

شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) برای BPM

BPM یک رویکرد ساختاریافته با هدف بهبود کیفیت محصول و خدمات است. مراحل اصلی BPM به صورت زیر است:

- مدل‌سازی فرآیند
- خودکارسازی فرآیند
- تحلیل فرآیند با استفاده از شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI)
- بهینه‌سازی فرآیند

این چرخه به‌طور مستمر تکرار می‌شود تا اشکالات برطرف شود و تغییرات در جهت بهبود هر چه بهتر فرآیندها انجام شود و بهترین مسیر انتخاب شود. در این مطلب به مرحله سوم یعنی شاخص‌های کلیدی عملکرد یا KPI برای BPM می‌پردازیم.



برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

تعریف شاخص‌ها برای دوره‌های زمانی مختلف

KPI در واقع تنظیم مقادیر از پیش تعریف شده و دامنه‌های قابل قبول برای هر شاخص است. اگر نتایج از آن محدوده خارج شود، باید کاری انجام شود. KPIها را به دو گروه اصلی تقسیم می‌کنند: شاخص‌های بلندمدت (یک سال قبل، شش ماه قبل و ...) و شاخص‌های زمان واقعی (به عنوان مثال ساعت گذشته، روز گذشته).

تجزیه و تحلیل فرآیندها یک گام مهم (اما اغلب فراموش شده) در مدیریت فرآیند کسب‌وکار است، زیرا اطلاعات عینی (به جای برداشتهای شخصی) را فراهم می‌کند که به شناسایی فرصت‌های بهبود در سازمان کمک می‌کند. KPI ابزاری برای سنجش موفقیت در کسب‌وکار و انجام تنظیمات لازم برای موفقیت در آن است.

KPI بلندمدت

در این نوع KPI از یک بازه زمانی بزرگ استفاده می‌کند (معمولاً یک سال یا شش ماه قبل). KPIهای بلندمدت معمولاً مبتنی بر فناوری‌های **هوش تجاری (BI)** هستند که چندین مزیت را به همراه دارد. به عنوان مثال، کاربر می‌تواند گزارش‌های خود را ایجاد کند، اطلاعات را مرور کند، داده‌ها را به صورت جزئی بررسی کند، آن‌ها را صادر کند و در نهایت در صورت لزوم آن‌ها را تجزیه و تحلیل کند.



نمونه‌های معمولی KPI طولانی مدت برای BPM

- **تعداد نمونه‌های هر فرآیند یا سند:** این نمونه می‌تواند برای تجزیه و تحلیل این اطلاعات بر اساس ماه فرآیند یا سند، کاربری که آن را ایجاد کرده و مواردی از این قبیل مفید باشد. این KPI تجزیه و تحلیل فصلی را امکان‌پذیر می‌کند یعنی مشخص می‌شود که در چه مواقعی فرآیندها یا اسناد بیشتری ایجاد می‌شوند یا میزان اسناد پردازش شده در هر مرحله را می‌توان شناسایی کرد. برای مثال در فرآیند فروش، این نوع شاخص اطلاعات اساسی را نشان می‌دهد مثل مقدار فرصت‌های تجاری هر فروشنده در هر ماه.
- **میانگین زمان لازم برای تکمیل نمونه فرآیند:** ممکن است بخواهیم اطلاعات را با توجه به نوع فرآیند، ماه ایجاد آن یا سایر متغیرهای مربوطه فیلتر کنیم. این

شاخص برای دستیابی به میزان زمان صرف شده بر روی یک فرآیند است و این که ببینیم آیا ما از مهلت مقرر فراتر رفته‌ایم یا خیر.

- میانگین زمانی که هر مرحله از فرآیند نیاز دارد: این شاخص برای شناسایی گلوگاه‌ها و تجزیه و تحلیل علل احتمالی بسیار مفید است. این نوع اطلاعات مکمل مثال‌های قبلی است و به ما امکان می‌دهد هر مرحله را با عمق بیشتری مطالعه کنیم تا ببینیم عمده تأخیرها چیست.

KPI کوتاه‌مدت

این شاخص‌ها تجزیه و تحلیل کوتاه‌مدت را ارائه می‌دهند. (معمولاً یک دقیقه، یک ساعت یا یک روز قبل) به همین دلیل است که به آن‌ها شاخص‌های زمان واقعی نیز گفته می‌شود. اطلاعات ارائه شده توسط این شاخص‌ها مبتنی بر فناوری نظارت بر فعالیت‌های کسب‌وکار (BAM) است. همچنین این ابزارها به ما اجازه می‌دهند هشدارها را تنظیم کنیم تا زمانی که شاخصی از مهلت‌های از پیش تعیین شده بیشتر می‌شود، کاربر بداند زمان آن است که اقدامی انجام دهد.

نمونه‌های معمولی KPI کوتاه‌مدت برای BPM

- تعداد نمونه‌های فرآیند ایجاد شده در ساعت گذشته: این اطلاعات به ما اجازه می‌دهد پیش‌بینی کنیم آیا سرریز سیستم وجود دارد یا خیر.
- زمان لازم برای یک مرحله خاص

ترکیب شاخص‌های اصلی عملکرد

معمولاً یک شاخص تنها اطلاعات کافی برای تصمیم‌گیری را فراهم نمی‌کند و مقایسه آن با سایرین ضروری است. این تحلیل بیشتر می‌تواند فرضیه حاصل از اولین شاخص را اثبات یا رد کند. مثال:

اگر شاخصی نشان دهد که کل زمان مورد نیاز برای تکمیل یک فرآیند بیشتر از زمان تعیین شده است ممکن است فکر کنیم بهره‌وری تیم ما پایین است زیرا کارمندان ما با سرعتی که انتظار می‌رود کار نمی‌کنند. با این حال این شاخص باید با تعداد موارد ایجاد شده تکمیل شود. اگر کشف کنیم که موارد بسیار زیادی وجود دارد، بنابراین دلیل اصلی تأخیر مشخصاً سطح بهره‌وری نیست. به‌طور کلی، شاخص‌ها همیشه اطلاعات جزئی را ارائه می‌دهند، که منعکس‌کننده شرایطی است که ممکن است برای شناسایی زود هنگام مرتبط و مهم باشد اما قبل از نتیجه‌گیری باید نتایج را با سایر KPIها تکمیل کنیم.

به‌طور کلی شما آن چه را که نمی‌توانید اندازه بگیرید نمی‌توانید بهینه کنید. بنابراین شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) برای اندازه‌گیری و متعاقباً بهبود فرآیندهای کسب‌وکار در سازمان ضروری است. تهیه ابزارهایی برای اندازه‌گیری خودکار این شاخص‌ها برای مجموعه مثل BPMS بسیار مهم است. به علاوه اطلاعات باید به روشی شهودی و ساده نمایش داده شوند. قبل از نتیجه‌گیری فراموش نکنید که برای اثبات یا رد فرضیه‌های اولیه نتایج را با سایر شاخص‌ها مقایسه کنید.

[faq-schema id="31229"]