

کاربردهای BPMS چیست؟

کاربردهای bpms موجب تسریع و ساده‌سازی فرایندهای اداری، سازمانی و مدیریتی و حذف مراحل سخت و تکرارشونده در آنها شده است. در کنار نرم افزارهای مدیریتی به توسعه، پیشرفت و بهینه‌سازی فرایندهای سازمانی کمک می‌کند.

برای آشنایی با کاربردهای bpms ابتدا باید بدانید که این حروف مخفف چه عبارت انگلیسی و معادل چه اصطلاحی در فارسی می‌شود. مجموعه حروف bpms مخفف

Business Process Management Software یا Business Process

Management System است. این عبارتهای انگلیسی به معنای نرم افزار مدیریت فرایند کسب و کار یا سیستم مدیریت کسب و کار هستند. سیستم یا نرم افزار مدیریت فرایند به بهبود و تکمیل و مدیریت فرایندهای کسب و کارها کمک می‌کند. در bpms از روشهای مدیریتی استفاده می‌شود تا فرایندها به صورتی کارآمدتر و مؤثرتر اجرا شوند. رمز موفقیت در کسب و کارها انجام فرایندهایی است که طراحی و برنامه‌ریزی درستی داشته باشند و قابلیت‌هایی چون افزایش بهره‌وری، کاهش هزینه و رضایت بیشتر مشتریان را نیز برای هر کسب و کاری به ارمغان بیاورند.

در این نوشته با لزوم استفاده، عملکرد و مزایای استفاده از کاربردهای bpms آشنا خواهید شد.



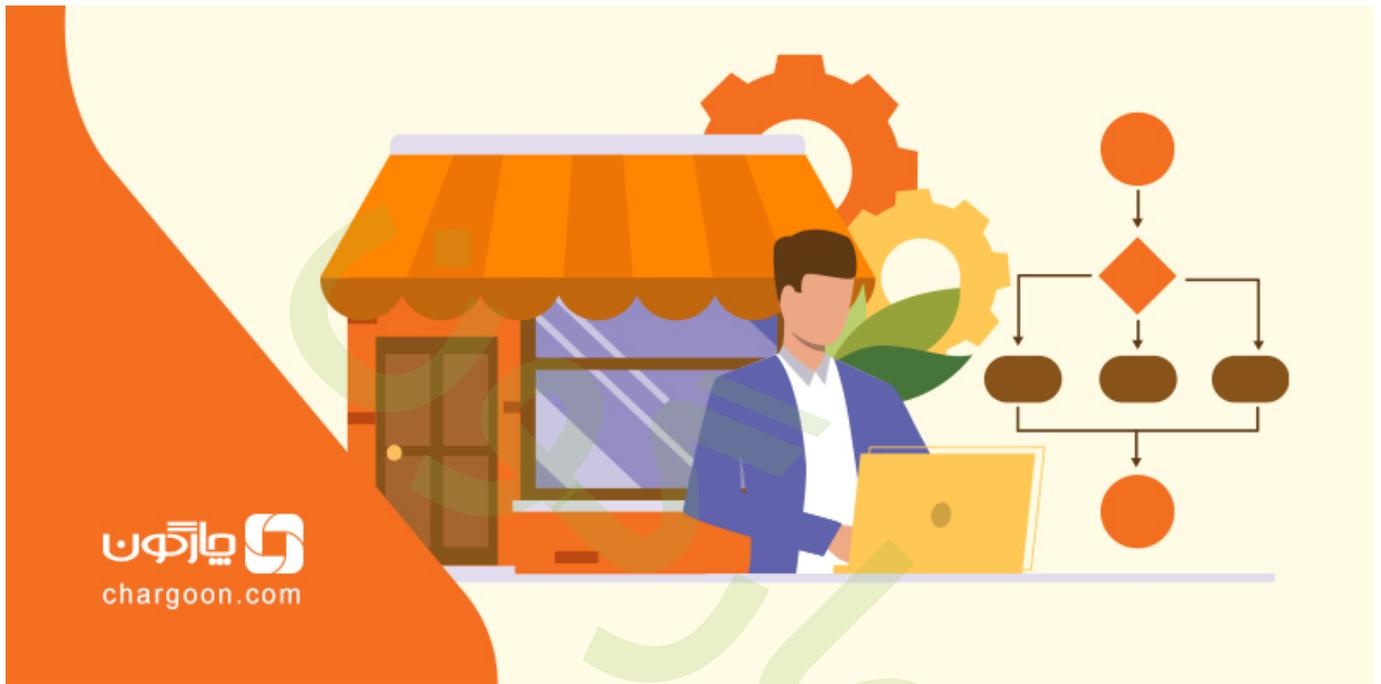
برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

