



ورود به سیستم مدیریت فرایند کسب و کار bpms

تیم تحریریه اقیانوس آبی

خیلی از مدیران و کارآفرینان می پرسند که bpmس چیست؟ کلمه **BPMS** مخفف عبارت **Business Process Management system** و به معنای سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار است.

ورود به سیستم **bpmس** و مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM) روشی برای بهبود و استانداردسازی فرایندها در یک سازمان است که می تواند خطاهای انسانی و شکاف های فرآیند را از بین ببرد در حالی که کارایی و انطباق را بهبود می بخشد. ورود به سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار **bpmس** بخشی از فرآیند **سیستم سازی کسب و کار** است.

در این مقاله از **مجله اقیانوس آبی** می خوانید که bpmس چیست و چه تاثیراتی بر عملکرد سازمان شما دارد. برای دریافت رایگان مقاله "مدیریت فرآیند کسب و کار" **pdf** ایمیل خود را در باکس آبی وارد کنید. کسب و کارها می توانند مجموعه از فعالیت ها و وظایف خود را به وسیله سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار (**BPMS**) طراحی، مدل سازی، اجرا، خودکار سازی و بهبود دهند. به همین وسیله کسب و کارها و سازمانها راهی آسان تر را برای رسیدن به اهداف سازمانی خود طی خواهند کرد.

در واقع فعالیتها و وظایفی که امکان انجام آن توسط افراد و تجهیزات مختلف وجود دارد، چیزی را تشکیل می دهد که به عنوان یک فرآیند تجاری شناخته خواهد شد. نمونه هایی از فرآیندهای تجاری که می توانند توسط سیستم های **BPMS** بهبود یابند عبارتند از:

- مدیریت حساب
- پیگیری و مدیریت بودجه
- مدیریت مطالبات



- سفارشات مشتری
- استخدام کارمند
- مدیریت موجودی
- پردازش فاکتور
- نظارت بر عملکرد
- ردیابی پروژه
- ردیابی گردش کار

آشنایی با برخی تعاریف قبل از ورود به سیستم bpm

در ادامه با [گروه اقیانوس آبی](#) همراه باشید که برخی تعاریف قبل از ورود به سیستم bpm جهت آشنایی آورده شده است:

۱ bpm چیست؟

فرآیندهای کسب و کار یا همان bpm مجموعه دستورالعمل‌هایی است که مکرراً توسط شما یا یکی از اعضای تیم سازمانتان اجرا می‌شوند. این فرایندها یک برنامه از ابتدا تا انتها ارائه می‌دهند که به شما می‌گویند چطور به هدف خاصی دست پیدا کنید. بنابراین مدیریت این فرایندها بسیار پر اهمیت است. فرآیندها می‌توانند هر چیزی را شامل شوند، از بسته‌بندی برای ارسال محصولات گرفته تا ساخت یک انبار. سامانه bpm به شما در تسلط بر این فرایندها کمک می‌کند.

۲ BPMS چیست؟

مدیریت فرآیند کسب و کار یا **bpms** روشی برای بهبود و استانداردسازی فرایندها در سازمان شماست که می تواند خطاهای انسانی و شکاف های فرآیند را از بین ببرد و در عین حال کارایی و انطباق و بهره وری را بهبود می بخشد.

سیستم مدیریت فرایند کسب و کار (سیستم bpms) از ابزارها و روش های مختلفی برای طراحی، مدل سازی، اجرا، نظارت و بهینه سازی فرایندهای تجاری استفاده می کند.

یک فرایند تجاری، رفتار افراد، سیستم ها، اطلاعات و سایر چیزها را برای ایجاد نتایج همسو با [استراتژی سازمان](#) شما هماهنگ می کند و به شما کمک می کند تا با سیستم مدیریت گردش کار، تجزیه، تحلیل و اتوماسیون، فرآیندهای کسب و کارتان را بهبود بخشید.

۳. نرم افزار مدیریت فرآیندها در کسب و کار یا BPMS

نرم افزار **BPMS** یک نرم افزار برای طراحی و اتوماسیون فرایندها است که باعث تسریع و ساده سازی فرایندهای اداری و سازمانی و حذف مراحل سخت و پیچیده می شود. این نرم افزار با محیط گرافیکی خود به شما به عنوان مدیر کسب و کار این امکان را می دهد تا مراحل و فرآیندهای کارتان را متناسب با اهداف سازمان خود طراحی کنید.

