



Namatek
True Education

Business Systemization

سیستم سازی

www.namatek.com

فهرست مطالب

۱. سیستم سازی در کسب و کار چیست؟
۲. تاریخچه سیستم سازی کسب و کار
۳. فرآیند پیاده سازی سیستم سازی کسب و کار
۴. بهترین ابزارهای سیستم سازی کسب و کار
۵. سیستم سازی در انواع مختلف سیستم ها
۶. مزایای سیستم سازی در کسب و کار

سیستم سازی شامل ساده سازی فرآیندهای کسب و کار شما است که رهبری و هوش تجاری را به تصویر می کشد. از این رو استفاده از چنین سیستم هایی در ساختار و مدل کسب و کار شما برای افزایش عملکرد و بهره وری کلی مفید است. هر کسب و کاری باید شامل یک آبشار سیستم سازی در تمام سطوح، از مدیریت ارشد گرفته تا تأمین کنندگان و مصرف کنندگان نهایی باشد.

سیستم سازی کسب و کار با حذف موانع برجسته در دستیابی به اهداف بلند مدت و کوتاه مدت، بروز مشکلات را کاهش می دهد. با این وجود، اگر ندانید چگونه آن را به طور مؤثر و مناسب پیاده سازی کنید، ساده کردن کسب و کارتان، پرهزینه، چالش برانگیز و زمان بر خواهد بود. بنابراین برای کمک به شما، راهنمای کاملی در مورد سیستم سازی کسب و کار و نحوه اجرای یکپارچه آن ایجاد کرده ایم.

سیستم سازی در کسب و کار چیست؟



سیستم سازی در کسب و کار به معنای طراحی و پیاده سازی یک سیستم مدیریت جامع است که برای بهبود عملکرد و بهره وری در یک سازمان استفاده می شود. این سیستم شامل مجموعه ای از فرآیندها، روش ها، فناوری ها و سیاست هایی است که با یکدیگر مرتبط هستند و با هدف

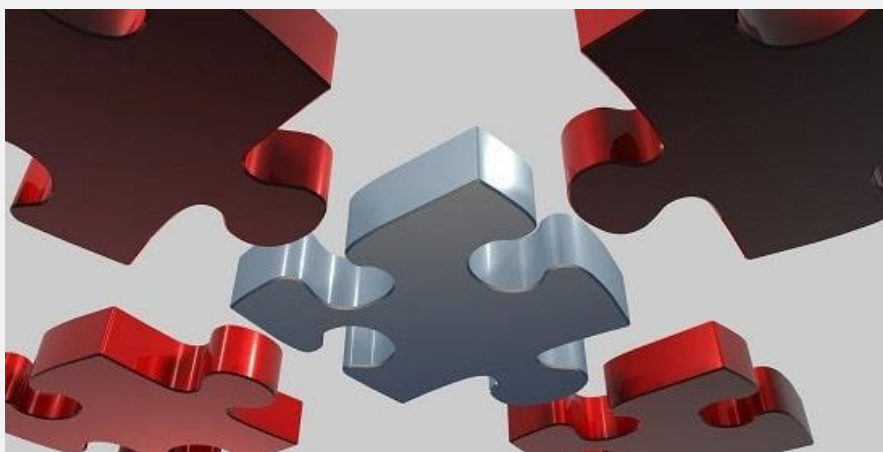
بهینه‌سازی عملکرد کسب‌وکار پیاده‌سازی می‌شوند. این سیستم مدیریت می‌تواند بخش‌های مختلفی از جمله مدیریت منابع انسانی، مدیریت مالی، مدیریت موجودی، مدیریت فروش و بازاریابی و... را شامل شود. به طور معمول، سیستم سازی در کسب‌وکار به کمک استانداردهای مرسوم و روش‌های مدیریتی مانند ISO انجام می‌شود و روند کار را بهبود می‌بخشد و بهره‌وری بیشتر در سازمان را منجر می‌شود. هدف اصلی نظام‌سازی در کسب‌وکار، ایجاد ساختاری منظم و مدیریتی در سازمان است که بتواند عملکرد کسب‌وکار را بهبود دهد و در نتیجه هزینه‌ها را کاهش دهد.

