

فهرست مطالب

پیشگفتار.....	ق
فصل ۱. مقدمه‌ای بر مدیریت فرایندهای کسب‌وکار.....	۱
۱-۱ فرایند چیست؟.....	۳
۱-۱-۱ رویداد و فعالیت.....	۳
۱-۱-۲ نقاط تصمیم.....	۴
۱-۲ خروجی فرایند.....	۴
۱-۳ ویژگی‌های فرایند.....	۵
۱-۴ مدیریت فرایندهای کسب‌وکار.....	۷
۱-۴-۱ مدیریت فرایندهای کسب‌وکار چیست:.....	۷
۱-۴-۲ چرایی مدیریت فرایندهای کسب‌وکار.....	۸
فصل ۲. چرخه عمر مدیریت فرایندهای کسب و کار.....	۱۳
۲-۱ شناسایی فرایندها.....	۱۵
۲-۲ تجربه قبلی سازمان.....	۱۶
۲-۳ اندازه‌گیری ارزش.....	۱۶
۲-۴ شاخص‌های تکرارشونده.....	۱۷
۲-۵ فرایند موجود.....	۱۷
۲-۶ شناسایی معضلات.....	۱۸
۲-۷ ارائه راه‌حل.....	۱۹
۲-۸ تغییر در فرایند.....	۱۹
۲-۹ فرایند مطلوب.....	۱۹
۲-۱۰ پیاده‌سازی فرایند.....	۱۹
۲-۱۰-۱ اجزای پیاده‌سازی فرایند.....	۲۰

۲-۱۱	کنترل فرایند.....	۲۱
۲-۱۲	چرخه عمر مدیریت فرایندهای کسب و کار	۲۲
۲-۱۲-۱	فازهای چرخه عمر مدیریت فرایندهای کسب و کار	۲۴
۲۵	فصل ۳. شناسایی فرایندها.....	
۳-۱	فاز اول: شناسایی فرایند	۲۷
۳-۱-۱	تعیین فرایندها	۲۸
۳-۱-۲	ارزیابی	۳۴
۳-۲	طراحی معماری فرایند	۳۶
۳-۲-۱	معماری فرایند به روش دایکمن	۳۶
۵۱	فصل ۴. معرفی زبان‌های مدل‌سازی	
۴-۱	مشخصات مشترک زبان‌های مدل‌سازی	۵۳
۴-۱-۱	مفهوم خطوط شنا	۵۳
۴-۲	زبان مدل‌سازی یکنواخت	۵۵
۴-۲-۱	دیاگرام‌های UML	۵۶
۴-۳	زبان مدل‌سازی زنجیره فرآیندی رویدادگرا	۷۲
۴-۴	زبان مدل‌سازی IDEF	۷۵
۷۹	فصل ۵. مدل‌سازی فرایند با زبان مدل‌سازی BPMN	
۵-۱	اهداف مدل‌سازی	۸۲
۵-۲	BPMN	۸۲
۵-۳	نمادهای BPMN	۸۳
۵-۴	ترتیب اجزای یک فرایند	۸۳
۵-۵	نامگذاری فعالیت‌ها و رویدادها	۸۵
۵-۶	تفکیک و ادغام فرایندها	۸۵
۵-۶-۱	درگاه	۸۶
۵-۶-۲	گزینه‌های انحصاری یا ناسازگار	۸۷
۵-۶-۳	اجرای موازی	۸۹

۹۴	۵-۶-۴ حذف درگاه ناسازگار
۹۴	۵-۶-۵ تصمیمات جامع
۹۸	۵-۶-۶ مسیر فعال
۱۰۱	فصل ۶. مدلسازی فرایند با BPMN (بخش دوم)
۱۰۳	۶-۱ دوباره کاری و تکرار
۱۰۴	۶-۲ اجزای زبان مدلسازی
۱۰۴	۶-۲-۱ اجزای اطلاعاتی
۱۰۸	۶-۳ منابع
۱۰۹	۶-۳-۱ منابع فعال و منفعل
۱۰۹	۶-۴ تجزیه فرایند
۱۱۱	۶-۵ تجمیع زیرفرایندها در مثال دریافت سفارش
۱۱۲	۶-۶ استفاده مجدد از زیرفرایندها
۱۱۴	۶-۷ زیرفرایندهای عمومی
۱۱۴	۶-۸ دوباره کاری و تکرار با استفاده از زیرفرایندها
۱۱۶	۶-۹ تکرار موازی
۱۱۷	۹-۱۰ تکرار غیرقابل کنترل
۱۱۹	فصل ۷. مدلسازی فرایند با BPMN (بخش سوم)
۱۲۱	۷-۱ رویدادهای انتقالی
۱۲۲	۷-۱-۱ رویدادهای پیامی
۱۲۳	۷-۱-۲ رویدادهای زمان دار
۱۲۵	۷-۱-۳ رویدادهای چندگانه
۱۲۶	۷-۲ استثناها
۱۲۶	۷-۲-۱ توقف فرایند
۱۲۷	۷-۲-۲ استثنای داخلی
۱۲۸	۷-۲-۳ استثنای خارجی
۱۳۰	۷-۲-۴ وقفه در فعالیتها
۱۳۱	۷-۲-۵ رویدادهای بدون وقفه

