

اهمیت نرم افزار BPMS در سازمان خلاق

لزوم افزایش بهره‌وری و بهینه‌سازی کارکردهای منابع سازمانی، به‌کارگیری نرم افزار BPMS در سازمان خلاق را به موضوع مورد توجه مدیران حوزه‌های مختلف کسب و کار تبدیل کرده است. سازمان‌های خلاق، منابع سازمان از جمله منابع انسانی، منابع مالی و روال‌های تولید خدمت یا محصول را با ابزارهای نوآورانه و دانش‌محور به کار می‌گیرند. این سازمان‌ها در جهت پاسخگویی به نیازهای بازار و مشتریان حرکت می‌کنند و مرزهای بهره‌وری را به‌طور مداوم توسعه می‌دهند.

سازمان خلاق چیست؟

شرکت نوآور و سازمان خلاق همیشه در حال تغییر است و به‌طور مستمر ایده‌ها و روش‌های جدید را امتحان می‌کند تا خدمات و محصولات بهتری ارائه دهد.

در یک سازمان نوآور و خلاق ممکن است هر محصول، خدمت یا فرآیندی موفقیت‌آمیز نباشد، اما این سازمان‌ها، مدام با مشتریان و مخاطبان خود سازگار می‌شوند و می‌آموزند که چگونه بهترین خدمات را برای آن‌ها ارائه دهند. بازمهندسی فرآیندها و تنوع در برون‌دادها از ویژگی‌های مهم یک سازمان خلاق است.

مدیریت فرآیندهای کسب و کار چیست؟

مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM) در واقع مجموعه‌ای از فعالیت‌هاست که توسط یک گروه همکار به منظور دستیابی به هدفی واحد اجرایی می‌شوند. این فعالیت‌ها در راستای تحقق اهداف کسب و کار طراحی و اجرا می‌شوند.

BPM که مخفف Business Process Management است، یک رویکرد ساختاریافته با هدف بهبود کیفیت محصول و خدمات است و تلاش دارد تا فرآیندهای سازمان را با استراتژی سازمان همسو نگه دارد و در پی آن به هدفی بزرگ‌تر یعنی رضایت مشتری برسد. BPM تلاش می‌کند اثرات فرآیندهای کسب و کار یک سازمان را تحلیل کند، آنها را بهبود دهد و در برخی مواقع آنها را قابل پیش‌بینی کند.

مهم‌ترین هدف مدیریت فرآیندهای کسب و کار، مکانیزاسیون است؛ اما نباید دچار این اشتباه رایج شویم و تنها هدف و کاربرد آن را مکانیزاسیون بدانیم. مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM) یک چرخه تکرارپذیر است و شامل مراحل طراحی، مدلسازی، اجرا، کنترل و بهینه‌سازی می‌شود.

طراحی فرآیند

شامل شناسایی فرآیندهای موجود و تعریف وضعیت آینده فرآیندهاست. محدوده طراحی فرآیند شامل تعریف مراحل کار، هشدارها، میزان سرعت مطلوب فرآیند، استانداردها، توافق‌نامه سطح خدمات (SLA)، مکانسیم واگذاری کار و تعریف شاخص‌های کلیدی ارزیابی عملکرد است.

مدلسازی فرآیند

استانداردهای مختلفی برای مدلسازی فرآیند وجود دارد؛ اما مدیریت فرآیندهای کسب و کار زبان مدلسازی BPMN را برای این مهم، پیشنهاد می‌کند. این زبان در عین سادگی و قابل درک بودن به قدری جامع است که می‌تواند تمام فرآیندهای کسب و کار را مدل کند. این امر، پیش‌نیاز رسیدن به درک درست و یکسان از فرآیندهای طراحی شده است.

اجرا کردن فرآیند

پس از مدلسازی فرآیند باید آن را در سازمان عملیاتی کرد. می‌توان این فرآیند را در یک بخش کوچک سازمان اجرا کرد تا اثرات آن کاملاً مشخص شود و در صورت اخذ تأییدیه‌های لازم آن را در تمام سازمان منتشر کرد.

کنترل فرآیند

در این مرحله مالکان فرآیند یا مدیران سازمان بر اساس معیارها و شاخص کلیدی عملکرد (KPI) که در مرحله طراحی فرآیند مشخص شده‌اند، فرآیند را بررسی می‌کنند تا نسبت به نقاط قابل بهبود و اشکالات اجرایی فرآیند آگاه شوند.

بهینه‌سازی فرآیند

در این مرحله مطابق تحلیلی که در مرحله کنترل فرآیند صورت می‌گیرد، تغییرات مورد نیاز برای رفع اشکالات و بهبود فرآیند شناسایی می‌شود. این بهینه‌سازی می‌تواند در

سطح فرآیند، قوانین کسب و کار و حتی فرم‌های اطلاعاتی فرآیند باشد. در این مرحله طراح فرآیند باید چرخه مدیریت فرآیند را از مرحله طراحی مجدد، شروع کند.