تاریخچه سیستم سازی کسب‌وکار

سیستم سازی کسب‌وکار از کتاب پرفروش مایکل ای. گربر منتشر شده در سال ۱۹۸۶، اسطوره الکترونیکی "چرا اکثر کسب‌وکارها کار نمی‌کنند و در مورد آن چه باید کرد" شهرت پیدا کرد. در سال ۲۰۱۱، این کتاب پیشگامانه توسط وال استریت ژورنال به عنوان کتاب شماره ۱ تجارت تمام دوران انتخاب شد. گربر در اسطوره الکترونیکی (افسانه کارآفرینی) توضیح می‌دهد که چگونه کسب‌وکارها معمولاً توسط کسانی شروع می‌شوند که محتوای یک کسب‌وکار را می‌دانند (به اصطلاح «تکنسین‌ها»، افرادی که می‌دانند چگونه کار فنی مربوط به یک شرکت را انجام دهند.) و کسانی که خود، کسب‌وکار را می‌شناسند و چرا استارت‌آپ‌ها طبق تعریف، مستعد شکست هستند. برای این که یک شرکت یا کسب‌وکار رونق بگیرد، باید از تکیه بر "تکنسین" که اکنون مالک شرکت نیز است، عبور کند. گربر از مدل حق رأی استفاده می‌کند تا نشان دهد که چگونه یک کسب‌وکار این کار را انجام می‌دهد.

فرانشیزها نمونه اولیه کسب و کارهایی هستند که از نظر سیستم‌های مستند به خوبی اداره می‌شوند؛ به عنوان مثال دستورالعمل‌هایی وجود دارد که نحوه اداره کسب و کار را با جزئیات توضیح می‌دهد. گربر استدلال می‌کند که کارآفرین باید زمانی را صرف ایجاد کسب و کاری کند که بتواند به تنهایی و بدون حضور کارآفرین اداره شود و این از طریق سیستم سازی کسب و کار به دست می‌آید.

فرآیند پیاده‌سازی سیستم سازی کسب و کار



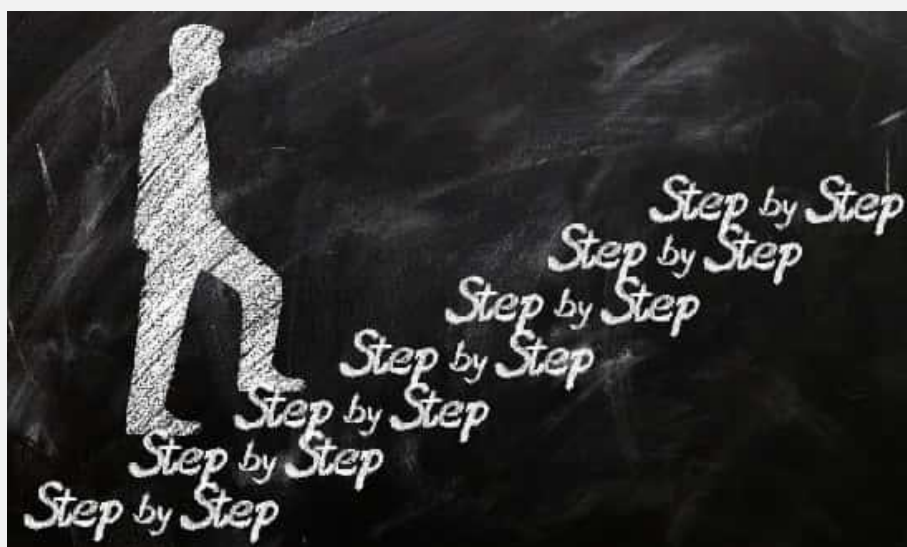
برای اجرای فرآیند سیستم سازی کسب و کار، ۵ مرحله برجسته وجود دارد که به شرح زیر هستند:

تهیه فهرستی از تکراری‌ترین وظایف خود

اولاً با فکر کردن به مسئولیت‌های خود، هر کار تکراری که انجام می‌دهید و تعداد دفعات آن را فهرست کنید (مثلاً روزانه یا هفتگی یا ماهانه). علاوه بر این، شما همچنین باید تعیین کنید که برای تکمیل هر کار چقدر زمان لازم است. سپس کل فهرست را مرور کنید تا مشخص نمایید که کدام وظایف را می‌توانید به دیگران محول کنید.

