

مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار

نویسنده

صابره واعظی

سرشناسه	: قناعتی، صابره، ۱۳۶۵-
عنوان و نام پدیدآور	: مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار/نویسنده صابره قناعتی.
مشخصات نشر	: تهران: دانش پژوهان شریفیار، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	: ۲۹۹ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۷۱۲۵-۳۴-۴
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
موضوع	: مهندسی مجدد (مدیریت)
موضوع	: Reengineering (Management)
موضوع	: تحول سازمانی
موضوع	: Organizational change
موضوع	: کسب و کار
موضوع	: Business
رده بندی کنگ	: HD۵۸/۸۷
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۴۰۶۳
شماره کتابخانه ملی	: ۶۱۳۰۶۵۵

عنوان کتاب	مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار
* ناشر	انتشارات دانش پژوهان شریفیار
* مؤلف	صابره قناعتی
* مدیر تولید	شماره قناعتی و ارتباطات شریفیار
* صفحه آرا و طراح جلد	پرسش و پاسخ آنا شریفیار
* شمارگان	۱۰۰۰ جلد
* توبیت چاپ	اول، ۱۳۹۹
* چاپ و صحافی	دانش پژوهان آنا شریفیار
* ناظر چاپ	دانش پژوهان آبادانا شریفیار
* شابک	۹۷۸-۶۲۲-۷۱۲۵-۳۴-۴
* قیمت	۵۰۰۰ تومان

دفتر پخش: فلکه دوم صادقیه، خ اشرفی اصفهانی، خ سازمان آب غربی، نبش گلستان دوم، ساختمان نور
 قائم، پلاک یک
 شماره ی تماس: ۰۲۱۴۴۰۲۰۵۵۶

پیشگفتار

به نام خداوند جان و خرد

گفته بودم که اگر غیرمردم گردد

زنم این چرخ فلک برهم و رادم گردد

ما کجا، ملک چرخ زبونس به کجا

جبر و تسلیم نه نیست، ناید مارا

هین ای چرخ زبون و فلک، معلو

دیدی آخر به زمینت زدم ای بی‌ریزون

صابره قناعتی مهرماه ۱۳۹۸ ساعت ۴:۱۰ صبح نوشته شد

سالیان عمرم راجعت پیشرفت و تحصیل علم و دانش ساری کردم سعی کردم فعل خواستن را در هر شرایطی صرف کنم و ذکات دانش را با نشر آن پرداخت کنم

یک سفر هزاران کیلومتری با قدم اول آغاز میشود برداشتن گام؛ هست زاده ای آهنین میطلبید

در این راه پرپیچ و خم همیشه حمایت های کوهی بنام پدر را با تمام وجود حس کردم، پدری که بی وقفه برای رفاه و آرامش ما تلاش کرد و بهترین بستر آموزش را فراهم کرد.

خسته از درس و کار آغوش پر مهر مادر و دستان گرمش قوت قلبم بود برای تلاش مضاعف، مادر عزیزم، دنیای من دستان رنگ خدایت رامیوسم و خاک پایت را طوطیای چشمانم میکنم و

قسم میخورم تا جان در بدن دارم از شیرهی جان که در کامم چکاندی صیانت کنم.

بهاره ی عزیزم مونس و همدم تنهایی و غصه های خواهر ، همیشه میگفتی که آرزو داری
اثری به نامم جاودانه شود ، با تمام وجودم پیشکش وجود مهربانت میکنم تمام دار و ندارم را.

همیشه کوچولوی خانه ی ما، مهسای قشنگم

همدم شب بیداری هایم، دل بزرگت همیشه من را قهرمان کودکی اش میدید و در چشمان
همیشه به راحت انتظار شنیدن خبرهای موفقیتیم موج میزد، میستایم دل دریابیت را و قول
میدم همه به قهرمانت بمانم.

خدایا کمک کن تا همه از لوث وجود اهریمنی بنام غرور در امان بمانم ، خدای مهربانم با
تمام وجودم تو را به یاد داشته باشم و نداده هایت شکرگزارم که داده هایت رحمت است و نداده
هایت حکمت، وجود هستی نا آری به من بخشیدی و در نهادم واژه ی شکست را
شکستی، سرم را بر خاک گذاشتی و سوگند میخورم از هر آنچه به نام نعمت به من
دادی در راه خدمت به خلقت بهره گیرم.