لزوم استفاده از کاربردهای bpms

رقابت در عرصه‌های مختلف صنعتی، تجاری و سازمانی کسب و کارها هر روز بیشتر و پیچیده‌تر می‌شود. به کمک کاربردهای bpms می‌توان مدیریت و نظارت بیشتری بر انجام امور کارکنان و پیشرفت امور اجرایی و خدماتی داشت و میزان کار مفید و مؤثر سازمان را تا حد بسیار مطلوبی افزایش داد. فرایندهایی در کسب و کارها وجود دارند که شامل فرم‌ها، گردش‌ها، گزارش‌ها و داشبوردها می‌شود و در انجام امور مختلف اداری و اجرایی مورد استفاده قرار می‌گیرند.

نرم افزارهای bpms به طراحی، پیاده‌سازی، نظارت و بهینه‌سازی فرایندهای سازمانی در کسب و کارها کمک می‌کنند. همچنین میزان تعامل و ارتباط بین کارکنان را بالا برده و با حذف کارهای تکرارشونده و خسته‌کننده هم ایجاد انگیزه بیشتری در کارکنان خواهند داشت و هم با ایجاد چابکی بیشتر در سازمان کاهش هزینه را برای آن به دنبال خواهند داشت. استفاده از ابزار مدیریت فرایندهای کسب و کار در کنار نرم افزارهای سازمانی هرگونه خلل و شکاف بین روندهای اجرایی را برطرف می‌کند و علاوه بر کارایی بیشتر از هدررفت زمان و انرژی سازمان نیز پیش‌گیری می‌کند.

نرم افزار BPMS دیدگاه، به بهینه سازی فرآیندهای سازمانی و کاهش هزینه های کسب و کار شما کمک می کند.

