

کار با سیستم اتوماسیون اداری
و سامانه ملی و دستگاہی

سیستم اتوماسیون اداری چیست

تعاریف مختلفی برای اتوماسیون اداری وجود دارد:

✓ اتوماسیون اداری یک سیستم اطلاعاتی مبتنی بر کامپیوتر است که وظیفه‌ی جمع‌آوری، ذخیره و توزیع مستندات، پیام‌های الکترونیک و سایر فرم‌های ارتباطات اداری را بین افراد، گروه‌های کاری و سازمان‌ها را بر عهده دارد. بخش‌هایی از این سیستم‌ها عموماً شامل نرم‌افزارهای پردازش کلمه، تصویربرداری مستندات، تقویم و غیره است.

✓ نرم‌افزارهای متنوعی که برای ایجاد، جمع‌آوری، ذخیره و تغییر اطلاعات اداری مورد نیاز برای انجام کارهای اصلی سازمان به صورت الکترونیکی مورد استفاده قرار می‌گیرند. ذخیره‌سازی داده‌های خام، انتقال الکترونیک و مدیریت اطلاعات کسب‌وکار الکترونیک، فعالیت‌های اصلی یک سیستم اتوماسیون اداری را تشکیل می‌دهند. اتوماسیون اداری به خودکارسازی و بهینه‌سازی رویه‌های جاری سازمان‌ها کمک می‌کند.

سیستم اتوماسیون اداری چیست

✓ اتوماسیون اداری به عنوان مجموعه‌ای از روش‌های کاری و نرم‌افزار و سخت‌افزار رایانه‌ای که برای ذخیره و بازیابی و مبادله اسناد و اطلاعات اداری به کار می‌رود.

✓ عبارت اتوماسیون اداری در خارج از ایران به تمامی ابزارها و روش‌هایی که برای فعالیتهای دفتری به کار برده می‌شود اطلاق می‌شود که امکان پردازش داده‌های نوشتاری، دیداری و شنیداری را با استفاده از کامپیوتر امکان‌پذیر می‌سازند.

✓ به متصل کردن اطلاعات کامپیوترهای موجود در یک سازمان به کمک شبکه و با استفاده از یک برنامه نرم افزاری مشترک، به منظور انتقال اطلاعات، آمارها، نامه‌ها و مکاتبات و...، به صورت کاملاً یکپارچه و آسان، نمونه اتوماسیون اداری می‌گویند.

دلیل اصلی نیاز سازمان ها به اتوماسیون اداری چیست؟

چند پارامتر برای وجود نیاز یا عدم نیاز به نرم افزار اتوماسیون اداری :

- **بزرگی سازمان** (سازمان های بزرگ بیشتر به اتوماسیون اداری نیاز دارند)
- **پیچیدگی فرایند نامه نگاری** (پیچیدگی فرایند نامه نگاری می تواند دلیل خوبی برای خرید نرم افزار اتوماسیون اداری باشد)
- **مکاتبات اداری آرشیو الکترونیکی نامه ها**
- **نامه های دریافتی فراوان** (نامه های دریافتی فراوان علت خرید سیستم اتوماسیون اداری)
- **نامه های ارسالی فراوان** (سرعت و کارایی سیستم اتوماسیون اداری در مدیریت حجم بالای نامه های خروجی)
- **اهمیت نامه نگاری در یک سازمان** (اهمیت نامه نگاری در یک سازمان معیار خوبی برای خرید نرم افزار اتوماسیون اداری است)

وظایف اتوماسیون اداری چیست؟

به طور کلی اتوماسیون اداری ۳ وظیفه مهم بر عهده دارد، که عبارتند از: ذخیره اطلاعات، تبادل داده‌ها و مدیریت داده‌ها

۱. ذخیره اطلاعات

اولین بخش کاری سیستم اتوماسیون اداری، ذخیره اطلاعات است. ذخیره اطلاعات مربوط به مواردی مانند ثبت فرم‌ها و مستندات اداری است. کاربرد داده‌ها نیز شامل دریافت و ویرایش فایل‌ها، تصاویر و یا داده‌های صفحه گسترده است. بسته‌های نرم افزاری پردازش متن، داده‌های متنی را بررسی و پردازش می‌کنند. نرم افزارهای صفحه گسترده، کار با داده‌های عددی را ساده‌تر می‌کنند. برنامه‌های تصویری نیز ویرایش تصاویر را ممکن می‌سازند.

