

# اتوماسیون گردش کار (Workflow Automation) چیست و چرا برای کسب و کار شما مهم است؟

حتماً برای شما هم پیش آمده که در یک سازمان یا شرکت، انجام یک کار ساده مثل تأیید یک درخواست خرید یا ثبت یک مرخصی روزها طول بکشد. دلیلش چیست؟ چون کارها معمولاً به صورت دستی و با کاغذ، ایمیل یا پیام‌های پراکنده انجام می‌شوند. اینجاست که اتوماسیون گردش کار (Workflow Automation) وارد میدان می‌شود و همه چیز را سریع‌تر، شفاف‌تر و آسان‌تر می‌کند.

## اتوماسیون گردش کار یعنی چه؟

به زبان ساده، اتوماسیون گردش کار یعنی این‌که کارهایی که قبلاً با دست و روش سنتی انجام می‌شد، حالا به کمک نرم‌افزار و سیستم‌های هوشمند انجام شود.

مثلاً:

- به جای اینکه کارمند فرم مرخصی را چاپ کند و به مدیر بدهد، در سیستم ثبت می‌کند و مدیر همان لحظه نوتیفیکیشن دریافت می‌کند.

• به جای اینکه مشتری برای پیگیری درخواستش چند بار تماس بگیرد، خودش از طریق پورتال آنلاین می بیند در چه مرحله ای است.

## چرا باید به سراغ اتوماسیون برویم؟

استفاده از اتوماسیون گردش کار مزایای زیادی دارد:

### ■ صرفه جویی در زمان

دیگر نیازی به دنبال کردن کاغذها، ایمیلها و تماسهای بی پایان نیست. همه چیز در سیستم مشخص است.

### کاهش هزینه ها

وقتی کارها سریعتر و بدون خطا انجام شوند، هزینه های پنهان سازمان کاهش پیدا می کند.

### شفافیت و پیگیری راحت تر

همه افراد می دانند کارشان در چه مرحله ای است و چه کسی مسئول آن است.

### افزایش رضایت کارکنان و مشتریان

کارکنان راحت تر کار می کنند و مشتری هم سریع تر به نتیجه می رسد.



## نقش نرم افزار BPMS در اتوماسیون گردش کار

وقتی صحبت از اتوماسیون گردش کار می شود، مهم ترین سؤال این است: چطور می توانیم فرآیندهای دستی و پراکنده را به صورت دیجیتال و یکپارچه مدیریت کنیم؟ اینجاست که نرم افزار BPMS (Business Process Management System) وارد عمل می شود.

**BPMS** در واقع یک «جعبه ابزار کامل» برای مدیریت فرآیندهای سازمانی است که امکانات زیر را فراهم می کند:

## طراحی فرآیندها بدون نیاز به برنامه‌نویسی

شما می‌توانید به صورت تصویری با کشیدن و رها کردن (یا همان Drag & Drop) فرآیندهای سازمان مثل خرید، مرخصی، استخدام یا خدمات پس از فروش را طراحی کنید. این کار باعث می‌شود حتی مدیران و کارشناسان غیرفنی هم بتوانند فرآیندها را بسازند یا تغییر دهند.

### اجرای خودکار فرآیندها

بعد از طراحی، BPMS فرآیندها را به صورت دیجیتال اجرا می‌کند. یعنی دیگر لازم نیست افراد با ایمیل یا کاغذ کارها را پیش ببرند؛ سیستم خودش مرحله به مرحله وظایف را به افراد مرتبط ارجاع می‌دهد.

### یکپارچگی با سایر سیستم‌ها

بسیاری از کارها نیازمند ارتباط با نرم‌افزارهای دیگر مثل حسابداری، منابع انسانی یا CRM هستند. BPMS امکان اتصال و تبادل داده با این سیستم‌ها را فراهم می‌کند تا همه چیز در یک چرخه یکپارچه انجام شود.

### نظارت و گزارش‌گیری لحظه‌ای

مدیران می‌توانند در هر لحظه وضعیت اجرای فرآیندها را ببینند:

• چه کسی کجا کارش مانده؟

- چه درخواست‌هایی معطل مانده‌اند؟
- متوسط زمان انجام هر کار چقدر است؟

این اطلاعات شفاف باعث می‌شود تصمیم‌گیری سریع‌تر و دقیق‌تر باشد.

