

# اتوماسیون فرایند کسب و کار چیست و چه نقشی در پیشبرد اهداف سازمان دارد؟

در دنیای کسب و کارهای امروزی، زمان و پول از مهم‌ترین دارایی‌های هر سازمان به شمار می‌آیند. به همین دلیل، صرفه‌جویی در این منابع برای سازمان‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. یکی از راه‌های مؤثر برای رسیدن به این هدف، استفاده از «اتوماسیون فرایند کسب و کار» یا BPA است. این ابزار به سازمان‌ها کمک می‌کند تا فرآیندهای تکراری و اداری را خودکارسازی کنند و به ماشین‌ها بسپارند؛ به طوری که منابع انسانی و مالی برای انجام وظایف پیچیده‌تر و استراتژیک‌تر مورد استفاده قرار بگیرد.

این روش نه تنها در زمان و هزینه‌ها صرفه‌جویی می‌کند، بلکه بهره‌وری سازمان را نیز به طرز چشم‌گیری افزایش می‌دهد. طبق نظرسنجی اخیر گارتنر، 80 درصد از رهبران صنعت جهانی، اتوماسیون را به عنوان یکی از اولویت‌های اصلی خود در راستای بهبود رقابت‌پذیری و سودآوری سازمان‌هایشان می‌بینند. با این مقاله از چارگون همراه باشید تا با نکات مختلف پیرامون این موضوع آشنا شوید.

## اتوماسیون فرایند کسب و کار چیست؟

اتوماسیون فرایند کسب و کار (BPA) به استفاده از فناوری‌های کامپیوتری برای خودکارسازی وظایف و فرآیندهای پیچیده سازمانی گفته می‌شود. بسیاری از وظایف

روزمره مانند ورود داده‌ها، انجام کارهای اداری و کاغذبازی معمولاً بخش زیادی از زمان کارکنان را می‌گیرد که این امر نه تنها از زمان خلاقیت و نوآوری در سازمان می‌کاهد بلکه هزینه‌های زیادی را به سازمان تحمیل می‌کند. BPA به کمک فناوری، این فرآیندها را خودکارسازی می‌کند تا کارکنان بتوانند روی فعالیت‌های استراتژیک و خلاقانه تمرکز کنند.

این فرآیند می‌تواند به سادگی و سرعت بیشتر در انجام وظایف کمک کند، کیفیت خدمات را بهبود بخشد و در نهایت منجر به صرفه‌جویی در زمان و هزینه‌ها شود. BPA برای خودکارسازی فعالیت‌های سازمان فراتر از وظایف معمولی عمل می‌کند و می‌تواند جنبه‌های پیچیده‌تری از فرآیندهای کسب‌وکار، مانند جذب مشتریان جدید، تولید محصولات یا مدیریت منابع انسانی را نیز پوشش دهد.

در گذشته، BPA به عنوان بخش کوچکی از مدیریت فرایند کسب و کار (BPM) مطرح بود و بیشتر بر بهبود بهره‌وری در بخش‌های پشت‌صحنه متمرکز بود. با این حال با پیشرفت‌های فناوری، مانند هوش مصنوعی و یادگیری ماشینی، امروزه BPA به یکی از اجزای اصلی هر تحول دیجیتال تبدیل شده است. این تغییر باعث شده است که دامنه و مقیاس‌پذیری BPA به‌طور چشمگیری افزایش یابد. راه‌حل‌های مدرن BPA اکنون قادرند فرآیندهای مختلف را در تمامی بخش‌های سازمان، از زنجیره تأمین تا امور مالی، منابع انسانی و خدمات مشتری، خودکارسازی کنند. به‌طور کلی BPA نه تنها به افزایش کارایی و چابکی کسب‌وکار کمک می‌کند، بلکه به عنوان عامل کلیدی در تسریع و تسهیل در روند تحول دیجیتال سازمان‌ها شناخته می‌شود.



## تفاوت بین اتوماسیون فرایند کسب و کار و اتوماسیون فرایند دیجیتال

یکی از سؤالات رایج در دنیای فناوری اطلاعات و کسب و کار، تفاوت بین اتوماسیون فرایند کسب و کار (BPA) و اتوماسیون فرایند دیجیتال (DPA) است. این دو اصطلاح در بسیاری از مواقع به طور اشتباه به جای یکدیگر استفاده می شوند اما در حقیقت، تفاوت های اساسی دارند که می تواند در انتخاب استراتژی های فناوری برای سازمانها تأثیرگذار باشد. در اینجا قصد داریم به طور دقیق تر این تفاوت ها را بررسی کنیم.

