

# فراگستر

اتوماسیون کسب و کار

## راهنمای خرید نرم افزار دبیرخانه و نکاتی که باید بدانید





زمان تقریبی مطالعه: ۹ دقیقه

در این مقاله در مورد معیارهای انتخاب نرم افزار دبیرخانه مناسب صحبت می‌کنیم. برای آشنایی با نکاتی که پیش از خرید یک نرم افزار دبیرخانه باید به آنها توجه کنید، با این مقاله و وبلاگ فراگستر همراه باشید.

حجم مکاتبات سازمان ها و کسب و کارها هر روز بیشتر از گذشته می‌شود و انجام آنها به طور دستی دیگر توجیه مالی ندارد. نرم افزارهای دبیرخانه، سیستم‌هایی هستند که تمامی وظایف دبیرخانه از جمله شماره‌گذاری، ثبت و رهگیری مکاتبات اداری را به صورت دیجیتالی و خودکار انجام می‌دهند. با استفاده از این سیستم‌ها، شما می‌توانید سرعت انجام امور را تا حدود زیادی افزایش دهید. اما معیارهای انتخاب نرم افزار دبیرخانه مناسب چیست و باید چه ویژگی‌هایی داشته باشد؟ در این مقاله به این سوالات پاسخ می‌دهیم.



## ۱- معیارهای انتخاب و خرید نرم افزار دبیرخانه

با گسترش استفاده از نرم افزارهای سازمانی، نقش و عملکرد آنها نیز افزایش یافته است. بنابراین هنگام خرید یک نرم افزار دبیرخانه مناسب، باید به معیارهای انتخاب آنها توجه زیادی کنید. این معیارها نقش مهمی در بهبود تجربه کاربران و افزایش



بازدهی سازمان شما دارند. در ادامه به ۲ دسته از معیارهای انتخاب یک نرم افزارهای دبیرخانه مناسب می پردازیم.



## ۲- نرم افزار دبیرخانه مناسب باید چه ویژگی‌هایی داشته باشد؟

ثبت نامه های سازمان

ابتدایی ترین و در عین حال اصلی ترین قابلیت نرم افزار دبیرخانه ثبت نامه های وارده و صادره سازمان است. هر چند ثبت خودکار نامه در دفاتر اندیکاتور دیجیتال کاری ساده بنظر می‌رسد، اما یک نرم افزار دبیرخانه خوب، قابلیت های متعددی برای مدیریت این فرآیند در اختیار شما قرار می‌دهد. از جمله امکان استفاده از دفاتر اندیکاتور متعدد، تعریف فرمت‌های مختلف شماره‌گذاری، امکان تعریف دفتر اندیکاتور و فرمت شماره‌گذاری مستقل برای هر دبیرخانه، امکان ثبت نامه‌ها با روش‌های متعدد (بارگذاری تصویر نامه، اسکن نامه، نامه ایمیل‌شده، نامه ECE شده و پیش‌نویس نامه) و ثبت تمامی مشخصات نامه‌ها (شماره‌نامه، تاریخ نامه، شماره پرونده، موضوع، فرستنده، گیرندگان، نوع ارجاع، نوع ارسال، متن ارجاع، محرمانگی، فوریت، کلیدواژه‌ها و...).

ثبت بسته‌های مکاتباتی و فیزیکی واصله



در بسیاری از سازمان‌ها به ویژه سازمان‌های بزرگ، ثبت بسته‌های مکاتباتی و فیزیکی واصله به سازمان در یک فرآیند مجزا از نامه‌های اداری توسط دبیرخانه سازمان انجام می‌شود. این بسته‌ها که می‌تواند چندین نامه داخل یک بسته، هرگونه کالا، تجهیزات، هدایا و ... باشد، باید همانند نامه‌ها در نرم افزار دبیرخانه ثبت، پیگیری و ارجاع داده شوند. بنابراین امکان ثبت این بسته‌ها در نرم افزار دبیرخانه از اهمیت زیادی برخوردار است.

### مدیریت فکس و ایمیل

با توجه به استفاده از تکنولوژی‌های متعدد برای انجام امور دبیرخانه، از نرم افزارهای دبیرخانه توقع می‌رود که قابلیت مدیریت فکس و ایمیل را نیز داشته باشد. یک نرم افزار دبیرخانه کارآمد باید بتواند انواع نامه‌هایی که به صورت ایمیل یا فکس در اختیارش قرار می‌گیرد را نیز ثبت و بایگانی کند.

