

اتوماسیون اداری چیست؟

اتوماسیون اداری برای بهبود تعاملات اداری و مکانیزه کردن فرآیندهای سازمانی به کار می‌رود. اتوماسیون اداری اغلب به عنوان یک مجموعه نرم افزاری ارائه می‌شود. این مجموعه معمولاً در همه رده‌های سازمانی از مدیران ارشد تا مجموعه کارکنان و مخاطبان خارجی و ارباب رجوع به‌طور جدی به کار می‌رود. ضریب نفوذ بالای نرم افزارهای اتوماسیون اداری در سازمان‌ها نشان‌دهنده اهمیت و کارایی بالای سیستم اتوماسیون اداری در مکانیزه کردن روال‌های دستی و بهبود مدیریت فرآیندهای کسب و کار است.

پوشش همه‌جانبه نیازهای کاربران توسط زیرسیستم‌های اتوماسیون اداری، به تمایل عموم کاربران به بهره‌گیری از آن افزوده است. زیرسیستم‌هایی که مطابق با نیازهای بومی سیستم اداری کشور و منطبق بر آیین‌نامه‌های سازمان اداری و استخدامی کشور عمل می‌کنند. به همین این زیرسیستم‌ها در همه سازمان‌های دولتی و عمومی و همچنین بخش خصوصی به کار می‌روند.



برای دریافت دمو نرم افزارهای اتوماسیون اداری

در ساختار اداری سنتی، اتوماسیون اداری چیست همان ارجاع کار و مدیریت کارها از

طریق ارجاع نامه است. براین اساس در ادامه تحولات جدید نرم افزار اتوماسیون اداری، امکانات ارجاع کار و اطلاع از روند پیشرفت کارهای ارجاعی برای سطوح متفاوت مدیران هم به اتوماسیون اداری اضافه شده است. برخی سیستم‌های اداری مانند راهکار اتوماسیون اداری «دیدگاه»، علاوه بر پشتیبانی کامل فرآیندها و تعاملات موردنیاز برای تولید و گردش نامه‌ها و مکتوبات اداری، امور مربوط به مدیریت زمان پرسنل، مدیریت کارها، جلسات و مدیریت اسناد سازمان را نیز پوشش می‌دهند.

حال که دانستید اتوماسیون اداری چیست و چه مزایایی دارد، نوبت به بررسی کاربردهای اتوماسیون اداری است. اتوماسیون اداری برای ساده‌سازی فرآیندها در اکثر بخش‌های یک سازمان مناسب است:

دلایل اهمیت اتوماسیون اداری

شاید از خودتان بپرسید چرا اتوماسیون اداری تا این حد اهمیت دارد؟ باید بگوییم مزایایی همچون کاهش کارهای تکراری و آزادسازی انرژی سازمان در میزان این اهمیت بی‌تأثیر نیست. با این حال علت اهمیت اتوماسیون، تنها مزایای آن نیست، بلکه نیازهای سازمان نیز عوامل مهمی است که استفاده از راهکارهای خودکارسازی را ضروری می‌کنند.

مهم‌ترین این نوع نیازها، آن دسته از مشکلات سازمان هستند که برای برطرف کردن آنها به اتوماسیون نیاز دارید. برخی از این مشکلات عبارتند از: انجام نشدن به موقع کارها، نیاز مداوم به حضور فیزیکی در واحدها برای پیگیری کارها، عدم دسترسی به موقع به

اطلاعات مورد نیاز، عدم امکان دسترسی از راه دور به اطلاعات، قطع شدن فرآیند کارها در صورت غیاب شخص مسئول، سپری شدن مهلت انجام کارها، تنش میان مدیران و افراد سازمان به دلیل عدم شفافیت در فرآیندها، عدم امکان تعیین شاخص‌های ارزیابی مناسب و بهره‌گیری از آنها، وجود شعب و زیرمجموعه‌های سازمانی متعدد و مجزا و دشواری مدیریت یکپارچه آنها، عدم پیشرفت در فرآیندهای سازمان به دلیل عدم حضور فیزیکی افراد.

صرف نظر از نیازهای فوق، اتوماسیون اداری راهی عالی برای ساده‌سازی عملیات و افزایش رشد کسب و کار هم در کسب‌وکارهای کوچک و هم در کسب‌وکارهای بزرگ است. ابزارهای اتوماسیون با هدف جایگزین کردن نیروی کار انسانی با نیروی کار ماشینی طراحی شده‌اند و به شما این امکان را می‌دهند از منابع انسانی‌تان در جای دیگری از کسب‌وکار خود استفاده کنید.

برای تحقق کامل ظرفیت‌های اتوماسیون نیز استفاده کسب‌وکارها از نرم‌افزارهای معتبر اتوماسیون و بهترین روش‌های موجود برای خودکارسازی در تمام گردش کارهای سازمانی ضرورت دارد. این خودکارسازی‌ها می‌توانند ایجاد تجربه دیجیتالی سریع‌تر برای مشتریان یا صرفاً ساده‌سازی فرآیندهای داخلی سازمان باشند. با این حال، برخی از راهکارهای موجود مانند طیف کامل فناوری‌های مورد نیاز برای خودکارسازی صددرصدی تمامی فرآیندها و عملیات‌های سازمانی نیستند. این موضوع می‌تواند منجر به استفاده بیشتر از راهکارهای مقطعی، هزینه‌های بالاتر و به تعویق انداختن توسعه کسب‌وکار شما شود.



