

ادغام مدیریت فرایندهای کسب و کار (BPM) و چرخه DMAIC شش سیگما

بسیاری از سازمان‌ها در تمایز و به‌کارگیری مدیریت فرایندهای کسب و کار (BPM) و متدولوژی DMAIC شش سیگما دچار سردرگمی هستند و گاهی این دو رویکرد را به صورت موازی اجرا می‌کنند. شش سیگما با تمرکز بر کاهش نوسان و افزایش ثبات، نقشه راهی برای بهبود فرایندها ارائه می‌دهد و بیشتر در حوزه‌های تولیدی و صنعتی کاربرد دارد، در حالی که BPM با تکیه بر اتوماسیون و مدیریت یکپارچه فرایندها، برای سازمان‌های خدماتی و دانش‌محور مانند مالی، درمان و دولتی مناسب‌تر است. در شرایط رکود و افزایش فشار برای کاهش اتلاف و ناکارآمدی، ترکیب این دو رویکرد می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا هم فرایندها را به صورت ساختاریافته مدیریت کنند و هم به‌طور مستمر آن‌ها را بهبود دهند.

در این زمان، می‌توانید جهت جمع‌آوری داده بیشتر به مرحله اندازه‌گیری بازگردید. جهت آشنایی بیشتر با مراحل چرخه (DMAIC) به مقاله "[جادوی شش سیگما و بهبود مدیریت فرایندهای کسب و کار](#)" مراجعه کنید.



برای دریافت دمو نرم افزار BPMS

قدم‌های لازم برای ادغام مدیریت فرایندهای کسب و کار و شش سیگما

یک سازمان می‌تواند شش قدم جهت ادغام مدیریت فرایندهای کسب و کار و شش سیگما بردارد:

۱. استفاده از BPMS مدیریت و مکانیزه فرایندها

از شش سیگما جهت بهبود فرایندها استفاده کنید و سپس آن‌ها را با استفاده از BPMS مدیریت و مکانیزه کنید. به عبارت دیگر شش سیگما را جهت بهبود فرایند و BPMS را برای مدیریت فرایند مورد استفاده قرار دهید.

۲. همپوشانی بر پایه فرایندهای کسب و کار

کل تلاش‌های بهبود را بر پایه فرایندهای کسب و کار ساختاردهی کنید و به صورت همزمان تلاش‌های همپوشان و اضافی را حذف نمایید. بر روی به دست آوردن یا بهبود همکاری بین دپارتمانی تمرکز کنید.

۳. استفاده از شش سیگما برای تحلیل آماری

از متدولوژی شش سیگما و قدرت آن برای اندازه‌گیری، تحلیل آماری و یک رویکرد نظام‌مند جهت حل مشکلات استفاده کنید.

استفاده از BPMS برای رصد فرایند

از [BPMS](#) جهت اندازه‌گیری و رصد عملکرد فرایندهای کسب و کار با استفاده از سنجه‌هایی که توسط متدولوژی شش سیگما مشخص شده‌اند استفاده کنید.

