

# فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول:مقدمه .....
۱-۱-۱	پیکره عمومی دانش مدیریت فرآیندهای کسب و کار .....
۲-۱	هدفِ راهنمای BPM CBOK .....
۳-۱	وضعیت و بازخور .....
۴-۱	سازمان CBOK/خلاصه فصل‌ها .....
۱۱	فصل دوم: مدیریت فرآیندهای کسب و کار .....
۱-۲	مقدمه .....
۲-۲	مفهوم کلیدی مدیریت فرآیندهای کسب و کار .....
۳-۲	چرخه عمر مدیریت فرآیندهای کسب و کار .....
۴-۲	انواع فرآیندها .....
۵-۲	انواع فعالیت‌ها .....
۶-۲	عوامل بحرانی موفقیت BPM .....
۷-۲	حوزه‌های تخصصی BPM .....
۸-۲	مفاهیم و نکات کلیدی فصل دوم .....
۳۷	فصل سوم: مدل‌سازی فرآیند .....
۱-۳	مدل‌سازی فرآیندهای کسب و کار .....
۲-۳	هدف مدل‌سازی .....
۳-۳	فواید و مزایای مدل‌سازی .....

۴۲.....	۳-۴- استانداردها و مستندات مدل سازی
۵۳.....	۳-۵- کیفیت مدل سازی فرآیند
۵۷.....	۳-۶- دیدگاه های مدل سازی
۵۹.....	۳-۷- سطوح مدل ها
۶۳.....	۳-۹- جذب و دریافت اطلاعات
۶۶.....	۳-۱۰- تیم مدل سازی
۶۷.....	۳-۱۱- ابزارها و تکنیک های مدل سازی
۶۹.....	۳-۱۲- شبیه سازی فرآیند
۷۱.....	۳-۱۳- مفاهیم کلیدی

### فصل چهارم: تجزیه و تحلیل فرآیند ..... ۷۳

۷۳.....	۴-۱- تجزیه و تحلیل فرآیند چیست؟
۷۴.....	۴-۲- چرا فرآیند تجزیه و تحلیل می شود؟
۷۶.....	۴-۳- چه زمانی اقدامات لازم برای تجزیه و تحلیل انجام می شود؟
۷۹.....	۴-۴- نقش های موجود در تجزیه و تحلیل فرآیندها
۸۲.....	۴-۵- آمادگی برای تجزیه و تحلیل فرآیند
۸۶.....	۴-۶- انجام امور تجزیه و تحلیل
۱۱۵.....	۴-۷- مستندسازی نتایج تجزیه و تحلیل
۱۱۶.....	۴-۸- ملاحظات
۱۲۴.....	۴-۹- نتیجه گیری
۱۲۴.....	۴-۱۰- مفاهیم کلیدی

### فصل پنجم: طراحی فرآیند ..... ۱۲۷

۱۲۷.....	۵-۱- طراحی فرآیند چیست؟
۱۲۸.....	۵-۲- چرا طراحی فرآیند انجام می شود؟
۱۲۸.....	۵-۳- نقش های موجود در طراحی فرآیند
۱۳۱.....	۵-۴- آمادگی برای طراحی فرآیند
۱۴۰.....	۵-۵- اصول طراحی فرآیند
۱۵۰.....	۵-۶- قواعد فرآیند
۱۵۱.....	۵-۷- پذیرش فرآیند
۱۵۱.....	۵-۸- ملاحظات
۱۵۴.....	۵-۹- نتیجه گیری
۱۵۵.....	۵-۱۰- مفاهیم کلیدی

