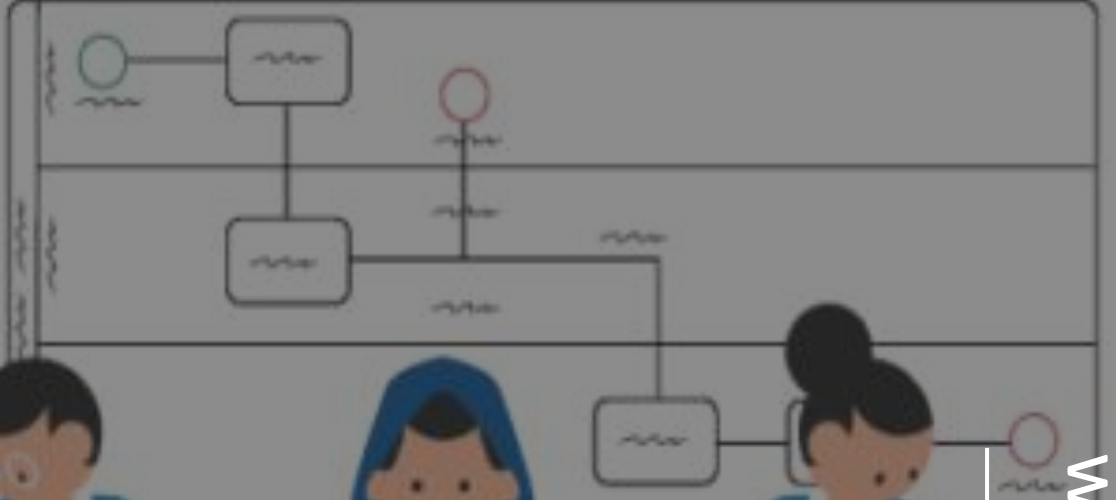




**Namatek**  
True Education



# Business Process Management

[www.namatek.com](http://www.namatek.com)

**BPM چیست؟**

## فهرست مطالب

۱. BPM چیست؟
۲. چرا مدیریت فرآیند کسب و کار مهم است؟
۳. استراتژی BPM چیست؟
۴. مراحل چرخه عمر BPM
۵. اصول مدیریت BPM چیست؟
۶. انواع مدیریت فرآیند کسب و کار
۷. مزایای BPM چیست؟
۸. چالش های پیش روی مدیریت فرآیند کسب و کار

پیشرفت سریع بشر علاوه بر فواید بسیاری که به همراه داشته، جوامع را دچار پیچیدگی و سردرگمی هایی نیز کرده است. یکی از چالش هایی که انسان امروزی با آن مواجه شده، مدیریت و برنامه ریزی برای ایجاد نظم و افزایش راندمان در کسب و کارها است.

مدیران، مشاوران و برنامه ریزان در طول دهه ها سعی بر کاهش و رفع چالش های پیش روی سازمان ها داشتند. پس از سال ها تحقیق و بررسی، BPM به عنوان راهی برای کاستن از این پیچیدگی های سازمانی در اختیار کسب و کارها قرار گرفت.

حال سؤالاتی که ممکن است پیش آید این است که BPM چیست؟ علت اهمیت آن چیست؟ مراحل، اصول و انواع مدیریت فرآیند کسب و کار چیست؟ در ادامه به بررسی موارد بالا می پردازیم.

## BPM چیست؟



BPM مخفف عبارت Business Process Management و به معنای مدیریت فرآیند کسب و کار است و اما مفهوم BPM چیست؟

BPM ترکیبی از ابزارها، فرآیندها و راه حل ها است که به افزایش راندمان نیروی انسانی و تجهیزات موجود در یک کسب و کار برای دستیابی به اهداف مورد نظر آن (مانند افزایش سود یا کسب رضایت حداکثری مشتریان) کمک می کند.

BPM به سازمان ها کمک می کند تا هنگام بروز مشکلات و ایجاد تغییرات ناگهانی، بتوانند به راحتی خود را با این تغییرات وفق دهند. هر سازمان یک برنامه استراتژیک برای بهبود و ارتقای دائمی خود دارد.

