



سیستم‌سازی کسب‌وکار، راه‌حل‌هایی از پرمشغله بودن

بسیاری از مدیران و کارآفرینان در روز بیش از ۸ ساعت کار می‌کنند و همیشه پرمشغله هستند. این گروه از افراد فکر می‌کنند با ساعات کاری بیشتر می‌توانند تمام کارها را به خوبی به پایان برسانند؛ ولی آیا توجه کرده‌اید که تمام کارآفرینان موفق دنیا، زندگی متفاوتی دارند. خیلی کم پیش می‌آید که یک کارآفرین موفق را ببینید که در روز ۱۰ ساعت کار کند و همیشه پرمشغله و خسته باشد.

راز موفقیت در کسب‌وکار لزوماً بیشتر کار کردن نیست. تمام مدیرانی که کسب‌وکارهای بزرگ را اداره می‌کنند با اصطلاحی به نام «سیستم‌سازی» آشنا هستند. اگر به کسب‌وکارمان مثل یک سیستم نگاه کنیم شاید بتوانیم با ایجاد تغییراتی، باعث رشد آن شویم. آیا شما به علم سیستم‌سازی نیاز دارید؟ کافی است به سوالات زیر پاسخ بدهید:

۱. هر چه کار می‌کنید پیشرفت کافی ندارید.
۲. اگر سرکار نروید همه چیز از هم می‌پاشد.

۳. لذت شما از کار کردن کمتر شده است.

اگر پاسخ شما به این سوالات مثبت است، احتمالاً وقت آن است که تغییری در کسب‌وکارتان ایجاد کنید و سیستم‌سازی را آغاز کنید!

هدف ما از سیستم‌سازی آن است که با حداقل حضور در محل کار، تمام کارها به خوبی پیش برود. احتمالاً زمانی که کارآفرین شدید یکی از اهدافتان این بود که علاوه بر موفقیت در کسب‌وکار، وقت کافی برای استراحت و تفریح داشته باشید.

سیستم‌سازی چیست؟

قبل از آنکه به تعریف سیستم‌سازی بپردازیم بهتر است ببینیم تعریف دقیق «سیستم» چیست. سیستم مجموعه‌ای از عناصر به هم پیوسته است که خروجی مشخصی را ایجاد می‌کند؛ مثلاً اتومبیل یک سیستم است. مجموعه‌ای از قطعات مکانیکی و الکترونیکی با هدایت راننده، یک خروجی مشخص ایجاد می‌کنند. در این مثال خروجی همان جابه‌جایی است. هر کسب‌وکاری یک سیستم است و خروجی آن «درآمد» است.

هر سیستم از اجزا و قسمت‌های کوچک‌تری تشکیل شده است. یک کسب‌وکار به عنوان سیستم، شامل چه بخش‌هایی است:

۱. افراد (نیروی انسانی)

۲. تجهیزات

۳. دستورالعمل‌ها

حال به تعریف دقیقی از سیستم‌سازی کسب‌وکار بپردازیم. سیستم‌سازی بهینه کردن افراد، تجهیزات و دستورالعمل‌های کسب‌وکار است تا تمام کارها بدون دخالت ما و با کمترین اشتباه انجام شود.

نکته جالب آن است که شما احتمالاً همین الان یک سیستم کسب‌وکار دارید؛ یعنی

کارمندانی دارید. از تجهیزاتی مثل کامپیوتر، تلفن، فکس و ... استفاده می‌کنید. همچنین برای انجام برخی کارها دستورالعمل‌هایی دارید که البته شاید جایی مکتوب نکرده‌اید و در ذهن شما و کارمندان ذخیره شده است!

پس کافی است به بهینه‌سازی است سیستم پردازید تا علاوه بر رشد کسب‌وکار، زمان آزاد خیلی بیشتری داشته باشید.

چرا مدیران سیستم‌سازی نمی‌کنند؟

۱. بی‌علاقه بودن به واگذاری کارها

بسیاری از مدیران این تفکر اشتباه را دارند که هیچ‌کس مانند خودشان نمی‌تواند کارها را به خوبی انجام بدهد. اگر افرادی مثل بیل گیتس، استیو جابز و ... این‌طور فکر می‌کردند هنوز یک شرکت بسیار کوچک داشتند و احتمالاً خودشان در حال برنامه‌نویسی بودند! چون فکر می‌کردند هیچ‌کس مثل خودشان نمی‌تواند برنامه‌نویسی کند. برای ساختن یک کسب‌وکار موفق هیچ راهی ندارید جز واگذاری کارها به دیگران. البته شاید این واگذاری تا مدت‌ها با آموزش و نظارت همراه باشد تا به نتیجه مطلوب برسید.

۲. ترس از فناوری

اگر می‌خواهید به سیستم‌سازی پردازید باید از فناوری استفاده کنید؛ مثلاً اپلیکیشن‌هایی وجود دارد که توسط آن‌ها می‌توانید کارها را فهرست کنید. سپس هر کار را به یک کارمند واگذار کنید. پیام خودکاری به کارمند ارسال خواهد شد و یادآوری خواهد کرد که کار باید انجام شود. همچنین کارمند می‌تواند روند پیشرفت کار را اعلام کند و شما در اپلیکیشن وضعیت کارها را بررسی کنید. این موارد نیاز به استفاده از نرم‌افزارها و اپلیکیشن‌های مختلف دارد. شاید برخی از مدیران از این موارد ترس دارند ولی برای پیشرفت، باید بر این ترس غلبه کنید!

