

پرتال سازمانی چیست و چه نقشی در ارتباطات داخلی دارد؟

در بسیاری از سازمان‌ها، کارکنان برای دسترسی به اطلاعات، ثبت درخواست‌ها، مشاهده اخبار داخلی، دریافت فرم‌ها یا پیگیری امور اداری باید بین چند سامانه، واحد یا کانال ارتباطی جابه‌جا شوند. این پراکندگی اطلاعات باعث اتلاف زمان، افزایش خطا، مراجعه‌های حضوری و کاهش رضایت کارکنان می‌شود. نرم افزار پرتال سازمانی برای حل همین مشکل طراحی شده است؛ یعنی ایجاد یک درگاه واحد که کارکنان، مدیران و حتی ذی‌نفعان بیرونی بتوانند از طریق آن به خدمات، اطلاعات و ابزارهای موردنیاز خود دسترسی داشته باشند.

پرتال سازمانی به سازمان کمک می‌کند اطلاع‌رسانی، ارتباطات داخلی، مدیریت اسناد، درخواست‌های پرسنلی، فرم‌ها، گزارش‌ها و سرویس‌های مختلف را در یک بستر متمرکز ارائه کند. به این ترتیب، کارکنان به‌جای جستجو در چندین سامانه یا مراجعه به واحدهای مختلف، می‌توانند بسیاری از نیازهای روزمره خود را از طریق یک محیط یکپارچه پیگیری کنند.

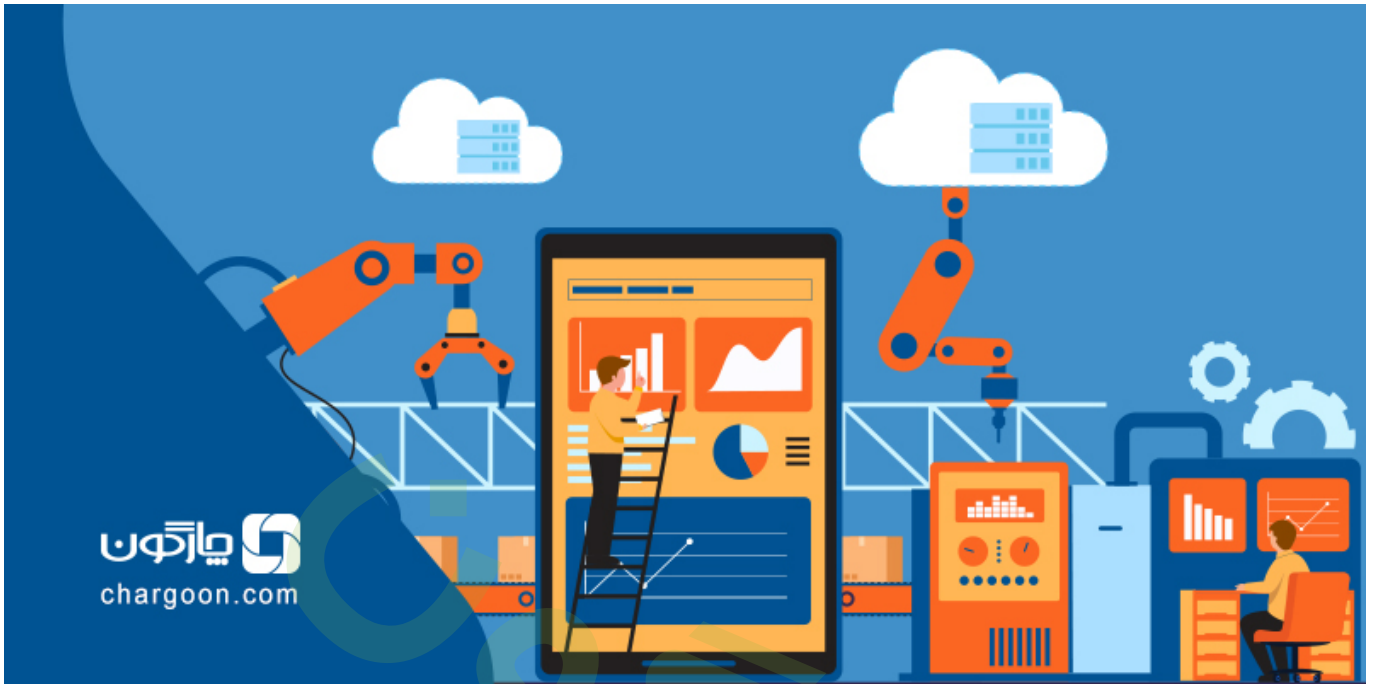
در این مقاله بررسی می‌کنیم نرم افزار پرتال سازمانی چیست، چه کاربردهایی دارد، چه مزایایی برای سازمان ایجاد می‌کند، چه امکاناتی باید داشته باشد و هنگام انتخاب پرتال سازمانی به چه نکاتی باید توجه کرد.

