



# ورود به سیستم مدیریت فرایند کسب و کار bpms

تیم تحریریه اقیانوس آبی

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

خيلي از مديران و كارآفرينان مي پرسند كه bpmس چيست؟ كلمه **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 يك سازمان است كه مي تواند خطاهای انسانی و شكاف های فرآیند را از بين ببرد در حالی كه كارایی و انطباق را بهبود مي 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 كه bpmس چيست و چه تاثیراتی بر عملکرد سازمان شما دارد.

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 سازمان ها راهی آسان تر را برای رسیدن به اهداف سازمانی خود طی خواهند کرد.

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

- مدیریت حساب
- پیگیری و مدیریت بودجه
- مدیریت مطالبات
- سفارشات مشتری

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

- 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 فرآیندها 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؟

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

**مدیریت فرآیند کسب و کار یا bpm** 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 bpm) 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.

## اگر از BPMS استفاده نکنید، چه اتفاقی می افتد؟

شما برای اینکه در طراحی و سیستم مدیریت فرآیندهای کسب و کارتان به بهترین نتیجه مشابه ولی بدون استفاده از نرم افزار برسید، به تعداد زیادی کاغذ، فضای فیزیکی مثل کتو و بایگانی، **اقلام اداری و ضروری**، ساعات کاری زیاد و حداقل یک نفر با مهارت های سازمانی بالا نیاز دارید.

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

اگر اينطور پيش برويد، توده‌اي از اسناد و كاغذها به جا مي ماند و هر بار كه بخواهيد چيزي را تغيير دهيد چه CRM باشد، چه سرپرست دپارتمان، مسؤل IT يا هر شخص يا چيز ديگري، صدها سند تاريخ گذشته خواهيد داشت كه نياز به بازنويسي، چاپ، پر كردن، برچسب گذاري و ذخيره سازي دارند.

اما ورود به سيستم bpmس جلوي اين اتلاف وقتها را مي گيرد و شما را روي چيزهاي مهم تر يعني فرايندهاي به روز متمرکز مي کند.

## چه مشكلاتي در سازمان با bpmس قابل رفع هستند؟

شرکت شما چه بزرگ باشد و چه کوچک، چالش‌های مختلفی را تجربه می‌کند و با خیلی از شرکت‌ها در مشکلاتی که در زیر لیست شده وجه اشتراک دارد که همه این مشکلات با **ورود به سیستم مدیریت فرايند کسب و کار** قابل رفع شدن است:

- پيگيري فرايندهاي دستي و كاغذي دشوار است.
- زمان زيادي براي بررسي داده‌ها، پيدا كردن نسخه‌هاي كاغذي و پر كردن آنها صرف مي شود.
- محدود بودن يا عدم امکان مشاهده پروسه‌ي تايبید يا فعاليت‌هايي كه توسط افراد انجام مي شود.
- طولاني شدن پروسه تايبید به دليل اطلاعات نادرست يا گم شده
- هزينه بالاي رسيدگي، مديريت و جمع آوري فايل‌هاي كاغذي
- هزينه بالاي رسيدگي، مديريت و جمع آوري فايل‌هاي كاغذي
- امکان رخنه افراد ديگر در اطلاعات
- عدم گزارش در لحظه يا عدم توانايي در دسترسي يا جستجوي اسناد

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

- عدم نظم و انضباط در پروسه‌ی تایید

## 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 می دهند که اکثرا شامل خروجی های زیر خواهد بود:

۱. ارزیابی بلوغ سازمانی در حوزه مدیریت فرایندهای کسب و کار
۲. شناسایی و تحلیل وضعیت موجود و ارائه نقاط قابل بهبود فرایندها
۳. تهیه نقشه کلان فرآیندی (معماری فرایند) براساس مدل های مرجع و منطبق با نیاز سازمان
۴. سند ارتباط اهداف کلان و استراتژی های سازمانی با فرایندها
۵. مدل سازی فرایندها با استاندارد BPMN
۶. تعریف شاخص های اندازه گیری (KPI)
۷. استقرار ساز و کار جهت بهبود مستمر فرایندها در سازمان
۸. تدوین یا بهبود شرح شغل های سازمانی براساس فرایندها
۹. پیشنهادات تخصصی در حوزه نرم افزارهای مدیریت فرایند و اتوماسیون فرایند

## مزایای BPMS

در ادامه مزایای BPMS آورده شده است:

۱. چابکی بیشتر کسب و کار

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



تغيير و بهينه سازي فرآيندهاي كسب و كار در سازمان شما بايد همگام با شرايط بازار باشد .  
bpmسامانه به سازمانتان اجازه مي‌دهد فرآيندهاي كسب و كار و تغييرات اجرايي را موقتا متوقف کرده و سپس دوباره اجرا كنند.

