Quy trình doanh nghiệp là gì? - Các loại, tầm quan trọng và ví dụ

Thành công của một doanh nghiệp là mục tiêu cuối cùng cho bất kỳ doanh nhân nào. Bất kỳ một bước sai lầm nào cũng có thể trở thành một vấn đề lớn và doanh nghiệp phải trả giá đắt để sửa chữa sai lầm đó.

Một quy trình kinh doanh là về những bước đi đúng đắn đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ cho khách hàng.

**Quy trình doanh nghiệp là gì?**

Quy trình doanh nghiệp là một chuỗi các bước được liên kết với nhau được chỉ định cho mọi bên liên quan cho một công việc cụ thể để cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ cho khách hàng.

Mỗi phòng ban đội nhóm liên quan thực hiện một nhiệm vụ cụ thể mà họ chuyên môn để đạt được một mục tiêu cụ thể. Các bước này thường được lặp lại nhiều lần bởi nhiều người dùng theo cách được tiêu chuẩn hóa và tối ưu hóa.



**Các ví dụ về quy trình doanh nghiệp**

Các quy trình được trình bày dưới dạng một quy trình công việc hoặc sơ đồ các bước hợp lý. Để chia nhỏ hơn nữa, đây là hai ví dụ về quy trình doanh nghiệp.

**Công ty cần thuê một người đủ điều kiện cho vị trí product manager**

Dưới đây là các bước cần thiết cần phải được thực hiện trong quá trình này.

1. Đầu tiên, người quản lý nhân sự sẽ đăng tải một quảng cáo trên một cổng thông tin việc làm bằng cách đề cập đến các kỹ năng và trình độ cần thiết cho các ứng viên đủ điều kiện.

2. Sau khi nhận được số lượng các đơn ứng cử cần thiết, một cá nhân trong team sẽ liên hệ với các ứng viên quan tâm và yêu cầu họ đến phỏng vấn.

3. Một cuộc phỏng vấn sẽ được thực hiện trong đó các ứng viên phải vượt qua nhiều vòng để đảm bảo vị trí công việc.

4. Ứng viên phù hợp nhất sẽ được chọn dựa trên điểm số và k0ỳ vọng vượt qua được xác định trước.

5. Quản lý nhân sự sẽ cho ứng viên được chọn ký vào một số giấy tờ  cần thiết và hợp đồng nhất định.

6. Ứng viên được chọn sẽ được đào tạo bởi các trainer  được phân công  dựa theo yêu cầu công việc.

7. Sau đó, nhân viên mới được trao các công cụ, bộ giới thiệu công ty và các  giấy tờ cần thiết để bắt đầu công việc

Quá trình này sẽ được lặp lại theo cách tiêu chuẩn hóa và tối ưu hóa bất cứ khi nào công ty cần thuê một nhân viên mới.

**Công ty phát triển ứng dụng di động đang lên kế hoạch ra mắt ứng dụng iOS mới.**

Dưới đây là các bước cần thiết cần phải được thực hiện trong quá trình này.

1. Đầu tiên, nghiên cứu thị trường sẽ được tiến hành để tìm hiểu những gì thị trường mong muốn.

2. Sau khi nghiên cứu, công ty sẽ tìm ra các nguồn lực hiệu quả tốt nhất để phát triển ứng dụng theo nhu cầu của thị trường.

3. Một nghiên cứu thị trường khác sẽ được thực hiện để xác nhận giả thuyết về sự phù hợp của thị trường sản phẩm. Điều này sẽ liên quan đến việc phát hành MVP-sản phẩm khả dụng tối thiểu (Minimum Viable Product).

4. Đánh giá từ các chuyên gia đổi mới  và các khách hàng đầu tiên sẽ được thực hiện để tinh chỉnh và sửa đổi để phù hợp hơn nữa.

5. Sau khi sửa đổi, công ty sẽ xây dựng chiến lược Marketing để quảng bá ứng dụng.

7. Phiên bản beta của ứng dụng sẽ được tung ra để xác thực mô hình doanh thu và các tính năng khác.

8. Cuối cùng, ứngdụng sẽ được phát hành trong cửa hàng ứng dụng

Bất cứ khi nào một ứng dụng di động mới được khởi chạy, quy trình tương tự sẽ được lặp lại với một số thay đổi và tái cấu trúc.

**Các loại quy trình kinh doanh**

****

**Các quy trình chính (Primary Process):** Đây là các quy trình cơ bản của một doanh nghiệp thông qua đó cung cấp sản phẩm cuối cùng cho khách hàng. Mỗi bước liên quan đến các quy trình này đều hướng tới việc tăng thêm giá trị cho đợt chào bán cuối cùng.

**Các quy trình hỗ trợ (Support Process):** Các quy trình hỗ trợ không thêm giá trị cho sản phẩm cuối cùng trực tiếp nhưng chúng tạo môi trường cho các quy trình chính hoạt động hiệu quả. Các quy trình này hỗ trợ các hoạt động hàng ngày của một tổ chức.

**Quy trình quản lý:** Quy trình quản lý chi phối hoạt động, quản trị doanh nghiệp và quản lý chiến lược. Các quy trình này đặt ra các mục tiêu và tiêu chuẩn dẫn đến hoạt động hiệu quả và hiệu quả của các quy trình chính và hỗ trợ. Bên cạnh việc lập kế hoạch, các quy trình này cũng liên quan đến việc giám sát và kiểm soát các quy trình kinh doanh khác. Các quy trình quản lý được sử dụng để quản lý một doanh nghiệp thông qua hoạch định chiến lược, chiến thuật và lập kế hoạch hoạt động.

