

مدیریت فرآیندهای کسب و کار

The background features a dark teal color with a circular arrangement of five icons: a lightbulb (top), a clock (top-left), a bar chart (top-right), a gear (bottom-left), and a line graph (bottom-right). In the center, there is a silhouette of a person sitting at a desk with a laptop.

معرفی و تاریخچه

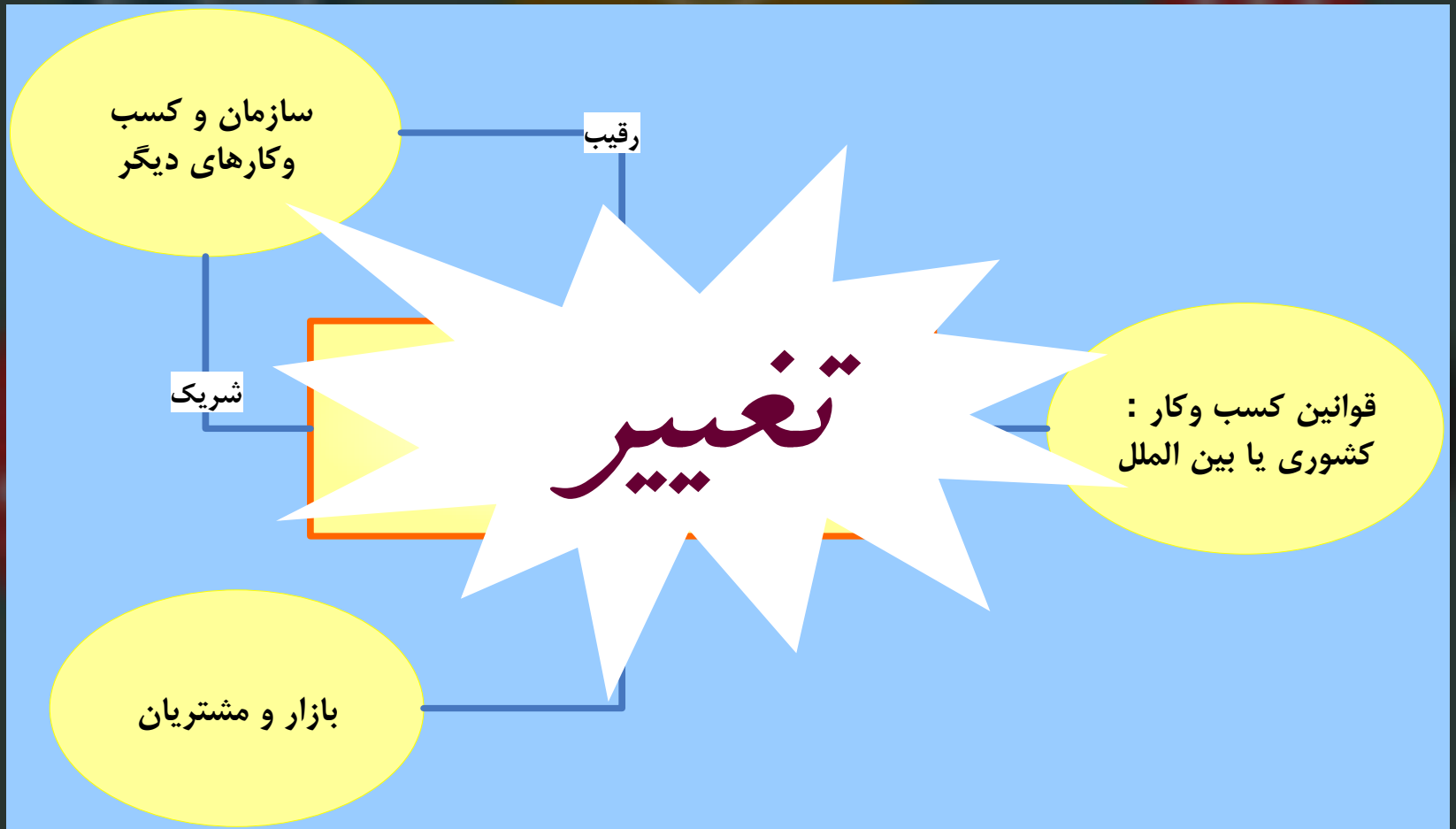
Business Process Management

تاریخچه اکوسیستم های کسب و کار

با توجه به روند تغییرات محیط های کسب و کار، تمرکز اکوسیستم های کسب و کار را می توان به صورت زیر تقسیم نمود:

- تولید بیشتر (تعداد)، دهه ۱۹۶۰
- تولید ارزان (هزینه)، دهه ۱۹۷۰
- تولید بهتر (کیفیت)، دهه ۱۹۸۰
- تولید سریعتر (زمان)، دهه ۱۹۹۰
- تنوع تولید بیشتر (سرویس)، قرن ۲۱

بزرگترین چالش کسب و کار؛



مدیریت فرآیند کسب و کار – یک تعریف

یک روش و سیستمی برای تعریف، مدیریت، تحلیل و بهینه سازی فعالیت ها

"مدیریت فرآیندهای سازمانی" در باره این موضوع بحث می کند که کلیه فرآیندها و همه راه هایی که به مشتری ختم می شود تحت کنترل درآیند.

BPM

پارادایمی است مرکب از مفاهیم مدیریتی و فناوری اطلاعات

BPMS

نوع خاصی از نرم افزار می باشد که از تمام چرخه عمر فرآیندهای کسب و کار پشتیبانی می کند.

مقدمه ای در خصوص BPM

- مدیریت فرآیند تجاری (BPM) در دنیای آکادمیک دهه های ۵۰ و ۶۰ به عنوان اجرای بهبود در رویکرد مدیریت کیفیت شناسایی شد. در دهه ۸۰ مولفان، Hammer and Champy مدیران تجاری را به مدیریت فرآیندها، فرآیند مهندسی مجدد و مدیریت گردش کار معطوف داشتند.

مقدمه ای در خصوص BPM

- امروزه BPM زمینه سازی پیشرفت مستمر است. بسیاری از شرکتها به تجربه یاد گرفته اند که BPM یک سرمایه گذاری قوی در رویارویی سریع با نیازهای تغییرات در نوعی از دنیای پویای امروزه است.

- فرآیندهای موجود در سازمانها دارای این خصوصیات هستند : پیچیده هستند ، پویا و دائما در حال تغییر هستند ، بصورت نامنظمی گسترش یافته اند و در هر سیستم و نهادی بصورتی متفاوت محلی سازی (customized) شده اند.

چرخه عمر و اجزای BPM

- مدل‌سازی و مستندسازی
فرآیندهای کسب و کار
- طراحی شماتیک فرم‌های
الکترونیکی
- طراحی شماتیک برنامه‌های
کاربردی هماهنگ



- اجرای فرآیندهای کسب و کار
- توسعه فرآیندهای جدید ترکیبی با
توسعه مولفه‌های موجود
- پیاده‌سازی فرآیندها در سیستم

- ردیابی بلادرنگ عملکرد
فرآیندهای کسب و کار
- مدیریت شفاف بر روی عملکرد
فرآیندهای کسب و کار
- بهینه‌سازی بلادرنگ فرآیندی

- تعامل مستقیم کاربران نهایی با سیستم
- تعامل با فرآیندهای هماهنگ شده با
سیستم‌های موجود
- مدیریت موثر و اعمال کنترل بر روی
فرآیندها

مدیریت فرآیندهای کسب و کار

تئوری های مدیریتی

+

تکنولوژی های مدرن

=

BPM

- مدیریت کیفیت جامع

- مهندسی کسب و کار

- تفکر سیستمی

- توسعه نرم افزارهای کاربردی

- یکپارچه سازی سیستم ها

- معماری سرویس گرا

- مدیریت گردش کار

- مدیریت تراکنش های اطلاعاتی

نتایج BPM: مدیریت و اصلاح فرایندها و رضایت مشتری

- ☐ امکان شناسایی و اصلاح فرایندها
- ☐ بهبود فرایندهای ارتباطی
- ☐ بازخورد سریع
- ☐ شناسایی گلوگاه ها
- ☐ بهبود مداوم
- ☐ تسهیل تغییرات و هماهنگی با شرایط جدید
- ☐ ایجاد مبنای تعریف سیاست گذاری ها
- ☐ یکپارچه سازی فرایندها و خدمات
- ☐ تهیه ی گزارش ها و تحلیل های اجرایی و مدیریتی
- ☐ افزایش رضایت مشتری
- ☐ اولویت دهی مؤثر
- ☐ تسريع تصميم گيري

عینیت بخشیدن به BPM با کمک فناوری اطلاعات ...