اصلاح جريان كاري به همراه استفاده مجدد و سفارشي‌سازي آنها، فرآيندهاي كسب و كارشان را قادر مي‌سازد بيشتر واكنش‌گرا باشند و به سازمانتان بينش عميق‌تري در مورد اصلاح فرآيندها مي‌بخشد.

## ۲. کاهش هزینه‌ها و افزایش درآمد‌ها به وسیله سیستم bpm

ابزار سیستم مدیریت فرآیندهای کسب و کار با کاهش زمان فروش محصول، دسترسی سریع‌تر مشتری به محصولات و خدمات، منجر به **افزایش فروش** و بهبود درآمدتان 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.

## ۳. کارایی بالاتر به وسیله BPMS

یکپارچه‌سازي فرآيندهاي كسب و كار، پتانسيلى براي بهبود كلي كارايي كسب و كار شما فراهم مي‌كند. مسئولين سازمان شما با داشتن اطلاعات درست مي‌توانند تاخيرها را از نزديك نظارت كنند و در صورت نياز، منابع اضافي اختصاص دهند. اتوماسيون و حذف وظيف تکراری، کارایی بیشتری به فرآیند کسب و کار می‌دهد.

## ۴. دید بهتر با bpm سیستم

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

نرم افزار BPM ضمن اينکه نظارت لحظه اي بر معيارهاي كليدي **مديريت عملکرد** سازمان شما را تضمين مي‌کند، امکان اتوماسيون را نيز براي تان فراهم مي‌کند که سبب افزايش شفافيت شده، به مديريت بهتر و توانايي اصلاح کارآمد ساختارها و فرآيندها کمک مي‌کند؛ هم چنين به طور همزمان خروجي فرآيند هاي تان را نيز پيگيري مي‌کند.

## ۵. تطبيق، ايمني و امنيت در BPMS

يك بي بي ام جامع، سازمان شما را با استانداردهاي به روز مطابق مي‌کند. مديريت فرآيندهاي کسب و کار همچنين مي‌تواند ايمني و امنيت سازمانتان را نيز تامين کند. به اين صورت که شما مي‌توانيد **نيروي انساني** خود را به حفاظت از دارايي‌هاي سازمان، مانند اطلاعات خصوصي و منابع فيزيكي در مقابل استفاده نادرست (دزدي يا گم شدن) تشويق کنيد.

## ۶. ديگر مزايای bpms براي کسب و کار شما

- توليد نرم افزارهاي مخصوص سازمان با هزينه کم
- اتوماتيك و مکانيزه کردن فرآيندهاي تجاري شرکت
- حذف امور تکراري و تصميم گيري هوشمندانه ي سيستمي؛ افزايش بهره وري
- نظارت بر چرخه هاي کاري و گردش امور به صورت مکمل با نرم افزار CRM
- يکپارچه سازي نرم افزارهاي مختلف و مديريت آنها
- گزارش گيري و بهره گيري از هوش تجاري با ارائه گره هاي مشکل زا در فرآيندها
- افزايش راندمان و بازدهي، سرعت و دقت گردش کار، رضاييت مشتريان و کارمندان
- حذف منابع فيزيكي و هزينه هاي اضافي با قابليت ايجاد فرآيندهاي متنوع و بروزرساني ها
- بهبود گردش کارها، الکترونيکي شدن فرمها، افزايش بلوغ سيستم و همگام سازي با CRM

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



## ۵ 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

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

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: بهینه‌سازی

و در آخر نوبت به بهینه‌سازی فرایندها می‌رسد. با وجود یک سیستم گزارش‌گیری کارآمد، سازمان شما می‌تواند عملیاتش را به طور موثری به سمت بهینه‌سازی یا بهبود فرایند، هدایت کند. بهینه‌سازی فرایندهای کسب و کار (BPO) در واقع طراحی مجدد فرایندهای کسب و کارتان است تا از این طریق کارایی فرایندها بهبود یابد و ساده‌سازی شود و فرایندهای کسب و کار هر فرد با استراتژی جامع سازمانتان همسو شود.

