

مهارت های حرفه ای و اداری کار با رایانه

اتوماسیون اداری

مشخصات مدرس

جواد فرقانی تهرانی



دانش آموخته مهندسی فناوری اطلاعات



مدرس مهندسی کامپیوتر و فناوری اطلاعات



Email: jforghani@live.com

مهارت های حرفه ای و اداری کار با رایانه

اتوماسیون اداری

اتوماسیون اداری

در پایان دوره فراگیر می تواند:

فعالیت های اداری را تعریف کند.

❖ اتوماسیون اداری را تعریف کند.

مزایای اتوماسیون اداری را بگوید.

تاریخچه و مراحل تکامل اتوماسیون اداری را بگوید.

❖ اجزای یک سیستم اتوماسیون اداری را تشریح کند.

امکانات جدید اتوماسیون های اداری مدرن را تشریح کند.

❖ کیفیت و امکانات یک سیستم اتوماسیون اداری را ارزیابی کند.

اهداف دوره...

معرفی اداره (office)

فعالیت اداری :

- ✓ مدیریت گردش اطلاعات
- ✓ اعمال قوانین
- ✓ پایش و گزارش دهی
- ✓ طبقه بندی اطلاعات و امنیت

اداره (office) :

✓ محل فعالیت های اداری

مهارت های حرفه ای و اداری کار با رایانه

کمی تاریخچه ...

اداره عصر صنعتی



تشریح مسئلہ:



✓ کندی

✓ گلوگاہ ها

✓ عدم شفافیت

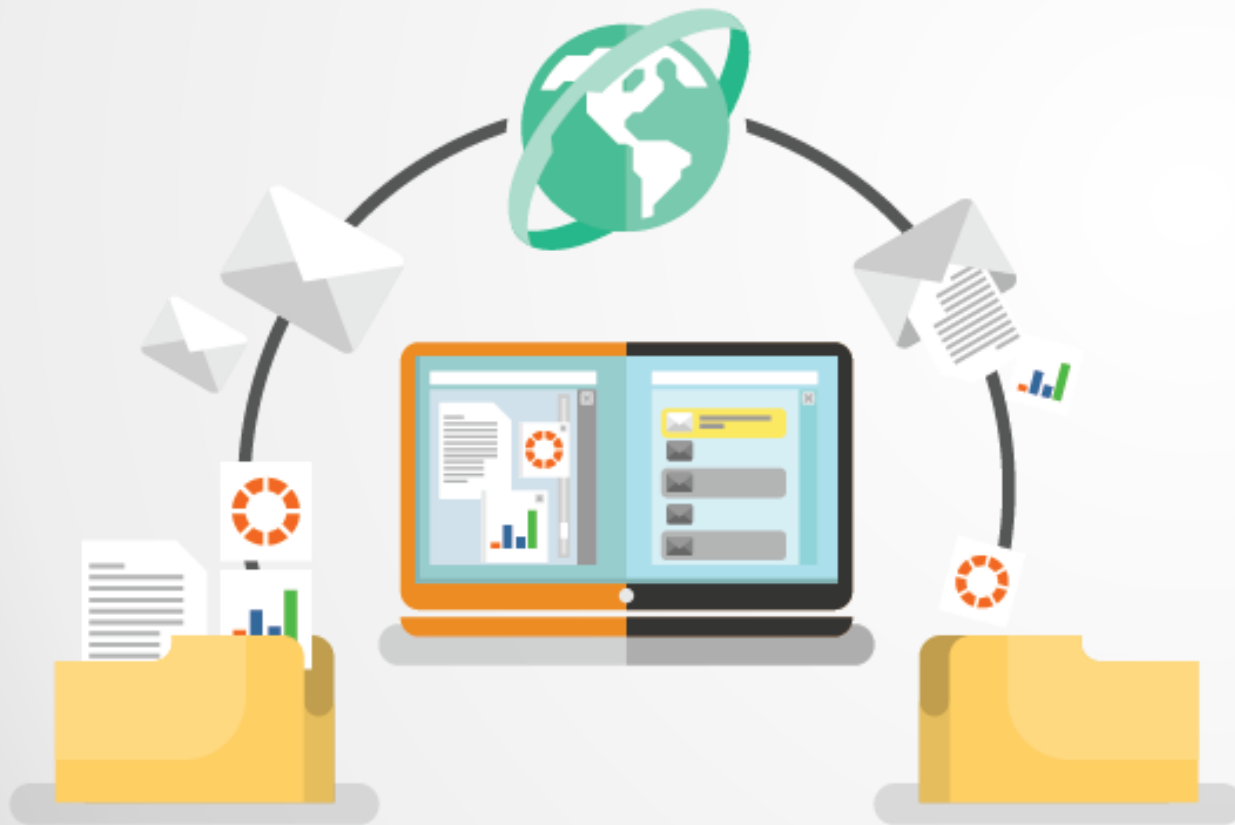
✓ مصرف منابع

✓ عدم کنترل کافی

اتوماسیون اداری

راه کار:

سیستم های مکانیزه ...



