

# فراگستر

اتوماسیون کسب و کار

۱۵ دلیل که باعث می‌شود مدیران بزرگ  
دنیا به سراغ اتوماسیون اداری بروند





زمان تقریبی مطالعه: ۱۰ دقیقه

شاید برایتان جالب باشد که بسیاری از بزرگ‌ترین و معتبرترین سازمان‌های دنیا از راهکارهای اتوماسیون کسب و کار استفاده می‌کنند. اما آیا می‌دانید که چه چیزی آنها را به سمت این راهکارها سوق می‌دهد؟ در این نوشته در مورد ۱۵ دلیل که باعث می‌شود مدیران بزرگ دنیا به سراغ اتوماسیون اداری بروند، صحبت خواهیم کرد.



## ۱- کدام کسب و کارهای بزرگ دنیا از نرم افزارهای اتوماسیون استفاده می‌کنند؟

بسیاری از بزرگترین کسب و کارهای دنیا از راهکارهای اتوماسیون کسب و کار استفاده می‌کنند، اما نوع راهکارهای مورد استفاده توسط آنها یکسان نیست. برخی از آنها مانند شرکت آمازون، Nvidia، اسپیس ایکس، اینتل، نایکی و ... راهکارهای خاص خودشان را طراحی و تولید می‌کنند. برخی دیگر هم از راهکارها و محصولات شرکت‌های نرم‌افزاری دیگر استفاده می‌کنند. به عنوان نمونه شرکت‌های Coca-Cola و Adobe از راهکار Monday.com، شرکت‌های Motorola و Hubspot از نرم افزار اتوماسیون Kissflow، شرکت‌های لنوو و بانک آفریقا از پروسس میکرو، شرکت‌های DHL، Addidas و Unilever از



نرم افزار BPMS بیزاجی و شرکت‌های IBM ، Spotify ، T-Mobile ، Verizon و بسیاری دیگر از نرم افزار Slack استفاده می‌کنند.

چنین شرکت‌های بزرگی قطعاً سازوکارهای دقیقی برای تصمیم‌گیری‌های خود دارند و استفاده تمامی آنها از نرم افزارهای گردش کار و خودکارسازی فرآیندهای کسب و کار نمی‌تواند اتفاقی باشد. بنابراین سوالی که باقی می‌ماند، این است که چرا این کسب و کارها و مدیران آنها به سراغ ابزارهای اتوماسیون کسب و کار رفته‌اند؟ در ادامه به برخی از این دلایل می‌پردازیم.

## ۲- چرا مدیران بزرگ دنیا به سراغ اتوماسیون کسب و کار می‌روند؟

معمولاً مهم‌ترین چالش پیاده سازی اتوماسیون اداری در یک کسب و کار، مقاومت کارکنان و فرهنگ سازمان در مقابل تغییر است. با وجود این، اهمیت خودکارسازی فرآیندها و دیجیتالی کردن فعالیت‌های سازمان به حدی زیاد است که کسب و کارها برای حفظ توانایی‌های رقابتی خود در بازار مجبور می‌شوند که به دنبال راهکارهای اتوماسیون باشند. علاوه بر این، اتوماسیون کسب و کار می‌تواند مزایای قابل توجهی را برای یک سازمان به ارمغان بیاورد که مدیران را به استفاده از آنها ترغیب می‌کند. برخی از این مزایا عبارتند از:

### ۱- کاهش خطای انسانی

همه ما انسان‌ها گاهی اوقات اشتباه می‌کنیم و خطاپذیر هستیم. این یکی از ویژگی‌های معمولی در هر انسان است. بطوری که هر چقدر هم به کارکنان خود آموزش دهید و دستورالعمل‌های لازم را در اختیار آنها قرار دهید، باز هم سرزدن اشتباه از سوی آنان اجتناب ناپذیر است. تا زمانی که یک سازمان کارها را بصورت دستی انجام می‌دهد، این خطاها وجود خواهند داشت و بسته به نوع آنها می‌توانند تبعات مختلفی را برای یک سازمان داشته باشند.

