

# مدیریت هوشمند کسب و کار؛ چگونه با روش هوشمند کسب و کار خود را بهبود دهیم؟

کسب و کارهای مختلف برای رشد و حیات، اهداف مشخصی دارند. چه صاحب یک کسب و کار کوچک باشید و چه دارای کسب و کار بزرگ با صدها کارمند، موفقیت هر کسب و کار به توانایی اندازه‌گیری و مدیریت اهداف بستگی دارد. مدیریت هوشمند کسب و کار (Business Intelligence) به مجموعه‌ای از رویکردها، ابزارها و فناوری‌ها گفته می‌شود که به سازمان‌ها کمک می‌کند داده‌های خود را جمع‌آوری، تجزیه و تحلیل و به اشتراک بگذارند. هدف مدیریت کسب و کار این است که به تصمیم‌گیرندگان در تمام سطوح سازمان کمک کند تصمیمات آگاهانه‌تری بگیرند و به این ترتیب، کارایی و رشد کسب و کار به حداکثر برسد. با ما در این مقاله همراه باشید تا اطلاعات بیشتری در مورد **مدیریت هوشمند کسب و کار** و نحوه استفاده از آن در شغل خود کسب کنید.

کلیک کنید

برای دریافت دمو



## مدیریت هوشمند کسب و کار به چه معناست؟

در قسمت قبل به تعریف مدیریت هوشمند کسب و کار پرداختیم. در واقع هدف از مدیریت هوشمند، به کار بردن فناوری‌های نوآورانه است که در نهایت منجر به استفاده از داده‌ها و اطلاعات در تصمیم‌گیری‌ها می‌شود. این موضوع به صاحبان کسب و کار کمک می‌کند تا با استفاده از آخرین تکنیک‌ها و ابزارها بتوانند رضایت حداکثری مشتریان را کسب کنند و گوی سبقت را از سایر رقبا برابیند.



## بخش‌های مختلف مدیریت هوشمند کسب و کار

مدیریت هوشمند کسب و کار شامل طیف وسیعی از فعالیت‌ها است. به بیان دیگر، نباید این تصور ایجاد شود که مدیریت هوشمند تنها در یک سازمان یا یک فرآیند خاص مورد

استفاده قرار می‌گیرد. در واقع در همه بخش‌های:

- جمع‌آوری داده‌ها از منابع مختلف، مانند: سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان (ERP: Enterprise Resource Planning) یا ERP، سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری (Customer Relationship Management) که به اختصار CRM نامیده می‌شود و پایگاه‌های داده

- تجزیه و تحلیل داده‌ها برای شناسایی الگوها و روندها
- ارائه اطلاعات تجزیه و تحلیل شده به تصمیم‌گیرندگان

می‌توان از مدیریت هوشمند استفاده کرد. این تکنولوژی، یک ابزار قدرتمند است که می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند عملکرد خود را بهبود بخشند. در ادامه در مورد این بخش توضیحات بیشتری خواهیم داد.

## چرا باید از مدیریت هوشمند در کسب و کار استفاده کرد؟

با پیشرفت علم و تکنولوژی، سرعت و دقت در سازمان‌ها اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. در واقع جهان امروز، جهان تغییرات سریع است. بنابراین هر سازمانی باید برای رشد و بهبود خود، از فناوری‌های مختلف استفاده کند تا بتواند از رقبایش پیشی بگیرد. برخی از مزایای مدیریت هوشمند کسب و کار به شرح زیر هستند:

- بهبود تصمیم‌گیری: BI می‌تواند به تصمیم‌گیرندگان کمک کند اطلاعات بیشتری در

مورد کسب و کار خود داشته باشند و تصمیم‌های آگاهانه‌تری بگیرند. به عنوان مثال در واحد فروش، استفاده از مدیریت هوشمند می‌تواند به شما کمک کند تا الگوها و روندها را در داده‌های فروش خود شناسایی کنید و در نهایت بتوانید برای رشد سازمان خود، تصمیم‌های منطقی‌تری بگیرید که منجر به فروش بالاتر می‌شوند.

- **افزایش بهره‌وری:** مدیریت هوشمند به شرکت‌ها و سازمان‌ها کمک می‌کند زمان و هزینه را تا حد زیادی کنترل کنند. برای مثال گزارش‌گیری خودکار می‌تواند جلوی صرف هزینه و جذب نیروی انسانی بیشتر برای کارهای این‌چنینی را بگیرد. همچنین این روش با شناسایی فرصت‌های صرفه‌جویی (برای مثال کمک به بهینه کردن بازاریابی) به کاهش هزینه‌ها کمک می‌کند.
  - **بهبود رضایت مشتری:** جمع‌آوری اطلاعات از نظرات مشتریان می‌تواند به شما کمک قابل توجهی کند. با استفاده از داده‌های مربوط به نظرات، می‌توانید نیازهای مشتریان را بهتر بشناسید و در نهایت خدمات بهتری ارائه دهید.
  - **شناسایی فرصت‌های جدید:** شناخت بازارهای جدید برای ارائه خدمات یا فروش محصولات، امری مهم و ضروری تلقی می‌شود. شما هم با استفاده از مدیریت هوشمند کسب و کار می‌توانید فرصت‌های جدید رشد و توسعه را شناسایی کنید.
- با در نظر گرفتن موضوعات ذکر شده احتمالاً شما نیز به این نتیجه خواهید رسید که مدیریت هوشمند می‌تواند باعث تغییراتی شگفت‌انگیز در کسب و کار شما شود.