• بیشتر بخوانید: [بهترین نرم افزار bpms](#)

اگر از BPMS استفاده نکنید، چه اتفاقی می افتد؟

شما براي اينکه در طراحي و سيستم‌مديريت فرآيندهاي کسب و کارتان به بهترين نتيجه مشابه ولي بدون استفاده از نرم‌افزار برسيد، به تعداد زيادي کاغذ، فضاي فيزيکي مثل کشو و بايگاني، **اقدام اداري و ضروري**، ساعات کاري زياد و حداقل يک نفر با مهارت‌هاي سازمانی بالا نياز داريد.

اگر اينطور پيش برويد، توده‌اي از اسناد و کاغذها به جا مي‌ماند و هر بار که بخواهيد چيزي را تغيير دهيد چه CRM باشد، چه سرپرست دپارتمان، مسئول IT يا هر شخص يا چيز ديگري، صدها سند تاريخ گذشته خواهيد داشت که نياز به بازنويسي، چاپ، پر کردن، برچسب‌گذاري و ذخيره‌سازي دارند.

اما ورود به سيستم bpmس جلوي اين اتلاف وقت‌ها را مي‌گيرد و شما را روي چيزهاي مهم تر يعني فرآيندهاي به روز متمرکز مي‌کند.

بيشتر بخوانيد: **ابزارهاي کسب و کار** که براي همه مشاغل مهم و حياتي هستند.

چه مشکلاتي در سازمان با bpmس قابل رفع هستند؟

شرکت شما چه بزرگ باشد و چه کوچک، چالش‌هاي مختلفی را تجربه مي‌کند و با خيلي از شرکت‌ها در مشکلاتي که در زير ليست شده وجه اشتراک دارد که همه اين مشکلات با ورود به سيستم‌مديريت فرآيند کسب و کار قابل رفع شدن است:

- پيگيري فرآيندهاي دستي و کاغذي دشوار است.
- زمان زيادي براي بررسي داده‌ها، پيدا کردن نسخه‌هاي کاغذي و پر کردن آنها صرف مي‌شود.
- محدود بودن يا عدم امکان مشاهده پروسه‌ي تاييد يا فعاليت‌هايي که توسط افراد انجام مي‌شود.
- طولاني شدن پروسه تاييد به دليل اطلاعات نادرست يا گم شده
- هزينه بالاي رسيدگي، مديریت و جمع‌آوري فايل‌هاي کاغذي

براي مشاهده ساير مقاله‌هاي ما، حتماً به **اقيانوس آبي** سر بزنيد.



- هزینه بالای رسیدگی، مدیریت و جمع‌آوری فایل‌های کاغذی
- امکان رخنه افراد دیگر در اطلاعات
- عدم گزارش در لحظه یا عدم توانایی در دسترسی یا جستجوی اسناد
- عدم نظم و انضباط در پروسه‌ی تایید

بیشتر بخوانید: [ویژگی کسب و کارهای مریض چیست؟](#)

مشاوره مدیریت فرایند کسب و کار در BPMS

مشاوره مدیریت فرایند در جهت کمک به سازمان شما برای تبدیل شدن به سازمانی فرآیند گرا به جای وظیفه گرا و واحد گرا ارائه می شود. برخی شرکت ها هستند که در زمینه پیاده سازی BPMS به سایر سازمان ها مشاوره ارائه می‌دهند که اکثرا شامل خروجی‌های زیر خواهد بود:

1. ارزیابی بلوغ سازمانی در حوزه مدیریت فرایندهای کسب‌وکار
2. شناسایی و تحلیل وضعیت موجود و ارائه نقاط قابل بهبود فرایندها
3. تهیه نقشه کلان فرآیندی (معماری فرایند) بر اساس مدل‌های مرجع و منطبق با نیاز سازمان
4. سند ارتباط اهداف کلان و استراتژی‌های سازمانی با فرایندها
5. مدل‌سازی فرایندها با استاندارد BPMN
6. تعریف شاخص‌های اندازه‌گیری (KPI)
7. استقرار ساز و کار جهت بهبود مستمر فرایندها در سازمان
8. تدوین یا بهبود شرح شغل‌های سازمانی بر اساس فرایندها
9. پیشنهادات تخصصی در حوزه نرم‌افزارهای مدیریت فرایند و اتوماسیون فرایند

مزایای BPMS

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



در ادامه مزایای BPMS آورده شده است:

چابکی بیشتر کسب و کار

تغییر و بهینه سازی فرایندهای کسب و کار در سازمان شما باید همگام با شرایط بازار باشد. سامانه به سازمانتان اجازه می‌دهد فرایندهای کسب و کار و تغییرات اجرایی را موقتا متوقف کرده و سپس دوباره اجرا کنند.

