



سیستم سازی کسب و کار

تیم تحریریه اقیانوس آبی

سیستم مجموعه ای از فرآیندها است که بدون نیاز به مداخله انسان اجرا می شود و همیشه در دسترس است. همه این تلاش ها برای رسیدن به یک هدف خاص است. همزمان با رشد کسب و کار شما سیستم سازی نیز باید انجام شود و فرایندهایی ایجاد شوند که تا حد امکان کسب و کار را به سمت خودکار شدن سوق دهد. سیستم سازی یا «سیستم سازی کسب و کار» شامل تمام کارهایی است که برای خودکار سازی کسب و کار انجام می شود تا با کمترین نظارت و دخالت مدیر، اغلب کارها به خوبی پیش برود.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقیانوس آبی](#) سر بزنید.

“وقتی کسب و کارها شکست می‌خورند، ورشکسته می‌شوند، رشد نمی‌کنند تقریباً یک دلیل دارد. آن‌ها روی سیستم‌سازی و فرایندهایی که نیاز دارند سرمایه‌گذاری نکرده‌اند.”

اگر شما هم داستان موفقیت استارت‌آپ‌هایی که از یک انباری شروع کردند را شنیده‌اید و سوالات زیادی درباره موفقیت آن‌ها در ذهنتان ایجاد شده حتماً این مقاله را بخوانید.

سیستم‌سازی چیست؟

سیستم‌سازی روشی است که سرمایه‌گذاران مدرن جهت پیشرفت کسب و کار خود از آن استفاده می‌کنند که در این مقاله با آن آشنا خواهید شد.

سیستم‌ها در واقع قوانین، سیاست‌ها و رویه‌هایی هستند که افراد آموزش دیده و متخصص می‌توانند با هدف رشد به کسب و کارتان منتقل کنند و پس از آن کسب و کار شما مستقل از شما و سایر افراد کار کند. سیستم‌هایی که از تکنولوژی‌های جدید استفاده می‌کنند، حتی جایگزین افراد می‌شوند و در زمان و پول شما صرفه جویی می‌کنند.

مقاله مرتبط: بخش‌های اساسی یک سیستم

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اقيانوس آبی](#) سر بزنید.

چه کسب و کارهایی به سیستم سازی نیاز دارند؟

۱

مدیران کسب و کارهایی که از وقفه‌های دائمی کارمندان در حین کار به ستوه آمده‌اند و مجبورند بخشی از تمرکز ذهنی خود را بر نظارت‌های سخت بر عملکرد کارمندان قرار دهند.

۲

کسانی که به حفظ و رشد مستمر کسب و کار خود فکر می‌کنند، نمی‌خواهند تمام کارها را خودشان انجام دهند و مالکیت شخصی خود را در تمام فرآیندها اعمال کنند. این افراد می‌توانند از طریق سیستم سازی کسب و کار از حداکثر توان کارکنان خود استفاده می‌کنند.

۳

کسانی که ایده‌ها و برنامه‌های زیادی دارند اما به دلیل مشغله زیاد و نبود زمان کافی هیچ‌گاه نمی‌توانند به همه آن‌ها برسند. سیستم سازی کسب و کار زمان و انرژی این دسته از افراد را بهینه کرده و به آن‌ها فرصت رسیدگی به کارهای دیگر را می‌دهد.

۴

کسانی که چند کسب و کار دارند و می‌خواهند همه‌ی آن‌ها را بدون آن که خود را از نزدیک درگیر جزیی‌ترین کارها نمایند، با هم مدیریت کنند.

۵

کسانی که می‌خواهند علاوه بر حفظ کسب و کار خود آن را به نسل‌های بعد نیز منتقل کنند و نیروهای متخصص پرورش دهند.

مقاله مرتبط: سازمان های مریض

اگر هنوز احساس می‌کنید سیستم‌ها پیچیده، گران، غیرقابل انعطاف و خسته‌کننده هستند، در ادامه به مزیت‌های سیستم‌سازی کسب و کار اشاره خواهیم کرد.

چرا باید کسب و کار خود را سیستم‌سازی کنیم؟

این اصل را درباره سیستم‌سازی کسب و کارتان در ذهن داشته باشید: ابتدا شما بر روی سیستم‌ها کار می‌کنید، سپس این سیستم‌ها هستند که برای شما کار می‌کنند.

