تهیه بانک فرایندی و اولویت‌بندی فرایندها برای پروژه‌های بهبود و اتوماسیون فرایندها

در پروژه‌های حوزه مدیریت فرایندها مانند بهبود فرایندهای سازمانی یا استقرار یک سیستم مدیریت فرایندهای کسب‌وکار (BPMS)، روبه‌رو شدن با سؤال "از کدام دپارتمان یا فرایند شروع کنیم؟" بسیار رایج است. هر دپارتمان تعداد بالایی فرایند برای مدیریت دارد، مدیران برای کسب منابع و زمان اختصاص‌داده‌شده به پروژه اتوماسیون فرایندها در BPMS با یکدیگر رقابت می‌کنند و تیم پروژه را تحت‌فشار می‌گذارند. اما چطور تصمیم بگیریم ابتدا از کدام فرایند شروع کنیم؟

داشتن یک روش نظام‌مند برای پاسخ به این سؤال می‌تواند کمک بزرگی به پروژه کند تا صرف هزینه و زمان محدود در دسترس بیشترین بازده را در کمترین زمان ممکن برای سازمان ایجاد کند.

این روش نظام شامل مراحل زیر است:

- شناسایی فرایندهای سازمانی
- ایجاد شاخص‌هایی برای اولویت‌بندی آنان
- اعمال هر شاخص روی هر فرایند سازمانی
- ایجاد یک جدول اولویت‌بندی فرایند که به ما در مقایسه فرایندها و تصمیم‌گیری در

مورد اینکه از کدام فرایند شروع کنیم کمک کند

در پایان انجام این مراحل لیستی از فرایندهای سازمانی به ترتیب اولویت خواهیم داشت که قابل‌درک است و به ما در مشخص‌کردن نقطه شروع کمک می‌کند. در ادامه مقاله به شرح مراحل این روش نظام‌مند می‌پردازیم. به کمک یک سناریو فرضی بر اساس واقعیت مشاهده خواهیم کرد که چگونه از این روش نظام‌مند در پروژه‌های سازمان خود استفاده کنیم.

برای دریافت دموی نرم افزار BPMS کلیک کنید

ایجاد بانک فرایندی

سناریو فرضی: یک تیم پروژه اتوماسیون فرایندهای سازمانی، تشکیل شده از نمایندگان سازمان (کارشناس فناوری اطلاعات و کارشناس سیستم‌ها و روش‌ها و مدیر پروژه تحول سازمانی) و نماینده شرکت پیمانکار ارائه‌کننده یک BPMS که مسئول مشارکت در تحلیل و پیاده سازی فرایندهای سازمانی مشتری است، قصد دارند یک سیستم BPMS را در سازمان راه‌اندازی کنند.

در شروع مدیران واحدهای مختلف دغدغه‌های خود در رابطه با فرایندهای تحت مدیریت خود را مطرح می‌کنند. مدیر واحد برنامه‌ریزی که مالک یک فرایند بهره‌وری و کارانه است، به‌صورت ماهیانه فرم‌های ارزیابی عملکرد تمام پرسنل سازمان را جهت تکمیل

به‌صورت فیزیکی بین مدیران و سرپرستان واحدها پخش می‌کند تا عملکرد پرسنل واحدهای سازمان جهت تخصیص کارانه ارزیابی شود. پخش، تکمیل و جمع‌آوری و ثبت نتیجه ارزیابی پرسنل به این شکل بسیار زمان‌بر، هزینه‌بر و نیازمند به پیگیری‌های مکرر و مستعد به خطاهای انسانی است. نحوه اجرای این فرایند، نارضایتی بالایی را در سازمان ایجاد کرده است و مدیر واحد برنامه‌ریزی اصرار دارد تحلیل و اتوماسیون این فرایند در اولویت تیم پروژه قرار داشته باشد.

