

اهمیت نرم افزار bpms در حوزه IT

یکی از واحدهایی که در هر سازمان نقش اساسی دارد واحد فناوری اطلاعات (IT) است. یکی از مسئولیت‌های این واحد فراهم‌سازی زیرساخت‌های نرم‌افزاری واحدهای مختلف سازمان است تا این واحدها با استفاده از زیرساخت‌های فراهم شده بتوانند کارهایشان را انجام دهند. با توجه به این مسئولیت واحد IT دلایل مختلفی دارد که از [نرم‌افزار BPMS](#) استفاده کند. در ادامه اهمیت BPMS را از منظر واحد فناوری اطلاعات بررسی می‌کنیم.



برای دریافت دمو نرم افزار BPMS

مزایای BPMS برای واحد فناوری اطلاعات

نرم‌افزار BPMS یک ابزار اتوماسیون فرآیند است. این ابزار علاوه بر مکانیزاسیون فرآیندهای سازمان به شما کمک می‌کند تا فرآیندهای جاری در سازمان را بررسی کنید و براساس این بررسی گلوگاه‌های موجود را شناسایی کنید، هزینه‌های سازمان را کنترل نمایید، فرآیندها را تا جایی که ممکن است کارآمد سازید و از بهره‌وری افرادی که در فرآیندهای شما درگیر هستند اطمینان حاصل کنید.

• ایجاد یکپارچگی بین واحدهای مختلف سازمان

واحد فناوری اطلاعات به طور معمول یک بسته نرم‌افزاری را برای استفاده در سازمان انتخاب می‌کند. معمولاً تلاش می‌شود که این بسته نرم‌افزاری توسط یک پیمانکار ارائه شوند. اما در بعضی شرایط تعداد پیمانکاران حوزه نرم‌افزار یک سازمان به ۲ یا ۳ پیمانکار هم می‌رسد. این بسته‌های نرم‌افزاری که معمولاً در قالب ERP نمود پیدا می‌کنند بسیاری از نیازهای سازمان را پوشش می‌دهد اما باز هم تعداد قابل توجهی از نیازهای سازمان وجود دارند که با سیستم‌های مذکور قابل رفع شدن نیستند. این نیازها گاهی در همان حوزه‌هایی بود که معمولاً برای آنها سیستم‌های ERP خریداری شده بود مانند واحدهای منابع انسانی، مالی، لجستیک و فروش. برخی دیگر از این نیازمندی‌ها مربوط به فرآیندهای عمومی سازمان بود. مانند میز خدمت کارکنان (Help Desk) یا فرآیندهای تخصصی سازمان مانند تامین مواد اولیه، ارسال نمونه و



ایجاد یکپارچگی بین سیستم‌ها

پیش از ظهور و فراگیری BPMS، واحد فناوری اطلاعات ناگزیر بود برای هر یک از این نیازها یک نرم‌افزار مجزا تولید یا تهیه کند. این رویکرد چندین مشکل برای واحد فناوری اطلاعات به وجود می‌آورد. اول از همه گسترش تعداد قابل توجهی سیستم جزیره‌ای که نگهداری و پشتیبانی از این سیستم‌ها انرژی و هزینه زیادی از واحد IT به خود اختصاص می‌داد.

نیاز به تبادل اطلاعات

موضوع بسیار مهم دیگری که باید به آن توجه می‌شد این بود که این سیستم‌های کوچک

برای این که بتوانند فعالیت‌های مورد انتظار را انجام دهند نیاز دارند که قسمتی از اطلاعات مورد نیازشان را از نرم‌افزارهای اصلی یا ERP مورد استفاده در سازمان دریافت کنند. در واقع نیاز دارند که با این مجموعه‌ها اطلاعات رد و بدل کنند.

مسئله‌ای که اینجا بروز می‌کند، یکپارچگی اطلاعات است. مسئولیت یکپارچه‌سازی این سیستم‌ها با واحد فناوری اطلاعات سازمان است و از آن جا که معمولا همه نیازهای یک سازمان با یک پیمانکار نرم‌افزاری پوشش داده نمی‌شود، مشکلات و پیچیدگی کار دپارتمان IT در این خصوص بیشتر خواهد بود.

واحد فناوری اطلاعات سازمان برای رفع این مشکل می‌تواند به جای تهیه و پشتیبانی تعدادی سیستم نرم‌افزاری و پس از آن یکپارچه‌سازی آن‌ها با هم و با ERP اصلی سازمان، یک نرم‌افزار BPMS تهیه کرده و آن را در سازمان عملیاتی سازد.

BPMS انتخابی سازمان در صورتی که از امکانات لازم برخوردار باشد، جدا از این که اکثر نیازمندی‌های سازمان را پوشش می‌دهد، چون قابلیت‌های لازم برای یکپارچگی با سیستم‌های نرم‌افزاری دیگر را در خود دارد به واحد فناوری اطلاعات کمک می‌کند به صورت مسئله‌ای بسیار ساده شده روبه رو باشد.