اصطلاح اتوماسیون فرایند دیجیتال (DPA) برای اولین بار توسط Forrester در سال ۲۰۱۷ معرفی شد و به عنوان یک مرحله پیشرفته تر از اتوماسیون فرایند کسب و کار

شناخته می‌شود. در حقیقت، DPA به کمک نرم‌افزارهای دیجیتال، فرآیندهای کاری را در سطح وسیع‌تری از سازمان و با استفاده از منابع دیجیتال خودکار می‌کند. هدف DPA این است که نه تنها فرآیندهای داخلی را بهبود بخشد، بلکه ارتباطات میان سیستم‌ها، داده‌ها، دستگاه‌ها و افراد در سراسر سازمان را تسهیل کند.

به عبارت دیگر، DPA علاوه بر خودکارسازی فرآیندهای استاندارد، به اتصال و هم‌راستایی تمام اجزای سیستم کمک می‌کند تا سازمان‌ها بتوانند فرآیندهای دیجیتالی و سازمانی خود را به طور مؤثری مدیریت کنند. در سال ۲۰۱۹، شرکت Bizagi به عنوان یکی از پیشگامان این حوزه شناخته شد و توانست از این تکنولوژی در نرم‌افزارهای خود استفاده کند.

در مقابل، اتوماسیون فرایند کسب و کار (BPA) بیشتر به اتوماسیون و خودکارسازی فرآیندهای تکراری و مبتنی بر قوانین در سازمان‌ها اشاره دارد. این فرآیند معمولاً روی وظایف روزمره و فرآیندهای اداری مانند ثبت داده‌ها، ورود اطلاعات، صدور سفارش‌ها و کارهای مشابه متمرکز است. در این روش، هدف اصلی این است که با کاهش دخالت انسانی در کارهای تکراری، سازمان‌ها بتوانند بهره‌وری خود را افزایش دهند. اگرچه BPA و DPA شباهت‌های زیادی دارند، DPA به عنوان یک تکامل و پیشرفت در BPA شناخته می‌شود، زیرا DPA به شکلی گسترده‌تر به فرآیندهای دیجیتال و اتوماسیون داده‌محور پرداخته و قابلیت اتصال به سیستم‌های مختلف را نیز بهبود می‌بخشد.

## مدیریت فرایند کسب و کار به چه معنا است؟

مدیریت فرایند کسب و کار (BPM) یک رویکرد مدیریتی است که بیشتر به نحوه طراحی، مدل سازی و بهینه سازی فرایندهای کسب و کار می پردازد. طبق تعریف گارتنر، BPM در ابتدا به طور خاص به بررسی نحوه بهبود و تحلیل مدل های فرایند و اندازه گیری عملکرد آن ها می پردازد. در حالی که BPA و DPA بیشتر به فرایندهای اجرایی و عملیاتی مربوط می شوند، BPM به عنوان یک رویکرد استراتژیک در سازمان ها برای بهبود و اصلاح فرایندهای کسب و کار به کار می رود. BPA به ویژه در مواردی که با تکنولوژی های مدرن همچون هوش مصنوعی و یادگیری ماشینی ترکیب می شود، به عنوان یکی از ابزارهای اصلی برای پیاده سازی اهداف BPM در سازمان ها به حساب می آید.