از طرفی مدیر واحد پشتیبانی، مالک یک فرایند رستوران است که پرسنل هر دو هفته ناهار را طبق منو مشخص‌شده رزرو می‌کنند و رستوران طبق آمار غذاهای رزرو شده نسبت به تهیه و توزیع غذا بین کارکنان اقدام می‌کند. اجرای غیرخودکار این فرایند نیز چالش‌های مشابه فرایند ارزیابی عملکرد و کارانه را ایجاد کرده است. تهیه گزارش‌های آماری و جامع به واحد رستوران بر اساس فرم‌های کاغذی جمع‌آوری‌شده از کارکنان در بسیاری مواقع منجر به ایجاد گزارش‌های اشتباه و کمبود و یا مازاد غذا در واحد رستوران سازمان شده است. اجرای فرایند به این شکل باعث نارضایتی و اتلاف منابع سازمان شده است. مدیر واحد پشتیبانی نیز معتقد است تحلیل و اتوماسیون این فرایند نیز در اولویت قرار دارد.

با توجه به محدودیت زمانی تیم پروژه استقرار BPMS، تیم با این سؤال روبه‌رو است که کدام فرایند باید اولویت بالاتری برای آنالیز و اتوماسیون داشته باشد؟

بانک فرایند و جدول اولویت‌بندی فرایندها به تیم پروژه در پاسخ به این سؤال کمک خواهد کرد.

بانک فرایندی لیستی از فرایندها است که شرکت یا سازمان مالک آنان است.
درصورتی‌که چنین لیستی از قبل وجود نداشته یا ناقص باشد، می‌توانیم در شروع پروژه یک لیست ایجاد کنیم. می‌توان فرایندهای سازمانی را با مرور کارهایی که توسط یک دپارتمان انجام می‌شوند، با بررسی شرح شغل‌ها یا با صحبت در مورد نقش و وظایف همکاران شناسایی کنیم.

برای مثال اگر از یک مدیر منابع انسانی بپرسید که چه کارهایی انجام می‌دهند، احتمالاً فرایندهای مدیریت عملکرد کارکنان، فرایند مدیریت تغییر، فرایند توسعه سیاست‌ها یا استخدام را مطرح می‌کنند.

این چهار فرایند حالا قسمتی از بانک فرایندی هستند. به همین شکل می‌توانیم فرایندهای واحدهای دیگر را نیز شناسایی کنیم.می‌توانیم فرایندهای بانک فرایندی را بر اساس دپارتمان‌های سازمانی دسته‌بندی کنیم. این کار زمانی که لیست بلندی از فرایندها داریم، به ما در مدیریت بانک فرایندی و تصمیم‌گیری در مورد نقطه شروع کمک می‌کند. حال –که با نحوه تهیه بانک فرایندی آشنا شدید، به مراحل بعدی یا اولویت‌بندی فرایندها می پردازیم.

اولویت‌بندی فرایندها

زمانی که به لیستی از فرایندهای سازمانی رسیدیم باید شاخص‌هایی برای ارزیابی اولویت فرایندها طراحی کنیم. می‌توان از چهار گروه شاخصی که در ادامه ارائه می‌شود، برای مقایسه اهمیت نسبتی یک فرایند نسبت به دیگری استفاده کرد. البته ممکن است بسته به شرایط سازمان و فرایندهای موجود، گروه شاخص‌های دیگری نیاز باشد؛ بنابراین در تغییر و ترکیب این شاخص با شاخص‌های مناسب با سازمان خود آزادی عمل دارید.

چهار گروه شاخص پیشنهادی عبارت‌اند از:

1. تأثیر: فرایند چقدر روی کسب‌وکار تأثیر می‌گذارد؟

2. استقرار: اجرای بهبود، اتوماسیون یا ... برای فرایند چقدر عملی است؟

3. وضعیت حاضر: در حال حاضر فرایند چقدر خوب عمل می‌کند؟

4. ارزش: ارزش افزوده یا بازگشت سرمایه بهبود / اتوماسیون فرایند چقدر است؟

جدول 1 نشان‌دهنده دو فرایند پیشتر مطرح‌شده در محور عمودی و گروه شاخص‌های معرفی‌شده در محور افقی است.

جدول 1

فرایند	تأثیر	استقرار	وضعیت حاضر	ارزش مجموع
ارزیابی عملکرد و کارانه رستوران				

مرحله بعدی مشخص‌کردن روشی برای اندازه‌گیری هر گروه شاخص است. به این منظور باید به سؤالاتی مانند "تأثیر به چه معنا است؟" یا "استقرار به چه معنا است؟" پاسخ دهیم.

