



سیستم مدیریت فرایند کسب و کار BPMS چیست و چه مزایایی دارد؟

تیم تحریریه اقیانوس آبی

کلمه BPMS مخفف عبارت Business Process Management system و به معنای سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار است که به سازمان ها کمک می کند تا با تجزیه و تحلیل و اتوماسیون، فرآیندهای کسب و کار را بهبود ببخشند. این کار بخشی از فرآیند سیستم سازی کسب و کار است.

در این مطلب با مزایای BPMS، ویژگی های آن و مشکلاتی که می تواند حل کند آشنا خواهید شد.

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



آشنایی با برخی تعاریف در حوزه BPMs

فرایندهای کسب و کار

فرایندهای کسب و کار، مجموعه دستورالعمل‌هایی است که مکرراً توسط شخص یا تیم مشخصی اجرا می‌شوند. این فرایندها یک برنامه از ابتدا تا انتها ارائه می‌دهند که به شما می‌گویند چطور به هدف خاصی دست پیدا کنید. فرایندها می‌توانند هر چیزی را شامل شوند، از بسته‌بندی برای ارسال محصول گرفته تا ساخت یک انبار BPMs. ابزاری است که به شما در تسلط بر این فرایندها کمک می‌کند.

نرم افزار BPMs

نرم افزار BPMs یک نرم افزار برای طراحی و اتوماسیون فرایندها است که باعث تسریع و ساده‌سازی فرایندهای اداری و سازمانی و حذف مراحل سخت و پیچیده می‌شود. این نرم افزار با محیط گرافیکی خود به مدیران سازمان‌ها این امکان را می‌دهد تا مراحل و فرایندهای کاریشان را متناسب با اهداف سازمان خود طراحی کنند.

اگر از BPMs استفاده نکنیم، چه اتفاقی می‌افتد؟

برای اینکه در طراحی فرایندهای کسب و کارتان به بهترین نتیجه مشابه منتها بدون استفاده از نرم‌افزار برسید، به تعداد زیادی کاغذ، فضای فیزیکی مثل کشو

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

و بایگانی، ارقام اداری و ضروری، ساعات کاری زیاد و حداقل یک نفر با مهارت‌های سازمانی بالا نیاز دارید. اگر اینطور پیش بروید، توده‌ای از اسناد و کاغذها به جا می‌ماند و هر بار که بخواهید چیزی را تغییر دهید چه CRM باشد، چه سرپرست دپارتمان، مسئول IT یا هر چیز دیگری، صدها سند تاریخ گذشته خواهید داشت که نیاز به بازنویسی، چاپ، پر کردن، برچسب‌گذاری و ذخیره‌سازی دارند.

اما نرم افزار مدیریت فرایندهای کسب و کار جلوی این اتلاف وقتها را می‌گیرد و شما را روی چیزهای مهم تر یعنی فرایندهای به روز متمرکز می‌کند.

چه مشکلاتی در سازمان با bpms قابل رفع هستند؟

شرکت‌های بزرگ و کوچک گرچه چالش‌های مختلفی را تجربه می‌کنند، اما در برخی مشکلات مشترکند. همه این مشکلات توسط BPMS قابل رفع شدن است:

- پیگیری فرایندهای دستی و کاغذی دشوار است.
- زمان زیادی برای بررسی داده‌ها، پیدا کردن نسخه‌های کاغذی و پر کردن آنها صرف می‌شود.
- محدود بودن یا عدم امکان مشاهده پروسه‌ی تایید یا فعالیت‌هایی که توسط افراد انجام می‌شود.
- طولانی شدن پروسه تایید به دلیل اطلاعات نادرست یا گم شده
- هزینه بالای رسیدگی، مدیریت و جمع‌آوری فایل‌های کاغذی
- هزینه بالای رسیدگی، مدیریت و جمع‌آوری فایل‌های کاغذی

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



- امکان رخنه افراد ديگر در اطلاعات
- عدم گزارش در لحظه يا عدم توانايي در دسترسي يا جستجوي اسناد
- عدم نظم و انضباط در پروسه‌ي تاييد
- بيشتر بخوانيد: كسب و كارهاي بيمار چه ويژگي‌هاي دارند؟

مزايای BPMS

چابكي بيشتر كسب و كار

تغيير و بهينه‌سازي فرايندهاي كسب و كار در يك سازمان بايد همگام با شرايط بازار باشد BPM. به سازمان اجازه مي‌دهد فرايندهاي كسب و كار و تغييرات اجرايي را موقتا متوقف کرده و سپس دوباره اجرا کنند.