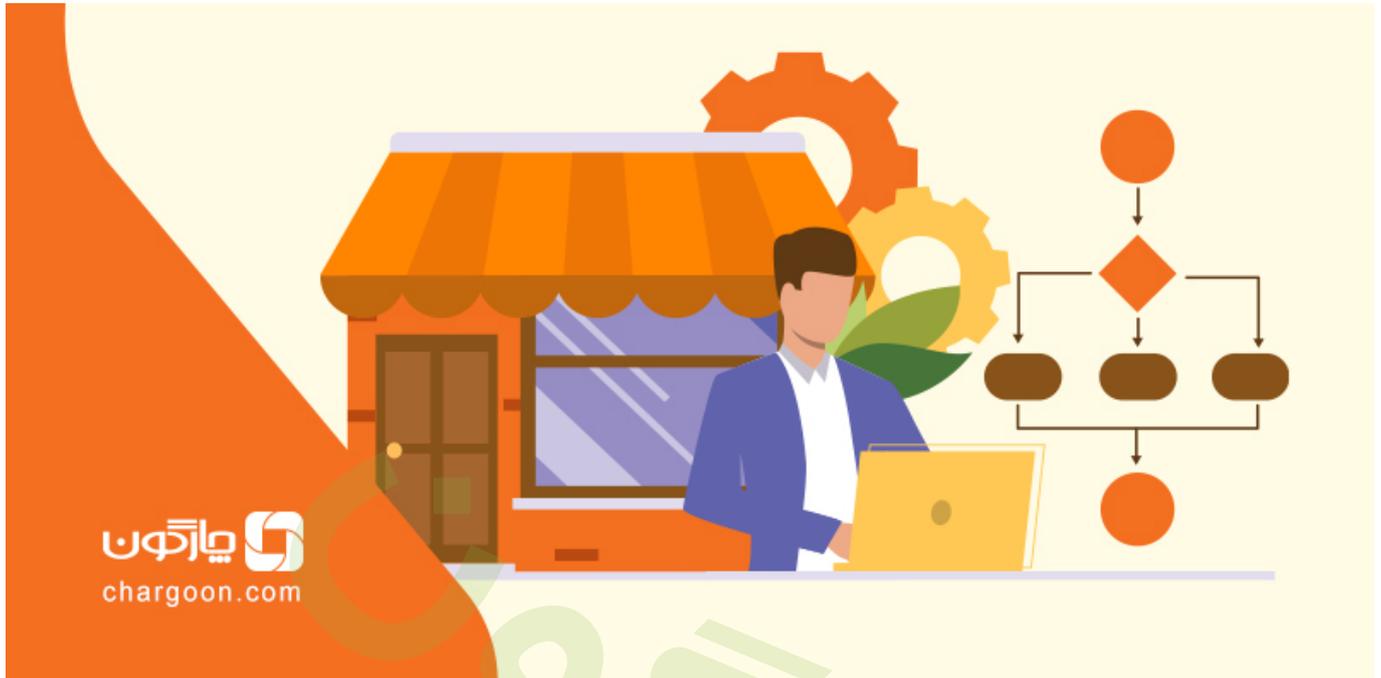
به طور خلاصه، می توان گفت که BPA به اتوماسیون فرایندهای داخلی و پشت صحنه در سازمان می پردازد؛ در حالی که DPA به عنوان یک مرحله پیشرفته تر، تمامی فرایندها را به طور دیجیتال و به طور همزمان در سرتاسر سازمان خودکار می کند و بر اتصال و تعامل سیستم های مختلف تمرکز دارد.

## مزایای اتوماسیون فرایند کسب و کار

در دنیای کسب و کار امروزی، اتوماسیون فرایند کسب و کار (BPA) به یکی از ابزارهای کلیدی برای افزایش کارایی و کاهش هزینه ها تبدیل شده است. این سیستم ها به طور مؤثر و بدون نیاز به مداخله دستی، فرایندهای مختلف سازمانی را خودکار می کنند که منجر به

صرفه‌جویی در زمان و هزینه‌ها می‌شود. کارهای روزمره و تکراری مانند ورود داده‌ها، صدور فاکتورها و پیگیری سفارش‌ها، با اتوماسیون به راحتی و سرعت بیشتری انجام می‌شوند. این به معنای این است که کارکنان دیگر نیازی به صرف وقت و انرژی برای انجام کارهای کم‌ارزش ندارند و می‌توانند تمرکز خود را روی وظایف استراتژیک‌تر و خلاقانه‌تر بگذارند.

تجربه مشتری یکی دیگر از ابعاد مهمی است که با BPA بهبود می‌یابد. این سیستم‌ها اطلاعات را به‌طور دقیق و به‌موقع در اختیار سازمان‌ها قرار می‌دهند، به‌طوری که آن‌ها می‌توانند تجربیات شخصی‌تر و بهینه‌تری برای مشتریان خود خلق کنند. اتوماسیون همچنین اتصال و همکاری بهتر بین تیم‌های مختلف سازمان، مانند تیم‌های فناوری اطلاعات و تحلیل‌گران کسب و کار را تسهیل می‌کند. این امکان به مدیران می‌دهد که تصمیمات بهتری بر اساس داده‌های دقیق و شفاف اتخاذ کنند. در نهایت، BPA به هماهنگی کسب و کار کمک می‌کند و فرآیندهای مختلف را به‌طور مؤثری هم‌راستا با استراتژی‌های سازمانی هدایت می‌کند، به‌طوری که تمامی بخش‌ها در جهت یک هدف مشترک فعالیت کنند.



