

5 اشتباه معمول شرکتها در خرید اتوماسیون اداری

به کار بردن نرم افزارهای الکترونیکی گوناگون و خودکارسازی فرایندها، به طور مستمر در شرکتها و کسب و کارهای مختلف در حال گسترش است. از این رو بسیاری از شرکتها اقدام به خرید نرم افزار اتوماسیون اداری می کنند. بنابراین انتخاب نرم افزار اتوماسیون اداری اهمیت بسیاری دارد و بسیاری از شرکتها مرتکب اشتباههای گوناگونی در خرید اتوماسیون اداری می شوند. در این مقاله علاوه بر معرفی اتوماسیون اداری و کاربردهای آن، به بررسی اشتباههای سازمانها در خرید اتوماسیون اداری نیز می پردازیم.

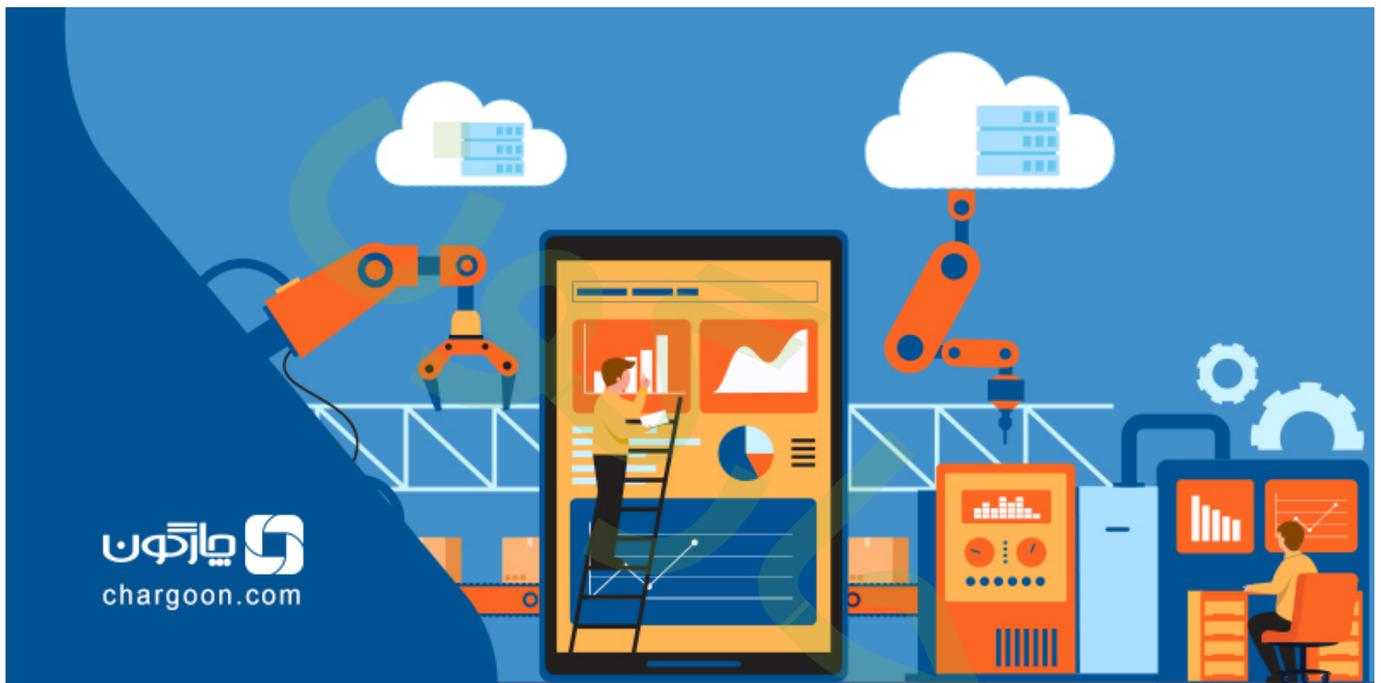


برای دریافت دمو نرم افزارهای اتوماسیون اداری

اتوماسیون اداری چیست و چه کاربردهایی دارد؟

اتوماسیون اداری ابزار و نرم افزاری برای مدیریت و تسهیل فرایندها و فعالیتهای مختلف به صورت یکپارچه و متمرکز است. نرم افزار اتوماسیون اداری به طور معمول زیرسیستمهای مختلفی دارد که هر یک از آنها بخشی از نیازهای سازمان یا کسب و

