



سیستم سازی چیست؟ سیستم سازی کسب وکار برای مدیران

تیم تحریریه اقیانوس آبی

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

سیستم سازی کسب و کارتان به معنای محدود کردن و نظارت بر فعالیت‌های هر یک از کارکنان برای مدیریت و برنامه ریزی هر لحظه از زمان نیست. به طور خلاصه، وقتی کسب و کار خود را سیستمی می‌کنید، الگویی برای آن کسب و کار ایجاد می‌کنید.

هدف سیستم‌سازی ایجاد کارایی و کیفیت خدمات بهتر هم برای مشتریان و هم برای کارکنان شما است و به شما این امکان را می‌دهد که بسته به استراتژی کسب و کارتان در آن زمان، برنامه خود را به راحتی مقیاس‌بندی یا اصلاح کنید.

هنگامی که شما یک کسب و کار سیستمی را اداره می‌کنید، می‌توانید زمان خود را به کار بر روی **مدیریت عملکرد کسب و کار** اختصاص دهید، نه اینکه بخش مهمی از آن باشید. سیستم سازی باعث افزایش کارایی در کسب و کار می‌شود.

فرآیندها در هر کسب و کاری وجود دارند، چه به طور رسمی تعریف شده باشند و چه تصادفی، به عنوان دنباله ای از اقدامات با یک ورودی و یک خروجی. اگر آن‌ها تعریف نشده باشند، نمی‌توان آن‌ها را به طور مداوم دنبال کرد و خروجی ناسازگار است. ناسازگاری دشمن یک کسب و کار کارآمد است.

یعنی کارمندان نمی‌دانند چه کاری باید انجام دهند، مشتریان نمی‌دانند چه چیزی دریافت خواهند کرد و مالک؟ آن‌ها کسب و کاری دارند که به سادگی نمی‌توانند مدیریت کنند.

سیستم سازی چیست؟



اگر به عنوان مدير يك واحد كسب و كار پرسود فعاليت مي‌كنيد، اما در صورت عدم حضور شما، ممكن است مشكلاتي پيش بيايد كه تاثيرات منفي بر روي رضاييت كاركنان، مشتريان و عملکرد كسب و كار داشته باشد.

اين مسائل مي‌توانند شامل اشتباهات در ثبت فاكتورها، تأخير در تحويل سفارشات و عدم تكميل درخواست‌هاي مشتريان باشند. آن‌ها مي‌توانند باعث نارضايتي و کاهش عملکرد كسب و كار شوند. در اين موارد، مسئله از ناکارآمدی کارمندان نیست، بلکه از فقدان سیستم و فرآیندهای مستند برای اجرای وظایف ناشی می‌شود.

به همين دليل، سيستم‌سازي كسب و كار (business systemization) به معنای ايجاد يك چارچوب است كه با آن مي‌توانيد فرآيندهای كسب و كار را بررسي و بهبود بخشيد.

ضرورت سيستم سازي در كسب و كار

سيستم‌سازي كسب و كار، يك بخش ضروري در هر سازمان است. بدون داشتن فرآيندهای مستند و روال‌هاي مشخص، نحوه انجام كارها تنها در ذهن كارمندان حاضر وجود دارد و گاهاً ممكن است اجراي ناقصي داشته باشد. با ثبت و مستندسازي فرآيندهای هر كار، مي‌توانيد سازمان خود را به روشي قابل پيش‌بيني و كارآمد توسعه دهيد.

به ويژه براي كسب و كارهاي نوپا، سيستم‌سازي بسيار حياتي است. بدون آن، رشد و توسعه با مشكلاتي مواجه مي‌شود و در برخي موارد ممكن است به ورشكستگي بيانجامد. ممكن است فكر كنيد كه سيستماتيک‌سازي در كسب و كار شما انجام شده است، اما واقعيّت اين است كه بسياري از جنبه‌هاي كسب و كار شما هنوز سيستمي ندارند و نياز به بهبود دارند.

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



سیستم سازی شامل شناسایی فرآیندهای کسب و کار، مستندسازی آنها، تعریف رویه‌ها و استانداردهای مشخص برای انجام کارها، و نظارت بر اجرای صحیح آنها است. با سیستم سازی، می‌توانید بهبود کیفیت خدمات و محصولات، کاهش هزینه‌ها، افزایش بهره‌وری و در نتیجه، رشد و توسعه کسب و کار خود را تسهیل کنید.

سیستم کسب و کار در ذهن برخی افراد خطوط مونتاژ و کارکردن مثل ربات‌ها را تداعی می‌کند، اما تعریف درست سیستم سازی این نیست.

فایل صوتی “بخش‌های یک سیستم”

برای درک بهتر و دقیق سیستم، بیایید در ابتدا فوایدی که سیستم سازی برای کسب و کارتان دارد را ببینیم:

- ایجاد فرایند برای مدیریت کاری که بارها و بارها انجام می‌دهید.
- یافتن ساده‌ترین راه برای انجام آن فرایند
- بهینه‌سازی فرایندهای سازمانی

سیستمی کردن کسب و کار فشارهای اضافی را از میان برده و به شما اجازه می‌دهد که به جای تمرکز بر جزئیات، به برنامه‌ریزی و رهبری بهتری برای کسب و کارتان بپردازید. به عبارت دیگر، سیستم‌سازی کسب و کار به شما این امکان را می‌دهد تا با رویکردی منظم و سازمان‌دهی شده، وظایف خود را انجام دهید و با بهبود کیفیت خدمات و محصولات، کاهش هزینه‌ها، افزایش بهره‌وری، و در نتیجه، تسهیل رشد و گسترش کسب و کارتان کمک کنید.

