

فراگستر

اتوماسیون کسب و کار

منتخب ۷ نرم افزار سازمانی
که به شما مزیت رقابتی می‌دهد



زمانی که یک کسب و کار توسعه پیدا می‌کند، مدیریت دستی فرآیندها و سازوکارهای آن پیچیده و زمان‌بر می‌شود. به ویژه امروزه که بیشتر فعالیت‌های سازمانی به صورت خودکار انجام می‌شود، مدیریت آنها پیچیده‌تر شده است. برای آشنایی با ۷ نوع نرم‌افزار سازمانی که مورد نیاز هر کسب و کاری هستند، با این مقاله و وبلاگ فراگستر همراه باشید.



۱- نرم افزار سازمانی چیست؟

نرم افزار سازمانی که با عنوان نرم افزار کاربردی سازمانی یا Enterprise Application Software نیز شناخته می‌شود، به آندسته از برنامه های کامپیوتری گفته می‌شود که برای دستیابی به اهداف تجاری طراحی و توسعه یافته‌اند و فعالیت‌های تولیدی، مالی و روزانه سازمان‌ها را انجام می‌دهند. بیشتر نرم افزارهای سازمانی برای خودکارسازی کسب و کارها مورد استفاده قرار می‌گیرند و به شرکت‌ها و صاحبان کسب و کارهای کوچک در فرآیند تولید، بازاریابی، فروش و مدیریت محصولاتشان کمک می‌کنند.

ضرورت استفاده از نرم افزارهای سازمانی هم به این دلیل است که باعث افزایش بهره‌وری، کاهش هزینه‌های عملیاتی، ایجاد نوآوری و حل سریع‌تر مشکلات مشتریان می‌شوند. در گذشته، بیشتر عملیات های تجاری به صورت دستی انجام می‌شد که به



اندازه نرم افزارهای سازمانی دقیق، سریع، انعطاف پذیر و ارزان نبود. بدون این نرم افزارها، مدیریت و توسعه کسب و کار نیز به صورت دستی انجام می شد و سرعت تولید و نوآوری بسیار پایین بود.

اما امروزه می توانید به راحتی از نرم افزارهای سازمانی برای اجرا و مدیریت انواع عملیات های تجاری به صورت خودکار، سریع و ارزان استفاده کنید. به همین دلیل است که اکنون سرعت نوآوری و تغییر بسیار سریع تر از ۳ دهه پیش است و افراد و کسب و کارهای مختلف، هر ماه، هفته و حتی روز در حال ایجاد و توسعه محصولات و خدمات جدید هستند.

۲- معرفی بهترین نرم افزارهای سازمانی و اداری

همانطور که گفته شد، یک نرم افزار کاربردی سازمانی (EAS)، ابزاری است که با هدف رفع نیازهای سازمان های بزرگ، طراحی و عرضه می شود. این نرم افزارها انواع و کارکردهای مختلفی دارند و به طرق مختلفی مدیریت فعالیت های سازمانی و تحول دیجیتال را تسهیل می کنند. اما پیش از انتخاب بهترین نرم افزار سازمانی که متناسب با نیازهای کسب و کار شما باشد، لازم است مهم ترین انواع نرم افزار کاربردی سازمانی را بشناسید. در ادامه ۷ نوع نرم افزار سازمانی که مورد نیاز هر کسب و کار است، آورده می شود:

- برنامه ریزی منابع سازمانی (ERP)
- مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)
- هوش تجاری (BI)
- مدیریت زنجیره تامین (SCM)
- مدیریت منابع انسانی (HRM)
- اتوماسیون بازاریابی
- اتوماسیون کسب و کار و مدیریت فرآیندها

۱-۲- برنامه ریزی منابع سازمانی (ERP)