تأثیر

بیایید با گروه شاخص تأثیر و شرح نحوه اندازه‌گیری تأثیر یک فرایند سازمانی بر کسب‌وکار شروع کنیم. دو شاخص رایج برای این گروه شاخص عبارت‌اند از تعداد افراد و سطح افراد تحت‌تأثیر. در جدول 2 شاخص‌ها به جدول قبلی اضافه شده‌اند.

تعداد افراد: اشاره به تعداد پرسنلی دارد که تحت‌تأثیر یک فرایند هستند. اگر یک فرایند سازمانی روی کارکنان بیشتری تأثیر بگذارد، تأثیر بیشتری نیز بر روی کسب‌وکار دارد. برای مثال فرایند ارزیابی عملکرد و کارانه روی تمام کارکنان تأثیرگذار است اما فرایند رستوران تنها مورداستفاده کارکنان ستاد سازمان است؛ بنابراین فرایند ارزیابی عملکرد و کارانه امتیاز بیشتری نسبت به فرایند رستوران در این شاخص کسب می‌کند.

سطح افراد: اشاره به سطح سازمانی پرسنلی دارد که تحت‌تأثیر فرایند هستند. به‌عنوان‌مثال می‌توان سطوح کارکنان را به مدیران اجرایی یا ارشد، مدیران میانی، متخصصین و کارکنان ساعتی تقسیم‌بندی کرد. می‌توان نتیجه گرفت که هرچه سطح سازمانی کارکنان تحت‌تأثیر بالاتر باشد امتیاز بیشتری در شاخص سطح افراد توسط فرایند کسب می‌شود.

جدول 2

فرایند	تأثیر		استقرار وضعیت حاضر	ارزش مجموع
	تعداد افراد	سطح افراد		
ارزیابی عملکرد و کارانه				
رستوران				

در مثال جاری، فرایند ارزیابی عملکرد و کارانه شامل تمام چهار سطح سازمانی می‌شود؛ اما فرایند رستوران تنها شامل مدیران میانی می‌شود؛ بنابراین فرایند ارزیابی عملکرد امتیاز بیشتری در این شاخص دریافت می‌کند.

استقرار

استقرار به‌عنوان دومین گروه شاخص اولویت‌بندی اشاره به اندازه‌گیری عملی‌بودن اجرای موفقیت‌آمیز پروژه بهبود/اتوماسیون فرایند دارد. سه گروه شاخص رایج شامل زمان موردنیاز، بودجه موردنیاز و زمان اجرای مجدد فرایند است. این سه زیرشاخص در جدول 3 اضافه شده‌اند. مشابه گروه شاخص قبل در انتخاب و ترکیب شاخص‌های مناسب با موقعیت خود آزادی عمل دارید.

جدول 3

فرایند	تأثیر		استقرار			وضعیت حاضر	ارزش مجموع
	تعداد افراد	سطح افراد	زمان موردنیاز	بودجه موردنیاز	زمان اجرای مجدد فرایند		
ارزیابی عملکرد و کارانه رستوران							

زمان موردنیاز: به مدت زمانی که اجرای پروژه بهبود/ اتوماسیون فرایند طول می‌کشد، اشاره دارد. برای ارزیابی فرایند بر اساس این شاخص می‌توان بر اساس برداشت خود از فرایند تخمین بزنیم. می‌توان به مشکلات احتمالی مانند پیچیدگی فرایند، امکان بروز تأخیر، احتمال اتفاقات غیرمنتظره که منجر به افزوده‌شدن زمان پروژه شود، در دسترس‌بودن افراد خبره برای پاسخ به سؤالات حوزه فرایند یا تعدد افرادی که باید در

فرایند در اجرای پروژه دخیل باشند استناد کرد.

هرچه اجرای موفقیت‌آمیز فرایند زمان‌برتر باشد، فرایند در این شاخص امتیاز پایین‌تری کسب می‌کند.

