

چرا سازمان‌ها بدون BPMS دچار گلوگاه فرآیندی می‌شوند؟

در دنیای کسب‌وکار، سرعت و کارایی عامل‌های کلیدی موفقیت هستند. سازمان‌هایی که می‌توانند فرآیندهای خود را به سرعت و به‌صورت بهینه اجرا کنند، در رقابت پیشرو هستند. اما بسیاری از سازمان‌ها با مشکلی به نام «گلوگاه فرآیندی» مواجه هستند؛ وضعیتی که در آن جریان کار کند می‌شود، تأخیرها افزایش می‌یابند و بهره‌وری کاهش پیدا می‌کند.

یکی از دلایل اصلی بروز این مشکل، عدم استفاده از سیستم‌های مدیریت فرآیند کسب‌وکار یا BPMS است. در این مقاله به بررسی دلایل ایجاد گلوگاه فرآیندی در سازمان‌هایی که از BPMS استفاده نمی‌کنند می‌پردازیم و راهکارهای موجود را معرفی می‌کنیم.

گلوگاه فرآیندی به چه معناست؟

گلوگاه فرآیندی یا Bottleneck به نقطه‌ای در یک فرآیند سازمانی اطلاق می‌شود که ظرفیت پردازش آن کمتر از سایر نقاط است و باعث کند شدن کل فرآیند می‌شود. تصور کنید یک خط تولید دارید که در یک ایستگاه کاری می‌تواند ساعتی ۱۰۰ قطعه را پردازش کند، اما ایستگاه بعدی فقط می‌تواند ۵۰ قطعه را پردازش کند. در این صورت،

این ایستگاه دوم تبدیل به گلوگاه می‌شود و کل خط تولید با ظرفیت آن محدود می‌شود.

در فرآیندهای اداری و سازمانی نیز همین وضعیت وجود دارد. وقتی یک بخش یا یک فرد نتواند حجم کاری را به‌موقع انجام دهد، کل فرآیند کند می‌شود. این گلوگاه‌ها می‌توانند ناشی از عوامل مختلفی مانند کمبود نیروی انسانی، روش‌های ناکارآمد، سیستم‌های غیریکپارچه یا عدم شفافیت در فرآیندها باشند.



دلایل اصلی ایجاد گلوگاه در سازمان‌های بدون BPMS

حالا باید بدونیم چرا اگر سازمانی BPMS نداشته باشد دچار گلوگاه می‌شود:

1. عدم شفافیت در فرآیندها

یکی از بزرگ‌ترین مشکلات سازمان‌هایی که از BPMS استفاده نمی‌کنند، عدم شفافیت در فرآیندهاست. در بسیاری از سازمان‌ها، فرآیندها به صورت ذهنی و غیررسمی اجرا می‌شوند. هر فردی طبق تجربه و سلیقه خود کار را انجام می‌دهد و هیچ استاندارد مشخصی وجود ندارد. این عدم شفافیت باعث می‌شود که مدیران نتوانند نقاط ضعف فرآیندها را شناسایی کنند. آن‌ها نمی‌دانند که در کدام مرحله از فرآیند تأخیر ایجاد می‌شود، کدام بخش کندتر از حد معمول کار می‌کند و چرا برخی کارها بیشتر از زمان استاندارد طول می‌کشند.


بدون این اطلاعات، امکان بهبود فرآیندها وجود ندارد و گلوگاه‌ها به صورت مزمن باقی می‌مانند. در یک سازمان فروش، وقتی فرآیند پردازش سفارش مشخص نیست، ممکن است سفارش‌ها در صف انتظار بمانند، برخی مراحل فراموش شوند یا کارها بین بخش‌ها سرگردان شوند. نتیجه این می‌شود که زمان تحویل کالا به مشتری افزایش می‌یابد و رضایت مشتری کاهش پیدا می‌کند.