به عنوان مثال، اگر بازاریابی محتوا بخشی ضروری از استراتژی بازاریابی شماست و شما مسئول تولید محتوا هستید، می‌توانید یادداشت و تحقیق کنید، مقاله بنویسید و مقاله در وردپرس آپلود کنید. با این حال در انجام این کار، ممکن است متوجه شوید که بارگذاری مقاله در وردپرس، استفاده مفیدی برای زمان شما نیست؛ بنابراین می‌توانید این کار را به هم تیمی دیگری محول کنید.

سازماندهی و اولویت‌بندی وظایف



قدم بعدی شناسایی اهمیت هر عملکرد است. به عنوان مثال شما می‌توانید یک رقم تقریبی بودجه که فکر می‌کنید به کسب‌وکار شما کمک می‌کند را به سیستم خود تزریق نمایید. پس از انجام این کار، باید وظایف را با توجه به اهمیت و سهم آن‌ها در کسب‌وکار خود به‌روزرسانی و اولویت‌بندی کنید. راه دیگری برای اولویت‌بندی کارها بستگی به این دارد که کدام کارهای تکراری بیشتر وقت شما را می‌گیرد. به عنوان مثال، اگر یک کار در هفته ۵ ساعت طول می‌کشد و شما می‌توانید سیستمی را توسعه دهید که به شما امکان

می‌دهد این ۵ ساعت را آزاد کنید، تاثیر بسزایی می‌تواند بر کسب‌وکار شما داشته باشد.

سیستم سازی فرآیند



بدون شک این مرحله، یکی از زمان‌برترین بخش‌های فرآیند است. با این حال، زمانی که در اینجا می‌گذرانید تنها کسری از چیزی می‌باشد که در آینده پس‌انداز می‌کنید. مستندسازی فرآیندها مستلزم آن است که تا حد امکان جزئیات را در نظر داشته باشید. علاوه بر این، باید سعی کنید فرآیند را از منظر شخصی که برای اولین بار این کار را انجام می‌دهد، ثبت کنید. در نهایت حتی می‌توانید از تمام منابع موجود و قالب‌های آنلاین رایگان برای کاهش مستندسازی فرآیندها استفاده نمایید. همچنین در صورت نداشتن منابع یا زمان، می‌توانید انتخاب کنید که با افرادی به‌عنوان راهنما همکاری نمایید.

تست و آزمایش فرآیند

پس از اینکه یک فرآیند را مستند کردید، زمان بررسی اثربخشی آن است. برای این منظور، وظایف را طبق رویه‌های نوشته شده انجام دهید تا ببینید

آیا انجام آن‌ها آسان است یا خیر. در این فرآیند، ممکن است با مناطقی برخورد کنید که نیاز دارند تا از شفاف‌سازی بیشتری استفاده کنند. در نهایت، مطمئن شوید که فرآیند را به طور مؤثر اصلاح کرده‌اید تا از اشتباهات بعدی جلوگیری کنید. علاوه بر این، می‌توانید یک همکار را بیاورید و از او بخواهید که وظایف را مطابق با فرآیندهای مشخص شده شما انجام دهد. با این حال، اگر آن‌ها هرگونه سردرگمی یا سؤالی داشتند و این روند به اندازه کافی ساده نبود و نیاز به توضیح بیشتر داشت، به جای توضیح دادن، لطفاً بهبودهای لازم را در روند انجام دهید و از آن‌ها بخواهید دوباره تلاش کنند.

بهینه‌سازی فرآیندهای کسب‌وکار



هنگامی که یک پیش‌نویس کاری جامع از یک فرآیند دارید، کار شما به پایان می‌رسد. شما باید به تدریج هر فرآیند را در طول زمان بهبود دهید تا کارایی و اثربخشی آن افزایش یابد. علاوه بر این، این روند کارمندان را تشویق می‌کند تا پیشنهاد کنند که چگونه فرآیندها را حتی بیشتر بهبود بخشند.