## در چه زمینه‌هایی می‌توان از مدیریت هوشمند استفاده کرد؟

مدیریت هوشمند کسب و کار در هر حوزه‌ای که نیاز به جمع‌آوری، تجزیه و تحلیل و به اشتراک‌گذاری داده‌ها باشد، قابل استفاده است. برخی از حوزه‌های متداول استفاده از آن عبارتند از:

- **بازاریابی و فروش:** مدیریت هوشمند می‌تواند برای پیش‌بینی فروش، شناسایی فرصت‌های فروش جدید، بهبود عملکرد بازاریابی و افزایش رضایت مشتری استفاده شود.
- **منابع انسانی و خدمات مشتریان:** مدیریت هوشمند کسب و کار هم در بخش منابع انسانی و هم در بخش خدمات مشتریان قابل استفاده است. در واقع منابع انسانی

با استفاده از این فناوری می‌توانند با حفظ استعدادها و جذب کارکنان مناسب، علاوه بر بهبود عملکرد کارکنان، هزینه‌های مربوط به منابع انسانی را نیز کاهش دهد. از سوی دیگر این فناوری (همان طور که در بخش قبل توضیح دادیم) با تحلیل داده‌ها به بهبود تجربه مشتری کمک زیادی می‌کند و می‌تواند راهکارهایی برای شخصی‌سازی پیشنهادات و همچنین بهبود سیستم‌های پشتیبانی مشتری ارائه کند.

- **بانکداری و مالیات:** این فناوری با استفاده از الگوریتم‌ها و هوش مصنوعی برای تحلیل ریسک، پیش‌بینی رفتار مشتریان، تصمیم‌گیری‌های مالی و مدیریت سرمایه می‌تواند برای بهبود تصمیم‌گیری مالی، کاهش ریسک و افزایش شفافیت استفاده شود.

مثال‌های ذکر شده، تنها چند نمونه از حوزه‌هایی هستند که مدیریت هوشمند کسب و کار در آن‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد. هدف اصلی مدیریت هوشمند کسب و کار در این حوزه‌ها بهبود عملکرد، بهینه‌سازی فرآیندها و افزایش کارایی است. در مجموع، مدیریت هوشمند کسب و کار یک ابزار قدرتمند است که می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند عملکرد خود را در بسیاری از جهات بهبود بخشند.



## ویژگی‌های سازمان‌های مبتنی بر مدیریت هوشمند

سازمان‌های مبتنی بر مدیریت هوشمند، دارای ویژگی‌های خاصی هستند که آن‌ها را از سایر سازمان‌ها متمایز می‌کند. برخی از این ویژگی‌ها عبارتند از:

- **تمرکز بر داده‌ها و اطلاعات:** سازمان‌های هوشمند توانایی جمع‌آوری، ذخیره، تجزیه و تحلیل داده‌ها را دارند و از آن‌ها برای تصمیم‌های استراتژیک و فرآیندهای تصمیم‌گیری استفاده می‌کنند.
- **هماهنگی بین بخش‌ها و سطوح مختلف سازمانی:** استفاده از داده‌های مشترک و پیشرفته بین بخش‌ها و سطوح مختلف سازمان، منجر به هماهنگی بهتر و هدفمندتر فعالیت‌ها می‌شود.
- **استفاده از هوش مصنوعی و یادگیری ماشینی:** سازمان‌های هوشمند از تکنولوژی

هوش مصنوعی و الگوریتم‌های یادگیری ماشینی برای بهبود فرآیندها و تصمیم‌گیری‌های هوشمند استفاده می‌کنند.

- کاربرد داده‌های پیشرفته در تصمیم‌گیری: استفاده از داده‌های پیشرفته و تحلیل آن‌ها برای اتخاذ تصمیمات دقیق‌تر، پیش‌بینی‌های بهتر و بهره‌وری بیشتر، یکی دیگر از ویژگی‌های سازمان‌های مبتنی بر مدیریت هوشمند کسب و کار است.
- مدیریت امنیت داده: بهره‌گیری از فناوری‌های امنیتی پیشرفته برای حفاظت از داده‌ها و اطمینان از امنیت آن‌ها نیز از جمله مزایای استفاده از این فناوری در سازمان‌های مختلف است.