به عنوان مثال، هر گونه اشتباه در نگارش قراردادها یا ارائه گزارشات قانونی می‌تواند تبعات سنگینی یک برای کسب و کار داشته باشد. به همین دلیل است که مدیران و سازمان‌های بزرگ به استفاده از راهکارهای اتوماسیون کسب و کار ترغیب می‌شوند. زیرا بیشتر خطاهای انسانی ناشی از کارهای تکراری و دستی هستند که قابلیت



خودکارسازی دارند و راهکارهای اتوماسیون می‌توانند آنها را بدون کوچکترین خطایی انجام دهند. زیرا برخلاف انسان‌ها، کامپیوترها خسته نمی‌شوند و اشتباه نمی‌کنند.

## ۲- افزایش رضایت مشتریان

هر مدیر و سازمان بزرگی می‌داند که موفقیت آنها در گرو رضایت مشتریان است. آنچه برخی از مدیران نمی‌دانند این است که راهکارهای اتوماسیون نقش مهمی در افزایش رضایت مشتریان دارند. راهکارهای اتوماسیون به شما امکان می‌دهند تا بدون محدودیت‌های مربوط به تعداد نیروی انسانی، در هر ساعت از شبانه روز و به سرعت پاسخگوی طیف وسیعی از مشتریان باشید. یکی از این راهکارها، ربات‌های چت هوشمند هستند که به سرعت به پرسش‌های مشتریان پاسخ می‌دهند.

البته کاربردهای اتوماسیون کسب و کار برای ارائه خدمت به مشتریان به این موارد محدود نمی‌شود و می‌تواند بسیاری از خدمات آنها را به صورت خودکار و از بستر وب به صورت قابل پیگیری در اختیار آنها قرار دهد. این راهکارها برخلاف انسان‌ها اشتباه نمی‌کنند، نیاز به مرخصی یا حقوق ندارند و با بهبود کیفیت خدمات شما به مشتریان، اعتبار شما را افزایش می‌دهند.

## ۳- استانداردسازی کارها

یکی از مزایای اصلی استفاده از نرم افزارهای اتوماسیون اداری، استانداردسازی کارهاست. در حالت عادی، کارکنان ممکن است یک فرآیند مشخص را به روش‌های مختلف و بر مبنای سلیقه خود انجام دهند. این مساله باعث کاهش کارآمدی این فرآیندها می‌شود و احتمال خطا یا اختلاف در مورد نحوه انجام کارها را نیز افزایش می‌دهد.

با استفاده از راهکارهای اتوماسیون، شما مجبور خواهید شد تا تمامی فرآیندها و کارها را به صورت استاندارد تعریف و اجرا کنید. در این صورت کارکنان نیز کارها را بر اساس دستورالعمل‌ها و سازوکارهای یکسان و تعریف شده در اتوماسیون انجام خواهند داد و نمی‌توانند به روش انتخابی خودشان آنها را انجام دهند. از این رو، اتوماسیون اداری به ویژه اتوماسیون مدیریت فرآیندهای کسب و کار می‌تواند به شما در استانداردسازی فرآیندها و افزایش کارآمدی آنها کمک کند.

## ۴- کاهش هزینه‌ها



راهکارهای اتوماسیون به شیوه‌های متعددی باعث کاهش هزینه‌های شما می‌شوند. از جمله با کاهش خطاها، کاهش نیاز به نیروی انسانی، حذف کارهای غیرضروری، بهبود کارایی کارکنان و کاهش هزینه‌های عملیاتی. این در حالیست که هر کدام از این موارد می‌تواند هزینه زیادی را به سازمان شما تحمیل کند. به عنوان نمونه، استخدام کارکنان بیشتر می‌تواند پرهزینه باشد، به خصوص اگر این کار را برای به انجام رساندن کارهای تکراری انجام می‌دهید. در حالی که اتوماسیون اداری می‌تواند کارهای را به سرعت و با کمترین هزینه انجام دهد و خستگی و نیاز به استراحت نیز نخواهند داشت.