اصلاح جریان کاری به همراه استفاده مجدد و سفارشی‌سازی آنها، فرایندهای کسب و کارتار را قادر می‌سازد بیشتر واکنش‌گرا باشند و به سازمانتان بینش عمیق‌تری در مورد اصلاح فرایندها می‌بخشد.

کاهش هزینه‌ها و افزایش درآمدها به وسیله سیستم bpms

ابزار سیستم مدیریت فرایندهای کسب و کار با کاهش زمان فروش محصول، دسترسی سریع‌تر مشتری به محصولات و خدمات، منجر به [افزایش فروش](#) و بهبود درآمدها می‌شود. ابزار بی پی ام همچنین می‌تواند منابعی را جهت کاهش هدررفت اختصاص دهد که این کار هزینه‌هایتان را نیز کم می‌کند و منجر به [افزایش سود](#) شما می‌شود.

کارایی بالاتر به وسیله BPMS

یکپارچه‌سازی فرایندهای کسب و کار، پتانسیلی برای بهبود کلی کارایی کسب و کار شما فراهم می‌کند. مسئولین سازمان شما 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 با bpms سیستم

نرم افزار BPM ضمن اينکه نظارت لحظه ای بر معيارهای کلیدی مدیریت عملکرد سازمان شما را تضمین می‌کند، امکان اتوماسیون را نیز برایتان 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 فرآیندهایتان را نیز پیگیری می‌کند.

تطبيق، ایمنی و امنیت در BPMS

یک بی پی ام جامع، سازمان شما را با استانداردهای به روز مطابق می‌کند. مدیریت فرایندهای کسب و کار همچنین می‌تواند ایمنی و امنیت سازمانتان را نیز تامین کند. به این صورت که شما می‌توانید **نیروی انسانی** خود را به حفاظت از دارایی‌های سازمان، مانند اطلاعات خصوصی و منابع فیزیکی در مقابل استفاده نادرست (دزدی یا گم شدن) تشویق کنید.

دیگر مزایای bpms برای کسب و کار شما

- تولید نرم افزارهای مخصوص سازمان با هزینه کم
- اتوماتیک و مکانیزه کردن فرایندهای تجاری شرکت
- 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 بازدهی، 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

5 گام برای مدیریت فرایندهای کسب و کارتان (BPM)

گام‌هایی که برای مدیریت فرایندهای کسب و کارتان باید طی کنید به شرح زیر می‌باشد:

گام اول: طراحی

در این مرحله ابتدا اصول و قواعد کسب و کار شما در وضعیت موجود توسط تحلیلگران بیزینسی بررسی می‌شود، سپس با ذینفعان مختلف مصاحبه و خروجی‌های موردنظر خود را با شما به بحث می‌گذارند. هدف مرحله طراحی فرایند، دستیابی به فهمی از قواعد کار است و اطمینان از اینکه آیا نتایج با اهداف سازمان شما همسو است یا خیر.

گام دوم: مدلسازی

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

گام سوم: اجرا

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

گام چهارم: نظارت

در گام چهارم، شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) تعیین و پیگیری سنجه‌ها بر اساس شاخص‌ها با استفاده از گزارش‌ها یا داشبوردها انجام می‌گیرد. تمرکز باید بر شاخص‌های کلان یا خرد باشد و فرایندها بصورت کامل باشد نه بصورت بخش‌بندی شده.

گام پنجم: بهينه‌سازي

و در آخر نوبت به بهينه‌سازي فرآيندها مي‌رسد. با وجود يك سيستم گزارش‌گيري کارآمد، سازمان شما مي‌تواند عملياتش را به طور موثري به سمت بهينه‌سازي يا بهبود فرآيند، هدايت کند. بهينه‌سازي فرآيندهاي کسب و کار (BPO) در واقع طراحي مجدد فرآيندهاي کسب و کارتان است تا از اين طريق کارايي فرآيندها بهبود يابد و ساده‌سازي شود و فرآيندهاي کسب و کار هر فرد با استراتژي جامع سازمانتان همسو شود.

