

راه حل جامع دولت الکترونیک

ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان

بر مبنای BPM (Business Process Management)



پارس تصمیم

## راه حل جامع دولت الکترونیک ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان

**مزایای استفاده از راه حل BPM در دولت الکترونیک**  
BPM یا مدیریت فرایندهای سازمانی، راه حلی جامع برای مدلسازی، طراحی، اجرا، مدیریت، آنالیز و بهینه سازی فرآیندهای سازمانی می باشد. این راه حل، فرآیندهای سازمانی را با اسناد و اطلاعات، اشخاص مرتبط با فرآیند (شهروندان، کارکنان، سازمانهای مرتبط و ...) و سیستمهای اطلاعاتی سازمان یکپارچه نموده و این امکان را می دهد که یک کار از نقطه شروع تا پایان به عنوان یک فرآیند به طور کامل خودکارسازی و مدیریت شود.

**فن آوری (BPM (Business Process Management)**  
معمولاً شامل چندین مولفه مرتبط با یکدیگر برای مدیریت این تعاملها می باشد. مدیریت فرایند سازمانی این امکان را می دهد که فرایندها، در شرایطی که نیازهای سازمانی در دست تغییر و اصلاحند، مدلسازی و سپس به صورتی پویا نگهداری شوند. مدیریت فرایندهای سازمانی، تمام عناصر فناوری را برای اداره کردن چرخه گردش فرایند از لحظه معرفی تا زمان به کارگیری، اجرا، اندازه گیری، تغییر و به کارگیری مجدد، در یک طرح جامع گرد هم می آورد.

### ضرورت استفاده از راه حل BPM در دولت الکترونیک

تا چند سال پیش، تولید نرم افزار، مستلزم گذاشتن وقت برای پیاده سازی همه مولفه های زیرساختی تولید نرم افزار بود و این موضوع ضمن اینکه زمان را بسیار افزایش می داد، هزینه و ریسک ایجاد مولفه های زیرساختی را نیز به پروژه های نرم افزاری تحمیل می کرد؛ این خود رسیدن به هدف غائی پروژه که دستیابی به برنامه کاربردی خاص برای منظوری خاص بود، را با زمان، هزینه و ریسک بالا مواجه می ساخت. امروزه با ایجاد فن آوری های جدید ساخت سیستمهای نرم افزاری، زمان، هزینه و ریسک پروژه های ساخت برنامه های کاربردی بسیار کاهش یافته است.

مولفه های متعددی، به عنوان زیرساختهای لازم برای تحقق ارائه خدمات به مشتریان بصورت الکترونیکی موردنیاز سازمان مطرح می باشد که همگی آنها، حداقل مولفه های موردنیاز برای ایجاد و راه اندازی ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان است و سازمانها برای پاسخ به این نیازمندیها ناگزیرند که قبلاً برای آنها زمینه

یکی از مفاهیمی که در دهه های اخیر به گونه ای بسیار گسترده در جوامع پیشرفته مورد بررسی قرار گرفته و در بعضی مواقع با موفقیت به اجرا درآمده، مفهوم دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک، یک دولت دیجیتال بدون دیوار و ساختمان و دارای سازمانی مجازی است که خدمات دولتی خود را به صورت آنلاین (ON LINE) ارائه می کند و موجب مشارکت آنان در فعالیتهای مختلف اجتماعی، فرهنگی و سیاسی می شود.

به این ترتیب با ظهور فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی، مراکز خدمات رسانی به مشتریان نزدیکتر می شوند و افراد می توانند حتی از طریق رایانه های شخصی، خدمات خود را دریافت کنند. همچنین دولت الکترونیک موجب صرفه جویی در وقت و هزینه دولت، شهروندان و تجارت می گردد. جهانی شدن نیز دولتها را وادار می سازد تا به منظور ارائه و فروش کالا و خدمات خویش و همچنین صدور فرهنگ و شناساندن خویش به سایر فرهنگها و تمدنها، اقدام به تاسیس دولت الکترونیک کنند.

خوشبختانه دولت جمهوری اسلامی ایران به این نیاز استراتژیک پی برده و به تازگی با تصویب نمایندگان ویژه رییس جمهوری در مورد اجرای تبصره (۱۳) همه دستگاههای اجرایی دولتی و غیردولتی موظفند در فضای الکترونیکی به متقاضیان خدمات ارائه دهند.

در هرحال، بهره گیری از امکانات دولت الکترونیک می تواند موجب ارائه بهتر خدمات دولتی به شهروندان شود و امکان استفاده و دسترسی برابر کلیه شهروندان، تعامل اثربخش تر با طرفهای درگیر و غنی سازی شهروندان را فراهم آورد و در مجموع، به ایجاد مدیریت دولتی اثربخش تر منجر شود.