اصلاح جريان كاري به همراه استفاده مجدد و سفارشي‌سازي آنها، فرايندهاي كسب و كار را قادر مي‌سازد بيشتر واكنش‌گرا باشند و به سازمانها بينش عميقتري در مورد اصلاح فرايندها مي‌بخشد.

كاهش هزينه‌ها و افزايش درآمدها

ابزار مديريت فرايندهاي كسب و كار با كاهش زمان فروش محصول، دسترسي سريع‌تر مشتري به محصولات و خدمات منجر به افزايش فروش و بهبود درآمدها مي‌شود. ابزار بي بي ام همچنين مي‌تواند منابعي را جهت كاهش

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

هدررفت اختصاص دهد که این کار هزینه‌ها را نیز کم می‌کند و منجر به افزایش سود می‌شود.

کارایی بالاتر

یکپارچه‌سازی فرآیندهای کسب و کار، پتانسیلی برای بهبود کلی کارایی کسب و کار فراهم می‌کند. مسئولین با داشتن اطلاعات درست می‌توانند تاخیرها را از نزدیک نظارت کنند و در صورت نیاز، منابع اضافی اختصاص دهند. اتوماسیون و حذف وظایف تکراری، کارایی بیشتری به فرایند کسب و کار می‌دهد.

دید بهتر

نرم افزار BPM ضمن اینکه نظارت لحظه ای بر معیارهای کلیدی مدیریت عملکرد را تضمین می‌کند، امکان اتوماسیون را نیز فراهم می‌کند که سبب افزایش شفافیت شده، به مدیریت بهتر و توانایی اصلاح کارآمد ساختارها و فرایندها کمک می‌کند. هم چنین به طور همزمان خروجی فرآیندها را نیز پیگیری می‌کند.

تطبيق، ایمنی و امنیت

یک بی پی ام جامع سازمان را با استانداردهای به روز مطابق می‌کند. مدیریت فرایندهای کسب و کار همچنین می‌تواند ایمنی و امنیت را تامین کند. به این صورت که سازمان‌ها می‌توانند نیروی انسانی خود را به حفاظت از دارایی‌های

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



سازمان، مانند اطلاعات خصوصی و منابع فیزیکی در مقابل استفاده نادرست، دزدی یا گم شدن، تشویق کنند.

دیگر مزایای bpmس برای کسب و کارها

- تولید نرم افزارهای مخصوص سازمانی با هزینه کم
- اتوماتیک و مکانیزه کردن فرایندهای تجاری شرکتها
- حذف امور تکراری و تصمیم گیری هوشمندانه ی سیستمی؛ افزایش بهره وری
- نظارت بر چرخه های کاری و گردش امور به صورت مکمل با نرم افزار CRM
- یکپارچه سازی نرم افزارهای مختلف و مدیریت آنها
- گزارش گیری و بهره گیری از هوش تجاری با ارائه گره های مشکل زا در فرآیندها
- افزایش راندمان و بازده، سرعت و دقت گردش کار، رضایت مشتریان و کارمندان
- حذف منابع فیزیکی و هزینه های اضافی با قابلیت ایجاد فرآیندهای متنوع و بروزرسانی ها
- بهبود گردش کارها، الکترونیکی شدن فرمها، افزایش بلوغ سیستم و همگام سازی با CRM

۵ گام مدیریت فرایندهای کسب و کار (BPM)

گام اول: طراحی

تحلیلگران بیزنسی در این مرحله ابتدا اصول و قواعد کسب و کار موجود را بررسی می‌کنند، با ذینفعان مختلف مصاحبه می‌کنند و خروجی‌های موردنظر خود را با مدیریت به بحث می‌گذارند. هدف مرحله طراحی فرایند، دستیابی به فهمی از قواعد کار است و اطمینان از اینکه آیا نتایج با اهداف سازمانی همسو است یا خیر.

گام دوم: مدل‌سازی

مدلسازی به شناسایی، تعریف و بازنمایی فرایندهای جدید جهت پشتیبانی از قواعد کاری موجود برای ذینفعان مختلف اشاره دارد.