تمام این مزایا به افزایش رضایت مشتریان، افزایش درآمد و سودآوری منجر خواهند شد، و در نهایت، ارزش افزوده برای سازمان شما را افزایش خواهد داد.

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

چه كسب و كارهايي به سيستم سازي نياز دارند؟

براي شروع به چند سوال زير پاسخ دهيد:

۱. آيا وقت كارمندان شما با مشغله هاي كاري خسته كننده پر مي شود و بهره وري آن ها پايين مي

آيد؟

۲. آيا برخي از كارها روي زمين مي مانند و فراموش مي شوند؟

۳. آيا وقتي يك نفر مرخصي مي گيرد، روند فرايندهاي سازمانتان به هم مي ريزد؟

۴. آيا دوباره كاري و خطا در سازمان شما زياد اتفاق مي افتد؟

۵. آيا هميشه درگير هستيد و تمام وقتتان صرف حل كردن كارهاي ديگران مي شود؟

۶. آيا در سازمانتان زماني براي آموزش و گسترش پرسنل در نظر نگرفته ايد؟

فايل صوتي "سازمان هاي مريض چه ويژگي هايي دارند؟"

اگر جواب اين سوالات براي كسب و كار شما **بله** است، حتما به **سيستم سازي** احتياج داريد. اما

كسبو كار شما جز يكي از دسته هاي زير هم باشد باز يعني شما به سيستم سازي كسب و كار

نياز داريد:

۱. كسب و كارهايي كه از وقفه هاي دائمي كارمندان در حين كار به ستوه آمده اند و مجبورند بخشي

از تمرکز ذهني خود را بر نظارت هاي سخت بر عملکرد كارمندان قرار دهند.

۲. سبو كارهايي كه به حفظ و رشد مستمر خود فكر مي كنند و نمي خواهند تمام كارها بر عهده يك

نفر باشد و مي خواهند نيروهاي متخصص پرورش دهند.

۳. سازمان هايي كه ايده ها و برنامه هاي زيادي براي آينده دارند، اما به دليل مشغله زياد و نبود

زمان كافي هيچ گاه نمي توانند به همه آن ها برسند.

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

۴. سازمان‌هایی که شامل چندین زیر مجموعه (مانند: هولدینگ‌ها) هستند و مدیر می‌خواهد همه‌ی آن‌ها را بدون آن که خود را از نزدیک درگیر جزیی‌ترین کارها کند، به بهترین شکل مدیریت کند.

۵. سازمان‌هایی که به برندسازی اهمیت می‌دهند و علاوه بر حفظ کسب و کار در بازار فعلی می‌خواهند به نسل‌های بعد نیز منتقل شوند.

چرا برخی مدیران در برابر سیستم سازی مقاومت می‌کنند؟

در ادامه **مجله اقیانوس آبی**، ۴ دلیلی که برخی از مدیران در برابر سیستم سازی مقاومت می‌کنند آورده شده است:

۱. دوست ندارند کارها را واگذار کنند.

اگر شما هم داستان موفقیت استارت‌آپ‌هایی که از یک انباری شروع کردند را شنیده‌اید و سوالات زیادی درباره موفقیت آن‌ها در ذهنانتان ایجاد شده قدم اول این است که سیستم سازی کنید. اکثر مدیران دوست ندارند کارها را به دیگران بسپارند، چون معتقدند هیچ کس مثل خودشان کار را دقیق، تمیز و با حساسیت تحویل نمی‌دهد.

به این افراد باید گفت که اگر افراد موفق و با استعدادی چون استیو جابز هم همینطور فکر می‌کردند، الان انقدر معروف و موفق نبودند. برای ساختن یک کسب‌وکار موفق، راهی جز واگذاری کارها به دیگران ندارید. البته شاید این واگذاری تا مدت‌ها با آموزش و نظارت همراه باشد تا به نتیجه مطلوب برسید.

۲. از فناوری می‌ترسند.

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

خیلی از مدیران از استفاده از فناوری و ایجاد تغییر در شیوه سنتی مدیریت و اجرای انواع **مارکتینگ** در کسب و کارشان می‌ترسند، اما باید به آن‌ها گفت که تا تغییر نکنید پیشرفتی در کار نخواهد بود. یکی از راه‌های تغییر، پیاده‌سازی سیستم سازی در کسب و کار است.

۳. سرشان شلوغ است.

بسیاری از مدیران بیش از حد پرمشغله هستند ولی نمی‌دانند که دلیل این شلوغی انجام کارهایی است که وظیفه افراد دیگر است. آن‌ها به عنوان مدیر، نمی‌دانند که باید همیشه وقت کافی برای فکر کردن، برنامه‌ریزی، طراحی استراتژی و... داشته باشند.

۴. ایده آل گرا هستند.