تکنولوژی تا کنون این توانایی را نداشته است که خود را کاملاً با شرایط واقعی فرآیندهای سازمانی وفق دهد. نیاز به نوعی از سیستم ها برای پیاده سازی BPM مدتهاست که وجود دارد.

عینیت بخشیدن به BPM با کمک فناوری اطلاعات ...

سیستم های مناسب برای BPM باید این ویژگیها را داشته باشند:

- رویکرد و ساختار افقی داشته باشند (بجای رویکرد عمودی – وظیفه ای)
- قابلیت تغییر و انعطاف بالایی داشته باشند (به دلیل تغییر مداوم کسب و کار)
- در سطح کل سازمان به کار گرفته شوند (چون فرایندها به هم وابسته اند)



در پاسخ به این نیاز چهار نسل از سیستم های اطلاعاتی تا کنون به وجود آمده اند.

□ نسل اول: نرم افزارهای منفرد

□ نسل دوم: سیستم های ERP

□ نسل سوم: سیستمهای WFM

□ نسل چهارم: سیستمهای مدیریت فرایندهای کاری (BPMS)

نسل اول: نرم افزارهای سنتی و قدیمی

- نرم افزارهای تک کاربره و منفرد (single) مدت زمان زیادی جهت پشتیبانی از فرآیندهای سازمانی شرکتها به کار گرفته شده اند.
- تا حدود سال ۱۹۹۰ پشتیبانی از فرایندهای کاری بطور معمول توسط این برنامه های کاربردی انجام می شد – بصورتیکه امروزه از آنها به عنوان نرم افزارهای سنتی و قدیمی یاد می شود

نسل اول: نرم افزارهای سنتی و قدیمی

- نرم افزارهای تک کاربره و منفرد (single) مدت زمان زیادی جهت پشتیبانی از فرآیندهای سازمانی شرکتها به کار گرفته شده اند.
- تا حدود سال ۱۹۹۰ پشتیبانی از فرایندهای کاری بطور معمول توسط این برنامه های کاربردی انجام می شد – بصورتیکه امروزه از آنها به عنوان نرم افزارهای سنتی و قدیمی یاد می شود

نسل دوم: سیستم های ERP

- بعد از دهه ۱۹۹۰ پکیجهای ERP مانند SAP ، Peoplesoft ، و Oracle Financials به عنوان نرم افزارهای در سطح مدیریت فروش رفتند و به عنوان نرم افزاری که میتوانند تعداد زیادی و یا حتی اکثر احتیاجات شرکتها را برآورده کنند معرفی شدند.
- سیستم های ERP قرار بود قابل اطمینان و کارا ، با قابلیت انعطاف ، سریع و شفاف باشند. در واقع نیز این سیستم ها نسبت به سیستمهای قدیمی با قابلیت انعطاف بیشتر و با قابلیت انطباق سریع بودند و در ضمن آنها از عهده پیچیدگی و وابستگی فرآیندهای سازمانها بر آمده بودند.

نسل دوم: سیستم های ERP

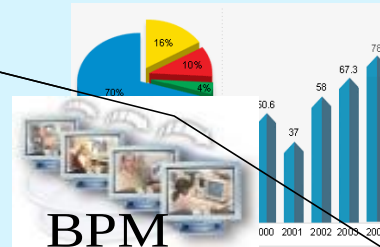
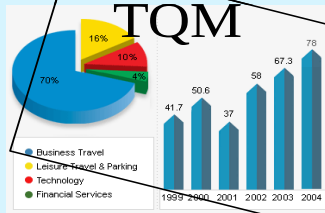
- بعد از دهه ۱۹۹۰ پکیجهای ERP مانند SAP ، Peoplesoft ، و Oracle Financials به عنوان نرم افزارهای در سطح مدیریت فروش رفتند و به عنوان نرم افزاری که میتوانند تعداد زیادی و یا حتی اکثر احتیاجات شرکتها را برآورده کنند معرفی شدند.
- سیستم های ERP قرار بود قابل اطمینان و کارا ، با قابلیت انعطاف ، سریع و شفاف باشند. در واقع نیز این سیستم ها نسبت به سیستمهای قدیمی با قابلیت انعطاف بیشتر و با قابلیت انطباق سریع بودند و در ضمن آنها از عهده پیچیدگی و وابستگی فرآیندهای سازمانها بر آمده بودند.

