

چطور با استفاده از نرم افزارهای سازمانی، قطعی اینترنت را مدیریت کنیم؟

قطعی اینترنت برای خیلی از سازمان‌ها فقط یک اختلال فنی نیست؛ مستقیماً روی سرعت کار، هماهنگی بین واحدها، پاسخ‌گویی به کارکنان و حتی کیفیت تصمیم‌گیری اثر می‌گذارد. وقتی اینترنت از دسترس خارج می‌شود، تازه مشخص می‌شود کدام فرایندها واقعاً روی زیرساخت سازمان سوارند و کدام‌ها بیش از حد به سرویس‌های بیرونی وابسته شده‌اند. در این وضعیت، سازمانی که از قبل به فکر نرم افزار سازمانی در زمان قطعی اینترنت بوده، معمولاً آسیب کمتری می‌بیند و راحت‌تر کار را جلو می‌برد.

واقعیت این است که همه نرم افزارهای سازمانی در این شرایط به یک اندازه مفید نیستند. بعضی ابزارها ذاتاً برای استفاده آنلاین طراحی شده‌اند و با اختلال اینترنت عملاً از کار می‌افتند. در مقابل، نرم افزارهایی که بر بستر شبکه داخلی سازمان، سرور داخلی یا ساختارهای قابل اتکا در اینترنت اجرا می‌شوند، کمک می‌کنند کارهای ضروری متوقف نشود. به همین دلیل، در زمان انتخاب و استقرار نرم افزار، فقط امکانات روزمره مهم نیست؛ باید دید در روزهای سخت هم چه چیزی سازمان را سرپا نگه می‌دارد.

در چنین موقعیتی، نقش نرم افزارهای سازمانی بیشتر از همیشه به چشم می‌آید. وقتی مکاتبات، درخواست‌ها، فرایندهای منابع انسانی، اسناد و ارتباطات داخلی همه در یک بستر سازمان‌یافته تعریف شده باشند، حتی در زمان اختلال اینترنت هم می‌توان بخش

مهمی از کارها را ادامه داد. این دقیقاً همان جایی است که موضوع نرم افزار سازمانی در زمان قطعی اینترنت اهمیت عملی پیدا می‌کند، نه صرفاً فنی.

چرا قطعی اینترنت به بحران عملیاتی سازمان‌ها تبدیل می‌شود؟

در بسیاری از شرکت‌ها و سازمان‌ها، اینترنت فقط ابزار جست‌وجو یا ارتباط بیرونی نیست. بخش مهمی از کارهای روزانه، از هماهنگی بین تیم‌ها تا ثبت درخواست‌ها و گردش اسناد، به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم به دسترسی پایدار وابسته شده است. وقتی این دسترسی دچار مشکل می‌شود، چند اتفاق هم‌زمان رخ می‌دهد:

1. ارتباط بین واحدها کند می‌شود.
 2. فرایندهای تأیید و ارجاع با تأخیر انجام می‌شود.
 3. اطلاعات در کانال‌های پراکنده جا به جا می‌شود و احتمال خطا بالا می‌رود.
 4. کارکنان برای انجام کارهای ساده هم مجبور می‌شوند سراغ روش‌های دستی بروند.
- همین چند مورد کافی است تا بهره‌وری کل مجموعه افت کند. نکته مهم اینجاست که سازمان‌ها در زمان قطعی اینترنت، الزاماً به یک راهکار عجیب یا پیچیده نیاز ندارند؛ آن‌ها بیشتر به نرم‌افزارهایی نیاز دارند که وابستگی کمتری به اینترنت عمومی داشته باشند و بتوانند روی زیرساخت داخلی هم بخش مهمی از کار را پیش ببرند.



نرم افزار سازمانی در زمان قطعی اینترنت دقیقاً چه کمکی می‌کند؟

وقتی از این موضوع حرف می‌زنیم، منظور فقط این نیست که یک نرم‌افزار «باز شود» و کاربر بتواند وارد آن شود. مهم‌تر از آن، این است که آیا نرم‌افزار می‌تواند فرایند واقعی سازمان را در زمان اختلال زنده نگه دارد یا نه. یک نرم‌افزار سازمانی در زمان قطعی اینترنت معمولاً در چند سطح کمک می‌کند:

- امکان دسترسی به اطلاعات و سوابق را که روی بستر داخلی ثبت شده‌اند حفظ می‌کند.

- گردش کارهای درون سازمانی را از حالت دستی و پراکنده خارج می‌کند.
- باعث می‌شود تصمیم‌ها و درخواست‌ها در همان مسیر مشخص خودشان جلو بروند.

- وابستگی سازمان را به پیام‌رسان‌ها و ابزارهای بیرونی کمتر می‌کند.
- بعد از برقراری اتصال، احتمال آشفته‌گی و دوباره‌کاری را کاهش می‌دهد.

