

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
فصل اول: مقدمه	۱
۱- پیکره عمومی دانش مدیریت فرآیندهای کسب و کار	۱
۲- هدف راهنمای BPM CBOK	۱
۳- وضعیت و بازخور	۴
۴- سازمان CBOK/خلاصه فصل‌ها	۱
فصل دوم: مدیریت فرآیندهای کسب و کار	۱۱
۱- مقدمه	۱۱
۲- مفهوم کلیدی مدیریت فرآیندهای کسب و کار	۱۳
۳- چرخه عمر مدیریت فرآیندهای کسب و کار	۱۹
۴- انواع فرآیندها	۲۴
۵- انواع فعالیت‌ها	۲۷
۶- عوامل بحرانی موفقیت BPM	۲۹
۷- حوزه‌های تخصصی BPM	۳۲
۸- مفاهیم و نکات کلیدی فصل دوم	۳۴
فصل سوم: مدل‌سازی فرآیند	۳۷
۱- مدل‌سازی فرآیندهای کسب و کار	۳۷
۲- هدف مدل‌سازی	۴۰
۳- فواید و مزایای مدل‌سازی	۴۱

۴۲.....	۴- استانداردها و مستندات مدلسازی
۵۳.....	۵- کیفیت مدلسازی فرآیند
۵۷.....	۶- دیدگاههای مدلسازی
۵۹.....	۷- سطوح مدل‌ها
۶۳.....	۸- جذب و دریافت اطلاعات
۶۶.....	۹- تیم مدلسازی
۶۷.....	۱۰- ابزارها و تکنیک‌های مدلسازی
۶۹.....	۱۱- شبیه‌سازی فرآیند
۷۱.....	۱۲- مفاهیم کلیدی
۷۳.....	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل فرآیند
۷۳.....	۴- تجزیه و تحلیل فرآیند چیست؟
۷۴.....	۴- چرا فرآیند تجزیه و تحلیل می‌شود؟
۷۶.....	۴- چه زمانی اقدامات لازم برای تجزیه و تحلیل انجام می‌شود؟
۷۹.....	۴- نقش‌های موجود در تجزیه و تحلیل فرآیندها
۸۲.....	۴- آمادگی برای تجزیه و تحلیل فرآیند
۸۶.....	۴- انجام امور تجزیه و تحلیل
۱۱۵.....	۴- مستندسازی نتایج تجزیه و تحلیل
۱۱۶.....	۴- ملاحظات
۱۲۴.....	۴- نتیجه‌گیری
۱۲۴.....	۴- مفاهیم کلیدی
۱۲۷.....	فصل پنجم: طراحی فرآیند
۱۲۷.....	۵- طراحی فرآیند چیست؟
۱۲۸.....	۵- چرا طراحی فرآیند انجام می‌شود؟
۱۲۸.....	۵- نقش‌های موجود در طراحی فرآیند
۱۳۱.....	۵- آمادگی برای طراحی فرآیند
۱۴۰.....	۵- اصول طراحی فرآیند
۱۵.....	۶- قواعد فرآیند
۱۵۱.....	۷- پذیرش فرآیند
۱۵۱.....	۸- ملاحظات
۱۵۴.....	۹- نتیجه‌گیری
۱۵۵.....	۱۰- مفاهیم کلیدی

۱۵۷.....	فصل ششم: اندازه‌گیری عملکرد (کارایی) فرآیند
۱۵۷.....	۱- اهمیت و منافع اندازه‌گیری عملکرد (کارایی) فرآیند
۱۶۰.....	۲- تعاریف کلیدی عملکرد فرآیند
۱۶۵.....	۳- کنترل و پایش عملیات
۱۶۶.....	۴- همسوی فرآیندهای کسب و کار و عملکرد سازمان
۱۶۹.....	۵- چه چیزی باید اندازه‌گیری شود؟
۱۶۹.....	۶- متدهای اندازه‌گیری
۱۷۴.....	۷- مدلسازی و شبیه‌سازی
۱۷۶.....	۸- پشتیبانی تصمیم برای مالکین فرآیندها و مدیران
۱۷۸.....	۹- موارد قابل توجه جهت دستیابی به موفقیت
۱۸۱.....	۱۰- مفاهیم کلیدی
۱۸۴.....	فصل هفتم: تحوّل فرآیند
۱۸۴.....	۱- تحوّل فرآیند چیست؟
۱۸۵.....	۲- متداول‌ترین های بیبود
۱۸۹.....	۳- طراحی مجدد
۱۹۰.....	۴- بازمهندسی
۱۹۲.....	۵- پیاده‌سازی
۲۲۰.....	۶- نقش‌های پیاده‌سازی
۲۲۱.....	۷- نگهداشت چرخه عمر مدیریت فرآیندهای کسب و کار
۲۲۶.....	فصل هشتم: سازمان فرآیند
۲۲۶.....	۱- سازمان فرآیند گرا
۲۲۹.....	۲- نقش‌های مدیریت فرآیند
۲۳۹.....	۳- ساختار سازمانی
۲۴۱.....	۴- انجمن فرآیند
۲۴۵.....	۵- عملکرد تیمی
۲۴۵.....	۶- خلاصه/نتایج
۲۴۷.....	۷- مفاهیم کلیدی
۲۵۰.....	فصل نهم: مدیریت فرآیندهای بنگاه
۲۵۰.....	۱- تعریف مدیریت فرآیندهای بنگاه
۲۵۲.....	۲- مزایای مدیریت فرآیندهای بنگاه