بهترین ابزارهای سیستم سازی کسب و کار



با توسعه و پیاده سازی سریع ابزارهای هوش مصنوعی در چند سال گذشته، تعداد روش های روزافزونی برای خودکارسازی و سیستم سازی کسب و کار به وجود آمده است که این ابزارها به چند دسته تقسیم می شوند، از جمله:

- نرم افزار مدیریت پروژه
- ابزارهای اتوماسیون گردش کار
- بسترهای ارتباطی
- SOP و سیستم های مستندسازی

در اینجا چند ایده در مورد نحوه پیاده سازی سیستم سازی و تبدیل کردن شما به یک حرفه ای در اتوماسیون کسب و کار آورده شده است که به شرح زیر است:

یکپارچه‌سازی سیستم مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)

پیاده‌سازی یک سیستم CRM مانند HubSpot به متمرکز کردن داده‌های مشتری، خودکارسازی فرآیندهای پیگیری و ساده‌سازی ارتباط با مشتریان کمک می‌کند. این نوع نرم‌افزارها به مدیران کسب‌وکار کمک می‌کنند تا روابط خود را با مشتریان بهبود بخشند و ارتباط خود را با آن‌ها را افزایش دهند.

SOP و سیستم‌های مستندسازی فرآیند

پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت اسناد مانند Whale برای مستندسازی و متمرکز کردن رویه‌ها و فرآیندهای شما، آموزش تیم شما و مدیریت یک منبع اصلی حقیقت برای تمام دانش شرکت شما مورد استفاده قرار می‌گیرد.

مدیریت پروژه

استفاده از پلتفرم‌های مدیریت پروژه مانند Airtable باعث می‌شود تیم شما هر بار به موقع بر پروژه‌ها مسلط شود و به سازماندهی وظایف، تعیین مسئولیت‌ها و پیگیری پیشرفت پروژه کمک کند.

نرم‌افزار مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار (BPM)

این نرم‌افزار برای بهینه‌سازی فرآیندهای تجاری و کمک به مدیریت مؤثرتر فعالیت‌های خود در سازمان استفاده می‌شود. با استفاده از این نرم‌افزارها می‌توانیم فرآیندهای کاری خود را به طور جامع بررسی کنیم و اقدامات بهینه‌سازی را برای آن‌ها اعمال کنیم.

اتوماسیون ایمیل

این مورد شامل پیاده‌سازی ابزارهای اتوماسیون ایمیل مانند Hubspot برای ارسال پاسخ‌های خودکار، خبرنامه‌ها و ایمیل‌های بعدی بر اساس اقدامات مشتری، می‌شود. معمولاً از Hubspot در Whale استفاده می‌شود؛ زیرا کمک می‌کند همه چیز در یک مکان در هم تنیده شود.

مدیریت موجودی

استفاده از نرم‌افزار مدیریت موجودی مانند QuickBooks ، فرآیندهای ردیابی و سفارش مجدد موجودی را خودکار می‌کند و به مدیریت مؤثر سطوح موجودی کمک می‌کند.

سیستم‌های ردیابی هزینه

برای این منظور از پلتفرم‌هایی مانند Expensify یا Xero برای خودکارسازی فرآیندهای ردیابی هزینه، اسکن دریافت و بازپرداخت و ساده‌سازی وظایف مدیریت مالی استفاده کنید.

مدیریت رسانه‌های اجتماعی

در این ساختار از پلتفرم‌های مدیریت رسانه‌های اجتماعی مانند Hootsuite برای زمان‌بندی پست‌ها، نظارت بر فعالیت رسانه‌های اجتماعی و تجزیه و تحلیل معیارهای تعامل در چندین پلتفرم استفاده کنید.

اتوماسیون گردش کار

برنامه‌های مختلف را ادغام کنید و کارهای تکراری مانند ایجاد خودکار وظایف در ابزارهای مدیریت پروژه از اعلان‌های ایمیل جدید یا به‌روزرسانی سوابق CRM بر اساس فرم ارسالی را با استفاده از Zapier خودکار کنید.

کانال‌های ارتباط داخلی

از پلتفرم‌های ارتباطی مانند Slack برای ایجاد کانال‌های اختصاصی برای تیم‌ها یا پروژه‌های مختلف، تسهیل ارتباطات، اشتراک‌گذاری فایل و همکاری استفاده کنید. شما می‌توانید در اینجا فوق‌العاده باشید، حتی اطمینان حاصل کنید که درخواست‌های مشتری شما به Slack هدایت می‌شوند تا هیچ‌وقت از دست نروند. همچنین ممکن است بخواهید ابزارهای AI را بررسی کنید که این ابزارها، می‌توانند به شما در صرفه‌جویی در زمان در فرآیندهای خود کمک نمایند.