۳. پرمشغله بودن

بسیاری از کارآفرینان بیش از حد پرمشغله هستند. البته این موضوع خودش نشانه بدی است و نشان می‌دهد مشکلی وجود دارد. یک مدیر موفق نباید خیلی پرمشغله باشد. اگر خیلی پرمشغله هستید دلیلش آن است که اغلب کارهایی که در روز انجام می‌دهید اصلا کار شما نیست! کار کارمندان است! شما همیشه باید وقت کافی برای فکر کردن، برنامه‌ریزی، طراحی استراتژی و ... داشته باشید.

یک دانش‌آموز دوچرخه‌ای را در دستش گرفته بود و با سرعت به سمت مدرسه می‌دوید. دوستانش می‌گویند چرا سوار دوچرخه نمی‌شوی؟ او می‌گوید: «آنقدر دیر شده است که فرصت ندارم دوچرخه را پایین بگذارم و سوارش شوم!» کار بسیاری از کارآفرینان این‌طور است!

سیستم‌سازی کسب‌وکار در ۳ گام

۱. بهینه‌سازی افراد

تا جایی که امکان دارد کارها را به کارمندان واگذاری کنید. شاید لازم باشد جایگاه برخی از کارکنان را تغییر بدهید. به عده‌ای از آن‌ها مسئولیت‌های کلیدی‌تری بدهید حتی شاید مجبور شوید برخی از کارکنان را اخراج کنید.

هر وقت با کار جدیدی مواجه می‌شوید که باید انجام شود، ابتدا از خود بپرسید: چه کسی می‌تواند این کار را به خوبی انجام بدهد؟ اگر شخص مناسبی وجود ندارد از خود بپرسید: چه کسی با کمی آموزش و کمک می‌تواند این کار را انجام دهد؟

توانمندی کارکنان را دسته کم نگیرید. احتمالا کارمندان دارند که با کمی راهنمایی و تشویق می‌توانند کارهایتان را بهتر از خودتان انجام بدهند!

به جای کنترل لحظه به لحظه کارکنان، آن‌ها را به حال خودشان رها کنید؛ ولی هر هفته جلسات منظمی داشته باشید و روند پیشرفت کارها و همچنین مشکلات احتمالی را بررسی کنید.

۲. بهینه‌سازی تجهیزات

برای سیستم‌سازی شاید لازم باشد تجهیزات جدیدی تهیه کنید یا از تجهیزات موجود بهتر استفاده کنید؛ مثلا با نصب و راه‌اندازی یک سیستم تلفنی VOIP می‌توانید از راه دور، پیام‌های تلفنی را گوش کنید. همچنین می‌توانید از تماس‌های تلفنی گزارش بگیرید، میانگین زمان مکالمات را ببینید و همچنین مکالمات خیلی طولانی را بررسی کنید تا ببیند مشکل چه بوده است.

استفاده از سامانه پیامکی هوشمند، سیستم پاسخگویی خودکار ایمیل، فکس آنلاین و ... کمک می‌کند تا بسیاری از کارها راحت‌تر و سریع‌تر انجام شوند. همچنین نصب نرم‌افزارهایی برای چت داخلی می‌تواند فرایندهای کاری را آسان‌تر کند.

۳. بهینه‌سازی دستورالعمل‌ها

شاید بزرگ‌ترین ضعف اغلب کسب‌وکار در این مورد باشد. هر فعالیتی که در کسب‌وکار انجام می‌شود باید دستورالعمل مشخصی داشته باشد. در بسیاری از شرکت‌ها دستورالعمل مشخصی وجود ندارد؛ مثلا شما باید یک دستورالعمل صحبت با مشتری داشته باشید. اگر مشتری بگوید چرا قیمت شما اینقدر زیاد است، همیشه باید یک پاسخ یکسان بشنود و آن پاسخی است که شما در دستورالعمل پاسخگویی به مشتری نوشته‌اید. اگر کسی تخفیف می‌خواهد واکنش شما و هر کدام از فروشندگان باید دقیقا یکسان باشد. پس تمام حالت‌های ممکن را پیش‌بینی کنید و سپس دستورالعمل تهیه کنید.

حتی برای کارهایی که فقط خودتان انجام می‌دهید دستورالعمل درست کنید، چون اگر کاری را مدتی انجام ندهید شاید جزئیات آن به فراموشی سپرده شود؛ مثلا برای استخدام، اخراج، پاسخگویی اعتراضات مشتریان و ... دستورالعمل‌های دقیقی تهیه کنید. هر وقت دیدید دستورالعمل تهیه‌شده عالی نیست آن را بهبود بدهید.

در بسیاری از شرکت‌ها این دستورالعمل‌ها فقط در ذهن کارکنان وجود دارد و جایی ثبت نشده است. به همین دلیل اگر یکی از کارمندان یا خود مدیر چند روز غایب باشد همه چیز به هم می‌ریزد.



مزیت داشتن دستورالعمل آن است که می‌توان آن را مدام بهبود بخشید. پس از مدتی شما راهنمای مکتوب ارزشمندی دارید که باعث می‌شود تمام قسمت‌های کسب‌وکارتان به خوبی کار کند.

شاید اگر چند ماه به صورت جدی بر سیستم‌سازی و بهبود فرایندهای کسب‌وکارتان کار کنید، به روزهایی برسید که می‌توانید کمتر کار کنید، به تفریح و استراحت بپردازید و البته کسب‌وکارتان به خوبی پیش برود! پس از همین امروز شروع کنید.