

مدیریت محتوای سازمانی ECM چیست و چه کمکی به کسب و کارها می‌کند؟

کسب و کارها و سازمان‌ها هر روز و هر لحظه در حال تولید مواردی هستند که اسناد مهمی به شمار می‌آیند و نیاز به مدیریت محتوای سازمانی دارند. محتوای سازمانی یعنی داده‌ها و مستنداتی که در راستای انجام امور تولید می‌شوند. این محتوا شامل قراردادهای، قبوض، صورت‌حساب‌ها، سوابق شغلی کارکنان، توضیح محصولات و خدمات سازمان، صورت‌جلسه‌ها، نقشه‌ها، تصاویر و ویدئوها و هر گونه مواردی است در ادامه فرایند تولید محصول و خدمت باید مکرراً به آنها رجوع کرد یا نیاز به ثبت و ذخیره‌سازی دارند. این مستندات باید به شکلی کارآمد و مؤثر ثبت، آنالیز، توزیع و ذخیره‌سازی شوند. مستندات و داده‌ها در شکل‌دهی ساختار و اطلاعات سازمان به کار می‌روند. ECM مخفف Enterprise Content Management یا مدیریت محتوای سازمانی است و به کسب و کارها کمک می‌کند تا با ترکیبی از روش‌ها، ابزار و استراتژی‌ها به ثبت، مدیریت، ذخیره‌سازی، حفظ و تحویل اطلاعات سازمان را پشتیبانی کند.

در گذشته مدیریت سنتی محتوا به صورت دستی و بدون ساختار مشخصی انجام می‌شد. سازمان برای مدیریت و استفاده از اسناد خود به صورت سلیقه‌ای و بسته به نیاز روز تغییراتی را ایجاد می‌کرد. اما در حال حاضر به دلیل وجود داده‌ها و اسناد

متعدد در سازمان و نیاز به تبادل و دریافت اطلاعات آنی، سیستم مدیریت سنتی قادر به پاسخگویی سریع به نیازهای سازمانی نیست و باید از ECM استفاده شود. این گونه از مدیریت محتوا به شکل نوین، یک فناوری یا فرایند خاص نیست بلکه مجموعه‌ای از فعالیت‌های گوناگون است که به ساده‌سازی و تسهیل گردش اطلاعات در سازمان کمک می‌کند تا از حجم و تعداد تبادلات کاغذی سازمان بکاهند.

هوش مصنوعی و تمامی ابزار کمکی آن بسترهای مناسبی را برای سازماندهی به محتوا و اسناد سازمانی فراهم آورده‌اند.

کلیک کنید

برای دریافت دمو

چارگون

کاربردهای مدیریت محتوا در سازمان‌ها

کسب‌وکارها از مزایای مدیریت محتوا در بخش‌های مختلفی از خود بهره‌مند می‌شوند. مهم‌ترین بخش‌هایی که نیاز به مدیریت محتوایی دارند در ادامه معرفی می‌شوند:

منابع انسانی

اطلاعات بسیار زیاد و متفاوتی در اتوماسیون‌های منابع انسانی وجود دارند که در امور مختلفی مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌گیرند. ساده‌سازی دسترسی به این اطلاعات در کاهش اتلاف وقت و انرژی و انطباق سریع امور با دستورالعمل‌ها و قوانین حاکم بر هر