### بهبود مستمر فرآیندها

BPMS فقط اجراکننده نیست؛ بلکه داده‌ها را ذخیره و با تحلیل آن‌ها کمک می‌کند تا فرآیندها به مرور زمان بهینه شوند. به این ترتیب سازمان همیشه در حال یادگیری و پیشرفت است.



## مثال ساده برای درک بهتر

فرض کنید یک شرکت برای خرید تجهیزات، فرآیند پیچیده‌ای دارد: درخواست خرید <sup>۴</sup> تأیید مدیر <sup>۴</sup> بررسی بودجه <sup>۴</sup> ثبت در سیستم مالی <sup>۴</sup> خرید از تأمین‌کننده.

اگر این فرآیند دستی باشد، ممکن است هفته‌ها طول بکشد و چند بار بین واحدها گم شود.

اما وقتی همین فرآیند روی BPMS پیاده شود:

- کارمند فرم خرید را آنلاین ثبت می‌کند.
  - سیستم به‌طور خودکار آن را برای مدیر مربوطه ارسال می‌کند.
  - بعد از تأیید، به واحد مالی می‌رود.
  - در نهایت سفارش خرید صادر می‌شود.
- همه‌چیز شفاف، سریع و قابل پیگیری است.

## چالش‌های احتمالی در پیاده‌سازی اتوماسیون گردش کار

هرچند اتوماسیون گردش کار مزایای زیادی دارد، اما اجرای آن بدون چالش هم نیست. سازمان‌ها معمولاً با موانع زیر روبه‌رو می‌شوند:

## مقاومت کارکنان در برابر تغییر

افراد به روش‌های سنتی عادت کرده‌اند و ممکن است در ابتدا از تغییر استقبال نکنند. آموزش مناسب و توضیح مزایای سیستم برای کارکنان، بهترین راه حل این مشکل است.

## نیاز به تحلیل دقیق فرآیندها

اگر فرآیندها به درستی تحلیل و مستندسازی نشوند، سیستم اتوماسیون هم کارایی لازم را نخواهد داشت. بنابراین مرحله تحلیل یکی از مهم‌ترین بخش‌های پروژه است.

## انتخاب نرم‌افزار مناسب

بازار پر از ابزارهای مختلف است. انتخاب نرم‌افزاری که هم نیازهای سازمان را پوشش دهد و هم قابل توسعه باشد، چالشی جدی است.

## هزینه‌های اولیه پیاده‌سازی

ممکن است مدیران در ابتدا نگران هزینه‌های خرید نرم‌افزار و آموزش باشند. اما تجربه نشان داده که این هزینه‌ها در مدت کوتاهی با صرفه‌جویی‌های ناشی از اتوماسیون جبران می‌شود.

## یکپارچگی با سیستم‌های موجود

بسیاری از سازمان‌ها سیستم‌های قدیمی (Legacy Systems) دارند. اتصال BPMS به این سیستم‌ها نیازمند دقت و گاهی زمان بیشتری است.

## مدیریت تغییرات فرهنگی در سازمان

اتوماسیون تنها یک پروژه فناوری نیست، بلکه تغییری در فرهنگ سازمانی است. موفقیت آن به حمایت مدیران ارشد، ارتباط شفاف با کارکنان و ایجاد اعتماد بستگی دارد.

با در نظر گرفتن این چالش‌ها و برنامه‌ریزی دقیق برای حل آنها، سازمان‌ها می‌توانند با اطمینان بیشتری وارد مسیر اتوماسیون شوند.



برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

## سخن پایانی

امروز دیگر کمتر سازمانی می‌تواند بدون اتوماسیون گردش کار رقابت کند. سرعت، دقت و شفافیت چیزی است که همه انتظار دارند. با استفاده از نرم‌افزارهایی مثل BPMS شما می‌توانید خیلی راحت فرآیندها را دیجیتال کنید و هم به کارکنان و هم به مشتریان تجربه بهتری بدهید. اگر می‌خواهید سازمان شما هم کارآمدتر شود، بهترین

زمان برای شروع همین امروز است.

چارگون