نسل سوم: سیستمهای WFM

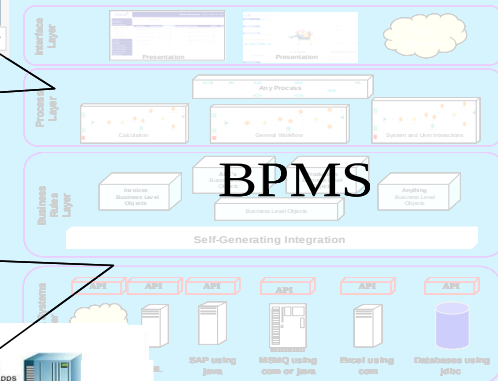
- سیستمهای گردش کاری یکی از راه حل‌های دیگری است که تاکنون ارائه شده است. این سیستمها مبتنی بر زیستچرخ مستندسازی و عملیات بر اساس فرمهای اطلاعاتی است
- بصورت کلی این سیستمها از فرآیندهای دفتری، استاتیک و خوش تعریف پشتیبانی می کنند. از آنجایی که فرآیندها بصورت واضح و آشکار در نرم افزار بیان می شوند این نرم افزارها شفافیت و وضوح را برآورده می سازند.

نسل سوم: سیستمهای WFM

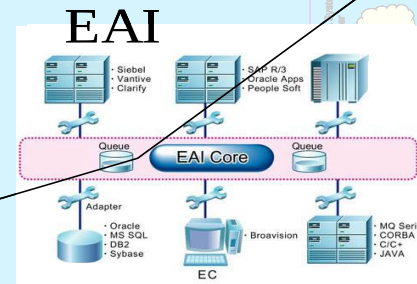
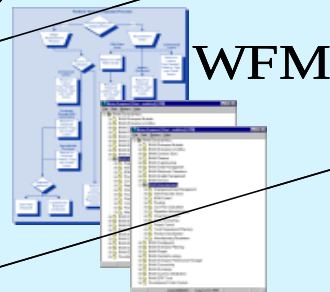
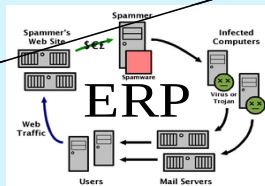
- سیستمهای گردش کاری یکی از راه حل‌های دیگری است که تاکنون ارائه شده است. این سیستمها مبتنی بر زیستچرخ مستندسازی و عملیات بر اساس فرمهای اطلاعاتی است
- بصورت کلی این سیستمها از فرآیندهای دفتری، استاتیک و خوش تعریف پشتیبانی می کنند. از آنجایی که فرآیندها بصورت واضح و آشکار در نرم افزار بیان می شوند این نرم افزارها شفافیت و وضوح را برآورده می سازند



Management Concepts



IT Innovations



Databases

'85

'90

'95

'98

'00

'05

time

نسل سوم: سیستمهای مدیریت فرایندهای کسب و کار

- همه راهها در حال منتهی شدن به سیستم مدیریت فرایندهای سازمانی به عنوان هسته سیستم های سازمانی آینده هستند .
- نسل جدیدی از سیستمها در حال ظهور می باشند که هدف اصلی آنها هماهنگ کردن فرایندها با کار دیگران است , شعار اصلی آنها این است که "جزئی از سیستم یا افراد آنها باشیم".
- این سیستم ها که از سال ۲۰۰۵ به بعد در حال فراگیر شدن هستند اکثر مبتنی بر تکنولوژی و پروتکل های معماری سرویس گرا هستند.
- دلیل استفاده این سیستم ها از معماری سرویس گرا قابلیت بالای انعطاف پذیری و استفاده مجدد این معماری است که در مباحث مدیریت فرایندهای کاری مورد نیاز است.

چالش های بکارگیری BPMS

- ✓ بحث فناوری و تکنولوژی
- ✓ نوع سازمان و بلوغ آن
- ✓ گسترده شدن حوزه و تعداد فرایندها
- ✓ وابستگی با مفاهیم دیگر مکمل مثل SOA, EAI
- ✓ نظم پذیر نبودن سازمانها و فرهنگ ما
- ✓ متدولوژی و فوت و فن کار



با تشکر از توجه شما