امیدوارم این اثر بتواند سهم کوچکی جهت اعطای ، طبع آفرینش دانشجویان و جویندگان علم
داشته باشد

در پایان جا دارد از پرسنل خوب و وظیفه شناس شرکت پارسین سیستم زنده رود و مجتمع
چاپ و تبلیغات پارسین با ریاست هیئت مدیره ، مدیر مسئولی و صاحبان بازی این حقیر
نهایت قدردانی را کنم.

این اثر را به قداست مادرم معصومه و پدرم نصرالله تقدیم میکنم

فهرست

صفحه	عنوان
۱۱.....	پیشگفتار.....
۲۳.....	مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار.....
۲۳.....	مقدمه.....
۲۴.....	مرور کلی.....
۲۶.....	تاریخچه.....
۲۶.....	کار مهندسی مجدد.....
۳۰.....	نقش فناوری اطلاعات.....
۳۱.....	تحقیق و روش شناسی.....
۳۲.....	چارچوب.....
۳۳.....	عوامل موفقیت و شکست.....
۳۴.....	تعهد در سطح سازمانی.....
۳۵.....	ترکیب تیم.....
۳۷.....	تحلیل نیازهای کسب و کار.....
۳۸.....	زیرساخت های مناسب IT.....
۴۰.....	مدیریت مؤثر تغییر.....
۴۲.....	بهبود مستمر.....
۴۴.....	نقد.....

- مهندسی مجدد: لازم نیست که به سرعت ماشینی شد، کارها باید تغییر کند ۴۶
- آنچه فورد و ام بی ال انجام دادند ۴۷
- ماهیت مهندسی مجدد ۵۲
- اصول مهندسی مجدد ۵۵
- بزرگ فکر کنید ۶۲
- فرآیند کسب و کار ۶۴
- نمونه هایی از فرآیند کسب و کار ۶۵
- فرآیند آموزش مشتری ۶۵
- فرآیند بازاریابی محتوا ۶۶
- نقشه برداری، بهبود، مهندسی مجدد، اتوماسیون فرآیندهای کسب و کار ۶۷
- نقشه برداری از فرآیندهای کسب و کار ۶۷
- بهبود فرآیندهای کسب و کار (BPI) ۶۸
- اتوماسیون فرآیندهای کسب و کار (BPA) ۶۸
- مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار (BPR) ۶۸
- فرآیند چیست؟ ۷۰
- BPM چگونه کار میکند ۷۰
- مراحل مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار ۷۲
- نمونه هایی از مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار ۷۸
- نمونه هایی از BPR: فورد موتور ۷۸
- فرآیند در مقابل رویکردهای محصول کاربردی ۸۱

- تغییر فرآیند پیوسته در مقابل تغییر فرآیند اساسی ۸۴
- نقش فناوری اطلاعات در BPR ۸۶
- نمونه ای از BPR در عمل ۸۸
- چه کسانی باید این کتاب را بخوانند؟ ۹۳
- موفقیت و شکست های BPR ۹۹
- عوامل مرتبط با موفقیت BPR ۹۹
- عوامل مرتبط با سیستم های مدیریت تغییر و فرهنگ ۱۰۰
- رهبری متعهد و قد تمند ۱۰۰
- عوامل مرتبط با مدیریت برنامه ریسار BPI ۱۰۱
- عوامل مرتبط با زیرساخت های فناوری اطلاعات ۱۰۲
- عوامل مرتبط با شکست BPR ۱۰۳
- مشکلات مربوط به ارتباطات و مقاومت سازمانی ۱۰۳
- عدم آمادگی سازمانی برای تغییر ۱۰۴
- مشکلات مربوط به ایجاد فرهنگ تغییر ۱۰۴
- عدم تعلیم و آموزش ۱۰۵
- عوامل مرتبط با پشتیبانی مدیریت ۱۰۵
- تیم های BPR ناکارآمد ۱۰۶
- عوامل مرتبط با ساختار سازمانی ۱۰۶
- مشکلات مرتبط با اهداف و اقدامات ۱۰۷
- تمرکز و اهداف ناکافی ۱۰۷