بودجه موردنیاز: اشاره به منابع مالی موردنیاز برای اجرای فرایند دارد. اگرچه ممکن است همیشه هزینه دقیق مرتبط با پروژه را ندانید؛ اما معمولاً یک تخمین از آن قابل محاسبه است. هزینه‌ها می‌توانند شامل سرمایه‌گذاری در یک نرم‌افزار خاص، استخدام مشاورین و... باشد. هرچه هزینه اجرای موفقیت‌آمیز پروژه برای فرایند بالاتر باشد، فرایند امتیاز کمتری دریافت می‌کند.

زمان اجرای مجدد فرایند: اشاره به فاصله زمانی بعدی که سازمان از فرایند استفاده می‌کند دارد. برای مثال ممکن است یک فرایند به‌صورت روزانه، ماهانه یا سالانه مورداستفاده قرار گیرد. فرایند ارزیابی عملکرد و کارانه به‌صورت ماهانه استفاده می‌شود؛ اما فرایند رستوران به‌صورت روزانه استفاده می‌شود؛ بنابراین فرایند رستوران در این شاخص امتیاز بالاتری دریافت می‌کند.

وضعیت حاضر

سومین گروه شاخص اولویت‌بندی، وضعیت حاضر، به نحوه عملکرد فرایند برای مشتریان فرایند و واحد سازمانی مالک فرایند دارد. سه شاخص معمول برای ارزیابی وضعیت حاضر شامل رضایت مشتریان، رضایت مجری و اینکه اصلاً فرایندی وجود دارد یا خیر است. این سه شاخص در جدول 4 اضافه شده‌اند.

جدول 4

فرایند	تأثیر		استقرار		وضعیت حاضر			ارزش مجموع
	تعداد افراد	سطح افراد	زمان موردنیاز	بودجه موردنیاز	زمان اجرای مجدد فرایند	رضایت مشتریان	رضایت مجری	وجود فرایند؟
ارزیابی عملکرد و کارانه رستوران								

رضایت مشتریان: عملکرد فرایند را از دید دریافت‌کنندگان خدمت از فرایند بررسی می‌کند. می‌توان با پاسخ به سؤال "مشتریان از نتیجه فرایند چقدر خشنود هستند؟" رضایت مشتریان از فرایند را سنجید. در واقع این شاخص اثربخشی فرایند را ارزیابی می‌کند. اگر سطح رضایت از فرایند در دید مشتریان پایین است، فرایند در این شاخص امتیاز بالایی می‌گیرد.

رضایت مجری: اشاره به عملکرد مناسب یا ضعیف فرایند از دید دپارتمان مسئول نتایج فرایند دارد. این شاخص بهره‌وری فرایند را ارزیابی می‌کند. با پاسخ به سؤال "مدیریت فرایند چقدر برای دپارتمان آسان است؟" می‌توان فرایند را در این شاخص ارزیابی کرد. اگر فرایند به‌شدت دستی است یا کار زیادی برای اجرای آن نیاز است، فرایند در این شاخص امتیاز بالایی می‌گیرد.

وجود فرایند: اشاره به وجود یا عدم وجود یک سازوکار رسمی یا غیررسمی برای فرایند دارد. اگر یک سازوکار رسمی در سازمان برای فرایند وجود ندارد، امتیاز بالاتری به آن

داده می‌شود؛ زیرا نیاز به مستندکردن و بهبود آن است.

ارزش

آخرین شاخص اولویت‌بندی که ارزش نام دارد، می‌تواند مفاهیم مختلفی داشته باشد. ارزش می‌تواند شامل ارزش اقتصادی، ارزش فردی یا ارزش فرهنگی باشد. یک شاخص مورد توافق در این حوزه میزان بازگشت مزایا است. می‌توانید با توجه به شرایط خود، تعریف‌های دیگری برای این شاخص داشته باشد.

بازگشت مزایا: یک شاخص کمی یا کیفی برای ارزش بهبود انجام‌شده در فرایند است. یک شاخص کمی در این حوزه می‌تواند مقدار کاهش هدررفت منابع مالی یا مقدار افزایش سود باشد. این شاخص به جدول 5 اضافه شده است.