به زبان ساده، چنین نرم‌افزاری قرار نیست قطعی اینترنت را از بین ببرد؛ قرار است اجازه ندهد قطعی اینترنت کل سازمان را فلج کند.

کدام نرم‌افزارهای سازمانی در زمان قطعی اینترنت

کاربردی‌ترند؟

همه دسته‌های نرم‌افزار سازمانی ارزش یکسانی در زمان اختلال ندارند. معمولاً آن دسته از ابزارها مهم‌تر می‌شوند که به هسته عملیات داخلی سازمان مربوط‌اند. از بین آن‌ها، چند گروه بیشتر از بقیه به کار می‌آیند.



اتوماسیون اداری؛ مهم‌ترین نرم افزار سازمانی در زمان قطعی اینترنت

اولین و مهم‌ترین نمونه، اتوماسیون اداری است. در زمان قطعی اینترنت، سازمان هنوز باید نامه ثبت کند، ارجاع بدهد، سوابق را ببیند، پاسخ‌ها را پیگیری کند و مسیر مکاتبات را نگه دارد. اگر این بخش دیجیتال اما داخلی باشد، خیلی از کارهای اداری از حرکت نمی‌ایستد. در این زمینه، اتوماسیون اداری دیدگاه چارگون برای بسیاری از سازمان‌ها یک ابزار آشناست. کمکی که دیدگاه در زمان قطعی اینترنت می‌تواند بکند، بیشتر در این بخش‌هاست:

- حفظ جریان مکاتبات و گردش نامه‌ها در داخل سازمان
- ثبت، ارجاع و پیگیری کارها و وظایف بین واحدها

- مدیریت جلسات سازمانی؛ از ثبت دستور جلسه تا پیگیری مصوبات
 - دسترسی به اسناد و مستندات سازمانی و نگهداری آن‌ها در یک بستر متمرکز
 - اطلاع‌رسانی داخلی از طریق تابلو اعلانات برای انتشار اطلاعیه‌ها و پیام‌های سازمانی
 - ارائه خدمات الکترونیکی به مراجعان از طریق پیشخوان ارباب رجوع و ثبت درخواست‌های بیرونی
 - دسترسی به سوابق و تاریخچه فعالیت‌ها برای پیگیری و شفافیت بیشتر در فرایندها
- این یعنی اگر اینترنت عمومی دچار اختلال شود، سازمان مجبور نیست فوراً به نامه‌نگاری دستی یا تماس‌های پراکنده یا ... برگردد. البته میزان کارایی آن به نحوه استقرار و زیرساخت داخلی هم وابسته است، اما در اصل، اتوماسیون اداری از مهم‌ترین ابزارها برای کنترل شرایط است.



برای دریافت دمو نرم افزارهای اتوماسیون اداری

ابزارهای همکاری و ارتباط داخلی؛ حفظ هماهنگی تیم‌ها در زمان قطعی اینترنت

در زمان قطعی اینترنت، یکی از اولین چیزهایی که آسیب می‌بیند، هماهنگی بین افراد و تیم‌هاست. وقتی کانال‌های مرسوم ارتباطی از دسترس خارج یا کند می‌شوند، سازمان به

ابزاری نیاز دارد که ارتباطات داخلی را تا حد ممکن نگه دارد. در اینجا نرم افزارهای ابری آوات چارگون اهمیت پیدا می کنند. نقش آوات در زمان قطعی اینترنت بیشتر از جنس حفظ ارتباطات کاری و کاهش آشفتگی ارتباطی است. یعنی:

1. کمک می کند ارتباطات کاری از حالت پراکنده خارج شود.

2. بخشی از هماهنگی های روزانه را در یک بستر مشخص نگه می دارد.

3. وابستگی تیم ها را به ابزارهای عمومی بیرون از سازمان کمتر می کند.

در عمل، وقتی اینترنت دچار محدودیت یا اختلال می شود، سازمانی که برای ارتباطات داخلی فقط به ابزارهای بیرونی عادت کرده، سریع تر دچار بی نظمی می شود. اما وجود یک ابزار همکاری سازمانی می تواند تا حدی این شکاف را جبران کند و اجازه ندهد هماهنگی بین افراد کاملاً از هم بپاشد.



نرم افزار منابع انسانی؛ مدیریت درخواست‌های پرسنل بدون وابستگی به اینترنت

در روزهای اختلال اینترنت هم کارکنان مرخصی می‌خواهند، مأموریت ثبت می‌کنند، نیاز به مشاهده سوابق دارند یا درخواست‌های مختلفشان را پیگیری می‌کنند. اگر این فرایندها متکی به ایمیل، فایل اکسل یا پیام‌رسان باشد، در زمان قطعی وضعیت پیچیده‌تر می‌شود. اما سامانه‌های منابع انسانی کمک می‌کنند این درخواست‌ها در همان روال مشخص خودشان ثبت و رسیدگی شوند.

