

اتوماسیون اداری چیست؟

در دنیای امروز که سرعت حرف اول را می‌زند، اتوماسیون اداری به عنوان ابزاری قدرتمند برای افزایش راندمان و کارایی در سازمان‌ها شناخته می‌شود. این سیستم با استفاده از مجموعه‌ای از روش‌ها، نرم‌افزارها و سخت‌افزارها، وظایف مختلف اداری را به صورت خودکار انجام می‌دهد و همچنین موجب تسهیل بسیاری از فرایندها، وظایف و کارها در سازمان‌ها و کسب و کارها می‌گردد و بدین ترتیب، گامی مهم در جهت حذف فرآیندهای دستی و سنتی برمی‌دارد؛ اما اتوماسیون اداری چیست؟ [خودکارسازی اداری](#) چه کاربردها و قابلیت‌هایی دارد؟ در این مقاله به بررسی مفهوم اتوماسیون اداری و سیستم خودکارسازی اداری می‌پردازیم.

تعریف اتوماسیون اداری

اتوماسیون اداری سیستمی یکپارچه و متمرکز بر پایه سیستم‌های فناوری اطلاعات است، که با استفاده از نرم‌افزارها، ابزارهای کامپیوتری و سخت‌افزارها، بر روی مدیریت اطلاعات، ارتباطات و فرایندها در سازمان تمرکز دارد و به مدیران و کارکنان در انجام وظایف و تصمیم‌گیری‌هایشان کمک‌های شایانی می‌کند.

لازم به ذکر است که اتوماسیون اداری صرفاً به معنای استفاده از نرم‌افزارها و سخت‌افزارها نیست، بلکه تغییر در روش‌ها و فرایندهای سازمانی را نیز با خود به همراه دارد؛ همچنین به این نکته نیز توجه داشته باشید که اتوماسیون اداری باید متناسب با نیازهای هر سازمان پیاده‌سازی شود و به‌طور مداوم نیز به‌روزرسانی و بهینه‌سازی گردد. سیستم خودکارسازی اداری یا همان اتوماسیون اداری امروزه در طیف گسترده‌ای از فرایندها و فعالیت‌ها کاربرد دارد، مانند گردش نامه‌ها و اسناد، طراحی فرم‌ها و گردش آن‌ها در سازمان، مدیریت مستندات و ایجاد چرخه حیات سند، برقراری و تسهیل ارتباطات درون/برون سازمانی، مدیریت کارها و پروژه‌ها، تنظیم و اطلاع‌رسانی جلسات، طراحی و خودکارسازی فرایندها و...؛ اما همیشه اینگونه نبوده و نسل‌های اولیه اتوماسیون اداری کاربردها و قابلیت‌های بسیار محدودی داشتند. در ادامه با تاریخچه اتوماسیون اداری در ایران و جهان آشنا می‌شویم.



تاریخچه اتوماسیون اداری

اتوماسیون اداری در گذشته شکل و تعریف متفاوتی داشت، اما با گذشت زمان و پیشرفت تکنولوژی‌ها و فناوری‌های کامپیوتری، شکل جدیدی از اتوماسیون اداری شکل گرفت؛ در دهه ۱۹۸۰ میلادی، برای اولین بار نرم‌افزارهای اتوماسیون اداری به بازار عرضه شدند و به سرعت جایگاه خود را در شرکت‌ها و کسب و کارهای مختلف پیدا کردند.

در دهه ۱۹۸۰ میلادی، برای اولین بار نرم‌افزارهای اتوماسیون اداری به بازار عرضه شدند و به سرعت جایگاه خود را در شرکت‌ها و کسب و کارهای مختلف پیدا کردند. اولین نسل اتوماسیون اداری، تحت سیستم عامل بودند و بر روی کامپیوترهای شخصی نصب می‌شدند و کاربران می‌توانستند از آن‌ها برای وظایف و فعالیت‌های ساده اداری مانند ثبت و شماره‌گذاری الکترونیکی نامه‌ها استفاده کنند. پس از آن اولین نسل از سامانه‌های اتوماسیون اداری تحت وب به بازار آمدند؛ این دسته از اتوماسیون اداری بر روی سرورهای اختصاصی سازمان‌ها و شرکت‌ها نصب می‌شدند و کاربران با اتصال کامپیوترهای خود به شبکه داخلی سازمان، قادر به استفاده از اتوماسیون اداری بودند. همچنین اتوماسیون اداری تحت وب، امکان گردش مکاتبات در سازمان را نیز برای کسب و کارها و سازمان‌ها فراهم کرد و سپس

با ظهور فناوری‌های جدید، قابلیت‌ها و کاربردهای جدیدی به اتوماسیون اداری افزوده شد. اما اتوماسیون اداری در ایران چه تاریخچه‌ای دارد؟

اولین نشانه‌های اتوماسیون اداری در ایران در دهه ۷۰ه‌ش مشاهده شد؛ زمانی که نرم‌افزارهایی برای مکانیزه و الکترونیکی کردن بخشی از مکاتبات و فرایندهای سازمانی در طراحی شدند و توسعه یافتند. اولین نسل از سیستم خودکارسازی اداری یا اتوماسیون اداری کاربردها و قابلیت‌های محدودی داشت و سازمان‌ها و کسب و کارها از آن‌ها تنها برای ثبت الکترونیکی نامه‌ها، شماره‌گذاری خودکار و دسته‌بندی مکاتبات استفاده می‌کردند؛ به بیان دیگر نسل اول سامانه‌های اتوماسیون اداری به نوعی دبیرخانه و اندیکاتور الکترونیکی محسوب می‌شدند و تنها فرایندها و روال‌های اداری دبیرخانه را پوشش می‌دادند.

این نسل از سامانه‌های اتوماسیون اداری تحت سیستم عامل بودند و باید به صورت جداگانه بر روی سیستم کاربران نصب می‌شدند و مورد استفاده قرار می‌گرفتند، اما با پیشرفت فناوری‌ها و تکنولوژی‌های ارتباطی (اینترنت و شبکه داخلی) و همچنین پیشرفت برنامه‌نویسی تخصصی در ایران، نسل جدیدی از نرم‌افزارهای اتوماسیون تحت عنوان اتوماسیون اداری تحت وب به وجود آمدند؛ این نسل از سیستم خودکارسازی اداری علاوه بر الکترونیکی کردن فرایندهای دبیرخانه، کارتابل کاغذی را نیز از ادارات حذف نمود و کارتابل الکترونیکی را جایگزین آن کرد. [نرم افزار اتوماسیون اداری](#) تحت وب نیازی به نصب بر روی کامپیوترهای شخصی نداشت و بر روی سرورهای داخلی سازمان نصب می‌شد و کاربران فارغ از سیستم عامل کامپیوتر خود، می‌توانستند از طریق مرورگر اینترنتی، به اتوماسیون اداری دسترسی داشته باشند.

حال کاربران می‌توانستند علاوه بر ثبت الکترونیکی نامه‌ها و درخواست‌ها در قسمت دبیرخانه، آن‌ها را به صورت الکترونیکی به گردش بیاندازند و در سازمان توزیع نمایند؛ این امر قدم بزرگی در شکل‌گیری آنچه که امروزه به اسم اتوماسیون اداری می‌شناسیم، محسوب می‌شد، اما هنوز بسیاری از فرایندهای اداری به صورت دستی و توسط فرم‌ها، درخواست‌ها و مکاتبات کاغذی انجام می‌شدند.

رفته رفته در دهه ۸۰ه‌ش با پیشرفت علوم برنامه‌نویسی و فناوری اطلاعات در ایران و همچنین شکل‌گیری نیازهای تخصصی‌تر در سازمان‌ها و کسب و کارها ایرانی و تقویت و بلوغ مفهومی تحت عنوان سازمان بدون کاغذ (Paperless Office)، سازمان‌ها و کسب و کارهای ایرانی علاوه بر الکترونیکی شدن فرایندهای دبیرخانه، خواستار استفاده از اتوماسیون اداری در دیگر فرایندها و بخش‌های اداری شدند. این امر باعث شد تا شرکت‌های دانش بنیان فعال در حوزه اتوماسیون اداری، دست به کار شوند و قابلیت‌ها و امکانات بیشتری را در اتوماسیون اداری یا همان سیستم خودکارسازی اداری توسعه دهند.

در اواخر دهه ۸۰ش و همچنین اوایل دهه ۹۰ش، مفهوم اتوماسیون اداری و تعریفی که امروزه از آن داریم، شکل گرفت و این سامانه‌ها وظایف و کاربردهای متنوعی در سازمان داشتند؛ مانند ثبت و گردش مکاتبات در سازمان، ثبت و گردش فرم‌ها و درخواست‌ها، بایگانی و آرشیو الکترونیکی اسناد و مکاتبات، پشتیبانی از سیستم‌های ایمیل و فکس، طراحی فرایندها و خودکارسازی آن‌ها، اطلاع‌رسانی‌های سازمانی و... با گذشت زمان و افزایش شرکت‌ها و سازمان‌هایی که قصد استفاده از اتوماسیون اداری را داشتند، رقابت بین شرکت‌های ارائه‌دهنده اتوماسیون اداری افزایش یافت و روز به روز زیرسیستم‌ها و قابلیت‌های بیشتری به سیستم خودکارسازی اداری افزوده شد، مانند مدیریت کارها، مدیریت جلسات، مدیریت فرایندهای منابع انسانی، امکان اتصال اتوماسیون اداری به دیگر سامانه‌های اداری و ملی و...، تا به امروز که شاهد سامانه‌ای یکپارچه و متمرکز تحت عنوان اتوماسیون اداری هستیم.