جدول 5

فرایند	تأثیر	استقرار		وضعیت حاضر		ارزش	مجموع
	تعداد سطح افراد	زمان موردنیاز	بودجه موردنیاز	زمان اجرای مجدد فرایند	رضایت مشتریان	رضایت مجری	وجود بازگشت فرایند؟ مزایا
ارزیابی عملکرد و کارانه رستوران							

در انتهای جدول ستون مجموع قرار دارد که پس از مقداردهی و جمع‌بندی امتیازات

برای هر فرایند تکمیل می‌شود و مشخص‌کننده اولویت هر فرایند بر اساس امتیازهای کسب‌شده است.

تعیین مقیاس و امتیازدهی

حال که بانک فرایندی و شاخص‌های ارزیابی را مشخص کرده‌ایم، باید بر اساس یک مقیاس استاندارد به هر فرایند در هر شاخص ارزیابی امتیاز دهیم. مقیاس‌ها می‌توانند در بازه 1–3 یا 1–10 باشند. استفاده از بازه 1–3 رایج‌تر است؛ زیرا می‌توان معادل‌های کوچک، متوسط و بزرگ را برای 1، 2 و 3 در ذهن در نظر گرفت.

در ردیف سوم جدول 6 مقیاس‌های امتیازدهی و معنی هر امتیاز برای هر شاخص مشخص شده است.

جدول 6

فرایند	تأثیر		استقرار			وضعیت حاضر			ارزش		مجموع
	تعداد افراد	سطح افراد	زمان موردنیاز	بودجه موردنیاز	زمان اجرای مجدد فرایند	رضایت مشتریان	رضایت مجری	وجود فرایند؟	بازگشت مزایا		
	3=تعداد زیاد، 2=تعداد متوسط، 1=تعداد کم	3=ارشد، 2=میانی، 1=کارشناسی	3=کوتاه،2=متوسط، 1=طولانی	3=کم،2=متوسط، 1=زیاد	3=نزدیک،2=متوسط، 1=دور	3=کم،2=متوسط، 1=زیاد	3=کم،2=متوسط، 1=زیاد	1=خیر، 0=بلی	3=زیاد،2=متوسط، 1=کم		
ارزیابی عملکرد و کارانه رستوران											

با مشخص‌شدن جدول ارزیابی فرایندها به امتیازدهی به دو فرایند ارزیابی و کارانه و رستوران بر اساس شاخص‌ها می‌پردازیم. نتایج در جدول 7 ثبت شده‌اند.

فرایند	تأثیر	استقرار	وضعیت حاضر	ارزش	مجموع

	تعداد افراد	سطح افراد	زمان موردنیاز	بودجه موردنیاز	زمان اجرای مجدد فرایند	رضایت مشتریان	رضایت مجری	وجود فرایند؟	بازگشت مزایا
	3=تعداد زیاد، 2=تعداد متوسط، 1=تعداد کم	3=ارشد، 2=میانی، 1=کارشناسی	3=کوتاه،2=متوسط، 1=طولانی	3=کم،2=متوسط، 1=زیاد	3=نزدیک،2=متوسط، 1=دور	3=کم،2=متوسط، 1=زیاد	3=کم،2=متوسط، 1=زیاد	1=خیر، 0=بلی	3=زیاد،2=متوسط، 1=کم
ارزیابی عملکرد و کارانه	3	3	1	1	2	3	3	0	3	19
رستوران	2	2	2	3	3	3	3	1	1	20