معرفی نرم افزار پرتال سازمانی

پرتال سازمانی به منظور تأمین نیازهای اداری و پرسنلی کارکنان یک کسب و کار پیاده سازی می شود. انتخاب نرم افزار پرتال سازمانی مناسب و امکانات مکفی یکی از اولین مواردی است که در ایجاد پرتال سازمانی باید در نظر گرفت. پرتال های سازمانی معمولاً تحت وب هستند و تمامی اجزای آنها به شکلی طراحی شده است که هدف مشترکی را دنبال کنند و آن یکپارچه سازی اطلاعات، طبقه بندی سطح دسترسی افراد به اسناد و اطلاعات و گردش اطلاعات درون سازمانی است.

به همین منظور از نرم افزار پرتال سازمانی برای برقراری ارتباط و مدیریت میان مدیران، کارکنان و کاربران استفاده می شود. معمولاً نرم افزار پرتال سازمانی با نرم افزار مدیریت کسب و کار ادغام می شود و یا به صورت یکپارچه عمل می کند.

پرکاربردترین مدل طراحی پرتال سازمانی شامل دسترسی، جستجو، قابلیت شخصی سازی، طبقه بندی، مشارکت، نمایه سازی، یکپارچه سازی نرم افزارها و تأمین امنیت است. طراحی بخش های پرتال با توجه به نیازمندی های سازمانی صورت می گیرد و به درخواست مدیران سازمان قابلیت های مختلف آن مورد استفاده قرار می گیرد.



اهداف نرم افزار پرتال سازمانی

اصلی ترین هدف نرم افزار پرتال سازمانی تسهیل عملیات تجاری و اداری است که به صورت یک پلتفرم متمرکز به برنامه‌ها و ابزار مختلف تجاری و اداری و مدیریت سازمانی دسترسی ایجاد می‌کند.

پرتال یا وبسایت سازمانی به منظور حل مشکلات ارتباطی داخلی و ایجاد دسترسی عمومی به اطلاعات ایجاد می‌شود. یک نرم افزار پرتال سازمانی مؤثر کمک می‌کند تا مدیریت فرایندهای کاری داخلی سازمانی به راحتی انجام شود. سطوح مختلفی از دسترسی و گردش کار ساده و بهینه به وجود آید.