نرم افزار BPMS چیست؟

نرم افزار BPMS دارای توانایی تفسیر فرآیندهای ترسیم شده است و با استفاده از آن می توان یک فرایند را به صورت سیستمی پیاده سازی کرد. همچنین این نرم افزار کارآمد باید بتواند با داشتن بستر یکپارچه با سایر نرم افزارها امکانی را مهیا کند تا کاربران در یک محیط یکپارچه به فرآیندهای خود دسترسی داشته باشند و با سایر سامانه های نرم افزاری سازمان به تبادل اطلاعات پردازند.

یکی از نرم افزارهای بومی ایرانی که در حوزه مدیریت فرآیندها در دسترس سازمانها قرار دارد، [نرم افزار BPMS دیدگاه](#) محصول شرکت چارگون است. این نرم افزار با پشتیبانی از زبان مدل سازی BPMN امکانات کاربردی مناسبی برای تسهیل پیاده سازی فرآیندهای سازمانی فراهم می کند. برخی از قابلیت های این نرم افزار به شرح زیر است:

موتور BPMS دیدگاه

نرم افزار BPMS دیدگاه امکان ارتباط با دیگر نرم افزارهای سازمان را فراهم می کند و یکپارچگی نرم افزاری در درون سازمان را محقق می نماید. با استفاده از قابلیت Service Task می توان فعالیت های مختلف را خارج از موتور گردش کار BPMS دیدگاه اجرا نمود و اثر آن را از نظر داده های به BPMS دیدگاه منتقل کرد.

موتور BPMS دیدگاه قابلیت اجرای کدهای زبان برنامه‌نویسی C# را دارد. در قسمت‌های مختلف این برنامه از جمله در User Task، Script Task و همچنین Service Task، این امکان محیا شده که کدهای متنوع توسط طراحان و برنامه‌نویسان فرآیند نوشته و توسط BPMS دیدگاه اجرا شود.

مدلسازی فرآیند

مدلسازی فرآیند BPMS دیدگاه به طراحان فرآیندهای کسب و کار در سازمان‌ها این امکان را می‌دهد تا فرآیندهای سازمان را در بستر وب با زبان مدل‌سازی BPMN 2.0 مدل‌سازی و مستند نمایند. برای استفاده از ماژول مدلسازی BPMS دیدگاه نیاز به نصب هیچ‌گونه ابزاری بر روی سیستم عامل یا مرورگر نیست.

ماژول مدلسازی فرآیند BPMS دیدگاه ضمن پشتیبانی کامل از زبان BPMN 2.0، فراتر از ابزار مدلسازی، برای مستندسازی فرآیندهای کسب و کار در سازمان عمل می‌کند. با استفاده از این قابلیت علاوه بر مدلسازی و ترسیم بصری فرآیند، این امکان وجود دارد که مستندات و توضیحات لازم به هر قسمت از اجزای فرآیند الصاق شود تا در زمان‌های لازم به آنها مراجعه آسان باشد.

مانیتورینگ فرآیند

ماژول‌های آرشیو فعالیت‌ها من، آرشیو فعالیت‌های سازمان و فرآیندهای اجرایی در نرم افزار BPMS دیدگاه، قابلیت رصد و پیگیری فرآیندهای اجرا شده در یک سازمان را به افراد دارای دسترسی به این ماژول‌ها ارائه می‌کند. در این ماژول‌ها امکان جست‌وجوی

نمونه‌های اجرا شده از فرآیندهای کسب و کار بر اساس ویژگی‌های مختلف فرآیند وجود دارد. با انتخاب هر نمونه از فرآیندها می‌تواند نقاط توقف فرآیند را شناسایی کرد.

کاربران دارای دسترسی می‌توانند با مراجعه به این ماژول‌ها به اطلاعاتی از جمله زمان تولید یک فعالیت، زمان مشاهده یک فعالیت توسط کاربر و زمان تکمیل فعالیت دست پیدا کنند. در صورت داشتن دسترسی این امکان را نیز خواهند داشت که به محتوای فرم‌های هر فعالیت کاربر، دسترسی داشته باشند و سیر تغییرات اطلاعات را ملاحظه کنند.

کارتابل نرم افزار BPMS دیدگاه

کارتابل نرم افزار BPMS دیدگاه محل تعامل کاربر نهایی (End User) با BPMS است و ابزاری برای شروع فرآیندهای سازمانی و انجام وظایفی است که از طریق فرآیندهای مختلف به کاربر اختصاص داده شده است. در حین اجرای فرآیندهای کسب و کار، موتور نرم افزار BPMS دیدگاه بر اساس مدل فرآیندی تعریف شده فعالیت‌های کاربر (User Task) را ایجاد می‌کند و این فعالیت‌ها را در کارتابل کاربرانی که مسئول انجام وظایف هستند، قرار می‌دهد.