این ویژگی‌ها باعث می‌شوند سازمان‌های مبتنی بر مدیریت هوشمند، عملکرد بهتری داشته باشند و با سرعت به تغییرات و نیازهای بازار و مشتریان واکنش نشان دهند.

## چگونه می‌توان از مدیریت هوشمند استفاده کرد؟

برای استفاده از مدیریت هوشمند در کسب و کار باید مراحل زیر را دنبال کنید:

### – تحلیل نیازها و مشکلات

شناخت و تحلیل نیازها و مشکلات کسب و کار از جمله اولین مراحل است. بررسی نقاط ضعف، نیازها و فرصت‌های موجود برای بهبود و بهینه‌سازی، گام اول در استفاده از مدیریت هوشمند کسب و کار به شمار می‌رود.

## – انتخاب فناوری مناسب

در گام دوم باید به انتخاب فناوری مناسب پردازید. انتخاب فناوری‌ای که با نیازها و اهداف کسب و کار شما منطبق باشند، امری حیاتی است. برخی از این فناوری‌ها شامل: هوش مصنوعی، تجزیه و تحلیل داده‌ها، اینترنت اشیا و سیستم‌های اطلاعات مدیریت (MIS) هستند.

## – تعیین استراتژی BI

در گام سوم باید یک استراتژی BI ایجاد کنید که اهداف شما را مشخص کند. این استراتژی باید شامل موارد زیر باشد:

- اهداف BI شما چیست؟
- به چه داده‌هایی برای دستیابی به اهداف خود نیاز دارید؟
- چگونه داده‌ها را تجزیه و تحلیل خواهید کرد؟
- چگونه نتایج تجزیه و تحلیل را به اشتراک خواهید گذاشت؟



## – پیاده‌سازی فناوری

این مرحله شامل نصب و راه‌اندازی فناوری‌های هوشمند است و ممکن است شامل: ایجاد سیستم‌های مدیریت داده، پیاده‌سازی سنسورها و دستگاه‌های مختلف، استفاده از الگوریتم‌های هوش مصنوعی و... باشد.

## – آموزش و آگاهی کارکنان

ایجاد آگاهی و آموزش برای استفاده صحیح و کارآمد از این فناوری‌ها به کارکنان از اهمیت بالایی برخوردار است. این مرحله به کارکنان کمک می‌کند بتوانند بهتر از امکانات ارائه شده استفاده کنند.

## – جمع‌آوری داده

مرحله بعدی جمع‌آوری داده‌های مناسب برای اهداف BI است. این داده‌ها می‌توانند از منابع مختلف مانند: سیستم‌های ERP، سیستم‌های CRM و پایگاه‌های داده جمع‌آوری شوند.

## – تجزیه و تحلیل داده

پس از جمع‌آوری داده‌ها باید آن‌ها را تجزیه و تحلیل کنید تا الگوها و روندها شناسایی شوند. برای این کار می‌توانید از ابزارهای تجزیه و تحلیل BI یا از متخصصان تجزیه و تحلیل داده استفاده کنید.



## – به اشتراک گذاری داده‌ها

در نهایت، باید نتایج تجزیه و تحلیل را با تصمیم‌گیرندگان سازمان به اشتراک بگذارید. این کار به آن‌ها کمک می‌کند تصمیمات آگاهانه‌تری بگیرند.

## – ارزیابی و بهبود مداوم

ارزیابی مداوم عملکرد و بهبود بخش‌های مورد نیاز در سیستم‌های هوشمند اهمیت زیادی دارد. این ارزیابی‌ها به کمک داده‌های به دست آمده از سیستم‌ها و بازخورد کاربران، برای بهبود مستمر و بهینه‌سازی فرآیندها استفاده می‌شود.

با توجه به این که هر کسب و کار نیازها و شرایط متفاوتی دارد، لازمه استفاده از مدیریت هوشمند، بررسی دقیق نیازها و منابع مورد نیاز برای پیاده‌سازی مناسب آن در سازمان است.



برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

## سخن پایانی

در این مقاله به بررسی مدیریت هوشمند در کسب و کار پرداختیم. استفاده از این روش، تأثیر بسیار زیادی در رسیدن به اهداف کسب و کار دارد. در واقع مدیریت هوشمند با

برخورداری از امکانات مختلف، به هر سازمانی کمک می‌کند با سرعت بیشتر و دقت بالاتر به سمت اهداف خود حرکت کند. مدیریت هوشمند کسب و کار در واقع نوعی فرهنگ است که با کمک هم‌زمان کارمندان و کارفرما می‌تواند فواید زیادی داشته باشد؛ اما پیش از آن، باید بستر لازم برای اجرای آن فراهم شود.