

# ۹ ویژگی که باید از یک نرم افزار BPMS انتظار داشت

Business Process Management System یا به اختصار **نرم افزار BPMS** در سازمان‌ها، عصای دست مدیران حوزه‌های فناوری اطلاعات و مدیریت فرآیندهاست؛ نرم‌افزاری انعطاف‌پذیر، کارا و ساده. هر سازمان بنا بر دلایلی به انتخاب و بکارگیری نرم‌افزارهای مدیریت فرآیندهای کسب و کار نیاز دارد. در شرایطی که تنها با تکیه بر نرم‌افزارهای از پیش طراحی شده مانند ERP نمی‌توان همه نیازمندی‌های سازمان را پوشش داد، استفاده از نرم‌افزار BPMS در سازمان راهکاری کارآمد و عملی است. حال پرسشی که باید به آن پاسخ داد این است:



برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

## یک BPMS چه ویژگی‌هایی باید داشته باشد تا

## نیازمندی‌های سازمان‌ها را پوشش دهد؟

طبیعتاً وقتی دلایل استفاده از سیستم BPMS در سازمان‌ها متنوع است ویژگی‌های

BPMS مطلوب نیز از منظر مدیران فناوری اطلاعات و مدیران واحدهای مرتبط با فرآیندهای کسب و کار، متنوع است. در ادامه قصد داریم چند ویژگی مهم هر BPMS را فارغ از اینکه در چه کسب و کاری و با چه هدفی قرار است از آن استفاده شود، مرور کنیم:

## 1. قابلیت استفاده BPMS روی وب

امکان دسترسی در هر نقطه جغرافیایی، ضرورتی اجتناب‌ناپذیر در انتخاب نرم‌افزارهای سازمانی است. یک BPMS برای این‌که بتواند نیازهای سازمان شما را پوشش دهد باید قابلیت استفاده از طریق وب را داشته باشد. این موضوع آنقدر بدیهی است که همه آن را نادیده می‌گیرند؛ اما نکته‌ای که باید به آن توجه داشته باشید قابلیت استفاده از بخش مدیریت و [طراحی فرآیندهای BPMS](#) از طریق وب است.

اکثر نرم‌افزارهای BPMS امکان استفاده از طریق مرورگرهای مختلف را برای کاربران نهایی (End User) فراهم کرده‌اند؛ اما هنوز سیستم‌هایی هستند که برای بخش مدیریت و طراحی فرآیند آن‌ها باید از سیستم عامل ویندوز استفاده کرد. واضح است در این شرایط، امتیاز استفاده از بخش‌های مختلف یک BPMS برای مدیران سازمان و مالکان فرآیند به زمان و شرایط خاص محدود می‌شود.



## 2. استفاده از BPMS در تلفن‌های هوشمند

قابلیت استفاده از نرم‌افزار BPMS در تلفن‌های هوشمند و دستگاه‌های قابل حمل مانند تبلت‌ها از دیگر ویژگی‌های ضروری است که در صورت محقق شدن، سازمان را برای رسیدن به اهداف تعیین شده در زمان تصمیم‌گیری به استفاده از سیستم مدیریت فرآیندهای کسب و کار سوق می‌دهد.

## 3. مدل‌سازی با زبان BPMN

مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM) از یک چرخه ۵ مرحله‌ای تشکیل شده است. طراحی، مدل‌سازی، اجرا، کنترل و بهینه‌سازی فرآیند ۵ مرحله‌ای هستند که در مدیریت

فرآیندهای کسب و کار بارها ممکن است، تکرار شوند. مدلسازی یکی از پایه‌های اصلی است که انتظار می‌رود در هر نرم‌افزار BPMS وجود داشته باشد. استفاده از رایج‌ترین استاندارد مدلسازی فرآیندهای کسب و کار یعنی BPMN (Business Process Modeling & Notation) بدون در نظر گرفتن نقدهایی که بر این استانداردها وارد است، جزء جدایی‌ناپذیر یک BPMS است. زبان مدلسازی BPMN در عین سادگی، می‌تواند تمام فرآیندهای سازمان را مدل کند.

#### 4. پشتیبانی از زبان مدلسازی BPMN

موضوع پشتیبانی از زبان مدلسازی BPMN و توجه به سطح پوشش اجرای آن در سیستم مدیریت فرآیندهای کسب و کار بسیار اهمیت دارد. هر چه یک نرم‌افزار BPMS تشخصه‌های بیشتری را پوشش دهد طبیعتاً دست مهندس و طراح فرآیندهای کسب و کار برای مکانیزاسیون فرآیندهای پیچیده بازتر است. شاید نسخه رایگان خیلی از نرم‌افزارهای BPMS که Open Source هستند به دلیل هزینه پایین در نگاه اول جذاب به نظر بیایند؛ اما عدم پشتیبانی مناسب از شاخص‌های اولیه BPMN و کاستی‌های نرم‌افزار باعث می‌شود سازمان‌ها در پیشبرد اهداف مدیریت فرآیندها محدود شوند.