۲. تبادل داده‌ها

پست الکترونیکی، پست صوتی و ... نمونه‌هایی از ابزارهای انتقال الکترونیکی داده‌ها به شمار می‌روند. انتقال الکترونیکی، تبادل اطلاعات میان کاربران مختلف را امکانپذیر می‌کند. این سیستم‌ها نشان دهنده امکان مشارکت، در سیستم اتوماسیون اداری است.

۳. مدیریت داده‌ها

سیستم اتوماسیون اداری، معمولاً برای پیگیری داده‌های بلند مدت و کوتاه مدت استفاده می‌شود. مثلاً برای طرح‌های مالی، هزینه‌های بازاریابی، خرید دارایی‌ها و...

سیستم مدیریت وظایف، از طریق برنامه‌های زمانی، معادلات منابع و زمان‌بندی الکترونیکی، پروژه‌ها و فعالیت‌های مختلف سازمان را نظارت و کنترل می‌کند.

مزایای اتوماسیون اداری :

- ✓ امکان انجام تمامی کارهای اداری در هر زمان و هر مکان (خارج از محل کار) وجود دارد.
- ✓ با وجود اتوماسیون اداری یا عملیات خودکار سازی فرایندهای اداری، امکان استفاده بهینه از زمان فراهم است.
- ✓ حجم قابل توجهی از مکاتبات کاغذی در سازمان حذف می‌شود.
- ✓ اسناد و سوابق در حجم کمتر و امنیت بیشتر نگهداری می‌شود، همچنین به سادگی امکان مراجعه به آنها وجود دارد.
- ✓ در عملیات ثبت اسناد و مدارک، امکان اشتباه، تکرارهای بیهوده، متوقف شدن کار و... به حداقل می‌رسد.
- ✓ در مراحل گردش اسناد، امکان شفاف سازی و مدیریت متمرکز به راحتی فراهم است.

مزایای اتوماسیون اداری :

✓ با وجود سیستم اتوماسیون اداری، امکان مدیریت و نظارت دقیق بر عملکرد کارکنان فراهم است.

✓ مراجعه کنندگان (ارباب رجوع) می‌توانند در هر لحظه با مشاهده آخرین اقدامات انجام شده، از پیشرفت کار مطلع شوند. همچنین می‌توانند از نواقص پرونده خود آگاه شده و نسبت به رفع آن اقدام کنند.

✓ با اتوماسیون اداری، امکان تعامل الکترونیکی با سایر سازمان‌ها فراهم است.

✓ با صرفه جویی در مصرف کاغذ، به جلوگیری از قطع درختان و در نهایت حفظ محیط زیست کمک قابل توجهی می‌شود.

✓ امکان پایش فعالیت‌های سازمان و تولید گزارش‌های مدیریتی و... وجود دارد.

بخش های مختلف یک اتوماسیون اداری:

۱. دبیرخانه

دبیرخانه، هسته اصلی سیستم اتوماسیون اداری است. این بخش شامل فرایندهای ثبت نامه، ارجاع، کارتابل پرسنل و بخش بایگانی است. در این بخش عملیات مختلفی مانند اسکن، ورود اطلاعات، پیگیری نامه‌های دریافتی، تهیه پیش نویس، چاپ نامه‌های ارسالی و... انجام می‌شود.

۲. فرم ساز

بخش فرم ساز، وظیفه طراحی انواع فرم‌های سازمانی و گردش آن‌ها در قالب جریان‌های کاری از پیش تعریف شده را دارد. ثبت، نگهداری و بازیابی اطلاعات فرم‌ها در سیستم اتوماسیون اداری کنترل و مدیریت می‌شود.