کاربردهای اتوماسیون اداری

• فعالیتهای بازاریابی

در بازاریابی ایمیلی یا در واقع همان اتوماسیون ایمیل مارکتینگ، سازمانها می توانند از نرم افزارها برای ارسال ایمیل به فهرست مشتریان در یک زمان بندی از پیش مشخص شده استفاده کنند و به این طریق موجب کاهش هزینه های اجرای کمپینها به صورت دستی شوند. همچنین به کمک اتوماسیون می توان فعالیتهای بازاریابی را به سامانه مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) وصل کرد و حتی مشتریان را با ارسال پیامهای خودکار در شبکه های اجتماعی با این نرم افزارها مورد هدف قرار داد.

• منابع انسانی

سیستم‌های اتوماسیون مدیریت منابع انسانی می‌توانند طیف گسترده‌ای از وظایف منابع انسانی، از جمله بررسی رزومه‌ها، زمان‌بندی مصاحبه‌ها، ارسال پیشنهادات شغلی، استخدام نیروهای جدید، مدیریت حقوق و دستمزد و مدیریت مزایا را به صورت خودکار درآورد. این سیستم‌ها همچنین می‌توانند به کمک تجزیه و تحلیل داده، آگاهی بیشتری از روش‌های افزایش بهره‌وری کارکنان پیدا کنند.



• فرآیندهای فروش

ابزارهای اتوماسیون فروش مثل Salesforce و سرویس‌های نرم‌افزاری (SaaS) به تیم‌های فروش این امکان را می‌دهد تا زمان کمتری را به ثبت فعالیت‌های مربوط به معاملات اختصاص دهند و زمان بیشتری را برای برقراری تماس‌های تلفنی که منجر به جذب بیشتر مشتریان جدید می‌شود، صرف کنند. این ابزارها می‌توانند وظایف تکراری در طول فرآیند فروش را به صورت خودکار درآورند، همچون تشخیص کیفیت لیدها و فرصت‌های فروش با توجه به سفر خریدار، سپردن مشتریان بالقوه به نمایندگان فروش مناسب برای آنها و ایجاد پیش‌بینی فروش با پشتوانه داده‌ها.

• امور مالی و حسابداری

با خودکارسازی برنامه‌ریزی‌های مالی و حسابداری، شرکت‌ها می‌توانند برای کارهای مهم‌تر مثل تجزیه و تحلیل داده‌ها، تعیین استراتژی و همکاری با ذی‌نفعان زمان بگذارند. برای مثال در مدیریت حساب‌های پرداختی (AP)، ثبت داده‌ها به صورت خودکار انجام می‌شود، صورت‌حساب‌ها به طور خودکار با اسناد مطابقت داده و تأییدیه‌ها به طور خودکار پیگیری می‌شوند. این امر موجب کاهش خطاهای موجود در داده‌ها شده و از تقلب از طریق نظارت هوشمند جلوگیری می‌کند.

امکانات و ویژگی‌های اتوماسیون اداری

با بهترین سیستم اتوماسیون اداری فعالیت‌هایی مثل تولید، ورود و ثبت نامه، ارجاعات و حتی مدیریت پست الکترونیکی، فرم‌ها و فکس‌های سازمان به صورت خودکار و یکپارچه انجام می‌شود. لایه مدیریت گردش کار، کلیه فرآیندهای انتقال داده‌ها و اطلاعات را در سطح زیرسیستم‌های مختلف کنترل می‌کند. بدین صورت که مستندات و فایل‌های ثبت شده در هر یک از بخش‌ها، با استفاده از قابلیت‌های این لایه، بین افراد و واحدها جابه‌جا می‌شود.

در عین حال، لایه یکپارچه کنترل کاربری سیستم، کارکرد بهینه بخش‌های مختلف را از نظر امنیتی محافظت می‌کند. این محافظت در دو جنبه امنیت اطلاعات و همچنین کنترل دسترسی کاربران و ارتباط با سایر بخش‌های سازمان، انجام می‌شود. از سوی دیگر امکان تعریف فرم‌های متنوع و اتصال آن به مدیریت گردش کار نیز وجود دارد. این ابزار مؤثر در نبود نرم افزار BPMS ابزار مؤثری برای مدیریت فرآیندهای سازمان فراهم می‌کند.

شرکت چارگون با بیش از ۲۵ سال سابقه در حوزه نرم افزارهای سازمانی یکی از ارائه‌دهندگان راهکار اتوماسیون است. برای آشنایی با امکانات نرم افزار اتوماسیون اداری چارگون می‌توانید به بخش راهکار اتوماسیون از منوی محصولات مراجعه کنید.



برخی ویژگی‌های شاخص نرم افزار مکاتبات اداری

نرم افزار مکاتبات اداری بخش مهم و کلیدی پاسخ به سؤال «**اتوماسیون اداری چیست**» شمرده می‌شود. با ارائه مفاهیم جدیدی مانند پیش‌نویس الکترونیک، مفهوم نامه داخلی و شیوه‌های الکترونیک پیگیری، عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشد و موجب ارتقای بهره‌وری می‌شود. کاهش هزینه‌ها و حذف کاغذ از چرخه امور اداری سازمان‌ها در کنار افزایش رضایت ذینفعان سیستم، بخش دیگری از مزایای این نرم افزار است. برخی امکانات این نرم افزار عبارت است از:

- امکان تعریف کاربران، دبیرخانه‌های مستقل و دفتر اندیکاتور به صورت نامحدود
- امکان تعریف و استفاده از کدهای شناسه دپارتمان، سمت و کد سازمان خارجی، در کد اندیکاتور