در این شرایط واحد فناوری اطلاعات فقط از یک نرم‌افزار BPMS نگهداری و پشتیبانی می‌کند. و تنها لازم است یک نرم‌افزار را با سیستم ERP سازمان یکپارچه نماید.

• امکان اعمال تغییرات فرآیند

جنبه دیگری که **BPMS** را برای واحد فناوری اطلاعات ارزشمند می‌کند قدرت انطباق‌پذیری آن با تغییر نیازمندی سازمان است. تغییر نیازمندی سازمان در طول زمان امری بدیهی است. واحدهای سازمانی تغییرات مورد نیاز خود در نرم‌افزارهای مختلف را به واحد فناوری ارائه می‌کنند. و انتظار دارند که این تغییرات در سریع‌ترین زمان ممکن اعمال شود.

در این شرایط حتی اگر تعداد کمی سیستم‌های سفارشی‌سازی شده در سازمان وجود داشته باشد، واحد فناوری اطلاعات باید فرآیند درخواست تا تحویل تغییرات را به ازاء هر تغییر با پیمانکاران خود پیش ببرد. این فرآیند هم زمان زیادی را از واحد فناوری اطلاعات می‌گیرد و هم هزینه قابل توجهی را به سازمان تحمیل می‌کند.

در صورت استفاده از **BPMS** مناسب در سازمان واحد فناوری اطلاعات می‌تواند بدون وابستگی به پیمانکاران خود تغییرات و بهینه‌سازی فرآیند را که یکی از قسمت‌های چرخه مدیریت فرآیند کسب‌وکار است در سازمان انجام دهد.

با توجه به امکانات یک نرم‌افزار **BPMS** مطلوب واحد فناوری اطلاعات به عنوان متولی پاسخگو به تغییرات مورد نیاز واحدهای مختلف سازمانی با شرایط تسهیل‌شده‌تری می‌تواند پاسخگوی مشتریان داخلی خود باشد.



تغییر فرآیند

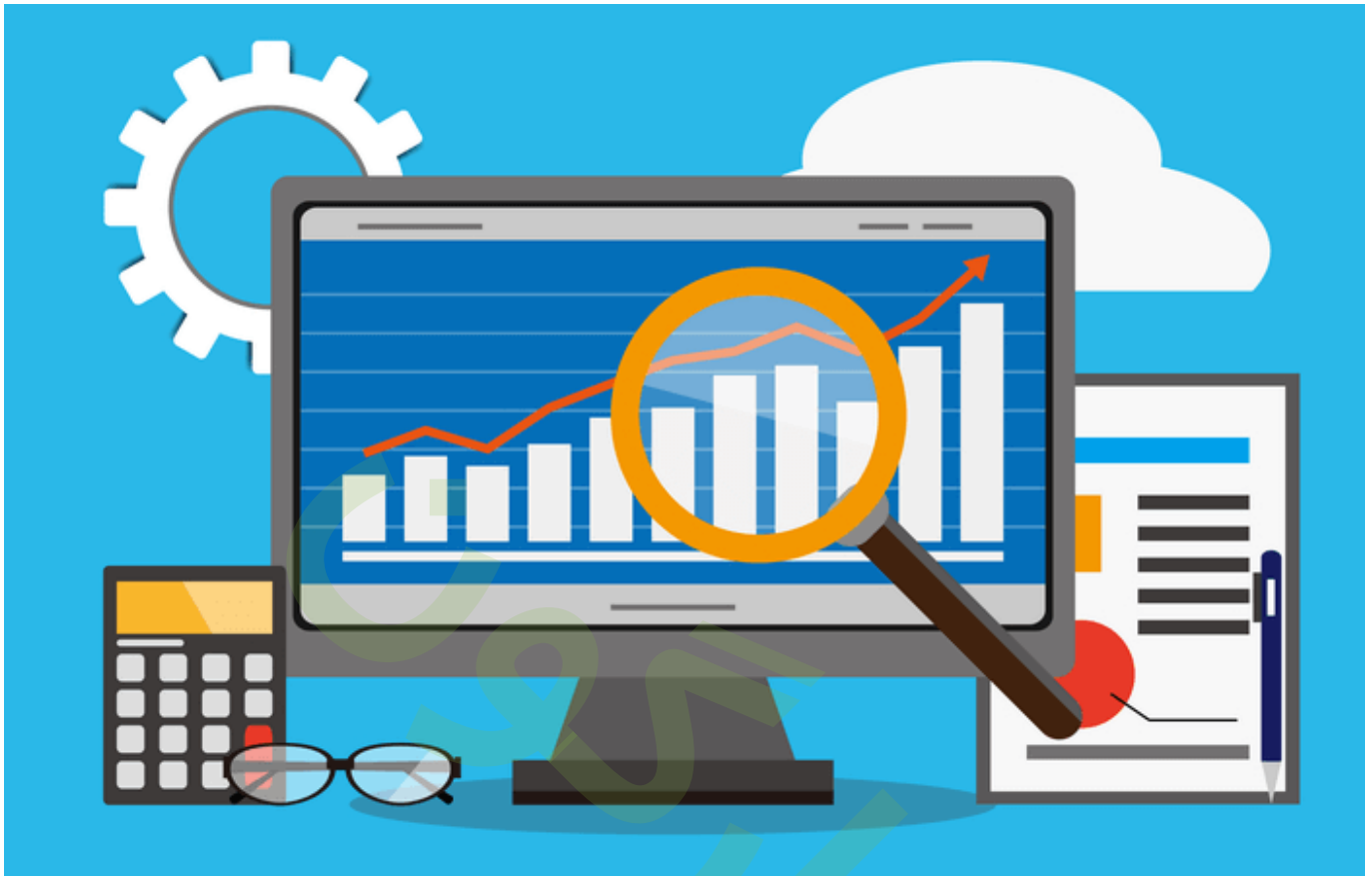
• برطرف کردن نیازهای سازمان با هزینه کمتر