در ادامه به گوشه‌ای از مزایای تمرکز بر روی سیستم‌سازی اشاره می‌کنیم:

- ✓ برای مالک و مدیر کسب و کار مشخص می‌شود چگونه هر بخش از کسب و کار را هدایت کند.
- ✓ کسب و کار را قادر می‌سازد تا تحت مدیریت، فعالیت‌ها را اجرا کند و صاحب کسب و کار مطمئن باشد که همه کارکنان درک کرده‌اند چه چیزی لازم است انجام دهند.

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اقيانوس آبی](#) سر بزنید.

- ✓ شما را قادر می سازد قبل از آنکه شرایط خیلی بد شود، مشکل یا مشکلات بالقوه را شناسایی کنید.
- ✓ شما را قادر می سازد تا شناسایی کنید که آیا چالش ها به خاطر مشکلی در سیستم رخ می دهد یا به خاطر کارکنان و افراد!
- ✓ همه عناصر کسب و کار بر اساس یک روش عمل می کنند، در نتیجه باید در برابر فعالیت هاشان پاسخگو باشند.
- ✓ همه در ارائه راهکارهای بهبود درگیر می شوند.
- ✓ کمک می کند کارکنان جدید راحت تر وارد کسب و کار شده و در آن درگیر شوند.
- ✓ به کاهش هزینه آموزش و افزایش سرعت کسب و کار کمک می کند.
- ✓ به ارزش دارائی های سازمان اضافه می کند.

۵ مزیت کلیدی سیستم سازی کسب و کار

۱

به کسب و کار شما اجازه رشد به صورت یکپارچه می دهد.

سیستم ها فرآیندهای تکراری هستند که بدون در نظر گرفتن اندازه کسب و کار یا صنعت یا محل کار می کنند. سیستم ها به شما اجازه میدهند رویه ها و کارهایی را که در یک واحد در نقاط مختلف دیگری انجام سازمانی یا کسب و کاری خاص انجام شده را کپی کرده و دقیقاً دهید تا بتوانید کسب و کارتان را توسعه و رشد دهید. در این صورت خواهید توانست یک کار را چندین بار به گونه ای انجام دهید که نتایج عالی مشابهی به دست آورید. بنابراین هر بار که شعبه جدید تاسیس می کنید یا مکان جدیدی را راه اندازی می کنید یا حتی نیروی جدیدی استخدام می کنید، نیاز به اختراع دوباره چرخ نیست! شما می توانید با کمک

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتماً به [اقيانوس آبی](#) سر بزنید.

سیستم‌ها بینهایت بار و به صورت نامحدود از روی کسب و کار خودتان تکثیر کنید.

۲

وقتی قرار است کسب و کارتان را بفروشید، قیمت را بالاتر اعلام خواهید کرد.

بسیاری از افراد به دنبال خرید کسب و کاری هستند که با یک کلیک و به سرعت عملیات کاری و تولید را شروع کنند. کسب و کاری برای فروش ارزشمند است که پس از خروج صاحب فعلی بتواند با قدرت و سرعت سابق بلکه بهتر به مسیر خود ادامه دهد. برای سیستم سازی کسب و کارتان زمان اختصاص دهید تا در زمان فروش بتوانید بالاترین قیمت را ارائه دهید.

۳

سیستم سازی پول را روی منابع ذخیره می کند.

سیستم‌ها برای شما کار می کنند. آنها جای کارکنان شما را می گیرند و پول شما را که برای حقوق و دستمزد، مالیات و مزایا باید صرف می شد، برایتان ذخیره می کنند. به عنوان مثال ابزار CRM که ایمیل‌ها را ارسال می کند، یک ابزار زمانبندی آنلاین است که در هزینه های کارمندان فروش صرفه جویی می کند و خطای انسانی آن‌ها را تا حدود زیادی کاهش می دهد.

۴

سیستم سازی نتایج متداول، سازگار و قابل تکرار ایجاد می کند.