۳. مدیریت جلسات

از دیگر بخش‌های سیستم اتوماسیون اداری، بخش مدیریت جلسات است که به تنظیم، ثبت، نگهداری، برگزاری و پیگیری جلسات می‌پردازد. مدیریت جلسات شامل تقویم کاری، قرارهای کاری، مدیریت پروژه و... است.

بخش های مختلف یک اتوماسیون اداری:

۴. پورتال مکاتبات برون سازمانی

امروزه بخش پورتال سازمانی در راستای طرح تکریم ارباب رجوع، به سیستم اتوماسیون اداری افزوده شده است. چرا که شکل گیری بسترهای جدید ارتباطی، باعث شده سازمان ها برای کاهش هزینه ها، تسریع در ارائه خدمات و... پیگیری کارهای اداری خارج از سازمان را از الزامات مهم بدانند. به این ترتیب امکان ردگیری مکاتبات خارج از سازمان به راحتی فراهم می شود.

۵. آرشیو الکترونیک

با گذشت زمان و افزایش حجم مستندات سازمان، طبیعتاً نیازمند به ابزاری جهت بایگانی آنها خواهید بود. سیستم های اتوماسیون اداری، بخشی به عنوان آرشیو الکترونیک مستندات دارند که این بخش علاوه بر نگهداری و دسته بندی اسناد، امکان جستجو و دستیابی سریع به آنها را نیز فراهم می کند.

بخش های مختلف یک اتوماسیون اداری:

۶. کارتابل آفلاین

در سیستم های اتوماسیون اداری برای قسمت های پراهمیت نرم افزار، امکان فعالیت آفلاین نیز در نظر گرفته شده است. تا در صورت عدم دسترسی به اینترنت، بتوانید به اطلاعات مورد نظر دسترسی پیدا کنید. کارتابل آفلاین یکی از این موارد است. با وجود کارتابل آفلاین، شما می توانید در هر مکانی، فعالیت های خود را پیگیری کرده و پس از برقراری ارتباط با سیستم آنها را به روز کنید.

۷. صندوق پیام

۸. سامانه ارسال پیام کوتاه

۹. سامانه ارسال و دریافت پست الکترونیک

۱۰. سامانه ارسال و دریافت فکس

۱۱. گزارش ساز و...

انواع اتوماسیون اداری:

برخی از انواع اتوماسیون اداری عبارتند از:

• **اتوماسیون ساده:** اتوماسیون ساده، کارهای ساده و ابتدایی را خودکارسازی می‌کند. ابزارهای اتوماسیون ساده، بدون نیاز به کدنویسی یا با کدنویسی اندک، کارهای تکراری را دیجیتالی می‌کنند و از این طریق باعث حذف خطاهای انسانی و تسریع کار گروهی می‌شوند. اتوماسیون اداری و اتوماسیون فرآیند رباتیک نمونه‌هایی از اتوماسیون ساده هستند.

• **اتوماسیون فرآیند:** اتوماسیون فرآیند یا مدیریت فرآیندهای کسب و کار به یکنواخت‌سازی و شفاف‌سازی فرآیندهای سازمانی می‌پردازد. اتوماسیون فرآیند که اغلب توسط نرم‌افزارهای اختصاصی صورت می‌پذیرد، می‌تواند بهره‌وری و کارایی سازمان را افزایش دهد و در عین حال بینش‌های تجاری ارزشمندی را در اختیار شما قرار دهند. فرآیندکاوی و خودکارسازی گردش کار، نمونه‌هایی از اتوماسیون فرآیند هستند.

انواع اتوماسیون اداری:

- اتوماسیون پیشرفته: اتوماسیون پیشرفته انسان‌ها و ماشین‌ها را ترکیب می‌کند تا چندین سیستم را در سازمان ادغام کند. اتوماسیون پیشرفته که امکان خودکارسازی فرآیندهای پیچیده‌تر را دارد، از داده‌های بدون ساختار همراه با یادگیری ماشینی، پردازش زبان طبیعی و تجزیه و تحلیل آنها استفاده می‌کند. این نوع اتوماسیون، باعث ارتقای مدیریت دانش و بهبود در سامانه‌های پشتیبانی تصمیم در کسب و کارهای تخصصی می‌شود.

