



Namatek
True Education

process identification

www.namatek.com

شناسنامه فرآیند

فهرست مطالب

۱. تعریف شناسنامه فرآیند (Process ID)
۲. فعالیت های هر فرآیند
۳. خروجی فرآیندها
۴. نمودار SIPOC
۵. شناسنامه فرآیند در مدیریت کسب و کار

زمانی که یک کسب و کار راه اندازی می شود نیاز است تا فرآیندهای مورد نظر مشخص شوند که این فرآیندها در قسمتی به نام شناسنامه فرآیند گرد آوری می شوند. تهیه شناسنامه فرآیند در فاز مدلسازی فرآیند در کسب و کارها صورت می گیرد تا تمامی اطلاعات برای سازمان ذخیره شوند.

در این مقاله سعی داریم شما را با این فاز از مدیریت کسب و کار بیشتر آشنا کنیم، همراه ما بمانید.

#۱ تعریف شناسنامه فرآیند (Process ID)

این مجموعه حاوی تمام اطلاعات مورد نیاز تحلیلگران فرآیند است که اطلاعات کسب و کار در طول فاز اصلی و سایر فازها را ایجاد می کند. این شناسنامه مانند یک چک لیست به کمک افراد ذی ربط کسب و کار آمده و تصمیم گیری را برای آن ها راحت تر می کند.

شناسنامه فرآیند به منظور تعامل بیشتر در تشریح فرآیندها با توجه به استانداردهای تعریف شده برای هر کسب و کار، به کار گرفته شده و تمام خصوصیات مهم یک کسب و کار را شامل می شود.



در این مجموعه ورودی هایی وجود دارند که چهارچوب آن را شکل می دهند و شامل موارد زیر هستند:

۱. نام فرآیند: فرآیندهایی که در کسب و کار اجرا می شوند، باید در فرم شناسنامه تعیین گردد.
۲. مسئول و مالک فرآیند: شخصی که مسئولیت انجام فرآیند را بر عهده دارد و به نوعی مالک آن فرآیند محسوب می شود باید مشخص شود.
۳. منابع مورد نیاز: هر فرآیند برای اجرایی شدن به تعداد مشخصی از منابع نیاز دارد؛ مانند منابع انسانی، تجهیزات، منابع مالی و زیرساخت های مورد نیاز
۴. هدف: در هر شناسنامه فرآیند باید هدف از اجرای آن ذکر شود.
۵. شاخص های کلیدی عملکرد: مشخص کردن KPI های فرآیند.
۶. نقاط قوت و ضعف: استفاده از این نقاط در تدوین استراتژی های swot.

۷. ایده های بهبود فرآیندی: ایده هایی برای بهبود در سازمان.
۸. قوانین تأثیر گذار در فرآیندها: قوانینی برای اجرای فرآیندها تنظیم شود.
۹. دامنه کاربرد: در ابتدا باید زمان شروع و پایان فرآیند مشخص شده و محدوده کاربرد آن تعیین گردد. در این بخش باید نقشه راه هر فرآیند مشخص شود.
۱۰. دانش مورد نیاز: برای انجام هر فرآیند به دانش آن فرآیند نیاز است؛ بنابراین هر بخش از یک کسب و کار فرآیندهای متفاوتی دارد که برای انجام هر کدام به دانش ویژه آن نیاز است.

#۲ فعالیت های هر فرآیند



برای اجرایی کردن فرآیندهای اصلی در یک کسب و کار، فعالیت های مربوط به آن فرآیند باید انجام شود که این موضوع باید در شناسنامه فرآیند از طریق نمودار یا به صورت متنی نوشته شود. پس از آن که فعالیت های فرآیند مشخص شد، لازم است تا ورودی هر فرآیند هم تعیین شود.

ورودی های فرآیند یا از طریق فرآیندهای دیگر و یا از طریق فرآیند های خارج از سازمان تأمین می شوند. این ورودی ها شامل اطلاعات فیزیکی یا محتوایی هستند. تأمین کننده ورودی ها می توانند فرآیندهای درون سازمانی یا برون سازمانی باشند.

#۳ خروجی فرآیندها



در شناسنامه فرآیند علاوه بر ورودی ها و فعالیت ها باید خروجی های مورد انتظار از آن ها نیز مشخص شود. این خروجی ها اطلاعات یا اقلام فیزیکی بوده و یا به صورت نتیجه یک فرآیند در قالب گزارش یا محصول نهایی ارائه می شوند. مشتری فرآیندهای یک کسب و کار فرآیندهای درون سازمانی یا برون سازمانی هستند.