کاربر با انتخاب هر فعالیت که در کارتابل مشاهده می‌کند، به فرم آن فعالیت دسترسی داشته و می‌تواند آن را بررسی و یا تکمیل نماید. پس از اعلام تکمیل فرم توسط کاربر، موتور BPMS دیدگاه بر اساس قوانین کسب و کار تعریف شده، فرآیند را به مرحله بعد انتقال می‌دهد. در کارتابل BPMS دیدگاه مجموعه‌ای از قابلیت‌ها برای کاربر در نظر

گرفته شده است تا با استفاده از آنها بتواند به سهولت فعالیت‌های گوناگون که از فرآیندهای متنوع سازمانی را اجرا کند.

نقش نرم افزار BPMS در سازمان خلاق

مطابق توضیحات فوق سیستم‌های مدیریت فرآیند کسب و کار، کاربردهای زیادی در صنایع مختلف دارند و با مکانیزه کردن فرآیندهای خاص منظوره، بهره‌وری را در عملکردهای سازمانی افزایش می‌دهند.

اما آنچه پیاده‌سازی این سیستم‌ها را مشکل می‌کند، گردآوردن دانش سازمانی پراکنده از بخش‌های مختلف و استفاده از آن برای شناسایی فرآیندهای دستی و کم‌بازده است.

سازمان‌های فرآیندمحور با نگرش مدیریتی فناورانه و ایجاد سازوکارهای فنی و تخصصی، در این حوزه موفقیت‌های چشم‌گیری کسب کرده‌اند. تجربه این سازمان‌های پیشرو در راه‌اندازی نرم افزار BPMS در سازمان خلاق که با معیارهای پویایی و نوآوری سازمانی، می‌توان آنها را «سازمان خلاق» نامید، می‌تواند راهگشای توسعه کسب‌وکارهای دیگر باشد.

چارگون برگزار می کند: وبینار «BPMS در سازمان خلاق»

وبینار «BPMS در سازمان خلاق» با هدف ارائه تجربیات سازمان‌های مشتری چارگون در پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار و نرم‌افزار BPMS در ۶ بهمن ماه برگزار می‌شود.

وبینار «BPMS در سازمان خلاق» در بخش‌های متنوع به معرفی معیارهای موفقیت مدیریت فرآیندها در سازمان‌ها می‌پردازد. اینکه شناسایی، بازمهندسی و طراحی مکانیزه فرآیندهای داخلی و بیرونی سازمان چگونه ممکن می‌شود و نرم‌افزار BPMS چگونه به عنوان یکی از ابزارهای مهم در توسعه سازمان‌های خلاق عمل می‌کند، در این رویداد بررسی می‌شود.

مخاطبان این وبینار گروه‌های مختلفی از مدیران کسب و کارهای کوچک و متوسط، مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات، مدیران و کارشناسان واحدهای توسعه سیستم‌ها و روش‌ها در سازمان‌ها و نیز دانشجویان رشته‌های مدیریت و صنایع را شامل می‌شود.

در بخش اول رویداد مباحثی مثل تجربه مشتریان، کارکنان و سازمان از مدیریت فرآیندها، یکپارچگی و پایداری فرآیندهای سازمانی و تحقق بلوغ فرآیندی با BPMS دیدگاه مطرح می‌شود. تجربه موفق سازمان‌های مشتری چارگون از جمله دفتر تبلیغات اسلامی حوزه علمیه قم، شرکت آسفالت طوس و بیمه البرز نیز از زبان مدیران این سازمان‌ها ارائه خواهد شد.

بخش دوم و بینار «BPMS در سازمان خلاق» به برگزاری نشست تخصصی متخصصان حوزه مدیریت فرآیندهای کسب و کار با عنوان «نقشه راه استقرار BPM در سازمانها» اختصاص دارد.

در این بخش مهندس سید احمد دلیری مدرس، مشاور و ارزیاب در پروژه استقرار مدیریت فرآیندهای کسب و کار، دکتر حمیدرضا رضایی، استاد دانشگاه و مدیر برنامه ریزی و کنترل پروژه شرکت آسفالت طوس، مهدی عامری مدیر راهکار مدیریت فرآیندهای کسب و کار چارگون و نیز شهباز توکلی مدیر توسعه زیرساخت و محصول چارگون حضور خواهند داشت و به تبادل نظر درباره کاربردهای BPMS در سازمانهای خلاق می پردازند.