برخی از مدیران بسیار ایده‌آل‌گرا هستند که باعث می‌شود بیشتر وقتشان را با برنامه‌ریزی و بررسی مواردی بگذرانند که هیچگاه اجرایی نمی‌شود و باعث به تعویق افتادن کارها می‌شوند. مدیران ایده‌آل‌گرا کمتر به سیستم سازی می‌پردازند، چون باید تغییرات زیادی در کسب‌وکار خود ایجاد کنند.

ما می‌دانیم که سیستم سازی یک تغییر بزرگ برای شما محسوب می‌شود ولی مقاومت در برابر **سیستمی شدن کسب و کار** هزینه جدی و بالایی برای شما خواهد داشت. این نکته را فراموش نکنید که کسب و کاری موفق است که در برابر تغییرات منعطف باشد. پیشنهاد می‌کنیم ادامه مطلب را بخوانید تا نظرتان را درباره سیستم سازی کسب و کارتان مثبت تر کنیم.

۵ دلیل برای پذیرفتن سیستم سازی در کسب و کار

دلایلی که باید سیستم سازی در کسب و کار را بپذیرید شرح داده شده است:

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

۱. سيستم سازي دليل افزايش مشتريان راضي

داشتن مشتري وفادار و راضي آرزوي تمام صاحبان كسبو كار است. وقتي تجربه خريد مشتري را بهتر كنيد، مشتريان راضي تري خواهيد داشت كه شما را به ديگران معرفي مي كنند. اين در نهايت به رونق تجارت شما منجر مي شود.

اگر مشترياني راضي مي خواهيد بايد تمام **مراحل خريد مشتري** در **قيف فروش** از ابتدای آشنایی تا تکميل خريد را بررسی كنيد. حتي اگر كسبوكار موفقى داريد، باز هم اين بررسی را انجام دهيد. احتمال دارد در روند تجربه مشتري شما شكاف ها يا خطاهایی وجود داشته باشد كه تا كنون به آن توجه نداشته باشيد.

رصد دائمی سوابق خريد مشتري و بهبود به شما كمك مي كند تا سيستم هاي داخلي ايجاد كنيد كه به طور مداوم نتايج عالي به شما ارائه مي دهند. با كمی نظم و انضباط، اين سيستم ها به روال عادي سازمان شما تبديل مي شوند كه مشتريان راضي براي شما به ارمغان مي آورد.

۲. بهره وري بيشتري تيم

داشتن روش هاي واضح و مستند مثل اين است كه به تيم خود نوشيدني انرژی زا داده باشيد و باعث ايجاد **انگيزش كارمندان** مي شود. در واقع با سيستم سازي كسب و كار موارد زير اتفاق مي افتد :

- پيروي از يك روند ثابت و كارآمد، وقت و انرژی كمتری مي طلبد و اصطكاك و ابهام را کاهش مي دهد.
- کاهش سطح خستگي اعضای تيم خصوصاً در فصول شلوغ يا مواقع بحران.
- احتمال عملکرد ضعيف و اشتباهات کاهش مي يابد.

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

- اگر اشتباهاتی اتفاق بیفتد، تشخیص و تصحیح آن راحت تر است.

۳. کاهش نیاز به استخدام نیروی جدید یا افزایش بودجه

جراح و استاد دانشکده پزشکی هاروارد professor Atul Gawande چک لیست های قبل از جراحی را در کتابی چاپ کرد و به بیمارستان های سراسر جهان معرفی کرد. چیزی که در نهایت دکتر Gawande و مدیران بیمارستان در سراسر جهان به آن دست یافتند بسیار قابل توجه بود:

تیم هایی که به طور مداوم از چک لیست های خود استفاده می کردند، پیشرفت های چشمگیری در میزان جراحی های موفق داشتند. نتایج نشان داد که وقتی تیم ها به رویه های خود پایبند باشند، می توانند نتایج خود را حتی بدون افزایش مهارت بهبود بخشند.

بیمارستان ها افراد بیشتری استخدام نکردند، جراحان یا پرستاران را برای آموزش بیشتر نفرستادند یا از آنها نخواستند که ساعت های بیشتری کار کنند. آنها فقط یک چک لیست داشتند و به آن پایبند بودند.

۴. بهبود مستمر کیفیت

یکی از بهترین چیزها در مورد مستندسازی یک فرآیند این است که وقتی آن را می نویسد ناخودآگاه می خواهید آن را بهبود بدهید. دیدن مراحل ارائه شده روی کاغذ، ذهن ما را مجبور به مقابله با شکاف ها و ناکارآمدی هایی می کند که می بینیم.

جالب اینجا است که تا زمانی که همان مراحل را بدون نوشتن آن ها انجام می دهیم، ممکن است هرگز متوجه اشتباهاتمان نشویم.

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

هنگامي که يك روش مستند شد، بهبود آن ادامه خواهد يافت. يك لغزش کوچک در برخورد با مشتري، يك تغيير خارجي که تيم را تحت تأثير قرار مي دهد يا حتي کسی که براي پر کردن جاي یکی از اعضاي تيم در تعطيلات وارد سازمان مي شود، مي تواند تغييرات و اصلاحاتي در فرآيند ايجاد کند.

زمانی که روی مراحل انجام کار اسم فرآيند گذاشته می شود، افراد به طور خودکار و ناخودآگاه آن را بهينه می کنند.

