



Business process management από τη διαχείριση στην εκτέλεση

Του **Dr Μάριου Θόραου**, Director Business Consulting



Dr. Μάριος Θόραος
SYNTAX Πληροφορική
α.β.ε.ε.

Η αλήθεια είναι πως, τις περισσότερες φορές, όταν το θέμα της διαχείρισης διαδικασιών έρχεται στο προσκήνιο, οι περισσότεροι οργανισμοί τείνουν να το συσχετίζουν, σχεδόν αμέσως, με την οργάνωση, την βελτιστοποίηση, την τυποποίηση, ακόμα και την πιστοποίηση των διαδικασιών τους. Ο συσχετισμός αυτός τείνει να γίνεται είτε στα πλαίσια αναζήτησης νέων και καλύτερων τρόπων οργάνωσης των διαδικασιών τους είτε λόγω νομικών ή κανονιστικών υποχρεώσεων. Οι λόγοι γι' αυτή την περιορισμένη αντίληψη των δυνατοτήτων, που η σωστή διαχείριση των διαδικασιών μπορεί να προσφέρει, δεν είναι άλλοι από τις οικονομικές και λειτουργικές πιέσεις που δέχονται οι περισσότεροι οργανισμοί σήμερα.

Αυτό που μπορεί η οικονομική ιστορία των αγορών να μας διδάξει, είναι ότι οι οργανισμοί που βγαίνουν αλώβητοι και μάλιστα, τις περισσότερες φορές δυνατοί, μέσα από μια κρίση, είναι εκείνοι που δεν περιορίζονται μόνο στις άμεσες υποχρεώσεις τους αλλά κοιτούν μπροστά, στην μεθεπόμενη μέρα, να θέτουν τρόπο με τον οποίοις μπορούν, αξιοποιώντας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τα δεδομένα του σήμερα, να βελτιστούν το αύριο.

Σήμερα, για πρώτη φορά ίσως μετά από πολλά χρόνια, υπάρχει μια πραγματικά πανίσχυρη πηγή ανταγωνιστικού πλεονεκτημάτων.

Αυτή δεν είναι άλλη από την αυτοματοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών. Για πολλούς, μπορεί η έννοια αυτή να μην είναι τίποτα παραπάνω από τις εμβροδικές υποσχέσεις νέων τεχνολογιών ή ακόμα και επιστημονική

φαντασία, όμως η πραγματικότητα είναι πολύ πιο προσηγομένη. Για πρώτη φορά, η αυτοματοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών βρίσκεται πραγματικά άμεσα διαθέσιμη για εκείνους τους οργανισμούς που είναι πρόθυμοι να κάνουν εκείνο το παραπάνω βήμα και να διερευνήσουν τις δυνατότητες που προσφέρονται. Αυτές οι δυνατότητες είναι πραγματικά αξιέπρεστες.

Τα σύγχρονα συστήματα, όπως το **Corporate Synergy της Casewise**, αποτελούν μια μια απλή κι άρρηκτη προέκταση των ήδη διαθέσιμων συστημάτων καταγραφής και οργάνωσης διαδικασιών, έτοιμα να αξιοποιήσουν όση δουλειά έχει ήδη γίνει από τον οργανισμό, με ελάχιστες επιπλέον απαιτήσεις και ακόμα σημαντικότερο, με ελάχιστη παραπάνω προσπάθεια. Όμως οι δυνατότητες των σύγχρονων συστημάτων δεν περιορίζονται εκεί. Οι εποχές όπου η αυτοματοποίηση των διαδικασιών απαιτούσε μια στρατιά εξειδικευμένων προγραμματιστών κι αναλυτών, τόσο για την υλοποίηση όσο και για την συντήρηση έχουν μια περάσει.

Η ανάπτυξη αυτοματοποιημένων διαδικασιών γίνεται πιο εύκολη, από απλούς, καθημερινούς χρήστες, χωρίς καμία γνώση αντίστοιχων συστημάτων. Οι αυτοματοποιημένες διαδικασίες πλέον μπορούν να διευκολυνθούν με όλα τα άλλα συστήματα του οργανισμού και να λαμβάνουν απλά και 'ν' αποτελέσματα πληροφοριές και δεδομένα από και προς αυτά σχεδόν αυτόματα, εύκολα και πάνω απ' όλα γρήγορα.

Το πιο σημαντικό πλεονέκτημα των νέων συστημάτων αυτοματοποίησης διαδικασιών είναι η απλότητα κι η αμεσότητα χρήσης των τελικών διαδικασιών,

τόσο για τον οργανισμό όσο και για τους τελικούς χρήστες. Οι αυτοματοποιημένες διαδικασίες είναι πιο ακριβείς από που υπονοεί ο όρος κι όχι το αποτέλεσμα συμβιβασμών ανάμεσα στο τι είναι τεχνολογικά εφικτό, στο τι μπορεί να γίνει μέσα στα πλαίσια των δυνατοτήτων που οι διαθέσιμοι πόροι του οργανισμού προσφέρουν και στο τι μπορούν, άμεσα και πρακτικά, 'ν' απορροφήσουν οι τελικοί χρήστες.

Έργα που κάποτε προϋπολογιζόταν σε μήνες ή ακόμα και χρόνια, τώρα μια μετρώνται σε εβδομάδες ενώ τα αποτελέσματα είναι ορατά μέσα σε λιγότερο διάστημα απ' όσο μπορούμε καν να φανταστούμε.

Η πραγματικότητα λοιπόν είναι μια: μπορεί μέχρι σήμερα να σκεφτόμαστε τη διαχείριση διαδικασιών ως κάτι υποχρεωτικό, εγγενώς χρονοβόρο, δύσκολο αλλά σε τελική ανάλυση, απαραίτητο. Όμως τα νέα συστήματα είναι πιο αρκετά απλά, εύκολα στην χρήση και τόσο ισχυρά ώστε να μας επιτρέπουν να να δούμε τις διαδικασίες μας υπό ένα νέο πρίσμα, το πρίσμα των αμέτρητων δυνατοτήτων που μας προσφέρονται τόσο απλόχερα που ειλικρινά, δεν έχουμε μια καμία δικαιολογία για να μην τις εκμεταλλευτούμε. Σε τελική ανάλυση, το ρίσκο είναι ελάχιστο κι οι πιθανές ανταμοιβές πραγματικά απεριόριστες.



SYNTAX Πληροφορική α.β.ε.ε.
Νεοεγγύων 218, 155 61 Χαλκίδας
Τηλ: 210 6543100, Fax: 210 6560800
www.syntax.gr