

## بلوغ فرآیند

### مدیریت فرآیند کسب و کار<sup>۱</sup> (BPM)

مدیریت فرآیند کسب و کار یک رشته از علوم با فصل مشترک مدیریت و فن آوری اطلاعات است که شامل روش ها، مهارتها و ابزارهایی برای طراحی، نمایش، کنترل و تحلیل فرآیندهای کسب و کار عملیاتی در گیر با انسانها، سازمانها، برنامه های کاربردی، مستندات و دیگر منابع اطلاعاتی است. عبارت "فرآیندهای کسب و کار عملیاتی" اشاره به تکرار فرآیندهای کسب و کار توسط سازمان به صورت عملیات روز به روز دارد.

مدیریت فرآیند کسب و کار با مهندسی مجدد فرآیند کسب و کار<sup>۲</sup> (BPR) متفاوت میباشد.

مدیریت فرآیند کسب و کار یک مدل مدیریتی است که به سازمانها اجازه مدیریت فرآیندهایشان را مانند هر نوع دارایی دیگر را میدهد، همچنین امکان بهبود آنها را در طول زمان نیز فراهم میکند.

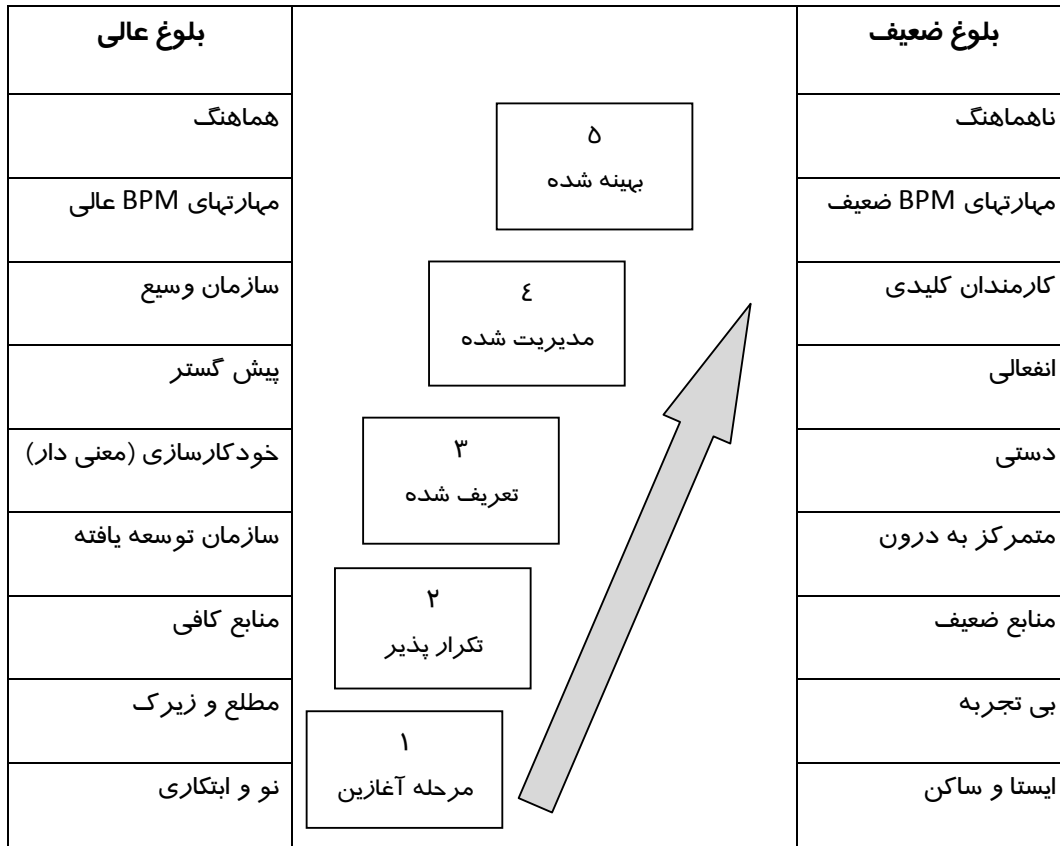
### چرخه زندگی مدیریت فرآیند کسب و کار

فعالیت های تشکیل مدیریت فرآیند کسب و کار را میدهند را میتوان به پنج گروه تقسیم کرد:

طراحی فرآیند - مدل سازی فرآیند - اجرای فرآیند - بازبینی فرآیند - بهینه سازی فرآیند

### مدل سازی فرآیند کسب و کار<sup>۳</sup> (BPM)

مدل سازی فرآیند کسب و کار فعالیتی است جهت نمایش دادن فرآیند های جاری و آینده سازمان.



