İş Süreçleri Yönetimi (BPM)

Firma ve kurumların iş süreçlerine yönelik iyileştirme ve gelişme çabalarının verimli olmasını sağlayacak yazılımlar, iş süreçlerinde yaşanılan tıkanma veya yavaşlığın kaynağın anlaşılmasını sağlar. Yaşanan aksaklıkların ortadan kaldırılması için iş süreçlerine yönelik veri edinme ve geri bildirim mekanizması önem ifade eder. Böyle bir beceriye sahip olmayan kurum içerisindeki tıkanıkların nereden kaynaklandığının anlaşılması zorlaşır ve iş süreçlerine yönelik optimize çalışmalarından verimlilik elde edilemez.

**İş Süreçleri Yönetimi Yazılımları**

İş süreçlerini doğru yönetmek ve kurum stratejilerine uygun hale dönüştürmek için yazılımlardan yararlanmak birçok iş sürecinin görünürlük kazanması anlamına gelir. BPM ile verimlilik artar, maliyetler azalır ve iş süreçlerindeki netlik personel performansına da olumlu şekilde yansır. Ancak bu sürecin doğru yönetimi için kurum yapısına uyumlu BMP yazılımının tedarik edilmesi ve yazılımdan elde edilen verilerin analitik değerlendirme sürecine sokularak gereken aksiyonların uygulanması gereklidir.

İş süreçleri yönetimine sağlanacak yazılımsal destek ile sadece iş süreçlerinin iyileştirilmesi gibi bir yararın ortaya çıkması söz konusu değildir. İş süreçlerindeki iyileşme, müşteri odaklı çalışma hassasiyeti yüksek kurumların daha iyi hizmet kalitesine sahip olmasını da sağlayıcı bir etki yaratır. BPM yazılımı ile bir kurumun gündelik çalışma performansıyla ilgili anlık veriler elde edilebilir ve müşterilere yönelik hizmetteki tıkanmanın hangi kanalda yaşandığı veya hangi kanalın performansının yüksek olduğu net bir şekilde saptanabilir.

BPM yazılımları ile iş süreçlerindeki gereksiz zaman kayıplarının önüne geçilebilir ve ortaya çıkan sorunun önemli kayıplara sebebiyet vermesi, anında müdahale becerisi kazanılarak önlenebilir. Birçok açıdan kurumlara avantaj sunan BPM yazılımlarının entegresi, eğitimi ve yazılımla ilgili ortaya çıkabilecek sorunlara hızlı çözümler sunmak, iş süreçleri yönetim hizmetinin bir parçasıdır.