گام سوم: اجرا

فرایندهای کسب و کار ابتدا با گروه کوچکی از کاربران تست می‌شود، سپس به همه کاربران ارائه می‌شود. در مورد جریان کاری خودکار، ابتدا فرایند را به طور مصنوعی اجرا کنید تا خطاها به حداقل برسد

گام چهارم: نظارت

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

تعيين شاخص‌هاي كليدي عملکرد (KPI) و پيگيري سنجه‌ها بر اساس آنها با استفاده از گزارش‌ها يا داشبوردها. بايد تمرکز بر شاخص‌هاي کلان يا خرد باشد، فرايند کامل در مقابل بخش‌بندي‌هاي فرايند.

گام پنجم: بهينه‌سازي

با وجود يك سيستم گزارش‌گيري کارآمد، سازمان مي‌تواند عمليات را به طور موثري به سمت بهينه‌سازي يا بهبود فرايند، هدايت کند. بهينه‌سازي فرايندهاي کسب و کار (BPO) در واقع طراحي مجدد فرايندهاي کسب و کار است تا از اين طريق کارايي فرايندها بهبود يابد و ساده‌سازي شود و فرايندهاي کسب و کار هر فرد با يك استراتژي جامع همسو شود.

ويژگي‌هاي يك نرم افزار BPM مناسب

پيش از آنکه سيستم BPMS خود را از ميان هزاران نرم افزار ارائه شده در فضاي اينترنت جستجو و انتخاب کنيد، لازم است تا از وجود اين ويژگي‌ها در BPM مورد نظر اطمينان حاصل نماييد:

ابزار بصري براي نمايش نمودار فرآيندها

ابزار گرافيكي و بصري مناسب براي نمايش نمودارهاي مربوط به هر فرايند، يكي از نقاط قوت در هر سيستم مديريت چرخه‌هاي کاري است. بدین ترتيب با ارائه اين اطلاعات، قدرت تحليل کاربران افزايش خواهد يافت.

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

ايجاد فرم ها به روش ساده Drag And Drop

توجه داشته باشيد؛ نرم افزاري را انتخاب كنيد كه طراحي و ساخت فرمها در آن به سادگي امكان پذير باشد. پيچيدگي بيش از حد يا صعب الوصول بودن اين فرايند ممكن است کاربران شما را به كل از BPMS زده كند و ديگر از آن استفاده نكنند.

تفويض دسترسي ها و مسئوليت ها بر اساس سمت (Role Based)

اطلاعات، فرمها و دسترسي ها در شركت ها عموما جزو اسناد حساس هستند و فقط افراد خاصي بايد به برخي از آنان دسترسي داشته باشند. بطور كلي سه نوع تفويض دسترسي در سيستم ها وجود دارد: تفويض فرد به فرد ، تفويض تيم به تيم و تفويض سمت به سمت. دو راهكار اول به دليل بالا رفتن زمان فرايند و احتمال خطاي انساني و همچنين غير همپوشاني نيازهاي افراد هر تيم، كارآمد نيستند. اما راهكار سوم كه همان تفويض اختيارات متناسب با هر سمت در سازمان (Role-Based) مي باشد، بهترين انتخاب براي سيستم است.

پشتيباني از نسخه موبایل

در دنياي امروزي، استفاده از گوشي هاي همراه و موبایل هاي هوشمند روز به روز بيشتر مي شود و لازمه يك نرم افزار كامل، سهولت دسترسي به آن از



طریق موبایل است. به همین علت سیستمی باید انتخاب شود که قدرت پشتیبانی از حداقل یکی از سیستم عامل های Android یا IOS را داشته باشد.

کاربری ساده و بدون دردسر

وجود ناکارآمدی و هنگ کردن در بسیاری از سیستمها زمانی اتفاق می افتد که شخص دیگری به طور همزمان مشغول کار با نرم افزار است. برای استفاده ی روان لازم است برنامه ای انتخاب شود که از قدرت پردازش مناسبی برخوردار باشد تا با چنین مشکلی مواجه نشوید.

از دیگر ویژگی های مهم در سیستم های BPMS

- سهولت در ورود به سیستم
- قابلیت استفاده همیشگی از نرم افزار
- هماهنگی و یکپارچگی با سایر نرم افزارهای سازمانی
- قابلیت گزارش دهی و تحلیل داده ها
- قابلیت استفاده در سطح وسیع با تعداد زیاد کاربر به طور همزمان
- وجود معیارهای صحیح و قابل اندازه گیری برای عملکردهای فرآیندها
- قابلیت به اشتراک گذاری با سایر کاربران و همکاری با آنان