### نمونه هایی از مدل های بلوغ

#### ۱- مخصوص فرآیند (Process Specific)

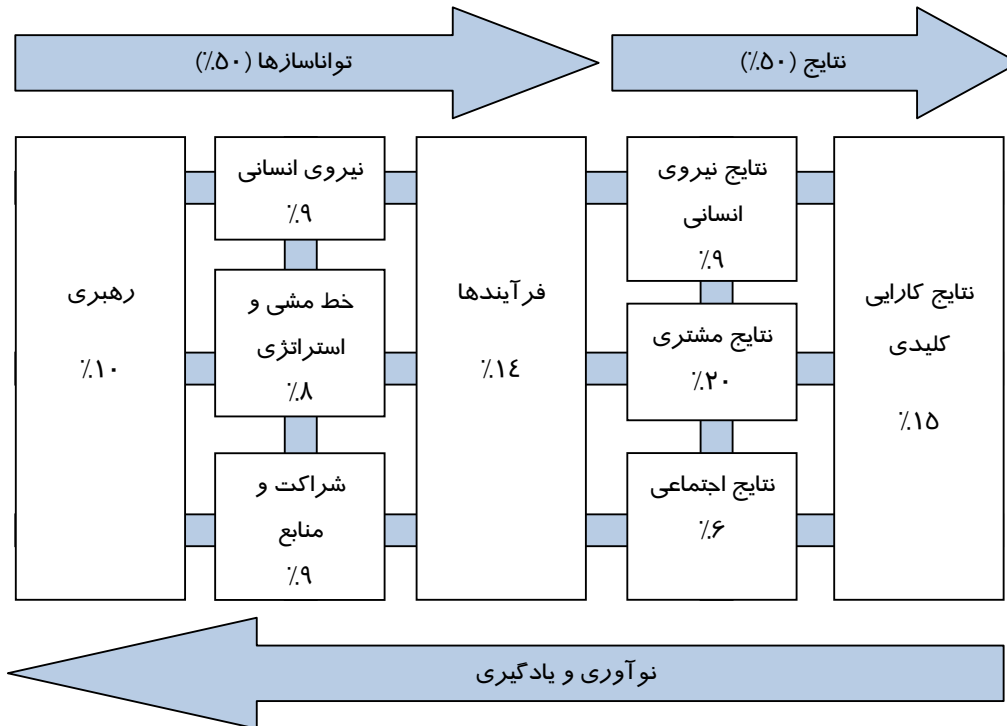
الف) مدل بلوغ توانایی<sup>۴</sup> (CMM): از این مدل برای ارزیابی سطوح بلوغ حوزه های سازمانی مانند: مهندسی نرم افزار - مهندسی سیستم - مدیریت پروژه - مدیریت ریسک - اکتساب سیستم - فن آوری اطلاعات یا مدیریت کارکنان در مقابل یک مقیاس پنج کلیدی بنام های:

آغازین (Initial) - تکرار پذیر (Repeatable) - تعریف شده (Defined) - مدیریت شده (Managed) - بهینه شده (Optimized)

#### ب) یکپارچگی مدل بلوغ توانایی<sup>۵</sup> (CMMI)

۲- مزیت کسب و کار (Business Excellence)

الف) مدل کیفیت بنیاد اروپایی (EFQM)



ب) (MBNQA)<sup>۷</sup>

ج) (ABEF)<sup>۸</sup>

۳- مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM)

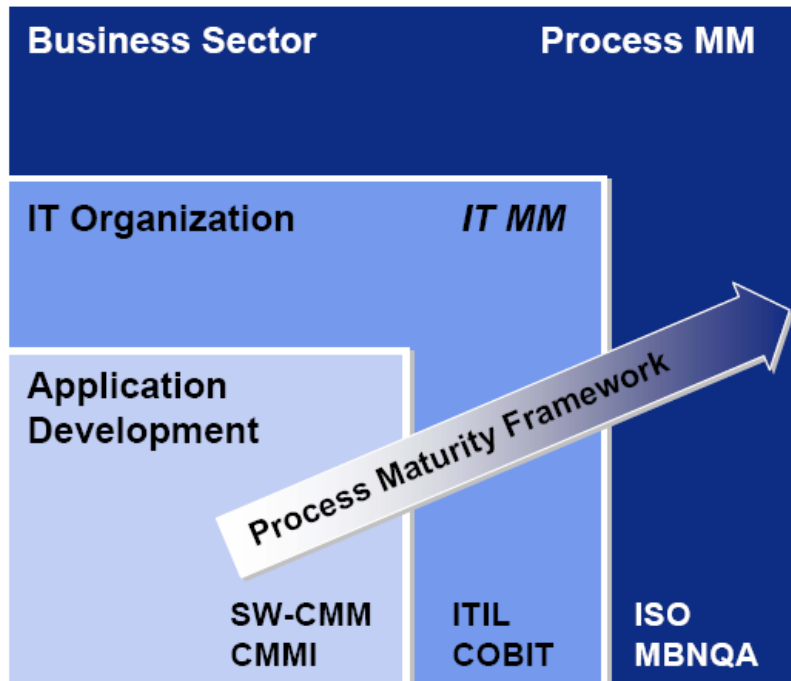
الف) Hammer - ۲۰۰۶

ب) BPMG - ۲۰۰۵

ج) Fisher - ۲۰۰۵

د) Pritchard and Armistead - ۱۹۹۹

سیر تکاملی مدل‌های بلوغ



پایه های بلوغ فرآیند

فرآیند کسب و کار<sup>۹</sup>

- حوزه فرآیند
- بهترین تمرین ها
- اهداف و مزایا

BP

TQM

OCD

مدیریت کیفیت جامع<sup>۱۱</sup>

- Deming – Juran – crosby
- مدیریت کمی
- توسعه پیوسته

تغییر سازمانی و توسعه<sup>۱۰</sup>

- سیر تکامل فرهنگی
- یادگیری سازمانی
- مدیریت تغییر

محمد حسن آجیگل

MITM8

۱۴ مهر ماه ۱۳۸۶

---

Business Process -۹

Organizational Change and Development -۱۰

Total Quality Management -۱۱