امروزه علاوه بر سامانه‌های اتوماسیون اداری تحت وب، نسل دیگری از سیستم‌های خودکارسازی اداری نیز وجود دارند، که سامانه‌های اتوماسیون ابری نام دارند؛ این نسل از سامانه‌های اتوماسیون اداری بر روی سرورهای ابری پیاده‌سازی می‌شوند و سازمان‌ها دیگر نیازی به ایجاد سرورهای اختصاصی و نصب اتوماسیون بر روی آن‌ها ندارند؛ اما این فناوری و قابلیت در ایران هنوز در حال پیشرفت بوده و علاوه بر زیرساخت‌های لازم، از لحاظ امنیتی نیز در حال توسعه است.

سوالی که در انتهای این بخش مطرح می‌شود، این است که امروزه مدیران سازمان‌ها و کسب و کارها چه نیازهایی دارند و سامانه‌های اتوماسیون اداری چگونه این نیازها را برآورده می‌کنند؟ در ادامه به بررسی پاسخ این سوالات می‌پردازیم.

مزایای بکارگیری اتوماسیون اداری

سامانه‌های اتوماسیون اداری از نرم‌افزارها و ابزارهای مختلفی تشکیل شده‌اند که هر کدام از آن‌ها قابلیت‌ها و امکانات خاصی را در اختیار سازمان‌ها و کسب و کارها می‌گذارند، که آن‌ها را در بخش بعدی معرفی و بررسی می‌کنیم؛ اما باید توجه داشت که این قابلیت‌ها و امکانات، مزایایی نیز با خود به همراه دارند، که این مزیت‌ها یکی از مهم‌ترین عوامل پیاده‌سازی و بکارگیری اتوماسیون اداری و مهندسی اتوماسیون در سازمان‌ها هستند. برخی از مهم‌ترین مزایای بکارگیری اتوماسیون اداری عبارت‌اند از:

۱. افزایش راندمان و بهره‌وری
۲. کاهش هزینه‌ها
۳. افزایش شفافیت و پاسخگویی
۴. بهبود ارتباطات و روحیه همکاری
۵. افزایش امنیت و حریم خصوصی سازمان



مزایای بکارگیری اتوماسیون اداری

۱ - افزایش راندمان و بهره‌وری

با بکارگیری سیستم اتوماسیون اداری سازمان‌ها و کسب و کارها می‌توانند بسیاری از فرایندها و فعالیت‌های اداری خود را خودکارسازی نمایند و یا به کمک ابزارهای ارتباطی، آن‌ها را تسهیل ببخشند و زمان انجام کارها را کاهش دهند؛ کاهش زمان فرایندها و فعالیت‌ها موجب بهبود مدیریت زمان در سازمان‌ها و کسب و کارها می‌گردد و از طرفی خودکارسازی فرایندها نیز موجب حذف فرایندهای دستی و در نتیجه کاهش خطاهای انسانی هنگام اجرای فرایندها و فعالیت‌ها نیز می‌شوند و کارکنان نیز به جای انجام کارهای تکراری، آن‌ها را بر عهده اتوماسیون اداری می‌گذارند و به وظایف و کارهای مهم‌تر خود در سازمان می‌پردازند.

۲ - کاهش هزینه‌ها

نرم‌افزارهای اتوماسیون اداری با الکترونیکی کردن بسیاری از فرایندها - مانند مکاتبات، ارتباطات، مدیریت مستندات، بایگانی و... - موجب حذف کاغذ از سیستم اداری و فرایندها و در نتیجه کاهش هزینه‌های خرید کاغذ، سرویس پرینترها و چاپگرها، هزینه‌های پستی و... می‌گردند؛ از طرفی با خودکارسازی فرایندهای مختلف و حذف فرایندهای دستی و تکراری، استخدام نیروی انسانی جدید کاهش می‌یابد، که این امر نیز کاهش هزینه‌های سازمان را به همراه دارد.

۳ - افزایش شفافیت و پاسخگویی

یکی دیگر از مزایای اتوماسیون اداری افزایش شفافیت و پاسخگویی در سازمان است؛ اتوماسیون اداری امکان ردیابی آسان و آنی مکاتبات و فرایندها در سازمان را فراهم می‌کند و از طرفی با یکپارچگی ذخیره‌سازی اطلاعات و مدیریت ارتباطات، بهبود دسترسی به اطلاعات و اشتراک‌گذاری آن‌ها را به همراه دارد. علاوه بر این موارد، با تعریف فرایندها و سلسله مراتب سازمانی و ارتباطی، شفافیت در سازمان افزایش می‌یابد و این امر در کنار دیگر موارد، موجب افزایش پاسخگویی کارکنان نسبت به کارها و فعالیت‌های که بر عهده دارند، می‌گردد.

۴ - بهبود ارتباطات و روحیه همکاری

یکی از اهداف اصلی اتوماسیون اداری، تسهیل و تقویت ارتباطات در سازمان است؛ با ایجاد راه‌های ارتباطی متنوع و امکاناتی نظیر ردیابی مکاتبات و فرایندها در سازمان، مدیریت کارها و وظایف، پیام‌رسان‌های سازمانی و...، ارتباط بین واحدهای مختلف سازمان و همچنین کارکنان بهبود و افزایش می‌یابد و اعضای سازمان می‌توانند به شکل موثرتر و شفاف‌تری با یکدیگر ارتباط برقرار نمایند و به اشتراک‌گذاری اطلاعات و داده‌ها بپردازند.

۵ - افزایش امنیت و حریم خصوصی سازمان

با استفاده از ابزارهای تخصصی اتوماسیون اداری مانند مدیریت مستندات و بایگانی، سازمان‌ها و کسب و کارها می‌توانند مدیریت بهتری بر روی دسترسی افراد به مستندات مهم اداری داشته باشند؛ همچنین استفاده از لایه‌های امنیتی در بخش‌های مختلف اتوماسیون اداری - اعم از سیستم‌های احراز هویت، نرم‌افزارهای امنیتی برای جلوگیری از نفوذ بدافزارها و هکرها و... - افزایش امنیت اطلاعات، داده‌ها و مکاتبات را برای سازمان‌ها و کسب و کارها به همراه دارد.

حال که با مزایای بکارگیری اتوماسیون اداری آشنا شدیم، باید به این سوال بپردازیم که این سامانه چه قابلیت‌ها و کاربردهایی برای سازمان‌ها و کسب و کارها دارد و در چه بخش‌هایی می‌توانند از آن استفاده کنند.

کاربردهای متداول اتوماسیون اداری

انواع مختلفی از نرم‌افزارهای اتوماسیون اداری وجود دارند که هر کدام از آن‌ها زیرسیستم‌ها و ابزارهای مختلفی دارند و در همین راستا، کاربردها و قابلیت‌های اتوماسیون اداری متناسب با نوع و نسخه آن، متفاوت است؛ اما به طور کلی می‌توان قابلیت‌ها و کاربردهای اتوماسیون اداری را به چند بخش تقسیم کرد:

۱. مدیریت مکاتبات
۲. مدیریت اسناد و مدارک
۳. مدیریت جلسات
۴. مدیریت فرایندها
۵. مدیریت ارتباطات
۶. مدیریت پروژه‌ها و کارها



کاربردهای متداول اتوماسیون اداری

۱- مدیریت مکاتبات

در بخش **مدیریت مکاتبات** در سازمان، سامانه‌های اتوماسیون اداری از زیرسیستم‌ها و قابلیت‌های مختلفی برخوردار هستند. به عنوان مثال به کمک زیرسیستم **کارتابل گردش مکاتبات**، افراد می‌توانند تمامی نامه‌های وارده، صادره و داخلی خود را به صورت یکپارچه و متمرکز مشاهده و مدیریت کنند و در صورت نیاز آن‌ها را ارجاع داده و یا بایگانی نمایند؛ همچنین در این بخش امکاناتی نظیر ایجاد ارتباط بین نامه‌ها و اسناد، مدیریت پیوست‌های نامه، تعیین محرمانگی مکاتبات، بایگانی نامه‌ها و اسناد و... نیز فراهم شده است.

از دیگر امکانات و قابلیت‌های اتوماسیون اداری در بخش مدیریت مکاتبات می‌توانیم به **سیستم دبیرخانه** اشاره کنیم؛ کاربران دبیرخانه با استفاده از این زیرسیستم می‌توانند نامه‌ها را به صورت خودکار شماره‌گذاری نمایند، آن‌ها را به سادگی در سازمان توزیع کنند و حتی به مدیریت بسته‌ها و مرسولات فیزیکی نیز بپردازند.