### پشتیبانی از پروتکل ECE

سازمان‌های مختلف از سیستم‌های اتوماسیون متفاوتی برای انجام مکاتبات خود استفاده می‌کنند و هر یک از این سیستم‌ها نیز از قالب‌های متفاوتی برای ایجاد و ارسال نامه‌ها استفاده می‌کنند. پروتکل ECE یک روش تبادل الکترونیکی مکاتبات است که توسط تعدادی از شرکت‌های سازنده نرم‌افزارهای اتوماسیون اداری در ایران و با هدف رفع این محدودیت به وجود آمد. نرم افزاری که از این پروتکل پشتیبانی می‌کند، به سازمان شما اجازه می‌دهد تا نامه‌های برون‌سازمانی خود را نیز به صورت الکترونیکی ارسال کند.

### بایگانی و دسته‌بندی نامه‌ها

نامه‌های اداری مشخصات مختلفی دارند و دسترسی سریع به آنها مستلزم طبقه‌بندی آنهاست. یک سیستم دبیرخانه نه تنها باید توانایی طبقه‌بندی مکاتبات را داشته باشد، بلکه باید بتواند امکان شخصی سازی این دسته بندی را برای هر یک از کاربران فراهم کند تا آنها بتوانند به راحتی و به سرعت به نامه‌ها و اسناد مورد نیاز خود دسترسی پیدا کنند.

تحت وب بودن (دسترسی در هر زمان و مکان)



با توجه به گسترش دورکاری و توسعه اینترنت، بسیاری از کارکنان، کارهای خود را از راه دور انجام می‌دهند. سازمان‌ها نیز، به دبیرخانه‌ای نیاز دارند که در هر جا و هر زمان از طریق اینترنت قابل دسترس باشد. به چنین نرم افزاری، نرم افزار تحت وب گفته می‌شود.

#### امکان تعیین سطح دسترسی کاربران

با توجه به وجود یک سلسله مراتب و ساختار سازمانی در اکثر کسب و کارها، این ضرورت وجود دارد که بتوان دسترسی هر یک از کارکنان را با توجه به سمت و پست سازمانی آنها تعریف کرد. علاوه بر این، یک نرم افزار دبیرخانه باید بتواند با توجه به نوع فعالیت، حوزه و گروه کاری هر یک از کارکنان، سطح مکاتبات ممکن در درون سازمان را نیز برای آنها تعریف کند تا از نامه نگاری های نامربوط نیز جلوگیری شود.

#### امکان یکپارچگی با سایر نرم افزارهای سازمانی

یکپارچگی و هماهنگی با سایر نرم افزارهای اداری نیز یکی از معیارهای مهم برای انتخاب یک نرم افزار دبیرخانه است. این قابلیت، امکان تبادل اطلاعات میان دبیرخانه با سایر واحدهای سازمان و همینطور مدیریت گردش نامه‌ها توسط اتوماسیون اداری را مقدور می‌کند و به این ترتیب مکاتبات درون سازمانی را ارتقا می‌دهد.

#### شخصی سازی فرم های ورود اطلاعات

در دبیرخانه‌های پرتراфик، انواع متنوعی از مکاتبات (از جمله نامه، صورتجلسه، فرم‌ها و...) ثبت، پیگیری و بایگانی می‌شوند. این تنوع باعث شده تا سرعت عمل در ثبت آیتم‌های اطلاعاتی یکی از عمده مشکلات کاربران نرم افزارهای دبیرخانه باشد. برای کاهش این مشکل، یک نرم افزار دبیرخانه مناسب باید امکان تغییر در ترتیب آیتم‌های اطلاعاتی در فرم‌ها و امکان شخصی سازی آنها را داشته باشد.

#### ثبت مکاتبات انبوه با اطلاعات مشابه

یکی از مشکلات اصلی که باعث کاهش سرعت عملکرد کاربران نرم افزار دبیرخانه می‌شود، ثبت مکاتبات متعدد از یک فرستنده با اطلاعاتی مشابه است. یک نرم افزار دبیرخانه مناسب باید این امکان برای کاربران فراهم کند که محتوی آیتم در هنگام ذخیره و ثبت اطلاعات، برای فرم بعدی در سیستم باقی مانده و نمایش داده شود.



