

# BPMS دیدگاه؛ ابزار پیاده‌سازی

## فرآیندهای اختصاصی در شرکت مهندسین

### مشاور چگالش

شرکت مهندسین مشاور چگالش در سال 1360 با تمرکز بر فعالیت در حوزه مشاوره مهندسی صنعت نفت، گاز و پترو شیمی تشکیل شد و در سال 77 حوزه تدارکات کالا و ساخت پروژه‌های نفت و گاز را به محدوده فعالیت‌های خود، اضافه کرد. شرکت مهندسین مشاور چگالش از جمله 4 بزرگ خصوصی نفت و گاز در کشور است. مهندس سیروس حامدی - مدیر فناوری اطلاعات و ارتباطات شرکت چگالش و مهندس مهناز کاظمی - کارشناس استقرار مدیریت فرآیندها در گفت‌وگو با روابط عمومی چارگون از تجربه همکاری دو شرکت برای استقرار نرم‌افزار *bpms* دیدگاه در این شرکت گفته‌اند که مشروح آن را در زیر می‌خوانید:

## مدل‌سازی نیازمندی‌های منابع انسانی، اداری و فناوری

### اطلاعات با BPMS دیدگاه

مهندس سیروس حامدی - مدیر فناوری اطلاعات و ارتباطات شرکت چگالش معتقد است: نرم‌افزار BPMS دیدگاه، ابزار مناسبی برای پوشش فرآیندهای اختصاصی

سازمان‌ها و کسب و کارهای مختلف است که نرم‌افزارهای اتوماسیون اداری آنها را پوشش نمی‌دهند.

او گفت: نه تنها اتوماسیون اداری بلکه برخی از سیستم‌های منابع انسانی و مالی و ... هم بسیاری از فرآیندها و روال‌های موجود در ساختارها که لازمه بهره‌وری و افزایش سرعت و دقت هستند را پوشش نمی‌دهند. به عنوان مثال تهیه بلیت برای ماموریت‌های کاری همکاران و مدیران از جمله فرآیندهای معمول و زمان‌بر در شرکت‌هاست.

وی اضافه کرد: در حال حاضر این فرآیند در شرکت مهندسین مشاور چگالش با نرم‌افزار **BPMS** دیدگاه پوشش داده شده است. این فرآیند نیازمند درخواست و پیگیری مداوم همکاران و در نهایت تایید مدیران بود که با پیاده‌سازی در **BPMS** دیدگاه و مدل‌سازی کارآمد از این به بعد بصورت مکانیزه، اجرایی می‌شود.

به گفته وی سیستم **BPMS** دیدگاه همچنین در حوزه منابع انسانی، خدمات اداری و پرسنلی و مدیریت فرآیندهای فناوری اطلاعات شرکت مهندسین مشاور نیز پیاده‌سازی شده است.

مدیر فناوری اطلاعات و ارتباطات شرکت چگالش خاطرنشان کرد: ابزار گزارش‌ساز نرم‌افزار **BPMS** دیدگاه در تکمیل چرخه کارکردی این نرم‌افزار تاثیر بسزایی دارد؛ چراکه زمینه ارائه هرگونه گزارش آماری و نموداری را به راحتی فراهم می‌کند.

حامدی مهمترین ویژگی نرم‌افزار **BPMS** دیدگاه را همگامی با استانداردهای جهانی دانست و گفت: قابلیت‌های سیستم مدیریت فرآیند موجب می‌شود تا سازمان بتواند علاوه بر بهینه کردن فرآیندهای موجود و مکانیزاسیون آنها به طراحی و ترسیم فرآیندهای احتمالی و آتی در ساختار اداری نیز بپردازد.

حامدی تاکید کرد: مدل‌سازی فرآیند از مهمترین بخش‌های کارکردی سیستم **BPMS**

است چراکه نقش مهمی در اجرای بهینه یک فرایند ایفا می‌کند. قابلیت ترسیم فرآیند و ابزار مدلسازی که در نرم‌افزار BPMS چارگون وجود دارد به مدیران شرکت این امکان را می‌دهد تا بتوانند فرآیندها را بر اساس نظرات مختلف و آنالیز آنها و بصورت بهینه و تضمین‌شده، طراحی کنند.

## مشارکت مشتری در توسعه قابلیت‌های BPMS دیدگاه

### متناسب با نیازهای سازمانی

مدیر فناوری اطلاعات و ارتباطات شرکت مهندسین چگالش مهمترین دستاورد این شرکت از پیاده‌سازی نرم‌افزار BPMS دیدگاه را جلوگیری از عملکرد جزیره‌ای دانست و گفت: بهره‌مندی از بستر یکپارچه دیدگاه در همه فرآیندهای شرکت، ارزش‌افزوده‌های زیادی به همراه داشته است.

به گفته او، این ارتباط پیوسته و یکپارچه از افزایش کارمندان جلوگیری کرده است به این ترتیب که یک کاربر می‌تواند از هر دو سیستم اتوماسیون اداری و BPMS استفاده کند که این امر نیاز به افزایش نیروی انسانی را کاهش می‌دهد.

حامدی همچنین به قابلیت توسعه و بهبود قابلیت‌های نرم‌افزار متناسب با نیازهای مشتری اشاره کرد و گفت: امکان مشارکت مشتری در توسعه و بهبود نرم‌افزار یکی از اقدامات ویژه چارگون است که نشان داده به خواسته‌های مشتری و نیازهایش توجه ویژه دارد و تلاش می‌کند تا فیچرهای مدنظر او را به نرم‌افزار اضافه کند.

