

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 پیش روی 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