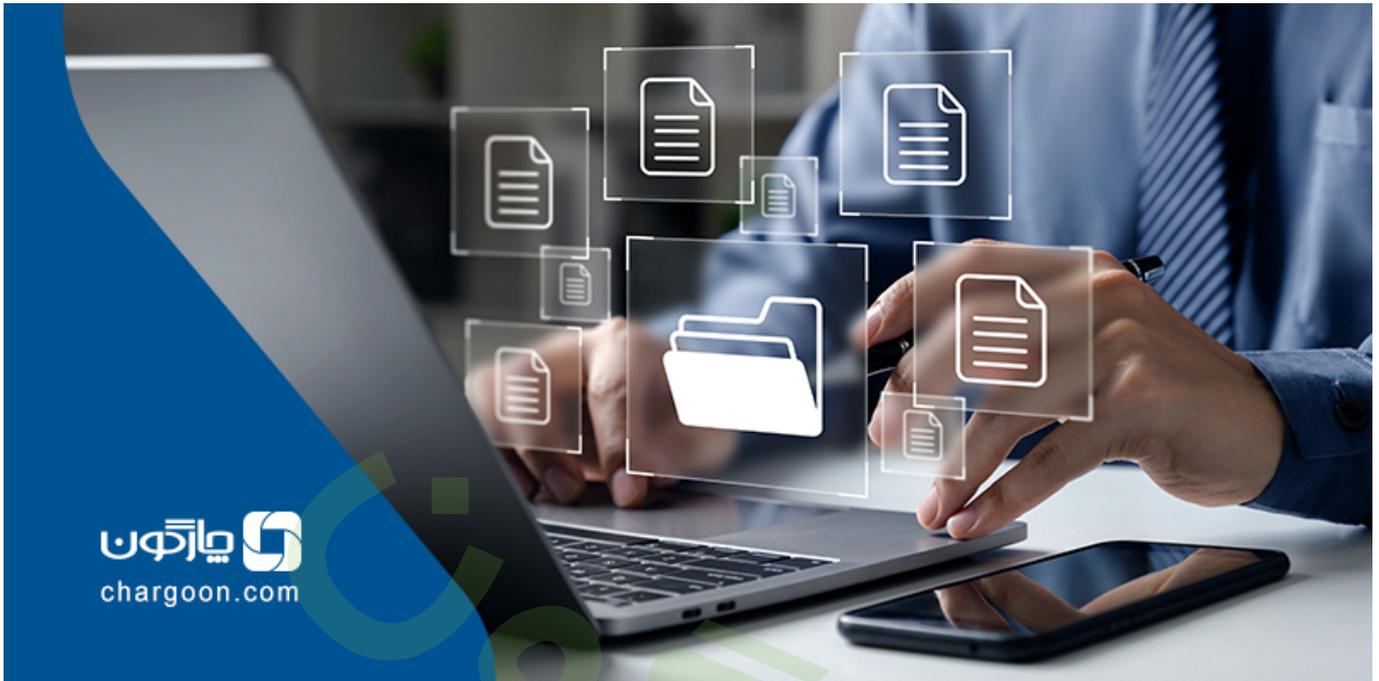
فضای کسب و کار کمک بسیار زیادی می‌کند.

مدیریت قراردادهای

قراردادهای سازمانی در تمامی سطوح شامل اطلاعات متعددی هستند که باید مورد توجه قرار گیرند و مفاد و تاریخ سررسید هر کدام از موارد جهت یادآوری و پیگیری همیشه در حال بررسی باشند. همچنین ممکن است در جریان انجام امور لازم باشد که اطلاعات قراردادهای دسترسی آنی وجود داشته باشد که بدون مدیریت محتوای سازمانی این کار با مشکل و ایراد مواجه خواهد شد.

حسابهای پرداختی و دریافتی

دسترسی فوری و اطلاع از وضعیت سفارش‌های خرید و فروش و فاکتورهای و رسیدها و چک‌های پرداختی و دریافتی نیاز به سیستم مدیریت محتوا در سازمان دارد تا سررسید تمامی آنها یادآوری شود و برای سیستم مالی کسب و کار مشکلاتی را ایجاد نکند.



اهمیت مدیریت محتوای سازمانی

به دلیل افزایش مستندات و عدم توانایی دسته‌بندی و بایگانی فیزیکی مؤثر و نیاز به دسترسی سریع و مستقیم به اطلاعات موجود در آنها، مدیریت محتوا در سازمان در حال حاضر اهمیت فراوانی یافته است. راهکارهای گوناگونی نیز به مدیریت بهینه و بیشتر محتوای سازمانی کمک می‌کنند که می‌توان از انواع راهکارهای هوش تجاری و نرم‌افزارهای مدیریتی استفاده کرد. حاکمیت اطلاعات بر سازمان و سرعت بخشی به انجام اموری که نیاز به تأیید و تطبیق با اسناد سازمانی دارند، یکی از مواردی است که به پیشرفت و دسترسی به اهداف سازمانی کمک خواهد کرد.

یکی دیگر از مواردی که موجب اهمیت مدیریت محتوای سازمانی به کمک تکنولوژی‌های پیشرفته شده است، کاهش وابستگی به اسناد کاغذی و عدم وجود

بایگانی‌ها و مخزن اسناد در سازمان است. چنین محیط‌های فیزیکی هم فضا و منابع انسانی را صرف می‌کنند و هم حفظ و نگهداری از اسناد در آنها نیاز به تجهیزات خاصی دارد. علاوه بر آن اگر چندین نفر به طور هم‌زمان نیاز به اسناد واحد داشته باشند، ممکن است در روند دسترسی آنها محدودیت‌هایی وجود داشته باشد که با پیاده‌سازی یک سیستم مدیریتی محتوا به صورت هوشمند و خودکار می‌توان از بروز تمامی مشکلات و هزینه‌های اضافی جلوگیری کرد.