اتوماسیون اداری

- ✓ دبیر خانه مکانیزه
- ✓ سیستم های مالی و اداری منفصل
- ✓ سیستم های یک پارچه (integrated system)
- ✓ اتوماسیون اداری



تعریف اتوماسیون اداری

سیستمی یکپارچه که گردش، بایگانی و دسترسی به مکاتبات و مستندات اداری را به صورت الکترونیکی با حداکثر سرعت و امنیت و در عین حال شفافیت محیا می نماید.

انواع اتوماسیون اداری :

1- حداقلی تا حداکثری:
از دبیرخانه مکانیزه تا بستر فعالیت و
ارتباط کلیه سیستم های سازمانی

۲- مبتنی بر وب جهانی،
وب محلی و محلی

۳- ابزارهای مورد پشتیبانی:
گوشی و تبلت ، رایانه ، دستگاه های ویژه



اجزاء یک سیستم اتوماسیون اداری:



2 سخت افزار اتوماسیون اداری

1 نرم افزار اتوماسیون اداری



اجزاء نرم افزار اتوماسیون اداری :

✓ دبیرخانه

✓ موتور تولید گردش کار

✓ فرم ساز (Form generator)

✓ مدیریت جلسات

✓ بایگانی الکترونیکی

✓ پرتال ارتباطات برون سازمانی

✓ صندوق پیام

اتوماسیون اداری

اجزاء نرم افزار اتوماسیون اداری (ادامه) :

✓ سامانه مدیریت پیام کوتاه.

✓ سامانه مدیریت پست الکترونیک.

✓ سامانه مدیریت فکس.

✓ گزارش ساز (Report generator).

✓ سامانه کنترل کیفیت گردش کار

✓ همگام سازی داده های موجود.

سامانه پایش و هشدار.

ارتباط سامانه اتوماسیون با سایر سامانه ها.

اتوماسیون اداری

دبیرخانه



✓ کارتابل ها (کارتابل آفلاین)