۵. ايجاد بستري براي خلاقيت

مارک زاکبرگ و استيو جابز راز معجزه سيستم سازي در کسب و کار را می دانند. هر دو اين افراد کمد لباس خود را براي کاهش زمان تصميم گيري سيستمي کردند. مثلا زاکبرگ به جاي اين که انرژي صرف کند تا تصميم بگيرد امروز چه لباسی بپوشد، در تلاش است تا مغز خود را براي "يافتن راه های جديد براي اتصال جهان" باز بگذارد.

صرف انرژي براي فکر کردن به کارهای تکراري نه تنها باعث اتلاف وقت می شود، بلکه زمان شما براي فکر کردن به کارهای خلاقانه تر را نیز تلف می کند. اگر براي انعطاف پذيري بيشتري و آزاد کردن قدرت مغزي اعضاي تيم خود کارها را ساده سازي و سيستمي کنيد، سازمان خلاق تري خواهيد داشت.

مثال های موفق سيستم سازي کسب و کار

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



در اين قسمت مي خواهيم مثالي از عملکرد سيستمي و غيرسيستمي بخش فروش يك شركت فرضي را بررسي كنيم تا تفاوت آن ها را متوجه شويد. بياييد فقط به يك عنصر نگاه كنيم: پيگيري يك استعلام احتمالي.

فروشنده A غير سيستمي است. او يك سرخ جديد از يك مشتري بالقوه به دست مي آورد و روي يك كاغذ يادداشت مي كند. در اين هنگام او در حال خدمت رساني به يك مشتري ديگر است، كاغذ حاوي اطلاعات يك سرخ خوب زير صفحه كليدش گم مي شود و ممكن است يك هفته بگذرد تا آن رار ببيند.

فروشنده B مي داند كه شركت يك سيستم CRM دارد، اما از استفاده از آن امتناع مي ورزد زيرا نمي تواند داده ها را به شكلي كه دوست دارد مرتب كند. در عوض، از يك فايل Excel با قالب بندي شرطي رنگي استفاده مي كند تا بداند در مرحله بعد بايد چه كاري انجام دهد.

اينجا يك سيستم وجود دارد كه شامل يك ستون با يك اقدام بعدي است و زماني كه تاريخ پيگيري "امروز" است، به رنگ سبز روشن مي شود. اگر هم اقدام به تعويق افتاده باشد، به رنگ قرمز قالب بندي شده است. اين سيستم به فروشنده B مي گويد كه بعداً چه كاري انجام دهد... اما فقط در صورتي كه او فايل اكسل خود را باز كند و ببيند.

فروشنده C از CRM شركت استفاده مي كند. او فوراً داده هاي خود را وارد مي كند. اين فروشنده ارزش يكپارچگي داده ها را مي داند و مي داند كه چگونه مي توان از سيستم براي سوق دادن افراد به اقدامات درست استفاده كرد. از فروشنده C توسط سيستم خواسته مي شود تا اقدام بعدي و پيگيري را در زمان مناسب انجام دهد.

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

در اين صورت ديگر اين فروشنده به حافظه خود وابسته نيست، او از سيستم استفاده مي کنند تا بفهمد در مرحله بعد چه کاري انجام دهد.

در اين شرايط مهم است که نيروي فروش به سيستم اعتماد داشته باشد و بداند که اين اقدام درست است، زيرا با بهينه سازي سيستم ها و مديريت کسب و کار، آن ها مداوم و منظم کار مي کنند و نتايج مورد نظر را براي سازمان به ارمغان مي آورد. با يادگيري سيستم سازي کسب و کار ديگر نگران دوباره کاري ها، اتلاف وقت و عملکرد ضعيف کارمندان خود نباشيد.

- سيستم سازي شرکت گوگل

شرکت گوگل يکي از موفق ترين نمونه هايي است که اهميت و قدرت سيستم سازي کسب و کار را نشان مي دهد. کارمندان گوگل به طور مداوم در حال تلاش براي بهبود عملکرد اين سيستم ها هستند. هر سال، مهندسان گوگل بيش از ۵۵۰ تغيير براي بهبود الگوريتم اصلي اين موتور جست وجو ايجاد مي کنند.

در نتيجه اين سيستم سازي و برنامه ريزي مدون، شما در محدوده زماني کمتر از دو دهم ثانيه، به نتيجه مطلوب خود از طريق موتور جست وجوی گوگل دست پيدا مي کنيد. در اين فرايند، هيچ نوع مداخله انساني وجود ندارد.

اگر اين کسب و کار، سال ها زمان و انرژي براي بهبود سيستم ها صرف نمي کرد، به اين نتيجه خيره کننده دست نمي يافت و امروز، موفق ترين کسب و کار دنيا نبود.

- سيستم سازي مک دونالد

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

يکي ديگر از موفق ترين نمونه هاي سيستم سازي کسب و کار، مجموعه فروشگاه هاي زنجيره اي مک دونالد است. فرقي نمي کند که اين شعبه در کجاي دنيا قرار داشته باشد يا چه کسي مديريت آن را بر عهده داشته باشد، در تمامي شعبه ها استانداردها يکسان است.

