

## تحقیقی درباره مدیریت فرایندهای کسب و کار در سال ۲۰۱۷

### مدیریت فرایندهای کسب و کار و تحول دیجیتال



### تمرکز بر رضایت مشتریان

۶۱ درصد شرکتها هم‌اکنون از مدیریت فرایندهای کسب و کار برای بازطراحی فرایندهایی استفاده می‌کنند که در ارتباط با مشتریان آن‌ها قرار دارد.

**۸۰%** افزایش رضایت مشتریان  
کاهش شکایات مشتریان



### با این وجود:

افزایش رضایت مشتریان تنها در رتبه ۱۶ام اهداف استقرار مدیریت فرایندهای کسب و کار است

- ۱ صرفه‌جویی در هزینه‌ها
- ۲ افزایش شفافیت
- ۳ استانداردسازی / همگام‌سازی
- ۴ افزایش کیفیت
- ۵ دیجیتال سازی فرایندها
- ۶ افزایش رضایت‌مندی مشتریان

### عدم هماهنگی ابتدایی میان مدیریت فرایندهای کسب و کار (BPM) و دیجیتالی سازی در سازمان

از هر ۴ شرکت در ۳ شرکت هماهنگی میان استراتژی‌های دیجیتال و مدیریت فرایندهای کسب و کار (BPM) از بین رفته است. یکی از دلایل این اتفاق پیش بردن این دو موضوع به عنوان دو موضوع مستقل در سازمانها و شرکتها است.



### نادیده گرفته شدن سنجش فرایندهای فعال

**۴۴%** از شرکتها بر روی فرایندهای خود سیستم کنترل و نظارت دارند.

**۴۰%** از شرکتها به طور منظم اقدام به سنجش فرایندهای خود می‌کنند

سازمانها به ندرت از ابزارهای حرفه‌ای برای این کار استفاده می‌کنند.

### پیشنادهایی برای کسب موفقیت در پروژه BPM

- همکاری نزدیکتر میان گروه‌های دیجیتال سازی، فرایند و فناوری اطلاعات
- برقراری هماهنگی میان استراتژی‌ها، اهداف و نوآوری‌ها
- مسیرهای کوتاه تصمیم‌گیری، مسئولیت‌های روشن
- تمرکز بر روی مشتریان
- اعمال سنجش‌ها و کنترل‌های منظم بر روی فرایند