### مزایای استفاده از راه حل BPM در دولت الکترونیک

هم اکنون بسیاری سیستمهای نرم افزاری در بخشهای مختلف سازمان های دولتی در حال اجراء می باشند، استفاده از راه حل های BPM امکان یکپارچه سازی فرایند خدمات رسانی به شهروندان با سیستمهای موجود سازمان را ممکن می سازد و بدین ترتیب سرمایه گذاری سازمان در سیستمهای نرم افزاری موجود دور ریخته نمی شود و ارزش افزوده ای برای خدمات رسانی به شهروندان ایجاد می گردد.

از طرفی بخشهایی از فرایندهای خدمات رسانی به شهروندان ممکنست هنوز در سازمان دارای سیستمهای نرم افزاری نباشند که راه حل های BPM امکان تعریف این قسمت از فرایند را ممکن نموده و بدین ترتیب فرایند خدمات رسانی به شهروند بصورت از ابتدا تا انتها در قسمتهای مختلف سازمان و نرم افزارهای موجود سازمان جاری خواهد شد.

بنابراین استفاده از BPM نه تنها فرایند خدمات رسانی به شهروندان را در محیط وب (Web) و در بین قسمتهای مختلف سازمان، جاری می سازد و زمان و هزینه پاسخگوئی به شهروندان را در سازمان کاهش می دهد، بلکه اجازه می دهد سرمایه گذاری گذشته سازمان در بخش فناوری اطلاعات دور ریخته نشود. از مزایای دیگر استفاده از BPM می توان به موارد ذیل اشاره نمود:

- امکان استفاده از مولفه های مختلف BPM برای سرویسهای مختلف ارائه شده در خدمت رسانی به شهروندان
- امکان پیاده سازی و راه اندازی قدم به قدم و تدریجی و نه یکباره فرایندهای خدمت رسانی به شهروندان
- امکان در دسترس قراردادن خدمات الکترونیک به شهروندان در مدت زمان کوتاه
- امکان ایجاد سریع تغییرات در نرم افزار پیاده سازی شده در ازای تغییر در نحوه ارائه خدمات

سازی کرده باشند و همگی این موارد را BPM از ابتدا در اختیار سازمان قرار می دهد که مهمترین این نیازمندیها عبارتند از:

- مولفه دریافت و به جریان اندازی خودکار درخواست خدمات از طریق نامه، email، نمابر، بصورت Online از طریق اینترنت و محیط وب، پیام کوتاه و تماس تلفنی
- مولفه موتور فرایندی برای گردش اتوماتیک فرم اطلاعاتی در سازمان
- مولفه کارتابل الکترونیکی برای کارکنان سازمان
- مولفه یکپارچه سازی (Integration) جهت ارتباط با سیستمهای موجود سازمان
- مولفه مدیریت فایل های دیجیتالی ارسالی از طرف شهروند در حجم بالا
- مولفه مدیریت پرونده الکترونیکی
- مولفه اتصال به سرورهای آرشیو اطلاعات
- مولفه کنترل فرایند درخواست خدمات جهت ایجاد محیطی برای درخواست کننده خدمات و همچنین مدیران سازمان برای کنترل وضعیت گردش فرم اطلاعاتی در سازمان و کیفیت پاسخگوئی کارکنان نسبت به خدمات درخواست شده
- مولفه امنیتی جهت جلوگیری از دسترسیهای غیرمجاز
- مولفه ثبت جامع وقایع برای ثبت کلیه اتفاقاتی که در فرایند پاسخگوئی به خدمات درخواست شده رخ می دهد.
- مولفه مدیریت گزارشها جهت ارائه گزارشهای پویای اطلاعاتی به مدیران سازمان
- مولفه هوشمندی فرایندی (Process Intelligence) به عنوان راه حل هوشمندی سازمانی ( Business Intelligence) با قابلیت پیش بینی، آنالیز و بهبود مستمر خدمات ارائه شده به شهروندان