۱۳۳ زیرفرایند رویداد	۷-۲-۶
۱۳۴ جبران فعالیت	۷-۲-۷
۱۳۷ فصل ۸. تدوین وضع موجود فرایندها	
۱۳۹ چارچوبی برای تدوین وضع موجود فرایند	۸-۱
۱۳۹ فازهای تدوین وضع موجود فرایند	۸-۲
۱۴۰ فاز اول: تعیین تیم کاری	۸-۲-۱
۱۴۳ فاز دوم: جمع‌آوری اطلاعات	۸-۲-۲
۱۴۷ فاز سوم: مدلسازی فرایند	۸-۲-۳
۱۵۱ فاز چهارم: تضمین کیفیت مدل فرایندی	۸-۲-۴
۱۵۴ قواعد و دستورالعمل‌های مدلسازی	۸-۳
۱۵۷ فصل ۹. تحلیل کیفی فرایند	
۱۵۹ تحلیل ارزش افزوده	۹-۱
۱۵۹ طبقه‌بندی ارزش	۹-۱-۱
۱۶۳ حذف ضایعات	۹-۱-۲
۱۶۴ تحلیل علل ریشه‌ای	۹-۲
۱۶۴ نمودارهای علت و معلول	۹-۲-۱
۱۶۹ نمودارهای درختی	۹-۲-۲
۱۷۰ مستندسازی معضلات و ارزیابی تأثیر	۹-۳
۱۷۰ ثبت معضلات	۹-۳-۱
۱۷۲ تحلیل پارتو	۹-۳-۲
۱۷۷ فصل ۱۰. تحلیل کمی فرایند	
۱۷۹ ارزیابی عملکرد	۱۰-۱
۱۸۰ ابعاد عملکردی فرایند	۱۰-۱-۱
۱۸۵ کارت امتیازی متوازن	۱۰-۱-۲
۱۸۶ مدل‌های مرجع	۱۰-۱-۳
۱۸۷ تحلیل جریان	۱۰-۲
۱۸۸ تخمین زمان چرخه با استفاده از تحلیل جریان	۱۰-۲-۱

- ۱۹۰ ۱۰-۲-۲ کارایی زمان چرخه
- ۱۹۱ ۱۰-۲-۳ زمان چرخه و «کار در حال اجرا»
- ۱۹۲ ۱۰-۳ تئوری صف
- ۱۹۶ ۱۰-۴ شبیه‌سازی
- ۱۹۶ ۱۰-۴-۱ آناتومی شبیه‌سازی
- ۱۹۷ ۱۰-۴-۲ ویژگی‌های شبیه‌سازی
- ۱۹۹ فصل ۱۱. طراحی مجدد فرایندها
- ۲۰۱ ۱۱-۱ ضرورت طراحی مجدد
- ۲۰۱ ۱۱-۱-۱ چرا طراحی مجدد فرایندها لازم است؟
- ۲۰۲ ۱۱-۱-۲ طراحی مجدد چیست؟
- ۲۰۳ ۱۱-۱-۳ چارچوب (زمان-هزینه-کیفیت-انعطاف‌پذیری)
- ۲۰۴ ۱۱-۲ طراحی مجدد ابتکاری
- ۲۰۵ ۱۱-۲-۱ ابتکارات مرتبط با مشتری
- ۲۰۶ ۱۱-۲-۲ ابتکارات مرتبط با عملیات
- ۲۰۹ ۱۱-۲-۳ ابتکارات مرتبط با رفتار فرایند
- ۲۱۵ ۱۱-۲-۵ ابتکارات مرتبط با اطلاعات
- ۲۱۶ ۱۱-۲-۶ ابتکارات مرتبط با فناوری
- ۲۱۷ ۱۱-۲-۷ ابتکارات مرتبط با محیط بیرونی
- ۲۱۸ ۱۱-۳ طراحی مبتنی بر محصول
- ۲۲۰ ۱۱-۳-۱ تهیه مدل داده‌ای محصول
- ۲۲۲ ۱۱-۳-۲ طراحی: استخراج فرایند از مدل داده‌ای محصول
- ۲۲۳ فصل ۱۲. مهندسی مجدد فرایندها
- ۲۲۵ ۱۲-۱ مهندسی مجدد فرایندها به چه معناست؟
- ۲۲۵ ۱۲-۲ تاریخچه مهندسی مجدد فرایندها
- ۲۲۶ ۱۲-۳ مراحل پروژه مهندسی مجدد فرایندها
- ۲۲۶ ۱۲-۴ تغییرات ناشی از پیاده‌سازی مهندسی مجدد فرایندها
- ۲۲۸ ۱۲-۵ عوامل خارجی مؤثر بر استفاده از مهندسی مجدد فرایندها