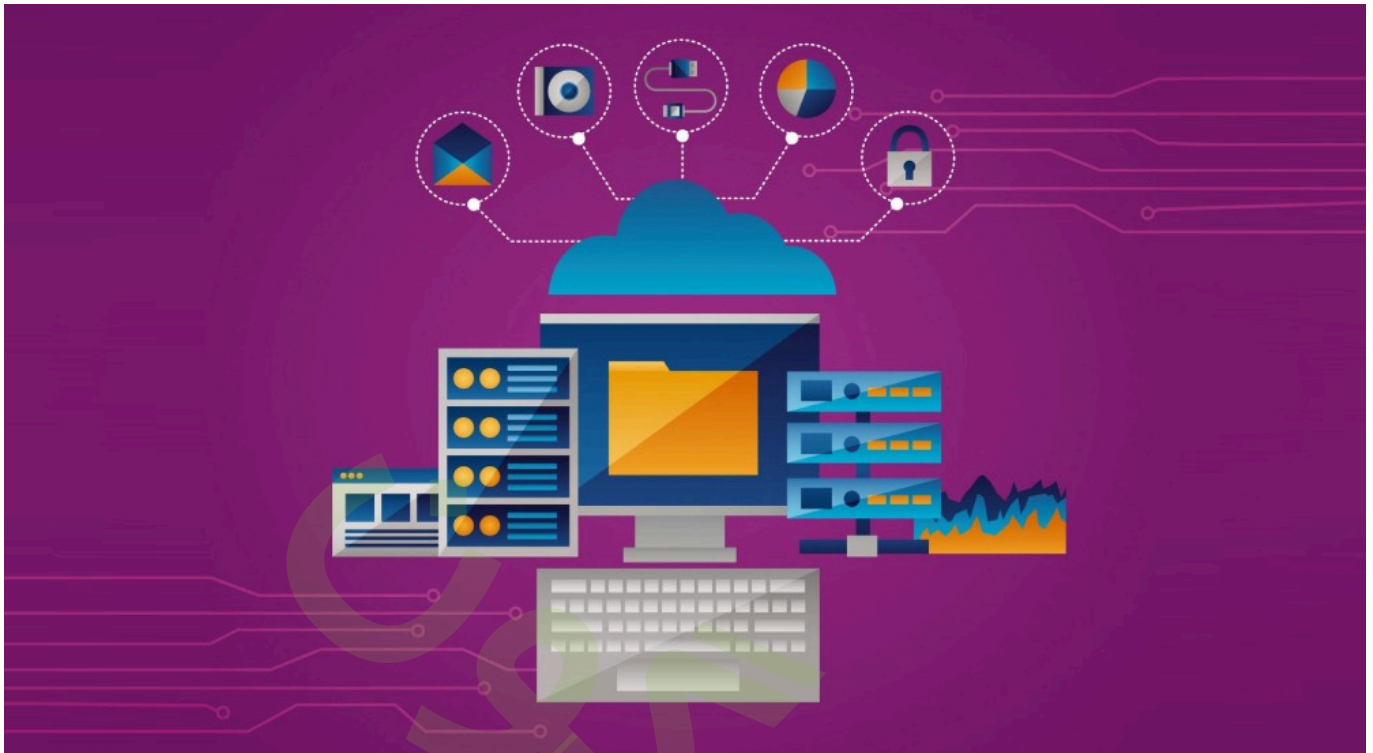
اطلاع‌رسانی و گردش اطلاعات درون سازمانی، ارتباط کارکنان با یکدیگر از طریق

گفتگوی اینترنتی، تبادل فایل‌های اطلاعاتی و بسیاری از امور دیگر اداری به کمک پرتال سازمانی به راحتی و با امنیت انجام می‌شود.

برخی از نرم افزارهای پرتال سازمانی به گونه‌ای طراحی شده‌اند که امکان جستجو، منابع فنی، اخبار شرکت و نیازهای سازمانی متعدد دیگر را نیز برطرف می‌کنند.

دسترسی به این صورت خواهد بود که مجموعه اطلاعات مشخصی برای افرادی در جایگاه‌های شغلی خاص قابل دسترسی است. به عبارت دیگر برای هر دسته از کارکنان امکان دسترسی به اطلاعات موردنیاز آنها فراهم شده است و نیازی به کاغذبازی‌های اداری و اتلاف وقت و انرژی برای به دست آوردن اطلاعات و در اختیار داشتن مستندات نیست. تنها با مراجعه به پرتال داخلی و رفتن به بخش مربوط به اسناد و اطلاعات می‌توان به راحتی به تمام مورد نیاز دسترسی داشت.