## 5. داشبوردهای مدیریتی و سهولت آمارگیری

Business Activity Monitoring یا به اختصار BAM داشبوردی مدیریتی برای کنترل عملکرد فرآیندهای کسب و کار در سازمان است. مدیران فناوری اطلاعات و فرآیندهای سازمانی همواره تهیه و بکارگیری نرم‌افزار BPMS با زیرساخت طراحی اطلاعات آماری را دنبال می‌کنند. نبود این زیرساخت در واقع قدرت تحلیل، تصمیم‌گیری و بهینه‌سازی فرآیندهای سازمانی را ناممکن می‌کند.

## 6. افزایش اثر بخشی سیستم BPMS

BPMS برای اینکه بتواند قوانین پیچیده را پیاده‌سازی کند، نیاز دارد در کنار موتور

قوانین کسب و کار (Business Rule Engine) دست کم از یک زبان برنامه‌نویسی پشتیبانی کند. این زبان برنامه‌نویسی برای پوشش شاخصه فعالیت کدنویسی (Script Task) در زبان مدلسازی BPMN نیز ضروری است. بعد از این ضرورت، انتخاب زبان برنامه‌نویسی که توسط نرم‌افزار BPMS پوشش داده می‌شود نیز بسیار مهم است. هر چه این زبان توانمند باشد و دانش آن در اختیار کارشناسان فناوری اطلاعات سازمان‌ها و شرکت‌ها باشد، امکان اثر بخشی سیستم BPMS بیشتر است.

## 7. یکپارچگی با سایر نرم‌افزارها

اثر بخشی یک BPMS زمانی به اوج خود می‌رسد که بتواند قابلیت یکپارچگی (Integration) با سامانه‌های نرم‌افزاری دیگر را فراهم کند. وجود این قابلیت، زمانی مزیت به شمار می‌آید که بتواند به دور از پیچیدگی‌های حوزه فناوری اطلاعات محقق شود. پشتیبانی از پروتکل‌های ارتباطی استاندارد از جمله Restful Web API ویژگی مهمی است که بدون در نظر گرفتن آن، انتخاب BPMS منطقی نیست.



## 8. قابلیت بهبود مستمر در فرآیند

یکی از مهمترین دلایل استفاده از BPMS در سازمان‌ها، امکان قابلیت بهبود مستمر در فرآیند است.

پشتیبانی از قابلیت نسخه‌پذیری (Versioning) طراح و مالک فرآیند را قادر می‌کند تا هر زمان که نیاز به بهبود فرآیندهای کسب و کار است پس از انتخاب و شناسایی روش بهبود با ابزاری مانند داشبورد BAM نسبت به اصلاح و تغییر فرآیند اقدام کند. نبود قابلیت پشتیبانی از نسخه‌پذیری در BPMS به معنی عدم پشتیبانی از «گام بهبود فرآیند» در مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM) است.

## 9. تمرکز بر کاربر نهایی

ویژگی‌های بررسی شده در بندهای پیشین گروه مهندسين و طراحان فرآیند را به عنوان مخاطب در نظر گرفته است؛ اما مهم است که بدانید زمانی نتایج این گروه به ثمر می‌نشیند که کاربر نهایی (End User) از فرآیند طراحی شده به نحو احسن استفاده کند. برای اطمینان از این مهم باید BPMS شرایط و محیطی را در اختیار کاربران نهایی قرار دهد که مدیریت فعالیت‌ها (Tasks) را به سهولت انجام دهد. قابلیت‌هایی مانند دسته‌بندی، برچسب‌گذاری، جستجو و ... به کاربران کمک می‌کند از کار با محیط کارتابل BPMS در ساعت‌های متنوع خسته نشوند؛ به علاوه اینکه کاربرپسند بودن این محیط از نظر زیبایی و کاربرپذیری نیز بسیار مهم است.

## جمع‌بندی

نرم‌افزار BPMS زمانی ارزش واقعی خود را نشان می‌دهد که فراتر از اتوماسیون صرف باشد و به ابزاری برای مدیریت هوشمندانه فرآیندها تبدیل شود. ویژگی‌هایی مانند مدل‌سازی فرآیند، اجرای خودکار کارها، گزارش و تحلیل دقیق، کنترل نسخه و مدیریت قوانین کسب‌وکار باعث می‌شود سازمان‌ها قادر باشند فرآیندهای پیچیده را مدیریت، تکرارپذیر کنند و راهکارهای بهبود را سریع‌تر پیاده‌سازی کنند. همچنین توانایی نظارت لحظه‌ای و دریافت گزارش‌های عملیاتی به مدیران کمک می‌کند تصمیم‌های بهتر و آگاهانه‌تری بگیرند، خطاها و گلوگاه‌ها را شناسایی کنند و بهره‌وری کل سازمان را افزایش دهند. نتیجه این رویکرد، فرآیندهای منظم، زمان پاسخ سریع‌تر، کاهش هزینه‌های

عملیاتی و تجربه کاری یکپارچه در سراسر مجموعه است.

چارگون