



مدیریت فرایندهای کسب و کار در کنترل و بررسی پروژه‌های پشتیبانی، توسعه و تولید نرم افزار

محمدحسین فروغی^a، عاطفه حسن‌زاده^b

^a دانشجوی کارشناسی مهندسی صنایع، دانشکده فنی فومن، دانشکده گان فنی، دانشگاه تهران، فومن، ایران

^b استادیار، دانشکده فنی فومن، دانشکده گان فنی، دانشگاه تهران، فومن، ایران

نویسنده مسئول: عاطفه حسن‌زاده (hasanzadeh.a@ut.ac.ir)

چکیده: مدیریت فرایند کسب و کار بر استقرار فرایندی خودکار و یکپارچه برای معاملات معمول و تعاملات انسانی متمرکز است. این حوزه از مدیریت از طریق کاهش دوباره کاری و اتلاف، به کاهش هزینه در سازمان و کارایی تیم‌ها کمک می‌کند. در حقیقت، مدیریت فرایند کسب و کار یا یک رشته سازمانی است که در آن یک شرکت یک گام به عقب برمی‌دارد و به همهی فرایندها به‌طور کلی و جداگانه نگاه می‌کند. سازمان وضعیت فعلی فرایندها را تجزیه و تحلیل می‌کند و زمینه‌های بهبود را برای ایجاد یک سازمان کارآمدتر و مؤثرتر شناسایی می‌کند. مدیریت فرایند کسب و کار نحوه ایجاد، ویرایش و تجزیه و تحلیل فرایندهای قابل پیش‌بینی که هسته اصلی کسب و کار آن شرکت را تشکیل می‌دهد، بیان می‌کند. در این مقاله تأثیر مدیریت فرایندهای کسب و کار در کنترل و بررسی پروژه‌های پشتیبانی، توسعه و تولید نرم‌افزار مورد بررسی قرار می‌گیرد.

کلمات کلیدی: مدیریت فرایند کسب و کار، کسب و کار سیستم محور، چابکی کسب و کار

۱. مقدمه

مدتی قبل، بسیاری از صاحبان مشاغل تصور می‌کردند که استفاده از رویکردهای مدیریت فرایندهای کسب و کار، هزینه اضافی است و برای آن‌ها مزیتی نخواهد داشت. اما امروزه رفتار مدیران و صاحبان مشاغل، تغییر کرده است و بینش جدیدی نسبت به رویکرد مدیریت فرایندهای کسب و کار، پیدا کرده‌اند. در واقع در صورت عدم سازماندهی و ایجاد سیستم، کسب و کارهای ضعیف و شکننده شده و به راحتی از لیست حذف خواهند شد [1]. مجموعه اقدامات و فعالیت‌هایی که هر کسب و کار، برای رسیدن به اهداف خود انجام می‌دهد؛ تحت عنوان فرایند کسب و کار شناخته می‌شود. از سوی دیگر، مدیریت فرایندهای کسب و کار، شامل نظارت بر فرایندهای کسب و کار می‌شود، تا اطمینان حاصل شود فرایندها در سازمان به خوبی کار می‌کنند. به عبارت دیگر مدیریت فرایندهای کسب و کار، مجموعه‌ای است از روش‌های مدیریتی و تکنولوژی پیشرفته که به نحوی نظام‌یافته و منسجم برای مدل سازی، تحلیل و بهبود مستمر فرایندهای کسب و کار مورد استفاده قرار می‌گیرد. با استفاده از خروجی‌های مدیریت فرایند، مزایای متعددی برای کسب و کارها مانند: کاهش هزینه‌ها، حذف کار تکراری، بهبود کیفیت خدمات و افزایش سرعت که در نهایت منجر به افزایش رضایت مشتریان و افزایش سودآوری می‌شوند، را به همراه دارد [2].

۲. طرح توسعه سیستم مدیریت فرایندهای کسب و کار در سازمان

مجموعه فعالیت‌ها و وظایفی که بتواند توسط افراد، تجهیزات یا سازمان‌های مختلف یک شرکت انجام شود، مفهومی به نام سیستم فرایند کسب و کار را تشکیل می‌دهد و محصول فناوری است که از مدیریت فرایند کسب و کار یا BPM پشتیبانی می‌کند. در واقع نظامی است که هدفش بهبود سرتا سری فرایندهای کسب و کار است. یک از مصداق‌های BPMS در سازمان سیستم ثبت عملکرد می‌باشد که می‌توان آن را با استفاده از متخصصان همین شرکت گسترش داد و به یک سیستم ثبت عملکرد شفاف‌تر و جامع‌تر دست یافت که توضیحات تکمیلی آن در ادامه گفته خواهد شد [3]. مدیریت فرایند کسب و کار نیز روشی است برای بررسی و کنترل فرایندهایی که در یک سازمان یا ارگان اجرا می‌شوند. در واقع این یک متدولوژی مؤثر است که در شرایط بحران برای ایجاد اطمینان از مؤثر و کارآمدی فرایندها، مورد استفاده قرار می‌گیرد [4].

¹ Business Process Management