اين سطح از استاندارد بودن محصولات و خدمات چيزي نيست که صرفا با آموزش به دست آمده باشد، بلکه سيستم ها هستند که در مک دونالد نتايج يکساني را ايجاد مي کنند.

چرا بايد سيستم سازي را آموزش ببينيم؟

بسياري از مديران هستند که در روز بيش از ۸ ساعت کار مي کنند، همواره مشغله و اضطراب دارند و بايد خودشان به تمام کارها رسيدگي کنند. جالب اينجا است که از خودشان راضي هستند و فکر مي کنند هر چه بيشتر کار کنند بهتر است.

اما اصلا اينطور نيست! راز موفقيت کارآفرينان برتر دنيا بيشتر کار کردن نيست! آن ها با «سيستم سازي» آشنا هستند، به کسبو کارشان **مثل يك سيستم** نگاه مي کنند تا با ايجاد تغييرات حساب شده باعث رشد آن شوند.

شما به عنوان مدير بايد سيستم سازي در کسب و کار را اصولي ياد بگيريد. و آن را در سازمانتان پياده سازي کنيد.

مزايای سيستم سازي در کسب و کار و شفاف سازي فرآيندها

در ادامه مزيت هاي سيستم سازي در کسب و کار و شفاف سازي فرآيندها آورده شده است:

- کاهش هزينه ها با سيستم سازي

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



شما به عنوان مدير يك كسبو كار آنلاين به جاي اينكه زمانتان را صرف بازديد صندوق ورودی ايميل سازمانی و کارهایی از این قبیل انجام دهید، بهتر است که وقتتان را برای تجزیه و تحلیل فرصت های جدید تجاری و یا توسعه خطوط تولید جدید صرف کنید. خودکار کردن بسیاری از کارهای روزمره که برای اداره یک کسب و کار لازم است، می تواند وقت شما را آزاد کند. بنابراین می توانید انرژی خود را روی فعالیت هایی متمرکز کنید که به شما امکان می دهد کسب و کار خود را رشد دهید و درآمد خود را افزایش دهید.

سیستمی کردن کار های روزمره، بدون فرآیند های شغلی مستند و شفاف، امکان پذیر نیست. با ثبت فرآیندهای خود می توانید وظایف خود را به راحتی تفویض کنید و بدانید که آنها به درستی انجام می شوند یا نه؟ به شما این امکان را می دهد که وقت خود را برای نظارت بر پروژه های بیشتر آزاد کنید، که این عمل درآمد بیشتری برای تجارت در حال رشد شما به همراه دارد.

- سیستم سازی در کسب و کار و افزایش کارایی

با مشخص کردن فرآیند های شغلی هر واحد، می توانید اقدامات غیرضروری را بشناسید. فرصتی برای بهبود فرآیند در اختیار شما قرار می دهد که می تواند منجر به کاهش هزینه ها و **جلوگیری از اتلاف وقت**، برای رشد تجارت شما شود.

همچنین باعث می شود در انجام کارها اشتباهات کمتری رخ بدهد. اختصاص وقت برای ثبت فرآیندهای جدید و مستندسازی مجدد فرآیند های موجود می تواند فرصتی برای کارآمدتر ساختن کارهای روزمره و آزاد کردن وقت برای تمرکز بر افزایش درآمد کسب و کار فراهم کند.

- سیستم سازی مسبب بهبود کارایی

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



مشاغل فاقد روال و سيستم معمولاً كارمندانى دارند كه با اصطلاح “بارى به هر جهت ” كار مى كنند و هر كدامشان براى انجام وظايف يك روش خاص خود را در پيش گرفته اند. گرچه ممكن است كارمندان شما خوشحالتر باشند، اما اين رويه مى تواند منجر به ناكارآمدى آنها شود.

نداشتن فرآيندهاى مستند مى تواند تيم شما را به انجام همان عملكرد به روش هاى مختلف سوق دهد. ثبت بهترين روش براى انجام وظيفه به همه اين امكان را مى دهد كه در شغل خود كارآيى بيشترى داشته و عملكرد خود را بهبود بخشند.

– سيستم سازى و بهبود ارتباطات

يكى از بزرگترين قاتلان زمان و سود در يك كسب و كار ارتباطات نادرست است. در صورت عدم وجود فرآيندهاى مستند، ارتباطات داخلى و خارجى مى توانند به يك موضوع مهم تبديل شوند. وقتى رويه هاى را به روشنى نوشته ايد ، بحث هاى كمترى درباره چگونگى انجام كارها وجود دارد.

– فراهم شدن رشد بيشتر با سيستم سازى

وجود رويه هاى براى آموزش كاركنان جديد باعث کاهش استرسى مى شود كه كاركنان فعلى شما هنگام آموزش اعضاى جديد تيم تحمل مى كنند. پيروي از مراحل مستند استخدام به شما امكان مى دهد افراد مناسب براى هر شغل را استخدام كنيد و آنها مى توانند بدون نياز به كمك اضافى مراحل را دنبال كنند.

وقتى نيروهاى جديد شما آموزش بهترى ببينند، در مشاغل خود بازدهى بيشترى در مدت زمان كمترى خواهند داشت. مى توان آنها را به گونه اى آموزش داد كه تعداد اشتباهات را کاهش

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

داده و عملکرد کلی آنها را بهبود بخشید. وقتی کارمندان شما عملکرد بهتری دارند، کسب و کار شما می تواند سریعتر رشد کند.

