

# نقش BPM در افزایش بهره‌وری سازمان

## خلاق

تحولات دنیای کسب‌وکار در عصر همه‌گیری کرونا توجه به مفاهیم پیشرو مثل مدیریت فرآیند و نقش BPM در افزایش بهره‌وری در سازمان‌های خلاق را برجسته‌تر کرده است.

مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار (BPM) مبنای کارآمدسازی منابع سازمانی مانند منابع انسانی، سیستم‌های اطلاعاتی و نحوه ارتباط با طرف‌های تجاری در فرآیندها است.

بهینه‌سازی نحوه ارتباط این اجزا و منابع، در نهایت باعث خدمت‌رسانی بهتر به مشتری، تحقق اهداف استراتژیک و افزایش بهره‌وری در سازمان‌ها می‌شود. بررسی ابعاد مختلف و راهکارهای عملیاتی بهینه‌سازی به وسیله BPM نیاز به موشکافی دقیق و تعیین ابعاد و گستره مفاهیم مرتبط دارد. BPM و سازمان خلاق از این جمله‌اند.

## تعریف سازمان خلاق

سازمان‌های پیشرو رویکرد اجرایی خاصی به بحث بهره‌وری از دریچه خلاقیت و نوآوری دارند و شاید برای شناخت ابعاد این رویکرد لازم باشد در ابتدا به سؤال «سازمان خلاق چیست؟» پاسخ داده شود. سازمان خلاق در تاروپود خود با مدیریت تغییر در آمیخته و استفاده نوآورانه از منابع سازمانی را مدنظر دارد.

صنایع خلاق به طور مستمر ایده‌ها و روش‌های جدید را امتحان می‌کنند تا خدمات و محصولات بهتری ارائه دهند و مدام با خواست‌های مشتریان و مخاطبان و شرایط بیرونی در سازمان خود سازگار می‌شوند.

استفاده از شیوه‌ها و ابزارهایی که فناوری ارتباطات و اطلاعات در حوزه مدیریت آرایه می‌کند از نتایج این رویکرد در سازمان‌های خلاق است.

## تعریف مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM)

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. BPM که مخفف Business Process Management 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 اثرات فرآیندهای کسب و کار یک سازمان را تحلیل می‌کند تا آنها را بهبود دهد و در برخی مواقع آنها را قابل پیش‌بینی کند.

## نقش BPM در نوآوری سازمانی

مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM) در سازمان‌های خلاق به عنوان یک سیستم مدیریتی به کار می‌رود که هدف آن بهبود عملکرد سازمان و مدیریت مناسب منابع است. در دنیای تجارت امروز که به سرعت در حال تغییر است، مدیریت فرآیند کسب و

کار یا BPM باعث می‌شود مشاغل مدام در حال تکامل باشند و روندها و جریان مدیریتی مشاغل نیز تکامل یابند.

در صنایع خلاق، مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM) تقریباً برای همه مشاغل و روندهای سازمانی صرف نظر از اندازه، گستردگی و تعداد ذینفعان درگیر در فرآیند، مقرون به صرفه و در دسترس خواهد بود.

در سازمان‌ها و صنایع نوآور، BPM و [نرم افزار BPMS](#) بستر اصلی اجرای فرآیندها خواهند بود. در حال حاضر نرم افزار BPMS برای پشتیبانی از فرآیندهای پیچیده و تغییرات مداوم، توسعه یافته است. نحوه به کارگیری BPM در صنایع خلاق، قابلیت‌های متنوعی برای پشتیبانی از روال‌هایی مثل تجزیه و تحلیل فرآیندها، مدیریت محتوا، بهبود تجربه مشتری و بهبود عملکرد و تجربه منابع انسانی فراهم می‌کند.

## بهره‌وری در عملکرد کارکنان صنایع خلاق

صنایع خلاق به نقش BPM در افزایش بهره‌وری کارکنان از همان مراحل ابتدایی استقرار مدیریت فرآیندهای کسب و کار توجه می‌کنند. برای سازمان‌های خلاق مشارکت کارکنان و افراد سازمان در تمام جنبه‌های تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی کاری امری پذیرفته شده و قابل اجراست.