در مجموع می‌توان دلایل اهمیت مدیریت محتوای سازمانی را به موارد زیر خلاصه کرد:

- نظم‌دهی به اسناد و داده‌های سازمانی
- رعایت و انطباق با قوانین و مقررات
- اطمینان خاطر از ثبت و نگهداری تمامی اسناد
- کاهش هزینه‌های نگهداری
- کاهش هزینه‌های اجرایی و عملیاتی
- افزایش بهره‌وری
- افزایش رضایت مشتریان، کاربران و کارکنان
- بهبود کیفیت تصمیم‌گیری و تسهیل فرایندهای سازمانی
- امنیت و تضمین پشتیبانی از تمامی اطلاعات

نرم افزارهای ECM

مستندات سازمانی به فرمت‌های گوناگونی ثبت و ذخیره می‌شوند. فایل‌های متنی،

صوتی، تصویری و ویدئویی تنوع گوناگونی دارند و دسترسی به محتوای آنها یکی از مهم‌ترین نیازمندی‌های سازمان در انجام امور مختلف است. به همین منظور نرم افزارهای مختلف تخصصی برای دسته‌بندی، مدیریت، سازمان‌دهی و تحلیل این اطلاعات طراحی و به سازمان‌ها عرضه شده‌اند.

هوش مصنوعی، [هوش تجاری BI](#)، یادگیری ماشین و تکنیک‌های مختلفی از علم داده به ایجاد راهکارهای بسیار مؤثری در مدیریت محتوای سازمانی کمک کرده‌اند. در حال حاضر تمامی سازمان‌ها با توجه به نوع فعالیت، اندازه سازمان و نیاز خود از راهکارها یا اتوماسیون‌های اداری استفاده می‌کنند تا محتوای سازمان خود را به بهترین شکل مدیریت کنند.

مزایای مدیریت محتوای سازمانی

پرونده‌ها و مجموعه اسناد سازمانی در راهکارهای نرم افزاری به صورت الکترونیک ذخیره می‌شوند و به راحتی قابل دسترسی و اشتراک‌گذاری بین کارکنان سازمان هستند. مدیریت محتوا در سازمان موجب صرفه‌جویی در زمان، مکان و منابع انرژی و کاغذ می‌شود. با وجود این سیستم‌ها از ایجاد محتوای تکراری و غیرضروری نیز جلوگیری می‌شود. امکان جستجو و دسترسی سریع بین تمامی اسناد به راحتی در اختیار افراد ذی‌صلاح قرار می‌گیرد و می‌توان از هوش مصنوعی و امکانات فضای دیجیتال برای انجام بسیاری از امور تحلیلی، مقایسه‌ای و ارزیابی به صورت آبی استفاده کرد.

انواع سیستم‌های مدیریت سازمانی

کسب‌وکارها و سازمان‌ها بر اساس نوع کاربری، محصولات و خدماتی که تولید می‌کنند، از سیستم‌های مختلفی برای مدیریت محتوای خود استفاده می‌کنند. برخی از این سیستم‌ها عبارتند از:

- سیستم مدیریت محتوای وب
- سیستم مدیریت محتوای مبادلاتی
- سیستم مدیریت محتوای اشتراکی

اجزای سیستم مدیریت محتوا

مدیریت محتوا شامل پنج بخش یا جزء اصلی می‌شود. این اجزا عبارتند از ثبت، مدیریت، ذخیره‌سازی، نگهداری و توزیع.

ثبت: در ثبت اطلاعات اقداماتی صورت می‌گیرد که در آن اسناد به صورت کاغذی، تصویری یا هر شکل دیگر به فرمت‌های الکترونیکی و فایل‌های قابل استفاده در سیستم‌های دیجیتال تبدیل می‌شود تا در سیستم مدیریت یکپارچه سازمانی بارگذاری و قابل استفاده شود. مواردی چون فاکتورها، قراردادها و گزارش‌ها در این مرحله تبدیل به محتواهای دیجیتال سازمانی می‌شوند.

