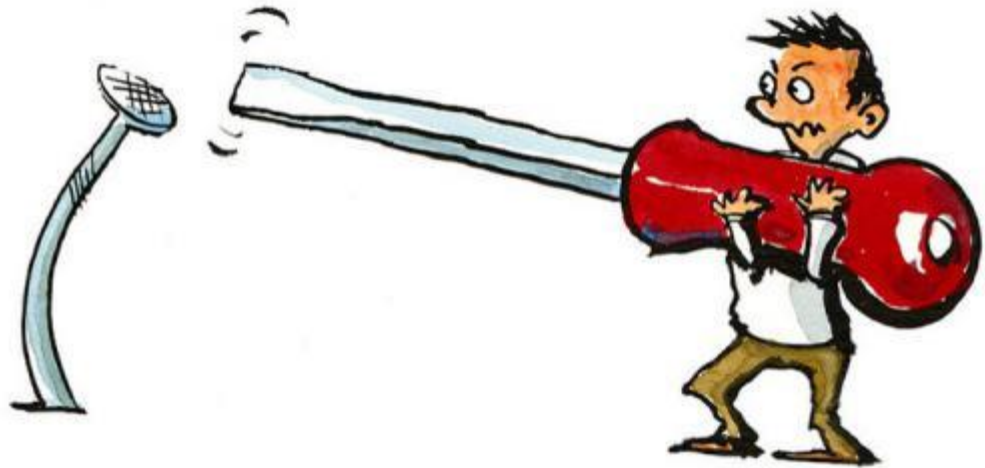


## استفاده نامناسب از شیرپوینت به عنوان ابزار BPM



### مقدمه:

اخیرا به شکل فزاینده ای شاهدیم که شیرپوینت، بعنوان ابزار مدیریت فرآیندهای کسب و کار یا BPM معرفی می شود. در این زمینه، اطلاعات روشنی که بتواند راهنمای متخصصین فناوری و صاحبان فرایند به سوی انتخاب ابزار همسو با نیازمندی ها و اهداف سازمان باشد، کمتر در دسترس است. پیش از هر اقدامی لازم است شناخت کاملی از نیاز سازمان داشته باشید. در حال حاضر، کدامیک از موارد زیر، نیاز سازمان شماست؟

- بهبود فرایندها
  - مهندسی مجدد فرایندهای سازمانی
  - تهیه ی پرتال و اینترنت سازمانی و سیستم مدیریت محتوا
- با مجهز شدن به دانش بیشتر و دید عمیق تر در مرحله ی انتخاب، هزینه ی مصرف شده بابت تغییر، نیروی کار، زمان استقرار و پیاده سازی کامل هر کدام از انتخاب ها به بهبود بلوغ سازمانی منجر می گردد.

بررسی های انجام شده در این مقاله در نظر دارد پاسخگوی سوالات زیر باشد:

- **BPMS** یا مجموعه ابزار مدیریت فرایندهای کسب و کار برای مدیریت فرایندها، از تحلیل تا توسعه و اجرا و پس از آن نظارت بر اجرای فرایندها، تا بهینه سازی فرایندها چه قابلیت هایی ارائه می کند؟ و چگونه می تواند در زمینه فرایندهای سازمان کارآمد باشد؟
- هر بخش از نیازهای سازمانی ما با تکیه بر این ابزار چگونه در جای درست و تعریف شده، سازماندهی و مدیریت خواهند شد؟

- شیرپوینت طبق تعاریف ارائه دهنده آن - شرکت مایکروسافت - چگونه ابزار است و قابلیت های سازمانی آن چیست؟
  - استفاده از مایکروسافت شیرپوینت به عنوان ابزار مدیریت فرایندهای کسب و کار، تا چه حد و در چه حیطه هایی درست و کارآمد است؟
  - حیطه موثر و نقاط قدرت و ضعف هر دو ابزار در چه حوزه هایی است؟
  - کاربری مایکروسافت شیرپوینت جهت تهیه برنامه های کاربردی چگونه است؟
  - انتظار درست ما پس از انتخاب هر کدام از این ابزارها چه می تواند باشد؟
- در این مقاله سعی شده است بی طرفانه، قابلیت ها و موارد کاربرد درست هر یک از ابزارهای BPMS و Sharepoint بررسی گردد. امید است مفید واقع شود.