ويژگي‌هاي يك نرم افزار BPM مناسب

پيش از آنکه سيستم bpmس تحت وب 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:

۱. ابزار بصري براي نمايش نمودار فرآيندها

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

۲. ايجاد فرم‌ها به روش ساده Drag And Drop

توجه داشته باشيد؛ نرم افزاري را انتخاب کنيد که طراحي و ساخت فرمها در آن به سادگي امکان پذير باشد. پيچيدگي بيش از حد يا صعب الوصول بودن اين فرآيند ممکن است کاربران شما را به کل از BPMS زده کند و ديگر از آن استفاده نکنند.

۳. تفويض دسترسي‌ها و مسؤليت‌ها بر اساس سمت (Role Based)

اطلاعات، فرمها و دسترسى ها در شركت ها عموماً جزو اسناد حساس هستند و فقط افراد خاصى بايد به برخى از آنان دسترسى داشته باشند. بطور كلى سه نوع تفويض دسترسى 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 خطاى انساني و همچنين غير همپوشانى نيازهاى افراد هر تيم، كارآمد نيستند. اما راهكار سوم كه همان تفويض اختيارات متناسب با هر سمت در سازمان (Role-Based) مى باشد، بهترين انتخاب براى سيستم است.

بيشتر بخوانيد: [چطور با فروش تلفنى بيشتر بفروشيم؟](#)

۴. پشتيبانى از نسخه موبايل

در دنياى امروزي، استفاده از گوشى هاى همراه و موبايل هاى هوشمند روز به روز بيشتر مى شود و لازمه يك نرم افزار كامل، سهولت دسترسى به آن از طريق موبايل است. به همين علت سيستمي را انتخاب كنيد كه قدرت پشتيبانى از حداقل يكي از سيستم عامل هاى Android يا IOS را داشته باشد.

۵. كاربرى ساده و بدون دردمر

وجود ناكارآمدى و هنگ كردن در بسيارى از سيستمها زمانى اتفاق مى افتد كه شخص ديگرى به طور همزمان مشغول كار با نرم افزار است. براى استفاده ي روان لازم است برنامه اى انتخاب كنيد كه از قدرت پردازش مناسبى برخوردار باشد تا با چنين مشكلى مواجه نشويد.

عوامل موثر بر موفقيت BPM يا مديريت فرآيند هاى كسب و كار

مديريت در واقع بر مبنای فرآیند یک استراتژی موفق است. سازمان ها و كسب و كار هاى كه به درستي اين استراتژی را انتخاب کرده اند توانسته اند به وسيله ی آن مزایای زيادى را به دست آورند. اما بايد به اين

نکته توجه داشته باشیم که BPM باید به درستی در کسب و کار راه اندازی شود تا بتوان از آن نتیجه های مناسب و باب میل گرفت.

کسب و کارها پس از پیاده سازی این موضوع در کسب و کار خود باید بدانند که عوامل موثر بر موفقیت مدیریت فرآیند کسب و کار BPM چیست؟ برخی از عوامل موثر بر BPM عبارتند از:

- قابل اصلاح بودن فرایندها
- بهبود مستمر فرایندها
- استفاده از یک مدیریت فرایندها کسب و کار قدرتمند
- مدل سازی به وسیله زبانی استاندارد
- تعریف استراتژی سازمانی
- ...و

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

سوالات متداول

۱. چرا به ابزار BPM نیاز داریم؟

bpms سازمان ها را قادر می سازد تا عملکردهای تجاری خود را با نیازهای مشتری هماهنگ کنند و به مدیران اجرایی کمک می کند تا نحوه استقرار ، نظارت و اندازه گیری منابع شرکت را تعیین کنند. هنگامی که BPM به درستی اجرا شود، توانایی افزایش کارایی و بهره وری، کاهش هزینه ها و به حداقل رساندن خطاها و ریسک ها را دارد؛ در نتیجه نتایج را بهینه می کند.

۲. چه ویژگی هایی دارد؟

قابلیت استفاده BPMS روی وب

استفاده از BPMS در تلفن های هوشمند

پشتیبانی از زبان مدل سازی BPMN

قابلیت بهبود مستمر در فرآیند

تمرکز بر کاربر نهایی

قابلیت شخصی سازی نرم افزار

...و

۳. پروژه BPMS چیست؟

پروژه BPM عنصر اصلی یک برنامه BPM Oracle است. پروژه های BPM شامل منابع مورد استفاده برای ایجاد و پشتیبانی از یک برنامه تجاری است. اینها شامل فرایندهای تجاری و اجزای فهرست کسب و کار ، شامل داده ها، خدمات، قوانین تجاری، وظایف انسانی و نقش ها می شود.