کسب‌وکارها، شرکت‌ها و اداراتی که از پرتال سازمانی استفاده می‌کنند، علاوه بر بهینه‌سازی و افزایش بهره‌وری، کارکنان و مشتریانی خواهند داشت که رضایت بیشتری دارند.



کاربردهای پرتال سازمانی

پرتال سازمانی فقط یک سایت داخلی برای انتشار اخبار نیست؛ بلکه می‌تواند به یک درگاه واحد برای دسترسی به خدمات، اطلاعات و سامانه‌های مختلف سازمان تبدیل شود. هرچه سازمان بزرگ‌تر و فرایندهای داخلی پیچیده‌تر باشد، نقش پرتال سازمانی در کاهش پراکندگی اطلاعات و افزایش بهره‌وری بیشتر می‌شود.

- اطلاع‌رسانی و انتشار اخبار داخلی
- دسترسی سریع به اسناد، فرم‌ها و آیین‌نامه‌ها
- ثبت و پیگیری درخواست‌های کارکنان
- اتصال به نرم‌افزارهای سازمانی

- ایجاد ارتباط بین کارکنان و واحدهای سازمانی
- ارائه داشبوردها و گزارشهای مدیریتی

مزایای استفاده از پرتال سازمانی

- نرم افزار پرتال سازمانی امکانات متعددی را در اختیار سازمانها قرار می دهد. این امکانات نهایتاً به کاهش وقت و صرفه جویی در هزینه های سازمان منجر می شود. برخی از مهم ترین مزایای پرتال سازمانی در ادامه به اختصار آورده می شود:
- کاهش زمان بررسی درخواست های مختلف پرسنلی شامل مرخصی، مأموریت و...
 - کم شدن احتمال خطا به دلیل عدم آگاهی از آخرین اخبار و اطلاعات
 - کاهش تردد و مراجعه حضوری به بخش ها و دفاتر مختلف
 - بهبود ارتباطات
 - حذف کاغذ از چرخه تبادلات سازمانی
 - مدیریت و تحلیل داده های سازمانی
 - امکان تهیه گزارش سازمانی به بیشترین سرعت و دقت
 - یکپارچگی و ارتباط با نرم افزارها و ابزار کاربردی حرفه ای و اجتماعی
 - ایجاد تعامل

یکی از بهترین مزایایی که با نرم افزار پرتال سازمانی به وجود می آید، ایجاد تعامل و مشارکت ذی نفعان هر سازمان بدون نیاز به حضور فیزیکی آنهاست. پرتال سازمانی شرایطی را مهیا می کند که در آن می توان به راحتی به تبادل اطلاعات و تعامل پرداخت و

نیاز به صرف وقت برای مراجعه و حضور فیزیکی به منابع و افراد ندارد. به این ترتیب با تداوم و تضمین ارتباط دائمی کاربران پرتال با یکدیگر، کارایی سازمان بهبود یافته و فرصت‌های بیشتری برای رشد و توسعه آن فراهم می‌شود.



پرتال‌های سازمانی چه بخش‌ها و نرم افزارهایی دارند؟

با توجه به اندازه، نیازها، زمینه فعالیت و سطح دانش و آگاهی کارکنان هر سازمان می‌توان بخش‌های مختلفی را از نرم افزار پرتال سازمانی طراحی و پیاده‌سازی کرد. برخی از اصلی‌ترین بخش‌ها در ادامه آورده می‌شوند که تقریباً برای تمامی سازمان‌ها کاربردهای مهم و شایان ذکری دارند.