- اتوماسیون هوشمند: اتوماسیون هوشمند که مبتنی بر هوش مصنوعی است، به این معنی است که ماشین‌ها می‌توانند “یاد بگیرند” و براساس موقعیت‌هایی که در گذشته با آنها مواجه شده و تجزیه و تحلیل کرده‌اند، تصمیم‌گیری کنند. به عنوان مثال، در بخش خدمات مشتریان، دستیاران مجازی مبتنی بر هوش مصنوعی می‌توانند هزینه‌ها را کاهش دهند و در عین حال تعاملات هوشمندانه‌تری را میان مشتریان و کارکنان انسانی امکان‌پذیر کنند. در نتیجه، تجربه خدمات بهتری برای مشتریان بوجود می‌آید.

کاربردهای متداول اتوماسیون اداری چیست؟

اتوماسیون اداری برای ساده‌سازی فرآیندها در اکثر بخش‌های یک سازمان مناسب است:

❖ **فعالیت‌های بازاریابی:** در اتوماسیون ایمیل مارکتینگ (بازاریابی ایمیلی)، شرکت‌ها می‌توانند از نرم‌افزارها برای ارسال ایمیل به لیست مشتریان در یک زمان‌بندی از پیش تعیین شده استفاده کنند و هزینه‌های اجرای کمپین‌ها به صورت دستی را کاهش دهند. همچنین با استفاده از اتوماسیون می‌توان تلاش‌های بازاریابی را به سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان متصل کرد و حتی کارهایی مانند هدف قرار دادن مشتریان با پیام‌های خودکار در رسانه‌های اجتماعی را از طریق این نرم‌افزارها انجام داد.

❖ **منابع انسانی:** سیستم‌های اتوماسیون مدیریت منابع انسانی می‌توانند طیف وسیعی از وظایف منابع انسانی، از جمله پردازش درخواست‌های استخدامی، زمان بندی مصاحبه‌ها، ارسال پیشنهادات شغلی، استقرار نیروهای جدید، مدیریت حقوق و دستمزد و مدیریت مزایا را خودکارسازی کنند. این سیستم‌ها همچنین می‌توانند با استفاده از تجزیه و تحلیل داده، به آگاهی بیشتر از راه‌های افزایش بهره‌وری نیروی کار دست یابند.

کاربردهای متداول اتوماسیون اداری چیست؟

❖ **فرآیندهای فروش:** ابزارهای اتوماسیون فروش تیمهای فروش را قادر می‌سازند تا زمان کمتری را صرف ثبت فعالیت‌های مربوط به معاملات کرده و زمان بیشتری را برای برقراری تماس‌های تلفنی که منجر به جذب بیشتر مشتریان جدید می‌شود، صرف کنند. این ابزارها می‌توانند وظایف تکراری در طول فرآیند فروش را خودکارسازی کنند، مانند تشخیص کیفیت ایده‌ها و فرصت‌های فروش با توجه به سفر خریدار، سپردن مشتریان بالقوه به نمایندگان فروش مناسب برای آنها و ایجاد پیش‌بینی فروش با پشتوانه داده‌ها.

❖ **امور مالی و حسابداری:** با خودکارسازی برنامه‌ریزی‌های مالی و حسابداری، شرکت‌ها می‌توانند برای کارهای مهم‌تر مانند تجزیه و تحلیل داده‌ها، تعیین استراتژی و همکاری با ذی‌نفعان وقت بگذارند. به عنوان مثال در مدیریت حساب‌های پرداختی، ثبت داده‌ها به صورت خودکار انجام می‌شود، صورتحساب‌ها به طور خودکار با اسناد مطابقت داده می‌شوند و تاییدیه‌ها به طور خودکار پی‌گیری می‌شوند. این باعث کاهش خطاهای موجود در داده‌ها شده و از تقلب از طریق نظارت هوشمند جلوگیری می‌کند.