## خودکارسازی فرایند در اتوماسیون فرایند کسب و کار

اتوماسیون فرایند کسب و کار تنها به حذف کاغذ و دیجیتالی کردن فرآیندها محدود نمی‌شود؛ بلکه این سیستم‌ها به‌طور اساسی نحوه انجام کارها را تغییر می‌دهند. یکی از دلایل اصلی برای اهمیت BPA، این است که این ابزارها می‌توانند فرآیندهای کاری را با هزینه کمتر و سرعت بیشتر انجام دهند. علاوه بر این، خودکارسازی فرآیندها می‌تواند به آغاز یک تحول دیجیتال در سازمان کمک کند که باعث آماده‌سازی کارکنان برای پذیرش تغییرات و تکنولوژی‌های جدید می‌شود. این تحول می‌تواند انگیزه‌ای برای بهبود فرآیندها و افزایش چابکی سازمان باشد.

یکی دیگر از مزایای بزرگ BPA، افزایش شفافیت در عملیات است. با مشخص شدن نقش و وظایف هر فرد در فرآیندها، مدیران قادر خواهند بود به راحتی بر عملکرد

کارکنان نظارت و گردش کارها را به طور مؤثر مدیریت کنند. این شفافیت نه تنها به بهبود نظارت کمک می‌کند، بلکه باعث افزایش مسئولیت‌پذیری کارکنان نیز می‌شود. از طرفی، ساده‌سازی فرآیندها با استفاده از BPA باعث می‌شود که اجرای فرآیندها سریع‌تر و کارآمدتر باشد.

تجزیه و تحلیل عملکرد کارکنان و ارزیابی بهینه‌سازی فرآیندها نیز ساده‌تر خواهد شد. در کنار این مزایا، با استفاده از BPA، سازمان‌ها می‌توانند به راحتی مقررات قانونی را رعایت و اطلاعات مالی و قانونی را به طور خودکار ثبت و نگهداری کنند که این امر باعث تسهیل در ارائه گزارش‌های قانونی و مدیریتی می‌شود.

در نهایت، استاندارد کردن فرآیندها از دیگر مزایای مهم BPA است. خودکارسازی باعث می‌شود که فرآیندها به شکلی استاندارد و بدون خطا اجرا شوند و این به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد که همواره نتایج مشابه و قابل‌اعتمادی را از فرآیندها به دست آورند. این استانداردسازی می‌تواند باعث افزایش رضایت مشتریان شود، زیرا فرآیندهای بهینه و کارآمد باعث می‌شود سازمان بتواند انتظارات مشتریان را به بهترین نحو برآورده کند. در طول زمان، این بهبودها منجر به افزایش وفاداری مشتریان و گسترش رابطه مثبت آن‌ها با سازمان می‌شود.

## مراحل اتوماسیون فرایند کسب و کار (BPA)

پیاده‌سازی اتوماسیون فرایند کسب و کار (BPA) یک فرآیند پیچیده است که برای اجرای موفقیت‌آمیز آن نیاز به رعایت چندین مرحله استراتژیک دارد. ابتدا باید

فرآیندهای موجود شناسایی و تحلیل شوند تا بخش‌هایی که قابلیت خودکارسازی دارند مشخص شوند. سپس ابزارهای فناوری مناسب برای پیاده‌سازی اتوماسیون انتخاب و تست‌های لازم برای اطمینان از کارایی سیستم انجام می‌شوند. در ادامه مطلب به بررسی این مراحل خواهیم پرداخت:

#### • ترسیم نقشه فرآیند و تحلیل: این مرحله شامل شناسایی و تحلیل گردش‌های کاری

موجود است که به شما کمک می‌کند نقاط قابل اتوماسیون را شناسایی کنید. در این مرحله، فرآیندهای فعلی به دقت مستندسازی می‌شوند تا بتوان نقاط ضعف، گلوگاه‌ها و وظایف تکراری را شناسایی کرد. این نقشه‌برداری به تعیین بخش‌هایی کمک می‌کند که می‌توانند با استفاده از فناوری خودکار شوند، به طوری که فرآیندهای پیچیده ساده‌تر و کارآمدتر شوند.

#### • انتخاب فناوری و ابزارهای مناسب: در این مرحله، انتخاب فناوری و ابزارهای

خودکارسازی مناسب برای فرآیندهای شناسایی شده انجام می‌شود. این ابزارها باید متناسب با نیازهای خاص سازمان و فرآیندهای کاری انتخاب شوند. پیش از استقرار نهایی، انجام آزمایش‌های اولیه روی این ابزارها جهت ارزیابی کارایی و اطمینان از هماهنگی آنها با سایر سیستم‌های سازمانی ضروری است. این کار به شما کمک می‌کند از یکپارچگی و عملکرد صحیح اطمینان حاصل کنید.