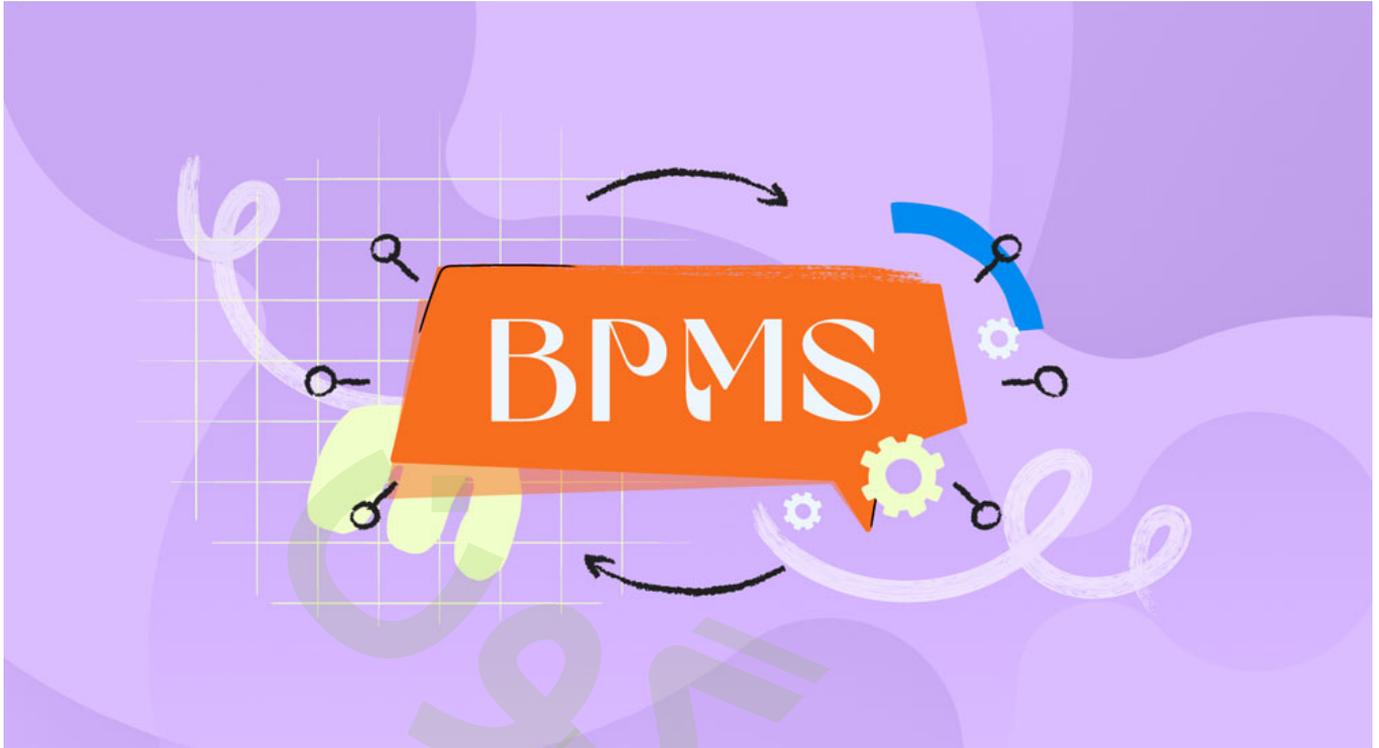


عملکرد bpms

عملکرد یک سیستم مدیریت فرایند کسب و کار در چند مرحله صورت می گیرد. طراحی این مراحل نیازمند یک رویکرد سیستماتیک است.

- **شناسایی و تحلیل فرایندها:** فرایندهای اجرایی و اقدامات مناسب و متناسب با نیاز فرایندها در قالب مراحل آن فرایند طراحی و ارائه می شوند. همچنین نیازها و اهداف نیز برای رسیدن به موفقیت مورد بررسی و تحلیل قرار می گیرند.

- **مدل‌سازی فرایندها:** فرایندهای جدید طراحی می‌شوند یا فرایندهای فعلی اصلاح و بازسازی می‌شوند تا جریان کار و وظایف و مسئولیت‌های هر بخش که در این فرایندها مشارکت دارد به درستی مشخص و در سیستم تعریف شود.
- **پیاده‌سازی فرایندها:** در این مرحله نرم افزار مناسب bpmس با توجه به نیازهای سازمان انتخاب می‌شود و فرم‌ها، رابط‌های کاربری و اتصالات به سیستم‌های دیگر انجام می‌شود.
- **آزمایش و ارزیابی:** در این مرحله فرایندهای طراحی شده ارزیابی و آزمایش می‌شوند تا مشکلات و نواقص آنها شناسایی شوند.
- **آموزش و استقرار:** شامل آموزش کاربران از نحوه استفاده و تنظیم دسترسی و کاربری بخش‌ها و افراد مختلف می‌شود.
- **نظارت و پایش:** بررسی و ارزیابی دائمی بر صحت اجرای فرایندها و جمع‌آوری داده‌های سازمان جهت انجام ارزیابی عملکرد و گزارش‌های دوره‌ای در این مرحله است.
- **بهبود مستمر:** داده‌های جمع‌آوری شده در سیستم برای شناسایی نقاط قوت و ضعف تحلیل می‌شوند و در راستای بهبود بیشتر به کار گرفته می‌شوند. همچنین به‌روزرسانی و بازنگری صحت و سهولت فرایندها در برنامه کار قرار می‌گیرد تا روند بهینه‌سازی همیشه پویایی خود را حفظ کند.