کارها را پاسخگو هستند و شرکت‌ها بر اساس نیازهای خود، می‌توانند از زیرسیستم‌های مختلف استفاده کنند. این امر باعث شده تا نرم افزارهای اتوماسیون اداری حرفه‌ای، کاربردها و قابلیت‌های گوناگونی داشته باشند؛ برخی از کاربردها و قابلیت‌های نرم افزار اتوماسیون اداری عبارتند از:



– مدیریت مکاتبات

با استفاده از زیرسیستم‌هایی مانند کارتابل و گردش مکاتبات، دبیرخانه و پیام‌رسان سازمانی، می‌توانید همه مکاتبات درون و برون‌سازمانی خود را مدیریت کنید. همچنین به کمک زیرسیستم‌هایی همچون سامانه انتقال فایل، می‌توانید فایل‌ها را در محیطی امن و یکپارچه انتقال دهید و به اشتراک بگذارید.

– مدیریت ارتباطات

یکی دیگر از کاربردهای نرم افزار اتوماسیون اداری، **مدیریت ارتباطات درون و برون سازمانی** است. به کمک قابلیت‌هایی مثل مدیریت ایمیل، مدیریت فکس، پروتکل امنیتی ECE، چند سازمانی و... می‌توانید انواع ارتباطات درون یا برون سازمانی خود را به طور یکپارچه و متمرکز مدیریت کنید.

– مدیریت اسناد

بایگانی و بازیابی اسناد، یکی از مهم‌ترین فرایندهای هر سازمان، شرکت و کسب‌وکاری است. به کمک سیستم مدیریت اسناد، می‌توانید انواع گوناگونی از اسناد، مدارک، قراردادها، گواهی‌نامه‌ها و... را به راحتی ثبت و دسته‌بندی کنید.

– مدیریت وظایف و تیم‌ها

همان‌طور که اشاره کردیم، اتوماسیون اداری با هدف تسهیل فرایندها و فعالیت‌های گوناگون سازمان‌ها و کسب‌وکارها طراحی شده است. یکی دیگر از امکانات و کاربردهای برخی از نرم افزارهای اتوماسیون اداری، امکان **مدیریت وظایف و تیم‌ها** به صورت یکپارچه و متمرکز است.

با استفاده از **نرم افزار مدیریت کارها** و وظایف، می‌توانید به سادگی، فضاهای کاری، پروژه‌ها، کارها و وظایف گوناگونی را برای خود، همکاران و اعضای تیم‌تان تعریف کنید، بر روند پیشرفت کارها و پروژه‌ها نظارت داشته باشید و عملکرد اعضای تیم خود

را مورد ارزیابی قرار دهید.

– خودکارسازی و مدیریت فرایندها

یکی از مهم‌ترین کاربردها و قابلیت‌های نرم افزارهای اتوماسیون اداری، امکان خودکارسازی فرایندها و مدیریت آنها است. بسیاری از فرایندها به طور پیش فرض در نرم افزار اتوماسیون اداری خودکارسازی شده‌اند. اما به کمک سیستم مدیریت فرایند کسب و کار [BPMS](#)، می‌توانید علاوه بر فرایندهای پیش فرض، فرایندهای دیگر را هم بهینه‌سازی، طراحی و خودکار کنید.

برای مثال، یکی از کاربردهای BPMS، در مدیریت زنجیره تأمین است. به کمک BPMS سازمان‌ها می‌توانند فرایندهای ثبت درخواست، پیگیری درخواست، ثبت سفارش و... را خودکارسازی کنند و همچنین به کمک ابزارهای ارتباطی و مکاتباتی، ارتباطات خود را با تأمین‌کنندگان و مشتریان بهبود ببخشند.

