

## ارزیابی آمادگی سازمان برای استفاده از BPMS بر مبنای چارچوب PCF مدل APQC و سنجش عملکرد با روش کارت امتیازی متوازن (مطالعه موردی شرکت برق منطقه ای اصفهان)

کاوه محمد سیروس، بهزاد حبیبی<sup>۱</sup>، زهره معظم جزی<sup>۲</sup>

استادیار، دانشگاه صنعتی امیرکبیر، cyrusk@aut.ac.ir

دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی امیرکبیر، شرکت برق منطقه ای اصفهان: behzadhabibi@yahoo.com

دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه پیام نور تهران، شرکت برق منطقه ای اصفهان: moazamzohre@gmail.com

### چکیده

مدیریت فرآیندهای کسب و کار، مجموعه راهکارهایی است که به سازمانها کمک می‌کند تا کارایی کسب و کارشان را بهبود بخشند. ایجاد چنین زیرساخت پویایی نیازمند شناسایی جریان‌های کاری، قوانین کسب و کار، صاحبان فرآیندها و نقش‌ها برای انجام فعالیت‌ها است. سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار (BPMS<sup>۱</sup>) را می‌توان نقطه اوج همه تجربیات مشترک، تفکرات و پیشرفت‌های حرفه‌ای در مدیریت کسب و کار طی چند دهه اخیر دانست. در این پژوهش ابتدا عوامل کلیدی موفقیت در پیاده‌سازی سیستم شناسایی و بر پایه این عوامل چارچوبی برای ارزیابی آمادگی سازمانها برای استفاده از سیستم مدیریت فرآیندهای کسب و کار ارائه شده است. سپس با استفاده از چارچوب طبقه بندی فرآیند (PCF<sup>۱</sup>) مدل مرکز آمریکایی بهره‌وری و کیفیت (APQC<sup>۲</sup>)، فرآیندهای کلیدی در سازمان شناسایی شده و در نهایت با استفاده از متدولوژی روش کارت امتیازی متوازن (BSC<sup>۳</sup>) عملکرد سازمان مورد سنجش قرار گرفته و شاخص‌های اندازه‌گیری عملکرد جهت اندازه‌گیری مستمر این فرآیندها ارائه می‌شود. این پژوهش بصورت موردی برای شرکت برق منطقه ای اصفهان ارائه شده است.

### کلمات کلیدی

سیستم‌های مدیریت فرآیندهای کسب و کار، مرکز آمریکایی بهره‌وری و کیفیت، چارچوب طبقه بندی فرآیندها، روش امتیازی متوازن

نویسنده اول: بهزاد حبیبی- اصفهان، خیابان چهارباغ بالا عباسی، شرکت برق منطقه ای اصفهان، دفتر فن آوری ارتباطات و مدیریت اطلاعات، کدپستی ۸۱۷۳۷۵۱۳۸۷ تلفن همراه ۰۹۱۶۶۱۱۴۵۲۱

Business process management System  
Process classification framework  
American Productivity Quality Center  
Balance score card