- امکان پشتیبانی از دبیرخانه‌های عادی و محرمانه
- امکان تعریف تمپلیت نامه، به تفکیک دبیرخانه‌ها و دپارتمان‌ها
- امکان تعریف الگوهای مربوط به آیتم‌های مکاتبات اداری، به صورت سراسری و یا اختصاص آن به بیش از یک دبیرخانه و دپارتمان‌های مختلف
- امکان تعریف امضای شخصی و تعریف تمپلیت با چند امضاء
- امکان تعریف تعداد رکوردهای قابل نمایش در کارتابل اداری کاربر
- امکان ایجاد رابط کاربری به چند زبان (فارسی و انگلیسی)
- امکان افزودن تصویر مهر دبیرخانه سازمان، در فایل متن نامه‌های دریافتی
- امکان جلوگیری از ثبت نامه دریافتی در دبیرخانه‌های غیرمرتبط
- امکان جلوگیری از ارسال یادآوری نامه‌های درانتظار برای افراد دبیرخانه فاقد دسترسی امنیت محرمانه نامه‌ها
- امکان دسترسی افراد به یک یا چند پوشه خاص از ساختار بایگانی مکاتبات اداری دپارتمان خود
- امکان «تفویض اختیار» به همراه آرشیو تفویض‌های سابق (با دسترسی کاربری مربوطه)
- امکان نمایش شرح ارجاعات مربوط به «رونوشت مخفی» نامه‌های اداری، به هنگام تفویض اختیار
- امکان ارتباط و دسترسی به منوی E.S.S (پیشخوان/اداری)

برخی ویژگی‌های شاخص نرم افزار مدیریت اسناد

نرم افزار اسناد از راهکار اتوماسیون اداری دیدگاه با هدف رفع پراکندگی اطلاعات در سازمان‌ها و تأسیس آرشیوی متمرکز از اسناد، فایل‌ها و اطلاعات طراحی شده است. سیستم اسناد به کاربران امکان می‌دهد تا اسناد، اطلاعات، فایل‌ها و مدارک مختلف را با حفظ محدوده‌های امنیتی و نیز تعریف چرخه حیات سند ذخیره نمایند. برخی امکانات این نرم افزار عبارت است از:

- یکپارچگی و اتصال به تشکیلات سازمانی
- امکان ایجاد الگوهای اسناد بر اساس بیزینس‌های مختلف اسناد سازمانی
- امکان ایجاد اسناد سازمانی بر اساس الگوهای اسناد
- امکان ایجاد پرونده‌ها جهت نگهداری اسناد سازمانی
- امکان تعریف سطوح دسترسی کاربران بر اساس الگوهای اسناد
- امکان تعریف متادیتاها بر روی سند و نگهداری نسخه‌های مختلف یک سن

برخی ویژگی‌های شاخص نرم افزار کارها

در کنار ساختار عادی **نرم افزار اتوماسیون اداری** هر روز مجموعه زیادی از فعالیت‌ها و پروژه‌ها در سازمان‌ها تعریف می‌شوند. موفقیت سازمان مستلزم به نتیجه رسیدن به موقع مکاتبات اداری است. در بخش اتوماسیون اداری چیست گفتیم که سازماندهی انجام کارها در اغلب سازمان‌ها در ساختار مکاتبات اداری انجام می‌شود.

برای تحقق بهره‌وری در سازمان‌ها، تعامل منسجم و اثربخش میان اعضای تیم‌های کاری هم اهمیت یافته است. نرم افزار کارها، یک ابزار مدیریت کارهای معمول و پروژه‌ای در سازمان‌هاست که با هدف پیگیری آسان‌تر و شفاف‌تر کارها و آگاهی از میزان پیشرفت وظایف محول شده به افراد و بر مبنای گفتمان سازمانی طراحی شده است.

برخی امکانات این نرم افزار عبارت است از:

- امکان تخصیص کارها در قالب پروژه و فرد به فرد
- وجود بستری در جهت گفت‌وگوی بین اعضای تیم و ارسال مستندات مورد نیاز در زمان انجام کارها
- آرشیو اطلاعات مربوط به تمامی فعالیت‌های اجرایی پروژه و قابل بازیابی در هر زمان دلخواه
- گزارشات مدیریتی و تحلیلی در جهت شناسایی راندمان کاری و ظرفیت اعضای تیم و موانع پیشبرد فعالیت‌ها
- پایش در لحظه وضعیت پیشرفت فعالیت‌ها و پروژه‌ها

در ادامه ویدیو ویژگی‌های نرم افزار کارهای دیدگاه راه مشاهده کنید.

برخی ویژگی‌های شاخص نرم افزار جلسات

نرم افزار جلسات از مجموعه اتوماسیون اداری نیز امکانات متنوعی جهت برگزاری مؤثرتر جلسات در اختیار کاربر می‌گذارد. این نرم افزار بر پایه ابزارهای تعاملی میان

افراد، مدیریت بهینه جلسات را امکان‌پذیر می‌کند و انجام فعالیت‌های مرتبط با فرآیند برگزاری جلسات را تسهیل می‌کند. برخی امکانات این نرم افزار عبارت است از:

- ثبت جلسه و ملاقات برای اعضا داخلی و خارج از سازمان و پوشش تمامی مراحل قبل، حین و بعد از برگزاری جلسه
- ثبت جلسه تکرار شونده به صورت روزانه و هفتگی
- مشخص نمودن نقش‌های دبیر عضو و عضو غیرفعال برای انجام فعالیت‌های مختلف در جلسه و عدم مشاهده اطلاعات محرمانه برای اعضای غیرفعال
- تعریف نامحدود دعوت‌نامه برای مدعوین خارجی، چاپ و یا ارسال آن از طریق سرویس‌های فکس ایمیل و پیامک دیدگاه
- ارسال یادآوری دعوت، لغو تغییر زمان و همچنین اعلام حضور و یادآوری قبل از تشکیل جلسه به اعضا جلسه

برخی ویژگی‌های شاخص نرم افزار میز خدمت (پیشخوان ارباب رجوع)

مرحله دریافت نامه از ارباب رجوع هنوز در بسیاری سازمان‌ها به روش‌های سنتی و به صورت دریافت نسخه کاغذی نامه انجام می‌شود و هزینه‌های زیادی در مراحل ارسال، دسته‌بندی و ثبت نامه‌ها در نرم افزار مکاتبات به واحدهای دبیرخانه‌ای تحمیل می‌کند.