## فصل ششم: اندازه‌گیری عملکرد (کارایی) فرآیند ..... ۱۵۷

۱-۶- اهمیت و منافع اندازه‌گیری عملکرد (کارایی) فرآیند ..... ۱۵۷

۲-۶- تعاریف کلیدی عملکرد فرآیند ..... ۱۶۰

۳-۶- کنترل و پایش عملیات ..... ۱۶۵

۴-۶- همسویی فرآیندهای کسب و کار و عملکرد سازمان ..... ۱۶۶

۵-۶- چه چیزی باید اندازه‌گیری شود؟ ..... ۱۶۹

۶-۶- متدهای اندازه‌گیری ..... ۱۶۹

۷-۶- مدل‌سازی و شبیه‌سازی ..... ۱۷۴

۸-۶- پشتیبانی تصمیم برای مالکین فرآیندها و مدیران ..... ۱۷۶

۹-۶- موارد قابل توجه جهت دستیابی به موفقیت ..... ۱۷۸

۱۰-۶- مفاهیم کلیدی ..... ۱۸۱

## فصل هفتم: تحول فرآیند ..... ۱۸۴

۱-۷- تحول فرآیند چیست؟ ..... ۱۸۴

۲-۷- متدولوژی‌های بهبود ..... ۱۸۵

۳-۷- طراحی مجدد ..... ۱۸۹

۴-۷- بازمهندسی ..... ۱۹۰

۵-۷- پیاده‌سازی ..... ۱۹۲

۶-۷- نقش‌های پیاده‌سازی ..... ۲۲۰

۷-۷- نگهداشت چرخه عمر مدیریت فرآیندهای کسب و کار ..... ۲۲۱

## فصل هشتم: سازمان فرآیند ..... ۲۲۶

۱-۸- سازمان فرآیندگرا ..... ۲۲۶

۲-۸- نقش‌های مدیریت فرآیند ..... ۲۲۹

۳-۸- ساختار سازمانی ..... ۲۳۹

۲-۳-۸- انجمن فرآیند ..... ۲۴۱

۴-۸- عملکرد تیمی ..... ۲۴۵

۵-۸- خلاصه/نتایج ..... ۲۴۵

۶-۸- مفاهیم کلیدی ..... ۲۴۷

## فصل نهم: مدیریت فرآیندهای بنگاه ..... ۲۵۰

۱-۹- تعریف مدیریت فرآیندهای بنگاه ..... ۲۵۰

۲-۹- مزایای مدیریت فرآیندهای بنگاه ..... ۲۵۲

- ۳-۹- نیازمندی‌های مدیریت فرآیندهای بنگاه ..... ۲۵۶
- ۴-۹- چارچوب‌های فرآیند (نمای شماتیک) ..... ۲۶۲
- ۵-۹- مدیریت انباشت (مخازن) فرآیند ..... ۲۷۰
- ۶-۹- سطوح بلوغ مدیریت فرآیند ..... ۲۷۲
- ۷-۹- بهترین راهکارهای مدیریت فرآیندهای بنگاه ..... ۲۷۵
- ۸-۹- از طرح تا اجرا ..... ۲۷۸
- ۹-۹- مفاهیم کلیدی ..... ۲۸۰

## فصل دهم: فناوری مدیریت فرآیندهای کاری ..... ۲۸۲

- ۱-۱۰- چرا فناوری مهم است؟ ..... ۲۸۲
- ۲-۱۰- فناوری مدیریت فرآیندهای کسب و کار شامل چه چیزی است؟ ..... ۲۸۴
- ۳-۱۰- مدل‌سازی، تجزیه و تحلیل، طراحی ..... ۲۸۶
- ۴-۱۰- فناوری‌هایی که عملیات پیاده‌سازی را پشتیبانی می‌کنند ..... ۲۹۰
- ۵-۱۰- نتایج و ریسک‌های مکانیزاسیون فرآیند ..... ۳۰۱
- ۶-۱۰- انواع فناوری‌های در دسترس ..... ۳۰۲
- ۷-۱۰- استانداردها ..... ۳۱۱
- ۸-۱۰- چه کسانی در فناوری BPM مشارکت می‌کنند؟ ..... ۳۱۲
- ۹-۱۰- گرایش‌ات و تمایلات سیستم‌ها ..... ۳۱۳
- ۱۰-۱۰- چالش‌های فناوری مدیریت فرآیندهای کسب و کار ..... ۳۱۷
- ۱۱-۱۰- مفاهیم کلیدی ..... ۳۱۸

## فصل یازدهم: بلوغ فرآیندهای کسب و کار ..... ۳۲۰

- ۱-۱۱- مقدمه ..... ۳۲۰
- ۲-۱۱- مفهوم بلوغ ..... ۳۲۱
- ۳-۱۱- مفهوم بلوغ (قابلیت) فرآیند ..... ۳۲۲
- ۴-۱۱- مدل بلوغ فرآیند و کارکردهای آن ..... ۳۲۳
- ۵-۱۱- مدل‌های مطرح در ارزیابی بلوغ فرآیند ..... ۳۲۴
- ۶-۱۱- تاریخچه مدل‌های بلوغ فرآیند ..... ۳۲۵
- ۷-۱۱- انتخاب مدل بلوغ مناسب ..... ۳۲۷
- ۸-۱۱- مدل بلوغ فرآیندهای کسب و کار ..... ۳۲۷
- ۹-۱۱- ساختار مدل بلوغ فرآیندهای کسب و کار ..... ۳۲۹
- ۱۰-۱۱- سطوح بلوغ معرفی شده در مدل ..... ۳۳۱
- ۱۱-۱۱- مفاهیم کلیدی ..... ۳۴۰

## فصل دوازدهم: یکپارچگی فرآیندهای کسب و کار ..... ۳۴۲

۱-۱۲- مقدمه ..... ۳۴۲

۲-۱۲- تاریخچه و سیر تحول یکپارچگی ..... ۳۴۵

۳-۱۲- تعاریف و مفاهیم یکپارچگی ..... ۳۴۷

۴-۱۲- انواع یکپارچگی ..... ۳۴۷

۵-۱۲- دلایل نیازمندی به یکپارچه‌سازی ..... ۳۶۴

۶-۱۲- چالش‌ها و مشکلات پیش‌روی یکپارچه‌سازی ..... ۳۶۷

۷-۱۲- یکپارچگی افقی و عمودی ..... ۳۶۹

۸-۱۲- مکانیزم‌های یکپارچه‌سازی فرآیندهای کسب و کار ..... ۳۷۲

۹-۱۲- کاربرد ERP و EAI در یکپارچه‌سازی فرآیندهای کاری ..... ۳۷۹

۱۰-۱۲- مفاهیم کلیدی ..... ۳۸۸

## ضمائم ..... ۳۹۲

ضمیمه A ..... ۳۹۲

ضمیمه B ..... ۳۹۶

## واژگان کلیدی ..... ۴۰۰