چالش‌های پیاده‌سازی اتوماسیون اداری

گاهی چالش‌های مهمی در استفاده سازمان‌ها و شرکت‌ها از سیستم اتوماسیون اداری وجود دارد. برخی از این چالش‌ها به شرح زیر است:

۱. دور ماندن از الگوی نرم افزار ERP (برنامه‌ریزی منابع سازمانی) و عدم یکپارچگی با دیگر سیستم‌های سازمانی

شرکت‌های زیادی در حوزه نرم افزار، سیستم اتوماسیون اداری ارائه می‌دهند ولی عدم ورود آنها به حوزه نرم افزارهای ERP موجب می‌شود، قادر به پشتیبانی مشتریان خود در روند سریع تحول دیجیتال نباشند. سیستم‌های جزیره‌ای حوزه‌های مالی اداری و منابع انسانی مشکلات زیادی ایجاد می‌کند و کمتر سازمانی حاضر به ادامه استفاده از یک سیستم اتوماسیون اداری خارج از الگوی ERP است.

چالش‌های پیاده‌سازی اتوماسیون اداری

۲. بی‌توجهی به لزوم بازمهندسی اتوماسیون اداری

نرم‌افزارها و سیستم‌های اتوماسیون اداری در ابتدا بر اساس مفاهیم مهندسی نرم‌افزار تولید می‌شود. در ادامه روند رشد، نرم‌افزار با عرضه به بازار و مطابق با خواست و نیاز مشتریان در فازهای پشتیبانی تغییرات و تحول زیادی می‌کند. تغییر اساسی در ساختار نرم‌افزارها بنیان دلایل و اهمیت بازمهندسی نرم‌افزارهای اتوماسیون اداری را تشکیل می‌دهند.

نرم‌افزاری که برای مدت ۱۵ تا ۲۰ سال در شرکت‌ها استفاده شده، بارها در طول زمان تغییر کرده، وفق داده شده و گسترش پیدا کرده است. این تغییرات در طول حیات نرم‌افزار باعث ناپایداری می‌شود. نرم‌افزار همچنان کار می‌کند؛ اما هر تغییر باعث ایجاد تاثیرات غیرقابل کنترلی در سایر قسمت‌های آن می‌شود. در نهایت این امر نرم‌افزار را غیرقابل نگهداری می‌کند. در چنین شرایطی نیاز است که با بازمهندسی نرم‌افزار حیات دوباره‌ای به آن بخشیده شود.

۳. عدم بروزرسانی زیرساخت‌های فنی مطابق فناوری روز

فناوری و زیرساخت فنی اتوماسیون اداری در دو دهه گذشته تغییرات زیادی کرده است. در حدود بیست سال گذشته نسل جدید نرم افزارهای اتوماسیون اداری تحت وب، کم کم مزیت‌های خود را نشان دادند و جای خود را در بازار فناوری اطلاعات محکم کردند. در دهه گذشته سیستم‌های تحت موبایل رواج یافتند و سیستم‌های اداری بر روی نسخه‌های موبایل ارائه شدند.

شرکت‌های نرم افزاری که اتوماسیون اداری ارائه می‌دهند تحت فشار فناوری برای خدمت رسانی بهتر به کاربران قرار گرفتند. در این راستا شرکت های موفق این حوزه نسل جدید نرم افزارهای خود را به صورت multi-platform و multi-browser ارائه می‌کنند. با لزوم بهره گیری از الگوهای توسعه جدید، نرم افزارها باید فریم‌ورک سمت کاربر خود را به صورت شی‌گرا توسعه دهند. استفاده از فناوری‌های جدید، همگام‌سازی پایانه‌های ارتباط زنده و دو طرفه سمت خدمات‌دهنده-گیرنده نکته مهمی است که در توسعه اتوماسیون اداری باید مورد توجه باشد.