## ارائه گزارشات

از دیگر ویژگی‌ها و امکانات مهم نرم افزارهای دبیرخانه، قابلیت گزارش گیری از مکاتبات اداری است. به این ترتیب میزان دقیق نامه‌های دریافتی و ارسالی و مدت زمان لازم برای انجام اقدامات مربوط به آنها توسط هر یک از کارکنان در اختیار شما خواهد بود.

امکان ارسال پیوست‌های متعدد

در نرم افزارهای دبیرخانه، نباید محدودیتی برای تعداد پیوست‌ها و حجم آنها داشته باشید.

پشتیبانی از تعداد بالای مکاتبات

یک نرم افزار دبیرخانه مناسب باید به نحوی طراحی شده باشد که محدودیتی برای حجم نامه‌های وارده یا صادره نداشته باشد. همچنین، حجم مکاتبات نباید تاثیری بر کارکرد و سرعت سیستم داشته باشد و عملکرد مناسب آن باید توسط شرکت ارائه دهنده تضمین شود.

پشتیبانی از ساختار هلدینگ (چند سازمانی)



یک نرم افزار دبیرخانه مناسب باید درگاه های متنوعی را به منظور دریافت و ارسال خودکار نامه ها فراهم کند. این سیستم بستری را فراهم میکند تا واحدها و شعبه های مختلف در سازمان های هلدینگ بتوانند نامه های خود را که از طریق فکس، پست الکترونیکی و ... دریافت می کنند، به صورت مجزا از سایر واحدهای سازمان ثبت و مدیریت کنند.

اطلاع رسانی خودکار از طریق ایمیل و پیامک

اطلاع رسانی خودکار از طریق ایمیل و پیامک در هنگام ثبت برخی از انواع مکاتبات می تواند باعث افزایش سرعت پیگیری و اطلاع رسانی آنها شود. یک نرم افزار دبیرخانه مناسب باید بتواند بلافاصله بعد از ثبت نامه ها از راه های مختلف به مخاطبین اطلاع رسانی کند.

### ۳- شرکت توسعه دهنده نرم افزار دبیرخانه باید چه خصوصیاتی داشته باشد؟

ما حتی برای خرید ساده ترین محصولات به نام تولیدکننده و برند آن دقت می کنیم. بنابراین بدیهی است که هنگام خرید یک نرم افزار سازمانی باید برای انتخاب شرکت توسعه دهنده آن نیز معیارهایی داشته باشیم. به ویژه به این علت که خرید یک نرم افزار سازمانی یک سرمایه گذاری بلند مدت است و هرگونه اشتباه در انتخاب نرم افزار مناسب می تواند ضررهای زیادی را به شما و سازمانتان وارد کند. در ادامه به معرفی معیارهایی می پردازیم که به یک شرکت ارائه دهنده محصولات نرم افزاری نسبت به دیگران برتری می دهد.

اعتبار حقوقی شرکت

انتخاب شرکتی که دارای اعتبار حقوقی است، تا حدود زیادی اصالت خدمات و محصولات آن را مشخص می کند. بنابراین باید محصولات شرکتی را تهیه کرد که نه تنها دارای یک شخصیت رسمی حقوقی و ثبت شده در دفتر ثبت شرکتها است، بلکه حداقل دارای مجوزهای لازم برای فعالیت از سوی مراجع ذیصلاح مانند شورای عالی انفورماتیک و گواهی صلاحیت خدمات انفورماتیک از سوی سازمان های نظارت کننده دولتی باشد. به علاوه توصیه می شود شرکت مذکور دارای رتبه بالایی در رتبه بندی شورای عالی انفورماتیک بوده و در این زمینه سابقه طولانی داشته باشد.



## داشتن گواهینامه های امنیتی

یکی از بهترین راه های تعیین کیفیت و اعتبار شرکت های توسعه دهنده محصولات نرم افزاری، برخورداری آنها از گواهینامه های امنیتی مربوط به محصولات آنهاست. از جمله این گواهینامه ها می توان به پروانه فعالیت در حوزه خدمات فنی افتا (امنیت فضای تولید و تبادل اطلاعات) و گواهینامه نما (نظام مدیریت امنیت اطلاعات) اشاره کرد.