یکی از ارزشمندترین مزایای سیستم‌ها، قابلیت اطمینان آنها است. هنگامی که سیستم‌های اثبات شده ای دارید، همیشه نتایج مطلوب و قابل اندازه گیری را به

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.

دست خواهید آورد. این یعنی کیفیت محصولات و خدمات شما هیچ گاه افت نمی کنند، چون به انسانها وابسته نیستند.

۵

می توانید کسب و کارتان را توسعه دهید.

اگر همیشه مشغول سخت کار کردن باشیم، تنها جلو سرعت خودمان را گرفته ایم و ترمزی در راه پیشرفت خود هستیم. برخی از صاحبان کسب و کار آنقدر مشغول انجام فعالیتهای روزمره مثل تولید و فروش که فراموش می کنند قدمی در راه بهبود و توسعه کارشان بردارند. سیستم ها پایه ای برای بهبود و توسعه هستند، چون تا حد زیادی فعالیت های روزمره شما را انجام می دهند و زمان شما را آزاد می کنند.



مدل های موفق سیستم سازی

گوگل

شرکت گوگل یکی از موفق ترین نمونه هایی است که اهمیت و قدرت سیستم سازی در کسب و کار را نشان می دهد. کارمندان گوگل به طور مداوم در حال تلاش برای بهبود عملکرد این سیستم ها هستند. هر سال، مهندسان گوگل بیش از ۵۵۰ تغییر برای بهبود الگوریتم اصلی این موتور جست و جو ایجاد می کنند.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.

در نتیجه این سیستم سازی و برنامه ریزی مدون، شما در محدوده زمانی کمتر از دو دهم ثانیه، به نتیجه مطلوب خود از طریق موتور جست و جوی گوگل دست پیدا می کنید. در این فرایند، هیچ نوع مداخله انسانی وجود ندارد. اگر این کسب و کار، سال ها زمان و انرژی برای بهبود سیستم ها صرف نمی کرد، به این نتیجه خیره کننده دست نمی یافت و امروز، موفق ترین کسب و کار دنیا نبود.

مک دونالد

یکی دیگر از موفق ترین نمونه های سیستم سازی در کسب و کار، مجموعه فروشگاه های زنجیره ای مک دونالد است. فرقی نمی کند که این شعبه در کجای دنیا قرار داشته باشد یا چه کسی مدیریت آن را بر عهده داشته باشد، در تمامی شعبه ها استاندارد ها یکسان است. این سطح از استاندارد بودن محصولات و خدمات چیزی نیست که صرفا با آموزش به دست آمده باشد، بلکه سیستم ها هستند که در مک دونالد نتایج یکسانی را ایجاد می کنند.

تفکر سیستمی

امروزه دنیای کسب و کار پیچیده است و روز به روز پیچیده تر نیز می شود. مدیران باید هم با نوآوری های تکنولوژیکی و هم با یک اقتصاد جهانی در حال رشد روبرو شوند که در آن وقایع رخ داده در یک سوی دیگر جهان، بر کسب و کار شما نیز تاثیر خواهند گذاشت. تفکر سیستمی یک مدل تصمیم گیری است که به کسب و کارها کمک می کند تا به طور موثر با تغییر و انطباق مواجه شوند.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبی](#) سر بزنید.

تفكر سيستمي يعني بايد مراقب باشيد كه هر تغييرى كه در اجزاي سيستم ايجاد مي‌كنيد يا هر كاري كه انجام مي‌دهيد، بايد در مجموع به نفع اهداف نهايي سيستم باشد. به بيان ديگر، تمام اجزاي فرايند بايد به صورت منسجم در هماهنگي با هم و در جهت اهداف كل عمل كنند. تقويت يك جزء از سيستم ممكن است فريبنده به نظر برسد ولي اغلب در عمل نمي‌تواند به نتيجه مطلوبي برسد، چون عملکرد منسجم را دچار اختلال مي‌كند و در حقيقت سيستم سازي اتفاق نيافته است.