کاربردهای bpms

کاربردهای bpms در زمینه‌های مختلف سازمانی، صنعتی و تولیدی قابل پیاده‌سازی هستند. با استفاده از این سیستم می‌توان به بهبود کارایی، افزایش بهره‌وری، شفافیت مالی و کاهش هزینه‌های فرایندهای موجود در هر کسب و کار و سازمان کمک کرد. در ادامه مهم‌ترین کاربردهای bpms معرفی می‌شوند:

1. مدیریت فرایندهای مالی

شامل اتوماسیون حسابداری، بودجه‌بندی و برنامه‌ریزی مالی می‌شود. با کمک bpms

فرایندهای حسابداری مانند ثبت فاکتورها، پرداختها و دریافتها به صورت خودکار انجام می‌شوند. همچنین با جمع‌آوری و تحلیل داده‌های مالی می‌توان فرایندهای بودجه‌بندی و برنامه‌ریزی مالی را تا حد بسیار زیادی تسهیل کرد.

2. مدیریت منابع انسانی

در فرایندهای جذب و استخدام، آموزش و توسعه و مدیریت عملکرد از کاربردهای bpm استفاده می‌کنند. این کاربردها عبارتند از:

- خودکارسازی فرایندهای استخدامی در مواردی نظیر انتشار آگهی‌های شغلی، بررسی اولیه رزومه‌ها و برگزاری مصاحبه‌ها در جذب و استخدام.
- مدیریت فرایندهای مرتبط با آموزش و افزایش مهارت‌های فردی و تخصصی کارکنان در بخش آموزش و توسعه.
- ارزیابی و مدیریت عملکرد کارکنان با توجه به شاخص‌های کلیدی عملکرد در مورد مدیریت عملکرد منابع انسانی.



3. مدیریت زنجیره تأمین

شامل خرید و تدارکات، مدیریت موجودی و مدیریت تأمین کنندگان. خودکارسازی فرایندهای خرید، بهینه سازی پایش و مدیریت موجودی کالاها و ارزیابی تأمین کنندگان جهت ادامه همکاری و تأمین کالا و خدمات از جمله کاربردهای bpmس در مدیریت زنجیره تأمین است.

4. مدیریت پروژه

برنامه ریزی و زمان بندی پروژهها از مهم ترین کاربردهای این سیستم است. همچنین

می‌توان در تخصیص منابع و تعیین وظایف هر کدام از بخش‌ها و کارکنان از مزایای bpmس بهره‌مند شد. نظارت و پایش پیشرفت پروژه و مدیریت ذخیره‌سازی و بررسی و به‌روزرسانی مستندات هر پروژه به کمک bpmس با سرعت و دقت بیشتری انجام می‌شود.

5. پشتیبانی و خدمات پس از فروش

شامل مدیریت شکایات و بهبود تجربه مشتریان می‌شود. با خودکارسازی فرایندهای خدمات پس از فروش و پشتیبانی می‌توان با کمترین فوت وقت به پرسش‌های مشتریان پاسخ داد و نیازهای آنها را برطرف ساخت. همچنین پیگیری شکایات و رسیدگی به درخواست آنها به صورت خودکار انجام می‌شود و می‌توان تجربه بهتری را برای مشتریان پدید آورد که موجب رضایت بیشتر در مشتریان خواهد شد.



6. مدیریت اجرایی

بهینه‌سازی، مدیریت کیفیت و مدیریت تعمیر و نگهداری به کمک فرایندهای مدیریت کسب و کار به فرایندهایی هوشمند و خودکار تبدیل می‌شوند که در بهبود و افزایش میزان بهره‌وری کارکنان و سازمان اهمیت فراوانی دارند.

7. مدیریت ریسک

از کاربردهای bpmس شناسایی، ارزیابی و مدیریت ریسک در سازمان است. در این

سیستم‌ها می‌توان همیشه از مطابقت فرایندها با قوانین و استانداردهایی که برای آنها تعریف می‌شود، اطمینان داشت و مستندات قانونی را مدیریت و ذخیره‌سازی کرد.