تنظیم یک برنامه جامع و تبیین مراحل انجام کار، راندمان هر کسب و کار را افزایش می دهد؛ اما این برنامه ممکن است با چالش ها و پیچیدگی هایی رو به رو شود و گاهی نیاز به اصلاح برای بهبود داشته باشد. در این مرحله مدیریت فرآیند کسب و کار به کمک سازمان ها می آید تا راه حل های بهینه برای افزایش سرعت کار با کمترین مشکل را در اختیار آن ها قرار دهد.

هدف از تدوین BPM بهبود مداوم، قابلیت مقیاس پذیری بالا و افزایش کارایی در کسب و کارها است. در نتیجه رسیدن به اهداف استراتژیک، با سهولت بیشتری انجام خواهد شد. در BPM، کسب و کارها یک قدم به عقب حرکت می کنند تا تمامی فرآیندهای سازمان را به شکل کلی نگاه کنند. تمامی بخش ها و فرآیندهای یک سازمان مورد بررسی و تحلیل های دقیق قرار می گیرند و بخش هایی که نیاز به بهبود دارند، شناسایی خواهند شد. در نهایت کسب و کارها به سازمان های کارآمد که کارکرد بهتری نسبت به گذشته دارند و به راحتی خود را با تغییرات ناخواسته منطبق می کنند، مبدل می شوند.

## چرا مدیریت فرآیند کسب و کار مهم است؟



BPM به کسب و کارها کمک می کند تا بهره وری، کارایی و سرعت خود را بهبود ببخشند. طراحی، اجرا و بهبود مستمر فرآیندها در هر سازمان کمک می کند تا با ساده سازی فرآیندها و حذف موانع، هزینه های سازمانی کاهش یافته و کیفیت و راندمان کار افزایش یابد.

از طرف دیگر کمک می کند تا سازمان ها منعطف تر شده و خود را متناسب با نیازهای مشتری و تقاضای بازار وفق دهند. پیشرفت تکنولوژی با تغییراتی در زندگی و کسب و کار همراه است.

این مسئله نیز می تواند به یکی از چالش های موجود در هر سازمان تبدیل شود. با استفاده از BPM کسب و کارها به آسانی و سرعت بیشتر می توانند خود را با شرایط سازگار کنند، رقابتی تر شوند و در نهایت به موفقیت های بلندمدت برسند.

## استراتژی BPM چیست؟



استراتژی مدیریت کسب و کار به گونه ای طراحی شده تا سازمان ها از مؤثر بودن و کارآمدی عملیات انجام شده و حرکت در جهت اهداف سازمان، اطمینان حاصل کنند. این استراتژی به رویکرد ساختاریافته و منظم سازمان ها برای مدیریت، بهبود عملکرد و بهینه سازی فعالیت ها می انجامد.

استراتژی BPM به محقق شدن چند هدف کمک می کند:

- **بهینه سازی فرآیندها:** بررسی و تحلیل چگونگی کار در سازمان ها سبب می شود تا کارها سریع تر و با کمترین اتلاف انرژی صورت گیرد.
- **کاهش تلفات غیر ضروری:** هدف، کاهش ضایعات و صرفه جویی در منابع، زمان و هزینه ها است.
- **افزایش رضایت مشتری:** با اصلاح و بهبود عملکرد، توانایی سازمان برای ارائه خدمات و عرضه محصولات به مشتریان بیشتر شده و سبب افزایش رضایت مشتریان می شود.

- **افزایش رشد و توسعه سازمان:** بهبود عملکرد و فرآیندهای هر سازمان باعث می شود تا فعالیت ها و دستاوردهای آن بهینه شده و در نتیجه سود به دست آمده بیشتر شود.

## مراحل چرخه عمر BPM



یک سیستم BPM زمانی کارآمد و موفق است که یکسری مراحل را پشت سر بگذارد. حرکت در این مسیر که به آن چرخه عمر (life cycle) می گویند، سبب می شود تا سیستم کسب و کار ارتقا یابد و در نهایت باعث کسب نتایج بهتر شود.