نرم افزار **BPMS** از منظر اقتصادی نیز برای مدیران فناوری اطلاعات بسیار با ارزش است. در شرایط اقتصادی نامناسب هر سازمان، یکی از اولین واحدهایی که بودجه آن دچار انقباض می شود واحد فناوری اطلاعات است. حتی در شرایط عادی هم بودجه واحدهای فناوری اطلاعات محدودیت های خاص خود را دارد. مدیران فناوری اطلاعات با استفاده از **BPMS** این امکان را دارند که به جای هزینه برای تهیه سیستم های متفاوت، با هزینه به مراتب کمتر یک نرم افزار **BPMS** تهیه کرده و تعدادی از نیازهای واحدهای سازمانی را رفع نمایند.

• امکان توسعه سیستم‌های موجود در سازمان:

یکی از موارد مهم که مدیران واحدهای فناوری اطلاعات به دلایل مختلف به آن علاقه‌مند هستند، استفاده از نرم‌افزارهایی است که قابلیت توسعه آن توسط این واحد وجود داشته باشد.

BPMS به واسطه زیرساختی که دارد این امکان را به کارشناسان سازمان می‌دهد که در سطوح مختلف به توسعه آن کمک کرده و راهکارهای نرم‌افزاری مختلف را به وسیله آن تولید کرد. از همین رو است که معمولاً از **BPMS** به عنوان یک سیستم‌ساز یا نرم‌افزارساز یاد می‌کنند.



• ایجاد مشارکت تیم‌های سازمان در زمینه توسعه

منابع انسانی در دپارتمان فناوری اطلاعات سازمان‌ها محدود هستند. استفاده از ابزاری که بتواند مشارکت تیم‌های دیگر سازمان را در توسعه بستر نرم‌افزاری به کار بگیرد می‌تواند برای این واحد بسیار استراتژیک باشد.

بسیاری از نرم‌افزارها برای توسعه نیاز به به‌کارگیری دانش IT دارند و به این سبب تنها تیم فناوری اطلاعات می‌تواند در توسعه آن نقش ایفا کند. اما **BPMS** دارای قابلیت‌هایی

است که با توجه به نوع فرآیندهای سازمان بخشی یا تمام کارهای مرتبط با یک فرآیند را به همان واحدهای سازمانی که اعلام نیازمندی کرده‌اند واگذار نماید.

برای مکانیزاسیون یک فرآیند با استفاده از نرم‌افزار BPMS نیاز است که فرآیند مدل شود، فرم‌های مرتبط با فرآیند ساخته شود و در بعضی مواقع نیاز است که قوانین کسب‌وکار تعریف شود. پس از عملیاتی‌سازی فرآیند نیاز است که فرآیند توسط نقشی پایش شود. این مجموعه فعالیت‌ها به راحتی می‌تواند خارج از واحد فناوری اطلاعات انجام شود. صد البته که همیشه مواردی مانند تعریف قوانین پیچیده کسب و کار و کدنویسی‌های پیچیده می‌ماند که بدون بحث از عهده این دپارتمان برمی‌آید.

• رفع نیازهای داخلی واحد فناوری اطلاعات

واحد فناوری اطلاعات هم مثل دیگر واحدهای سازمانی با مسائل و نیازمندی‌هایی دست و پنجه نرم می‌کند. برای پوشش این موانع به بسترهای نرم‌افزاری نیاز است. نرم‌افزار BPMS در کنار این‌که به واحد فناوری اطلاعات کمک می‌کند تا نیازهای نرم‌افزاری دیگر بخش‌ها را برآورده کند، کمک می‌کند تا نیازهای داخلی این واحد هم رفع شود. نیازمندی و فرآیندی مانند [مدیریت دسترسی‌ها](#) و میز خدمت فناوری اطلاعات از جمله مواردی هستند که مدیران این دپارتمان با استفاده از یک نرم‌افزار BPMS می‌توانند آن‌ها را پوشش دهند.