به همین دلیل است که مدیران و سازمان‌های بزرگ به استفاده از راهکارهای اتوماسیون برای کاهش هزینه ترغیب می‌شوند. هر چند، هزینه و سرمایه‌گذاری ابتدایی برای پیاده‌سازی یک راهکار اتوماسیون ممکن است بیشتر از استخدام یک نیروی انسانی باشد. با این حال، اتوماسیون و خودکارسازی یک کسب و کار یک سرمایه‌گذاری است که در مدت زمانی کوتاهی نه تنها هزینه ابتدایی خود را جبران می‌کند، بلکه در هزینه‌های آتی سازمان نیز صرفه‌جویی می‌کند.

#### ۵- کاهش نیاز به کارهای دستی

استفاده بهینه از منابع سازمان برای هر مدیری اهمیت دارد. راهکارهای اتوماسیون میزان نیاز به انجام کارهای دستی و تکراری را با دیجیتالی کردن و خودکارسازی آنها تا حدود زیادی کاهش می‌دهند. با این راهکارها شما می‌توانید بسیاری از فرآیندهای کسب و کار خود مانند ارسال ایمیل‌های تبلیغاتی و قرار دادن پست‌ها در شبکه‌های اجتماعی را خودکارسازی کنید. به این ترتیب زمان کارکنان آزادتر می‌شود و می‌توانند بر انجام کارهایی تمرکز کنند که برای موفقیت سازمان و کسب و کار بیشترین اهمیت را دارد. این مساله به ویژه در سازمان‌های بزرگ به مدیران اجازه می‌دهد تا حدود زیادی استفاده از نیروی انسانی خود را بهبود ببخشند.



اتوماسیون اداری باعث کاهش نیاز به کارهای دستی می‌شود

#### ۶- افزایش بهره‌وری سازمان

راهکارهای اتوماسیون به اشکال مختلفی بهره‌وری سازمان را افزایش می‌دهند. در واقع خیلی از مزایایی که برای این ابزارها در می‌شود، در نهایت به افزایش بهره‌وری آن کمک می‌کنند. از جمله کاهش هزینه‌ها، کاهش خطای انسانی، بهبود مدیریت منابع، حذف کارهای تکراری و دستی، بهبود بینش مدیران و برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری‌های آنها، خودکارسازی کارها و پایداری و قابل اتکاء بودن فرآیندها، همگی بر افزایش بهره‌وری سازمان موثرند. مدیران و سازمان‌های بزرگ نیز برای افزایش توان رقابتی خود به چنین مزیتی نیاز دارند و این یکی دیگر از دلایلی می‌شود که به آنها را به استفاده از راهکارهای اتوماسیون کسب و کار ترغیب می‌کند.

#### ۷- افزایش پایداری فرآیندها

یکی از اصلی‌ترین مزیت‌های راهکارهای اتوماسیون کسب و کار برای سازمان‌ها و مدیران موفق، ایجاد اطمینان و پایداری در فرآیندها و خروجی آنهاست. با استفاده از ابزارهای اتوماسیون، نه تنها از خطای انسانی جلوگیری می‌شود، بلکه شما می‌توانید با ابزارهای BPMS کوچکترین جزئیات فرآیندها را مشخص کرده و با ایجاد دستورالعمل‌های



دقیق برای اجرای آنها، یک ثبات در خروجی آنها به وجود بیاورید و بر اجرای صحیح آن نظارت کنید. چنین ابزارهایی با ارائه گزارش‌های دقیق و امکان نظارت کامل بر فرآیندها و فعالیت‌های سازمان، درصد موفقیت آنها را نیز افزایش می‌دهند. این مساله به نوبه خود به کارکنان، مدیران و به مشتریان کسب و کار، این اطمینان را می‌دهد که فرآیندها و فعالیت‌های آن، مشخص، قابل اتکاء و پایدار هستند. این پایداری و قابل اتکاء بودن برای هر سازمان معتبر و بزرگی ضروری است.