امتیازدهی به فرایندها

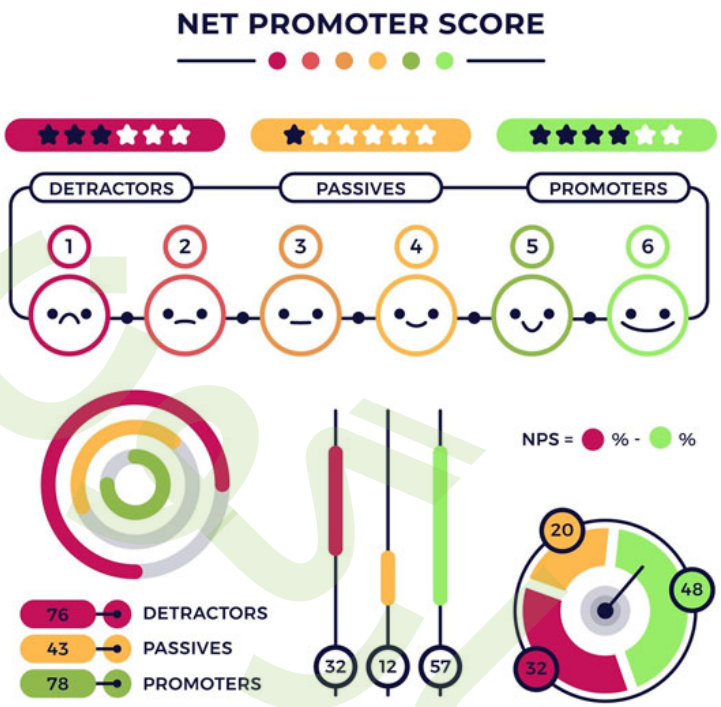
در شاخص تعداد افراد، فرایند ارزیابی عملکرد و کارانه تمام پرسنل را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد؛ بنابراین امتیاز 3 دریافت می‌کند. فرایند رستوران تنها پرسنل ستاد را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد. بنابراین امتیاز 2 دریافت می‌کند.

در شاخص سطح، افراد فرایند ارزیابی عملکرد و کارانه تمام سطوح سازمانی را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد؛ بنابراین امتیاز 3 دریافت می‌کند. فرایند رستوران تنها مدیران میانی را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد. بنابراین امتیاز 2 دریافت می‌کند.

در شاخص زمان موردنیاز فرایند، ارزیابی عملکرد و کارانه نیازمند طراحی فرم‌های ارزیابی عملکرد، بازبینی در شاخص‌های ارزیابی و دارای گردش کار و قوانین کسب‌وکار زیاد است؛ بنابراین امتیاز 1 دریافت می‌کند. فرایند رستوران دارای گردش کار ساده اما گزارش‌های پیچیده است. بنابراین امتیاز 2 را دریافت می‌کند.

در شاخص بودجه موردنیاز، فرایند ارزیابی عملکرد و کارانه نیاز به استخدام مشاورین اتوماسیون فرایند با ساعت کار بالا و در نتیجه هزینه‌برتر است؛ بنابراین امتیاز 1 دریافت

می‌کند. فرایند رستوران نیاز به ساعت کار کمتری برای متخصصین دارد. بنابراین هزینه کمتری دارد و امتیاز 3 دریافت می‌کند.



در شاخص زمان اجرای مجدد فرایند، فرایند ارزیابی عملکرد به‌صورت ماهانه انجام می‌شود و دور بعدی اجرای آن یک ماه آینده است؛ بنابراین امتیاز 2 را دریافت می‌کند. فرایند رستوران به‌صورت روزانه اجرا می‌شود. بنابراین امتیاز 3 دریافت می‌کند.

از نظر شاخص رضایت مشتریان، هر دو فرایند باعث ایجاد عدم رضایت بالا در مشتریان شده‌اند؛ بنابراین امتیاز 3 را دریافت می‌کنند.

از نظر شاخص رضایت مجری، هر دو فرایند باعث عدم رضایت بالا در مجریان خود شده‌اند؛ بنابراین امتیاز 3 را دریافت می‌کنند.

از نظر شاخص وجود فرایند، ارزیابی عملکرد و کارانه دارای یک فرایند رسمی است و امتیاز 0 را دریافت می‌کند. فرایند رستوران دارای یک فرایند رسمی نیست و عدد 1 را دریافت می‌کند.

از نظر شاخص بازگشت مزایا، بهبود و اتوماسیون فرایند ارزیابی عملکرد و کارانه منجر به تخصیص مناسب‌تر منابع مالی در نظر گرفته‌شده برای کارانه و در نتیجه بهبود رضایت شغلی در تمام پرسنل سازمان می‌شود و امتیاز 3 را کسب می‌کند. بهبود و اتوماسیون فرایند رستوران منجر به کاهش هزینه‌های اتلاف غذا و افزایش رضایت پرسنل ستاد می‌شود که در مقایسه با فرایند دیگر کمتر است. بنابراین امتیاز 1 را دریافت می‌کند.

