

مارلون داماش | مارچلو لاروسا
جان مندلینگ | هاجو ای. ریجرز

اصول و مبانی مدیریت فرایندهای کسب و کار

ویراست دوم

مترجمان:

دکتر فرشید عبدی

(عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب)

دکتر سهیلا سردار

(عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال)

اصول و مبانی

مدیریت فرایندهای کسب و کار

مترجمان: دکتر فرشید عبدی، دکتر سهیلا سردار

ویراستار: دکتر رامین مولاناپور

طراحی جلد و صفحه‌آرایی: همتا بیداریان

ناشر: انتشارات آتی‌نگر

ناشر همکار: انتشارات وینا

چاپ اول، ۱۴۰۰

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۲,۵۰۰,۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۵۷۱-۴۱-۷

ISBN: 978-622-7571-41-7

حق چاپ برای انتشارات آتی‌نگر محفوظ است.

نشانی دفتر فروش: خیابان جمالزاده جنوبی، روبه‌روی کوچه رشتچی، پلاک ۱۴۴، واحد ۱

نمابر: ۶۶۵۶۵۳۳۷

تلفن: ۸-۶۶۵۶۵۳۳۶



www.ati-negar.com * info@ati-negar.com

سرشناسه: داماش، مارلون، Dumas, Marlon

اصول و مبانی مدیریت فرایندهای کسب و کار، نویسندگان، مارلون داماش ... [و دیگران]، مترجمان: فرشید عبدی، سهیلا سردار

وضعیت ویراست: ویراست ۲

تهران: آتی‌نگر، وینا ۱۴۰۰

۶۰۰ ص: مصور، جدول، نمودار. ۶ صفحه پایانی رنگی است

ISBN: 978-622-7571-41-7

فیبا.

یادداشت: نویسندگان مارلون داماش، مارچلو لاروسا، جان مندلینگ، هاجوای، ریجرز.

یادداشت: عنوان اصلی کتاب: Fundamentals of Business Process Management-Springer Berlin Heidelberg (2018) (Second Edition)

موضوع: نرم‌افزاری کاربردی - مدیریت صنعتی - نظام‌های اطلاعات مدیریت - نرم‌افزار - مهندسی

موضوع: Software engineering - Management Information Systems - Industrial management - Application software

شناسه‌افزوده: عبدی، فرشید، ۱۳۴۹ - مترجم

شناسه‌افزوده: سردار، سهیلا، ۱۳۴۹ - مترجم

شناسه‌افزوده: بیداریان، همتا، ۱۳۶۱ - گرافیسیت

رده‌بندی کنگره

رده‌بندی دیویی

شماره کتابشناسی ملی

TA۱۷۴

۶۲۰/۰۰۴۲

۸۷۱۶۰۳۳

فهرست مطالب

۹	مقدمه
۱۱	پیشگفتار
۱۵	لیست سرواژه‌ها
۲۱	فصل اول: مقدمه‌ای بر مدیریت فرایندهای کسب‌وکار
۲۲	۱-۱ فرایندها در همه‌جا
۲۴	۱-۲ اجزای فرایند کسب‌وکار
۳۰	۱-۳ منشأ و تاریخچه BPM
۳۸	۱-۴ دوره عمر BPM
۵۰	۱-۵ خلاصه
۵۱	۱-۶ راه‌حل تمرین‌ها
۵۳	۱-۷ تمرینات بیشتر
۵۷	۱-۸ مطالعه بیشتر
۵۹	فصل دوم: شناسایی فرایند
۵۹	۲-۱ مفهوم شناسایی فرایند
۶۵	۲-۲ تعریف معماری فرایند
۸۱	۲-۳ انتخاب فرایند
۹۱	۲-۴ خلاصه
۹۲	۲-۵ راه‌حل تمرین‌ها
۹۵	۲-۶ تمرینات بیشتر
۹۹	۲-۷ مطالعه بیشتر

فصل سوم: مدل سازی فرایند ضروری

۱۵۱

- ۳-۱ اولین گام‌ها با BPMN ۱۰۲
- ۳-۲ انشعاب و ادغام ۱۰۵
- ۳-۳ اشیای کسب و کار ۱۲۱
- ۳-۴ منابع ۱۲۴
- ۳-۵ تجزیه فرایند ۱۳۱
- ۳-۶ استفاده مجدد از مدل فرایند ۱۳۵
- ۳-۷ خلاصه ۱۳۷
- ۳-۸ راه حل تمرین‌ها ۱۳۸
- ۳-۹ تمرینات بیشتر ۱۴۲
- ۳-۱۰ مطالعه بیشتر ۱۴۵

فصل چهارم: مدل سازی فرایند پیشرفته

۱۴۷

- ۴-۱ بررسی بیشتر در مورد دوباره کاری و تکرار ۱۴۷
- ۴-۲ مدیریت رویدادها ۱۵۴
- ۴-۳ مدیریت استثنا ۱۶۰
- ۴-۴ فرایندها و قواعد کسب و کار ۱۷۲
- ۴-۵ خلاصه ۱۷۳
- ۴-۶ راه حل تمرین‌ها ۱۷۴
- ۴-۷ تمرینات بیشتر ۱۸۴
- ۴-۸ مطالعه بیشتر ۱۹۵