#### ۸- بهبود بینش و توانایی پیش‌بینی مدیران

پیش از رواج راهکارهای اتوماسیون و در سازمان‌هایی که کارها به صورت دستی انجام می‌گیرد، مدیران نمی‌توانند بینش دقیقی از فعالیت‌های سازمان و نحوه عملکرد آن داشته باشند و برای پیش‌بینی خروجی کارها تا حدود زیادی بر حدس و گمان تکیه می‌کردند. از سوی دیگر، امکان ردیابی دستی فعالیت‌ها و تهیه گزارش از آنها نیز عملاً بسیار پر هزینه خواهد بود. اما با استفاده از راهکارهای اتوماسیون کسب و کار، مدیران توانایی نظارت بر تمامی فرآیندها و مشاهده داده‌های مربوط به آنها را بدون هیچگونه هزینه اضافی خواهند داشت. این مساله نه تنها بینش بهتری به مدیران می‌دهد، بلکه توانایی آنها را برای پیش‌بینی وضعیت آینده شرکت و فعالیت‌های آن تقویت می‌کند.

این موضوع به ویژه در کسب و کارهای بزرگی که فرآیندهای متعدد و زیادی را پیگیری می‌کنند اهمیت بیشتری دارد. به همین دلیل است که بسیاری از بزرگترین مدیران دنیا، از راهکارهای اتوماسیون استفاده می‌کنند. ردیابی فرآیندها و درک بهتر آنها با استفاده از اتوماسیون ساده‌تر و سریع‌تر است و به شما امکان می‌دهد مدت‌زمان، میزان کار و منابع مورد نیاز برای موفقیت یک فرآیند خاص را پیش‌بینی کنید. یک کار خاص را می‌داند. به علاوه دیگر نیازی به حدس و گمان هم نخواهید داشت و می‌توانید تصمیمات را بر اساس داده‌های دقیق بگیرید.

#### ۹- رعایت بهتر قوانین

اتوماسیون اداری و خودکارسازی فرآیندهای سازمان، به اشکال متعددی به بهبود رعایت قوانین توسط سازمان کمک می‌کنند. یکی از مهم‌ترین آنها خودکارسازی فرآیندهای مربوط به ارائه گزارشات قانونی است که از فراموشی در انجام آنها جلوگیری می‌کند. از



سوی دیگر، استانداردسازی فعالیتهای سازمانی آنها نیز می‌تواند باعث کاهش خطا در فعالیتهایی شوند که در نهایت باید برای رعایت قوانین انجام پذیرند.

به عنوان نمونه فرآیند یک گزارش مالیاتی را در نظر بگیرید. استاندارد بودن چنین فرآیندی هر گونه تردید یا خطای فردی را از بین می‌برد و خودکارسازی مراحل آن نیز باعث کاهش خطا در اجرای آنها می‌شود. در نهایت، حفظ سوابق و داده‌های فعالیتهای در سیستم‌های اتوماسیون اداری می‌تواند شفافیت لازم برای پاسخگویی و نظارت قانونی را فراهم کنند.

#### ۱۰- بهبود مدیریت منابع

راهکارهای اتوماسیون کسب و کار، به ویژه نرم افزارهای BPMS به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا آگاهی بهتری از وضعیت منابع خود داشته باشند. در واقع، آنها شما را وادار می‌کنند تا تمامی اجزای موجود در فرآیندهای سازمان خود را مشخص کرده و متمایز کنید. به این ترتیب شما خواهید توانست درک بهتری از منابعی که در اختیار سازمان است، داشته باشید و از همه ظرفیت آنها استفاده کنید. به علاوه، این نرم افزارها موارد هدررفت و گلوگاه‌ها را نیز نشان می‌دهند که می‌تواند به شما در استفاده بهینه از این منابع یاری کند. به همین دلیل است که بسیاری از بزرگترین سازمان‌های دنیا، استفاده از راهکارهای اتوماسیون را به عنوان یکی از ابزارهای بهینه‌سازی فعالیتهای و بهبود مدیریت منابع سازمان مورد استفاده قرار می‌دهند.