2. وابستگی به افراد خاص

در سازمان‌های سنتی، دانش و تجربه کاری معمولاً در ذهن افراد خاص متمرکز است. وقتی یک کارمند باتجربه مرخصی می‌گیرد یا از سازمان خارج می‌شود، فرآیندهایی که فقط او انجام می‌داد دچار مشکل می‌شوند. این وابستگی به افراد، یکی از مهم‌ترین منابع ایجاد گلوگاه است. فرض کنید در بخش مالی سازمان، فقط یک نفر می‌داند که چگونه

فاکتورهای خاصی را پردازش کند.

وقتی این فرد در دسترس نیست، کارهای مربوطه متوقف یا با تأخیر انجام می‌شوند. این نوع وابستگی، سازمان را آسیب‌پذیر می‌کند و باعث ایجاد گلوگاه‌های مکرر می‌شود. BPMS با مستندسازی فرآیندها و ایجاد دستورالعمل‌های واضح، این وابستگی را از بین می‌برد. هر کسی می‌تواند با پیروی از فرآیند تعریف‌شده، کار را انجام دهد. همچنین با خودکارسازی بخش‌هایی از فرآیند، نیاز به دخالت انسانی کاهش می‌یابد.

[راهکار BPMS](#) با حذف گلوگاه‌های فرآیندی، خودکارسازی گردش کارها و افزایش شفافیت، به سازمان‌ها کمک می‌کند فرآیندهای خود را سریع‌تر و هوشمندتر مدیریت کنند. برای بررسی بیشتر و درخواست دمو رایگان بنر زیر کلیک کنید. 



برای دریافت دمو نرم افزار BPMS

3. عدم یکپارچگی سیستمها

در بسیاری از سازمان‌ها، سیستم‌های مختلف به صورت جزیره‌ای عمل می‌کنند. سیستم مالی، سیستم منابع انسانی، سیستم فروش و سیستم انبار هر کدام جداگانه کار می‌کنند و اطلاعات بین آن‌ها به صورت دستی منتقل می‌شود. این عدم یکپارچگی باعث ایجاد

گلوگاه‌های متعدد می‌شود. برای مثال، وقتی یک سفارش فروش ثبت می‌شود، اطلاعات آن باید به صورت دستی وارد سیستم انبار شود تا موجودی کالا به روزرسانی شود. این انتقال دستی نه تنها زمان بر است، بلکه مستعد خطاست. گاهی اوقات این اطلاعات فراموش یا با تأخیر وارد می‌شوند که باعث ناهماهنگی در سیستم‌ها و ایجاد مشکل در فرآیندهای بعدی می‌شود. BPMS با یکپارچه‌سازی سیستم‌ها، این مشکل را حل می‌کند. اطلاعات به صورت خودکار بین سیستم‌ها منتقل می‌شوند و نیاز به ورود دستی داده‌ها از بین می‌رود. این کار سرعت و دقت فرآیندها را به طور قابل توجهی افزایش می‌دهد.