هنوز هم بسیاری از شرکت‌ها برای فعالیت‌هایی مانند نگهداری اطلاعات مشتریان، مدیریت موجودی خود، پردازش سفارشات، و ثبت حساب‌ها از ابزارهای قدیمی مانند اکسل یا قلم و کاغذ استفاده می‌کنند. در این حالت، داده‌های کمی در سازمان جریان پیدا می‌کند و موفقیت در انجام امور وابسته به عامل انسانی خواهد بود. داده‌ها و اطلاعاتی که به روش دستی و قدیمی ثبت می‌شوند، ممکن است با تاخیر و خطاهای مکرر نیز همراه شوند. از سوی دیگر با رشد کسب‌وکار شما و پیچیده‌تر شدن فرآیندهای آن، ایجاد هماهنگی میان بخش‌های مختلف سیستم و اتخاذ سریع و چابک تصمیمات توسط شعبه‌ها و واحدهای مختلف سازمان ضمن استفاده از ابزارهای قدیمی بسیار سخت‌تر خواهد شد.

سیستم ERP یک نرم افزار سازمانی است که از یک پایگاه داده یکپارچه برای تمامی واحدها و عملیات‌های سازمان استفاده می‌کند و تعداد خطاها را کاهش می‌دهد. در این نرم‌افزار داده‌ها یک بار وارد می‌شوند و برای همه بخش‌ها قابل استفاده است. این سیستم معمولاً از چندین ماژول تشکیل شده است که هر کدام مسئول دیجیتالی کردن حوزه متفاوتی از کسب و کار شما هستند: حسابداری، مدیریت موجودی، خدمات مشتری، مدیریت فرآیند کسب و کار و غیره. همچنین، ERP می‌تواند با سایر راهکارهای نرم‌افزاری سازمانی از جمله CRM، هوش تجاری و غیره یکپارچه شود.

۲-۲- مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)

فروش و ارتباط با مشتری شریان حیاتی هر کسب و کار است. صرف نظر اینکه کارشناسان فروش شما چقدر ماهر باشند، سازمان شما بدون استفاده از نرم افزارها، فرصت‌هایی را برای فروش محصولات جانبی، بازاریابی خدمات جدید به مشتریان فعلی یا بستن معاملات از دست خواهند داد. CRM یک نرم افزار سازمانی است که تضمین می‌کند هیچکدام از این فرصت‌ها را از دست ندهید و تیم شما را از وضعیت هر مشتری آگاه می‌کند. این نرم افزار، در واقع لیستی از مخاطبان و مشتریان سازمان است که نمایی کلی از روابط شما با هر یک از آنها ارائه می‌دهد.

این نرم افزار به شما امکان می‌دهد تا نحوه و زمان تعامل خود با مشتری (اعم از رو در رو، تلفنی، از طریق ایمیل، در شبکه‌های اجتماعی و غیره) را پیگیری کنید و تضمین می‌کند که حتی یک سرخ را گم نخواهید کرد. اغلب نرم‌افزارهای CRM به شما امکان می‌دهند سرخ‌ها را ردیابی کنید، سفارش‌ها را مدیریت کنید، با مشتریان خود ارتباط



برقرار کنید، وضعیت آنها را پیگیری کنید، به برنامه‌ریزی کمپین‌های تبلیغاتی پرداخته و اثربخشی آنها را ارزیابی کنید.

۲-۳- هوش تجاری (BI)

نرم‌افزار هوش تجاری یا Business Intelligence (BI) به شرکت‌ها کمک می‌کند تا بر اساس داده‌هایی که از منابع مختلفی (مانند واحدهای بازاریابی، فروش، تولید، منابع انسانی و ...) به دست می‌آورند، به یک بینش عملی دست پیدا کنند. این نرم‌افزارها از داده‌کاوی، معیارسنجی و الگوریتم‌های آماری پیشرفته برای آشکارسازی الگوها و انجام پیش‌بینی‌های دقیق استفاده می‌کنند. همچنین سیستم‌های BI برای کمک به مدیران جهت تشخیص روندها و الگوها در داده‌های پیچیده، از انواع نمودارها و جداول مختلف و هر آن چیزی که اجازه می‌دهد بدون نیاز به پیشینه آماری، تصمیم‌گیری بهتری داشته باشید، بهره می‌برد.