– اتصال به سامانه‌های گوناگون

اگر سازمانی از سامانه‌های مختلفی همچون CRM، HRS و... استفاده می‌کند و یا قصد استفاده از آنها را دارد، می‌تواند به راحتی به کمک APIها، نرم افزار اتوماسیون اداری را به سامانه‌ها و نرم افزارهای دیگر مانند [نرم افزارهای مدیریت منابع انسانی](#)، نرم افزارهای مدیریت ارتباط با مشتریان و... متصل کند.

به کمک این اتصال و یکپارچه‌سازی، سازمان‌ها می‌توانند فرایندهای مرتبط با سامانه‌های

دیگر همچون ثبت درخواست مرخصی، مدیرتی حضور و غیاب و... را به طور یکپارچه و متمرکز و با استفاده از اتوماسیون اداری مدیریت کنند.

همچنین سازمانها می توانند اطلاعات و داده های نرم افزارها و سامانه های گوناگون را به کمک ابزارهای اتوماسیون اداری (مثل زیرسیستم گزارش ساز) تجزیه و تحلیل و گزارش های متنوعی تهیه کنند.

– تجزیه و تحلیل اطلاعات و تهیه گزارش

یکی دیگر از امکانات و قابلیت های نرم افزارهای اتوماسیون اداری، قابلیت تجزیه و تحلیل داده ها و اطلاعات و تهیه انواع مختلفی از گزارش ها است. گزارش هایی مثل گزارش عملکرد، گزارش حضور و غیاب و... .

اگر شما به هر یک از موارد گفته شده، نیاز داشتید باید از نرم افزارهای اتوماسیون اداری استفاده کنید، در غیر این صورت استفاده از اتوماسیون اداری برای شرکت یا سازمان شما، اتلاف زمان و هزینه خواهد بود. اکنون که آشنایی کاملی با اتوماسیون اداری و کاربردهای آن به دست آوردیم، زمان آن رسیده که به سؤال اصلی این مقاله پاسخ دهیم.



اشتباهات رایج سازمان‌ها هنگام خرید اتوماسیون اداری چیست؟

همان‌طور که گفتیم، خرید اتوماسیون اداری امر مهمی است، چرا که همه افراد و بخش‌های یک شرکت یا سازمان از آن استفاده خواهند کرد. به همین منظور هنگام خرید اتوماسیون اداری باید به نکات مختلفی توجه داشته باشید. برخی از اشتباهات رایج شرکت‌ها و سازمان‌ها هنگام خرید اتوماسیون اداری عبارتند از:

– عدم شناسایی و تعیین دقیق نیازها

یکی از اولین اشتباهاتی که سازمان‌ها برای خرید اتوماسیون اداری مرتکب می‌شوند،

عدم شناسایی کامل و تعیین دقیق نیازها است. سازمان‌ها قبل از خرید نرم افزار اتوماسیون اداری و پیاده‌سازی آن، باید نیازها و اهداف خود را برای استفاده از اتوماسیون اداری شناسایی کنند و به بررسی و تحلیل آن پردازند. در گام بعدی، باید راه‌حل‌ها و ابزارهای موجود برای رفع نیازهای خود را شناسایی کنند، سپس نسبت به خرید اتوماسیون اداری یا هر سامانه و نرم افزار تخصصی دیگری اقدام کنند.

- عدم بررسی کامل امکانات و قابلیت‌های اتوماسیون اداری

انواع گوناگونی از نرم افزارهای اتوماسیون اداری وجود دارند که هر یک از آنها زیرسیستم‌ها و قابلیت‌های مختلفی دارند. هنگام انتخاب و خرید نرم افزار اتوماسیون اداری، باید به زیرسیستم‌ها، امکانات و قابلیت‌های آن اتوماسیون اداری دقت کنید و نرم افزاری را انتخاب کنید که پاسخگوی نیازهای حال و آینده شما باشد.