#### ۱۱- افزایش مسئولیت‌پذیری کارکنان

خودکارسازی فرآیندها و فعالیتهای سازمان با استفاده از نرم افزارهای اتوماسیون اداری، مستلزم تعیین دقیق وظایف و مشخص کردن افراد مسئول برای انجام هر یک از آنهاست. در این صورت، وقتی تمامی وظایف و مسئولیتهای مشخص باشد، جایی برای خطا یا اهمال باقی نمی‌ماند. به عبارتی هیچ کس نمی‌تواند ادعا کند که از مسئولیت خود آگاه نبوده است.

در طرف مقابل، در کسب و کارهایی که فرآیندهای آنها استاندارد نبوده و وظایف آنها به درستی تعریف و به افراد محول نمی‌شوند، وظایف و کارها «مسئولیت هیچ‌کس» نیستند و شما نمی‌توانید تقاضای پاسخگویی از شخص خاصی را داشته باشید. بنابراین،



نرم افزارهای اتوماسیون نقش مهمی افزایش مسئولیت پذیری کارکنان در قبال وظایفشان دارد و نظارت بر عملکرد آنها و عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشند.

## ۱۲- تسهیل رشد سازمان

یکی از مهم‌ترین علت‌ها و انگیزه‌های استفاده از راهکارهای اتوماسیون توسط مدیران بزرگ، تسهیل رشد سازمان است. رشد هر سازمان به ویژه در حوزه‌هایی که قبلاً سابقه‌ای در آن نداشته‌اند، معمولاً همراه با آزمون و خطای بسیاری انجام می‌شود و نیازمند جذب تعداد زیاد نیروی انسانی جدید و آموزش آنها برای انجام کارهای دستی است. استفاده از ابزارهای اتوماسیون، نه تنها نیاز سازمان‌ها را برای استخدام نیروی بیشتر در مراحل رشد کسب و کار برطرف می‌کند، بلکه در صورتی که از ابزارهای BPMS استفاده کنند، آنها را تشویق می‌کند تا پیش از انجام آزمون و خطا، رویه‌ها و فرآیندهای سازمان را به دقت طراحی کنند و تمامی متغیرها را در نظر بگیرند. به این ترتیب، رشد سازمان‌ها اعم از کوچک و بزرگ با کمک ابزارهای اتوماسیون ساده‌تر، ارزان‌تر و سریع‌تر خواهد بود.

## ۱۳- بهبود کار تیمی

یکی دیگر از دلایل انتخاب راهکارهای اتوماسیون اداری توسط سازمان‌های موفق، بهبود کار تیمی در سازمان است. ابزارهای اتوماسیون نه تنها می‌توانند مکاتبات و ارتباطات میان کارکنان را تسهیل کنند، بلکه با حذف کارهای دستی، این امکان را برای آنها فراهم می‌کنند تا زمان بیشتری را برای همکاری و مشارکت با یکدیگر صرف کنند. به علاوه، برخی از راهکارهای اتوماسیون، ابزارهای دقیقی برای تقسیم وظایف، ایجاد هماهنگی میان کارکنان و مدیریت پروژه‌ها در اختیار سازمان‌ها قرار می‌دهند که می‌تواند تاثیر بسیار زیادی بر باردهی کارکنان بگذارد. بی‌علت نیست که ابزارهای کار گروهی مانند Slack چنین محبوبیتی دارند.