4. عدم اندازه‌گیری و کنترل

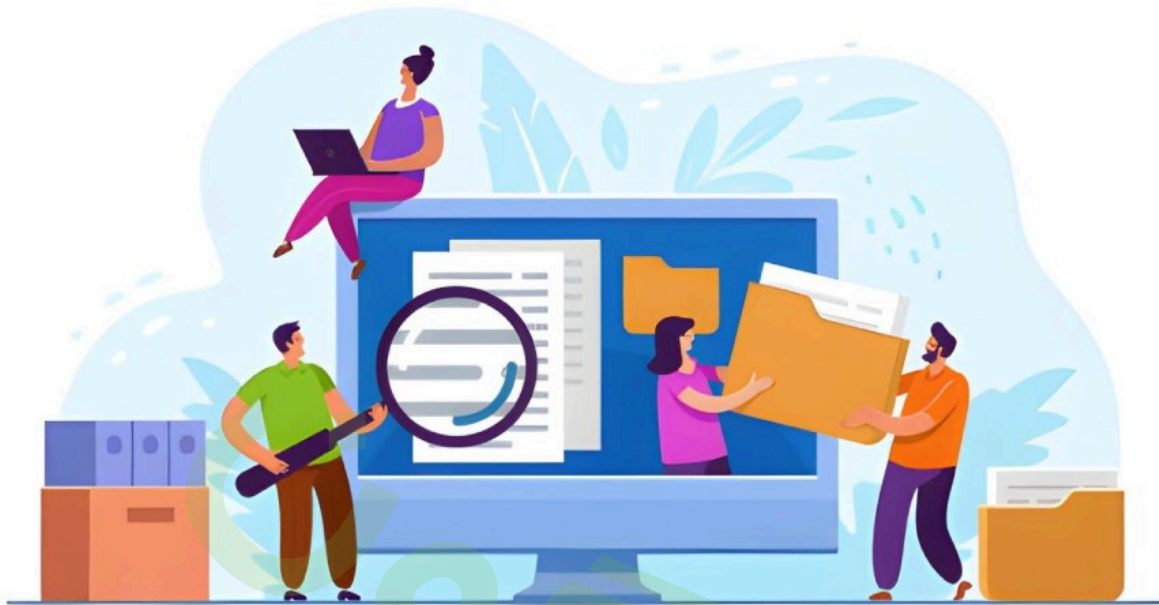
یکی از اصول مهم مدیریت فرآیند، اندازه‌گیری شاخص‌های کلیدی عملکرد است. بدون اندازه‌گیری، امکان بهبود وجود ندارد. سازمان‌هایی که از BPMS استفاده نمی‌کنند، معمولاً اطلاعات کمی درباره عملکرد فرآیندهای خود ندارند. آن‌ها نمی‌دانند که میانگین زمان انجام هر کار چقدر است، چند درصد کارها با تأخیر انجام می‌شوند، کدام مراحل بیشترین زمان را می‌برند و رضایت مشتریان از فرآیندها چقدر است.

بدون این اطلاعات، امکان شناسایی گلوگاه‌ها و بهبود فرآیندها وجود ندارد. BPMS با ثبت خودکار داده‌های مربوط به هر فرآیند، امکان تحلیل و گزارش‌گیری را فراهم می‌کند. مدیران می‌توانند در لحظه وضعیت فرآیندها را مشاهده و نقاط ضعف را شناسایی کنند و تصمیمات مبتنی بر داده بگیرند.

5. مشکلات ارتباطی و هماهنگی

در سازمان‌های بزرگ، هماهنگی بین بخش‌ها یکی از چالش‌های اصلی است. وقتی یک کار نیاز به طی کردن چندین مرحله در بخش‌های مختلف دارد، هماهنگی بین این بخش‌ها دشوار می‌شود. گاهی اوقات یک بخش کار خود را انجام می‌دهد اما بخش بعدی اطلاع ندارد یا کار را با تأخیر شروع می‌کند. این مشکلات ارتباطی باعث ایجاد صف‌های کاری و تأخیر در انجام امور می‌شود. برای مثال، در فرآیند استخدام، ابتدا بخش منابع انسانی مصاحبه را انجام می‌دهد، سپس باید نتیجه به مدیریت ارشد ارسال شود، بعد از تأیید باید قرارداد آماده شود و در نهایت باید به بخش IT برای ایجاد حساب کاربری اطلاع داده شود.

اگر هماهنگی بین این مراحل وجود نداشته باشد، کل فرآیند کند می‌شود. BPMS با ایجاد جریان‌های کاری خودکار، این مشکلات ارتباطی را حل می‌کند. هر مرحله که به پایان می‌رسد، به صورت خودکار به مرحله بعد اطلاع داده و مسئول بعدی مطلع می‌شود. این کار نه تنها سرعت را افزایش می‌دهد، بلکه خطای انسانی را نیز کاهش می‌دهد.



6. مدیریت دستی اسناد و مدارک

در سازمان‌های سنتی، اسناد و مدارک به صورت فیزیکی یا در فایل‌های پراکنده نگهداری می‌شوند. وقتی یک کار نیاز به طی کردن چندین مرحله دارد، اسناد باید بین افراد مختلف جابه‌جا شوند. این جابه‌جایی نه تنها زمان‌بر است، بلکه خطر گم شدن یا آسیب دیدن اسناد نیز وجود دارد. فرض کنید یک درخواست خرید باید به ترتیب توسط مدیر بخش، مدیر مالی و مدیرعامل تأیید شود.