در یک بازار رقابتی و پویا، توانایی شناخت وضعیت فعلی و پیش‌بینی اینکه در آینده چه مسیری را طی خواهید کرد، می‌تواند نسبت به رقبا به شما برتری بدهد. به همین دلیل، بسیاری از صنایع از جمله ساخت و ساز، استخدام، بهداشت و درمان و فناوری اطلاعات، نرم‌افزارهای هوش تجاری را به عنوان بخشی استاندارد از ابزارهای خود تبدیل کرده‌اند.

۲-۴- مدیریت زنجیره تامین (SCM)

هر شرکتی که در زمینه ساخت و تولید فعالیت می‌کند نیاز به مدیریت تدارکات مواد اولیه و ذخیره‌سازی، حمل و نقل و توزیع کالاهای تولید شده دارد. به طور معمول، این وظایف توسط افراد در واحدهای مختلفی انجام می‌شود. هر نوع اشتباه در ارتباطات در زنجیره تامین می‌تواند منجر به زیان‌های مالی و نارضایتی مشتریان شود. برای کسب و کارهایی که مراکز عملیاتی آنها در چندین نقطه جغرافیایی پراکنده است، مدیریت ده‌ها و حتی صدها تامین‌کننده، بدون استفاده از نرم‌افزار تخصصی تقریباً غیرممکن خواهد بود.

ابزارهای مدیریت زنجیره تامین یا Supply Chain Management (SCM) به شما کمک می‌کنند تا از جریان دائم منابع لازم برای تولید و تحویل پیوسته محصولات خود اطمینان حاصل کنید. این نرم‌افزارها می‌توانند به شما در جمع‌آوری، ذخیره‌سازی و مدیریت اطلاعات



مربوط به فروش، سفارش مواد اولیه، تامین کنندگان، تولید، پردازش سفارشات، انبارداری، تدارکات، توزیع و همچنین تسهیل همکاری بین تمام حلقه‌های زنجیره تامین کمک کنند.

۳-۴- مدیریت منابع انسانی (HRM)

نرم افزارهای مدیریت منابع انسانی، قابلیت‌های متعددی را در اختیار کاربران قرار می‌دهد از جمله جستجو معنایی قدرتمند که به مدیران منابع انسانی اجازه می‌دهد با جستجوی یک ویژگی، صدها نتیجه و داوطلب مرتبط پیدا کنند. همچنین، این نرم‌افزارها به شما اجازه می‌دهند با استفاده از فیلترهایی مانند مسئولیت‌های شغلی، مهارت‌ها، حقوق مورد نظر، منطقه جغرافیایی و غیره، نیازهای خود را مشخص کنید و سپس تمام پلتفرم‌های موجود را برای یافتن داوطلبان مناسب جستجو خواهند کرد.

خودکارسازی فرآیند استخدام نیز وظایف تکراری را حذف می‌کند و به تیم‌های منابع انسانی اجازه می‌دهد تا بتوانند تا مقدار ۸۰٪ از زمان خود را بر وظایف مهم و استراتژیک متمرکز کنند. به عنوان مثال مدیران با استفاده از نرم افزارهای مدیریت منابع انسانی می‌توانند به داوطلبان شغلی پیام دهند، رزومه آنها را دریافت کنند، به آنها بازخورد دهند، یک مصاحبه شغلی تنظیم کنند، تماس‌های پیگیری را انجام دهند و تمامی این موارد را در یک نرم‌افزار انجام خواهند داد.

۴-۴- اتوماسیون بازاریابی

در شرکت‌های بزرگ، انجام تمام فعالیت‌های بازاریابی به صورت دستی غیرممکن است. شما نمی‌توانید شخصا هر کدام از سرخ‌های فروش را پیگیری کنید، به هر پیامی پاسخ دهید و به روزرسانی‌ها را در فیس‌بوک، لینکدین یا توییتر را در لحظه به انجام برسانید.

