

۳ امکان مفید برای مدیریت قوانین کسب و کار در BPMS دیدگاه

BPMS دیدگاه، شامل مجموعه امکانات متنوعی است که به طراحان فرآیند این امکان را می‌دهد تا با اعمال قوانین و نظام‌هایی، فرآیندهای سازمان را متناسب با نیاز سازمان طراحی و آن‌ها را قابل مدیریت نمایند. در این مطلب قصد داریم امکانات مفید در BPMS دیدگاه که در نسخه‌های اخیر این نرم‌افزار به آن افزوده شده است را معرفی کنیم.

امکانات منحصربه‌فرد نرم افزار BPMS دیدگاه

سیستم BPMS همچون دیگر نرم افزارهای اتوماسیون اداری دیدگاه از امکانات خاص و ویژه‌ای برخوردار است که موردتوجه مشتریان و جلب رضایت آنان قرار گرفته است.

• تعداد نمونه‌های فعال فرآیند

در هر سازمان تعدادی فرآیند مانند درخواست مساعده یا درخواست گواهی کسر از حقوق وجود دارد که هر کارمند در آن واحد فقط یک درخواست فعال می‌تواند داشته

باشد. به عبارتی تا زمانی که درخواست مساعده قبلی یا درخواست وام به نتیجه نرسیده باشد، اعم از اینکه تأیید شده باشد یا رد شده باشد، امکان ثبت درخواست جدید را ندارد. این موضوع به عنوان یک قانون کسب و کار (Business Rule) در مورد بسیاری فرآیندهای سازمانی جاری است.

برای کنترل این موضوع روش‌های مختلفی وجود دارد. ابتدایی‌ترین روش این است که در طراحی فرآیند با استفاده از یک قطعه کد در فعالیت کدنویسی (Script Task) این قانون را کنترل کرد. این قطعه کد بررسی می‌کند که درخواست‌کننده چند فرآیند یا درخواست فعال دارد، اگر تعداد آنها از سقف تعیین شده در قوانین سازمان کمتر بود، فرآیند ادامه پیدا می‌کند، در غیر این صورت فرآیند بعد از اطلاع‌رسانی به درخواست‌کننده به پایان می‌رسد.

BPMS دیدگاه امکانی را در اختیار طراح فرآیند قرار می‌دهد تا بدون درگیری با کدنویسی این موضوع را مدیریت نماید. در BPMS دیدگاه کافی است زمان طراحی فرآیند تعداد نمونه‌های مجاز فعال برای هر درخواست‌کننده را مشخص سازید. مثلاً تعیین کنید که برای فرآیند درخواست مساعده هر فرد مجاز است که 1 نمونه فعال داشته باشد یا یک فرد برای گواهی کسر از حقوق یا گواهی اشتغال به کار، در آن واحد می‌تواند 2 نمونه فعال داشته باشد.

این امکان از این که طراح فرآیند مجبور باشد کد یا برنامه بنویسد یا درگیر پیچیدگی‌های فنی شود، جلوگیری می‌کند و به راحتی می‌تواند فرآیندهای سازمان را مطابق با قوانین کسب و کار مدیریت کند. از طرفی پیش از اینکه کاربر درخواست خود را ثبت کند، این

کنترل صورت گرفته و پیام‌های مناسب به او داده می‌شود.



برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

• بازه‌ی اجرای فرآیند

در سازمان فرآیندهایی وجود دارد که زمان شروع آنها توسط کاربران فقط در بازه زمانی مشخصی مجاز است. اینکه این فرآیند چه زمانی توسط طراحان فرآیند طراحی شود، از اینکه چه زمانی توسط کاربران مورد استفاده قرار بگیرند، کاملاً متفاوت است.

فرآیندهایی مانند ارزیابی کارکنان که باید طی یک بازه زمانی مشخص آغاز شود. فرآیند برنامه‌ریزی سازمانی نمونه‌ی دیگری از این فرایندها هستند که در سازمان باید در ابتدای سال شروع شود. از دیگر نمونه‌های این فرآیند می‌توان به فرآیندهای حوزه نظام پیشنهادات یا ایده‌پردازی در مورد یک مسئله سازمان اشاره کرد. شما از کارکنان سازمان می‌خواهید که تنها در بازه زمانی 15 مهر تا 15 آبان ایده‌های خود را برای بررسی اعلام کنند.