**Tầm quan trọng của quy trình**

Nếu bạn không thể mô tả những gì bạn đang làm như một quy trình, bạn không thể biết bạn đang làm. - W. Edwards Deming

Các quy trình kinh doanh luôn đóng một vai trò quan trọng trong hoạt động đúng đắn của một tổ chức và trong cấu trúc của nó. Một quy trình kinh doanh được lên kế hoạch và chiến lược tốt sẽ giúp doanh nghiệp theo những cách sau:

► Giảm chi tiêu và rủi ro:  làm giảm chi tiêu và rủi ro bằng cách đưa ra các cách hiệu quả nhất để thực hiện các công việc xem xét các thiếu sót tiềm năng trong tương lai.

► Giảm các lỗi có tác nhân từ con người: bằng cách phân phối các nhiệm vụ cho những người chuyên về nó.

► Cải thiện hiệu quả: nó tăng cường năng suất của một bộ phận bằng cách vạch ra các động thái và các bước có liên quan tốt nhất cho doanh nghiệp.

► Tập trung nhiều vào khách hàng hơn: một quy trình kinh doanh là một động thái hướng tới khách hàng. Nó liên tục cập nhật cho công ty về nhu cầu khách hàng, các đánh giá về sản phẩm / dịch vụ.

► Thu hẹp khoảng cách giao tiếp: Nó thu hẹp khoảng cách giao tiếp giữa công ty và khách hàng thông qua các đánh giá và nghiên cứu thị trường.

► Quản lý thời gian tốt hơn: quy trình kinh doanh cải thiện hiệu quả thời gian bằng cách phát triển các chiến lược và sơ đồ để giảm thiểu thời gian thực hiện các hoạt động nhất định.

► Ứng dụng các công nghệ mới: quy trình kinh doanh thường xuyên thay đổi và cải thiện theo thời gian. Công ty áp dụng các công nghệ mới  cải thiện quy trình kinh doanh theo các công nghệ mới nhất.



Những lợi ích trên chỉ có thể đạt được nếu tất cả các nguyên tắc và phương pháp được vạch ra theo cách tối ưu hóa và tiêu chuẩn hóa. Công ty không làm như vậy sẽ phải đối mặt với các vấn đề sau:

► Thất bại trong việc nhận ra bất kỳ vấn đề nào: một công ty không tập trung vào các quy trình kinh doanh của mình thường sẽ không nhận ra vấn đề chính xác ngăn cản họ đạt được các mục tiêu do không thể thiết lập các quy trình được tiêu chuẩn hóa.

► Động lực thấp trong nhân viên: do không có quy trình nhân viên của công ty sẽ bị mất điều kiện phát triển hoặc mai một vì họ có thể bị đưa vào các phòng ban mà họ không có đủ kiến thức.

► Thiếu sự thay đổi hoàn toàn: các công ty thường sẽ lặp đi lặp lại các lỗi giống nhau vì không có hệ thống nhận ra vấn đề và thực hiện thay đổi trong quy trình.

► Tốn thời gian: không có sơ đồ và quy trình làm việc phù hợp, công việc cụ thể sẽ mất nhiều thời gian hơn so với bình thường.

► Hiệu quả thấp hơn: nếu không có quy trình một công ty không thể làm việc hiệu quả và hiệu quả của nó sẽ thấp hơn một công ty có quy trình kinh doanh phù hợp. Một quy trình kinh doanh làm tăng hiệu quả bằng cách đưa ra các bước và các cách có thể để thực hiện một nhiệm vụ.

► Rủi ro cao và tăng chi tiêu: các công ty không có quy trình kinh doanh đầy đủ thường không thấy rủi ro trong tương lai và cũng không đủ năng lực để tìm ra cách hiệu quả về chi phí để thực hiện một nhiệm vụ.

Sau khi đạt được các kỹ năng và kiến thức cần thiết về quy trình kinh doanh, bước tiếp theo là tìm ra các công cụ BPR-Business Process Re-Engineering (tái cấu trúc quy trình) và BPM-Business Process Management (quản trị quy trình) phù hợp để tạo ra một quy trình có thể được lặp lại theo nhiều cách.

**Quản trị quy trình doanh nghiệp (BPM)**

Quản trị quy trình doanh nghiệp tập trung vào việc khám phá, tối ưu hóa, mô hình hóa, giám sát và phân tích các hoạt động kinh doanh và quản lý các quy trình kinh doanh trước đó. Chương trình nghị sự chính của nó là quản lý quá trình kinh doanh để đạt được các mục tiêu hữu hình và vô hình. Quản lý quy trình doanh nghiệp dẫn đến các bước khác như thiết kế quy trình và mô hình hóa quy trình.

Quản lý quy trình kinh doanh thường liên quan đến việc sử dụng các công cụ BPM giúp tăng giá trị cho công ty về năng suất cao hơn, giảm chi tiêu, kiểm soát tốt hơn và khả năng hiển thị cao hơn.

Các công cụ quản lý quy trình kinh doanh được sử dụng để tối ưu hóa, đo lường và tự động hóa một quy trình kinh doanh. Chúng giúp đỡ hiệu quả trong việc quản lý quá trình kinh doanh. Một số công cụ BPM tốt nhất hiện có trên thị trường là Appian, Comidor, Processmaker và Pega