در قسمت خروجی های فرآیند در شناسنامه فرآیند معیارهای اندازه گیری فرآیند با استفاده از شاخص های اندازه گیری بررسی می شوند. ریسک ها و فرصت ها خروجی دیگری هستند که با توجه به استانداردها، باید در شناسنامه فرآیند مشخص شوند تا از آن ها بتوان در جهت پیشرفت کسب و کار استفاده بهینه را انجام داد.

مستنداتی که از فرآیندها و خروجی آن ها به دست می آید مورد دیگری است که ذکر آن در شناسنامه فرآیند ضروری است. مستندات هر فرآیند روش های اجرایی آن فرآیند، دستورالعمل ها و فرم ها را شامل می شود. ورودی ها و خروجی شناسنامه فرآیند بر اساس نمودار SIPOC مخفف عبارت Supplier Input Process Output Customer می باشند که این نمودار به شناسنامه نیز اضافه می شود. هدف از استفاده از این نمودار تعیین کردن عناصر مرتبط با فرآیندهای کسب و کار است.



۴# نمودار SIPOC

با توجه به مطالب گفته شده استفاده از این نمودار برای مشخص کردن تأمین کننده، ورودی، خروجی، مشتریان و فرآیند استفاده می شود. این نمودار برای نشان دادن نمای کلی از فرآیند در کسب و کار به کار گرفته می شود.

نکاتی که باید در رسم این نمودار به آن ها توجه کرد عبارتند از:

- تمامی افرادی که در کسب و کار دخیل هستند باید در نمودار SIPOC آورده شوند.
- از این نمودار باید برای تمرکز روی یک بحث استفاده شود تا اعضای تیم در درک فرآیندها به اجماع برسند.
- نقاط شروع و پایان فرآیندها باید به صورت دقیق مشخص شوند.
- مراحل اصلی فرآیندها تعیین گردد.
- در تنظیم فرآیندها باید به طور کامل مشخص شود که پروژه با چه فرآیندی و در چه زمانی شروع و با چه فرآیندی و در چه زمانی پایان می یابد.
- در نوشتن موضوعات مختلف حتما باید ترتیب رعایت شود.
- در رسم نمودار از طوفان مغزی موجود در سازمان استفاده کرده و به تنهایی این نمودار ترسیم نشود.
- نمودار به صورت کلی، ساده و با سطح بالا رسم شود.
- مشتریان مشخص شوند.
- خروجی ها مشخص شوند.
- ورودی ها مشخص شوند.
- تأمین کننده ها مشخص شوند.

#5 شناسنامه فرآیند در مدیریت کسب و کار



استفاده از شناسنامه فرآیند در کسب و کارها ضرورتی ندارد؛ اما استفاده از آن به نفع سازمانها خواهد بود.

دلایلی که سازمانها به استفاده از شناسنامه فرآیند توصیه شده اند شامل موارد زیر است:

- بهره گیری از اطلاعات شناسنامه در قالب مستندات در سازمانها بسیار پر استفاده است.
- با استفاده از این شناسنامه به راحتی می توان مدل های فرآیندی را خواند.
- با استفاده از جزئیات به کار برده شده در شناسنامه فرآیند، می توان مدلها را ارزیابی کرد.

- شناسنامه فرآیند به تحلیل گران کمک می کند تا تجزیه و تحلیل مدل ها را به راحتی انجام دهند.
- یکی از دلایل عمده استفاده از شناسنامه، بهبود فرآیندی است.
- شناسنامه فرآیندی را می توان در ایزو استفاده کرد؛ مانند استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت.

زمانی از این شناسنامه استفاده می کنند که سازمان در مرحله طراحی و مدلسازی فرآیندهای کسب و کار قرار دارد و به دنبال مدیریت این فرآیندها است. ترسیم این فرآیندها باید مطابق با استانداردها باشد. اطلاعاتی که در فاز ابتدایی مدیریت کسب و کار به عنوان شناسنامه فرآیند تهیه می شوند در فازهای بعدی یعنی پیاده سازی، تجزیه و تحلیل و پایش فرآیند نیز کاربرد دارد.

کلام پایانی

همان طور که گفته شد استفاده از شناسنامه فرآیندی ضروری نیست؛ اما سازمان ها و کسب و کارها هرچه در فعالیت ها جلو تر می روند متوجه خواهند شد که وجود یک لیست از آن چه در اختیار است و باید مطابق با منابع انجام شود، برای رسیدن به اهداف احساس می شود؛ بنابراین به تشکیل شناسنامه فرآیندی روی می آورند.