برای مدیریت این نوع از قوانین کسب و کار در نرم‌افزار BPMS دیدگاه قابلیت دارد که می‌توانید با استفاده از آن بازه زمانی اعتبار فرآیند را تعریف کنید. اگر خارج از آن بازه، زودتر یا دیرتر، کارکنان سازمان بخواهد آن فرآیند را آغاز کند، سیستم پیام می‌دهد که

بازه زمانی استفاده از این فرآیند به اتمام رسیده و شما مجوز این را ندارید که این فرآیند را آغاز کنید. طبیعتاً این بازه‌ها با نظر طراح فرآیند یا مدیر سیستم قابل تغییر است و شما می‌توانید بازه‌ها را تمدید یا کوتاه‌تر کنید.

طبیعتاً نبود چنین امکانی، کنترل قوانین مربوط به بازه زمانی مجاز برای هر فرآیند را پیچیده می‌کرد.

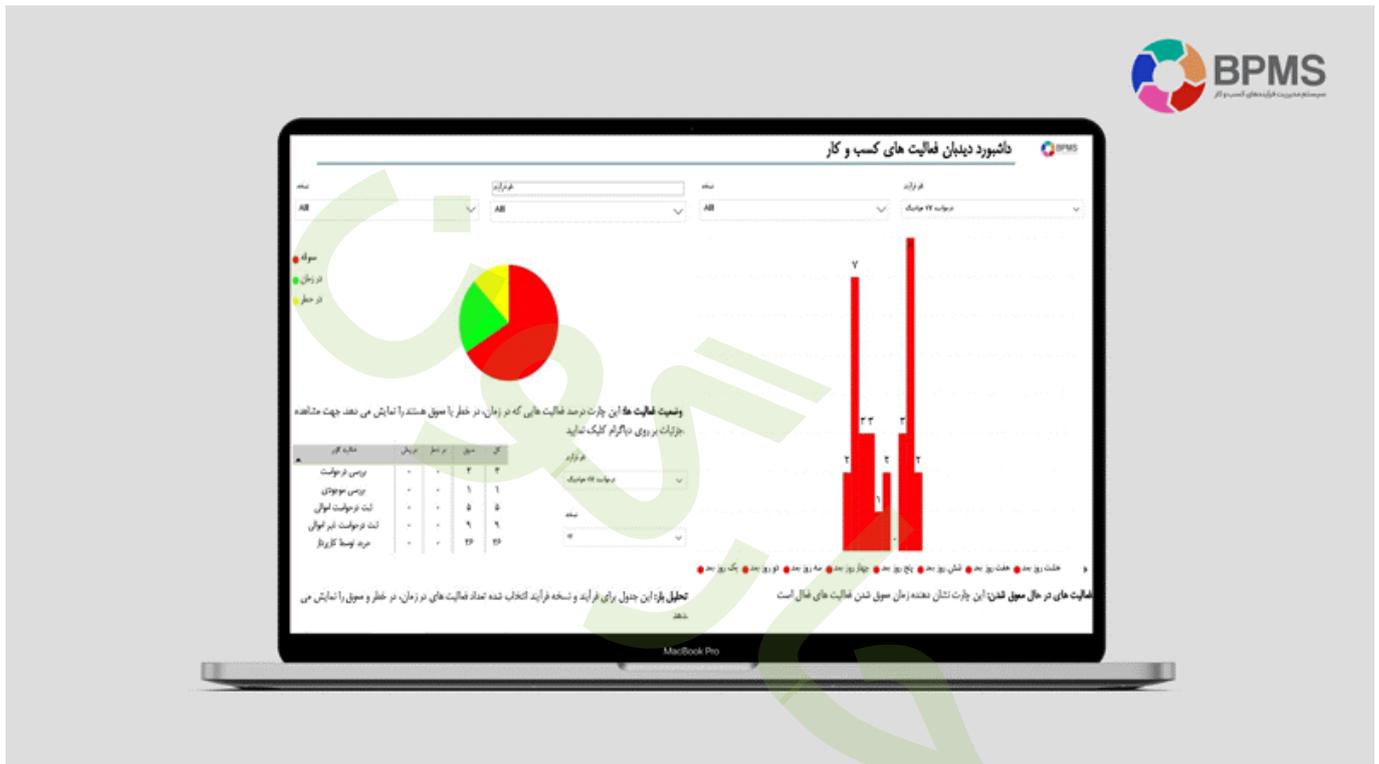
• زمان اجرای فرآیند

ابتدایی‌ترین شاخص کلیدی عملکرد (KPI) برای هر فرآیند زمان اجرای فرآیند است. هر فرآیند از دید سازمان یک زمان استاندارد دارد که انتظار می‌رود اکثر نمونه‌های آن فرآیند در آن بازه به انجام برسند. یک زمان بیشینه که نباید نمونه‌ای از فرآیند بیش از آن زمان ببرد و البته یک زمان کمینه که اگر نمونه‌ای از فرآیند در کمتر از آن زمان به نتیجه رسید، می‌توان از نظر کیفیت کاندید بررسی باشد.

