

تغيير العملية يشير إلى تعديل الأنظمة والعمليات التنظيمية، ويتطلب تحديد العمليات المستخدمة وتقييم مدى توافقها مع الأهداف. يشمل تغيير العملية جوانب متعددة مثل الهيكل والإجراءات وطرق التقرير. يهدف تغيير العملية إلى دعم الموظفين، وتحسين التواصل مع العملاء، وتعزيز الرقابة الإدارية والمالية. من أدوات تغيير العملية نجد إعادة الهندسة وإعادة الهيكلة.