فصل پنجم: کشف فرایند

۱۹۷

- ۵-۱ محیط کشف فرایند ۱۹۸
- ۵-۲ روش‌های کشف فرایند ۲۰۳
- ۵-۳ روش مدل سازی فرایند ۲۱۷
- ۵-۴ تضمین کیفیت مدل فرایند ۲۲۳
- ۵-۵ خلاصه ۲۳۶
- ۵-۶ راه حل‌های تمرین‌ها ۲۳۷
- ۵-۷ تمرینات بیشتر ۲۴۸
- ۵-۸ مطالعه بیشتر ۲۵۶

فصل ششم: تحلیل فرایند کیفی

۲۵۹

- ۶-۱ تحلیل ارزش افزوده ۲۵۹
- ۶-۲ تحلیل هدررفت ۲۶۵
- ۶-۳ تحلیل ذینفعان و مستندات معضلات ۲۷۲
- ۶-۴ تحلیل علت اصلی ۲۸۴
- ۶-۵ خلاصه ۲۹۳
- ۶-۶ راه حل تمرین ها ۲۹۳
- ۶-۷ تمرینات بیشتر ۲۹۹
- ۶-۸ مطالعه بیشتر ۳۰۳

فصل هفتم: تحلیل کمی فرایند

۳۰۵

- ۷-۱ تحلیل جریان ۳۰۵
- ۷-۲ صف ها ۳۲۶
- ۷-۳ شبیه سازی ۳۳۲
- ۷-۴ خلاصه ۳۴۱
- ۷-۵ راه حل های تمرین ها ۳۴۲
- ۷-۶ تمرینات بیشتر ۳۴۵
- ۷-۷ مطالعه بیشتر ۳۵۰

فصل هشتم: بازطراحی فرایند

۳۵۳

- ۸-۱ ماهیت بازطراحی فرایند ۳۵۳
- ۸-۲ روش های تبدیلی ۳۶۴
- ۸-۳ روش های تحولی ۳۷۷
- ۸-۴ نتیجه گیری ۳۸۸
- ۸-۵ راه حل های تمرین ها ۳۸۸
- ۸-۶ تمرینات بیشتر ۳۹۱
- ۸-۷ مطالعه بیشتر ۳۹۸

فصل نهم: سیستم های اطلاعاتی آگاه از فرایند

۴۰۱

- ۹-۱ انواع سیستم های اطلاعاتی آگاه از فرایند ۴۰۱
- ۹-۲ مزایای معرفی BPMS ۴۱۶

۴۲۱چالش‌های ورود BPMS
۴۲۶خلاصه
۴۲۷راه‌حل‌های تمرین‌ها
۴۲۸تمرینات بیشتر
۴۲۹مطالعه بیشتر

فصل دهم: پیاده‌سازی فرایند با مدل‌های اجرایی

۴۳۲۱۰-۱ شناسایی مرزهای اتوماسیون
۴۳۵۱۰-۲ بازبینی وظایف دستی
۴۳۹۱۰-۳ تکمیل مدل فرایند
۴۴۰۱۰-۴ رساندن مدل فرایند به سطح ریزدانه‌ی مناسب
۴۴۵۱۰-۵ تعیین ویژگی‌های اجرا
۴۶۲۱۰-۶ مرحله آخر
۴۶۳۱۰-۷ خلاصه
۴۶۳۱۰-۸ راه‌حل‌های تمرین‌ها
۴۷۲۱۰-۹ تمرینات بیشتر
۴۷۷۱۰-۱۰ مطالعه بیشتر

فصل یازدهم: پایش فرایند

۴۸۰۱۱-۱ زمینه پایش فرایند
۴۸۱۱۱-۲ داشبوردهای عملکرد فرایند
۴۸۶۱۱-۳ مقدمه‌ای بر فرایندکاوی
۴۹۵۱۱-۴ کشف خودکار فرایند
۵۱۱۱۱-۵ عملکردکاوی فرایند
۵۲۱۱۱-۶ بررسی انطباق
۵۲۸۱۱-۷ تحلیل گونه‌ها
۵۳۱۱۱-۸ جمع‌بندی: فرایندکاوی در عمل
۵۳۴۱۱-۹ خلاصه
۵۳۵۱۱-۱۰ راه‌حل‌های تمرین‌ها
۵۴۳۱۱-۱۱ تمرینات بیشتر
۴۵۴۱۱-۱۲ مطالعه بیشتر

فصل دوازدهم: BPM به مثابه یک قابلیت سازمانی

۵۴۷

- ۵۴۸ ۱۲-۱ موانع موفقیت BPM
- ۵۵۰ ۱۲-۲ شش عامل موفقیت بلوغ BPM
- ۵۶۴ ۱۲-۳ اندازه‌گیری بلوغ فرایند و بلوغ BPM
- ۵۶۹ ۱۲-۴ خلاصه
- ۵۶۹ ۱۲-۵ راه‌حل تمرینات
- ۵۷۲ ۱۲-۶ تمرینات بیشتر
- ۵۷۴ ۱۲-۷ مطالب بیشتر

پیوست الف: طراحی مجدد هیورستیک‌ها

۵۷۷

- ۵۷۷ الف-۱ هیورستیک‌های مشتری
- ۵۷۸ الف-۲ هیورستیک‌های عملیات فرایند کسب و کار
- ۵۷۹ الف-۳ هیورستیک رفتار فرایند کسب و کار
- ۵۸۰ الف-۴ هیورستیک سازمانی
- ۵۸۱ الف-۵ هیورستیک اطلاعات
- ۵۸۲ الف-۶ هیورستیک فناوری
- ۵۸۲ الف-۷ هیورستیک محیط خارجی

۵۸۵

منابع

۵۹۵

بخش رنگی