- ۲۲۹ عوامل داخلی مؤثر بر استفاده از مهندسی مجدد فرایندها
- ۲۲۹ چه فرآیندهایی نیاز به مهندسی مجدد دارند؟
- ۲۳۰ متدولوژی‌های مهندسی مجدد فرایندها
- ۲۳۱ ۱۲-۸-۱ متدولوژی مهندسی مجدد کلین
- ۲۳۲ ۱۲-۸-۲ متدولوژی مهندسی مجدد فیوری
- ۲۳۲ ۱۲-۸-۳ متدولوژی مهندسی مجدد گاها
- ۲۳۳ ۱۲-۸-۴ متدولوژی مهندسی مجدد جوهانسون
- ۲۳۳ ۱۲-۸-۵ متدولوژی مهندسی مجدد پتروزو و استپر
- ۲۳۳ ۱۲-۸-۶ متدولوژی مهندسی مجدد داوینپورت و شورت
- ۲۳۳ ۱۲-۸-۷ متدولوژی مهندسی مجدد هاریسون و پرات
- ۲۳۴ ۱۲-۸-۸ متدولوژی مهندسی مجدد بارت
- ۲۳۴ ۱۲-۸-۹ متدولوژی مهندسی مجدد ابلنسکی
- ۲۳۵ ۱۲-۹ شکست مهندسی مجدد
- ۲۳۶ ۱۲-۱۰ مزایای مهندسی مجدد فرایندها
- ۲۳۹ فصل ۱۳. اتوماسیون فرایند و سیستم‌های مدیریت فرایندهای کسب‌وکار
- ۲۴۱ ۱۳-۱ اتوماسیون فرایندهای کسب و کار
- ۲۴۲ ۱۳-۲ سیستم‌های مدیریت فرایندهای کسب‌وکار
- ۲۴۳ ۱۳-۳ معماری یک سیستم مدیریت فرایندهای کسب‌وکار
- ۲۴۴ ۱۳-۳-۱ موتور اجرایی
- ۲۴۵ ۱۳-۳-۲ ابزار مدلسازی فرایند
- ۲۴۶ ۱۳-۳-۳ گرداننده لیست کار
- ۲۴۸ ۱۳-۳-۴ ابزارهای اجرا و پایش
- ۲۴۹ ۱۳-۴ انواع سیستم‌های مدیریت فرایندهای کسب‌وکار
- ۲۵۰ ۱۳-۴-۱ سیستم‌های گروه‌افزار
- ۲۵۱ ۱۳-۴-۲ سیستم‌های گردش کار Ad-hoc
- ۲۵۱ ۱۳-۴-۳ سیستم‌های گردش کار تولید
- ۲۵۲ ۱۳-۴-۴ سیستم‌های اداره کیس