در سیستم سنتی، این درخواست باید به صورت فیزیکی بین این افراد جابه‌جا شود. اگر یکی از آن‌ها در جلسه یا مرخصی باشد، کل فرآیند متوقف می‌شود. BPMS با مدیریت الکترونیکی اسناد، این مشکل را حل می‌کند. اسناد به صورت دیجیتال در سیستم ذخیره

می‌شوند و به راحتی بین افراد مختلف جابه‌جا می‌شوند. همچنین امکان امضای دیجیتال وجود دارد که نیاز به جابه‌جایی فیزیکی اسناد را از بین می‌برد.

7. عدم انعطاف‌پذیری در برابر تغییرات

بازار و محیط کسب‌وکار به سرعت در حال تغییر است. سازمان‌ها باید بتوانند فرآیندهای خود را به سرعت با این تغییرات هماهنگ کنند. اما در سازمان‌هایی که از BPMS استفاده نمی‌کنند، تغییر فرآیندها دشوار و زمان‌بر است. برای تغییر یک فرآیند، باید تمامی افراد درگیر آموزش ببینند، مستندات به‌روزرسانی شوند و اطمینان حاصل شود که همه طبق روش جدید کار می‌کنند.

این کار معمولاً هفته‌ها یا ماه‌ها طول می‌کشد و در این مدت، سازمان با فرآیندهای ناکارآمد کار می‌کند. BPMS با ارائه ابزارهای طراحی و تغییر فرآیند، این مشکل را حل می‌کند. تغییرات فرآیند به سرعت اعمال و بلافاصله در اجرای کارها منعکس می‌شوند. این انعطاف‌پذیری به سازمان‌ها اجازه می‌دهد تا سریع‌تر به تغییرات بازار واکنش نشان دهند.

8. عدم تمرکز بر ارزش‌آفرینی

در سازمان‌های سنتی، کارکنان بخش قابل توجهی از وقت خود را صرف کارهای اداری و تکراری می‌کنند. پیگیری وضعیت کارها، ارسال یادآوری، جستجوی اطلاعات و هماهنگی با همکاران، بخش زیادی از زمان را می‌گیرد. این کارها ارزش مستقیمی برای مشتری یا سازمان ایجاد نمی‌کنند. این عدم تمرکز بر کارهای ارزش‌آفرین، نوعی گلوگاه

محسوب می شود.

کارکنان به جای تمرکز بر فعالیت‌هایی که واقعاً اهمیت دارند، درگیر کارهای کم‌ارزش می‌شوند. نتیجه این می‌شود که بهره‌وری کلی سازمان کاهش می‌یابد. BPMS با خودکارسازی کارهای تکراری و اداری، به کارکنان اجازه می‌دهد تا بر فعالیت‌های ارزش‌آفرین تمرکز کنند. این کار هم بهره‌وری را افزایش می‌دهد و هم رضایت شغلی کارکنان را بالا می‌برد.



گلوگاه فرآیندی چه پیامدهایی دارد؟

گلوگاه‌های فرآیندی پیامدهای منفی متعددی برای سازمان دارند:

- **کاهش رضایت مشتری:** وقتی فرآیندها کند هستند، زمان پاسخگویی به مشتریان افزایش می‌یابد و رضایت آن‌ها کاهش پیدا می‌کند. در دنیای امروز که مشتریان انتظار سرعت بالا دارند، این موضوع می‌تواند منجر به از دست دادن مشتریان شود.
- **افزایش هزینه‌ها:** گلوگاه‌ها باعث افزایش هزینه‌های عملیاتی می‌شوند. کارهای بیشتری با نیروی بیشتر انجام می‌شوند، کارهای تکراری بیشتری انجام می‌شود و خطاهای بیشتری رخ می‌دهد.
- **از دست دادن فرصت‌ها:** وقتی فرآیندها کند هستند، سازمان نمی‌تواند به سرعت از فرصت‌های بازار استفاده کند. ممکن است فرصت‌های تجاری از دست بروند یا رقیبان جلو بیفتند.
- **استرس کارکنان:** کار در محیطی که فرآیندها کند هستند و همیشه تأخیر وجود دارد، استرس‌زا است. کارکنان احساس می‌کنند که همیشه در حال عقب بودن هستند و این موضوع بر روحیه و انگیزه آن‌ها تأثیر منفی می‌گذارد.
- **مشکلات کیفیت:** در فشار ناشی از تأخیرها، کیفیت کار معمولاً کاهش می‌یابد. کارکنان برای جبران زمان از دست رفته، کارها را سریع‌تر انجام می‌دهند و این می‌تواند منجر به خطا شود.

راهکار BPMS چه کمکی می‌کند؟

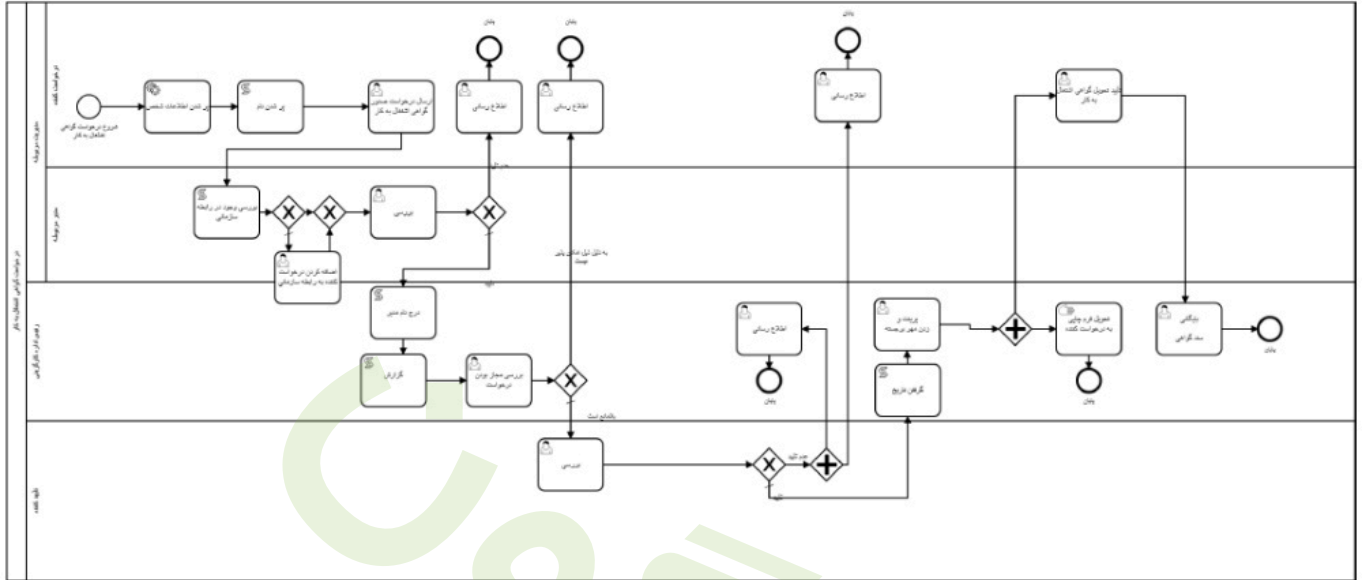
سیستم مدیریت فرآیند کسب‌وکار یا BPMS راهکاری جامع برای رفع تمامی این مشکلات است. این سیستم با ارائه ابزارهای لازم برای طراحی، اجرا و بهبود فرآیندها، به

سازمان‌ها کمک می‌کند تا گلوگاه‌ها را شناسایی و رفع کنند.

