

مدیریت هوشمند فر آیند

کسب و کار

مؤلفین:

دکتر اروج اوستاد

دکتر فرهاد اوستاد

دکتر نرژاد اوستاد

سرشناسه	: اوستاد، اروج، ۱۳۳۷ -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار/ مولف اروج اوستاد، فرهاد اوستاد، فرزاد اوستاد.
مشخصات نشر	: مشهد: ترنم، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	: ۲۲۴ ص:؛ ۱۴ × ۲۱ س.م.
شابک	: ۲۰۰۰۰۰ ریال ۷-۷۰-۶۸۷۲-۹۶۴-۹۷۸
وضعیت فهرست نویسی	: فیفا
وضعیت	: کسب و کار -- داده پردازی -- مدیریت
شناسه افزوده	: اوستاد، فرزاد، ۱۳۷۲ -
شناسه افزوده	: اوستاد، فرهاد، ۱۳۵۹ -
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۴ م۴ الف / ۲/۵۵۴۸ HF
رده بندی دیویی	: ۴۰۳۸/۶۵۸۰۱
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۱۲۴۳۷

نام کتاب: مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار
 مؤلفین: دکتر اروج اوستاد- دکتر فرهاد اوستاد- دکتر فرزاد اوستاد

ناشر: ترنم

ویراستار: طیه حسینی

نوبت چاپ: اول/ ۱۳۹۴

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

لیتوگرافی: کارنگ اسکندر

چاپ: نیکو

صحافی: حافظ

شابک: ۷-۷۰-۶۸۷۲-۹۶۴-۹۷۸

بهاء: ۲۰۰۰۰ تومان

فهرست مطالب

پیش گفتار..... ۹

فصل ۱ مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار چیست؟..... ۱۳

سیاست‌ها و رویه‌های کاری..... ۱۵

شکایت‌های اجرایی..... ۱۷

کسب و کار: بخش «کسب و کار» در مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار..... ۲۰

فرآیند: بخش «فرآیند» در مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار..... ۲۳

مدیریت: بخش «مدیریت» در مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار..... ۲۵

بخش «هوشمند» در مدیران هوشمند فرآیند کسب و کار..... ۲۸

تکامل مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار..... ۳۲

فصل ۲ چه کسانی از مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار نفع

می‌برند؟..... ۴۱

منافع برای مشتریان: تغییر تجربه مشتری..... ۴۴

عملیات بهینه‌سازی: منابعی برای متصدیان..... ۵۰

منافع برای کسب و کار..... ۵۴

دستاوردهای راندها و منافع دیگر برای فناوری اطلاعات..... ۵۹

مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار برای مؤسسه بازرگانی..... ۶۴

مثال: سازمان بیمه نتایج عجیب جهانی را ارائه می کند. ۶۶

فصل ۳ چگونه با مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار می توانید

موفق شوید؟ ۶۹

تمرکز بر اهداف کسب و کار ۷۳

روش بررسی پیشرفت مستمر ۷۶

قطب علمی ۷۷

اداره علمی ۸۰

موفقیت بااستفاده از مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار ۸۳

مثال: قطب علمی در خدمات مالی ۸۹

فصل ۴ قوانین کسب و کار و تحلیل بخش «هوشمند» در مدیریت

هوشمند فرآیند کسب و کار ۹۳

قوانین کسب و کار ۹۴

مدیریت عملکرد مؤسسه بازرگانی ۱۰۱

هوش بافتی و موقعیتی ۱۰۳

مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار نوع انطباق پذیر ۱۰۵

از هوش کسب و کار تا مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار ۱۱۱

مثال: رسیدگی هوشمند به مشتریان ۱۱۳

فصل ۵ جاده موفقیت معماری مبتنی بر خدمت از مسیر مدیریت

هوشمند فرآیند کسب و کار می گذرد..... ۱۱۵

دیدگاه کسب و کار مؤسسات بازرگانی مبتنی بر خدمت ۱۱۶

دیدگاه های فناوری ۱۲۰

دیدگاه فرهنگی مؤسسات بازرگانی دولتی ۱۲۵

مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار و معماری مبتنی بر خدمت ۱۲۷