۵. ارتباط مدیریت فرایند و استراتژی سازمانی

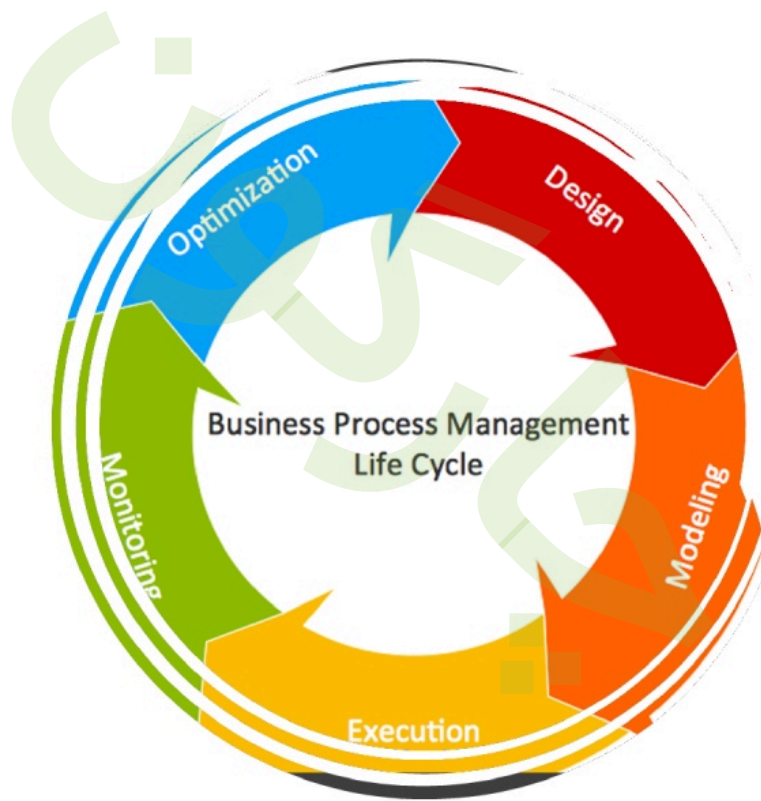
از مدیریت فرایندهای کسب و کار به عنوان متدولوژی برقرار کردن ارتباط مستقیم بین بهبود فرایند و طراحی فرایند به سیستم مدیریت و استراتژی سازمانی استفاده کنید. این کار باعث می‌شود سازمان‌ها قادر باشند یک تغییر سخت را به تغییری که در آن کل سازمان دائماً بر روی پاسخ به نیاز مشتریان جهت یک فرایند اثر بخش و نیاز سازمان به بهره‌وری و سودآوری تمرکز دارد، تبدیل کند.

۶. شش سیگما ابزاری برای کمی‌سازی

از شش سیگما جهت کمی‌سازی مشکلات مهم برای کیفیت سازمان استفاده کنید. DMAIC و ابزارهای مختلف آن می‌تواند برای فهم، اندازه‌گیری و مدیریت تغییرات در فرایند مورد استفاده قرار گیرد. شش سیگما به سازمان‌ها با استفاده از حل مشکل و

ابزارهای آماری در دستیابی به موفقیت کمک می‌کند.

شش سیگما ارائه‌کننده ابزارهایی است که به‌کارگیری آن‌ها منجر به ایجاد و حفظ بهبودهای بزرگ در فرایندهای کسب می‌شود. زمانی که مدیریت فرایندهای کسب و کار (BPM) و شش سیگما (Sigma 6) به همراه یکدیگر استفاده می‌شوند، پایه‌های بهبود عملکرد و رشد و همچنین سازمان‌های کاملاً مشتری‌مدار را بوجود می‌آورند.



چرخه مدیریت فرایندهای کسب‌وکار (BPM) و ارتباط آن

با بهبود مستمر

چرخه زندگی فرایندهای کسب و کار (BPM) و چرخه DMAIC شش سیگما شباهت‌هایی بهم دارند. مراحل آن شامل طراحی، مدل‌سازی، اجرا، پایش و بهینه‌سازی است. مراحل BPM تکرار شونده هستند و نتیجه آن بخشیدن توانایی مدیریت فرآیند، بهینه‌سازی فرایندها، رشد و تکامل سازمان است. مدیریت فرایندهای کسب و کار بر روی تغییر تمرکز می‌کند، فرض بر آن دارد که همان‌طور که کسب و کار تغییر می‌کند، فرایندها نیز باید تغییر کنند. پنج مرحله مدیریت فرایندهای کسب و کار عبارتند از:

طراحی

مرحله طراحی شامل درک فرایندهای فعلی به همراه مشتریان، اطلاعات، و نیازات تکنولوژیکی و طراحی یک فرآیند بهبود یافته که مشکلات فعلی را کاهش و از مشکلات آینده جلوگیری می‌کند می‌شود. طراحی راه حل باید بر پایه تحلیل اثربخش و تعریف دقیق و روشن نیازات باشد. بر اهمیت داشتن نیازمندی‌هایی که به خوبی مشخص شده باشند نمی‌توان به اندازه کافی تاکید کرد. طراحی شامل ساخت قوانین، رابط‌های کاربری و ارتباطات با سیستم‌های دیگر می‌شود.