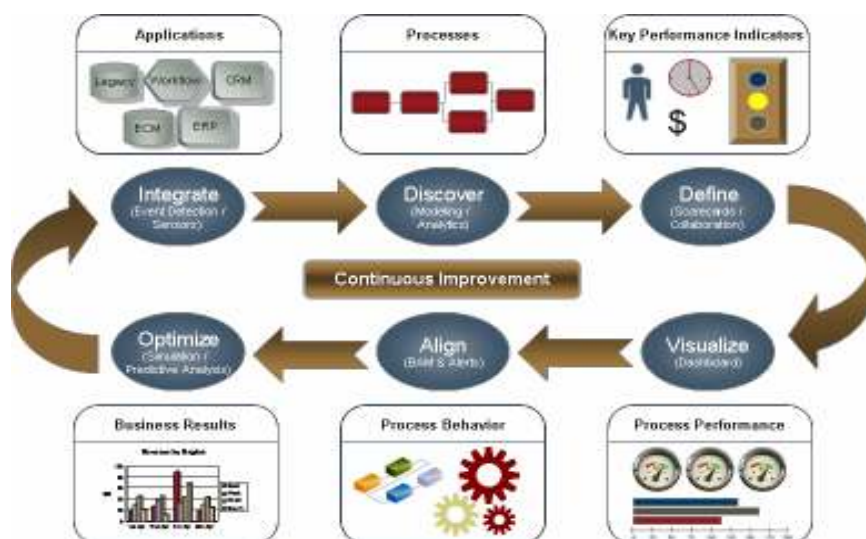
بنابراین راه حل BPM از ابتدای کار، مولفه های استاندارد فوق را در اختیار سازمان جهت رسیدن به هدف خود که ارائه خدمات الکترونیک به شهروندان می باشد، قرار می دهد و این مولفه ها، کار ساخت فرایندهای نرم افزاری ارائه خدمات را سریعتر، استانداردتر، با خطای کمتر، کم هزینه تر و در نهایت قابل وصول می سازند.

و رضایت مندی شهروندان، تاثیر بسیاری نیز بر بهره‌وری سازمانها و بهبود مستمر فرآیندها خواهد داشت. این درحقیقت همان نقطه ای است که در پروژه دولت الکترونیک، تحول ایجاد خواهد کرد. مولفه آنالیز و بهینه‌سازی فرآیندها ( **Process Analysis & Optimization**) که شامل هوشمندی سازمانی ( **Business Intelligence**) نیز می‌باشد، با آنالیز فرآیندهای در حال کار و تطبیق آن با اهداف تعریف شده ( **Objectives**) و نمایه‌های کارآئی فرآیندها ( **KPI's**)، گزارشات تحلیلی مورد نیاز از نحوه عملکرد فرآیندها، نحوه تخصیص منابع سازمان، تاخیرات کاری کارمندان و نحوه رسیدن به بهره‌وری بیشتر را در اختیار سازمان قرار خواهد داد. بر اساس نتایج بدست آمده از آنالیز فرآیندهای در حال کار، فرآیندها بهبود یافته و نسخه جدید آنها بدون ایجاد وقفه در ارائه خدمات، در چرخه سرویس دهی قرار خواهند گرفت.

- امکان کنترل کیفیت پاسخگویی کارکنان سازمان به خدمات درخواست شده و استخراج میزان رضایتمندی شهروند از خدمات دریافت شده
- امکان پشتیبانی فرآیندهای در حال اجراء توسط کارشناسان سازمان و ایجاد خدمات جدید از طریق راه حل **BPM** توسط کارشناسان سازمان

#### اهمیت استفاده از راه حل **BPM** در دولت الکترونیک

ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. از آنجا که فرآیندها و روندهای اداری عموماً تکراری، عادی و تابع ضابطه هستند، استفاده از **BPM**، امکانات منحصر به فردی را برای مدلسازی فرایند و قوانین سازمانی، اجراء، کنترل و گزارش دهی فوری و به موقع برای مدیران در ارتباط با کیفیت انجام خدمات به شهروندان فراهم می‌آورد و همین امر سازمانها را تشویق می‌کند که مبادرت به سرمایه‌گذاری در این زمینه کنند. استفاده از **BPM** ضمن وجود آثار مثبت فراوان در سازمان



#### درباره شرکت پارس تصمیم

شرکت پارس تصمیم با بیش از ۱۰ سال تجربه، راه‌حلها و خدمات حرفه‌ای مرتبط با فناوری اطلاعات را ارائه می‌نماید. فعالیتهای پارس تصمیم شامل ارائه خدمات مشاوره مدیریت، ارائه راه‌حل‌های جامع کلید در دست، یکپارچه‌سازی سیستم‌ها و خدمات پشتیبانی ۷\*۲۴ می‌باشد. شرکت پارس تصمیم به عنوان نماینده انحصاری شرکت Global 360، پیش‌تاز ارائه راه‌حل جامع مدیریت فرآیندهای کسب و کار، مدیریت جامع اسناد و محتوی، آنالیز و بهینه‌سازی فرآیندها در ایران می‌باشد. شرکت پارس تصمیم عضو گروه پتسا (www.patsa.com) می‌باشد.



پارس تصمیم

تهران، خیابان سپهبد قرنی

کوچه آبنوس، پلاک ۸، طبقه ۳

تلفن: ۸۸۳۱۲۵۲۱ - ۸۸۳۱۲۵۱۷

فکس: ۸۸۳۰۶۵۰۹

Email: [info@parstasmim.com](mailto:info@parstasmim.com)

Internet: [www.parstasmim.com](http://www.parstasmim.com)