قالب‌های نامه آماده، امکان ایجاد نامه مشابه، پیگیری و مشاهده مسیر ارجاعات مکاتبات در سازمان و همچنین اقدامات صورت گرفته بر روی آن نیز، جزو قابلیت‌ها و امکاناتی است که اتوماسیون اداری در بخش مدیریت مکاتبات در اختیار سازمان‌ها و کسب و کارها می‌گذارد؛ برخی دیگر از قابلیت‌های اتوماسیون اداری در این حوزه عبارت‌اند از:

- مدیریت ایمیل، فکس و ECE در کارتابل مکاتبات
- امکان گروه‌بندی کارتابل به صورت درختی و انتقال نامه به هر زیرپرونده
- تعیین نحوه مرتب سازی نامه‌های دریافت شده
- جستجوی پیشرفته و سریع بین نامه‌های دریافتی در کارتابل
- مشاهده آخرین مکان‌های نامه و مشاهده گردش و ارجاعات نامه
- امکان تعریف قالب نامه‌های انگلیسی و فارسی
- ...و

۲ - مدیریت اسناد و مدارک

اسناد و مدارک هر سازمان جزو با ارزش‌ترین دارایی‌های آن محسوب می‌شود و مدیریت مستندات نیز یکی از مهم‌ترین فعالیت‌های سازمان‌ها و کسب و کارها است؛ با بکارگیری اتوماسیون اداری سازمان‌ها و کسب و کارها می‌توانند کاملاً امن و متمرکز، تمامی مستندات خود - مانند اسناد ایزو، اسناد اداری- ستادی، اسناد مهندسی، اسناد مالی، اسناد منابع انسانی، اسناد فنی پروژه‌ها، قراردادهای، مکاتبات مهم و... - را به صورت الکترونیکی ثبت، دسته‌بندی، ذخیره، نگهداری و بازیابی نمایند. زیرسیستم مدیریت مستندات در اتوماسیون اداری، به صورت تخصصی امکان ایجاد چرخه حیات اسناد در سازمان را فراهم می‌کند.

علاوه بر این، سیستم مدیریت مستندات قابلیت‌ها و امکانات دیگری هم در اختیار سازمان‌ها و کسب و کارها می‌گذارد، که برخی از آن‌ها عبارت‌اند از:

- یکپارچگی کامل با زیرسیستم‌های اتوماسیون اداری
- کار گروهی بر روی اسناد
- حفظ نسخه‌های قبلی اسناد (Versioning)
- استفاده از فناوری OCR
- طراحی و ساخت فرم‌های تکمیلی برای اسناد (Form Generator)
- ایجاد قفل بر روی سند جهت کنترل ویرایش اسناد اشتراکی (Check in/Check Out)
- جستجوی پیشرفته و سریع اسناد
- ارسال/دریافت مستندات از طریق ایمیل؛ فکس و نامه اتوماسیونی
- کنترل و مدیریت دسترسی به مستندات
- امضای دیجیتال مستندات
- تعیین تاریخ انقضا برای اسناد
- ...و

به طور کلی، زیرسیستم مدیریت مستندات اتوماسیون اداری، همانند یک واحد بایگانی و حتی فراتر از آن، برای سازمان‌ها عمل می‌کند و موجب افزایش سرعت، بهره‌وری و امنیت مستندات و مدیریت آن‌ها می‌گردد.

۳ - مدیریت جلسات

یکی دیگر از کاربردهای اتوماسیون اداری در حوزه مدیریت جلسات و رویدادهای سازمانی است. اتوماسیون اداری امکان تنظیم جلسات و رویدادها در تقویم سازمانی را فراهم کرده و افراد می‌توانند به راحتی انواع مختلفی از رویدادها و جلسات را تعریف کرده، برای آن‌ها یادآوری تعیین نمایند و از افراد مختلف برای شرکت در رویداد یا جلسه در قالب نامه، ایمیل و یا پیامک دعوت به عمل آورند؛ همچنین افرادی که به جلسه یا رویداد دعوت شده‌اند نیز می‌توانند حضور یا عدم حضور خود در جلسه/رویداد را به برگزارکننده اعلام کنند.

زیرسیستم [مدیریت جلسات و تقویم سازمانی](#) علاوه بر این موارد، قابلیت‌ها و امکانات دیگری هم در اختیار افراد می‌گذارد، که برخی از آن‌ها عبارت‌اند از:

- کنترل تداخل جلسات و رویدادها
- تعریف تقویم کاری جداگانه برای بخش‌ها و واحدهای مختلف سازمان
- همگام‌سازی (Sync) با تقویم گوگل
- ثبت و اشتراک‌گذاری صورت جلسات
- تعیین آدرس محل برگزاری جلسه یا رویداد بر روی نقشه
- درج رخدادهای و رویدادها به صورت روزانه، هفتگی و ماهانه
- تعیین دسترسی کاربران به رویدادها و جلسات
- ...و

۴ - مدیریت فرایندها

فرایندها عضو جدایی ناپذیر هر سازمان و کسب و کاری هستند و هرچه فرایندهای یک سازمان یا کسب و کار بهینه‌تر و شفاف‌تر باشد، افزایش بهره‌وری و بهبود عملکرد را با خود به همراه دارد؛ از طرفی جدای از برخی فرایندهای عمومی، بسیاری از فرایندها و مسیر جریان آن‌ها در سازمان‌ها و کسب و کارهای مختلف، متفاوت است و باید به طور شخصی‌سازی شده طراحی و مدلسازی شوند. اتوماسیون اداری با در اختیار داشتن زیرسیستم [مدیریت فرایندهای کسب و کار](#) یا Business Process Management System که به اختصار BPMS نیز نام دارد، امکان طراحی، مدلسازی، بهینه‌سازی و اجرای خودکار فرایندها در سازمان را فراهم می‌کند. با استفاده از زیرسیستم BPMS، سازمان و شرکت‌ها می‌توانند

بدون نیاز به دانش برنامه نویسی و با استفاده از استاندارد مدلسازی فرایند (BPMN 2.0) به کمک نمادها و المان‌های بصری و بدون نیاز به دانش برنامه‌نویسی و تنها با Drag&Drop المان‌ها و نمادها، انواع مختلفی از فرایندهای ساده و پیچیده را طراحی و مدلسازی نمایند و هر زمان که نیاز داشتند، آن‌ها را اصلاح و یا حتی حذف کنند.

برخی از مهم‌ترین قابلیت‌ها و امکانات نرم افزار مدیریت فرایندهای کسب و کار BPMS عبارت‌اند از:

- یکپارچگی با اتوماسیون اداری
- پیاده‌سازی فرایندهای طراحی شده در زیرسیستم‌های دیگر
- طراحی انواع فرم‌ها و استفاده از آن‌ها در فرایندها
- تعریف تعداد نامحدودی از فرایندها
- دسته‌بندی فرایندها در گروه‌های مختلف
- تعریف زیرفرایندها و فرایندهای تو در تو
- پشتیبانی کامل از معماری سرویس‌گرا (SOA)
- اجرای خودکار فرایندها و تعیین زمان‌بندی اجرا
- یکپارچگی کاربران با LDAP و Active Directory
- ...

توجه داشته باشید که تمامی فرایندهای سازمانی قابل طراحی و خودکارسازی توسط BPMS نیستند؛ تنها فرایندهایی که تکرارپذیر و قابل پیش‌بینی هستند را می‌توان طراحی و مدل‌سازی نمود و به صورت خودکار در سازمان اجرا نمود.

۵ - مدیریت ارتباطات

مدیریت بهینه ارتباطات درون یک سازمان، بخش‌های مختلفی مانند ایجاد راه‌های ارتباطی بین بخش‌ها و واحدها، اعضای سازمان و همچنین کنترل این ارتباطات است؛ اتوماسیون اداری به کمک زیرسیستم‌های مانند [پیام‌رسان سازمانی](#) (چت سازمانی)، علاوه بر برقراری ارتباط از طریق نامه، محیطی امن و دوستانه را برای مکاتبات غیررسمی در سازمان فراهم کرده، که به کمک آن اعضای سازمان می‌توانند پیام‌های متنی، صوتی، تصویری و فایل با یکدیگر به اشتراک بگذارند و یا گروه‌ها و کانال‌های اطلاع‌رسانی ایجاد نمایند.

علاوه بر پیام‌رسان سازمانی، کاربران می‌توانند با استفاده از قابلیت‌هایی همچون [نسخه موبایل اتوماسیون اداری](#) و میزبانی وب، در خارج از سازمان نیز به اتوماسیون اداری خود و زیرسیستم‌های آن دسترسی داشته باشند؛ که این امر موجب بهبود مدیریت ارتباطات در اتوماسیون اداری و تسهیل آن می‌گردد.

