



## ۷ ایده بهینه‌سازی فرایندهای کسب‌وکار

فرایند، مجموعه‌ای از کارها یا مراحل، برای کسب نتیجه مشخص است. بنابراین تمام فعالیت‌های کسب‌وکار، یک فرایند است و یک کسب‌وکار موفق مجموعه‌ای از دستورالعمل‌های عالی است که نشان می‌دهد هر فرایندی را چگونه باید انجام دهید.

برای بهبود فرایندهای کسب‌وکار می‌توانید از روش‌های زیر استفاده کنید:

### ۱. حذف خطا

شاید شما در کسب‌وکارتان دستورالعمل‌های عالی نوشته‌اید، مثلاً دستورالعمل خدمات به مشتریان یا دستورالعملی برای ارسال محصولات و... ولی هر فرایندی ممکن است هنگام اجرا با خطاهایی روبه‌رو شود که این خطاها از بزرگ‌ترین هزینه‌های پنهان سازمان‌ها است.

گاهی بخش ارسال محصولات، محصول اشتباهی را برای خریدار ارسال می‌کند؛ این مورد شاید از دید بسیاری از افراد پرهزینه نباشد، ولی با برطرف کردن اشتباه، موضوع

حل نمی‌شود و ذهنیت منفی که از خود به‌جای گذاشته‌اید تاثیرش بسیار پرهزینه است.

به‌طورکلی در محیط واقعی، این افراد هستند که کارها را انجام می‌دهند که ممکن است خسته شوند و خطا رخ دهد. بنابراین خطای انسانی دست شما نیست و نمی‌توانید آن را کنترل کنید، ولی می‌توانید فرایندهایتان را طوری طراحی کنید که خطاها تا جای ممکن حذف شود.

## ۲. حذف باگ فرایندها

منظور از باگ، مشکل یا اشتباهی است که پیش می‌آید که این مشکل نتیجه بی‌دقتی کارمندان نیست، بلکه نتیجه درست طراحی نشدن فرایند است.

مثلا فرض کنید شما در روز، سفارش‌هایتان را پرینت می‌گیرید و تک‌تک آدرس آن‌ها را روی بسته مربوطه می‌چسبانید و به پست ارسال می‌کنید. باگی که در این فرایند وجود دارد این است که روشی برای رفع خطا ندارد تا بررسی کنید همه‌چیز به‌خوبی پیش رفته است و تعداد سفارشات بسته شده درست است یا خیر؟

این نوع باگ‌ها باید شناسایی شود تا بتوانید بررسی کنید این فرایند به‌خوبی پیش رفته است یا خیر؟

## ۳. خودکار کردن فرایندها

مسئله تمام فرایندها را نمی‌توانید خودکار کنید، ولی برخی از فرایندهای کلیدی و مهم را می‌توان خودکار کرد تا کار خیلی راحت‌تر شود.

اولین نکته این است که سعی کنید فرایندهایی را خودکار کنید که تکراری و وقت‌گیر است. مثلا اگر هر روز ۱۰۰ نفر تماس می‌گیرند و از شما آدرس دفتر یا شماره‌حسابتان را می‌خواهند، این موضوع یک فرایند تکراری و وقت‌گیر است، بهتر است این فرایندها را تا جای ممکن خودکار کنید.

مسئله استفاده از وبسایت یک کمک بزرگ در خودکارسازی فرایندها است. وبسایت قدرتمند می‌تواند بخش عمده بازاریابی کسب‌وکار را خودکار کند؛ یعنی افراد با سرچ گوگل به سایت بیایند، پیشنهادهایی به آن‌ها داده شود، ایمیلشان گرفته شود و ایمیل‌هایی برای آن‌ها به صورت اتوماتیک ارسال شود. این مثال ساده‌ای از خودکارسازی فرایندها است.

#### ۴. واکنشی‌سازی فرایندها

منظور این است که در کسب‌وکار تا جایی که ممکن است برای انجام کارها، خودتان پیش‌قدم نشوید، بلکه از خریدار یا مشتری بخواهید اولین قدم را بردارد. مثلاً خریدار زنگ می‌زند و می‌خواهد تا لیست محصولات را برای او ارسال کنید.

برای واکنشی کردن این فرایند می‌توانید لینکی در سایت قرار دهید، افراد عددی را به شماره پیامکی شما ارسال کنند تا لینک لیست محصولات برای آن‌ها ارسال شود.

#### ۵. حذف زمان انتظار

بسیاری از فرایندها به نحوی است که باید طی مراحل طولانی انجام شود، کافی است در این فرایند طولانی که شاید ۱۰ روز طول بکشد اگر یک قدم با تاخیر مواجه شود، در نهایت آن فرایند بسیار طولانی‌تر تمام می‌شود.

فرض کنید کارمندی در محل کار دارید که گاهی چند ساعت یا چند روز بیکار هستند. زمانی که علت را می‌پرسید، می‌گویند باید کسی دیگر کار را تمام کند و سپس ادامه کار به ما واگذار شود، بنابراین متوجه خواهید شد که در فرایندها مشکلی به اسم «زمان انتظار» وجود دارد که باید بتوانید آن‌ها را حذف کنید.

#### ۶. ساده‌سازی فرایندها

بسیاری از فرایندهای کسب‌وکار توسط کارمندان انجام می‌شود. شاید کارمندان بر اثر

یک تنبلی بسیار کوچک و برداشت اشتباه، کاری را انجام ندهند، همین موضوع باعث می‌شود که فرایندها خوب پیش نرود.

بنابراین باید فرایندها را در حدی ساده کنید که برداشت‌های اشتباه به حداقل برسد؛ یعنی خریدار برداشت اشتباهی نکند، کارمندان برداشت اشتباهی از پروژه‌ها نکنند. وقتی فرایندها بسیار ساده شود مثلا تصویری شود یا جملات فکر شده باشد، در نتیجه برداشت‌های اشتباه کمتر می‌شود.

### **۷. مستقل‌سازی فرایندها**

اگر می‌خواهید به مسافرت و تفریح بپردازید تنها راه این است که حداقل فرایندهایی که دوره زمانی کوتاهی دارند دست شما نباشد.

مثلا فرایندهایی که هر روز باید انجام شود به هیچ‌وجه نباید توسط شما انجام شود. اگر فرایندهایی که هر هفته باید انجام شود، دست شما باشد یعنی مسافرتی بیشتر از یک هفته نمی‌توانید بروید.

بنابراین بهتر است مرتب یک هدف بگذارید تا فرایندها با دوره زمانی طولانی‌تر را خودتان انتخاب کنید و هیچ کار حساس با دوره زمانی کوتاه را برای خودتان انجام ندهید.