

## یکپارچگی سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار با سیستم مدیریت محتوا



به واسطه استفاده از مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM) می توان از مرزهای سازمانی عبور کرد و همچنین استفاده از آن را در سطح مشتریان و فروشندگان گسترش داد. در این راستا، توجه به این نکته بسیار مهم است که غالباً دسترسی به سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار از طریق وب سایت ها و پرتال های سازمانی رخ می دهد.

این مطلب به بیان استراتژی هایی برای دسترسی به سیستم BPM در سیستم مدیریت محتوا (CMS) می پردازد.

به طور معمول، سیستم BPM همراه با یک پرتال برای مدیریت فرآیندهای سازمان ارائه می شود. این پرتال دارای جنبه های عملیاتی است و تا آن جایی که کاربران بخشی از سازمان شما هستند، میتوانند از این پرتال BPM برای استفاده راحت از فرآیندها آموزش دیده و بهره ببرند. اگر کاربران خارج از سازمان بخواهند به فرآیندها دسترسی داشته باشند، یک واسط ساده تر مورد نیاز است.

**با استفاده از BPM ارائه شده در CMS چه کارهایی را می توانید انجام دهید؟**

اگر شما کارهایی را که کاربران سازمان می توانند در پرتال BPM انجام دهند، تعمیم دهید، موارد زیر را می توان نام برد:

- آغاز فرایندها
- مشاهده لیست وظایفی که به کاربر مرتبط است (لیست کارهای در انتظار)
- انتخاب و مشاهده یک وظیفه
- انجام یک وظیفه
- مشاهده وظایف آغاز شده توسط کاربر (لیست کارهای انجام شده)

برای مدیران، موارد بیشتری نسبت به کاربران مورد نیاز است که گزارشات را می توان از این نوع دانست. از آن جایی که مدیران به طور معمول در داخل سازمان هستند، می توانند از پرتال ارائه شده توسط BPM استفاده نمایند.

### چگونه یکپارچگی ایجاد می شود؟

سیستم مدیریت محتوا، محتواهای غنی و ساختاریافته ای را به کاربران ارائه می دهد. فرایندهای کسب و کار به سادگی می توانند به این محتوا متصل شوند. برخی از CMS ها نظیر Life ray از موتور گردش کار تعبیه شده در ساختار خودش استفاده می کند. در سایر موارد، وب سرویس ها بسیار معنا پیدا می کنند. وب سرویس های REST روش بسیار مشهوری برای ایجاد یکپارچگی بین سیستم ها است. شما می توانید از ارائه دهنده سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار، سوال کنید که از چه نوع وب سرویس هایی می تواند پشتیبانی کند و به واسطه آن یکپارچگی را ایجاد نمایید.

### چگونه ویژگی های متفاوت رفتار می کنند؟

در اینجا برخی از موارد که به طور معمول انجام می شود را می توان نام برد:

**ایجاد یک میزکار:** این موضوع به عنوان مولفه ای شناخته می شود که لیست وظایف نام دارد. کاربری که به سیستم وارد شده است، می تواند از این طریق لیست کارهای در انتظار خود را ببیند. شما می توانید این بخش را به عنوان "صندوق من" یا "وظایف من" نامگذاری کنید. برخی دیگر ترجیح می دهند از واژه "کارهای باز من" استفاده کنند.

**ایجاد توانایی آغاز یک فرآیند:** این موضوع می تواند به واسطه میزکار (مورد قبل) یا هر بخش دیگری در CMS انجام شود. برای نمونه اگر شما می خواهید یک فرآیند را که رسیدگی به شکایات مشتری را انجام می دهد، ارائه کنید، می توانید با قرار دادن یک دکمه، فرم آغاز این فرآیند را به کاربر نمایش دهید. به علاوه شما می توانید صفحه آغاز فرآیند را با استفاده از IFRAMED فراهم نمایید یا یک فرم نظیر در CMS طراحی کنید.

**مشاهده و انجام وظیفه:** هنگامی که کاربر بر روی یکی از اقسام موجود در میزکار کلیک می کند، می توانید صفحه وظایف را مستقیماً از ابزار BPM باز کنید یا یک فراخوانی از وب سرویس انجام دهید و محتوا را واکنشی نموده و آن را به کاربر نمایش دهید. از آن جایی که شما می خواهید کاربر قادر باشد تا اقداماتی را بر روی آن وظیفه انجام دهد، بایستی دکمه هایی را به وی نشان دهید (نظیر

تایید یا رد) که با کلیک بر روی هر یک از آن ها، ارتباط مناسب با سیستم پس زمینه انجام شود و از وب سرویس استفاده گردد تا فرآیند مسیر خود را ادامه دهد .

همان میزکار می تواند به کاربر صفحه ای را ارائه دهد که لیست تمامی درخواست هایی را که آغاز کرده است، مشاهده کند که "درخواست های من" نام دارد. امکان رهگیری را نیز می توان برای کاربر فراهم نمود که مشاهده کند هر یک از درخواست های گذشته ایشان در چه وضعیتی است.