### سیستم مدیریت فرایندهای کسب و کار (BPMS):

**هدف BPMS**، پشتیبانی از مدیریت فرایندهای کسب و کار و بهینه سازی با رویکرد متمرکز بر فرآیند است. به عبارت دقیق تر؛ در پس طراحی فرایندها با BPMS، تحلیلی جهت بهینه سازی کسب و کار سازمان موجود است.

جهت استقرار مدیریت فرایندهای کسب و کار (BPM)، در ابتدا تمامی نیازمندی ها و فرایندهای بنیادی و اساسی سازمان، شناسایی می شود. پس از آن، فرایندهای شناسایی شده، مدلسازی، شبیه سازی، طراحی، اجرا، پایش و بهبود می یابند. BPMS ها، علاوه بر گردش کار، شامل مجموعه ابزارهای تحلیل، تعریف، توسعه، اندازه گیری و کنترل و بهبود فرایندها هستند و بینش عمیقی نسبت به فرایندها و چرخه فعالیت و تکرار آن ها ایجاد می کند. از مهم ترین ویژگی های یک BPMS استاندارد، پشتیبانی از بهبود مستمر و اجرای تغییرات با کمترین هزینه و زمان است.

**BPMS**، مجموعه ای تخصصی و یکپارچه از ماژول ها و ابزارها، جهت مدیریت فرآیند های سازمانی و پشتیبانی از تمامی مراحل چرخه BPM است.



### شیرپوینت (Sharepoint):

طبق تعریف مایکروسافت، Sharepoint می‌تواند محلی امن برای ذخیره، سازمان دهی و دسترسی به اسناد و فایل‌ها از طریق مرورگرهای وب باشد. دلیل محبوبیت شیرپوینت، قابلیت‌های گسترده و سهولت استفاده در زمینه‌های مدیریت محتوا، کتابخانه اسناد، وب سایت‌ها و اینترانت‌های مشارکتی است. (Collaboration Intra-net)

### کاربری‌های شیرپوینت:

- ابزار مشارکت تیم‌های کاری مجازی
- کتابخانه اسناد کاری و شخصی: محلی برای ذخیره و نگهداری و به اشتراک گذاری فایل‌ها و اسناد کاری، با قابلیت تعیین دسترسی
- سایت‌ها: ساخت سریع سایت‌های تیمی
- کار همزمان روی اسناد مشترک با قابلیت نسخه بندی اسناد

مایکروسافت، sharepoint را به عنوان یک ابزار BPM در بازار معرفی نمی‌کند! در طبقه بندی سایت مایکروسافت، شیرپوینت در بخش کسب و کار، به عنوان ابزاری جهت مشارکت معرفی شده است.

استفاده از شیرپوینت به عنوان ابزار BPM:

فارستر در مقاله " شیرپوینت ابزار مستقل BPM نیست [۱]"، این ابزار را به عنوان یک پلت فرم می شناسد و استفاده اصلی آن را مشارکت در کسب و کار معرفی می کند. شیرپوینت، گردش کارهای ساده را به آسانی پیاده سازی می کند، اما استفاده از این ابزار به شکل مستقل جهت توسعه برنامه های کاربردی کسب و کار کارآمد نیست. پروژه های واقعی و کامل BPM جهت رسیدن به نتایج مطلوب، برای اجرا علاوه بر شیرپوینت به Third Party ها نیازمندند.

لازم به ذکر است برنامه های شخص سوم یا Third Party، برنامه هایی هستند که برای کار روی یک برنامه، به وسیله افراد یا شرکت هایی به غیر از تولید کننده برنامه اصلی نوشته می شوند و قابلیت های اضافی را برای یک برنامه اصلی فراهم می کند. این نوع از برنامه های شخص سوم به عنوان پلاگین ها و افزونه ها شناخته می شوند. به عنوان مثال، سیستم های مایکروسافت به همراه بسته ای از چندین برنامه نرم افزاری می آیند. هر برنامه ای که به وسیله مایکروسافت ایجاد شده باشد، یک برنامه شخص اول (First party) است. در این معادله، منظور از شخص دوم (Second party)، کاربر است.

**جان کلام اینکه:** بله، شما می توانید برنامه های کاربردی فرآیندهای کسب و کار را با کمک شیرپوینت بسازید ولی به احتمال قریب به وقوع تا زمانی که از Third party ی مناسب استفاده نکنید، به نتایج مورد نظر نخواهید رسید.