سیستم سازی در انواع مختلف سیستم‌ها



فرآیند سیستم سازی می‌تواند در انواع سیستم‌ها به صورت زیر انجام گیرد:

سیستم‌های عملیاتی

برای سیستم سازی کسب‌وکارتان، ایجاد سیستم‌های عملیاتی که عملیات روزانه سازمان شما را ساده می‌کنند، بسیار مهم است. این سیستم‌ها فرآیندهای مختلفی مانند تولید، مدیریت موجودی، تدارکات، انجام سفارش و خدمات مشتری را در بر می‌گیرند. با پیاده‌سازی سیستم‌های عملیاتی مؤثر، می‌توانید اطمینان حاصل کنید که فعالیت‌های اصلی کسب‌وکار به آرامی و کارآمد اجرا می‌گردند که این منجر به بهبود بهره‌وری و موفقیت کلی می‌شود.

سیستم‌های مالی

اگر می‌خواهید کسب‌وکار خود را سیستم‌دهی کنید، باید سیستم‌های مالی قوی ایجاد کنید که به طور مؤثر تراکنش‌های مالی، حسابداری و فرآیندهای گزارش‌دهی سازمان شما را مدیریت کند. این سیستم‌ها عملکردهای مالی مختلفی (مانند بودجه‌بندی، برنامه‌ریزی مالی، حسابداری، صورت‌حساب، حقوق و دستمزد و تحلیل مالی) را در بر می‌گیرند. با پیاده‌سازی سیستم‌های مالی کارآمد، می‌توانید از اطلاعات مالی دقیق و به‌موقع اطمینان حاصل کنید که از تصمیم‌گیری و مدیریت مالی مؤثر در سراسر عملیات تجاری شما پشتیبانی می‌کند.

سیستم‌های بازاریابی

برای سیستم سازی کسب‌وکارتان، ایجاد سیستم‌های بازاریابی مؤثری که از فعالیت‌های بازاریابی و فروش شما پشتیبانی می‌کنند، بسیار مهم است.

این سیستم‌ها طیف وسیعی از ابزارها و پلتفرم‌ها را در بر می‌گیرند. (از جمله سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)، ابزارهای اتوماسیون بازاریابی، سیستم‌های مدیریت سرخ و پلتفرم‌های تحلیلی) با سیستم‌های بازاریابی خوب طراحی شده، می‌توانید داده‌های مشتری را مدیریت کنید، بخش‌های خاص بازار را هدف قرار دهید، کمپین‌ها را پیگیری و عملکرد بازاریابی را به طور دقیق ارزیابی کنید. این فعالیت به شما امکان می‌دهد فعالیت‌های بازاریابی و فروش خود را بهینه کنید و تصمیمات مبتنی بر داده اتخاذ کنید که به رشد و موفقیت کسب‌وکار شما کمک می‌کند.

سیستم‌های منابع انسانی

شما باید کسب‌وکار خود را برای ایجاد سیستم‌های منابع انسانی که می‌توانند فرآیندهای مرتبط با کارمندان مانند استخدام، عضوگیری، مدیریت عملکرد، حقوق و دستمزد و آموزش را مدیریت کنند، سیستم سازی کنید. آن‌ها مدیریت کارآمد منابع انسانی را تسهیل می‌کنند، از انطباق با قوانین و مقررات کار اطمینان می‌دهند و از توسعه و مشارکت کارکنان حمایت می‌کنند.

سیستم‌های زنجیره تأمین

سیستم‌های زنجیره تأمین باید به گونه‌ای به کار گرفته شوند که از فرآیندهای مربوط به منبع‌یابی، تدارکات، مدیریت موجودی، لجستیک و توزیع مراقبت کنند. این سیستم‌ها جریان کالاها و خدمات را از تأمین‌کنندگان به مشتریان بهینه می‌کنند و از تحویل به موقع، کاهش هزینه‌ها و مدیریت مؤثر سطوح موجودی اطمینان حاصل می‌کنند.