مجموع امتیازات در ستون آخر محاسبه شده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود، فرایند رستوران امتیاز بیشتری کسب کرده است و بر اساس این جدول باید در اولویت پروژه بهبود/اتوماسیون قرار گیرد.

حال فرض کنید مدیر واحد برنامه‌ریزی که مالک فرایند ارزیابی عملکرد و کارانه است، معتقد است اهمیت شاخص‌های تأثیر و مزایا باید بیشتر از دیگر شاخص‌ها باشد که منطقی هم به نظر می‌رسد. در چنین شرایطی برای شاخص‌ها وزن در نظر می‌گیریم.

وزن‌دهی به شاخص‌ها

برای وزن‌دهی به شاخص‌ها در جدول اولویت‌بندی فرایند، با تصمیم‌گیری در مورد اهمیت هر گروه شاخص شروع کنید. به گروه شاخصی که فکر می‌کنید اهمیت بیشتری نسبت به دیگران دارد، وزن بیشتر دهید. برای مثال با دادن وزن بیشتر به گروه شاخص تأثیر نقش این گروه شاخص در مجموع امتیازات را افزایش دهید. یک نسبت 1–100 به صورتی که مجموع وزن‌ها 100 شود برای وزن‌دهی به گروه شاخص‌ها در نظر بگیرید.

در مثال حاضر پس از نظرسنجی از مدیران وزن 30 برای تأثیر، وزن 20 برای استقرار، وزن 20 برای وضعیت حاضر و وزن 30 برای بازگشت مزایا در نظر گرفته شد. حال با ضرب مجموع امتیاز هر گروه شاخص در وزن آن و تقسیم آن‌ها بر 100 امتیاز موزون

و نهایی محاسبه می‌شود.

نتیجه محاسبه امتیاز موزون دو فرایند در ادامه ارائه شده است:

امتیاز ارزیابی عملکرد و کارانه: 4.7=100/((30×3)+(20×(3+3))+(20×(1+1+2))+(30×(3+3)))

امتیاز رستوران: 4.2=100/((30×1)+(20×(3+3))+(20×(2+3+3))+(30×(2+2)))

بنابراین، طبق اولویت‌بندی انجام‌شده بر اساس امتیاز دهر موزون فرایند ارزیابی عملکرد و کارانه در اولویت بالاتری برای پروژه بهبود/اتوماسیون قرار دارد.

توجه داشته باشید در این مقاله تنها دو فرایند به‌عنوان نمونه با یکدیگر مقایسه شدند. مقایسه بین دو فرایند بدون یک روش ساختاریافته می‌تواند آسان به نظر برسد؛ اما در واقعیت تعداد فرایندهایی که باید با یکدیگر مقایسه شوند، بسیار بالا است و بدون یک روش ساختاریافته و استاندارد مقایسه آن‌ها می‌تواند منجر به نتایج دستخوش تأثیر خطاهای ادراکی و سوءگیری‌های شخصی افراد شود.

جمع‌بندی

برای شروع موفق پروژه‌های بهبود و اتوماسیون فرایندها، انتخاب صحیح نقطه آغاز اهمیت زیادی دارد. استفاده از بانک فرایندی و جدول اولویت‌بندی مبتنی بر شاخص‌های مشخص، به سازمان کمک می‌کند تا به‌جای تصمیم‌گیری‌های سلیقه‌ای، بر اساس معیارهای قابل‌اندازه‌گیری اقدام کند. همچنین با درنظرگرفتن وزن برای

شاخص‌ها، می‌توان استراتژی‌های سازمان را در تصمیم‌گیری لحاظ کرد و به نتایج دقیق‌تری رسید. در نهایت، این روش باعث می‌شود منابع محدود سازمان در مسیرهایی صرف شوند که بیشترین ارزش و بازدهی را ایجاد می‌کنند و ریسک اجرای پروژه‌های BPMS کاهش یابد.