**به عبارت دیگر:** بزرگترین نقطه ی منفی SharePoint در برابر BPMS عدم یکپارچگی و تکافوی ابزارهای مورد نیاز در سراسر روند طراحی و اجرا و نظارت و بهبود بر فرآیند است.

از نظر فارستر، اکثر مشکل عدم انعطاف پذیری استفاده از این ابزار به عنوان BPMS، نتیجه ی این واقعیت است که معماری Sharepoint بر پایه ی Windows Workflow Fundation و پشتیبانی از دو الگوی فرایندی ترتیبی و سیستمی بنا شده است و این موضوع باعث می شود قابلیت های گردش کار Sharepoint، تنها برای سازمان های با فرایندهای خطی و ساده مناسب باشد. درباره گردش کارهای با بیش از ۳ مرحله ی تایید، و فرایندهای پیچیده تر از خطی، نیازمند مدیریت هوشمند تصمیم گیری، قوانین کسب و کار هستیم. استفاده از Sharepoint به عنوان ابزار BPM مثال استفاده ی نامرتب از یک راهکار با زمینه ی متفاوت است [۲].

چالش Sharepoint از آنجا شروع می شود که اگرچه Sharepoint ابزار داده و محتوای خوبی است، قابلیت های نظارتی پیشرفته و مدیریت قوانین کسب و کار را ندارد و این همان دلیل همکاری Sharepoint با ابزارهای کمکی و Third Party هاست. از آن مهم تر نیازمند برنامه نویسان و مدیران سیستم متخصص، برای مدیریت ابزار است.

در حالی که راهکارهای BPM عموماً شامل موتورهای اجرای قوانین هستند که برای کنترل و تعریف منطق فرآیندها استفاده می شوند و مستقل از گردش کار هستند و باعث انعطاف پذیری بیشتر و پشتیبانی سریع تغییرات می شوند. SharePoint، چیزی شبیه Rule Engine یا موتور قوانین در BPMS ندارد، بنابراین مدیریت قوانین به سادگی محیط BPMS نیست، در سطح فرم با ایجاد قوانینی روی فرم و در سطح فرآیند در محیط SharePoint Designerr لازمست این کار با کدنویسی انجام شود.

اما محیط BPMS با داشتن API ها و سایر تسهیل کننده های موجود، تا حدود زیادی کاربر را از مواجهه مستقیم با کدنویسی بی نیاز می کند ولی کاربر SharePoint ، باید کدنویسی را بطور کامل در محیط Visual Studio انجام دهد و مهارت برنامه نویسی بالاتری داشته باشد.

در حالیکه ابزار BPM بر آنست که صاحبان کسب و کار طراحی، توسعه و تغییر کسب و کار را به عهده داشته باشند. آن ها اهداف خود و مسیر منتهی به کسب و کار خود را بهتر می شناسند، اجبار ترجمه ی نیازمندی های کسب و کار به تیم توسعه دهنده، زمان و هزینه و منابع دسترسی به فرایند بهتر را طولانی می کند.

آیا می توان از Sharepoint به عنوان ابزار BPM استفاده کرد؟

خیر، ولی به عنوان کامپوننتی از یک BPMS خوب، جواب کاملا مثبت است. Sharepoint ابزارها و قابلیت های عملیاتی زیادی دارد که می تواند نقش خوبی در زمینه های اجرا و پیاده سازی در کنار یک ابزار BPMS داشته باشد.

مقایسه BPMS و Sharepoint:

Shrepoint	BPMS	قابلیت
با استفاده از Third Party ها	پشتیبانی شده توسط مازول طراحی فرایند موجود در ابزار BPMS	پشتیبانی از استاندارد BPMN 2.0
سند محور	فرایند محور	حیطه ی تمرکز
استفاده از محیط توسعه .NET. (توسعه دهندگان با مهارتهای بالاتر و وظایف پیچیده تری را میطلبد)	سطوح بسیار مقدماتی	سطح مهارت برنامه نویسی مورد نیاز
کنترل‌های ساده در ابزار موجود است و بیش از آن تیاژمند Third Party بکارگیری	پشتیبانی شده توسط مازول طراحی فرم موجود در ابزار BPMS	ابزار طراحی فرم (کنترل های پیشرفته)
با استفاده از Third Party ها	پشتیبانی شده توسط مدیریت قوتاین موجود در ابزار BPMS	مدیریت قوانین
پشتیبانی از گردش کارهای ساده	پشتیبانی از تمامی الگوهای گردش کار پیچیده	پشتیبانی از انواع الگوهای گردش کار
-	پشتیبانی شده	نسخه بندی فرایند ها
در حد گزارشات ساده یا استفاده از Third Party	ابزار گزارش ساز حرفه ای موجود در ابزار	ابزار گزارش ساز و داشبوردهای مدیریتی
پشتیبانی شده کامل	پشتیبانی شده محدود	مدیریت مستندات
تیاژمند استفاده از ابزارهای شخص سوم	پشتیبانی شده	ابزار نظارت بر فعالیتهای کسب و کار BAM
-	پشتیبانی شده	امکان نظارت بر فرآیندهای در حال اجرا
از طریق وب سرویس	از طریق وب سرویس	ارتباط با برنامه های دیگر
تدارد	دارد	مدیریت استثنائات پویا

## نتیجه گیری:

شیرپوینت به عنوان پورتال، ابزار Collaboration و مدیریت مستندات DMS می تواند نقش موثری در سازمان شما ایفا کند ولی گردش کار شیرپوینت بخش کوچکی از این ابزار است که عملاً نمی تواند نقش BPMS را در سازمان شما داشته باشد. شیرپوینت به عنوان ابزاری مستقل برای ارائه مدیریت فرایندهای کسب و کار ساخته نشده است و این دلیلی است که مایکروسافت را به جستجوی شرکای برنامه های یکپارچه با شیرپوینت (Third Party ها نظیر AgilePoint، Global، Nintex، ۲K، ۳۶۰) برای تامین نیازمندی های BPMM کاربران ترغیب می کند.

بنابراین اگر قصد دارید از شیرپوینت به عنوان ابزار BPM استفاده کنید، برای دسترسی به قابلیت های عمومی ابزارهای BPM جهت برطرف سازی نیازمندی های پیش رویتان، لازمست ابزارهای سوم شخص و قابلیت های هرکدام را بررسی کنید و بر توسعه سفارشی با Visual Studio برنامه ریزی کنید [۱].

توسعه دهندگان ساخت برنامه های کاربردی فرایندگرا با ابزار SharePoint، متحمل کدنویسی های سنگین و پیچیده می شوند، که بر هزینه ی کل مالکیت (Total Cost Of Ownership: TCO) اضافه می شود. خرید ابزار BPMS اگرچه هزینه مجوز را در پی خواهد داشت، در برابر، هزینه ی کل مالکیت و ریسک کمتری خواهد داشت [۲].



Gartner - Ecosystem Partners That Can Help You Mind

Six Gaps in Sharepoint

انتخاب SharePoint به عنوان ابزار پشتیبان BPM برای یک سازمان، قربانی کردن استفاده از اطلاعات و نیروی کار ارزشمند برای چیزی است که از پیش ساخته شده و به بهترین شکل در دسترس است! به احتمال زیاد صاحبان کسب و کاری که شیرپوینت را بعنوان ابزار BPM انتخاب می کنند، آن چه را که ندارند از دست نمی دهند، ولی کسب و کار صاحبان این تصمیم، متضرر می شود.

استفاده از Sharepoint در موارد زیر مناسب نیست:

- اگر فرایندهای شما، چیزی بیش از یک گردش کار ترتیبی ساده است.
- اگر تیم برنامه نویس و طراحان حرفه ای استفاده از Sharepoint جهت بررسی و انتخاب ابزارهای third party مناسب را ندارید.
- اگر فرایندهای سازمان شما محور (Document-Centric) نیستند.

- اگر فرایندهای سازمان شما رخداد محور است.
- در صورتی که فرایندها و قوانین کسب و کار شما مرتبا در حال تغییر است.

ترجمه و گردآوری: نرگس امیرسرداری - عاطفه سلیمیان

منابع:

- [۱] Forrester: SharePoint, On Its Own, Isn't Cut Out for BPM
- [۲] Forrester: SharePoint and BPM, Finding The Sweet Spot
- [۳] Sharepoint Is Great Software, But Not A Solution For BPM
- [۴] ۲۰۱۳ vs. SharePoint ۲۰۱۰
- [۵] BPMS, SharePoint or Both