در BPMS دیدگاه این امکان وجود دارد که برای هر فرآیند کسب و کار می‌توانید یک زمان مورد انتظار یا زمان استاندارد تعیین کنید. به عنوان مثال می‌توانید تعیین کنید که فرآیند پرداخت مساعده از زمان ارائه درخواست تا به نتیجه رسیدن به 5 روز زمان نیاز دارد. همچنین می‌توانید معلوم کنید که این فرآیند برای برخی موارد، ماکزیمم باید طی 7 روز به نتیجه برسد.

زمانی که این فرآیند را طراحی می‌کنید، شما با استفاده از این شاخص‌هایی که در بخش

تعیین کردید و با استفاده از [دشبورد BAM در نرم افزار bmps](#) می‌توانید شرایط واقعی و شرایط استاندارد را با هم مطابقت دهید و مقایسه کنید و ببینید که آیا کارکنان و فرآیندهای سازمان از نظر راندمان کاری در شرایط مطلوب قرار دارد یا خیر.



طبیعتاً مقایسه‌ی زمان استاندارد که تعریف شده و زمان واقعی، عملکرد آن فرآیند را نشان می‌دهد و می‌تواند میزان رضایتمندی متقاضیان آن فرآیند را هم نمایش دهد. سازمان شما می‌تواند بر اساس این استانداردها اهدافی را برای بهبود تعیین کند. به عنوان مثال شما می‌توانید مشخص کنید که در نسخه بعدی فرآیند مساعده، زمان استاندارد اجرای آن به 4 روز و زمان بیشینه آن به 6 روز برسد.

از طرف دیگر هنگامی که شما این شاخص‌های زمانی برای یک فرآیند تعیین می‌کنید،

زمانی که فعالیت‌های مربوط به این فرآیندها در کارتابل کاربرها قرار می‌گیرد، با استفاده از المان‌هایی که روی کارتابل وجود دارد و با استفاده از امکان فیلتر می‌توانند متوجه شوند فرآیند مربوط به هر فعالیتی که در کارتابلشان است از نظر زمانی در چه وضعیتی قرار دارد. آیا این فعالیت‌ها مربوط به نمونه‌هایی هستند در بازه مورد انتظار قرار دارند، یا از زمان استاندارد گذشته و در محدوده خطر برای معوق شدن هستند، یا همین اکنون معوق شدند. این نمای گرافیکی به کاربران کمک می‌کند که کارهای خود را اولویت‌بندی کنند.

مورد دیگری که در این قابلیت وجود دارد مشخص کردن زمان کمینه برای اجرای هر نمونه فرآیند است. به عنوان مثال برای درخواست مساعده تعیین می‌کنید که این فرآیند نباید کمتر از 3 روز انجام شود یعنی همه کارها هم سریع بخواهد انجام شود این کار حداقل 3 روز زمان لازم دارد.

اگر نمونه‌هایی از این فرآیند باشند که کمتر از 3 روز انجام می‌شوند، همان نمونه‌هایی هستند که شما می‌توانید به کیفیت انجام آنها شک کنید و نیاز است که جزئیات داخل آن فرآیندها را بررسی کنید. آیا کاری که باید انجام شود با کیفیت انجام شده یا خیر؟ زیرا انتظار داشتید اگر این کار سریع و با کیفیت بخواهد انجام شود باید 3 روز زمان ببرد اما در نمونه‌های کمتر از 2 روز فرآیند نتیجه رسیده است. بنابراین این فرآیندها گزینه‌هایی برای کنترل دقیق و نظارت جزئی‌تر هستند.

این سه امکان یعنی تعداد نمونه‌های فعال فرآیند، بازه اجرای فرآیند و زمان اجرای فرآیند به سازمان کمک می‌کند تا کنترل دقیق‌تری بر اجرای فرآیندها و صحت اجرای قوانین

کسب و کار داشته باشد.

چارگون