یکی از بهترین مزایای نرم افزارهای پرتال سازمانی امکان یکپارچه‌سازی اطلاعات با

ابزار و نرم افزارهای کاربردی و مدیریتی مختلف است. پرتال سازمانی پیچیدگی‌های کاربری را کاهش می‌دهد و فرایندهای کاری را به شکلی مدیریت می‌کند که گردش اطلاعات به راحتی امکان‌پذیر باشد. در بسیاری از موارد می‌توان با خودکارسازی وظایف روزمره موجب صرفه‌جویی بیشتر در زمان و کاهش احتمال خطا در انجام وظایف شد.

با یکپارچه‌سازی نرم افزاری می‌توان به سازمان‌ها و کسب‌وکارهای کمک کرد تا به راحتی با سیستم‌های مدیریتی خارج از سازمان مثل ERP و CRM و شبکه‌های اجتماعی ارتباط و تبادل داده صورت گیرد. این امکان باعث می‌شود تا نیاز به سرمایه‌گذاری و صرف هزینه زیاد برای تولید و ساخت سامانه‌های کاملاً خودکفای داخلی برطرف شود. استفاده بهینه از امکانات موجود به جای ایجاد و ساخت مجدد همیشه موجب تسهیل و افزایش سرعت پیشرفت و همچنین کاهش هزینه‌های سرمایه‌گذاری در کسب‌وکارها و مدیریت سازمان می‌شود.

یک پرتال سازمانی مفید و مؤثر شامل بخش‌ها و نرم افزارهای زیر می‌شود:

- نرم افزار اتوماسیون اداری
- نرم افزار ارتباط با مشتری
- نرم افزار مدیریت مستندات
- نرم افزارهای مشارکتی
- نرم افزار bpmس یا مدیریت فرایندهای کسب‌وکار
- بخش پرسنلی

• هوش تجاری

• دانشنامه سازمانی

ویژگی‌ها و امکانات نرم افزار پرتال سازمانی

نرم افزار پرتال سازمانی زیربنای یک پایگاه مفید و مؤثر در انجام امور اداری و ارتباطی سازمان است. به همین منظور باید ویژگی‌ها و امکاناتی را در راستای بهبود تجربه کاربردی و بهینه‌سازی و همچنین تسهیل و سادگی کار با این سیستم در نظر گرفت. مهم‌ترین ویژگی‌ها و امکاناتی که می‌توان برای یک پرتال سازمانی کارآمد برشمرد، عبارتند از:

• رابط کاربری مناسب

• تنظیمات و قابلیت شخصی‌سازی

• امکان جستجو

• سیستم مدیریت محتوا

• امکان آنالیز داده‌ها و ارائه گزارش

• وجود نسخه موبایل

• امنیت و رعایت استانداردهای نظاری

• امکان یکپارچه‌سازی با نرم افزارهایی با کاربرد مختلف

• ابزارهای همکاری و تعامل

منظور از ابزارهای همکاری، ابزاری مثل امکان گفتگو به صورت گروهی و خصوصی و

فضاهای کار مشترک است. با کمک این ابزار می‌توان ارتباط بین کاربران مختلف را به خوبی حفظ کرد و در شرایطی کاملاً شفاف و روشن به انجام وظیفه و تعامل با یکدیگر پرداخت.

از دیگر امکاناتی که نرم افزار پرتال سازمانی برای ارائه و ایجاد بخش‌های مختلف دارد می‌توان موارد زیر را نام برد که به صورت ماژول‌هایی مستقل و مشخص طراحی و پیاده‌سازی می‌شوند:

آرشیو، دسترسی سریع، اعلانات، پایگاه دانش، تازه‌ها، تقویم، رویداد، دستاوردها، صفحات استاتیک، پیوندها، مدیریت افزونه‌ها، مدیریت بنرها، مدیریت قالب‌ها، اخبار و رویدادها، جدول‌ساز، نظرسنجی، گالری، امکان دانلود، نظرات کاربران، پایش رضایت، چارت سازمانی، پرداخت الکترونیک، میز خدمت، ویرایشگر پیشرفته متون، فرم‌ساز، گزارش بازدید کاربران، قوانین، مقررات و آیین‌نامه‌ها، بانک اطلاعات کارکنان و پرسش و پاسخ متداول.