مزایای سیستم سازی در کسب و کار



سیستم سازی در کسب و کار مزایای زیادی برای سازمان ها ایجاد می کند که در زیر به برخی از این مزایا اشاره می شود:

- **بهبود کیفیت محصولات و خدمات:** با بهبود فرآیندهای کاری و مدیریت بهینه منابع، کیفیت محصولات و خدمات ارائه شده به مشتریان بهبود می یابد.
- **افزایش بهره‌وری:** سیستم سازی در کسب و کار با بهینه سازی فرآیندهای کاری، کاهش تکرار و افزایش استفاده از فناوری های روز، بهره‌وری سازمان را افزایش می دهد.
- **کاهش در هزینه ها:** هزینه های سازمان با بهینه سازی فرآیندهای کاری و کاهش تکرار و هدر رفتن منابع کاهش می یابد.
- **افزایش رضایت مشتری:** با ارتقای کیفیت محصولات و خدمات و ارائه خدمات بهتر به مشتریان، رضایت مشتری افزایش پیدا می کند.
- **افزایش سهم بازار:** با ارتقای کیفیت محصولات و خدمات و رضایت مشتریان، سهم بازار سازمان در بین رقبا افزایش می یابد.

- **بهبود ارتباطات داخلی:** با استفاده از سیستم سازی در کسب و کار، ارتباطات داخلی سازمان بهبود می‌یابد و در نتیجه اطلاعات به صورت دقیق و به موقع به کارکنان منتقل می‌شود.
- **افزایش تعامل با مشتریان:** سیستم سازی در کسب و کار با ایجاد فرآیندهایی برای برقراری ارتباط با مشتریان و ارائه خدمات بهتر به آنها، تعامل سازمان با مشتریان را افزایش می‌دهد.
- **مدیریت بهتر منابع:** سیستم سازی در کسب و کار مدیریت بهتر منابع و استفاده بهینه از آنها را با بهینه سازی فرآیندهای کاری فراهم می‌کند.
- **بهبود امنیت اطلاعات:** با استفاده از سیستم سازی در کسب و کار، امنیت اطلاعات سازمان بهبود می‌یابد و از خطرات احتمالی مانند سرقت اطلاعات و نفوذ به سیستم‌ها جلوگیری می‌شود.
- **حرکت به سمت استانداردهای بین‌المللی:** سیستم سازی در کسب و کار می‌تواند با پیاده سازی استانداردهای بین‌المللی، به عنوان مثال استاندارد ISO، به سازمان‌ها برای انجام تجارت بین‌المللی کمک کند. به طور کلی، سیستم سازی در کسب و کار به سازمان‌ها در بهبود فرآیندهای کاری و کیفیت محصولات و خدمات، کاهش هزینه‌ها، افزایش رضایت مشتری و قابلیت اطمینان و دستیابی به توسعه پایدار کمک می‌کند.

سخن آخر

بدون یک رویکرد استاندارد، شما اغلب کارکنان خود را مدیریت می‌کنید و وظایفی را انجام می‌دهید که باید با اطمینان به آنها واگذار شود. با این حال، با پیاده سازی سیستم سازی، کسب و کار شما حتی در غیاب شما به طور یکپارچه، شبیه به یک ماشین روغن کاری شده، عمل خواهد کرد و این فرآیند

به شما این امکان را می‌دهد که عقب‌نشینی کنید و روی گسترش کسب‌وکار خود تمرکز کنید. سیستم سازی در کسب‌وکار به‌عنوان یکی از مهمترین و اساسی‌ترین اصول مدیریت در دنیای تجارت به شمار می‌رود و در بسیاری از موارد ضروری است. اگر می‌خواهیم کسب‌وکارمان پایدار و موفق عمل کند، سیستم‌های مدیریتی و فرآیندهای بهبودیافته برای آن موردنیاز است. از سیستم سازی در کسب‌وکار می‌توان برای بهبود کیفیت، افزایش بهره‌وری، کاهش هزینه‌ها، حفظ ثبات کسب‌وکار، بهبود روابط با مشتریان و کاهش احتمال خطاها و اشتباهات داخلی و خارجی استفاده کرد. با توجه به مطالب گفته‌شده به نظر می‌رسد که سیستم سازی برای کسب‌وکارها با هر اندازه و صنعتی ضروری و حیاتی است.