-اندازه گیری میزان پیشرفت راحت تر با سیستم سازی

با این حال که میزان درآمد شما یکی از راه های اندازه گیری پیشرفت شماست، اما اندازه گیری تلاش های بازاریابی یا روند توسعه محصولات جدید تصویر کامل تری از سلامتی شرکت شما به شما ارائه می دهد.

اگر کسب و کار شما سیستمی شود و فرآیندهای شغلی شفاف شده باشد، می توانید به سرعت این موارد و همچنین سایر زمینه های مورد نگرانی را بررسی کرده و داده های واقعی در مورد نحوه انجام آنها را بدست آورید.

-افزایش نظم در واحد مالی با سیستم سازی

اگر فرآیند های شغلی شفاف سازی نشود، فعالیت های روزمره ای که برای ادامه فعالیت کسب و کار شما لازم است می توانند گلوگاه هایی ایجاد کنند و کارهای اساسی دیگر را متوقف کنند. به عنوان مثال، اگر دریافتی ها و بدهی های خود را به طور مکرر ثبت نکنید، وقتی زمان پرداخت حقوق کارمندان یا محاسبه مالیات سه ماهه فرا برسد، کسب و کارتان با موجی از گمراهی روبرو شود.

وجود یک سیستم سازمان یافته و کاملاً مستند در دسترس، این اطمینان را می دهد که در چنین شرایطی با مشکل روبرو نخواهید شد. در واقع سیستم و نظام مالی سازمان باعث می شود که مسائل مالی سازمان بهبود یابد.

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



- سیستم سازی موثر بر آزاد شدن وقت مدیران

وقتی کسب و کار شما در عملکردهای خود منظم است، وقت شما را آزاد می کند، بنابراین می توانید روی فعالیت هایی تمرکز کنید که به رشد تجارت شما کمک می کنند. به جای اینکه بعد از ظهر را به پاسخ دادن به ایمیل هایتان سپری کنید، می توانید بر روی بازاریابی خود کار کنید یا تجارت خود را برای شرکت در نمایشگاه های کسب و کار حاضر کنید.

آموزش سیستم سازی کسب و کار تجارت این فرصت را برای شما فراهم می کند که وقت بیشتری برای کارهای خلاقانه داشته باشید و همواره در حال پیشرفت باشید.

وقتی می دانید که کار شما به صورت اتوماتیک در حال انجام است، وقت بیشتری برای خود می گذارید! می توانید برای رفتن به تعطیلات و حضور کامل در کنار دوستان و خانواده وقت بگذارید و در تمام این مدت کسب درآمد داشته باشید.

- امکان فروش کسب و کار با قیمت بالا تر پس از سیستم سازی در کسب و کار

معمولا کسب و کارهایی که به فروش می رسند در عملکردشان افت قابل توجهی رخ می دهد. این افت باعث ضرر کردن زیاد خریدار خواهد شد. افرادی که به دنبال خرید یک کسب و کار هستند به دنبال کسب و کارهایی هستند که بتوانند به سرعت عملیات کسب و کار را شروع کرده و به نوعی کارها را به سرعت از سر بگیرند.

در این زمان کسب و کاری ارزشمند است که بتواند پس از خروج صاحب و مدیر فعلی، با قدرت و سرعت سابق خود به کار ادامه دهد. سیستم سازی در کسب و کار باعث ایجاد یک ارزش در کسب

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

و کار می شود، به وسیله ی آن کسب و کار می تواند بدون نیاز به حضور مدیر به کار خود ادامه دهد.

پس می توان گفت که سیستم سازی در کسب و کار باعث ایجاد ارزشی می شود که می تواند به هنگام فروش کسب و کار قیمت بالا تری را برای آن تعیین کرد، بنابراین برای سیستم سازی کسب و کار باید زمان مناسبی را تخصیص داد.

مراحل و اصول سیستم سازی کسب و کار

سیستم کسب و کار شما شامل سه جزء افراد، اسناد و ابزار است که باید آن ها را سیستمی کنید.

۱. سیستم سازی افراد

در فرآیند بهینه کردن و سیستم سازی افراد، باید به چندین بخش توجه داشته باشید:

- درست استخدام کنید.

یک سیستم درست باید وقت و انرژی کافی برای پیدا کردن و استخدام کارمند خوب بگذارد.

- اصولی آموزش دهید.

اگر شخص مناسبی برای انجام یک کار وجود ندارد، ببینید چه کسی با کمی آموزش و کمک می تواند این کار را انجام دهد. برای اینکه بخش آموزش سازمان خود را سیستمی و پربازده کنید.

- کارها را واگذار کنید.

تا جای امکان کارها را به دیگران واگذار کنید. توانمندی کارمندان خود را دست کم نگیرید. احتمالا کسانی در سازمان شما هستند که با کمی راهنمایی می‌توانند کارها را حتی بهتر از خودتان انجام دهند.

- در صورت نیاز، برخی از کارمندان را اخراج کنید.