مدیر فناوری اطلاعات و ارتباطات [شرکت مهندسین چگالش](#) یادآور شد: در اولین سالهای همکاری با چارگون همواره انرژی زیاد، روحیه تیمی و همراهی کامل

کارشناسانش با مشتری برایم جالب و قابل توجه بوده است؛ خوشحالم که هنوز هم این فرهنگ سازمانی در چارگون حفظ شده و موجب ایجاد حس خوب و خوشایندی در مشتری می‌شود.

وی ادامه داد: حمایت و پشتیبانی نرم‌افزارهای دیدگاه در سطحی حرفه‌ای از سوی کارشناسان چارگون دنبال می‌شود که این امر به افزایش سطح رضایتمندی ما و توسعه همکاری‌ها افزوده است.

## چگالش به قابلیت مانیتورینگ و کنترل بیشتر دست پیدا کرده است

مهناز کاظمی\_ کارشناس استقرار مدیریت فرآیند در چارگون نیز درباره همکاری با شرکت مهندسی مشاور چگالش گفت: شرکت چگالش از مشتریان بسیارخوب و پیشگام در استفاده از مجموعه نرم‌افزارهای دیدگاه هستند که هم اکنون سیستم اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندها از مجموعه دیدگاه در آن راه‌اندازی شده است. وی ادامه داد: در سالهای قبل برای پیاده‌سازی و عملیاتی شدن فرایندهای درون سازمانی از نرم‌افزار فرم‌ساز استفاده می‌کردند. به دلیل قابل پشتیبانی نبودن نرم‌افزار و ارتقای سیستم و بهینه‌سازی فرایندها، بهره‌برداری از نسل جدید محصول BPMS را به این شرکت پیشنهاد دادیم.

وی تاکید کرد: با قبول این پیشنهاد، فرآیندهایی عمومی شرکت که پیش از این در مدیریت فرم‌ها استفاده می‌شد را با نرم‌افزار BPMS پیاده کردیم.

## ارزش افزوده مدیریت فرآیندها در شرکت چگالش

وی درباره ارزش‌های افزوده شده به این شرکت پس از استقرار سیستم BPMS دیدگاه در این شرکت گفت: مهمترین دستاورد این است که شرکت چگالش فارغ از اینکه توانسته کارهایش را به صورت فرآیندی و مکانیزه انجام دهد به کاهش ضریب خطا و قابلیت مانیتورینگ و کنترل بیشتر دست پیدا کرده است.

کاظمی ادامه داد: آنها می‌توانند با توجه به ابزارهایی که در اختیار دارند به بهبود این شرایط فکر کنند به علاوه اینکه در حال حاضر زیرساختی در اختیارشان است که می‌توانند فرآیندهای عمومی و تخصصی دیگر از شرکت را در این سیستم پیاده کنند. کارشناس استقرار مدیریت فرآیندهای چارگون تاکید کرد: آموزش‌های لازم برای استفاده از نرم‌افزار در دیدگاه به کاربران مرتبط و تاثیرگذاری در عملیاتی شدن فرایندها داده شده است و آنها می‌توانند فرایندهایی سازمانی خود را در BPMS دیدگاه طراحی، پیاده سازی و عملیاتی کنند.

به گفته وی، درخواست‌های فناوری اطلاعات (Help Desk) که خود به 3 فرایند درخواست خدمات رایانه ای، درخواست کپی از رایانه و درخواست ارسال ایمیل و پست الکترونیک تقسیم می‌شود از فرآیندهای عمومی شرکت چگالش است که با نرم‌افزار BPMS دیدگاه از این پس به صورت مکانیزه، عملیاتی می‌شوند.

کاظمی افزود: علاوه بر حوزه فناوری اطلاعات، درخواست‌های منابع انسانی (HR) شامل فرایند درخواست مرخصی، درخواست‌های اداری و خدمات پذیرایی و فرایند سوم درخواست بلیت هواپیما برای ماموریت‌های کاری نیز در شرکت چگالش با BPMS دیدگاه مکانیزه شده‌اند.

وی خاطر نشان کرد: کاربرپسند بودن نرم افزار و مدل سازی و طراحی گرافهای فرایندی بر اساس استاندارد BPMN2 که مهندس حامدی- مدیر محترم فناوری اطلاعات و ارتباطات چگالش نسبت به آن دانش لازم و کافی داشت، کمک شایانی در درک بهتر و تسهیل پیاده سازی و نهایتا عملیاتی شدن فرایندها به همراه داشت. کارشناس استقرار مدیریت فرآیندهای چارگون یادآور شد: یکی از ویژگی های بارز استفاده از این نرم افزار، کاربرد قوانین تجاری به صورت پویا و هوشمندانه است که این امکان را به صاحب فرایند می دهد تا قوانین و شرایط خاص فرایند را بر حسب نیاز پیاده سازی کند.

وی ادامه داد: از دیگر نقاط مثبت تغییر نسل محصول جدید BPMS، وجود کارتابلی متفاوت است که قابلیت جستجو و پیگیری درخواست های ثبت شده به شکل گرافیکی و سیستماتیک را به کاربر و ادمین سیستم می دهد. این امر به گردش مکانیزه درخواست ها و تایید مراحل مختلف توسط مدیران و مسئولین منجر شده و بوروکراسی اداری را در این شرکت بطور چشمگیری کاهش داده است.