بگذاريد يك مثال بزنيم: اگر موتور جت هواپيما را روي يك خودروي كوچك نصب كنيد چه مي‌شود؟ قطعاً كار كرد اوليه خود را نيز از دست خواهد داد. مثال ديگر در دنياي كسب‌وكارهاي ايتترنتي اين است كه در اول راه يك فروشگاه ايتترنتي كوچك باشيد و به جاي استفاده از يك CMS آماده مثل وردپرس (WordPress)، هزينه‌هاي هنگفتي بابت يك سيستم اختصاصي پرداخت كنيد. پس مراقب باشيد كه براي يك دكمه، كت و شلوار ندوزيد!

۱۱ اصل تفكر سيستمي

۱

همه چيز به هم پيوسته است.

ما در يك اكوسيستم بسته به نام سياره زمي مي‌كنيم كه در آن همه چيز به هم متصل هستند. در غير اين صورت، زنده ماندن و رشد متوقف مي‌شود.

۲

راه حل آسان اغلب منجر به بازگشت مشكل مي‌شود.

براي مشاهده ساير مقاله‌هاي ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.

اگر راه حل انسانی برای مسئله ما وجود داشت، حتما قبل از این پیدا شده بود. بنابراین مدیر باید در مواجهه با مسائل دید عمیق تری داشته باشد.

۳

مشکلات امروز راه حل های دیروز هستند.

باید مطمئن شویم که به طور ناخواسته با راه حل های سطحی و تصمیمات احساسی امروز، مشکلات فردا را ایجاد نمی کنیم.

۴

در سیستم های پیچیده هیچ مقصری وجود ندارد.

همه چیز به هم پیوسته است. بنابراین غیرممکن است که برای یک مشکل یک مجرم پیدا کنید. هم مسئله و هم راه حل آن، هر دو در داخل سیستم تعبیه شده اند.

۵

هر بخش یا قطعه، یکی از عناصر یک کل پیچیده است.

همه چیز بخشی از مجموعه بزرگتر دیگری است. در یک سیستم پیچیده عناصر جدا شده وجود ندارند.

۶

راه حل ساده ای برای مشکلات پیچیده وجود ندارد.

ما باید پیچیدگی را در نظر بگیریم تا بتوانیم مسائل پیچیده را حل کنیم. در غیر این صورت، فقط مشکل را در سیستم از جایی به جایی دیگر هدایت خواهیم کرد.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبی](#) سر بزنید.

۷

مداخلات کوچک و مناسب می توانند تاثیرات بزرگی داشته باشند.

اقدامات و ابتکارات کوچکی که به خوبی طراحی شده اند، در صورتی که در جای مناسب قرار گیرند می توانند منجر به تغییرات قابل توجه و پایداری شوند.

۸

انسان ها سیستم های خطی ایجاد می کنند و اما طبیعت قادر به ایجاد سیستم های دایره است.

ما می توانیم از طریق درک اصول طراحی موجود در طبیعت، محصولات و خدماتی تولید کنیم که بتوانند خود را احیا کنند.

۹

گذر زمان، پیچیدگی را تغییر می دهد.

با گذشت زمان، پدیده ها به طور طبیعی پیچیده می شوند. سادگی و کارایی، دو امر بسیار متفاوت هستند اما همیشه فکر می کنیم که می توانیم پیچیدگی های زیاد را ساده تر کرده و یا یک کل پیچیده را به مجموع اجزای آن کاهش دهیم.

۱۰

روی دادن شکست ها، راهی برای کشف ناشناخته ها است.

هر چند که هیچ مقصری وجود ندارد، اما همیشه فرصتی برای کشف و بررسی مسائل از طریق شکست هایی که رخ می دهد وجود دارد.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبی](#) سر بزنید.

علت و معلول، نه در زمان و نه در فضا به هم مرتبط نیستند.

همیشه یک عدم تطابق و اغلب تاخیر زمانی در رابطه بین علت یک مشکل در سیستم های پیچیده و نتیجه علامتی که ظاهر می شود وجود دارد. بنابراین برای یافتن ریشه ها باید کمی به عقب برگشت.

انواع سیستم سازی کسب و کار

سیستم بازاریابی و فروش

اگر فرآیندهای فروش و ارتباط با مشتری شما ساختار منظم و حرفه ای ندارند و مشتریان ناراضی شما زیاد هستند، به سیستم سازی فروش نیاز دارید. در صورت انجام سیستم سازی فروش دیگر پیگیری مشتریان به فراموشی سپرده نمی شود، سفارش هیچ مشتری به تعویق نمی افتد، مشتریان خوب و بد به یک میزان خدمات نمی بینند و رضایت مشتریان شما به مراتب افزایش خواهد یافت.