۲۵۳	۱۳-۵ مزایای BPMS ها
۲۵۳	۱۳-۵-۱ کاهش بارکاری
۲۵۵	۱۳-۵-۲ انعطاف در یکپارچگی سیستم
۲۵۷	۱۳-۵-۳ شفافیت اجرا
۲۵۸	۱۳-۵-۴ اجرای قوانین
۲۵۸	۱۳-۶ چالش‌های استفاده از سیستم‌های مدیریت فرایندهای کسب‌وکار
۲۵۸	۱۳-۶-۱ چالش‌های فنی
۲۶۰	۱۳-۶-۲ چالش‌های سازمانی
۲۶۵	فصل ۱۴. کنترل و پایش فرایند
۲۶۷	۱۴-۱ اجرای فرایند و لیست رویدادها
۲۶۷	۱۴-۱-۱ لیست رویدادها
۲۶۸	۱۴-۱-۲ کاربرد لیست رویدادها
۲۶۹	۱۴-۲ کنترل و پایش فرایند
۲۷۰	۱۴-۲-۱ ساختار فهرست رویداد
۲۷۲	۱۴-۲-۲ تحلیل عملکرد
۲۷۳	۱۴-۲-۳ بررسی تطابق
۲۷۳	۱۴-۳ فرایندکاوی
۲۷۴	۱۴-۳-۱ فرایندکاوی یک فناوری توانمندساز
۲۷۵	۱۴-۳-۲ تکنیک‌های فرایندکاوی
۲۷۶	۱۴-۳-۳ ورودی‌ها و خروجی‌های فرایندکاوی
۲۷۷	۱۴-۳-۴ ابعاد فرایندکاوی
۲۷۸	۱۴-۳-۵ مشخصه‌های فرایندکاوی
۲۷۹	۱۴-۳-۶ فرایندکاوی در چرخه عمر مدیریت فرایندهای کسب‌وکار
۲۸۰	۱۴-۳-۷ مراحل فرایندکاوی
۲۸۱	۱۴-۳-۸ اصول راهنما

۲۸۷	فصل ۱۵. سیر تحول معماری سیستم‌های سازمانی
۲۸۹	۱۵-۱ توسعه نرم‌افزارهای قدیمی
۲۹۱	۱۵-۱-۱ سیستم‌های مدیریت پایگاه داده
۲۹۱	۱۵-۲ نرم‌افزارهای سازمانی و یکپارچگی آن‌ها
۲۹۲	۱۵-۲-۱ سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی
۲۹۲	۱۵-۲-۲ یکپارچگی سیستم‌های کاربردی سازمانی
۲۹۴	۱۵-۳ فرایندگرایی و مدلسازی سازمان
۲۹۵	۱۵-۳-۱ زنجیره ارزش و سیستم ارزشی
۲۹۶	۱۵-۳-۲ فرایندهای سازمانی
۲۹۷	۱۵-۳-۳ فرایندهای B2B
۲۹۹	۱۵-۴ سیستم مدیریت گردش کار
۲۹۹	۱۵-۴-۱ گردش کار و برنامه‌های کاربردی
۳۰۰	۱۵-۴-۲ گردش کار سیستم‌ها
۳۰۲	۱۵-۴-۳ گردش کار تعاملات انسانی
۳۰۳	۱۵-۴-۴ چالش‌های مدیریت گردش کار
۳۰۴	۱۵-۵ رایانش خدمات کسب و کار
۳۰۵	۱۵-۵-۱ معماری سرویس‌گرا
۳۰۷	فصل ۱۶. معماری‌های مدیریت فرایندهای کسب‌وکار
۳۰۹	۱۶-۱ معماری‌های مدیریت گردش کار
۳۰۹	۱۶-۱-۱ زمان ساخت
۳۱۰	۱۶-۱-۲ زمان اجرا
۳۱۱	۱۶-۱-۳ معماری‌های سیستم‌های مدیریت گردش کار
۳۱۵	۱۶-۲ مدیریت گردش کار منعطف
۳۱۵	۱۶-۲-۱ طرح مفهومی
۳۱۷	۱۶-۲-۲ صحیح بودن
۳۲۰	۱۶-۳ خدمات تحت وب و ترکیب آن‌ها
۳۲۰	۱۶-۳-۱ فناوری خدمات تحت وب
۳۲۲	۱۶-۳-۲ ترکیب خدمات وب

فصل ۱۷. بلوغ فرایندهای کسب‌وکار.....	۳۲۳
۱۷-۱ مدل بلوغ گارتنر	۳۲۵
۱۷-۲ فازهای مدل بلوغ گارتنر.....	۳۲۵
۱۷-۲-۱ فاز ۱: اذعان به ناکارآمدی عملیاتی.....	۳۲۹
۱۷-۲-۲ فاز ۲: آگاهی از فرایند.....	۳۳۱
۱۷-۲-۳ فاز ۳: اتوماسیون و کنترل داخلی فرایند.....	۳۳۳
۱۷-۲-۴ فاز ۴: اتوماسیون و کنترل بین فرایندی	۳۳۶
۱۷-۲-۵ فاز ۵: کنترل ارزیابی سازمان	۳۳۸
۱۷-۲-۶ فاز ۶: ایجاد ساختار کسب‌وکار چابک	۳۳۹
منابع	۳۴۳