## ۱۴- سرعت بخشیدن به تحول دیجیتال

تحول دیجیتال ضرورتی که توجه بسیاری از مدیران را به خود مشغول کرده است. در حالیکه بسیاری از کسب‌وکارها از مزایایی تحول دیجیتال آگاه هستند، اما برای پیاده‌سازی آن با مشکلاتی روبرو هستند. یکی از اصلی‌ترین مشکلات آنها، هزینه‌های مربوط به تهیه و پیاده‌سازی نرم‌افزارهای متعددی است که برای دیجیتالی کردن و



خودکارسازی طیف وسیع فعالیت‌های خود به آنها احتیاج خواهند داشت. از سوی دیگر، تغییر فرهنگ کاری و افزایش دورکاری پس از همه‌گیری کووید ۱۹ باعث شده تا خیلی کسب‌وکارهای مجبور به سرعت بخشیدن به تحول دیجیتال در سازمان خود شوند تا بتوانند کارایی و ادامه رشد خود را تضمین کنند.

بکارگیری راهکارهای اتوماسیون اداری مانند اتوماسیون کسب و کار فراگستر، ابزاری است که به این سازمان‌ها کمک می‌کند تا بتوانند تمامی فرآیندهای متنوع خود و انواع امور اداری رایج در کسب و کار خود را دیجیتالی و خودکارسازی کنند و نیازی به تهیه و پیاده‌سازی نرم‌افزارهای متعدد نداشته باشند. استفاده از ابزارهای اتوماسیون تحت وب و کم‌کد مانند اتوماسیون اداری فراگستر باعث کاهش هزینه ابتدایی و افزایش سرعت استقرار آنها نیز می‌شوند. نرم‌افزارهای اتوماسیون اداری، ضمن کاهش هزینه‌ها، افزایش کارایی و بهبود رضایت مشتریان، با حذف کاغذ از فرآیندهای کاری، به تحقق اهداف تحول دیجیتال رهبران کسب‌وکار کمک می‌کنند.

### ۱۵- بهبود روحیه کارکنان

بکارگیری اتوماسیون در محیط کسب و کار به اشکال مختلفی می‌تواند باعث افزایش روحیه کارکنان شود. افزایش روحیه کارکنان نیز به نوبه خود بر بهره‌وری آنها و افزایش خلاقیت آنها تاثیر می‌گذارد. به عنوان نمونه، استفاده از اتوماسیون اداری و استانداردسازی فرآیندها، باعث مشخص شدن تمامی وظایف و نحوه انجام آنها می‌شود و اختلافات و ابهامات مربوط به نحوه انجام کارها را از بین می‌برد که این خود باعث کاهش اصطکاک و تنش در محیط کار می‌شود.

به علاوه، خودکارسازی گردش کارها باعث افزایش سرعت آنها و تایید سریع‌تر کارها توسط مدیران می‌شود. بنابراین کارکنان نیازی به صرف زمان برای انتظار تایید مدیران و یادآوری به آنها ندارند و می‌توانند از زمانی که آزاد می‌شود برای نوآوری یا بهبود روندهای کاری استفاده کنند. شفافیت در کارها هم به افرادی که عملکرد خوبی دارند اجازه می‌دهد تا بتوانند پاداش‌هایی را که شایسته آن هستند، دریافت کنند.

### ۳- کلام آخر

دلایل زیادی وجود دارد که اتوماسیون را برای هر کسب‌وکاری که می‌خواهد رقابتی باقی بماند ضروری می‌کند. مواردی که در این مقاله خواندید، برخی از دلایلی است که



مدیران و کسب و کارهای بزرگ دنیا را به استفاده از ابزارهای اتوماسیون کسب و کار تشویق می‌کند. صرف نظر از اینکه سازمان شما چه مقیاسی داشته باشد، نرم افزارهای اتوماسیون کسب و کار فایده‌های زیادی برای شما خواهند داشت. یکی از بهترین نمونه‌های این راهکارها در ایران، نرم افزار [اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندهای فراگستر](#) است که مجموعه‌ای از ابزارهای اتوماسیون مکاتبات و اتوماسیون فرآیندها را در اختیار شما قرار می‌دهد و توسط بانک ملی، ایرانسل و بسیاری از شرکت‌های ایرانی بزرگ استفاده می‌شود.

# فراگستر

اتوماسیون کسب و کار



@faragostarco

| in



faragostar



| www.faragostar.net