بیشتر بخوانید: سیستم سازی فروش

سیستم سازی استخدام و اخراج

اگر برای استخدام و اخراج سیستمی ندارید، به احتمال زیاد گزینش افراد به درستی شکل نمی گیرد، بنابراین از جذب افراد با صلاحیت باز می مانید. در صورت

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبی](#) سر بزنید.

سیستم سازی فرآیندهای استخدام و اخراج گزینش افراد شایسته و اخراج افراد نالایق به درستی صورت می گیرد.

بیشتر بخوانید: سیستم سازی استخدام و اخراج

سیستم سازی فرآیندهای داخلی

اگر در صورت نبود شما سازمانتان بهره وری ندارد، به سیستم سازی فرآیندهای داخلی نیاز دارید. اگر سازمان شما مثل بسیاری سازمان ها برای مرخصی گرفتن، ارجاع یک فعالیت به همکار دیگر و یا برای پیگیری و برنامه ریزی فعالیت ها یک سیستم نداشته باشد، با بی نظمی شدیدی مواجه است.

در صورت سیستم سازی فرآیندهای داخلی ناهماهنگی ها کاهش می یابد و شما به عنوان یک مدیر لازم نیست دائما ناظر فعالیت افراد باشید و آن ها را کنترل کنید.

سیستم سازی مالی

اگر قراردادهای حرفه ای ندارید و یا سیستم محاسبات و وصول مطالبات و تسویه حساب شما به شکل سیستمی صورت نمی گیرد، به سیستم سازی مالی نیاز دارید. از مزایای سیستم سازی مالی این است که ارزیابی مشتریان طبق سیستم پیش می رود، قراردادهای شما حرفه ای می شوند و فرآیند محاسبات و تسویه شما نیز به شکلی سیستمی در می آیند و دغدغه های مالی شما کاهش می یابند.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبی](#) سر بزنید.

بیشتر بخوانید: سیستم سازی مالی

سیستم سازی کنترل

اگر برای کنترل منابع انسانی و ارزیابی آن‌ها شاخصی ندارید یا افراد ارزشمند سازمان شما بی‌انگیزه هستند، به علت عدم سیستم سازی کنترل و نبود شاخص عملکردی است. اگر شاخص‌های ارزیابی عملکرد پرسنل را تعیین کنید، می‌توانید تشویقات و تنبیهات لازم را نیز انجام دهید.

سیستم سازی فعالیت‌ها

افزایش بهره‌وری منابع انسانی، کاهش دوباره کاری‌ها، کاهش تعارضات و افزایش رضایت کارکنان و وفادار کردن آن‌ها از طریق ایجاد یک سیستم امکان‌پذیر است. تنها با سیستم سازی فعالیت‌ها است که به نیروی انسانی خودکار و نتیجه‌محور دست پیدا خواهید کرد.

بیشتر بخوانید: سیستم سازی آموزش و فرهنگ سازمانی

نتیجه‌گیری

با سیستم سازی کسب‌وکار می‌توانیم کمتر کار کنید و بیشتر پول در بیاورید، خیلی از کارها را به دیگران بسپارید و وقت بیشتری برای تفکر و استراحت داشته باشید. داشتن هدف، تفکر سیستمی، روتین‌ها و دستورالعمل‌ها، فرهنگ سازمانی،

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اقيانوس آبی](#) سر بزنید.

کار تیمی، نیروهای توانمند و ابزارهای کارآمد، بخش‌های جدایی‌ناپذیر از سیستم سازی هستند.

با سیستم سازی در شلوغی‌ها غرق نمی‌شوید، روحیه کارکنان و بهره‌وری آنها بهبود می‌یابد، محیط کار آرام و جذاب می‌شود، به‌طور مداوم بازدهی، گردش مالی و سود شما افزایش پیدا می‌کند و به راحتی یک تعطیلات بدون نگرانی در مورد عملکرد کسب و کار و فعالیت‌های کارکنان خواهید داشت.