اتوماسیون اداری در دوران کرونا و دورکاری

با شیوع بیماری کرونا و دورکاری در سازمان‌ها، استفاده از اتوماسیون اداری خارج از فضای کاری برای کارمندانی که دورکار شده بودند، اهمیت و اولویت بالایی پیدا کرد. گرچه در دنیای پیشرفته امروز دورکاری یکی از روش‌های مدرن کار کردن است. با فراگیر شدن امکاناتی مثل اینترنت پرسرعت و ارزان، تلفن همراه، تله‌کنفرانس، رایانه‌های پر قدرت شخصی و شبکه‌های بی‌سیم، دورکاری به سرعت در حال توسعه و گسترش است.

افزایش روزافزون مسافرت‌های درون شهری، ترافیک‌های سنگین صبحگاهی و عصرگاهی، افزایش هزینه‌های رفت‌وآمد افراد از محل کار به خانه، ایجاد آلودگی در شهرهای به ویژه بزرگ، اتلاف زمان افراد برای رسیدن به محل کار و از بین رفتن انرژی از جمله موضوعاتی هستند که بر اساس آنها ایده‌های «دورکاری» مطرح شده است.

اما بعد از موج اول کرونا و لزوم قرنطینه توجه مدیران سازمان‌ها به دورکاری و بستری مورد نیاز آن در سیستم اتوماسیون اداری جلب شد. سیستم‌های اتوماسیون اداری در بستر وب و موبایل، یکی از مهم‌ترین تکیه‌گاه‌های سازمان‌ها در ترویج سبک دورکاری بودند. راهکار اتوماسیون اداری برای مدیریت و تسهیل فرآیندهای دورکاری امکانات قابل توجهی فراهم کرده است. ابزارهایی که با آموزش و استفاده درست از آنها بهره‌وری در زمان دورکاری در حالت بهینه خود باقی خواهد ماند.

امکانات یک اتوماسیون اداری خوب چیست؟

اتوماسیون اداری چه امکاناتی کلیدی و مهمی به شما می‌دهد. یا به عبارتی دیگر، دنبال چه امکاناتی در سیستم اتوماسیون اداری باشیم؟

✓ **مدیریت مکاتبات اداری:** اتوماسیون اداری تمام مکاتبات اداری درون سازمانی و برون سازمانی را مکانیزه می‌کند.

✓ **کارتابل آفلاین:** حتی زمانی که به اینترنت دسترسی ندارید می‌توانید با نرم افزار کار کنید. می‌توانید نامه های دریافتی خود را بخوانید. می‌توانید مواردی را جهت ارجاع پاراف کنید. تنظیمات شما به محض برقراری ارتباط آنلاین، اعمال خواهد شد.

✓ **گزارش گیری:** تهیه گزارش یکی از مراحل مهم هر برنامه و عملیات است. به کمک اتوماسیون اداری گزارش های دقیق و کاملی تهیه کنید.

✓ **اطلاع رسانی:** از آنجا تمام افراد سازمان شما به این سیستم متصل هستند، می‌توانید با اتوماسیون اداری اطلاع رسانی ها را انجام دهید.

امکانات یک اتوماسیون اداری خوب چیست؟

✓ مدیریت تماس ها: سیستم اتوماسیون اداری شما می تواند یک پایگاه اطلاعاتی متمرکز برای اطلاعات تماس کاربران و مخاطبان باشد.

✓ ارتباط با سایر نرم افزارهای سازمانی: دقت کنید که اتوماسیون اداری باید حتما با سایر نرم افزارهای سازمانی یکپارچه باشد.

✓ محیط کاربری ساده و گویا: باید محیط کاربری به گونه ای باشد که کاربران با آن احساس راحتی داشته باشند. در واقع نباید کاربران از کار با آن طفره ببرند.

✓ دسترسی همزمان در ویندوز، وب، موبایل: این قابلیت کمک می کند با هر ابزاری که در دسترس دارید به اتوماسیون اداری وصل شوید.

✓ استوار بر ابزارهای مدرن: واقعیت انکارناپذیر این روزها این است که شرکت ها به ابزارهای مدرن علاقه بیشتری دارند. پس بهتر است سیستم اتوماسیون اداری نیز کاملا منطبق و برپایه آنها استوار شده باشد.