از دیگر قابلیت‌ها و زیرسیستم‌های اتوماسیون اداری در حوزه مدیریت ارتباطات، می‌توان به قابلیت [چند سازمانی](#) اشاره کنیم؛ با استفاده از این قابلیت، سازمان‌هایی که ساختار هلدینگ یا همان چندسازمانی دارند، می‌توانند به صورت متمرکز و یکپارچه، ارتباطات و اطلاعات را در سازمان‌های زیرمجموعه تحت نظر داشته باشند و مدیریت کنند و همچنین راه‌های ارتباطی آسان‌تر و امن‌تری برای مکاتبات و اشتراک‌گذاری اطلاعات بین سازمان‌های عضو هلدینگ ایجاد نمایند.

۶ - مدیریت پروژه‌ها و کارها

یکی از دغدغه‌ها و مشکلاتی که بسیاری از افراد با آن درگیر هستند، مدیریت پروژه‌ها، کارها و تیم‌ها است؛ روش‌های مختلفی برای مدیریت پروژه‌ها و تیم‌ها وجود دارد، اما با توجه به الکترونیکی شدن بسیاری از فعالیت‌ها به کمک اتوماسیون اداری، بهترین روش برای مدیریت و نظارت بر پروژه‌ها و کارها، استفاده از نرم‌افزارهای مدیریت کارها است. با بکارگیری اتوماسیون اداری در سازمان و با کمک زیرسیستم [مدیریت کارها و وظایف تیمی](#)، افراد می‌توانند فضاهای کاری مختلف، پروژه‌ها، بوردها و در نهایت کارها و وظایف مختلفی تعریف نمایند و با همکاران و اعضای تیم خود به اشتراک بگذارند.

برخی از قابلیت‌ها و امکانات برجسته زیرسیستم مدیریت کارها و وظایف تیمی عبارت‌اند از:

- امکان تعریف فضاهای کاری متنوع
- انتساب پروژه‌ها به فضاهای کاری و بوردها
- اضافه کردن اعضای تیم به پروژه‌ها و کارها
- ایجاد لیست‌های متنوع برای مراحل انجام کار
- پیگیری وضعیت پیشرفت کارها
- ایجاد ارتباط بین کارها و نامه‌ها
- تعیین مهلت انجام کارها
- بایگانی و آرشیو کارها و بازیابی آن‌ها
- ...و

استفاده از زیرسیستم مدیریت کارها و وظایف تیمی در سازمان و بهره‌گیری از قابلیت‌ها و امکانات آن، مزایای مختلفی نیز به همراه دارد؛ برخی از مزایای زیرسیستم مدیریت کارها عبارت‌اند از:

- بهبود سازماندهی کارها
- افزایش نظارت بر روند پیشرفت کارها
- ساده‌سازی تعامل و ارتباط بین اعضای تیم
- فراهم کردن بستر دورکاری و مدیریت تیم‌ها از راه دور
- بهبود مدیریت منابع انسانی در پروژه‌ها
- ...

وظایف و فرایندهای قابل اتوماسیون در سازمان‌ها

حال که با برخی از قابلیت‌ها و زیرسیستم‌های اتوماسیون اداری یا همان سیستم خودکارسازی اداری آشنا شدیم، باید به این سوال بپردازیم که آیا همه وظایف و فرایندها در اتوماسیون اداری قابل خودکارسازی هستند؟ در این بخش برخی از وظایف و فرایندهای اداری که در سیستم خودکارسازی اتوماسیون اداری اجرا و پیاده‌سازی شده‌اند را با هم مرور می‌کنیم:

- اسکن، ثبت و ذخیره‌سازی اسناد و نامه‌ها
- گردش نامه‌ها و اسناد در سازمان
- شماره‌گذاری خودکار نامه‌ها و مکاتبات
- بایگانی خودکار مکاتبات
- جستجو و بازیابی سریع نامه‌ها و مستندات
- ثبت و گردش درخواست‌ها و فرم‌ها در سازمان
- تهیه و ارسال گزارش‌های آماری و تحلیلی
- ارزیابی و تحلیل عملکرد کارکنان در حوزه مکاتباتی
- اطلاع‌رسانی نامه‌های دریافتی
- ثبت و گردش تیکت‌های پشتیبانی مشتریان
- اطلاع‌رسانی کارها و وظایف تعیین شده
- ...

همان‌طور که مشاهده می‌کنید، بسیاری از وظایف و کارها در اتوماسیون اداری به صورت خودکار و تسهیل شده انجام می‌شوند و علاوه بر آن می‌توان فرایندهای دیگری را نیز خودکارسازی نمود؛ اما فرایندها برای خودکارسازی چه ویژگی‌هایی باید داشته باشند؟

۵ ویژگی فرایندهای قابل تعریف و خودکارسازی در اتوماسیون اداری

برای اینکه یک فرایند یا کار برای خودکارسازی مناسب و قابل اتوماسیون اداری باشد، باید چند ویژگی داشته باشد؛ این ویژگی‌ها عبارت‌اند از:

- قابل تعریف بودن
- تکراری بودن
- دارای حجم کاری بالا
- قابل اندازه‌گیری بودن
- سازگار بودن با سیستم‌های نرم‌افزاری



۱ - قابل تعریف بودن

اولین و مهم‌ترین ویژگی که یک فرایندها برای اتوماسیون باید داشته باشد، قابل تعریف بودن است؛ به این معنی که بتوان مراحل مختلف آن فرایند و وظایف و فعالیت‌های موجود در آن را، از ابتدا تا انتها به صورت دقیق مشخص کرد.

۲ - تکراری بودن

علاوه بر قابل تعریف بودن، یک فرایند یا فعالیت برای اتوماسیون و خودکارسازی باید تکراری هم باشد؛ تکراری بودن یک فرایند به این معناست که مراحل اجرای آن و وظایف و فعالیت‌های موجود در آن، ثابت باشد و تغییر نکند؛ به عنوان مثال فرایند ثبت درخواست مرخصی، مراحل و فعالیت‌های ثابت و مشخصی دارد و مسیر جریان فرایند در آن کاملاً قابل تعریف است.

۳ - دارای حجم کاری بالا

طراحی، مدل‌سازی و خودکارسازی یک فرایند نیازمند صرف زمان و هزینه است و قبل از اتوماسیون و خودکارسازی فرایندها در اتوماسیون اداری، ابتدا باید میزان استفاده از آن فرایند در سازمان و اهمیت خودکارسازی آن مورد بررسی قرار بگیرد و سپس در صورتی که فرایند مورد نظر دارای حجم کاری مناسب و اهمیت کافی بود، مراحل خودکارسازی و اتوماسیون آن آغاز گردد.

۴ - قابل اندازه‌گیری بودن

برای اتوماسیون و خودکارسازی فرایندها و فعالیت‌ها، باید بتوان عملکرد و اثربخشی آن‌ها را ارزیابی و اندازه‌گیری کرد، تا در صورت بروز خطا و یا کاهش بهره‌وری، قادر به تشخیص نقص و بهبود آن در فرایند بود.

۵ - سازگار بودن با سیستم‌های نرم‌افزاری

برای اتوماسیون و خودکارسازی یک فرایند یا فعالیت، آن فرایند باید بر روی سیستم‌های نرم‌افزاری قابل پیاده‌سازی باشد؛ به عنوان مثال فرایندی مانند تخلیه بار در انبار قابل تعریف و تکراری است و می‌توان جریان کار برای آن تعریف کرد، اما قابل پیاده‌سازی در سیستم‌های نرم‌افزاری نیست و باید آن را به صورت دستی انجام داد.

هر فرایند و فعالیتی در سازمان که این ۵ ویژگی را داشته باشد، قابل اتوماسیون یا همان خودکارسازی است و می‌توان به کمک زیرسیستم‌هایی مانند BPMS آن را مدل‌سازی، طراحی و در سامانه‌های نرم‌افزاری مانند اتوماسیون اداری پیاده‌سازی نمود.

چالش‌های پیاده‌سازی اتوماسیون اداری

اتوماسیون اداری سامانه‌ای گسترده است و پیاده‌سازی آن در سازمان‌ها، شرکت‌ها و کسب و کارها چالش‌های مختلفی دارد؛ چالش‌های پیاده‌سازی اتوماسیون اداری را می‌توان به ۳ دسته تقسیم کرد:

۱. چالش‌های فنی
۲. چالش‌های انسانی
۳. چالش‌های مدیریتی



چالش‌های پیاده‌سازی اتوماسیون اداری

۱ - چالش های فنی

سازمان‌ها و شرکت‌ها برای پیاده‌سازی اتوماسیون اداری و بکارگیری آن در سازمان، با چالش‌های فنی مختلفی روبه‌رو می‌شوند؛ البته شایان ذکر است که با توجه به نوع سازمان و گستردگی آن، این چالش‌ها ممکن است متفاوت باشد، اما چالش‌های فنی مرسوم برای پیاده‌سازی اتوماسیون اداری عبارت‌اند از:

انتخاب نرم افزار اتوماسیون مناسب

انواع مختلفی از نرم‌افزارهای اتوماسیون اداری در بازار وجود دارند، که هر کدام از زیرسیستم‌ها، قابلیت‌ها، ظاهر و محیط کاربری مختص به خود برخوردار هستند؛ پیاده‌سازی اتوماسیون اداری نیازمند صرف هزینه و زمان کافی است و بروز هرگونه اشتباه در تصمیم‌گیری و یا پیاده‌سازی، می‌تواند ضررهای مالی به همراه داشته باشد.