## ویژگی‌های یک نرم افزار BPM مناسب

پیش از آنکه سیستم bpmس تحت وب خود را از میان هزاران نرم افزار ارائه شده در فضای اینترنت جستجو و انتخاب کنید، لازم است تا از وجود این ویژگی‌ها در BPM مورد نظر اطمینان حاصل نمایید:

### ۱. ابزار بصری برای نمایش نمودار فرآیندها

ابزار گرافیکی و بصری مناسب برای نمایش نمودارهای مربوط به هر فرایند، یکی از نقاط قوت در هر سیستم مدیریت چرخه‌های کاری است. بدین ترتیب با ارائه این اطلاعات، قدرت تحلیل کاربران افزایش خواهد یافت.

### ۲. ایجاد فرم‌ها به روش ساده Drag And Drop

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

توجه داشته باشید؛ نرم افزاری را انتخاب کنید که طراحی و ساخت فرمها در آن به سادگی امکان پذیر باشد. پیچیدگی بیش از حد یا صعب الوصول بودن این فرایند ممکن است کاربران شما را به کل از BPMS زده کند و دیگر از آن استفاده نکنند.

### ۳. تفویض دسترسی ها و مسئولیت ها بر اساس سمت (Role Based)

اطلاعات، فرمها و دسترسی ها در شرکت ها عموماً جزو اسناد حساس هستند و فقط افراد خاصی باید به برخی از آنان دسترسی داشته باشند. بطور کلی سه نوع تفویض دسترسی در سیستم ها وجود دارد: تفویض فرد به فرد، تفویض تیم به تیم و تفویض سمت به سمت.

دو راهکار اول به دلیل بالا رفتن زمان فرایند و احتمال خطای انسانی و همچنین غیر همپوشانی نیازهای افراد هر تیم، کارآمد نیستند. اما راهکار سوم که همان تفویض اختیارات متناسب با هر سمت در سازمان (Role-Based) می باشد، بهترین انتخاب برای سیستم است.

### ۴. پشتیبانی از نسخه موبایل

در دنیای امروزی، استفاده از گوشی های همراه و موبایل های هوشمند روز به روز بیشتر می شود و لازمه یک نرم افزار کامل، سهولت دسترسی به آن از طریق موبایل است. به همین علت سیستمی را انتخاب کنید که قدرت پشتیبانی از حداقل یکی از سیستم عامل های Android یا iOS داشته باشد.

### ۵. کاربری ساده و بدون دردسر

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

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 کنید که از قدرت پردازش مناسبی برخوردار باشد تا با چنین مشکلی مواجه نشوید.

## – عوامل موثر بر موفقیت BPM یا مدیریت فرآیند های کسب و کار

مدیریت در واقع بر مبنای فرآیند یک استراتژی موفق است. سازمان ها و کسب و کار هایی که به درستی این استراتژی را انتخاب کرده اند توانسته اند به وسیله ی آن مزایای زیادی را به دست آورند. اما باید به این 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 فرایند ها
- بهبود مستمر فرایند ها
- استفاده از یک مدیریت فرایند 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

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

- 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 دارم؟

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. BPMS چه ویژگی هایی دارد؟

قابلیت استفاده BPMS روی وب  
استفاده از BPMS در تلفن های هوشمند  
پشتیبانی از زبان مدلسازی BPMN  
قابلیت بهبود مستمر در فرآیند  
تمرکز بر کاربر نهایی

قابليت شخصي سازي نرم افزار

و ...

### ۳. پروژه BPMS چيست؟

پروژه BPM عنصر اصلي يك برنامه BPM Oracle است. پروژه هاي BPM شامل منابع مورد استفاده براي ايجاد و پشتيباني از يك برنامه تجاري است. اينها شامل فرايندهاي تجاري و اجزاي فهرست كسب و كار ، شامل داده ها، خدمات، قوانين تجاري، وظيف انساني و نقش ها مي شود.