#### • آموزش و مدیریت تغییر: آموزش کارکنان در استفاده از سیستم‌های خودکار جدید

از اهمیت بالایی برخوردار است. در این مرحله، سازمان باید به کارکنان آموزش دهد که چگونه از ابزارهای جدید استفاده کنند و در عین حال مدیریت تغییرات فرهنگی را برای پذیرش فناوری‌های نوین انجام دهد. پذیرش سریع و موفق

- سیستم‌های اتوماسیون نیازمند آماده‌سازی کارکنان برای پذیرش این تغییرات است. این آموزش‌ها باید برای هر سطح سازمانی به طور خاص طراحی شوند.
- **نظارت و ارزیابی مستمر:** پس از استقرار سیستم، نظارت و ارزیابی مستمر فرآیندهای خودکار بسیار مهم است. این مرحله به شما امکان می‌دهد عملکرد سیستم‌های اتوماسیون را بررسی و نقاط ضعف و بخش‌های بهبودنیافته را شناسایی کنید. نظارت مستمر همچنین به تیم‌ها این امکان را می‌دهد تا به سرعت مشکلات را برطرف و فرآیندهای جدیدی را برای افزایش کارایی معرفی کنند.
  - **دریافت بازخورد و بهینه‌سازی:** دریافت بازخورد از کارکنان و ذینفعان سازمان برای بهبود مستمر استراتژی BPA بسیار ضروری است. بازخورد به شما این امکان را می‌دهد که نقاط قوت و ضعف سیستم‌های خودکار را شناسایی کنید و اصلاحات لازم را انجام دهید. بهینه‌سازی فرآیندها از طریق بازخورد مستمر باعث می‌شود که سیستم‌های BPA بهتر و مؤثرتر عمل کنند و در نهایت به اهداف سازمانی کمک بیشتری کنند.



برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

## راهکار مدیریت فرآیندها (BPMS) چارگون

نرم افزار BPMS چارگون یک ابزار قدرتمند برای مدیریت و اتوماسیون فرآیندهای کسب‌وکار است که به سازمان‌ها کمک می‌کند تا فرآیندهای پیچیده خود را به صورت

خودکار و کارآمد مدیریت کنند. این نرم‌افزار با استفاده از فناوری‌های پیشرفته، امکان مدیریت فرآیندها، هماهنگی میان بخش‌ها و اتصال سیستم‌ها را فراهم می‌کند. BPMS چارگون به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد که تجزیه و تحلیل فرآیندها را به صورت دقیق انجام دهند و خطاها و مشکلات فرآیندی را شناسایی و رفع کنند. یکی از ویژگی‌های برجسته این نرم‌افزار، قابلیت انعطاف‌پذیری بالا در طراحی و پیاده‌سازی فرآیندهای مختلف است که به سازمان‌ها اجازه می‌دهد فرآیندهای کسب‌وکار خود را به طور دقیق و متناسب با نیازهای خاص خود تنظیم کنند.

BPMS چارگون همچنین با اتوماسیون و یکپارچگی اطلاعات از طریق سیستم‌های مختلف، بهره‌وری سازمان را افزایش می‌دهد و زمان و هزینه‌های مربوط به فرآیندهای دستی را کاهش می‌دهد. این نرم‌افزار با پشتیبانی از رابط کاربری کاربرپسند و گزارش‌گیری دقیق به مدیران و تیم‌های مختلف این امکان را می‌دهد که تصمیمات بهتری بگیرند و فرآیندها را به طور مؤثرتر مدیریت کنند. BPMS چارگون ابزاری است که سازمان‌ها را در جهت تحول دیجیتال و بهبود عملکرد فرآیندهای کسب‌وکار خود یاری می‌کند.

## سخن پایانی

اتوماسیون فرایند کسب و کار یک ابزار حیاتی است که علاوه بر صرفه‌جویی در هزینه‌ها و زمان، به بهبود شفافیت، کارایی و رضایت مشتریان کمک می‌کند. BPA نه تنها به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد که فرآیندهای روزمره خود را به طور مؤثر خودکار کنند، بلکه به عنوان یک ابزار قدرتمند برای تحول دیجیتال و افزایش بهره‌وری

در دنیای کسب و کارهای امروزی به شمار می‌رود.

چارگون