8. بازاریابی و فروش

تحلیل بازار، ارتباط با مشتریان و اجرای کمپین‌های بازاریابی به کمک داده‌هایی که از سیستم مدیریت کسب و کار به دست می‌آید به میزان بسیار زیادی تسهیل می‌شود.

مزایای کاربردهای bpms

کاربردهای bpms موجب افزایش بهره‌وری می‌شود. در این سیستم‌ها وظایف و کارهای تکراری حذف می‌شوند و در انرژی، هزینه و وقت صرفه‌جویی می‌شود. به این ترتیب فرایندهای سازمانی هوشمند و چابک می‌شوند تا بتوانند در عرصه‌های رقابتی با قدرت و قابلیت بیشتری ظاهر شوند. مزایای سیستم‌های مدیریت فرایند عبارتند از:

- **افزایش کارایی و بهره‌وری:** حذف امور تکراری و انجام خودکار فرایندهای وقت‌گیر موجب افزایش بهره‌وری و بهبود عملکرد سازمان می‌شود.
- **چابکی کسب و کار:** طراحی و اجرای فرایندهای ترکیبی که با تغییرات سازگار بوده و انعطاف‌پذیری داشته باشند. افزایش پاسخگویی در فرایندها نیز درک و بینش عمیق‌تری در مدیران و کارکنان به وجود می‌آورد.
- **کاهش هزینه‌ها:** مدیریت فرایند موجب حذف مراحل غیرضروری و اقدامات

- اضافی می‌شود. کیفیت محصول را بهبود می‌بخشد و ریسک را به حداقل میزان ممکن می‌رساند که نتیجه تمام این اقدامات کاهش هزینه‌ها خواهد بود.
- **افزایش سودآوری:** با حذف مراحل غیرضروری و بهبود فرایندها، درآمد و سود بیشتری برای سازمان خواهد داشت و مسیرهای اتلاف انرژی محدود می‌شوند.
- **مطابقت کامل با قانون و استانداردها:** یک ابزار جامع bpmس تضمین‌کننده بررسی و مطابقت تمامی فرایندها با قوانین و استانداردهایی است که در سیستم تعریف می‌شوند.
- **ایجاد یکپارچگی در بین سامانه‌های مختلف:** bpmس سامانه‌های مختلف را به یکدیگر متصل می‌کند و با امکاناتی که فراهم می‌آورد شکاف اطلاعاتی و ناهماهنگی بین نرم افزارهای مختلف را از بین می‌برد.
- **افزایش کیفیت و دامنه دید کلی:** با کاهش خطای انسانی و امکان مشاهده گزارش‌ها، آنالیز داده‌ها و ارزیابی مستمر می‌توان دید قابل اعتمادتری نسبت روندهای جاری سازمان داشت و در نتیجه تصمیم‌های مستند و مؤثرتری نیز اتخاذ کرد.



مثالهایی از کاربردهای bpm

میز خدمت در دولت الکترونیک: کاهش نیاز به حضور شهروندان برای ثبت درخواست و دریافت مدارک و اطلاعات مورد نیاز در بخش‌های مختلف از طریق درخواست‌های الکترونیکی قابل ارسال از کامپیوترهای شخصی و تلفن‌های همراه.

درخواست‌های بیمه: توسعه کسب و کار با تسریع فرایندهای زمان‌بر در تکمیل فرم‌ها و ارائه اطلاعات و انجام خودکار فرایندهای اولیه و تکراری در انجام امور مرتبط با بیمه در پذیرش درخواست مشتریان و پاسخگویی خودکار به پرسش‌ها و نیازمندی‌های آنها.

پیگیری مکاتبات اداری: پاسخگویی خودکار به پرسش‌ها و نیازهایی که مراجع آنها در

یک منبع مرکزی در سیستم مدیریت اطلاعات سازمان بارگذاری شده‌اند.

درخواست دسترسی به امکانات در فرایندهای تولید: صدور خودکار مجوز و امکان دسترسی به منابع اطلاعاتی برای کاربران در سطوح مختلف.