شاید گاهی لازم باشد جایگاه برخی از کارکنان را تغییر بدهید و حتی شاید مجبور شوید برخی از کارمندان را اخراج کنید. برای آشنایی با اصول و مراحل درست اخراج کارمندان مقاله زیر را حتما بخوانید:

۲. سیستم سازی ابزار و تجهیزات

بخش مهمی از سیستم کسب و کار ما را تجهیزات و ابزاری تشکیل می‌دهند مثل کامپیوتر، تلفن، وبسایت، سامانه پیامکی، نرم‌افزارها و...

تجهیزات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری وجود دارند که بسیاری از کارهای تکرارشونده ای که اغلب خسته‌کننده هستند را خودکار می‌کنند. برای شروع سیستم سازی ابزار باید ببینید در کدام یک از قسمت‌های کسب و کارتان، نبودن تجهیزات کار را برای کارمندان و شخص شما سخت‌تر و طولانی‌تر می‌کند.

ابزارهای خوب و حرفه‌ای در نظم سازمان شما و صرفه جویی در زمانتان بسیار موثر هستند. از جمله ابزارهای کسب و کار که می‌توانید از آن‌ها استفاده کنید:

- استفاده از سیستم تلفنی VOIP

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

- استفاده از سيستم پيامكي هوشمند براي پاسخگويي خودكار به ايميل ها و تماس ها
- ابزار ترلو براي پيگيري كارهاي واگذار شده به كارمندان
- ابزارهاي كارآمد گوگل مثل: گوگل شيت، تقويم گوگل، فرم هاي گوگل

۳. سيستم سازي اسناد و دستورات العمل ها

هر فعاليت و فرآيندي كه در كسب و كار شما انجام مي‌شود، بايد يك دستورات العمل مشخص داشته باشد. مثلا شما بايد براي مراحل ارتباط با مشتري يك دفترچه داشته باشيد و اطلاعاتي مثل نحوه صحبت با مشتري، پاسخ به اعتراضات او، نحوه پرداخت و ... را در آن ثبت كنيد.

مزيت داشتن دستورات العمل آن است كه مي‌توان آن را مدام بهبود بخشيد و شما پس از مدتي راهنماي مكتوب و ارزشمندی داريد كه به تمام قسمت‌هاي كسب و كارتان كمك مي‌كند تا به خوبي كار كنند.

– نرم افزار سيستم سازي كسب و كار

اكثر كارهايي كه در سازمان شما قابليت سيستمي شدن دارند، با كمك گرفتن از نرم افزار سيستم سازي كسب و كار و ابزارهايي مثل: **CRM** ، **BPMS**, Trello, googlesheet و تقويم‌ها و... اجرا و رصد مي‌شوند.

– اهميت چك ليست ها در سيستم سازي كسب و كار

اگر قبلا با چك ليست هاي ساده اي مثل ليست خريد يا ليست كارهاي روزانه كار کرده باشيد مي‌دانيد كه چقدر چك ليست ها در منظم كردن افكار و عدم فراموشي كارها به شما كمك مي‌كند.

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



از انواع چک لیست هایی که می توانید در حوزه سیستم سازی کسب و کار از آن ها استفاده کنید، می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- چک لیست سیستم سازی
- چک لیست فروش
- چک لیست ارزیابی تامین کنندگان

با چک لیست سیستم سازی در ادامه همین مطلب آشنا خواهید شد. برای دانلود **چک لیست فروش و چک لیست ارزیابی تامین کنندگان** کلیک کنید.

سیستم سازی بخش های مختلف کسب و کار

– پیاده سازی سیستم فروش

اگر فرآیندهای فروش و ارتباط با مشتری شما ساختار منظم و حرفه ای ندارند و مشتریان ناراضی شما زیاد هستند، به سیستم سازی در فروش نیاز دارید.

در صورت **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.

– سیستم سازی استخدام و اخراج

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

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

– سیستم سازی فرایندهای داخلی

اگر در صورت نبود شما سازمانتان بهره‌وری ندارد، به سیستم سازی فرایندهای داخلی نیاز دارید. اگر سازمان شما مثل بسیاری سازمان‌ها برای مرخصی گرفتن، ارجاع یک فعالیت به همکار دیگر و یا برای پیگیری و برنامه‌ریزی فعالیت‌ها یک سیستم نداشته باشد، با بی‌نظمی شدیدی مواجه است.

در صورت سیستم سازی فرایندهای داخلی ناهماهنگی‌ها کاهش می‌یابد و شما به عنوان یک مدیر لازم نیست دائماً ناظر فعالیت افراد باشید و آن‌ها را کنترل کنید. 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.

– سیستم سازی مالی

اگر قراردادهای حرفه‌ای ندارید و یا سیستم محاسبات و **وصول مطالبات** و تسویه حساب شما به شکل سیستمی صورت نمی‌گیرد، به سیستم سازی مالی نیاز دارید.

از مزایای آموزش سیستم سازی مالی این است که ارزیابی مشتریان طبق سیستم پیش می‌رود، قراردادهای شما حرفه‌ای می‌شوند و فرآیند محاسبات و تسویه شما نیز به شکلی سیستمی در می‌آیند و دغدغه‌های مالی شما کاهش می‌یابد.