۲۵۶	۳-۹- نیازمندی‌های مدیریت فرآیندهای بنگاه.....
۲۶۲	۴- چارچوب‌های فرآیند (نمای شماتیک)
۲۷۰	۵- مدیریت انباشت (مخازن) فرآیند.....
۲۷۲	۶- سطوح بلوغ مدیریت فرآیند.....
۲۷۵	۷- بهترین راهکارهای مدیریت فرآیندهای بنگاه
۲۷۸	۸-۹- از طرح تا اجرا
۲۸۰	۹-۹- مفاهیم کلیدی

فصل دهم: فناوری مدیریت فرآیندهای کاری

۲۸۲	۱-۱- چرا فناوری مهم است؟
۲۸۴	۱-۲- فناوری مدیریت فرآیندهای کسب و کار شامل چه چیزی است؟
۲۸۶	۱-۳- مدل‌سازی، تجزیه و تحلیل، طراحی
۲۹۰	۱-۴- فناوری‌هایی که عملیات پیاده‌سازی را پشتیبانی می‌کنند
۳۰۱	۱-۵- نتایج و ریسک‌های مکانیزاسیون فرآیند
۳۰۲	۱-۶- انواع فناوری‌های در دسترس
۳۱۱	۱-۷- استانداردها
۳۱۲	۱-۸- چه کسانی در فناوری BPM مشارکت می‌کنند؟
۳۱۳	۱-۹- گرایشات و تمایلات سیستم‌ها
۳۱۷	۱-۱۰- چالش‌های فناوری مدیریت فرآیندهای کسب و کار
۳۱۸	۱-۱۱- مفاهیم کلیدی

فصل یازدهم: بلوغ فرآیندهای کسب و کار

۳۲۰	۱-۱- مقدمه
۳۲۱	۱-۲- مفهوم بلوغ
۳۲۲	۱-۳- مفهوم بلوغ (قابلیت) فرآیند
۳۲۳	۱-۴- مدل بلوغ فرآیند و کارکردهای آن
۳۲۴	۱-۵- مدل‌های مطرح در ارزیابی بلوغ فرآیند
۳۲۵	۱-۶- تاریخچه مدل‌های بلوغ فرآیند
۳۲۷	۱-۷- انتخاب مدل بلوغ مناسب
۳۲۷	۱-۸- مدل بلوغ فرآیندهای کسب و کار
۳۲۹	۱-۹- ساختار مدل بلوغ فرآیندهای کسب و کار
۳۳۱	۱-۱۰- سطوح بلوغ معرفی شده در مدل
۳۴۰	۱-۱۱- مفاهیم کلیدی

۳۴۲.....	فصل دوازدهم: یکپارچگی فرآیندهای کسب و کار
۳۴۲.....	۱-۱۲- مقدمه
۳۴۵.....	۲- تاریخچه و سیر تحول یکپارچگی.
۳۴۷.....	۳- تعاریف و مفاهیم یکپارچگی
۳۴۷.....	۴- انواع یکپارچگی
۳۶۴.....	۵- دلایل نیازمندی به یکپارچه سازی
۳۶۷.....	۶- چالش‌ها و مشکلات پیش روی یکپارچه سازی
۳۶۹.....	۷- یکپارچگی افقی و عمودی
۳۷۲.....	۸- مکانیزم‌های یکپارچه سازی فرآیندهای کسب و کار
۳۷۹.....	۹- کاربرد ERP و EAI در یکپارچه سازی فرآیندهای کاری
۳۸۸.....	۱۰- مفاهیم کلیدی
۳۹۲	ضمائمه
۳۹۲	A
۳۹۶	B
۴۰۰.....	واژگان کلیدی