اعطای وام در خدمات مالی: ثبت درخواست و بارگذاری مدارک مورد نیاز جهت دریافت وام در سازمان به صورت خودکار و بدون نیاز به حضور و اتلاف وقت و صف انتظار.

دریافت کاتالوگ قیمت در فروش: دریافت خودکار کاتالوگ قیمت محصولات به صورت الکترونیک.

چه کسب و کارهایی می‌توانند از کاربردهای bpms

بهره‌مند شوند؟

هر سازمان و کسب و کاری در هر اندازه‌ای می‌تواند از bpms برای خودکارسازی فرایندها و تسهیل عملیات اجرایی خود استفاده کند. کاربردهای bpms در راستای بهبود فرایندهای بخش‌های مختلف سازمانی طراحی می‌شوند تا دقت و سرعت عملیات پاسخگویی را افزایش دهند. برای مدیران و صاحبان مشاغل فرصت رشد و زمان بیشتری برای تمرکز بر امور دیگر را فراهم کنند.



برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

نکات قابل توجه در انتخاب bpms

در انتخاب bpms مناسب در نظر داشته باشید که چهار ویژگی ضروری زیر را حتماً داشته باشد.

1. **قابلیت بصری سازی:** ابزار طراحی فرایند باید قابلیت طراحی فرایند بدون نیاز به دانش و مهارت کدنویسی را در خود داشته باشد و بتوان مراحل فرایند را به صورت قابل نمایش بصری طراحی و اصلاح کرد.
2. **طراحی فرم ساده:** قابلیت طراحی فرم ساده و قدرتمند این امکان را فراهم می‌کند که کاربران سیستم دچار سردرگمی نشوند و از این سیستم مدیریتی استقبال کنند.
3. **کنترل دسترسی مبتنی بر نقش کاربران:** سیستم مدیریتی که انتخاب می‌کنید، باید سطوح دسترسی قابل تنظیم داشته باشد تا از داده‌های سازمان و کسب و کار شما محافظت کند.
4. **قابلیت به‌روزرسانی:** با توجه به تغییر نیازهای سازمانی و فرایندی بهترین سیستم مدیریتی فرایند در کسب و کار، سیستمی است که قابلیت ارتقا و به‌روزرسانی داشته باشد و به مرور زمان قابلیت‌های جدیدی به آن افزوده شود.

کاربردهای bpms در مدیریت منابع انسانی

منابع انسانی یکی از بخش‌های سازمانی است که از مزایای bpms بهره فراوانی می‌برد و در انجام امور مختلف از کاربردهای آن استفاده می‌کند. در اینجا به اختصار برخی از مهم‌ترین کاربردهای BPMS در منابع انسانی آورده شده است:

- دریافت رزومه کارجویان و بررسی آنها
- برگزاری آزمون‌های آنلاین آموزشی
- نظارت و ارزیابی عملکرد
- مدیریت قراردادهای و حقوق
- مدیریت حضور و غیاب
- ثبت و مدیریت درخواست‌ها

سخن پایانی

کاربردهای bpms و اجرای موفق آن به همکاری و هماهنگی بخش‌های مختلف سازمان، تحلیل دقیق فرایندها، طراحی مناسب، کاربران و نظارت مستمر بر عملکرد سیستم بستگی دارد. این کاربردها به کمک ابزار مختلف مدیریت و بهبود فرایند سازمان موجب کارایی، شفافیت، افزایش کیفیت و بهبود چرخه‌های کاری می‌شوند. در مجموع موجب هموار ساختن مسیر دستیابی به اهداف سازمان و کسب و کار خواهند شد. سیستم‌های مدیریت کسب و کار جایگزین نرم افزارهای مدیریتی نیستند بلکه در کنار آنها به

یکپارچه‌سازی اطلاعات می‌پردازند و شکاف‌ها و اختلالات موجود در سیستم‌های دیگر را پر می‌کنند تا مدیریت و نظارت بر فرایندها به شکل مطلوب‌تری اجرا شود. همچنین با تسهیل امور و صرفه‌جویی در انرژی و زمان به بهره‌وری بیشتر سازمان کمک می‌کنند.

چارگون