

مقدمه:

جهان ما به سرعت در حال تغییر است و هر سازمانی در جهت پیشبرد اهداف خود به موازات پیشرفت‌های در حال انجام سایر سازمانها نیاز به بهبود و احصاء ایرادات فرایندهای قبلی و بهبود روشهای خود است.

تعریف فرایند:

مجموعه ای مشخص و مرتب شده از فعالیتهای کاری در یک محدوده زمانی و مکانی معین است که شروع و خاتمه آن مشخص است و با تعریف روشنی از ورودیها و خروجیها، ساختاری برای عملکرد ارائه می دهد.



انواع تحلیل فرایندهای کسب و کار

تحلیل استاتیک فرایند: در تحلیل استاتیک ما ویژگی های یک فرایند را روی کاغذ بدون اینکه اطلاعی از نتایج واقعی اجرای آن داشته باشیم بررسی می کنیم در این دسته ما المانهای یک فرایند را بر اساس توصیفات آنها تحلیل می کنیم.

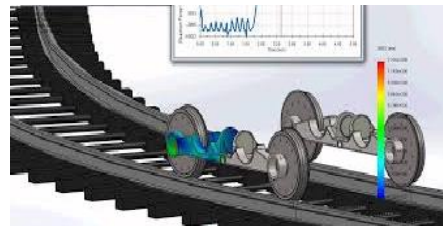
تحلیل دینامیک: در تحلیل دینامیک یا پویا ما نتایج حاصل از اجرای فرایند را بررسی می کنیم. یعنی مادامی که یک فرایند اجرا نشود و ما خروجی های آن را نداشته باشیم نمی توانیم به تحلیل‌های دینامیک بپردازیم.



بهبود فرایند بر اساس تحلیل استاتیک

برجسته ترین موضوعات تحلیلی در این دسته موارد عبارتند از:

- ✓ فعالیتهای کم ارزش
- ✓ دوباره کاری ها
- ✓ فعالیت و فرم های پیچیده و غیر روتین
- ✓ نقاط تماس در فرایندها
- ✓ مسیرهای انشقاق فرایند
- ✓ فعالیتهایی که در حالت سیستمی حذف میشوند.



بهبود فرایند بر اساس تحلیل دینامیک

مهمترین موضوعات تحلیلی که در تحلیل دینامیک بررسی می شوند عبارتند از:

- ✓ استثنائات جریان کار
- ✓ رفتار توکن ها (شروع کننده ها)
- ✓ رفتار فعالیتهای
- ✓



دست به دست شدن (hand-off)

یکی از رایج ترین فعالیتهای کم ارزش در فرایندهایی که به آنها بر می خورد، دست به دست شدن یک کار در سلسله مرتب مدیریتی یک سازمان است. در اغلب موارد، این یک کار فرمالیته است و تقریباً همه افراد در مسیر این دست به دست شدن ها فقط یک ماشین امضا بوده و عملاً ارزشی در فرایند خلق نمی کنند. شناسایی این فعالیتهای بسیار راحت، اما حذف آنها دشوار است. حذف این دست به دست شدن ها را می توان به سه دسته تقسیم کرد.

- مدیران داوطلب
- کارتابل مشترک
- حذف ارجاع ها

بکارگیری هر یک از سه روش فوق می تواند حداقل ۲۰ تا ۳۰ درصد از فعالیتهای کم ارزش فرایند را کم و باعث تسریع در انجام امور می گردد.