## اعتبار معنوی سازمان و برند آن

عوامل متعددی می تواند اعتبار معنوی یک سازمان و برند آن را نشان دهد. یکی از ساده ترین راه های تشخیص میزان این اعتبار، بررسی مشتریان این شرکت ها و سازمان ها است. هرچقدر مشتریان این شرکت ها بزرگتر و معتبرتر باشند، نشان از کیفیت برتر محصولات و خدمات شرکت توسعه دهنده یک نرم افزار دارد. سهم یک شرکت از بازار در مقایسه با رقبای، اندازه سازمان و میزان سابقه فعالیت آن نیز می توانند به یک عنوان معیارهایی برای سنجش اعتبار معنوی سازمان مورد استفاده قرار بگیرند.

## میزان رضایت مشتریان از سازمان

یکی از بهترین معیارها برای انتخاب یک شرکت توسعه دهنده نرم افزار، بررسی میزان رضایت مشتریان از محصولات آن است. با توجه به اینکه هر سازمانی می تواند در این مورد اغراق کند، بهترین راه این است که نظر مشتریان را از زبان خودشان بشنوید و جویا شوید. هر چه اعتبار مشتری بیشتر باشد، رضایت وی از محصول نیز بیشتر به اعتبار شرکت اضافه می کند.

## تعهد سازمان به خدمات پس از فروش

خدمات پس از فروش به ویژه برای محصولات نرم افزاری یک ضرورت حیاتی است. هر محصول نرم افزاری، حتی اگر با بهترین کیفیت تولید شده باشد، با توجه به کاربردهای مختلف مشتریان نیازمند خدمات پس از فروش خواهد بود. این خدمات می تواند رفع عیب سیستم، ارائه آموزش های لازم، نصب و راه اندازی مجدد، رفع مشکلات احتمالی کاربران، بازآموزی به نیروهای جدید، توسعه و به روزرسانی نرم افزار، اعزام کارشناس به محل و مواردی از این دست باشد.





## ۴- کلام آخر

در این مقاله در مورد نکاتی که پیش از انتخاب نرم افزار دبیرخانه باید به آنها توجه کنید، صحبت کردیم. انتخاب یک نرم افزارهای سازمانی مانند نرم افزار دبیرخانه نیاز به معیارهای دقیق و دقت زیادی دارد و اصولاً یک سرمایه گذاری بلند مدت محسوب می‌شود. بنابراین انتخاب شما نه تنها باید قابل اطمینان، دارای بهترین امکانات، پشتیبانی قوی و رضایت مشتریان باشد، بلکه باید قابلیت یکپارچه سازی با سایر نرم افزارهای سازمانی را نیز داشته باشد تا همراه با رشد سازمان بتواند نیازهای شما را برطرف کند. از نمونه‌های آن می‌توان به نرم افزار دبیرخانه فراگستر اشاره کرد که بخشی از اتوماسیون اداری فراگستر است و قابلیت اتصال و ارتباط با مجموعه مختلفی از نرم افزارهای سازمانی را دارد. برای آشنایی بیشتر با این محصول و شرایط تهیه آن می‌توانید از مشاوره رایگان کارشناسان ما استفاده کنید.

## ۵- سوالات متداول مشتریان

۱- معیارهای انتخاب نرم افزار دبیرخانه کدامند؟

معیارهای انتخاب یک نرم افزار دبیرخانه مناسب، شامل ۲ دسته "ویژگی‌ها و امکانات نرم افزار" و "معیارهای مربوط به شرکت توسعه‌دهنده نرم افزار" می‌شود. هر ۲ این موارد تاثیر مهمی در بهبود تجربه کاربران و افزایش بازدهی سازمان شما خواهد داشت.

۲- نرم افزار دبیرخانه مناسب باید چه ویژگی‌هایی داشته باشد؟

برخی از ویژگی‌هایی که از یک نرم‌افزار دبیرخانه مناسب انتظار می‌رود عبارتند از: ثبت خودکار و پیشرفته انواع نامه‌ها، مدیریت فکس و ایمیل، پشتیبانی از پروتکل ECE، بایگانی نامه‌ها، تحت وب بودن، امکان یکپارچگی با سایر نرم‌افزارها و ...

۳- شرکت توسعه‌دهنده یک نرم افزار باید چه خصوصیتی داشته باشد؟

برخی از معیارهایی که از یک شرکت ارائه دهنده محصولات نرم‌افزاری انتظار می‌رود عبارتند از: اعتبار حقوقی شرکت، داشتن گواهینامه‌های امنیتی، اعتبار معنوی سازمان و برند آن، میزان رضایت مشتریان از سازمان و تعهد سازمان به خدمات پس از فروش.

# فراگستر

اتوماسیون کسب و کار



@faragostarco

| in



faragostar



| www.faragostar.net