– سیستم سازی کنترل

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

اگر براي کنترل فرآيندهاي **مديريت منابع انساني** سازمانتان و ارزيابي آن‌ها شاخصي نداريد يا افراد ارزشمند سازمان شما بي انگيزه هستند، به علت عدم سيستم سازي کنترل و نبود شاخص عملکردي است. اگر شاخص هاي ارزيابي عملکرد پرسنل را تعيين كنيد، مي توانيد تشويقات و تنبيهات لازم را نيز انجام دهيد.

هفت سيستم كسب و كارهاي كوچك

خيلي‌ها از ما مي‌پرسند كه آيا سيستم سازي كسب و كارهاي كوچك نيز لازم هست يا خير؟! بله لازم است ولي شايد خيلي وقت‌گير نباشد. در ادامه به ۷ سيستم اشاره مي‌كنيم كه هر كسب و كاري (از جمله شما) به آنها نياز دارد:

۱. **سيستم سازي ارتباطات داخلي**: تمام جلسات، ايميل‌ها، مكالمات آنلاين و مكالمات حضوري در بخش ارتباطات داخلي گنجانده شده است. با سيستمي كردن ارتباطات داخلي مي‌توانيد دربارۀ فرصت‌ها بحث كنيد، برخي را بازنويسي كرده و تصميم درست بگيريد.
۲. **سيستم سازي ارتباط با مشتري**: كه مهم‌ترين جنبه كسب و كار شما است كمك مي‌كند تا مشتريان را به طرفداران پرو پا قرص خود تبديل كنيد
۳. **سيستم سازي آموزش**: اگر آموزش به نيروهاي خود را سيستمي كنيد، همه افراد به خصوص استخدامي‌هاي جديد به طور مداوم به روز مي‌شوند و اين فرآيند همينطور باقي مي‌ماند كه در نهايت سازمان شما را به يك سازمان يادگيرنده تبديل مي‌كند.
۴. **سيستم سازي مديريت پروژه**: كسب و كار شما هميشه در جريان است، پس بايد تمام پروژه‌هاي كوچكتر را بدون اينكه چيزي از قلم بيفتد مديريت كنيد.
۵. **سيستم سازي مالي و حسابداري**: نحوه مديريت پول شركت، از جريان نقدينگي گرفته تا ماليات و بودجه بندي براي بخش‌ها همه به سيستم نياز دارند.

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



۶. **سیستم سازی فرآیندها و رویه ها**: یعنی ترتیب و نظم انجام کارهای سازمانتان، حتی ریزترین ها را، مشخص کنید تا همیشه کارایی بالا و خطای پایین داشته باشید.
۷. **سیستم سازی مدیریت منابع انسانی**: این سیستم به هرچیز مربوط به کارکنان شما از استخدام تا خروجشان می‌پردازد.

نتیجه گیری

با سیستم سازی کسب و کار 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، سازمان یادگیرنده، 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، به طور 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.

هر ماه باید برای نظارت بر بهینه سازی سیستم‌های خود زمان بندی کنید، نتایج را بررسی کنید و ببینید آیا آن‌ها به طور موثر برای شما کار می‌کنند یا نه. هر کجا که می‌توانید را تغییر و بهبود دهید یا این که برخی کارها را حذف کنید. با گذشت زمان، کسب و کار شما تغییر کرده و پیشرفت می‌کند.

این زمان را در تقویم خود برنامه ریزی کنید و اجازه ندهید چیزی بین آن بیفتد! امیدواریم در این مقاله **گروه اکیانوس آبی** توانسته باشیم شما را با اهمیت بالای آموزش سیستم سازی کسب و

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



کار و نحوه انجام آن به خوبی آشنا کرده باشیم. ما در اقیانوس آبی با بهره‌گیری از مشاوران مجرب و متخصص، همراه شما هستیم تا کامل به روال اجرای کارتون مسلط بشید و همیشه جهت همراهی پشتیبان شما هستیم.

سوالات متداول در سیستم سازی کسب و کار

۱. سیستم سازی چیست؟

سیستم سازی کسب و کار شامل تمام کارهایی است که برای خودکارسازی کسب و کار انجام می‌شود تا با کمترین نظارت و دخالت مدیر، اغلب کارها به‌خوبی پیش برود.

۲. سیستم سازی چه تاثیری در کسب و کار شما دارد؟

- آزاد شدن وقت مدیران
- افزایش نظم در واحد مالی
- بهبود ارتباطات
- بهبود و افزایش کارایی
- اندازه‌گیری راحت تر میزان پیشرفت
- کاهش هزینه‌ها و در نهایت افزایش سود اوری

۳. چک لیست سیستم سازی چیست؟

سیستم سازی سازمان شامل شش مرحله است که هر کدام چک لیست مخصوص خود را دارند:

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



۱. سیستم سازی فروش

۲. سیستم سازی استخدام و اخراج

۳. سیستم سازی فعالیت ها

۴. سیستم سازی مالی

۵. سیستم سازی فرایندهای داخلی

۶. سیستم سازی کنترل

۴. مراحل سیستم سازی کسب و کار چیست؟

شامل سه مرحله است:

۱. سیستم سازی افراد

۲. سیستم سازی ابزار و تجهیزات

۳. سیستم سازی فرایندها و دستوالعمل ها

که هر یک مفصل در متن مقاله توضیح داده شده اند