راهکار غلبه بر چالش:

بررسی دقیق نیازهای سازمان یا کسب و کار و مقایسه آن‌ها با قابلیت‌ها و ویژگی‌های نرم‌افزارهای اتوماسیون اداری، تا در نهایت بهترین اتوماسیون اداری برای رفع نیازهای سازمان انتخاب شود.

پیاده سازی و استقرار نرم افزار

اتوماسیون اداری از بخش‌ها و قسمت‌های مختلفی برخوردار است، که پیاده‌سازی آن را فرایندی پیچیده و زمان‌بر می‌کند و پیاده‌سازی و استقرار درست و اصولی آن، به تخصص و دانش کافی نیاز دارد و در صورتی که سازمان‌ها از افراد خبره و متخصصی برای پیاده‌سازی و استقرار نرم افزار اتوماسیون اداری استفاده نکنند، امکان هدر رفت زمان و سرمایه‌ای که صرف شده، وجود دارد.

راهکار غلبه بر چالش:

کمک گرفتن از افراد متخصص و باتجربه در زمینه پیاده‌سازی و استقرار اتوماسیون اداری و برنامه‌ریزی دقیق برای آن.

تجهیزات و سخت افزار مورد نیاز برای پیاده سازی

همان‌طور که در ابتدا اشاره کردیم، اتوماسیون اداری تنها استفاده از نرم‌افزارها برای خودکارسازی کارها و فرایندها نیست، بلکه برای پیاده‌سازی به سخت‌افزار و تجهیزات مختلف نیز نیاز دارد. یکی از چالش‌های پیش روی سازمان‌ها و شرکت‌ها برای پیاده‌سازی و استقرار اتوماسیون اداری، تامین تجهیزات و سخت‌افزار مورد نیاز است.

راهکار غلبه بر چالش:

دریافت مشاوره از شرکت‌های ارائه‌دهنده اتوماسیون اداری و یا متخصصی و اجراکنندگان فرایند پیاده‌سازی اتوماسیون اداری و ارزیابی تجهیزات مورد نیاز برای خریداری و تهیه در سازمان یا شرکت.

ایجاد سازگاری اتوماسیون اداری با سیستم های موجود

بسیاری از سازمان‌ها و شرکت‌ها قبل از پیاده‌سازی اتوماسیون اداری از نرم‌افزار و سامانه‌های مختلفی استفاده می‌کنند و برای استفاده بهینه و کارآمد از اتوماسیون اداری و پتانسیل‌های آن، باید بین نرم‌افزارهای موجود در سازمان - مانند CRM، سیستم حضور و غیاب، سیستم انبارداری و... - و اتوماسیون اداری سازگاری و یکپارچگی ایجاد گردد.

راهکار غلبه بر چالش:

انتخاب نرم‌افزار اتوماسیون اداری که قابلیت اتصال به سایر سامانه‌های موجود در سازمان را داشته باشد، که با بهره‌گیری از آن بتوان ارتباط امن و قوی برای گردش اطلاعات بین سامانه‌های موجود و اتوماسیون اداری برقرار کرد.

تامین امنیت اتوماسیون اداری

داده‌ها، اطلاعات و مستندات جزو مهم‌ترین دارایی‌های هر سازمان محسوب می‌شوند و حفظ امنیت آن‌ها اولویت بالایی دارد؛ بسیاری از سازمان‌ها و کسب و کارها دغدغه حفظ امنیت اطلاعات و داده‌های خود در اتوماسیون اداری را دارند و یکی از چالش‌های موجود برای پیاده‌سازی و بکارگیری اتوماسیون اداری، حفظ امنیت آن در برابر خطرات و حملات احتمالی است.

راهکار غلبه بر چالش:

انتخاب سامانه اتوماسیون اداری امن و مورد تایید توسط مراجع امنیتی ذی‌ربط و همچنین بکارگیری سرورهای اختصاصی برای پیاده‌سازی اتوماسیون اداری و استفاده از لایه‌های امنیتی مختلف برای جلوگیری از دسترسی غیرمجاز به داده‌ها و اطلاعات ذخیره شده در اتوماسیون اداری؛ شایان ذکر است که اتوماسیون اداری فراگستر با سیاست‌های امنیت فنی خود، حفاظت از اطلاعات و داده‌های سازمان‌ها و کسب و کارها را تامین می‌کند. برخی از سیاست‌های امنیت فنی اتوماسیون اداری فراگستر در سطح نرم افزاری عبارت‌اند از:

شناسایی و احراز هویت کاربران: مکانیزم هویت سنجی، سیاست‌گذاری بر حساب‌ها و گذرواژه‌ها، هویت سنجی دو مرحله‌ای، مدیریت تلاش‌های ناموفق برای ورود به سیستم و... .

مدیریت نشست: مدیریت مناسب شناسه‌ی نشست، حفاظت از اطلاعات ذخیره شده‌ی نشست‌ها، محدودیت زمانی برای نشست‌ها و ...

حفاظت از اطلاعات و کنترل دسترسی: رمزنگاری اطلاعات حساس، مکانیزم انکارناپذیری، اعتبارسنجی فعالیت‌های برنامه، تفکیک وظایف و حداقل مجوزها، عدم دسترسی غیر مجاز به منابع و ...

رویدادنگاری و ممیزی اطلاعات: تولید رکورد ممیزی رویداد برای فعالیت‌ها و توابع نرم افزار، حفاظت از رویدادها و رکوردهای ممیزی اطلاعات، تولید رویدادهای ممیزی با مشخصات دقیق و ...

مدیریت خطاها و استثناءها: مدیریت مناسب خطاها و استثناءها، وضعیت امن پس از وقوع خطا، عدم اجازه‌ی دسترسی‌های غیر معمول در شرایط پس از خطا در سیستم و ...

مقاومت در برابر حملات و نفوذها: مقاوم سازی در برابر آسیب پذیری Broken Authentication، مقاوم سازی در برابر آسیب پذیری Injection، مقاوم سازی برابر آسیب پذیری شنود و سرقت اطلاعات، مقاوم سازی در برابر تنظیمات امنیتی نادرست و ...

مقاومت در برابر خرابی و تسهیل در نگهداری از نرم افزار: قابلیت در دسترسی پذیری یا HA، پشتیبان گیری از اطلاعات، کنترل تغییرات و نسخ نرم افزار و ...

شایان ذکر است که علاوه بر سیاست‌های امنیتی در سطح نرم افزار اتوماسیون اداری، برخی دیگر از سیاست‌های امنیتی نیز در سطوح دیگر بر عهده سازمان‌ها و کسب و کارها است، که این سیاست‌های امنیتی عبارت‌اند از:

- مقاوم سازی در سطح پایگاه داده
- مقاوم سازی در سطح سیستم عامل
- مقاوم سازی در سطح سرور
- مقاوم سازی در سطح شبکه

۲ - چالش‌های انسانی

چالش‌های فنی تنها یکی از جنبه‌های پیاده سازی و استقرار اتوماسیون اداری در سازمان است و علاوه بر چالش‌های فنی، سازمان‌ها و شرکت‌ها با چالش‌های انسانی نیز مواجه هستند؛ برخی از چالش‌های انسانی پیاده سازی اتوماسیون اداری عبارت‌اند از:

مقاومت سازمان در برابر تغییر

یکی از بزرگ‌ترین چالش‌های انسانی پیاده‌سازی اتوماسیون اداری، مقاومت کارکنان سازمان در برابر تغییر شکل و نحوه انجام فرایندها در سازمان و بهره بردن از اتوماسیون اداری است؛ بسیاری از افراد

در بخش‌ها و واحدهای مختلف به فرایندهای سنتی موجود در سازمان یا کسب و کار عادت دارند و تغییر نحوه انجام دادن فرایندها برای آن‌ها بسیار دشوار است؛ این چالش هم در بخش‌های پایه سازمان - کارمندان - و هم در بخش‌های بالایی سازمان - مدیران - مشاهده می‌گردد.

راهکار غلبه بر چالش:

ارائه اطلاعات کافی به اعضای سازمان در مورد اتوماسیون اداری، قابلیت‌ها و مزایای استفاده از آن و تاثیری که بر تسهیل وظایف و مسئولیت‌های آن‌ها می‌گذارد.

آموزش کامل و مناسب به اعضای سازمان

اتوماسیون اداری طیف گسترده‌ای از قابلیت‌ها، امکانات و زیرسیستم‌ها را دارد و بدون آموزش درست و کامل، امکان استفاده بهینه از آن وجود ندارد و کاربران نیز در مواجهه با گزینه‌های مختلف بدون آموزش کافی و مناسب، احساس کلافگی به آن‌ها دست می‌دهد و تمایل آن‌ها برای استفاده از اتوماسیون اداری کاهش می‌یابد.