تفاوت پرتال سازمانی با پرتال کارکنان

پرتال سازمانی به منظور هماهنگی بین افراد سازمان و کاربران تنظیم می‌شود. به صورتی که یک مدیریت چندگانه بر اطلاعات یکپارچه سازمان قابل اجرا باشد و هر کدام از بخش‌ها و کارکنان و کاربران با توجه به سلسله‌مراتب موجود در سازمان سطح دسترسی و تأثیرگذاری مشخصی بر داده‌ها و مستندات سازمانی داشته باشند.

در حالی که پرتال کارکنان زیرمجموعه و بخشی از پرتال سازمان است و هدف آن دسترسی به اطلاعات، آگهی‌ها و فرایندهای مربوط به درخواست‌های پرسنلی است.

نکات مهم در انتخاب نرم افزار پرتال سازمانی

با توجه به گوناگونی و امکانات مختلف و گسترده‌ای که پرتال‌های سازمانی در اختیار

دارند، پیش از انتخاب یک پرتال مناسب باید نیازمندی‌های سازمان به خوبی در نظر گرفته شوند. در مرحله بعد ویژگی‌ها یا امکاناتی که پرتال سازمانی باید داشته باشد، مشخص شوند و در نهایت یک انتخاب و پیاده‌سازی صورت گیرد.

توصیه می‌شود که مواردی چون مدیریت ارتباط با مشتری، سیستم مدیریت محتوا، امکان ردیابی زمانی، توانایی رهگیری فرایندها و سفارش‌ها، تحلیل داده، ارائه گزارش بصری و متنی، حسابداری، مدیریت زنجیره تأمین و پایگاه داده متناسب با نیاز سازمان در اولویت بررسی و انتخاب نرم افزار پرتال سازمانی باشند.

سخن پایانی

پرتال سازمانی به عنوان یک بستر و زمینه مناسب برای انجام تمام عملیات و تعاملات سازمانی در نظر گرفته می‌شود. نرم افزار پرتال سازمانی قابلیت‌های مختلفی را در خود دارد که به کمک آن می‌توان با ابزارهای مختلف مدیریت و انجام عملیات سازمانی ارتباط داشت و یکپارچگی داده‌ها را تضمین می‌کند.

به عبارت دیگر به کمک پرتال سازمانی می‌توان تمامی ابزار موردنیاز و همچنین اسناد و اطلاعات را در یک سامانه منسجم در اختیار داشت. با استفاده از پرتال سازمانی علاوه بر آنکه از تعداد تردهای سازمانی کاسته می‌شود، می‌توان تجربه بسیار خوشایندتری را در کاربران به وجود آورد. نتیجه رضایت و تجربه خوشایند در افزایش بهره‌وری سازمان به خوبی مشهود خواهد بود.

در برخی از سازمان‌های سنتی هنوز در برابر استفاده از ابزار پیشرفته و تکنولوژی‌های

روز مقاومت احساس می‌شود. در این سازمان‌ها اسناد به صورت فیزیکی، تعاملات به صورت حضوری و تبادل اطلاعات با طی فرایندها و کسب اجازه از سلسله‌مراتب صورت می‌گیرد که همگی موجب صرف و اتلاف زمان و هزینه سازمان می‌شوند.

این‌گونه موارد توصیه می‌شود از نرم افزار پرتال سازمانی برای ایجاد یک پرتال با کاربری ساده در گام اول استفاده شود. مراحل بعدی با آموزش پیوسته و ایجاد انگیزه در کارکنان برای تغییر روندهای اجرایی می‌توان از امکانات پیچیده‌تر پرتال سازمانی بهره‌مند شد. در حال حاضر با توسعه و رشد هوش مصنوعی می‌توان امکانات و مزایای بسیار زیادی در پرتال‌های سازمانی را در اختیار داشت.