مدل‌سازی

طرح‌ها معمولاً پیچیده هستند. بهترین راه جهت ارزیابی و فهم آن‌ها مدل‌سازی و آزمایش آن‌ها با شبیه‌سازی است. استانداردهای مختلفی برای مدل‌سازی وجود دارد. استاندارد

BPMN در عین سادگی و قابل درک بودن به قدری جامع است که می‌تواند تمام فرآیندهای کسب‌وکار را مدل کند.

اجرا

این مرحله شامل به‌کارگیری یک راه حل در محیط تولید واقعی است و بعد از مدل‌سازی فرآیند باید آن را در سازمان عملیاتی کرد. برای اجرایی ساختن فرآیند می‌توان از یک نرم‌افزار مثل [نرم BPMS](#) استفاده کرد.

پایش

زمانی که فرایندها اجرا می‌شوند باید مورد پایش قرار بگیرند. پایش شامل مشخص کردن چیزی که باید مورد پایش قرار بگیرد و اندازه‌گیری جریان‌های فرآیند کلیدی و وقایع با استفاده از سنج‌های مختلف مانند زمان، هزینه و تاخیر جهت ارزیابی عملکرد می‌شود.

بهینه‌سازی

با استفاده از داده‌های پایش فرآیند، کسب‌وکارها می‌توانند مشکلات را در فرآیند اندازه‌گیری کنند. تمرکز بهینه‌سازی بهبود مداوم فرآیند و اعمال تغییرات جهت بازطراحی فرآیند است که منجر به بهره‌وری بیشتر می‌شود.

بیشتر سازمان‌ها به‌صورت دپارتمان‌هایی که وظایف مشخصی را انجام می‌دهند سازمان‌دهی و مدیریت می‌شوند. واحدهای سازمانی دارای افرادی می‌شوند که در انجام این وظایف تخصص دارند و خود را در قالب سمتی که در ساختار سازمانی دارند

مشاهده می‌کنند. اما مشتریان دیدگاه کاملاً متفاوتی نسبت به این سازمان‌ها دارند، زیرا مشتری سازمان را در قالب فرایندی از سازمان که در آن شرکت می‌کند می‌بیند.

برای مثال، یک مشتری که متقاضی وام مسکن است، بانک را به عنوان فراهم‌کننده وام در نظر دارد، نه به عنوان مجموعه‌ای از دپارتمان‌ها مانند فروش، ارزیابی، قراردادهای و مشتریان نمی‌خوانند بین دپارتمان‌ها سرگردان شوند، آن‌ها می‌خواهند اطلاعات را یک بار دریافت کنند و از طریق یک فرایند روان و روشن تا مرحله دریافت وام پیش بروند.

مدیریت فرایند کسب و کار بر روی کمک به سازمان‌ها جهت مدیریت فرایندهای پیچیده‌ای که در طول واحدهای مختلف سازمانی جریان دارد تمرکز دارد. سیستم **BMPS** با به اشتراک گذاشتن اطلاعات بین سیستم‌ها، دپارتمان‌ها و تیم‌ها به سازمان‌ها کمک می‌کند. مدیریت فرایندهای کسب و کار شامل دسته‌ای از ابزارها جهت مستندسازی، اندازه‌گیری، ارزیابی، و کنترل فرایندها می‌شود. این رویکرد یک جوابگویی را برای مدیریت کل فرایندهای بین وظیفه‌ای جهت پاسخ به نیازمندی‌های مشتریان ایجاد می‌کند.