مثال: مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار و معماری مبتنی بر خدمت در

بخش دولتی ۱۳۸

فصل ۶ مدیریت هوشمند، فرآیند کسب و کار از نوع شبکه

اجتماعی و تلفن همراه ۱۴۲

همکاری از طریق موبایل در فضای ابر ۱۴۵

چرا شبکه اجتماعی و چرا همکاری؟ ۱۴۷

مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار از نوع اجتماعی ۱۴۹

پیشرفت مستمر با بخش اجتماعی ۱۵۱

موبایل و رسانه اجتماعی برای تمامی مراحل و تمامی جوامع ۱۵۲

تحلیل ها و مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار نوع اجتماعی ۱۵۸

مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار نوع موبایل ۱۶۱

مثال: پرداخت هایی با مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار نوع موبایل ... ۱۶۶

فصل ۷ مدرن سازی میراث از طریق مدیریت هوشمند فرآیند

کسب و کار ۱۶۸

چرا این طرح های مدرن سازی میراث با شکست مواجه می شوند؟ ۱۷۲

چگونه مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار به مدرن سازی میراث کمک

رکند؟ ۱۷۹

سیری به سمت منطقی سازی نرم افزار کاربردی از طریق مدیریت هوشمند

فرآیند کسب و کار ۱۹۰

ارزش مدرن سازی با مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار ۱۹۶

مثال: مدرن سازی برای آینده ۱۹۷

فصل ۸ روش ناب شش سیگما در زمان واقعی ۲۰۱

روش ناب در زمان واقعی ۲۰۲

مخزن مؤسسه بازرگانی برای استفاده مجدد و تخصیص ازی: ۲۱۱

روش ناب شش سیگما ۲۲۱

مثال: روش ناب شش سیگما و قرارداد تولید جهانی ۲۲۲

پیش‌گفتار

کسب‌وکار و فناوری اطلاعات، مدت زمان زیادی با یکدیگر اختلاف داشته‌اند. چون فناوری مانند سابق، آنچه را که کسب‌وکار مدنظر داشته انجام نداد است. به موجب این مسئلهٔ بغرنج، سازمان‌ها می‌بایست طرز تفکر و نگرش خود را در مورد فناوری تغییر دهند تا در پروژه‌های خود موفق باشند. آن‌ها می‌بایست با هوشمندتر شده در نتیجه شیوه‌ای را اتخاذ کنند که در آن فرآیندهای خود را مدیریت کنند این دوره گذار با تغییر مدیریت فرآیند کسب‌وکار به آنچه که گارسر مدیریت هوشمند فرآیند کسب‌وکار می‌نامد، هم‌تراز بوده است. مدیریت هوشمند فرآیند کسب‌وکار به روشی جدید در جهت ایجاد نرم‌افزار مشتری مدار و راه‌حلی هوشمند کسب‌وکار^۱ تبدیل شده است. مدیریت هوشمند فرآیند کسب‌وکار بلندی که واحدهای کسب‌وکار را مجزا می‌سازند به چالش کشیده و فراموش می‌رانند. مدیریت هوشمند و حقیقی فرآیند کسب‌وکار امکان پیشرفت مستمر را از طریق اتوماسیون در حال تحول میسر می‌سازد.

مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار سطوح جدیدی از همکاری و همیاری را بین کسب و کار و فناوری اطلاعات بوجود آورده است.

مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار انتقالی بوده و پیامد ارتباط با مشتری^۱ را در متن هر فرآیندی قرار می دهد. کسب و کارهایی که برای آن ها امکان تغییر نرم افزار کسب و کار و دستیابی به آهنگی از تغییر و پیشرفت مستمر فراهم شده است، به صورت ناگهانی به این امر دست یافته اند. بافت کسب و کار و محیط کسب و کار هم اکنون قابلیت تعقیب قانونی را دارند. مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار نه تنها ولایف لاینش پا افتاده و اصول کلیدی کسب و کار را به صورت خودکار در می آورد بلکه دانش پویای کار را نیز اتوماتیک می سازد. این موضوعی است که در کتاب آتم. آخه با عنوان Customerpocalypse بیشتر به آن می پردازم. به طور خلاصه، اگر کسب و کارهای امروزی هوش و توانایی تطبیق سریع را نداشته باشند، سانسور تند و تیز شدن به بزرگ ترین ورشکستگی در حوزه کسب و کار را به خود اختصاص می دهند.

زمانی که مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار، به خودکار سازی کار می پردازد، در این مسیر هم می آموزد و هم تطبیق پیدا می کند. این پلتفرمی است که به فرآیندهای سازماندهی شده از پیش تعیین شده، هم چنین همکاری سازماندهی نشده پویا در میان تیم ها و متخصصین حوزه جغرافیا رسیدگی می کند. این رویکردی است که به طور هوشمند کارگران انسانی را هدایت

^۱ - customer outcomes

می‌کند و بهره‌وری آن‌ها را بیشتر می‌سازد. این رویکرد، شبکه اجتماعی را ایجاد می‌کند و امکان تعامل را از طریق مرورگرها یا گوشی‌های همراه منتخب و آشنا، هر زمان و به هر شیوه مطلوب میسر می‌سازد و تجارب مشتری به طور غیر محسوسی در میان این مجراها یکپارچه می‌شود.

اگر بخواهیم ساده‌تر سخن بگوییم، مدیریت هوشمند فرآیند کسب‌وکار حوزه‌ای در رابطه با راه‌اندازی بهتر کسب‌وکار است و همیشه نسبت به هر موقعیت مشتری از طریق هوش کسب‌وکار، بهینه و کارایی اتوماسیون پویا را پاسخگوست.

شاید نکته مهم‌تر این باشد که مدیریت هوشمند فرآیند کسب‌وکار به سازمان‌ها در ایجاد نوآوری، تعقیب، تکمیل می‌کند. درحالی که نسل‌های پیشین مدیریت کسب‌وکار بر رانندگی، فرآیند تمرکز می‌کند، نسل جدید به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد که مدل‌های نابینا را ابداع و ایجاد کنند و در نتیجه این امر، کسب‌وکارهای خود را به مرحله اجرا رسانند و نتایج بهتری را کسب کنند.

چه در مدیریت کسب‌وکار، تازه کار باشید یا مدیریت کسب‌وکار را برای بهبود فرآیندهای خود اتخاذ کرده باشید؛ متوجه می‌شوید که بیش از ارانه شده در این کتاب در مسیر مدیریت کسب‌وکار ارزشمند است.

این کتاب، مسائل اساسی و بنیادی مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار، نقش مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار در اکوسیستم شرکت و مدرن سازی میراث و بهبود فرآیند را پوشش می دهد و نقطه اوج این امر، بررسی این مورد است که چگونه مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار پگما شیوه ای مدرن برای ساخت کاربردهای پویا و مشتری مدار است.

در پگما، ما به طور جدی بر ارائه پلتفرمی ایده آل برای نوآوری در حوزه کسب و کار و هم چنین چارچوب هایی از راه حل، به منظور شروع ناگهانی استفاده از راه حل هایی در صاع زیاد، تمرکز کرده ایم.

امروزه، سازمان ها باید برای تغییر ساخته شوند تا سطوح جدیدی از هوشمندی را بدست آورند، سطح وفاداری مشتری را ارتقا دهند، کسب و کار جدیدی ایجاد کنند و بهره وری را بهبود بخشند. پگما، وقف ایجاد نوآوری و موفقیت مشتریان خود در این مأموریت حیاتی شده است. لطفاً از بررسی اصول و پتانسیل مدیریت هوشمند فرآیند کسب و کار لذت ببرید. ما می خواهیم در عبور از این مسیر در کنار شما باشیم.