توان به خروجی های قابل اندازه گیری رسید. نتیجه نهایی این است که با اجرای صحیح این مراحل، سازمان قادر خواهد بود فرآیندها را به صورت خودکار، کارا و قابل اندازه گیری مدیریت کند و از مزایای افزایش انطباق، کاهش خطا، بهبود تجربه مشتری و صرفه جویی در هزینه ها بهره مند شود.