فایده اصلی نرم افزار منابع انسانی در زمان قطعی، حفظ نظم در فرایندهای پرسنلی است. در سازمان‌های بزرگ، همین نظم تفاوت زیادی ایجاد می‌کند؛ چون اگر

درخواست‌های کارکنان از مسیر مشخص خارج شوند، حجم خطا و نارضایتی بالا می‌رود.

سیستم‌های مدیریت فرایند؛ جلوگیری از بی‌نظمی در زمان اختلال اینترنت

یکی از مشکلات جدی در زمان اختلال اینترنت این است که کارها از مسیر تعریف‌شده خود خارج می‌شوند. مدیر شفاهی چیزی را تأیید می‌کند، کارشناس در پیام‌رسان داخلی یا تماس تلفنی موضوع را جلو می‌برد و بعداً هیچ رد دقیق و قابل اتکایی باقی نمی‌ماند. سیستم‌های مدیریت فرایند (BPMS) کمک می‌کنند حتی در شرایط سخت، ترتیب انجام کارها حفظ شود.

در چنین وضعی، مزیت اصلی این سیستم‌ها این است که سازمان را از تصمیم‌گیری‌های بی‌قاعده و مقطعی دور نگه می‌دارند. فرایندها ممکن است کمی کندتر شوند، اما بی‌نظم نمی‌شوند.

کلیک کنید

برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

چرا اتکای کامل به ابزارهای ابری برای همه سازمان‌ها

مناسب نیست؟

سرویس‌های ابری مزایای زیادی دارند؛ از دسترسی راحت تا کاهش درگیری با زیرساخت. اما در کشوری که اختلال و محدودیت اینترنت می‌تواند روی دسترسی اثر مستقیم بگذارد، اتکای کامل به ابزارهایی که فقط با اینترنت عمومی کار می‌کنند، همیشه تصمیم بدون ریسک نیست.

این موضوع به‌خصوص برای سازمان‌هایی مهم است که:

- فرایندهای روزانه‌شان توقف‌پذیر نیست،
- مکاتبات رسمی و ثبت‌شده دارند،
- با حجم زیادی از اسناد و درخواست‌ها سروکار دارند،
- یا به هماهنگی مداوم بین واحدها نیاز دارند.

در چنین شرایطی، استفاده از نرم افزار سازمانی در زمان قطعی اینترنت یعنی انتخاب راهکاری که دست‌کم برای کارهای اصلی، روی زیرساخت داخلی هم قابل اتکا باشد.



در زمان قطعی اینترنت، کدام فرایندهای سازمانی باید اولویت داشته باشند؟

همه کارهای سازمانی به یک اندازه حیاتی نیستند. تجربه نشان می‌دهد در زمان اختلال، این چند حوزه باید زودتر از بقیه در دسترس بمانند:

- مکاتبات و ارجاع‌های رسمی
- درخواست‌های داخلی کارکنان
- ارتباطات کاری بین تیم‌ها
- دسترسی به اسناد و سوابق

اگر سازمان بتواند فقط همین چهار حوزه را در زمان قطعی کنترل کند، بخش بزرگی از فشار عملیاتی کم می‌شود. به همین دلیل هم ابزارهایی مثل [دیدگاه](#) و [آوات](#)، هرکدام در بخش خودشان، می‌توانند نقش کاربردی داشته باشند.

جمع‌بندی

قطعی اینترنت دیگر یک اتفاق نادر نیست و بسیاری از سازمان‌ها آن را تجربه کرده‌اند. تفاوت سازمان‌ها در این است که بعضی‌ها با هر اختلال دچار آشفتگی کامل می‌شوند و بعضی دیگر می‌توانند ساختار کار خود را حفظ کنند. نرم افزار سازمانی در زمان قطعی اینترنت به سازمان کمک می‌کند مکاتبات، ارتباطات، درخواست‌های داخلی و فرایندهای اصلی حتی در شرایط اختلال هم از مسیر مشخص خارج نشوند.

ابزارهایی مانند دیدگاه در حوزه اتوماسیون اداری و منابع انسانی و آوات در حوزه ارتباطات داخلی، هرکدام در چارچوب کار خودشان می‌توانند به حفظ این نظم کمک کنند. در نهایت، داشتن چنین نرم‌افزارهایی به معنی حذف کامل مشکل قطعی اینترنت نیست؛ بلکه به معنی آمادگی بیشتر برای مدیریت آن است. برای بسیاری از سازمان‌ها، همین آمادگی تفاوت بین یک اختلال کوتاه‌مدت و یک بحران عملیاتی جدی خواهد بود.