راهکار غلبه بر چالش:

برگزاری کلاس‌های آنلاین و یا حضوری آموزش اتوماسیون اداری، آموزش راهبران سیستم در سازمان برای کمک و راهنمایی به کاربران سازمان، ایجاد فایل‌های آموزشی و ارائه آن‌ها به کاربران؛ به عنوان مثال اتوماسیون اداری فراگستر علاوه بر آموزش راهبران سیستم در سازمان‌ها و کسب و کارها، فایل‌ها، ویدیوها و دوره‌های آموزشی رایگانی را در بستر آکادمی فراگستر، در اختیار سازمان‌ها و کسب و کارها گذاشته است.

مدیریت درست و اصولی تغییر

فرایند تغییر سازمان از حالت سنتی به حالت اتوماسیون و خودکارسازی فرایندها باید با دقت و حساب شده صورت بگیرد؛ بسیاری از سازمان‌ها و کسب و کارها بدون برنامه‌ریزی درست و اصولی به پیاده‌سازی و استقرار اتوماسیون اداری اقدام می‌کنند و با چالش‌های ناشناخته‌ای مواجه می‌شوند که حل آن‌ها نیازمند صرف هزینه و زمان بیشتری نسبت به حالت عادی است.

راهکار غلبه بر چالش:

پیش‌بینی و ارزیابی دقیق نیازهای سازمان یا کسب و کار برای پیاده‌سازی و استقرار اتوماسیون اداری، برنامه‌ریزی دقیق برای اجرای مراحل مختلف پیاده‌سازی اتوماسیون اداری و آماده‌سازی زیرساخت‌های لازم برای آن.

۳ - چالش های مدیریتی

آخرین دسته از چالش های پیاده سازی و استقرار اتوماسیون اداری در سازمان، چالش های مدیریتی است؛ این دسته از چالش ها هم مدیران و هم دیگر عوامل اجرایی فرایند پیاده سازی اتوماسیون را در بر می گیرد. برخی از مهم ترین چالش های مدیریتی در پیاده سازی و استقرار اتوماسیون اداری عبارت اند از:

تعهد مدیریتی

در هر سازمان و کسب و کاری، تصمیم گیری پیاده سازی تغییرات در سازمان بر عهده مدیران بالا رده است و این قضیه در مورد استقرار و بکارگیری اتوماسیون اداری هم صدق می کند؛ زیرا خودکارسازی و اتوماسیون فرایندها و تسهیل فعالیت ها در سازمان یا کسب و کار، تغییر بزرگی محسوب می گردد.

راهکار غلبه بر چالش:

تعهد و حمایت مدیران ارشد از پیاده سازی و استقرار اتوماسیون اداری در سازمان و نظارت همه جانبه آن ها بر فرایند پیاده سازی.

مدیریت تغییر فرهنگ سازمانی

پیاده سازی اتوماسیون اداری و بکارگیری آن در بخش های مختلف سازمان و کسب و کار به معنای حذف فرایندها و فعالیت های سنتی و تسهیل و خودکارسازی آن ها و تغییر فرهنگ سازمانی است؛ برای گذار از حالت سنتی به سازمانی مدرن، باید مدیریت درست و اصولی صورت بگیرد، در غیر این صورت سازمان ها و کسب و کارها با مشکلات مختلفی مانند مقاومت بیش از حد کارکنان در برابر تغییر، عدم حمایت مدیران و کارکنان از بکارگیری اتوماسیون اداری و... می گردد.

راهکار غلبه بر چالش:

برنامه ریزی درست و اصولی برای آشنایی کامل اعضای سازمان با اتوماسیون اداری و آموزش، اعمال تدریجی تغییرات در سازمان و تشویق اعضای سازمان برای بکارگیری اتوماسیون اداری.

شناسایی و تعریف فرایندها

یکی از مهم ترین چالش های پیش رو برای پیاده سازی و استقرار اتوماسیون اداری، شناسایی و تعریف فرایندهای موجود در سازمان یا کسب و کار است؛ در بسیاری از مواقع تغییر فرایندها از روش سنتی به روش مدرن و یا همان اتوماسیون نیازمند تغییر در مراحل و مسیر جریان فرایندها و ایجاد ارتباط

بین آنها است؛ در صورتی که فرایندها به درستی شناسایی نشوند و یا مسیر جریان درستی برای آنها تعریف نشود، مشکلات مختلفی به وجود می‌آورد.

راهکار غلبه بر چالش:

بررسی و ارزیابی مسیرهای جریان فعلی (سنتی) در سازمان یا کسب و کار، پایش اطلاعات و فرایندها و گردش آنها در سازمان، کشف ارتباط بین فرایندها و در نهایت بهینه‌سازی و حذف مراحل اضافی جریان کار در فرایندها برای طراحی و مدلسازی فرایندها در اتوماسیون اداری و خودکارسازی آنها.

کنترل و نظارت بر روند پیاده‌سازی اتوماسیون اداری

گاهی مواقع تمامی مراحل و چالش‌هایی که تا اینجا باهم بررسی کردیم به درستی و رفع می‌شوند، اما در مرحله اجرا به درستی پیاده‌سازی نمی‌شوند و نتایج عکسی به عمل می‌آورند؛ بسیاری از سازمان‌ها و کسب و کارها به دلیل عدم برخورداری از افراد متخصصی، قادر به کنترل و نظارت دقیقی بر روی مراحل پیاده‌سازی و استقرار اتوماسیون اداری نیستند و این فرایند به درستی در سازمان اجرا نمی‌گردد.

راهکار غلبه بر چالش:

انتخاب شرکت مناسب و متخصص در زمینه ارائه، طراحی، پیاده‌سازی و استقرار اتوماسیون اداری، ایجاد برنامه دقیق برای پیاده‌سازی اتوماسیون اداری و کنترل روند استقرار اتوماسیون اداری در هر مرحله متناسب با برنامه‌ریزی‌های صورت گرفته.

حال که با چالش‌های پیاده‌سازی و استقرار اتوماسیون اداری در سازمان‌ها و کسب و کارها آشنا شدیم، باید به این سوال پردازیم که چگونه می‌توان سامانه اتوماسیون اداری و شرکت ارائه‌دهنده مناسب و مورد اعتمادی انتخاب کرد؟ برای انتخاب بهترین اتوماسیون اداری چه نکاتی را باید در نظر داشت؟

نکاتی برای انتخاب بهترین اتوماسیون اداری

انواع مختلفی از شرکت‌های ارائه‌دهنده و نرم‌افزارهای اتوماسیون اداری در بازار وجود دارند، که هر کدام از آن‌ها از مزایا و معایب مختص به خود برخوردار هستند و انتخاب بهترین اتوماسیون اداری از بین آن‌ها ممکن است کمی پیچیده یا گیج‌کننده به نظر برسد.

در همین راستا در این بخش از مقاله قصد داریم نکاتی برای انتخاب بهترین اتوماسیون اداری را باهم مورد بررسی قرار دهیم:

- شناسایی نیازهای سازمان
- قابلیت‌ها و ویژگی‌های اتوماسیون اداری
- هزینه خرید و پیاده‌سازی اتوماسیون اداری
- خدمات پشتیبانی و آموزش اتوماسیون اداری
- سابقه و تجربه شرکت ارائه‌دهنده در پیاده‌سازی و استقرار اتوماسیون اداری
- نظرات و بازخوردهای مشتریان فعلی شرکت ارائه‌دهنده
- بررسی و تست نسخه آزمایشی اتوماسیون اداری



۱ - شناسایی نیازهای سازمان

در اولین قدم برای انتخاب بهترین اتوماسیون اداری برای سازمان‌ها یا کسب و کارها، شناسایی و تعیین نیازها است؛ تمامی نیازها، محدودیت‌ها و اهداف سازمان یا کسب و کار از بکارگیری اتوماسیون اداری باید به صورت دقیق مشخص شوند؛ در برخی از موارد نیازهای سازمان به گونه‌ای است که می‌توان برای رفع آن‌ها به جای صرف هزینه و وقت برای خرید و پیاده سازی اتوماسیون اداری، از نرم‌افزارها و یا ابزارهای ساده‌تر و کم‌هزینه‌تری استفاده نمود. برای تعیین نیازهای سازمان یا کسب و کار باید موارد زیر مورد بررسی قرار بگیرند:

- چه فرایندهایی در سازمان نیاز به اتوماسیون دارند؟
- چه تعداد کاربر قرار است از اتوماسیون اداری استفاده کنند؟
- چه سطحی از پشتیبانی و آموزش برای بکارگیری اتوماسیون اداری نیاز است؟
- چه حجمی از فرایندها، وظایف و فرایندها به کمک اتوماسیون اداری انجام خواهند شد؟
- سازمان یا کسب و کار مورد نظر چه انتظاراتی از اتوماسیون اداری دارد؟
- ...