5 مرحله چرخه عمر به شرح زیر است:

- **طراحی فرآیند:** این مرحله با تشخیص نقاط عطف آغاز می شود. وظیفه هر فرد در کل فرآیند مشخص شده و مراحل انجام کار به وضوح بیان می شود.
- **مدل:** در این مرحله باید یک تصویر جامع از کل فرآیند در اختیار کارکنان قرار گیرد. این تصویر باید شامل جزئیات کار (مانند جدول

زمان بندی، شرح وظایف و اطلاعاتی که برای بهبود کار مورد نیاز است) باشد. نرم افزارهای مدیریت فرآیند کسب و کار در این مرحله بسیار کارا هستند.

- **اجرا:** برای اجرای هر طرح، ابتدا بهتر است آن را در یک گروه کوچک به شکل آزمایشی تست کنیم. پس از به دست آوردن تجربه های لازم و دیدن بازخوردها و رفع مشکلات موجود می توان طرح را در سطح گسترده تری به اجرا درآورد.

- **نظارت کردن:** در این مرحله، تیم مدیریت فرآیند کسب و کار باید کل فرآیند را مورد بررسی قرار دهد. میزان پیشرفت پس از اجرای استراتژی جدید اندازه گیری خواهد شد. در این مرحله تمامی موانع پیشرفت شناسایی و حذف می شوند.

- **بهینه سازی:** در آخرین مرحله، تمامی نتایج به دست آمده از مراحل قبلی در کار اعمال می شوند. نواقص رفع و نقاط قوت تقویت می شوند تا کارایی به حداکثر برسد.

## اصول مدیریت BPM چیست؟

برای اینکه بتوان از مدیریت فرآیند کسب و کار بهترین نتیجه را گرفت، باید اصول آن رعایت شوند. این اصول در نهایت باعث بهبود روند مدیریتی شده و راندمان کار را بالا می برند.

این اصول عبارت اند از:

- اهداف به وضوح تعریف شوند.
- مشارکت سهامداران کلیدی، پشتیبانی و اطمینان آن ها از طرح را افزایش می دهد.



- تحلیل دقیق و بررسی مستندات به درک بهتر از روند کار، شناسایی نقاط قوت و میزان پیشرفت کار کمک می کند.
- استفاده از تکنیک های مدل سازی (همچون فلوچارت) به سازمان ها درک بهتری از جایی که ایستاده اند، موانع موجود برای پیشرفت و ناکارآمدی های بالقوه می دهد.
- فرآیندهای تجاری همواره باید اندازه گیری و بررسی شوند و تحت نظارت باشند. این کار شناسایی و رفع مشکلات احتمالی را آسان تر می کند.
- از تکنولوژی های موجود برای افزایش کارایی و بهینه کردن کارها استفاده شود.
- نظارت مستمر بر چگونگی انجام کار در سازمان ها کمک می کند مشکلات موجود به آسانی شناسایی و رفع شوند. این کار عملکرد سازمان را بهتر می کند.

## انواع مدیریت فرآیند کسب و کار



در ادامه مقاله bpm چیست، انواع مدیریت فرآیند کسب و کار را با هم بررسی می کنیم.