تفاوت نرم افزار اتوماسیون اداری با سایر نرم افزارهای سازمانی

اتوماسیون اداری تا مدت ها با سایر نرم افزارهای اداری اشتباه گرفته میشد. در ادامه تفاوت کاربرد و امکانات نرم افزار اتوماسیون اداری را با چند سیستم مدیریتی مهم عنوان کنیم.

(۱) تفاوت سیستم اتوماسیون اداری با فرایندساز (مدیریت فرایند کسب و کار BPMS)

سیستم اتوماسیون اداری این امکان را به ما می دهد که تا حدودی روی نامه ها گردش کار ثبت کنیم. بعلاوه می توانیم فرایندهای مرتبط با آن مکاتبه را در سازمان گسترش دهیم. اما این به این معنی نیست که اتوماسیون اداری بستری مناسب برای فرایندهای سازمان باشد. بسیاری از فرایندهای سازمان اعم از فرایندهای فروش یا تولید یا منابع انسانی و ... مختصات خاص خود را دارند. باید از یک ابزار فرایندساز استاندارد برای پیاده سازی این فرایندها استفاده کنیم. پس باید توجه داشت که امکان ایجاد فرایند بر روی نامه ها با ابزار فرایندساز متفاوت است. جا به جایی این نرم افزارها در استفاده، عملاً عملکرد هر دو را با مشکل مواجه می کند.

۲) تفاوت اتوماسیون اداری با مدیریت مستندات

یکی از نرم افزارهای پرکاربرد و قابل توجه در سازمان ها نرم افزار مدیریت مستندات یا آرشیو (DMS) است. از این نرم افزار برای نگهداری مستندات با فرمت های مختلف و اشتراک گذاری بین افراد مختلف سازمان استفاده می شود. در بیشتر مواقع این اسناد از طریق وب نیز قابل دسترسی و دریافت می باشند.

وجه تشابه آن با سیستم اتوماسیون اداری همانطور که واضح است قسمت آرشیو آن می باشد. اما این دو تفاوت عمده ای نیز در همین راستا دارند. در اتوماسیون اداری یا نرم افزار مکاتبات اداری ما آرشیو نامه ها را به صورت الکترونیکی حفظ می کنیم. در صورتیکه در نرم افزار مدیریت مستندات کلیه مستندات و مدارک در جریان سازمان را نگهداری می کنیم. این مستندات شامل موارد زیر است:

- فاکتورها و پیش فاکتورها

- صورت وضعیت ها

- دستور العمل ها و فرم ها

- موارد مربوط به مدیریت دانش جاری در سازمان

شاید گفته شود تمام همین مدارک و مستندات را در نرم افزار اتوماسیون هم می توان نگهداری کرد. اما در عمل این یک فاجعه تمام عیار برای سیستم بایگانی محسوب می شود. این امر عملاً باعث می شود هیچ چیز سر جای خود حفظ نشود.

۳) تفاوت سیستم اتوماسیون اداری با CRM

نرم افزار CRM یا مدیریت ارتباط با مشتریان کمترین وجه تشابه با اتوماسیون اداری دارد اما بی شباهت هم نیست. مخاطبین نامه های اتوماسیون اداری در بیشتر وقت ها با مخاطبین نرم افزار CRM که همان مشتریان سازمان باشند یکی هستند. ممکن است بگوییم در سازمان نرم افزار CRM را مستقر کرده و در حال استفاده از آن هستیم. پس از امکان ارتباط با مشتریان برای آرشیو نامه ها و مکاتبات اداری آن نیز استفاده کنم. و در نتیجه در صرف هزینه و زمان استقرار یک نرم افزار جدید صرفه جویی کنم. باید گفت که اولاً در اینصورت فقط می توان مشتریان را در زمره مخاطبان قرار داد. در ثانی امکانات تکمیلی نرم افزارهای اتوماسیون را از دست خواهیم داد. آرشیو، دبیرخانه، دسته بندی نامه ها، امضا الکترونیکی، قواعد شماره گذاری، نامه های رزرو و ... از این موارد هستند. به هر کدام از نیروهای انسانی باتوجه به تخصص و آموخته ها، در یک واحد سازمانی مسئولیت مشخصی واگذار می شود. بنابراین، برای رفع نیازهای نرم افزاری سازمان نیز باید نرم افزارهای متفاوتی را مستقر نماییم. البته برای ارتباط بین این نرم افزارها می توان از طریق وب سرویس اقدام کنیم. در این صورت از استفاده جزیره ای از نرم افزارها جلوگیری شود و حتی المقدور سیستم خطاناپذیر شود.