اول خرداد ماه ۹۷ رئیس‌جمهور وقت به منظور جلوگیری از تضییع حقوق شهروندان، طی بخش‌نامه‌ای بر لزوم ایجاد ساختار میز خدمت برای حفظ حقوق شهروندی در نظام

اداری تأکید کرد. دستور رئیس‌جمهور درباره میز خدمت الکترونیکی در قالب آیین‌نامه ایجاد میز خدمت الکترونیک و در راستای عزم جدی دولت برای بهبود عملکرد نظام اداری و پاسخگویی بهینه به ارباب‌رجوع، ابلاغ شده است.

اما میز خدمت الکترونیکی چیست و چگونه می‌تواند در تکریم ارباب‌رجوع مؤثر واقع شود؟ سامانه میز خدمت الکترونیک یا آن گونه که بعضی شرکت‌های نرم‌افزاری اتوماسیون اداری آن را «سامانه پیشخوان ارباب رجوع» می‌نامند، طبق این دستورالعمل باید ویژگی‌های زیر را داشته باشد:

- اطلاع‌رسانی شفاف در مورد هر یک از خدمات ارائه شده در میز خدمت الکترونیکی و میز خدمت حضوری
- امکان اخذ درخواست خدمت از ارباب‌رجوع در قالب فرم‌های الکترونیکی
- امکان بارگذاری و ارسال الکترونیکی مدارک و مستندات موردنیاز برای دریافت خدمت توسط ارباب‌رجوع
- انجام کلیه استعلامات و انجام فرآیندهای بین دستگاهی موردنیاز برای ارائه خدمت
- قابلیت ارائه و تحویل خدمت به ارباب‌رجوع به صورت الکترونیکی
- ارائه کد رهگیری منحصر به فرد به درخواست خدمت به منظور ردگیری مراحل اجرای فرآیند پردازش درخواست خدمت و بازبایی
- امکان رجوع به سوابق اطلاعات خدمت ارائه شده
- امکان ارسال پیامک به منظور اطلاع‌رسانی مراحل پردازش درخواست خدمت به ارباب‌رجوع
- نظرسنجی الکترونیکی از ارباب‌رجوع در ارتباط با کیفیت خدمات ارائه شده در میز

خدمت



کاربرد اتوماسیون اداری در تحول سیستم اداری

پس از اینکه با بررسی مشخصات و امکانات زیرسیستم‌ها به‌طور کلی به پرسش اتوماسیون اداری چیست پاسخ دادیم، می‌توانیم از نحوه اثربخشی آن صحبت کنیم. تأثیر اصلی و مهم اتوماسیون اداری در تحول سیستم اداری ایجاد فرآیندهای مکانیزه است. مکانیزه کردن سیستم اتوماسیون اداری با جایگزینی فرآیندهای دستی در مکاتبات اداری، مصرف کاغذ را به صفر می‌رساند. این یعنی امکان مدیریت بهتر چرخه‌های اداری را فراهم می‌کند. ارجاع دستی و پستی کاملاً حذف می‌شود و این مسئله تسریع فرآیندهای کاری سازمان‌ها را به دنبال دارد. بایگانی‌های کاغذی در شرکت‌ها و

سازمان‌ها حذف می‌شوند و تنها با چند کلیک ساده می‌توان به سابقه سال‌های گذشته دست پیدا کرد.

با انجام سیستمی مکاتبات اداری، بخشی از اجزای فرآیند هوشمند انجام می‌شود. هوشمندی سیستم و عملیات اتوماتیک مکاتبات اداری در حجم بالایی از خطای انسانی جلوگیری می‌کند. تصور کنید که در ساده‌ترین حالت امکان ارجاع یک نامه از یک موضوع خاص، یک بار در سیستم تعریف می‌شود و این موضوع هر بار به‌طور خودکار انجام می‌شود.

امکانات گزارش‌گیری پیشرفته در کنار سرعت‌بخشی و بهینه‌سازی فرآیندها تحول در ساختار مدیریت سازمان‌ها را ایجاد می‌کند. جمع‌آوری و تحلیل این داده‌ها با ابزارهای هوش تجاری سطح بالاتری از امکانات مدیریت را در سازمان‌ها ایجاد می‌کند که همراهی با تحولات دیجیتال را ممکن می‌کند.



اثربخشی اتوماسیون اداری در بهره‌وری سازمان‌ها

نقش سیستم‌های ERP در بهره‌وری سازمان‌ها برای کمتر کسی شناخته شده است ولی اینکه بهره‌وری اتوماسیون اداری چیست را می‌توان با توجه به اثرات آن در تسهیل تعاملات اداری توضیح داد. پیش‌تر از سرعت‌بخشی ارتباط بخش‌های سازمانی در اثر کاربرد اتوماسیون اداری گفتیم. این اثرات خصوصاً در مورد سازمان‌های بزرگی مثل وزارت‌خانه‌ها یا بانک‌ها که در ابعاد کشوری فعالیت می‌کنند، مهم‌تر است.

به گفته محمودرضا عسگرزاده، رئیس وقت اداره کل دبیرخانه و خدمات مدیریت بانک کشاورزی، از اولین نتایج کاربرد اتوماسیون اداری پاسخگویی 97 درصد مکاتبات در موعد مقرر بوده است. بانک کشاورزی با بهره‌برداری از اتوماسیون اداری چارگون موفق شد 5 میلیارد ریال در یک بازه 9 ماهه پس از استقرار دیدگاه صرفه‌جویی کند.