- متداول ترین مدل های مدیریت فرآیند کسب و کار به شکل زیر هستند:
- **BPM متمرکز بر مشارکت انسانی:** در این نوع فرآیندها به مشارکت انسان ها نیازمندیم. به خصوص در بخش هایی که نیاز به تأیید و تصویب کارها توسط افراد مسئول وجود دارد. در این بخش هر کار و فعالیتی با فرآیند کشیدن و رها کردن (drag-and-drop) به شخص مورد نظر محول می شود. این عملیات به سبب ساختار منظم و مشخصی که دارد باعث سهولت در انجام وظایف می شود.
  - **BPM متمرکز بر یکپارچگی:** در این فرآیند برعکس فرآیند قبلی نیاز به مشارکت انسان بسیار کم است. بخش های مختلف هر سازمان توسط APIها (رابط هایی هستند که سیستم ها و برنامه ها برای تبادل داده و تعامل با یکدیگر از آن استفاده می کنند و امکان یکپارچگی و اشتراک اطلاعات بین اجزای سازمان را فراهم می کنند). و یکسری مکانیسم ها که کارشان رد و بدل کردن اطلاعات بین سیستم های موجود است، به یکدیگر متصل می شوند. (منظور از یکپارچگی، بخش ها و مراحل مختلف یک کار است که به صورت منظم و منسجم با هم در ارتباط هستند تا کار به بهترین شکل ممکن پیش رود.)
  - **BPM متمرکز بر اسناد:** تمرکز در این نوع فرآیند بر روی یک سند خاص مانند یک قرارداد است. وقتی سازمانی کالا یا خدمتی را خریداری می کند نیازمند تدوین قرارداد مابین خریدار و فروشنده است. تدوین قرارداد و حصول توافق بین طرفین معامله شامل پر کردن فرم قرارداد، مراحل تأیید و تصویب و مراحل قبلی است. این

فرآیندها و مراحل تا زمانی که طرفین به توافق برسند، ادامه خواهد داشت.

## مزایای BPM چیست؟



تا به اینجا به خوبی متوجه شدیم که bpm چیست و چه کاربردی دارد، در ادامه با مزایای استفاده از این سیستم آشنا می شویم. اجرا و به کارگیری سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار، مزایای بسیاری برای سازمان ها دارد.

اجرای رویکردهای منظم و ساختارمند می تواند:

- ضایعات را تا حد زیادی کاهش دهد.
- احتمال بروز خطا را به شدت کم کند.
- باعث صرفه جویی در زمان شود.
- سازگاری سازمان ها را افزایش دهد.
- سرعت و چابکی در کار را افزایش دهد.
- از تحولات تکنولوژی و دیجیتالی حمایت کند.

و در نهایت ارائه خدمات و کالا به مشتری ها باعث افزایش رضایت آن ها می شود.

دلایل زیر نیز برای استفاده از BPM در سازمان ها موثر هستند:

- استانداردهای فرآیندها، میزان خطای انسانی را کاهش می دهد.
- تجزیه و تحلیل های موجود در BPM به مدیران افق دید وسیع تری از عملکرد سازمان می دهند و کمک می کنند تا موانع سریع تر شناسایی شوند.
- ابزارهای اتوماسیون کارایی را افزایش می دهند. کارکنان در این شرایط می توانند روی مسائلی که نیاز بیشتری به تخصص و مداخلات انسانی دارد، متمرکز شوند.
- کارکنان زمان بیشتری برای رسیدگی به نقاط قوت و شناسایی راه های پیشرفت دارند.

## چالش های پیش روی مدیریت فرآیند کسب و کار

احتمال وجود مشکل و چالش در هر برنامه و فرآیندی وجود دارد. شناسایی و پیش بینی این چالش ها به مدیران در رفع سریع تر مشکلات کمک می کند. برای اینکه بدانید چالش های پیش روی BPM چیست، موارد زیر را مطالعه نمایید:

- یکی از بزرگترین موانع در BPM عدم تأیید و حمایت مدیران اجرایی از آن است.
- اهداف نامشخص و عدم شفافیت آن ها می تواند مدیریت پروژه و فرآیند کسب و کار را با شکست مواجه کند.
- عدم وجود زیرساخت های کافی برای آزمایش و اجرای فرآیندها نیز از جمله چالش های پیش رو است.
- انتخاب نادرست ابزار، پروژه را با مشکلات جدی مواجه می کند.

- فرآیندهای مخفی در سازمان ها که توسط کارشناسان شناخته نشده یا توجه کافی به آن نشده باعث ایجاد خسارات مالی، توقف ناگهانی پروژه ها و کاهش بهره وری در کار می شوند.
- نظارت ناکافی و ردیابی نامناسب فرآیندها ممکن است در نهایت BPM را به بن بست برساند.
- مقاومت و نبود انعطاف در تصمیمات مدیران، توسعه و بهبود فرآیندها را با چالش مواجه خواهد کرد.