

# نقش نرم افزار BPMS در روندهای جدید

## اتوماسیون اداری

نقش نرم افزار BPMS در هایپراتوماسیون گرچه یک سؤال فنی به نظر می آید ولی به مدیریت فرآیندهای کسب و کار در ابعاد کلی آن مرتبط می شود. نقش BPMS در ذیل مفهوم جدید هایپراتوماسیون به جایگاه و اهمیت روندهای جدید فناوری اطلاعات وابسته است. از رباتها و هایپراتوماسیون تا BPM صنعتی، ادبیات این حوزه با کلمات پرتعداد اشباع شده است. برخی متخصصان مدیریت معتقدند چرا باید چرخ را دوباره اختراع کنیم وقتی به سادگی می توان یک شیب مناسب برای حرکت آسان در عرصه فناوری پیدا کنیم؟ حتی گاهی آنها ایجاد ادبیات جدید را صرفاً ابزاری برای راه اندازی طرح های بازاریابی جدید برای پیگیری اهداف قدیمی در نظر می گیرند. اهدافی که راهکار مدیریت فرآیندها و نرم افزار BPMS و انواع زیرسیستم های اتوماسیون اداری هم اکنون قادر به پاسخ دهی به آنها هستند. پس این همه سروصدا و خلق اصطلاحات جدید برای چیست؟

## روند فناوری BPM در آینده سازمانها چگونه خواهد

## بود؟

رهبران فکری BPM، فناوری را با هوش مصنوعی، یادگیری ماشینی و اتوماسیون فرآیندهای رباتیک ترکیب می‌کنند. اما این فقط تکامل طبیعی خود روندهای مدیریت فرآیند کسب و کار است. به هر حال، یک کیفیت غیرقابل انکار در مدیریت فرآیند، آرزوی بی‌پایان و تمرین مستمر برای بهبود است. BPM یک سیستم درون‌زا و جسورانه است که همیشه بر لبه فناوری سوار می‌شود. این سیستم در جستجوی افق‌های جدید و چالش‌های فنی برای توسعه بیشتر شاخص‌های بهبود است. به این ترتیب چه برای راه‌اندازی یک کمپین بازاریابی با نام‌های جدید و درخشان مکتب کنیم یا نه، هر نوآوری جدید یک پله کوتاه برای پیشرفت بعدی است.

فردریک وینسلو تیلور در سال 1911 از مزایای یک شرکت کاملاً هماهنگ سخن گفت و زمینه را برای همگرایی علم و مدیریت با نام مناسب «اصول مدیریت علمی» فراهم کرد. در آن زمان با گسترش انقلاب صنعتی، طبقات کارخانه‌ها مملو از «قوانین سرانگشتی» بود و مدیران در برج‌های دیده‌بانی خود آزاد بودند. مدیریت در این واحدهای تجاری شرایطی را ایجاد کرده بود که کارمندان بر سرصدها راه برای انجام یک وظیفه با هم درگیر می‌شدند. تیلور با بررسی روش‌های مدیریت کسب‌وکار نظریه‌ای را صورت‌بندی کرد که قابلیت زیادی برای تحول بهره‌وری داشت. او موارد زیر را بهترین روش برای بهبود نتایج می‌دانست:

• تجزیه و تحلیل فرآیندها

• نقشه‌برداری از هر کار

- مستندسازی هر مرحله در طول مسیر
- جستجوی ترکیب مناسبی از ابزارهای دقیق و حرکات کارآمد



برای دریافت دمو نرم افزار BPMS

## هایپراتوماسیون و توسعه مدیریت فرآیندهای کسب و کار

اگر اصول مدیریت تیلور را شروع اولیه مفهوم BPM بدانیم، هایپراتوماسیون توسعه طبیعی در مرحله جدید مدیریت فرآیندهای کسب و کار است. به عبارتی تحولات در فناوری‌های هوش مصنوعی و رباتیک، حرکت عمومی را به سمت کارآمدترین روش انجام کارها را تسریع می‌کند. پس از انتخاب کلید مناسب برای از بین بردن موانع محاسبات پیچیده در راه‌اندازی نسل بعدی BPM، مدیران با مجموعه جدیدی از چالش‌ها روبه‌رو خواهند شد. در این شرایط به جای یک دسته کاملاً مجزا، هایپراتوماسیون یک مسیر یکپارچه برای حل چالش‌های ایجاد می‌کند.

این ماهیت فناوری است که هدف دائماً در حال دور شدن است. همواره شاخص‌هایی بزرگ‌تر از مواردی که به تازگی از آن‌ها عبور کرده بودیم، مطرح می‌شوند. در واقع فناوری به این دلیل تکامل می‌یابد که مشکلات جدیدی به وجود می‌آیند. جایی که ما در مجموع تلاش می‌کنیم تا با تکرار فرایندهای سازمان خلاق، ایده‌ها و روش‌های خود را توسعه بدیم و از رقبا پیشی بگیریم.