سازمان‌های بزرگی که تعاملات درون‌سازمانی را در ابعاد کشوری با شعب استان‌ها و شهرستان‌ها مدیریت می‌کنند، از طریق سیستم اتوماسیون اداری، ارتباط لحظه‌ای شعب را حفظ می‌کنند. ارتباط لحظه‌ای و تجمیع اطلاعات و یکپارچگی داده‌ها استانداردهای بهره‌وری سازمانی را به‌طور چشم‌گیری ارتقا می‌دهد.

سازمان امور مالیاتی کشور به عنوان یک سازمان بزرگ که 46 اداره تابعه در سراسر کشور دارد، نمونه موفق از پیاده‌سازی سیستم یکپارچه اتوماسیون اداری است. سیستم مکاتبات اداری دیدگاه در سال 1388 با هدف افزایش بهره‌وری و تسهیل در انجام امور در ستاد سازمان امور مالیاتی کشور راه‌اندازی شد.

به دلیل کاربرد مؤثر نرم افزار، تا پایان سال 91 کلیه ادارت کل تابعه امور مالیاتی مجهز به سیستم مکاتبات اداری شده و از طریق سرویس سینک به تبادل مکاتبات پرداختند. این امر نقش مؤثری در صرفه‌جویی در زمان و حذف هزینه‌های مربوط به پست و مراسلات داشته است. در حال حاضر ستاد امور مالیاتی کشور و 46 اداره کل در سطح کشور با حدود 30000 کاربر به صورت یکپارچه در حال استفاده از نرم افزار مکاتبات اداری دیدگاه است.

تفاوت اتوماسیون اداری با سیستم ERP

با رواج سیستم‌های نرم افزاری سازمانی مدیریت مکاتبات اداری و فعالیت‌های واحدهای مالی، فروش، منابع انسانی، انبار، اموال و غیره از طریق نرم افزار گسترش یافت. اما در سال‌های ابتدایی تحولات دیجیتال این سیستم‌ها و نرم افزارها به صورت

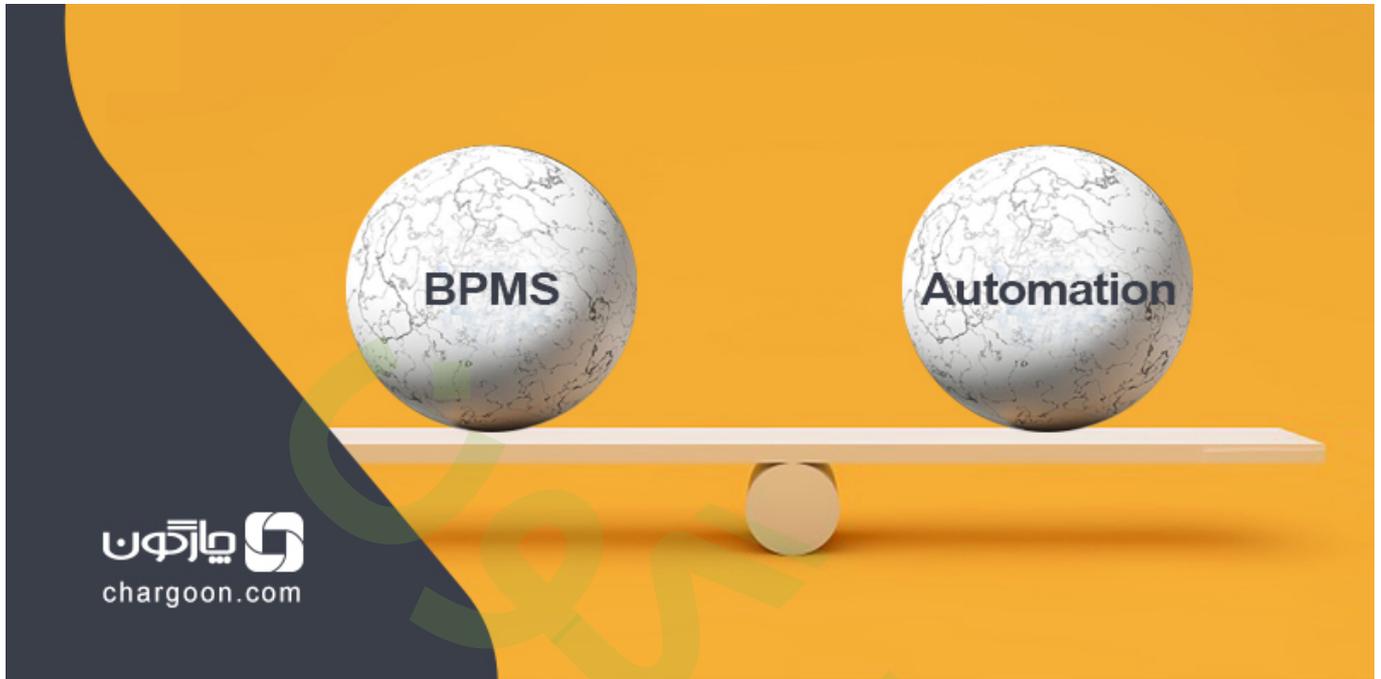
جزیره‌ای و جدا از هم پیاده‌سازی شده بودند و ارتباط آنها به سختی انجام می‌شد. نیاز به مدیریت یکپارچه این سیستم‌ها باعث توسعه نسل جدیدی از نرم افزارهای یکپارچه سازمانی شد که ERP نامیده می‌شوند.