### **داده ها کجا ذخیره می شوند - در BPM یا CMS ؟**

بهترین تصمیم بر اساس کاری است که می خواهیم انجام دهیم. اگر شما می خواهید گزارش هایی را ایجاد نمایید که در پرتال CMS قابل نمایش باشند، بهتر است داده ها را نیز در همان جا ذخیره کنید و کلیدهای منحصر به فردی از داده ها را در ابزار BPM ذخیره کنید. با این وجود، اطلاعاتی که مسیر فرایندی را مشخص می کنند همیشه در BPMS قرار دارد.

### **واسط کاربری برای وظایف کجا است - در BPM یا CMS ؟**

این موضوع بسیار وابسته به این امر است که شما داده ها را در کجا ذخیره می کنید و چه تعاملاتی را در نظر دارید. به طور معمول در برنامه های کاربردی با رابط کاربری غنی، داشتن صفحات نمایش در CMS ارجح تر است زیرا CMS ، ویژگی های غنی تری را به آسانی فراهم می کند. فرم های BPM تنها زمانی به کار می رود که نیاز به یک طرح اولیه است.

---

منبع [BPM Integration with Content Management System](#) :

ترجمه: شهرزاد بیمان

---

**فاز ۶ یعنی پشتیبانی (Supportt)**



## فاز ۶: پشتیبانی (Support)

آخرین فاز متدولوژی BPM، فاز پشتیبانی است. در سه فاز گذشته (تجزیه و تحلیل، طراحی و پیاده سازی) بحث بر روی تیم پروژه بود ولی در فاز پشتیبانی وظایف به عهده واحد پشتیبانی فرآیند – مستقر در سازمان- قرار می گیرد که وظیفه گزارش دهی به مسئول فرآیند را دارد. همان طور که در فاز قبل توضیح داده شد در انتهای فاز پیاده سازی، در مرحله راه اندازی، انتقال پشتیبانی از تیم پروژه به واحد پشتیبانی سازمان صورت می گیرد. زمانی که فاز پیاده سازی پایان می یابد برخی از اعضای تیم پروژه (رهبران تغییر و اعضای اصلی تیم) به واحد های کاری خود باز می گردند و باقی اعضای (مدیر پروژه، کارشناسان طراحی چارت سازمانی و کارشناسان طراحی فرآیند) برای پروژه بعدی آماده می شوند.

واحد پشتیبانی سازمان شامل چندین تیم است که هر کدام از آن ها به پشتیبانی یک یا چند فرآیند می پردازند. کار پشتیبانی شامل نظارت بر کارایی فرآیند، دریافت آمار و اطلاعات مرتبط با فرآیند، اعتبارسنجی طراحی رویکرد برای مدیریت فرآیند و همچنین مدیریت فرآیند است. نظارت بر کارایی و دریافت آمار و اطلاعات فرآیند می تواند بصورت خودکار توسط ابزارهای BPMS انجام گیرد، بدین صورت که معمولاً تعدادی از نمودارهای عمومی فرآیندها (مانند تعداد فرآیندهای اجرا شده، متوسط زمان اجرای هر فعالیت و...) بصورت پیش فرض در ابزار BPMS وجود دارد ولی نمودارهای خاص هر فرآیند (به طور مثال "تعداد ماموریت های رفته شده به خارج از کشور" در فرآیند درخواست ماموریت) به همراه شاخص های کلیدی عملکرد باید بصورت اختصاصی توسط ماژول های ابزار BPMS طراحی شوند. از این طریق می توانید متوجه شوید که فرآیندها توانسته اند به اهداف از پیش تعیین شده دست یابند یا خیر. این اطلاعات می تواند به عنوان بازخورد در شناسایی مشکلات فرآیندها در پروژه های آتی کاربردی باشند. در یک سازمان فرآیند گرا، عملکرد فرآیند یک معیار برای اهدا پاداش به کارکنان سازمان محسوب می گردد.

در نهایت تیم پشتیبانی فرآیند، تمامی مشکلات ایجاد شده در [نمونه فرآیندها](#) را بر طرف می سازد و با همکاری مدیر فرآیند به بهبود آن ها می پردازد. دستیابی به بهبود فرآیندها به گذشت زمان و منابع زیادی از تیم اجرایی پروژه نیاز دارد که برای انجام آن باید فرآیندها اولویت بندی، برنامه ریزی و زمانبندی شوند.

### نتیجه گیری:

در مطالبی که تاکنون نوشته شده اند، سعی بر این بوده است که یک متدولوژی برای پروژه های [BPM](#) معرفی گردد. هدف از این مطالب، نشر یک منبع و نقشه راه کلی برای افراد درگیر در این پروژه ها بوده و این انتظار را نمی توان داشت که تمامی مطالبی که عنوان شد بصورت صد درصد در سازمان ها قابل پیاده سازی باشد.

خوشبختانه سازمان هایی که در رویکرد پیاده سازیشان از این متدولوژی بهره گرفته اند، آن را مفید اعلام کرده اند. با توجه به اینکه این تکنولوژی تازه به بلوغ رسیده است و ابزارهای BPMS مدام در حال بهبود هستند افراد هیجان زده شده و انتظاراتی خارج از توان تکنولوژی را خواستارند. در این مطالب سعی بر این بوده است که با یک دید واقع گرایانه به مزایای اصلی این رویکرد بپردازیم.

نویسنده: **James F.Chang** :

منبع: [کتاب - Business Process Management System فصل ۱۰](#)

ترجمه: [سهیل نیک فرجام](#)