مدیریت: در این مرحله عملیات اصلاح و به‌کارگیری اطلاعات از طریق نرم‌افزارهای سازمانی انجام می‌شود.

ذخیره‌سازی: در این بخش از سیستم مدیریت محتوا، اسناد تبدیل‌شده به فایل‌های دیجیتال و اطلاعات به صورتی دسته‌بندی و ذخیره‌سازی می‌شوند که قابلیت دسترسی داشته باشند.

نگهداری: اسناد مختلف ممکن است در دوره‌های زمانی کوتاه‌مدت، میان‌مدت یا بلندمدت قابل استفاده باشند. به همین منظور از نرم افزارهای آرشیو اطلاعات با تنظیمات متناسب برای هر محتوا یا سند برای نگهداری آنها استفاده می‌شود.

توزیع: در این مرحله از مدیریت محتوا هر گونه اطلاعات و مستندات سازمانی با توجه به نیاز و درخواست کارکنان، کاربران و مشتریان از طریق کانال‌های ارتباطی یا اعطای دسترسی در اختیار آنها قرار می‌گیرد.

نکات مهم مدیریت محتوای سازمانی

در پیاده‌سازی مدیریت محتوای سازمانی باید به لیستی از موارد توجه داشت تا در زمان اجرا بهترین و مناسب‌ترین فرایندهای لازم در سازمان طراحی شوند. در ادامه برخی از نکات مهم پیش از طراحی مدیریت محتوا در سازمان آورده شده‌اند:

- تعیین اهدافی که مدیریت محتوای سازمانی برای دستیابی به آنها انجام می‌شود
- میزان تجربه و درک کارکنان از سیستم‌های مدیریت محتوای سازمانی به صورت سنتی و دیجیتال
- بررسی نحوه تبادل اطلاعات در سازمان و میزان دسترسی کارکنان
- شناسایی کاربران نهایی سیستم مدیریت محتوا

- میزان تسلط و توانایی کارکنان در استفاده از نرم افزارهای مدیریت محتوا
- شناسایی نیازهای اساسی و پرکاربرد در حوزه محتوا و تبادل اطلاعات
- آماده سازی ذهنی و مهارتی کارکنان برای استفاده مستمر و بهینه از سیستم های دیجیتال و عدم رجوع به روتین های سنتی
- استقرار تیم پشتیبانی و فنی



ویژگی های ECM

بهترین شکل عملکرد در مدیریت محتوای سازمانی با پیاده سازی یک سیستم متناسب با نیاز کارکنان سازمان است و می توان پنج ویژگی کلی برای چنین شرایطی برشمرد. این ویژگی ها عبارتند از:

- امنیت بالا
- دسترسی مطمئن و آسان
- افزایش بهره‌وری و کارآمدی سازمانی
- قابلیت دسته‌بندی و ذخیره‌سازی اسناد
- یکپارچگی با نرم افزارهای مورد استفاده در سازمان

سخن پایانی

محتوای سازمانی شامل اسناد، داده‌ها و اطلاعاتی است که در جریان انجام امور سازمانی کسب‌وکارها تولید می‌شود. در گذشته مدیریت یا بایگانی اسناد به صورت کاغذی انجام و یک بخش سازمان به این کار اختصاص داده می‌شد. در حال حاضر بایگانی اسناد به صورت الکترونیکی و در نرم‌افزارهای تخصصی انجام می‌شود. به تعبیر دیگر بایگانی یا مدیریت محتوای سازمانی به جمع‌آوری و ثبت اطلاعات مورد نیاز در یک سازمان می‌پردازد و موجب نظم‌دهی و انسجام سازمانی تبادل و دسترسی به اطلاعات می‌شود. به این ترتیب تمامی کارکنان، کاربران، مشتریان و سایر افرادی که نیاز به دسترسی به اطلاعات و اسناد سازمان دارند، می‌توانند به صورت آنی و با سرعت بالا به اسناد دسترسی داشته باشند، بدون آنکه نیازمند جستجوی فیزیکی و صرف زمان و هزینه‌ای باشد.

همچنین امکان مقایسه، ارزیابی، گزارش‌گیری و تغییر این اسناد به راحتی فراهم می‌شود. به عبارت دیگر می‌توان گفت که عملکرد سیستم‌های مدیریت محتوای سازمانی به این صورت است که اعداد و ارقام و اسناد کاغذی را تبدیل به اطلاعات قابل نمایش و

مقایسه می کند.

چارگون