قابلیت‌های کلیدی BPMS

از قابلیت‌های کلیدی BPMS می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- طراحی بصری فرآیندها: با استفاده از ابزارهای گرافیکی، فرآیندها به راحتی طراحی و تغییر می‌کنند.
- اجرای خودکار فرآیندها: کارها به صورت خودکار بین افراد مختلف جابه‌جا می‌شوند و نیاز به پیگیری دستی نیست.
- یکپارچگی با سیستم‌های موجود: BPMS می‌تواند با سایر سیستم‌های سازمان یکپارچه شود و اطلاعات را به اشتراک بگذارد.
- گزارش‌گیری و تحلیل: شاخص‌های کلیدی عملکرد به صورت خودکار محاسبه و گزارش می‌شوند.
- مدیریت اسناد: اسناد به صورت الکترونیکی مدیریت می‌شوند و دسترسی به آن‌ها کنترل می‌شود.
- کنترل و پیگیری: امکان ردیابی وضعیت هر کار در هر لحظه وجود دارد.



نقش چارگون در ارائه راهکار BPMS

چارگون به عنوان یکی از پیشگامان نرم‌افزارهای سازمانی در ایران، راهکارهای جامع BPMS را ارائه می‌دهد. این راهکار با توجه به نیازهای سازمان‌های ایرانی طراحی شده و از آخرین فناوری‌ها بهره می‌برد.

ویژگی‌های BPMS چارگون

- رابط کاربری فارسی و ساده: طراحی متناسب با فرهنگ ایرانی و سهولت استفاده
- طراحی بصری فرآیندها: امکان طراحی و تغییر فرآیندها بدون نیاز به برنامه‌نویسی

- یکپارچگی کامل: اتصال به سایر ماژول‌های چارگون مانند مالی، منابع انسانی و فروش
- گزارش‌گیری جامع: تهیه انواع گزارش‌های مدیریتی و عملکردی
- امنیت بالا: کنترل دسترسی و محافظت از اطلاعات حساس
- پشتیبانی محلی: تیم پشتیبانی مجرب در ایران

مزایای استفاده از BPMS چارگون

سازمان‌هایی که از راهکار BPMS چارگون استفاده می‌کنند، می‌توانند انتظار موارد زیر را داشته باشند:

- کاهش زمان انجام فرآیندها
- افزایش شفافیت و کنترل
- کاهش خطای انسانی
- بهبود هماهنگی بین بخش‌ها
- افزایش رضایت مشتری
- کاهش هزینه‌های عملیاتی
- امکان بهبود مستمر فرآیندها

نتیجه‌گیری

گلوگاه‌های فرآیندی یکی از موانع اصلی موفقیت سازمان‌ها هستند. سازمان‌هایی که از BPMS استفاده نمی‌کنند، به دلایل متعددی دچار این گلوگاه‌ها می‌شوند: عدم شفافیت، وابستگی به افراد، عدم یکپارچگی سیستم‌ها، عدم اندازه‌گیری، مشکلات ارتباطی، مدیریت دستی اسناد، عدم انعطاف‌پذیری و عدم تمرکز بر ارزش‌آفرینی. این گلوگاه‌ها پیامدهای منفی جدی دارند از جمله کاهش رضایت مشتری، افزایش هزینه‌ها، از دست دادن فرصت‌ها، استرس کارکنان و مشکلات کیفیت.

BPMS راهکاری جامع برای رفع این مشکلات است. با استفاده از این سیستم، سازمان‌ها می‌توانند فرآیندهای خود را شفاف، کارآمد و قابل کنترل کنند. چارگون با ارائه راهکار BPMS، به سازمان‌ها کمک می‌کند تا از مزایای مدیریت فرآیند مدرن بهره‌مند شوند. این شرکت با تجربه سال‌ها درخشان در ارائه نرم‌افزارهای سازمانی، آماده است تا همراه سازمان‌ها در مسیر بهبود فرآیندها و افزایش بهره‌وری باشد.

سرمایه‌گذاری در BPMS، سرمایه‌گذاری در آینده سازمان است. سازمان‌هایی که امروز این گام را برمی‌دارند، در رقابت فردا جلوتر خواهند بود و می‌توانند خدمات بهتری به مشتریان خود ارائه دهند.