خرید و پیاده‌سازی اتوماسیون اداری، همچون نصب نرم افزارهای ساده نیست. چرا که اتوماسیون اداری قرار است در همه بخش‌های سازمان مورد استفاده قرار بگیرد و تعویض و جایگزینی آن با اتوماسیون‌های دیگر، علاوه بر زمان، باعث اتلاف هزینه‌ها و ایجاد آشفتگی و بی‌نظمی در کارها و بخش‌ها می‌شود. به همین منظور هنگام انتخاب و خرید اتوماسیون اداری حتماً به امکانات، قابلیت‌ها و زیرسیستم‌های آن توجه داشته باشید. برخی از امکانات و قابلیت‌های یک نرم افزار اتوماسیون اداری خوب و جامع عبارت است از:

- مدیریت انواع مکاتبات صادره، وارده و داخلی
- مدیریت دبیرخانه و یکپارچگی آن با کارتابل مکاتبات

- امکان تعریف و مدیریت فرایندهای گوناگون (BPMS)
- مدیریت و بایگانی یکپارچه و متمرکز مستندات
- مدیریت کارها و وظایف تیمی
- پیگیری آنی و مرحله به مرحله درخواستها و مکاتبات
- ارائه خدمات غیرحضوری به مشتریان و ارباب رجوع
- تجزیه و تحلیل دادهها و اطلاعات و تهیه انواع گزارش
- اتصال به نرم افزارها و سامانههای مختلف
- طراحی و ساخت فرمهای الکترونیکی
- ...



– عدم توجه به زیرساخت‌های موردنیاز برای پیاده‌سازی اتوماسیون

همان‌طور که گفتیم، نرم افزار اتوماسیون اداری از ابزارها و زیرسیستم‌های مختلفی برخوردار است و برای استفاده درست و بهینه از آن، باید نحوه کار با اتوماسیون به افراد شرکت یا سازمان آموزش داده و بخش‌های مختلف آن معرفی شود.

هنگام خرید اتوماسیون اداری، باید به این نکته توجه کنید که کلاس‌ها، ویدئوها و حتی جزوه‌های آموزشی کامل و جامعی از سوی شرکت ارائه‌دهنده اتوماسیون اداری در اختیار شرکت‌ها گذاشته شود تا همه آموزش‌های لازم به اعضا و کارکنان شرکت یا سازمان منتقل شود و آشنایی کاملی با ابزارها و قابلیت‌های موردنیاز خود به دست آورند.

همچنین سازمان‌ها باید برنامه‌ریزی‌های دقیق و مناسبی برای پیاده‌سازی کلاس‌های آموزشی داشته باشند و منابع کافی را برای آموزش کامل کارکنان فراهم کنند، در غیر این صورت، بهره‌وری سامانه اتوماسیون اداری کاهش خواهد یافت و نتیجه مثبتی به دنبال نخواهد داشت.

– عدم انتخاب شرکت ارائه‌دهنده مناسب

انتخاب شرکت ارائه‌دهنده اتوماسیون اداری، یکی دیگر از مواردی است که بسیاری از شرکت‌ها و سازمان‌ها به راحتی از آن می‌گذرند و یا بررسی‌های دقیقی انجام نمی‌دهند. هنگام انتخاب نرم افزار اتوماسیون اداری، برای ارزیابی شرکت ارائه‌دهنده باید به معیارهای مختلفی توجه داشته باشید، معیارهایی مانند:

- میزان تجربه در پیاده‌سازی اتوماسیون اداری
- مشتریان فعلی و میزان رضایت آنها
- پشتیبانی فنی و خدمات مشتریان
- قیمت نرم افزار اتوماسیون اداری
- دوره‌ها و منابع آموزشی کافی
- ...

اتوماسیون اداری چارگون با بیش از 1 میلیون کاربر در حدود 2600 شرکت، سازمان و نهاد دولتی و خصوصی، به طور کامل متناسب با نیازهای شرکت‌ها و سازمان‌های ایرانی بهینه‌سازی شده است؛ علاوه بر قابلیت‌ها و ویژگی‌هایی که در ابتدای مقاله بررسی کردیم، امکانات و قابلیت‌های دیگری هم در نرم افزار اتوماسیون اداری چارگون وجود دارد، که آن را به بهترین و کامل‌ترین ابزار برای استفاده در شرکت‌ها و سازمان‌ها تبدیل می‌کند. برخی از قابلیت‌ها و امکانات منحصربه‌فرد اتوماسیون اداری چارگون عبارتند از:

- مدیریت کارها و وظایف تیمی متمرکز و یکپارچه با اتوماسیون اداری
- تنها اتوماسیون اداری مجهز به فناوری OCR فارسی برای تبدیل خودکار تصویر به متن
- تبدیل گفتار به متن به کمک فناوری Speech To Text
- موتور جستجوی قدرتمند
- برگزاری ویدئو کنفرانس در بستر اتوماسیون اداری

- نسخه موبایل اتوماسیون اداری با تکنولوژی PWA
- اتصال آسان به سایر سامانه‌ها به کمک API‌های آماده چارگون
- چند سازمانی و مدیریت ارتباطات هلدینگ‌ها
- ...

مشاوره تخصصی؛ حلقه گمشده در تصمیم‌گیری‌ها

یکی از بزرگ‌ترین اشتباهاتی که بسیاری از سازمان‌ها در فرآیند انتخاب و خرید نرم افزار اتوماسیون اداری مرتکب می‌شوند، حذف یا نادیده گرفتن مرحله مشاوره تخصصی است. در بسیاری از موارد، مدیران تصمیم‌گیر بدون مشورت با افراد آگاه به فرایندهای سازمانی یا متخصصان فناوری اطلاعات، تنها بر اساس پیشنهادات فروشندگان یا مقایسه سطحی امکانات تصمیم‌گیری می‌کنند.

مشاوران متخصص، نه تنها به تحلیل نیازهای واقعی سازمان کمک می‌کنند، بلکه با شناخت بازار، قابلیت‌های محصولات مختلف را نیز به درستی می‌سنجند. آن‌ها می‌توانند با توجه به فرهنگ سازمانی، سطح بلوغ دیجیتال سازمان، ساختار فرآیندها و اهداف استراتژیک، گزینه‌ای را پیشنهاد دهند که نه تنها در حال حاضر پاسخگو باشد، بلکه در آینده نیز قابل توسعه و تطبیق باشد.

در غیاب این نوع مشاوره، انتخاب نرم‌افزار بیشتر به یک حدس educated guess شباهت پیدا می‌کند که ممکن است هزینه‌ها و چالش‌های بزرگی در پی داشته باشد. مشاوره تخصصی را نباید یک هزینه اضافی تلقی کرد، بلکه سرمایه‌گذاری مهمی برای

پیشگیری از انتخاب نادرست است.



فریب ظواهر گرافیکی؛ خطری پنهان در انتخاب نرم افزار

رابط کاربری زیبا و گرافیک چشم‌نواز شاید در نگاه اول جذاب باشد، اما در تصمیم‌گیری‌های سازمانی نباید اولویت نخست تلقی شود. بسیاری از مدیران درگیر ظواهر بصری می‌شوند و در نتیجه توجه کافی به مسائل فنی، امنیتی و عملکردی ندارند.

یک سیستم اتوماسیون اداری قرار است به قلب فرآیندهای سازمانی متصل شود. مهم است که از منظر کاربری آسان باشد، اما مهم‌تر از آن، باید بتواند با سیستم‌های دیگر یکپارچه شود، از بار کاری سازمان بکاهد، امنیت اطلاعات را تضمین کند و در برابر افزایش حجم اطلاعات و کاربران مقیاس‌پذیر باشد.

برخی نرم افزارها تنها در نمایش دموی اولیه جذاب ظاهر می شوند، اما در کاربردهای واقعی عملکرد ضعیفی دارند. ظاهر خوب بدون زیرساخت قوی، مثل خودرویی زیبا با موتوری معیوب است. تصمیم گیران باید اولویت را به پایداری، امنیت، و کارایی بدهند و تنها در گام دوم، به زیبایی بصری توجه کنند.

نبود تحلیل دقیق نیازمندی‌ها؛ ریشه‌ی بسیاری از شکست‌ها

قبل از انتخاب هر سیستم نرم افزاری، لازم است که یک تحلیل دقیق از نیازهای واقعی سازمان انجام شود. بسیاری از شرکت‌ها بدون شناخت عمیق از گلوگاه‌ها، فرآیندهای تکراری یا الزامات حقوقی و سازمانی خود، وارد مرحله خرید می شوند.