برنامه‌ریزی منابع سازمانی (Enterprise resource planning) (به اختصار ERP)، شامل طیف وسیعی از فعالیت‌ها است که از طریق سیستم‌های نرم افزاری به بهبود عملکرد یک سازمان منتهی می‌شود. آنچه نرم افزار ERP خوانده می‌شود، مجموعه‌ای از زیرسیستم‌های یکپارچه است که تمام داده‌ها و فرایندها را در قالب یک بانک اطلاعاتی مدیریت می‌کند.

اتوماسیون اداری به این مفهوم بخش مهمی از ERP است. خصوصاً در سازمان‌های دولتی و بخش عمومی که فاقد سیستم‌های مدیریت تولید و حسابداری زنجیره تأمین هستند. در اغلب سازمان‌های عمومی و دستگاه‌های دولتی تا سال‌ها انجام امور مربوط به درخواست‌های حوزه‌های لجستیک، مالی و منابع انسانی از طریق سیستم مکاتبات اداری و در غالب نامه در سازمان گردش داشت. با توسعه نرم افزارهای خاص این حوزه‌ها و امکانات مهمی که برای گزارشات اختصاصی ایجاد می‌کردند، اتوماسیون اداری به چرخه مکاتبات رسمی محدود شد.

بسیاری از ERP‌های موفق ایرانی بر پایه یک نرم افزار پرقدرت اتوماسیون اداری شکل گرفته‌اند و از بانک اطلاعات یکسانی برای تعاریف کاربران، دسترسی‌ها و اطلاع‌رسانی‌های درون سازمان بهره می‌گیرند. یکپارچگی سیستم‌های مختلف و امکان تهیه گزارشات تجمیعی از آنها منابع زیادی برای سازمان ایجاد می‌کند و با بهره‌برداری

بهینه منابع سازمانی، موجب بهره‌وری، سودآوری و موفقیت سازمان می‌شوند.



اتوماسیون اداری و نسبت آن با نرم افزار BPMS

در بخش‌های بالا از جنبه‌های مختلف به این موضوع پرداختیم که «اتوماسیون اداری چیست» و بر پایه مطالب بالا اکنون می‌توانیم مشخص کنیم که اتوماسیون اداری و نرم افزار BPMS چه نسبتی باهم دارند؟

سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار (نرم افزار BPMS)، یک رویکرد مدیریتی نوین به منظور همسوسازی فعالیت‌های سازمان برای جلب رضایت مشتری است و هدف آن، بهبود مستمر فعالیت‌های سازمان محسوب می‌شود. یک فرآیند کسب و کار شامل شبکه به هم پیوسته‌ای از فعالیت‌ها است که توسط مجریان مرتبط اجرا می‌شوند. برخی

کارکردهای مهم سیستم BPMS شامل موارد زیر است:

- شناسایی فرآیندهای موجود سازمانی، بازمهندسی و طراحی فرآیند مطلوب برای پیاده‌سازی مکانیزه؛
- مدل‌سازی فرآیند با شناخت زوایای مختلف فرآیند بازمهندسی شده؛
- پیاده‌سازی فرآیند با انتخاب ابزارهای نرم‌افزاری مناسب برای اجرای مطلوب فرآیند؛
- نظارت و کنترل اجرای فرآیند

مقایسه کاربرد اتوماسیون اداری و نرم افزار BPMS در شرایط مختلف

اتوماسیون اداری سازمان را از کارتابل کاغذی بی‌نیاز می‌کند اما در مقابل این مزیت‌ها قابلیت گردش خودکار ندارد. یعنی اگر گیرندگان مراحل مختلف فرآیند در یک سازمان از قبل پیش‌بینی شده باشند، نرم‌افزار BPMS در آن سازمان عملکرد بهتری خواهد داشت. نرم‌افزار BPMS براساس ساختار فرآیندمحور خود و نیز ابزارهایی مانند فرم‌ساز و گزارش‌ساز، فرآیندهای خودکار اداری را راحت‌تر پوشش می‌دهد.

اما سیستم مدیریت فرآیندها امکان پشتیبانی از فرآیندهایی را که نقش‌های مشخص ندارند، دارا نیست و با تغییر در ساختار یک فرآیند گاهی مدل‌های داده‌ای نیز تغییر خواهد کرد. در این حالت سازمان به تیمی تخصصی برای پیاده‌سازی مجدد فرآیندها نیاز خواهد داشت.

نرم‌افزار BPMS در سازمان‌های ایزومحور که فرم‌های مشخصی برای روال اداری

تعریف کرده‌اند و سیستم گردش نامه‌ها هم در قالب فرآیند پیگیری می‌شود، بهینه‌تر عمل می‌کند؛ اما سازمان‌هایی که گردش نامه در آن‌ها محوریت دارد و ساختار اداری به نحوی است که برای همه‌ی حالات ارجاع نامه، فرآیند تعریف شده وجود ندارد و اشخاص در لحظه نسبت به وضعیت مرحله‌ی بعد نامه تصمیم می‌گیرند، بهتر است از نرم افزار اتوماسیون اداری استفاده شود.

هوش مصنوعی در اتوماسیون اداری

[راهکار هوش مصنوعی](#) فضای زیادی برای خلاقیت و رشد دارد و در آینده نیز جهان را به طرق مختلف تغییر خواهد داد. موارد زیر قابل توجه‌ترین مزیت‌های هوش مصنوعی است که به تغییر شکل کسب‌وکار شما به صورتی که امروزه می‌شناسیم کمک می‌کند.

- شناسایی فرآیندهای مناسب برای اتوماسیون
- خواندن / تفسیر / طبقه‌بندی داده‌ها در اسناد
- شناخت گفتار و تبدیل آن به متن
- طبقه‌بندی اسناد بر اساس آرم و سربرگ
- پیش‌بینی تقاضا برای کالا

اتوماسیون، این امکان را به شما و کارمندان شما می‌دهد تا همدل‌تر باشید و روی چیزهایی مانند تجربه مشتری، مشارکت کارکنان و فرهنگ محل کار تمرکز کنید.

