

چگونه گروه باختر گردش کار ۱۰ هزار کاربر را سیستمی کرد؟ روایت یک پروژه استقرار BPMS

گروه باختر، یکی از بزرگ‌ترین مجموعه‌های پتروشیمی کشور، سال‌ها با چالش تعدد واحدهای عملیاتی و گردش سنگین فرایندها روبه‌رو بود؛ چالش‌هایی که روش‌های کاغذی پاسخگوی آن نبودند. همکاری با چارگون و استقرار BPMS دیدگاه نقطه آغاز تحولی بود که امروز سرعت، شفافیت و انسجام فرایندهای منابع انسانی و اداری این مجموعه را متحول کرده است.

گروه باختر به‌عنوان یکی از مجموعه‌های گسترده و مهم کشور در حوزه پتروشیمی، همواره با حجم قابل‌توجهی از فعالیت‌های عملیاتی، منابع انسانی و گردش درخواست‌ها سروکار داشته است. ساختار بزرگ و پراکنده این مجموعه، اتکای زیاد به ارتباطات انسانی و فرایندهای دستی، سال‌ها کارایی سیستم‌های اداری را تحت‌تأثیر قرار داده بود و نیاز به یک تحول اساسی در مدیریت فرایندها را اجتناب‌ناپذیر می‌کرد.

آغاز مسیر تحول با BPMS دیدگاه

همکاری چارگون و باختر از سال ۱۴۰۰ آغاز شد و این مجموعه با حدود ۱۰ هزار کاربر فعال در سامانه دیدگاه، به تدریج به اهمیت مکانیزه سازی فرایندهای اصلی خود پی برد. در سال ۱۴۰۱ تصمیم استراتژیک استقرار نرم افزار مدیریت فرایندهای کسب و کار (BPMS) اتخاذ شد؛ تصمیمی که اکنون نتیجه آن اجرای بیش از ۳۰ فرایند کلیدی در حوزه های مختلف، به ویژه منابع انسانی است؛ از درخواست مأموریت و وام گرفته تا فرایندهای جذب و استخدام.

بازطراحی فرایندها؛ از نسخه کاغذی تا ساختار شفاف و سیستمی

فرایندهایی که سالها به شکل دستی اجرا می شدند، در قالب جلسات تحلیل و طراحی دوباره بررسی شدند. مهتاب احسانی، کارشناس ارشد پشتیبانی پروژه از تیم چارگون، در توضیح مراحل استقرار می گوید:

«اولویت ما فقط مکانیزه کردن گردش کار نبود؛ تلاش کردیم فرایندها به شکل دقیق تحلیل شوند، نقشها شفاف تعریف شوند و نسخه نهایی بدون پیچیدگی های غیرضروری، کارآمد و قابل کنترل باشد.»



این رویکرد باعث شد باختر نه تنها سیستم را مکانیزه کند، بلکه نسخه‌ای سالم‌تر، شفاف‌تر و پایدارتر از فرایندهای سازمانی خود بسازد.

نتایج؛ افزایش سرعت، کاهش خطا و کنترل کامل جریان کار

احسانی با توضیح اینکه پس از راه‌اندازی BPMS، تغییرات قابل توجهی در عملکرد سازمان مشاهده شد، مزیت‌های این استقرار را در چند مورد دسته‌بندی می‌کند: «سرعت گردش کار به‌طور محسوسی افزایش یافت، خطاهای انسانی و دوباره‌کاری‌ها کاهش پیدا کرد، فرایندها از ارتباطات حضوری و مکالمات غیررسمی مستقل شدند، ثبت و پیگیری درخواست‌ها در کوتاه‌ترین زمان ممکن انجام می‌شود و امکان نظارت و کنترل دقیق فرایندها برای مدیران فراهم شده است.»

امروز فرایندهای باختر سیستمی، شفاف و قابل‌ردیابی هستند؛ مزیتی که در سازمانی با این حجم کارکنان، اهمیت دوچندان دارد.

نقش همکاری باختر در موفقیت پروژه

یکی از عوامل کلیدی پیشبرد درست این پروژه، همراهی و مشارکت تیم‌های مختلف باختر بوده است. ارائه بازخوردهای دقیق، همکاری در تحلیل‌ها و تعامل سازنده میان واحدهای داخلی و تیم چارگون باعث شد پروژه نه‌تنها اجرا، بلکه به‌صورت کامل وارد چرخه عملیاتی شود و به نتایج واقعی برسد.