۴) تفاوت اتوماسیون اداری با سیستم ERP

در سال‌های ابتدایی تحولات دیجیتال این سیستم‌ها و نرم افزارها به صورت جزیره‌ای و جدا از هم پیاده‌سازی شده بودند و ارتباط آنها به سختی انجام می‌شد. نیاز به مدیریت یکپارچه این سیستم‌ها باعث توسعه نسل جدیدی از نرم افزارهای یکپارچه سازمانی شد که ERP نامیده می‌شوند.

برنامه‌ریزی منابع سازمانی یا ERP، شامل طیف وسیعی از فعالیت‌ها است که از طریق سیستم‌های نرم افزاری به بهبود عملکرد یک سازمان منتهی می‌شود. آنچه نرم افزار ERP خوانده می‌شود، مجموعه‌ای از زیر سیستم‌های یکپارچه است که تمام داده‌ها و فرایندها را در قالب یک بانک اطلاعاتی مدیریت می‌کند.

اتوماسیون اداری به این مفهوم بخش مهمی از ERP است. خصوصا در سازمان‌های دولتی و بخش عمومی که فاقد سیستم‌های مدیریت تولید و حسابداری زنجیره تامین هستند. در اغلب سازمان‌های عمومی و دستگاه‌های دولتی تا سال‌ها انجام امور مربوط به درخواست‌های حوزه‌های مالی و منابع انسانی از طریق سیستم مکاتبات اداری و در غالب نامه در سازمان گردش داشت. با توسعه نرم افزارهای خاص منظوره این حوزه‌ها و امکانات مهمی که برای گزارشات اختصاصی ایجاد می‌کردند، اتوماسیون اداری به چرخه مکاتبات رسمی محدود شد. بسیاری از ERP‌های موفق بر پایه یک نرم افزار پرقدرت اتوماسیون اداری شکل گرفته اند و از بانک اطلاعات یکسانی برای تعاریف کاربران، دسترسی‌ها و اطلاع رسانی‌های درون سازمان بهره می‌گیرند. یکپارچگی سیستم‌های مختلف و امکان تهیه گزارشات تجمیعی از آنها منابع زیادی برای سازمان ایجاد می‌کند و با بهره‌برداری بهینه منابع سازمانی، موجب بهره‌وری و موفقیت سازمان می‌شوند.

بررسی معایب اتوماسیون اداری

در کنار مزایای اتوماسیون اداری با امکان دسترسی و مدیریت به اطلاعات و گزارشات در هر زمان و مکان، برخی از معایب اتوماسیون اداری نیز به شرح زیر است:

- در محیط انسانی یا همان محیط کار تغییراتی ایجاد می شود.
- مکانیزه شدن فعالیت هایی که قبلاً توسط نیروی انسانی انجام می شده و در نتیجه برخی روابط اجتماعی در کارها در نظر گرفته نمی شود.
- کارکنان بعد از خرید نرم افزار اتوماسیون اداری با سختی کار و پیچیدگی سیستم مواجه می شوند.
- کارکنان اشتباهات کاری خود را به کار با انواع اتوماسیون اداری نسبت می دهند.
- در کار با رایانه و استفاده از اتوماسیون اداری دچار مشکلات جسمانی می شوند.
- گاهی ممکن است برخی مدیران به دلیل عدم آشنایی با مفهوم اتوماسیون و اینکه اتوماسیون اداری چیست، سیستم مکانیزم انواع اتوماسیون اداری را نپذیرند.
- از نظر تخریب و دسترسی به اطلاعات انواع اتوماسیون، امنیت سیر نزولی دارد.