مشارکت کارکنان در فعالیتهای سازمان نه تنها مطابق با اصول مدیریت مشارکتی امکان بروز نظریات و اندیشه‌ها را ممکن می‌کند بلکه خلاقیت و نوآوری نیروی انسانی را برای به کارگیری شیوه‌های نوین عملکرد سازمانی، پرورش می‌دهد.

مدیریت مشارکتی، رضایت مشتریان و مخاطبان را نیز تقویت می‌کند، چون در این سازمان‌ها، کارکنان چابک و خلاق هستند و می‌توانند بر روی نیازهای مشتریان تمرکز داشته باشند و کمتر برای فرآیندهای خسته‌کننده و زمان‌بر دستی و تعارضات ارتباطات شخصی، وقت صرف می‌کنند.

## بهره‌وری در سازمان خلاق و کارآمد کردن سیستم‌ها و روش‌ها

اینکه سازمان‌ها و صنایع خلاق در بن‌مایه خود اهمیت زیادی به بهره‌وری و استفاده کارآمد از منابع سازمانی می‌دهند و نقش BPM در افزایش بهره‌وری را جدی تلقی می‌کنند، مستقیماً به تأثیر شگرف BPM در بهبود عملکرد سازمان‌ها در بخش‌های مختلف مرتبط است.

استفاده از سیستم‌ها و روش‌های مدیریت فرایند در سازمان با افزایش سرعت عملیات اداری و کاهش چشم‌گیر خطای کاربری، زمان را به مؤلفه موفقیت سازمان خلاق در بازار رقابت تبدیل می‌کند.

در حوزه‌های گوناگون تولید و خدمات از ارتباط و تعامل با تأمین‌کنندگان و خرید مواد اولیه گرفته تا روال‌های درون‌سازمانی طراحی و مهندسی تولید، مکانیزه کردن فرآیندها اثربخشی بالایی در تسهیل و سرعت‌بخشی ایفا می‌کند.

روندهای برون‌سازمانی از جمله انواع خدمات به مشتریان و مخاطبان و نیز ارتباط با سازمان‌های بالاسری و حاکمیتی مانند روال‌های گوناگون تهیه گزارشات و اخذ مجوزها با استفاده از BPM بهینه‌تر خواهند شد.

## چارگون برگزار می‌کند: وبینار «BPMS در سازمان خلاق»

وبینار BPMS در سازمان خلاق با هدف ارائه تجربیات سازمان‌های مشتری چارگون در پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار و نرم‌افزار BPMS در ۶ بهمن ماه ۱۳۹۹ برگزار می‌شود.

در این وبینار بخش‌های متنوعی برای معرفی معیارهای موفقیت مدیریت فرآیندها در سازمان‌ها اختصاص دارد. اینکه شناسایی، بازمهندسی و طراحی مکانیزه فرآیندهای داخلی و بیرونی سازمان چگونه ممکن می‌شود، نقش BPM در افزایش بهره‌وری سازمانی چیست و نرم‌افزار BPMS چگونه به عنوان یکی از ابزارهای مهم در توسعه سازمان‌های خلاق عمل می‌کند.

مخاطبان این وبینار گروه‌های مختلفی از مدیران کسب و کارهای کوچک و متوسط، مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات، مدیران و کارشناسان واحدهای توسعه سیستم‌ها و روش‌ها در سازمان‌ها و نیز دانشجویان رشته‌های مدیریت و صنایع هستند.

واحدهای فناوری اطلاعات با شناسایی و بازمهندسی روال‌های پیچیده و طراحی خلاقانه فرآیندهای مکانیزه در سازمان‌ها ارزش‌آفرینی می‌کنند و مدیران و کارشناسان این حوزه می‌توانند از این رویداد برای دانش‌افزایی استفاده کنند. از سوی دیگر در دوران کرونا که مدیریت هزینه‌ها و حفظ بهره‌وری برای کسب‌وکارهای کوچک و متوسط نقشی حیاتی دارد، BPMS به عنوان یک ابزار مدیریت کارآمد برای مدیران کسب‌وکارهای کوچک و متوسط مفید خواهد بود.