



۳ نوع فرایند در کسب و کار

پیشروی و رشد هر کسب و کار در نهایت به اجرای خوب تعدادی فرایند بستگی دارد. اگر تمام فرایندهای لازم، مورد توجه واقع شود و به خوبی انجام شود، هم مشتریان رضایت خواهند داشت و هم کارمندان. در این مقاله به نوع فرایند کلیدی در هر کسب و کار می‌پردازیم که نادیده گرفتن هر کدام باعث محدود شدن پیشرفت می‌شود.

۱. عملیاتی

منظور از فرایندهای عملیاتی تمام فرایندهایی است که مشتری، خریدار یا خریدار احتمالی آن را می‌بیند؛ بنابراین هر چیزی که مستقیماً به خریدار و مشتریان مربوط است، در گروه فرایندهای عملیاتی قرار دارد.

مثلاً اگر فاکتوری برای مشتری ارسال می‌کنیم، «صدور فاکتور» یک فرایند عملیاتی است. اگر در کارمان بسته‌بندی لازم است یا محصولی باید ارسال شود، این موارد جزو فرایندهای عملیاتی هستند. اگر مشتری تماس می‌گیرد و سوالاتی می‌پرسد، فرایند

پاسخگویی به سوالات، فرایند عملیاتی است؛ به این دلیل که توسط خریداران دیده می‌شود.

۲. مدیریتی

این فرایندها اغلب در بیرون از کسب‌وکار به صورت مستقیم دیده نمی‌شود. مثلاً مشتری‌ها شاید هیچ‌وقت ندانند شما چقدر خوب بلد هستید به کارمندانان انگیزه بدهید یا درون شرکت شما چه خبر است.

البته همیشه نتیجه نهایی این فرایندهای مدیریتی، در بیرون از محیط کار منعکس می‌شود. اگر با کارمندان بد رفتار کنید مسلماً بعد از مدتی کارمندان با خریداران، بد برخورد خواهند کرد. این رفتار کاملاً مسری است. در نهایت مشتری متوجه می‌شود در کسب‌وکار شما مشکلی وجود دارد.

بنابراین فرایندهای مدیریتی فرایندهایی است که در رشد کسب‌وکار بسیار مهم هست، ولی شاید از بیرون به طور مستقیم دیده نشود.

۳. حمایتی

در واقع هر موردی به جز دو گروه قبلی جزو فرایندهای حمایتی است. فرایندهای حمایتی مستقیم برای مشتری انجام نمی‌شود، ولی در هر صورت کمک می‌کند کسب‌وکار پیش برود و بتوانیم محصولات و خدمات را به مشتری برسانیم.

مثلاً تمیز کردن شرکت یک فرایند حمایتی است. تمیز کردن شرکت موردی نیست که به مشتری و محصولتان مربوط باشد، ولی اگر انجام نشود روی کیفیت کار کارکنان تاثیر می‌گذارد. بنابراین هر فرایندی که باعث می‌شود کسب‌وکار ما پیش برود و مستقیماً جزو کلیدی‌ترین کارهای کسب‌وکارمان نیست، ولی از فرایندهای مهم‌تر و فرایندهای عملیاتی حمایت می‌کند اسمشان را فرایندهای حمایتی می‌گذاریم که دارای

اهمیت زیادی است. خرید موارد اولیه، تعمیرات دستگاه‌ها و تجهیزات، نصب نرم‌افزارهای لازم و ... مثال‌های دیگری از فرایندهای حمایتی هستند.

[message_box text_color="light]

چند نکته درباره فرایندهای کسب‌وکار

اگر بخواهیم فرایندها را بهینه کنیم، بهتر است بیشتر تمرکز روی فرایندهای عملیاتی باشد. فرایندهای عملیاتی بیشتر دیده می‌شوند و شاید بهترین و ساده‌ترین کار این باشد که ابتدا از فعالیت‌های عملیاتی شروع کنیم و آن‌ها را بهینه کنیم، سپس سراغ فرایندهای دیگر برویم.

اگر کسب‌وکار شما مدت‌هاست که مشکلاتی دارد به‌خصوص مشکلاتی که از بیرون دیده می‌شود، به احتمال خیلی زیاد مشکل از یک یا چند فرایندی است که بهینه نشده است؛ بنابراین ریشه مشکلات معمولاً در فرایندهایی است که بهینه نشده است.

اگر هیچ مشکلی در کسب‌وکار شما وجود ندارد، در این سطح باید بیشتر تمرکز را روی چشم‌انداز، استراتژی و مباحث سطح بالاتر بگذاریم.

[message_box/]

بنابراین ابتدا فرایندها را بهینه می‌کنیم تا مشکلات تا حد ممکن بهینه شود و بعد از اینکه همه چیز به خوبی پیش رفت، به‌عنوان یک سیستم‌ساز آزادی کسب می‌کنیم و زمان کافی خواهیم داشت که به لایه‌های عمیق‌تر کسب‌وکارمان بپردازیم.