طراحی مجدد فرآیند بی اثر.....	۱۰۷
مشکلات مرتبط با منابع BPR.....	۱۰۸
انتظارات غیر واقعی.....	۱۰۸
تعریف BPR.....	۱۱۰
ریشه های BPR.....	۱۱۱
BPR به عنوان یک تغییر اساسی.....	۱۱۴
BPR، TQM و ISO.....	۱۱۵
فرآیند گرایی: از ساختار تا فرآیند.....	۱۱۷
مشکلات پیش روی BPR.....	۱۱۷
انتخاب یک کاربرد و تغییر فرآیندهای کسب و کار متناسب با آن.....	۱۱۹
عوامل انسانی در BPR.....	۱۲۰
مقاومت در برابر تغییر.....	۱۲۱
توسعه سیستم و مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار.....	۱۲۳
رابطه بین سیستم های اطلاعاتی و سازمان ها.....	۱۲۳
سیستم های نرم افزاری، سیستم های اطلاعاتی و سازمان ها.....	۱۲۴
تأثیر سیستم های اطلاعاتی بر سازمان ها.....	۱۲۷
اشکالات توسعه رایج سیستم در BPR.....	۱۲۹
رویکرد EM به BPR: مقدماتی.....	۱۳۲
BPR مشارکتی.....	۱۳۲
مشارکت کنندگان در BPR.....	۱۳۳

۱۳۸.....	الزامات مدل های BPR
۱۳۸.....	مصنوع
۱۳۹.....	خلاقیت
۱۴۰.....	تغییر در طراحی
۱۴۲.....	ارزیابی مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار
۱۴۳.....	مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار: ابزاری برای بهبود عملکرد
۱۴۴.....	مهندسی مجدد و فناوری اطلاعات
۱۴۸.....	حوزه فناوری اطلاعات
۱۵۰.....	مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار
۱۵۲.....	نرم افزارهای برنامه ریزی منابع سازمان
۱۵۳.....	چگونه باید عناصر اصلی BPM شناسایی شود؟
۱۵۸.....	هستی شناسی BPM
۱۵۹.....	هستی شناسی BPM به عنوان یک اصطلاحنامه
۱۵۹.....	هستی شناسی BPM به عنوان یک چارچوب
۱۵۹.....	هستی شناسی BPM به عنوان یک فولکسونومی: به اشتراک گذاری مفاهیم اساسی فرآیند
	چگونه می توان مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار همانطور که هست (as-is) و آنطور
۱۶۳.....	که باید باشد (to-be) را توسعه داد؟
۱۶۳.....	فرآیند همانطور که هست (as-is)
۱۶۴.....	فرآیند آنطور که باید باشد (to-be)
۱۶۴.....	تجزیه و تحلیل شکاف و برنامه عمل

- ۱۶۵..... مراحل انجام تجزیه و تحلیل شکاف
- ۱۶۶..... بهبود فرآیند کسب و کار با استفاده از BPD
- ۱۶۷..... مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار، ایجاد و اجرای یک روش
- ۱۶۹..... یک روش برای BPR
- ۱۷۶..... مطالعه موردی BPR
- ۱۷۸..... دلایل نیاز به مهندسی مجدد
- ۱۷۸..... فرآیندی که در مهندسی مجدد شود انتخاب کنید
- ۱۷۹..... تیم فرآیند ایجاد کنید
- ۱۸۰..... فرآیند فعلی را درک کنید
- ۱۸۱..... چشم اندازی برای فرآیند مهندسی ایجاد توسعه دهید
- ۱۸۲..... اقدامات لازم برای حرکت به فرآیند جدید مشخص کنید
- ۱۸۴..... در خصوص یک برنامه برای انجام این اقدامات مذاکره و آن را به اجرا در بیاورید
- ۱۸۵..... درس های آموخته شده
- ۱۸۷..... مشکلات طرح
- ۱۹۱..... درجه بندی
- ۱۹۱..... یکپارچه سازی
- ۱۹۱..... استقلال
- ۱۹۲..... استقلال سطح خدمات
- ۱۹۲..... استقلال مطلق
- ۱۹۳..... بدون حالت خاص

- همگرایی نهادهای کسب و کار..... ۱۹۴
- مدلسازی سرویس گرا..... ۱۹۴
- شناسایی خدمات..... ۱۹۵
- مرحله شناسایی خدمات از ۳ جنبه حائز اهمیت است:..... ۱۹۶
- ویژگی های خدمات..... ۱۹۷
- تحقیق خدمات..... ۱۹۸
- راهکارهای شناسایی خدمات..... ۱۹۸
- روش بالا به پایین..... ۱۹۹
- روش های پایین به بالا:..... ۲۰۰
- روش های میانی..... ۲۰۰
- فرآیندهای کسب و کار سازمانی..... ۲۰۱
- اهداف کسب و کار سازمان..... ۲۰۳
- ۶ مرحله اساسی در مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار (۲۰۳-۲۰۴)..... ۲۰۴
- سوالات اساسی..... ۲۰۶
- نمونه هایی از مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار BPR..... ۲۰۶
- BPR برای چه کسی است؟..... ۲۰۸
- آیا BPR همیشه موثر است؟..... ۲۰۸
- سه لایه انتقال BPR: لایه استراتژیک..... ۲۱۰
- لایه استراتژیک..... ۲۱۰
- سه لایه انتقال BPR: لایه عملیاتی..... ۲۱۳