تحلیل نیازمندی نه تنها باید از سطح واحد فناوری اطلاعات انجام شود، بلکه لازم است مشارکت فعال از مدیران میانی، کاربران نهایی و واحدهای مرتبط نیز وجود داشته باشد. مستندسازی فرآیندها، شناسایی نقاط اصطکاک، بررسی فرم‌ها و جریان‌های کاری و تعیین معیارهای موفقیت، از جمله اقداماتی هستند که باید قبل از انتخاب نرم افزار انجام شوند.

هرچه این تحلیل دقیق‌تر باشد، احتمال انتخاب نرم افزار مناسب بیشتر خواهد بود و نیاز به تغییرات پرهزینه در آینده کاهش می یابد. تحلیل نیازمندی پایه‌ای است که تمامی مراحل بعدی، از انتخاب تا استقرار موفق، بر آن استوار است.

نادیده گرفتن قابلیت‌های شخصی‌سازی در اتوماسیون اداری

یکی از خطاهای پنهان در خرید اتوماسیون اداری، غفلت از بررسی امکان شخصی‌سازی و تطبیق‌پذیری نرم‌افزار با نیازهای خاص سازمان است. برخی نرم‌افزارها صرفاً قالب‌هایی از پیش‌تعریف‌شده دارند که شاید در نگاه اول کافی به نظر برسند، اما در اجرای واقعی به دلیل نبود انعطاف، با فرآیندهای سازمان هماهنگ نمی‌شوند.

اتوماسیون اداری نباید به سازمان تحمیل شود؛ بلکه باید با آن همگرا شود. امکان تعریف گردش کارهای خاص، فرم‌های سفارشی، سطح دسترسی‌های پیچیده و ماژول‌های قابل توسعه از جمله ویژگی‌هایی هستند که یک نرم‌افزار حرفه‌ای باید داشته باشد. نرم‌افزاری که تنها قابلیت‌های استاندارد ارائه دهد، در مواجهه با نیازهای واقعی دچار شکست خواهد شد و سازمان را مجبور به تطابق اجباری با ساختار آن می‌کند.

غفلت از فرهنگ سازمانی در انتخاب اتوماسیون اداری

هر سازمانی فرهنگ خاص خود را دارد: برخی ساختارهای سلسله‌مراتبی و متمرکز دارند، برخی دیگر چابک و با فرآیندهای غیررسمی کار می‌کنند. هنگام خرید اتوماسیون اداری، نادیده گرفتن این بُعد می‌تواند منجر به مقاومت کاربران و شکست پروژه شود.

نرم‌افزاری که برای سازمان‌های بزرگ و بوروکراتیک طراحی شده، ممکن است برای یک سازمان چابک و خلاق بسیار دست‌وپاگیر باشد. بالعکس، نرم‌افزاری که فرآیندهای ساده‌سازی شده دارد، ممکن است نتواند پیچیدگی‌های یک سازمان بزرگ را پوشش دهد.

انتخاب موفق، انتخابی است که هم با ساختار فنی سازمان تطابق داشته باشد و هم با روانشناسی و فرهنگ کارکنان آن.

اجرای موفق اتوماسیون اداری بیش از آن که به ویژگی‌های فنی وابسته باشد، به سطح پذیرش کاربران بستگی دارد. اگر سیستم جدید با سبک کاری آن‌ها هماهنگ نباشد، حتی بهترین ابزارها نیز با مقاومت روبه‌رو خواهند شد.

ارزیابی سطحی تأمین‌کننده؛ اشتباهی رایج در خرید اتوماسیون اداری

هنگام انتخاب اتوماسیون اداری، بسیاری از سازمان‌ها تمرکز خود را تنها بر روی محصول می‌گذارند و ارزیابی جدی از خود تأمین‌کننده انجام نمی‌دهند. درحالی‌که موفقیت در اجرا، پشتیبانی، آموزش و توسعه آتی، به همان اندازه که به نرم‌افزار مربوط است، به توانمندی تیم ارائه‌دهنده نیز وابسته است.