۲ - قابلیت‌ها و ویژگی‌های اتوماسیون اداری

همان‌طور که بارها در این مقاله اشاره کردیم، سامانه‌های اتوماسیون اداری از قابلیت‌ها و امکانات مختلفی برخوردار هستند و برای رقابت با یکدیگر و کسب سهم بیشتری از بازار، قابلیت‌ها و امکانات خاصی را بکار می‌گیرند؛ پس از تعیین کامل نیازهای سازمان و کسب و کار، باید قابلیت‌ها و ویژگی‌های اتوماسیون‌های اداری با یکدیگر مقایسه شوند تا در نهایت نرم‌افزارهای اتوماسیونی که بهترین و بیشترین قابلیت‌ها و ویژگی‌ها برای رفع نیازهای سازمان را دارند، مشخص گردند. به‌طور کلی هنگام ارزیابی و مقایسه قابلیت‌ها و ویژگی‌های اتوماسیون اداری باید نکات زیر را در نظر داشت:

- رابط کاربری ساده و کاربرپسند
- مقیاس‌پذیری اتوماسیون اداری
- لایه‌ها، پروتکل‌ها و امکانات امنیتی
- امنیت بالای نرم افزار اتوماسیون اداری
- قابلیت اتصال و همگام‌سازی با سایر سامانه‌های سازمان
- نحوه پیاده‌سازی و استقرار اتوماسیون اداری
- پیش‌نیازهای استقرار و بکارگیری اتوماسیون اداری
- قابلیت‌ها و امکانات اتوماسیون اداری برای رفع نیازها
- ...

۳ - هزینه خرید و پیاده سازی اتوماسیون اداری

محاسبه هزینه خرید و پیاده‌سازی اتوماسیون اداری به عوامل و فاکتورهای مختلفی بستگی دارد، که هر کدام از آن‌ها به میزان متفاوتی بر روی هزینه نهایی خرید اتوماسیون اداری تاثیر می‌گذارند؛ برخی از فاکتورهای دخیل در محاسبه هزینه خرید و پیاده سازی اتوماسیون اداری عبارت‌اند از:

- تعداد پرسنل سازمان یا به عبارتی تعداد کاربران سازمان
- ساختار و گستردگی سازمان (چند/تک سازمانه بودن)
- زیرسیستم‌ها و ماژول‌های مورد نیاز
- سطح پشتیبانی و خدمات پس از فروش
- با بررسی موارد فوق، می‌توان سامانه‌های اتوماسیون اداری را از منظر قیمت با یکدیگر بررسی کرد و به‌صرفه‌ترین و بهینه‌ترین گزینه را انتخاب نمود.

۴ - خدمات پشتیبانی و آموزش اتوماسیون اداری

یکی دیگر از نکاتی که هنگام خرید اتوماسیون اداری باید به آن توجه کرد، خدمات پشتیبانی شرکت ارائه‌دهنده اتوماسیون اداری و همچنین خدمات آموزش بکارگیری اتوماسیون اداری و استفاده از آن است؛ هنگام انتخاب بهترین اتوماسیون اداری، باید سطح پشتیبانی و خدمات قابل ارائه در آن‌ها مورد بررسی قرار بگیرد.

همچنین شرکت‌های ارائه‌دهنده اتوماسیون اداری باید آموزش‌های کاملی برای کاربران و همچنین راهبران سیستم در سازمان ارائه دهند و قابلیت‌ها و امکانات زیرسیستم‌های مورد استفاده در اتوماسیون اداری را به طور کامل آموزش دهند.

۵ - سابقه و تجربه شرکت ارائه دهنده در پیاده سازی و اسقرار اتوماسیون اداری

سابقه شرکت‌های ارائه‌دهنده اتوماسیون اداری و تجربه و تبحر آن‌ها در پیاده‌سازی اتوماسیون اداری و استقرار آن در سازمان‌ها یکی از مهم‌ترین نکاتی است که هنگام انتخاب و خرید اتوماسیون اداری باید به آن توجه داشت؛ برای ارزیابی یک شرکت، می‌توان افتخارات، تعداد مشتریان، تنوع مشتریان، تقدیرنامه‌ها، تندیس‌ها، گواهینامه‌ها، پروانه فعالیت، مجوزها، گواهی‌ها، تاییدیه‌ها و... را مورد بررسی قرار داد.

۶ - نظرات و بازخوردهای مشتریان فعلی شرکت ارائه دهنده

علاوه بر بررسی تعداد مشتریان و تنوع آن‌ها که در مورد قبلی بیان کردیم، نظر مشتریان و تجربه آن‌ها از کار با اتوماسیون اداری مورد نظر نیز از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است و قبل از انتخاب اتوماسیون اداری نظرات، تجربه کاربری، چالش‌هایی که مواجه شدند و همچنین میزان رضایت آنها از بکارگیری اتوماسیون اداری حتما باید مورد بررسی قرار بگیرد.

۷ - بررسی و تست نسخه آزمایشی اتوماسیون اداری

کسب اطلاعات کافی از قابلیت‌ها و آشنایی با محیط اتوماسیون اداری قبل از خرید آن، یکی دیگر از نکات مهمی است که باید به آن توجه داشت؛ شرکت فراگستر علاوه بر ارائه نسخه دموی آنلاین و رایگان، جلسات مشاوره رایگان نیز برای سازمان‌ها و کسب و کارها برگزار می‌کند و متناسب با نیازهای سازمان، راهنمایی‌های لازم برای خریداری اتوماسیون اداری ارائه می‌کند و همچنین نسخه دموی رایگان نرم افزار را در اختیار کاربران می‌گذارد، تا به صورت عملی نیز با محیط اتوماسیون اداری، زیرسیستم‌ها و قابلیت‌های آن آشنا شوند و تست و ارزیابی نمایند.

آینده اتوماسیون اداری

همان‌طور که در قسمت‌های پیش بررسی کردیم، سامانه‌های اتوماسیون اداری از گذشته تا کنون تغییرات و پیشرفت‌های بزرگی داشتند و در هر دوره از فناوری‌ها و ابزارهای نرم‌افزاری روز برای توسعه خود استفاده نموده‌اند و می‌توان انتظار داشت که در آینده نیز شاهد این روند پیشرفت و توسعه بود؛ اما آینده اتوماسیون اداری چیست؟ برخی از فناوری‌هایی که می‌توان انتظار ورود و گسترش آن‌ها به حوزه اتوماسیون اداری را داشت عبارت‌اند از:

هایپر اتوماسیون اداری

هایپر اتوماسیون اداری نسل جدیدی از سیستم خودکارسازی اداری محسوب می‌گردد که در برخی از مواقع به نام ابر خودکارسازی اداری هم شناخته می‌شود؛ هایپر اتوماسیون اداری علاوه بر قابلیت‌ها و امکانات مختلفی که تا اینجا بررسی کردیم، از فناوری‌های بروزتری مانند اتوماسیون فرایندهای رباتیک (RPA)، هوش مصنوعی (AI)، یادگیری ماشین (ML) و فناوری‌های تجزیه و تحلیل پیشرفته‌تر نیز استفاده می‌کند، تا طیف گسترده‌تری از فرایندها و وظایف را در سازمان خودکارسازی نماید. هدف هایپر اتوماسیون عبارت است از:

- افزایش راندمان و کارایی
- کاهش هزینه‌ها

- افزایش رضایت کارکنان
- بهبود تجربه مشتری
- ...

اتوماسیون فرایندهای رباتیک

فناوری رباتیک به استفاده از ربات‌های نرم‌افزاری برای انجام کارها، وظایف، فعالیت‌ها و فرایندهای مختلف اشاره دارد؛ ربات‌ها ماشین‌های نرم‌افزاری هستند که می‌توانند به صورت خودکار، بسیاری از فرایندها و فعالیت‌های تکراری را با سرعت و دقت بیشتری نسبت به نیروی انسانی انجام دهند. امروزه هم می‌توان برخی از فناوری‌های اتوماسیون فرایندها رباتیک (RPA) را در بازار سامانه‌های اتوماسیون اداری مشاهده کرد، اما لازم به ذکر است که توسعه این دسته از ابزارها و گسترش آن‌ها در بین سامانه‌های اتوماسیون اداری هنوز جای پیشرفت دارد.

هوش مصنوعی

فناوری‌های مبتنی بر هوش مصنوعی یا Artificial Intelligence (AI) روز به روز در حال پیشرفت هستند و می‌توان شاهد ورود و توسعه آن‌ها در حوزه‌های مختلف بود؛ فناوری‌های مبتنی بر هوش مصنوعی می‌توانند بسیاری از فرایندهای پیچیده‌تر سازمانی را در زمانی کمتر و با دقتی بیشتر - نسبت به فناوری‌های حال حاضر در اتوماسیون اداری - انجام دهند. برخی از کاربردها و مزایای هوش مصنوعی در اتوماسیون اداری عبارت‌اند از:

- خودکارسازی وظایف پیچیده‌تر
- بهبود تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات
- بهبود شناسایی و استخراج اطلاعات
- افزایش قدرت تصمیم‌گیری خودکار در اتوماسیون اداری
- ایجاد قابلیت‌هایی مانند دستیار مجازی در اتوماسیون اداری

شایان ذکر است که فناوری‌های هوش مصنوعی جایگزین انسان‌ها نیستند، بلکه همانند بسیاری دیگر از ابزارهای و فناوری‌های نرم‌افزاری، کمک‌کننده و تسهیل‌کننده وظایف و فعالیت‌ها هستند و می‌توان به کمک آن‌ها، بهره‌وری و کارایی افراد و در نهایت سازمان یا کسب و کار را افزایش داد.