- ۲۱۳..... BPR: لایه عملیاتی
- ۲۱۳..... لایه عملیاتی
- ۲۱۶..... سه لایه انتقال BPR
- ۲۱۶..... لایه تاکتیکی
- ۲۱۹..... ۱۰ نقطه عطف استراتژیک که مستلزم BPR تحول گراست
- ۲۲۴..... چارچوب BPR۲۶۰ اینتک: طرح تحول کسب و کار
- ۲۲۴..... پلتفرم کسب و کار (افراد، فرآیندها و فناوری های پشتیبان)
- ۲۲۷..... چارچوب BPR ۶۰ اینتک - مرور کلی
- ۲۲۸..... مهندسی مجدد فرآیندها - کسب و کار (BPR) در مقابل بهبود عملیاتی
- ۲۲۸..... تجزیه و تحلیل شکاف فرآیندی کسب و کار: سه مفهوم اساسی
- ۲۲۹..... تجزیه و تحلیل شکاف فرآیندی کسب و کار BPR
- ۲۳۰..... تجزیه و تحلیل شکاف فرآیندی کسب و کار یکپارچه فرآیند
- ۲۳۰..... تجزیه و تحلیل شکاف فرآیندی کسب و کار و نرم افزار کاربردی سازمانی
- ۲۳۱..... مدیریت کیفیت جامع
- ۲۳۲..... مهندسی مجدد فرآیند کسب و کار
- ۲۳۳..... ادغام TQM و BPR
- ۲۳۷..... NPM و پیدایش رویکردهای مدیریت عمومی
- ۲۳۸..... BPR در بخش دولتی
- ۲۳۹..... BPR و بخش دولتی: پیوندی ابدی یا یک داستان بی پایان
- ۲۴۱..... BPR و مشارکت کارمندان

- ۲۴۲..... "انقلاب کپرنیکی": اصلاحات دولت فدرال بلژیک
- ۲۴۳..... طرح ۱: چهار رکن اصلاحات کپرنیک
- ۲۴۳..... BPR به عنوان کاتالیزوری برای تغییر
- ۲۴۴..... طرح ۲: مراحل مختلف روش BPR
- ۲۴۵..... پیوند با مهندسی مجدد فرآیند کسب و کار
- ۲۴۶..... بررسی اح. بی برنامه نویسان مختلف BPR
- ۲۴۷..... مشارکت کارمندان در BPR
- ۲۴۸..... کار کردن مطابق با فلسفه کپرنیک
- ۲۴۹..... عوامل دخیل
- ۲۵۳..... سایر عوامل مربوطه (اتحادیه صنفی، ایند کارمندان دولتی رده بالا، مشاوران، P&O)
- ۲۵۳..... اتحادیه صنفی
- ۲۵۴..... کابینه
- ۲۵۴..... رئیس سازمان
- ۲۵۵..... مشاوران
- ۲۵۹..... BPR: مناسب برای خدمات عمومی
- ۲۶۰..... BPR و ادامه تغییرات
- ۲۶۱..... ماهیت مهندسی مجدد فرآیند کسب و کار
- ۲۶۸..... آیا BPR مفهوم جدیدی است؟
- ۲۷۰..... فرآیندهای کسب و کار چیست؟
- ۲۷۲..... ساختار نظری برای مهندسی مجدد فرآیند کسب و کار

- ۲۷۴..... مهندسی مجدد فرآیند کسب و کار در اروپا
- ۲۷۵..... آمادگی سازمانی برای مهندسی مجدد فرآیند کسب و کار
- ۲۷۷..... فعال سازی عوامل فناوری اطلاعات
- ۲۷۹..... سه تغییر مهم در کاربرد فناوری اطلاعات
- ۲۸۱..... فناوری اطلاعات و مهندسی مجدد فرآیند کسب و کار
- ۲۸۶..... مرتبط با مهندسی مجدد با استراتژی کسب و کار
- ۲۹۰..... مهندسی مجدد استراتژیک
- ۲۹۱..... ماهیت فرهنگ سازمانی
- ۲۹۵..... فرهنگ سازمانی و تغییر