آیا تیم فنی ارائه‌دهنده به‌روز است؟ آیا در حوزه صنعت شما تجربه دارد؟ آیا SLA مشخصی برای خدمات پس از فروش ارائه می‌دهد؟ چه میزان مستندات آموزشی، مشاوره پیاده‌سازی و خدمات پشتیبانی در اختیار سازمان قرار می‌گیرد؟

سازمانی که بدون تحقیق درباره سابقه اجرایی، رضایت مشتریان قبلی و کیفیت خدمات پس از فروش تصمیم به خرید می‌گیرد، خود را در معرض ریسک توقف پروژه یا وابستگی بیش‌ازحد به تیم پشتیبانی ناکارآمد قرار می‌دهد.

سخن پایانی

خرید نرم افزار اتوماسیون اداری، فراتر از انتخاب یک ابزار دیجیتال است؛ این تصمیمی راهبردی است که مستقیماً بر بهره‌وری سازمان، تعاملات درون‌سازمانی و رضایت کارکنان اثر می‌گذارد. با نگاه صرفاً فنی یا مالی به این فرایند، سازمان‌ها ممکن است انتخاب‌هایی انجام دهند که در کوتاه‌مدت به ظاهر اقتصادی یا ساده باشند، اما در بلندمدت هزینه‌های هنگفتی از نظر زمان، انرژی و منابع انسانی به همراه خواهند داشت.

توصیه می‌شود سازمان‌ها این فرآیند را با نگاهی تحلیلی، مشاوره‌محور و آینده‌نگر دنبال کنند تا انتخابی هوشمندانه، پایدار و متناسب با ماهیت منحصربه‌فرد خود داشته باشند.

سوالات متداول

۱. چرا مشاوره تخصصی پیش از خرید اتوماسیون اداری اهمیت دارد؟

مشاوره تخصصی باعث شفاف‌سازی نیازهای واقعی سازمان، کاهش ریسک انتخاب اشتباه و تطبیق بهتر نرم‌افزار با ساختار عملیاتی می‌شود.

۲. آیا ظاهر گرافیکی نرم‌افزار اتوماسیون اداری باید معیار اصلی انتخاب

باشد؟

خیر، عملکرد، امنیت، مقیاس‌پذیری و قابلیت یکپارچگی باید در اولویت انتخاب قرار

گیرند. ظاهر مناسب تنها یک امتیاز مکمل است.

۳. تحلیل نیازمندی‌ها چه نقشی در خرید موفق اتوماسیون اداری دارد؟

تحلیل دقیق نیازمندی‌ها پایه تصمیم‌گیری درست است و کمک می‌کند نرم‌افزاری انتخاب شود که با فرآیندها و اهداف سازمان هم‌خوان باشد.

۴. چرا قابلیت شخصی‌سازی نرم‌افزار اتوماسیون اداری مهم است؟

قابلیت شخصی‌سازی امکان تطبیق نرم‌افزار با نیازهای خاص هر سازمان را فراهم و از تحمیل فرآیندهای نامتناسب جلوگیری می‌کند.

۵. چگونه فرهنگ سازمانی در انتخاب اتوماسیون اداری تأثیرگذار است؟

نرم‌افزار باید با سبک کاری، سلسله‌مراتب و رفتار کاربران سازمان هماهنگ باشد تا از مقاومت کارکنان جلوگیری شود.

۶. چه عواملی در ارزیابی تأمین‌کننده نرم‌افزار اتوماسیون اداری باید

لحاظ شود؟

سابقه اجرایی، کیفیت خدمات پشتیبانی، توانمندی مشاوره، تعهد به SLA و رضایت مشتریان پیشین باید بررسی شوند.

۷. مهم‌ترین ریسک در خرید ناآگاهانه اتوماسیون اداری چیست؟

ایجاد هزینه‌های پنهان ناشی از تطابق‌پذیری پایین، نارضایتی کاربران و توقف پروژه در مراحل اجرایی یا نگهداری.

چارگون