در اکثر سازمان‌ها، متقاعد کردن مدیران برای انجام کارها به روشی جدید - بدون توجه به مزیت‌ها - کار مشکل‌تری نسبت به فروش مجموعه‌ای از ابزارهای تغییر نام یافته است. رواج موجی از اصطلاحات جدید و اشتیاق سازمان‌ها به خرید سیستم‌های مرتبط در حوزه‌های مختلف تجربه شده است. از ایزو در حوزه استاندارد تا انواع نرم‌افزارهای ارزیابی عملکرد در حوزه مدیریت منابع انسانی (HRM) ابزار جدید همیشه محبوب‌تر از فرایند جدید بوده است. شاید این بار نقش نرم افزار BPMS در هایپراتوماسیون هم‌زمان موج نوگرایی را با تغییر فرایندی همراه کند.



## نقش نرم افزار BPMS در سازمان‌ها چیست؟

نرم افزار BPMS دارای توانایی تفسیر فرآیندهای ترسیم شده سازمان است. با استفاده از BPMS می‌توان یک فرایند را به صورت سیستمی پیاده‌سازی کرد. نرم‌افزار BPMS کارآمد با داشتن بستر یکپارچه با سایر نرم‌افزارها امکانی را مهیا می‌کند تا کاربران در یک محیط یکپارچه به فرآیندهای خود دسترسی داشته باشند. تبادل اطلاعات با سایر سامانه‌های نرم‌افزاری سازمان به صورت مکانیزه و بدون دخالت کاربر از پایه‌های هایپراتوماسیون است که BPMS فراهم می‌کند. این نرم‌افزار با پشتیبانی از زبان مدل‌سازی BPMN امکانات کاربردی مناسبی برای بهبود پیاده‌سازی فرآیندهای سازمانی فراهم می‌کند. برخی از قابلیت‌های این نرم‌افزار به شرح زیر است:

### – موتور BPMS

نرم افزار BPMS امکان ارتباط با دیگر نرم‌افزارهای سازمان را فراهم می‌کند و یکپارچگی نرم‌افزاری در درون سازمان را محقق می‌نماید. با استفاده از قابلیت Service Task می‌توان فعالیت‌های مختلف را خارج از موتور گردش کار BPMS اجرا نمود و اثر آن را از نظر داده‌ای به BPMS دیدگاه منتقل کرد. موتور BPMS قابلیت اجرای کدهای برنامه‌نویسی را دارد. در قسمت‌های مختلف این برنامه از جمله در Script Task، User Task و همچنین Service Task، این امکان مهیا شده که کدهای متنوع توسط طراحان و برنامه‌نویسان فرآیند نوشته و توسط BPMS اجرا شود.

## – مدل سازی فرآیند

مدل سازی فرآیند BPMS به طراحان فرآیندهای کسب و کار در سازمانها این امکان را می دهد تا فرآیندهای سازمان را در بستر وب با زبان مدل سازی BPMN 2.0 مدل سازی و مستند نمایند. در بعضی موارد برای استفاده از ماژول مدل سازی BPMS نیاز به نصب هیچ گونه ابزاری بر روی سیستم عامل یا مرورگر نیست. ماژول مدل سازی فرآیند BPMS ضمن پشتیبانی کامل از زبان BPMN 2.0، فراتر از ابزار مدل سازی، برای مستندسازی فرآیندهای کسب و کار در سازمان عمل می کند. با استفاده از این قابلیت علاوه بر مدل سازی 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

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

## جمع بندی

هایپراتوماسیون نه یک مفهوم جایگزین برای BPM، بلکه مرحله‌ای پیشرفته‌تر از همان مسیر تکاملی مدیریت فرایندهای کسب‌وکار است. در این مسیر، BPMS همچنان ستون اصلی و زیرساختی است که امکان اتصال ابزارهای هوشمند، یکپارچه‌سازی سامانه‌ها و اجرای خودکار فرایندها را فراهم می‌کند. آنچه امروز با نام‌های جدید معرفی می‌شود، در واقع ادامه تلاش دیرینه برای افزایش بهره‌وری، استانداردسازی، سرعت و دقت عملیات است؛ تلاشی که از اصول مدیریت علمی تیلور آغاز شده و اکنون در قالب ترکیب RPA، AI، BPMN و پردازش داده‌های سازمانی ادامه یافته است.

BPMS با قابلیت‌هایی مانند مدل‌سازی استاندارد، اجرای خودکار فعالیت‌ها، مانیتورینگ کامل فرایندها و امکان تبادل اطلاعات میان سامانه‌ها، پایه‌ای مطمئن برای پیاده‌سازی هایپراتوماسیون محسوب می‌شود. سازمان‌هایی که از این بستر استفاده کنند، بهتر می‌توانند فناوری‌های نوین را به گردش‌کارهای خود پیوند دهند و به سمت ایجاد محیط‌های دیجیتال یکپارچه حرکت کنند. نتیجه این تحول، سرعت بیشتر تصمیم‌گیری، کاهش هزینه‌ها، دقت بالاتر در اجرای عملیات و امکان رشد چابک در محیط رقابتی امروز است.