کلیک کنید

برای دریافت دمو

چالش‌های پیاده‌سازی اتوماسیون اداری

در ادامه موج مکانیزه شدن امور سازمانی در سه دهه قبل، اتوماسیون اداری تقریباً در همه سازمان‌های ایرانی استقرار پیدا کرده و سازمانی که از سیستم مکاتبات دستی استفاده کند، وجود ندارد. اما گاهی چالش‌های مهمی در استفاده سازمان‌ها و شرکت‌ها از سیستم اتوماسیون اداری وجود دارد. برخی از این چالش‌ها به شرح زیر است:

1. دور ماندن از الگوی نرم افزار ERP و عدم یکپارچگی با دیگر سیستم‌های سازمانی

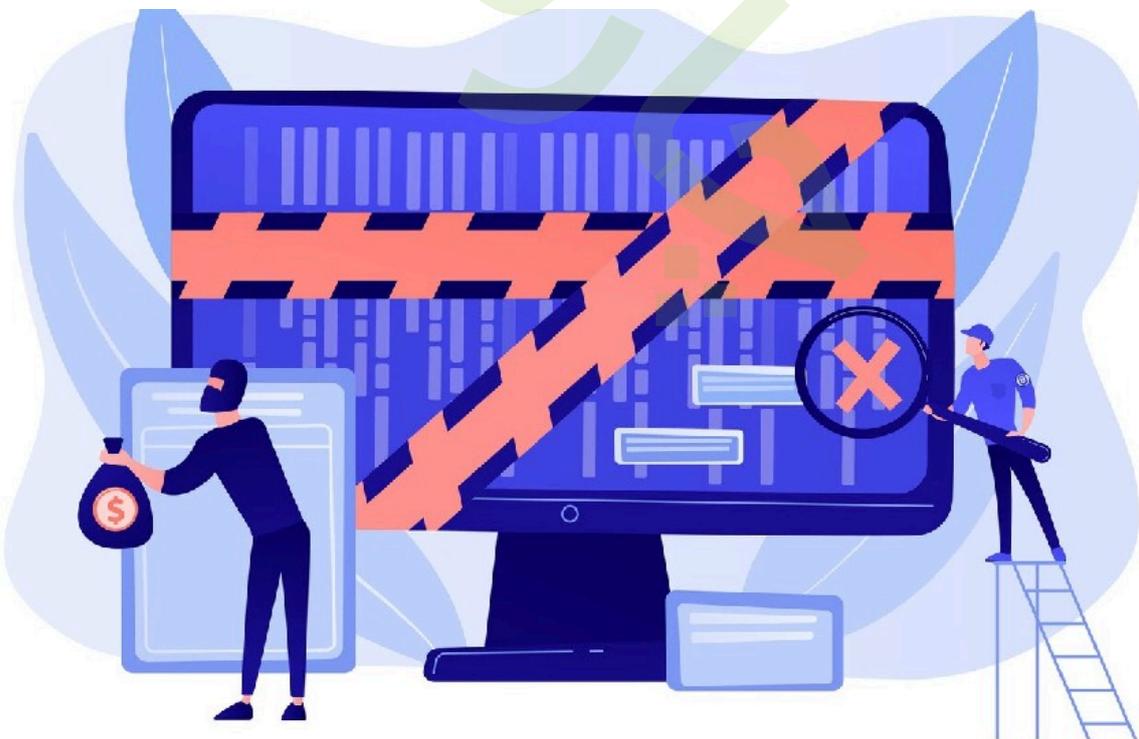
شرکت‌های زیادی در حوزه نرم افزار، سیستم اتوماسیون اداری ارائه می‌دهند ولی عدم ورود آنها به حوزه نرم افزارهای ERP موجب می‌شود، قادر به پشتیبانی مشتریان خود در روند سریع تحول دیجیتال نباشند. سیستم‌های جزیره‌ای حوزه‌های مالی اداری و منابع انسانی مشکلات زیادی ایجاد می‌کند و کمتر سازمانی حاضر به ادامه استفاده از یک سیستم اتوماسیون اداری خارج از الگوی ERP است.

2. بی‌توجهی به لزوم بازمهندسی اتوماسیون اداری

نرم‌افزارها و سیستم‌های اتوماسیون اداری در ابتدا بر اساس مفاهیم مهندسی نرم‌افزار تولید می‌شود. در ادامه روند رشد، نرم‌افزار با عرضه به بازار و مطابق با خواست و نیاز

مشتریان در فازهای پشتیبانی تغییرات و تحول زیادی می‌کند. تغییر اساسی در ساختار نرم‌افزارها بنیان دلایل و اهمیت بازمهندسی نرم‌افزارهای اتوماسیون اداری را تشکیل می‌دهند.

نرم‌افزاری که برای مدت 15 تا 20 سال در شرکت‌ها استفاده شده، بارها در طول زمان تغییر کرده، وفق داده شده و گسترش پیدا کرده است. این تغییرات در طول حیات نرم‌افزار باعث ناپایداری می‌شود. نرم‌افزار همچنان کار می‌کند؛ اما هر تغییر باعث ایجاد تأثیرات غیرقابل کنترلی در سایر قسمت‌های آن می‌شود. در نهایت این امر نرم‌افزار را غیرقابل نگهداری می‌کند. در چنین شرایطی نیاز است که با بازمهندسی نرم‌افزار حیات دوباره‌ای به آن بخشیده شود.