یادگیری ماشین

فناوری یادگیری ماشین یا (Machine Learning (ML یکی از زیرمجموعه‌های هوش مصنوعی (AI) محسوب می‌شوند، اما تفاوت‌های جزئی در عملکرد و کاربرد عملی در سامانه‌ها و نرم‌افزارهای اتوماسیون اداری دارند. فناوری‌های مبتنی بر یادگیری ماشین به نرم‌افزارهای اتوماسیون اداری اجازه می‌دهند تا بدون برنامه‌نویسی و کدنویسی خاصی، با استخراج داده‌ها و اطلاعات مختلف، فرایندهای مختلف را یاد بگیرند، آن‌ها را بهبود ببخشید و عملکرد بهتری از خود ارائه دهند. بکارگیری و توسعه فناوری‌های مبتنی بر هوش مصنوعی موجب تسهیل روند طراحی و مدل‌سازی فرایندها و خودکارسازی آن‌ها می‌گردند.

نیاز مدیران به اتوماسیون اداری

همان‌طور که مطالعه کردیم، اتوماسیون اداری یا همان سیستم خودکارسازی اداری در طی سال‌ها و دهه‌های متمادی با توجه به نیاز سازمان‌ها و مدیران و با هدف برطرف کردن این نیازها، از فناوری‌ها، قابلیت‌ها و نرم‌افزارهای مختلفی بهره برده است و روز به روز توسعه یافته تا به شکل و جایگاه کنونی خود رسیده است؛ اما امروزه اصلی‌ترین نیازهای مدیران چیست؟ به طور کلی می‌توان نیازهای مشترک در بین مدیران سازمان‌ها و کسب و کارهای مختلف را موارد زیر عنوان کرد:

- سرعت در انجام کارها
- دقت در انجام کارها و اجرای فرایندها
- حفظ امنیت داده‌ها و اطلاعات سازمان
- نظارت بر فرایندها و عملکرد اعضای سازمان
- پیاده سازی استراتژی‌ها در کمترین زمان و بهترین شکل
- توسعه پذیری سازمان یا کسب و کار

حال بیایید هر کدام از موارد را باهم بررسی کنیم.

۱ - سرعت در انجام کارها

بروز تاخیر در کارها و فرایندها، علاوه بر هدر رفت زمان و برهم زدن برنامه‌ریزی‌های دقیق، در گاهی از مواقع ضررهای مالی نیز برای سازمان و کسب و کار به همراه دارد؛ در همین راستا یکی از نیازها و خواسته‌های مدیران، انجام کارها با سرعت بالا و در کمترین زمان ممکن است.

۲ - دقت در انجام کارها و اجرای فرایندها

علاوه بر سرعت بالا، دقت انجام کارها و اجرای فرایندها نیز بسیار مهم است؛ بسیاری از مدیران از بروز خطاهای انسانی در حین انجام کارها و اجرای فرایندها ناراضی هستند و به دنبال راهی برای افزایش دقت انجام کارها و اجرای دقیق فرایندهای موجود در سازمان هستند.

۳ - حفظ امنیت داده‌ها و اطلاعات سازمان

در دنیای حاضر، اطلاعات و داده‌ها از مهم‌ترین سرمایه‌ها و دارایی‌های سازمان‌ها محسوب می‌شوند و حفظ امنیت آنها جزو دغدغه‌های بسیاری از مدیران سازمان‌ها و کسب و کارهای مختلف است؛ در همین راستا، مدیران به سیستم یا ابزاری نیاز دارند که امنیت داده‌ها و اطلاعات سازمان آن‌ها را در برابر خطرات و اتفاقات طبیعی، انسانی و حتی دیجیتالی - حمله‌های سایبری - تامین کند.

۴ - نظارت بر فرایندها و عملکرد اعضای سازمان

یکی دیگر از نیازهای مدیران، امکان نظارت بر نحوه اجرای فرایندها، خروجی فرایندها و همچنین ارزیابی و رصد عملکرد اعضای سازمان - کارمندان - است؛ سیستم‌های سنتی قابلیت‌های نظارتی ضعیفی دارند و نمی‌توان از صحت و دقت اطلاعات دریافتی اطمینان کامل کسب کرد. به همین منظور، مدیران به ابزارهای نظارتی مختلفی برای رصد عملکرد کاربران و همچنین بررسی فرایندها و خروجی آن‌ها نیاز دارند.

۵ - پیاده‌سازی استراتژی‌ها در کمترین زمان و بهترین شکل

هرچه سازمان‌ها و کسب و کارها بزرگ‌تر باشند، اجرای استراتژی‌های مدیریتی و اعمال اصلاحات و تغییرات در فرایندهای سازمانی و حتی رفتار سازمانی، سخت‌تر خواهد شد؛ در همین راستا مدیران به ابزارها و راهکارهایی برای اجرا و پیاده‌سازی استراتژی‌های مختلف و همچنین اصلاح آن‌ها در کمترین زمان و به بهترین شکل، نیاز دارند.

۶ - توسعه پذیری سازمان یا کسب و کار

سازمان‌ها و کسب و کارهای موفق روز به روز در حال توسعه و گسترش هستند و این امر حجم مسئولیت‌های مدیران را افزایش می‌دهد؛ مدیریت سازمان‌ها و کسب و کارهای در حال توسعه و رشد، یکی از چالش‌های پیش‌روی مدیران است. استفاده از سیستمی متمرکز و یکپارچه، این نیاز مدیران را بر طرف خواهد کرد.

سخن پایانی

در این مقاله با مفهوم اتوماسیون اداری یا همان سیستم خودکارسازی اداری صحبت کردیم و با کاربردها، قابلیت‌ها و مزایای آن آشنا شدیم؛ اتوماسیون اداری با اهدافی همچون کاهش هزینه‌های سازمان، افزایش بهره‌وری و بهبود عملکرد مورد استفاده قرار می‌گیرد. اتوماسیون اداری از بخش‌ها، زیرسیستم‌ها و فناوری‌های مختلفی تشکیل شده، که هر کدام قابلیت‌های متنوعی را در اختیار سازمان‌ها و کسب و کارها می‌گذارند و مزایای گوناگونی به همراه دارند. برای انتخاب بهترین اتوماسیون اداری و بکارگیری و پیاده‌سازی آن در سازمان، باید نیازهای سازمان و همچنین قابلیت‌های اتوماسیون اداری برای رفع آن نیازها را در نظر داشت و سپس جنبه‌های دیگر سیستم خودکارسازی اداری - مانند قیمت، سهولت در یادگیری، سهولت در پیاده‌سازی و... - را مورد بررسی قرار داد.

سوالات متداول

تعریف و مفهوم اتوماسیون اداری چیست؟

اتوماسیون اداری بهره‌گیری از روش‌ها و نرم‌افزارها رایانه‌ای برای خودکارسازی وظایف، فرایندها و فعالیت‌ها در سازمان است؛ اتوماسیون اداری از ابزارها و روش‌های مختلف برای تسهیل، ساده‌سازی، بهبود، بهینه‌سازی و خودکارسازی فرایندها و فعالیت‌های سازمانی استفاده می‌کند و هدف آن نیز افزایش بهره‌وری، راندمان و کارایی و همچنین کاهش هزینه‌ها و خطاهای انسانی است.

اتوماسیون اداری چه کاربردهایی دارد؟

اتوماسیون اداری یا همان خودکارسازی اداری از زیرسیستم‌های مختلفی برخوردار است و در حوزه‌های مختلفی کاربرد دارد؛ برخی از کاربردهای اتوماسیون اداری عبارت‌اند از مدیریت مکاتبات، مدیریت مستندات، مدیریت ارتباطات، مدیریت فرایندها، طراحی و ساخت فرم‌ها، مدیریت کارها، مدیریت جلسات، یکپارچه‌سازی سامانه‌های اداری و... .

هزینه خرید اتوماسیون اداری چقدر است؟

هزینه خرید اتوماسیون اداری با توجه به تعداد کاربران، ماژول‌ها و زیرسیستم‌های مورد نیاز، ساختار و گستردگی سازمان و سطح پشتیبانی و خدمات متغیر است و پیشنهاد می‌کنیم برای اطلاع دقیق از هزینه خرید اتوماسیون اداری، حتماً از شرکت‌های ارائه دهنده مشاوره رایگان دریافت کنید.