نرم‌افزارهای بازاریابی به شما کمک می‌کنند تا سرخ‌ها را به مشتریانی راضی تبدیل کنید، مخاطبان خود را تقسیم بندی کنید، کمپین‌های بازاریابی را برای آنها شخصی‌سازی کنید، تبلیغات شبکه‌های اجتماعی، تبلیغات ایمیلی و کلیکی را خودکارسازی کنید، پیام‌های خود را از قبل برنامه‌ریزی کنید، اثربخشی تلاش‌های بازاریابی سازمان خود را بسنجید، و زمان خود را صرف ایجاد محتوای با کیفیت و فعالیت‌های ضروری کنید.



این ابزارها حتی به طور خودکار هزینه تبلیغاتی صرف شده برای جذب مشتری را نیز محاسبه می‌کنند و با قابلیت‌های تحلیلی به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا کمپین‌های تبلیغاتی خود را بهینه‌سازی کنند و بهترین بازگشت سرمایه (ROI) را در فعالیت‌های بازاریابی خود داشته باشند.

۴-۵- اتوماسیون کسب و کار و مدیریت فرآیندها

اتوماسیون کسب و کار یک نرم افزار اداری است که هم شامل اتوماسیون مکاتبات و هم اتوماسیون مدیریت فرآیندها می‌شود. فرآیند تجاری مجموعه‌ای از مراحل است که توسط کارکنان برای دستیابی به اهداف سازمان انجام می‌شود. این فرآیندها می‌توانند هر فعالیتی باشند، از فروش یک محصول گرفته تا استخدام یک مدیر جدید. رشد کسب و کارها باعث پیچیده‌تر شدن فرآیندهای آنها نیز می‌شود. با فقدان ارتباط میان واحدهای سازمان، کارکنان اغلب از وضعیت فرآیندها غافل می‌شوند و این باعث کاهش کارایی مجموعه می‌شود.

مدیریت فرآیند کسب و کار (Business Process Manager) به طیف گسترده‌ای از روش‌ها و ابزارهای مورد استفاده برای مستندسازی، تجزیه و تحلیل و خودکارسازی گردش کارهای سازمانی اشاره دارد. ابزارهای BPM مناسب، آنهایی هستند که کم‌کم بوده و به سازمان‌ها اجازه می‌دهند تا بدون نیاز به کدنویسی فرآیندهای خود را به صورت بصری مدل‌سازی کرده، گلوگاه‌ها را حذف و تصمیم‌گیری‌ها را ساده‌تر کنند.

با این حال، اگر می‌خواهید اتوماسیون فرآیندها دارای امکاناتی متناسب با نیازهای شما داشته باشد، باید راهکارهای موجود را با در نظر گرفتن نیازهای خود و امکانات اختصاصی آنها انتخابی کنید. فراگستر یکی از بهترین نرم افزارهای اتوماسیون کسب و کار در ایران است که از نسخه بومی‌سازی شده نرم افزار پروسس میکر برای مدل‌سازی و مدیریت فرآیندها استفاده می‌کند.

۳- کلام آخر

در این مقاله با مهم‌ترین انواع نرم‌افزار کاربردی سازمانی آشنا شدید. یک نرم افزار سازمانی می‌تواند روال‌های تکراری را خودکارسازی کند، روابط سازمان با مشتریان را بهبود ببخشد و با بهبود کارایی، باعث افزایش درآمد و سود سازمان شود. با این حال، با توجه به تنوع زیاد در میان کسب و کارها، فعالیت‌ها و نیازهای آنها با یکدیگر متفاوت



است و به همین دلیل است که شرکت‌ها باید به دنبال راهکارهایی باشند که با نیازهایشان مطابقت داشته باشد. برای انجام این کار، باید ضمن مشخص کردن اهداف خود، با کاربران نهایی مشورت کرده و نیازهای آنان را نیز در نظر بگیرید. در نهایت می‌توانید با تهیه لیستی از ویژگی‌های مورد نیاز خود و رتبه‌بندی آنها، به مقایسه و بررسی محصولات موجود در بازار پردازید.

فراگستر

اتوماسیون کسب و کار



@faragostarco

| in



faragostar



| www.faragostar.net