3. عدم به روزرسانی زیرساخت‌های فنی مطابق فناوری روز

فناوری و زیرساخت فنی اتوماسیون اداری در دو دهه گذشته تغییرات زیادی کرده است. در حدود بیست سال گذشته نسل جدید نرم افزارهای اتوماسیون اداری تحت وب، کم‌کم مزیت‌های خود را نشان دادند و جای خود را در بازار فناوری اطلاعات محکم کردند. در دهه گذشته سیستم‌های تحت موبایل رواج یافتند و سیستم‌های اداری بر روی نسخه‌های موبایل ارائه شدند.

شرکت‌های نرم افزاری که اتوماسیون اداری ارائه می‌دهند تحت فشار فناوری برای خدمت‌رسانی بهتر به کاربران قرار گرفتند. در این راستا شرکت‌های موفق این حوزه نسل جدید نرم افزارهای خود را به صورت multi-platform و multi-browser ارائه می‌کنند.

با لزوم بهره‌گیری از pattern‌های توسعه جدید، نرم افزارها باید فریم‌ورک سمت کاربر خود را به صورت شی‌گرا توسعه دهند. استفاده از فناوری‌های جدید نظیر web socket، همگام‌سازی پایانه‌های ارتباط زنده و دوطرفه سمت خدمات‌دهنده-گیرنده نکته مهمی است که در توسعه اتوماسیون اداری باید مورد توجه باشد.

قیمت نرم افزار اتوماسیون اداری

در هنگام خرید اتوماسیون اداری مؤلفه قیمت برای بسیاری سازمان‌ها و شرکت‌ها اهمیت زیادی دارد. سیستم اتوماسیون اداری نیز با توجه به اهمیت زیادی که در فرایندهای کاری سازمان‌ها دارد، از زیرساخت‌های مهمی به شمار می‌آید که معمولاً

هزینه کردن در آن برای مدیران قابل قبول است. اما بدیهی است که مقایسه قیمت اتوماسیون اداری در تصمیم خرید یک مؤلفه مهم خواهد بود. مهم‌ترین عاملی که در حوزه نرم افزار اتوماسیون اداری در تعیین قیمت اتوماسیون اداری اثرگذار است، تعداد کاربران سیستم است.

سازمان‌های بزرگی که هزاران کارمند بخش اداری و خدماتی را به سیستم اتوماسیون متصل می‌کنند، باید متناسب با ابعاد سازمانی تعداد کاربران را شناسایی کرده و در مذاکرات اولیه به بخش فروش ارائه دهند. قابل ذکر است خرید نسخه همراه اتوماسیون اداری چارگون که به عنوان [اپ موبایل مکاتبات اداری دیدگاه](#) نامیده می‌شود نیز براساس تعداد کاربر قیمت‌گذاری می‌شود.



اثر بخشی اتوماسیون اداری در دوران کرونا و دورکاری

با شیوع بیماری کرونا و دورکاری در سازمان‌ها، استفاده از نرم افزار اتوماسیون اداری خارج از فضای کاری برای کارمندان که دورکار شده بودند، اهمیت و اولویت بالایی پیدا کرد. گرچه در دنیای پیشرفته امروز دورکاری یکی از روش‌های مدرن کار کردن است. با فراگیر شدن امکاناتی مثل اینترنت پرسرعت و ارزان، تلفن همراه، تله‌کنفرانس، رایانه‌های پر قدرت شخصی و شبکه‌های بی‌سیم، دورکاری به سرعت در حال توسعه و گسترش است.

افزایش روزافزون مسافرت‌های درون شهری، ترافیک‌های سنگین صبحگاهی و عصرگاهی، افزایش هزینه‌های رفت و آمد افراد از محل کار به خانه، ایجاد آلودگی در شهرهای به ویژه بزرگ، اتلاف زمان افراد برای رسیدن به محل کار و از بین رفتن انرژی از جمله موضوعاتی هستند که بر اساس آنها ایده‌های «دورکاری» مطرح شده است.

اما بعد از موج اول کرونا و لزوم قرنطینه توجه مدیران سازمان‌ها به دورکاری و بستری مورد نیاز آن در نرم افزار اتوماسیون اداری جلب شد. سیستم‌های اتوماسیون اداری در بستر وب و موبایل، یکی از مهم‌ترین تکیه‌گاه‌های سازمان‌ها در ترویج سبک دورکاری بودند. راهکار اتوماسیون اداری از مجموعه نرم‌افزارهای دیدگاه برای مدیریت و تسهیل فرآیندهای دورکاری امکانات قابل توجهی فراهم کرده است. ابزارهایی که با آموزش و استفاده درست از آنها بهره‌وری در زمان دورکاری در حالت بهینه خود باقی خواهد ماند.

نتیجه‌گیری

اتوماسیون اداری به مجموعه‌ای از سیستم‌ها و ابزارهای نرم‌افزاری گفته می‌شود که هدف اصلی آن مکانیزه کردن و خودکارسازی فرآیندهای اداری در سازمان‌ها است؛ از مدیریت مکاتبات و گردش کار تا ثبت و پیگیری اسناد و وظایف کارکنان. این راهکارها با حذف روش‌های سنتی دستی کمک می‌کنند تا فعالیت‌های اداری با سرعت و دقت بیشتر انجام شود، خطاهای انسانی کاهش یابد، هزینه‌ها کاهش و بهره‌وری افزایش یابد. اتوماسیون اداری در تمامی سطوح سازمانی قابل استفاده است و با ایجاد یک بستر یکپارچه از تعاملات و اطلاعات، ارتباط میان واحدها را تسهیل می‌کند. در نهایت، این سیستم‌ها به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا فرآیندهای درون‌سازمانی را به صورت منظم، دقیق و قابل پیگیری مدیریت کنند، و به شکل چشمگیری کیفیت و سرعت اجرای امور را ارتقا دهند.