✓ امضاهای الکترونیکی

✓ دفاتر اندیکاتور

✓ ارجاع

✓ پیرو و عطف

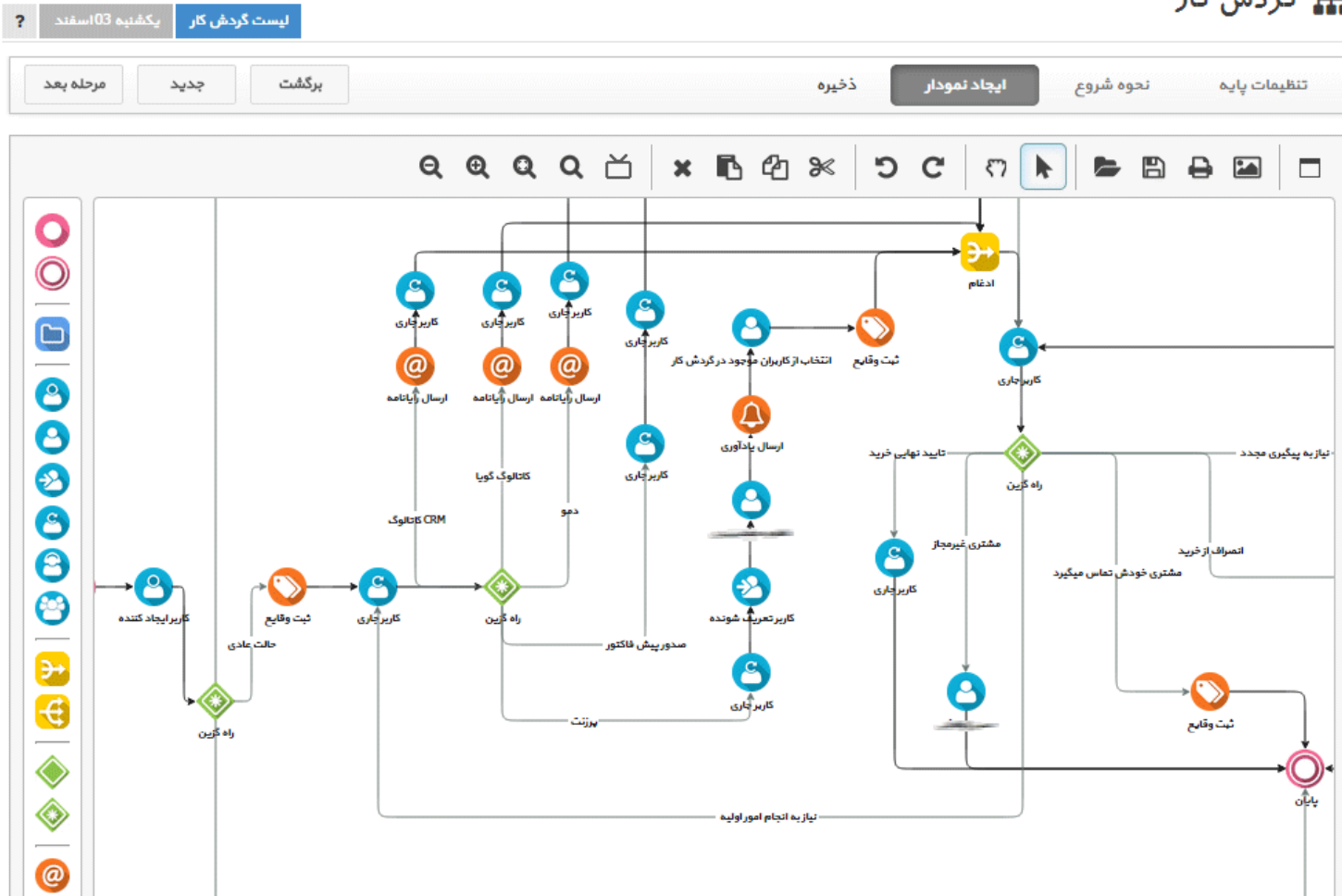
✓ پیگیری

✓ و...

موتور تولید گردش کار

✓ روند های سازمانی

✓ نیاز به اصلاح مداوم

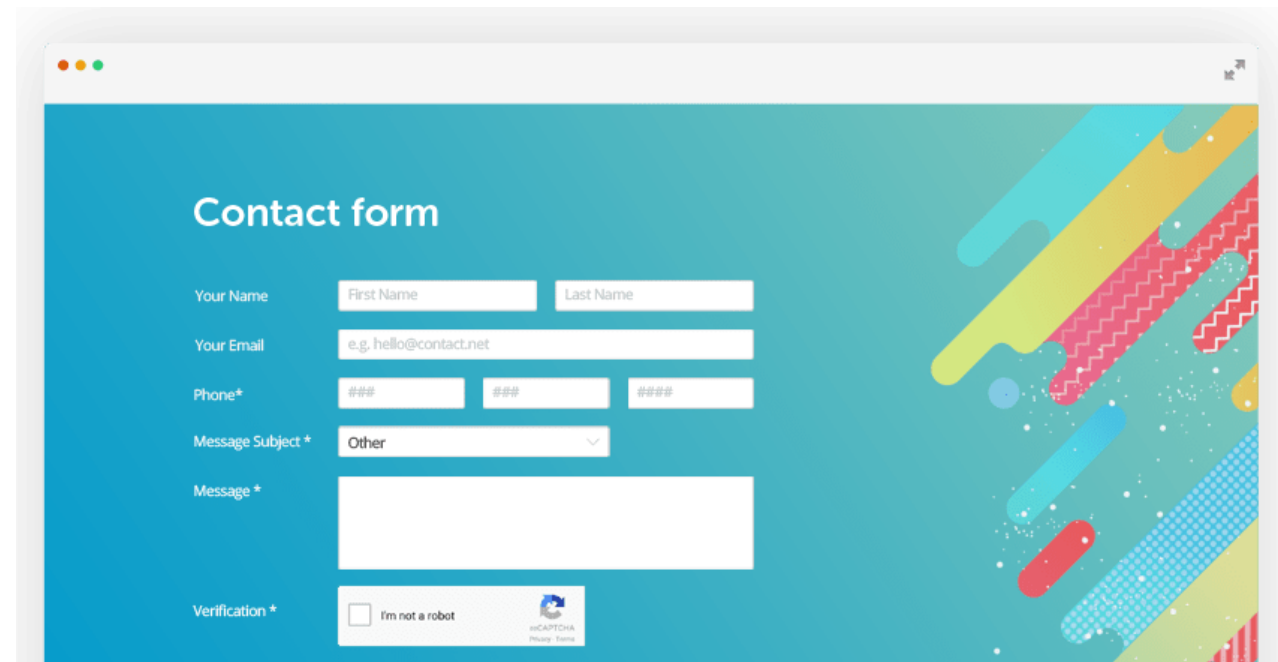


فرم ساز (Form generator)

نیاز به اصلاحات مداوم

فرم های سازمانی

اخذ اطلاعات ساختارمند



The image shows a web browser window with a 'Contact form' on a teal background. The form includes the following fields:

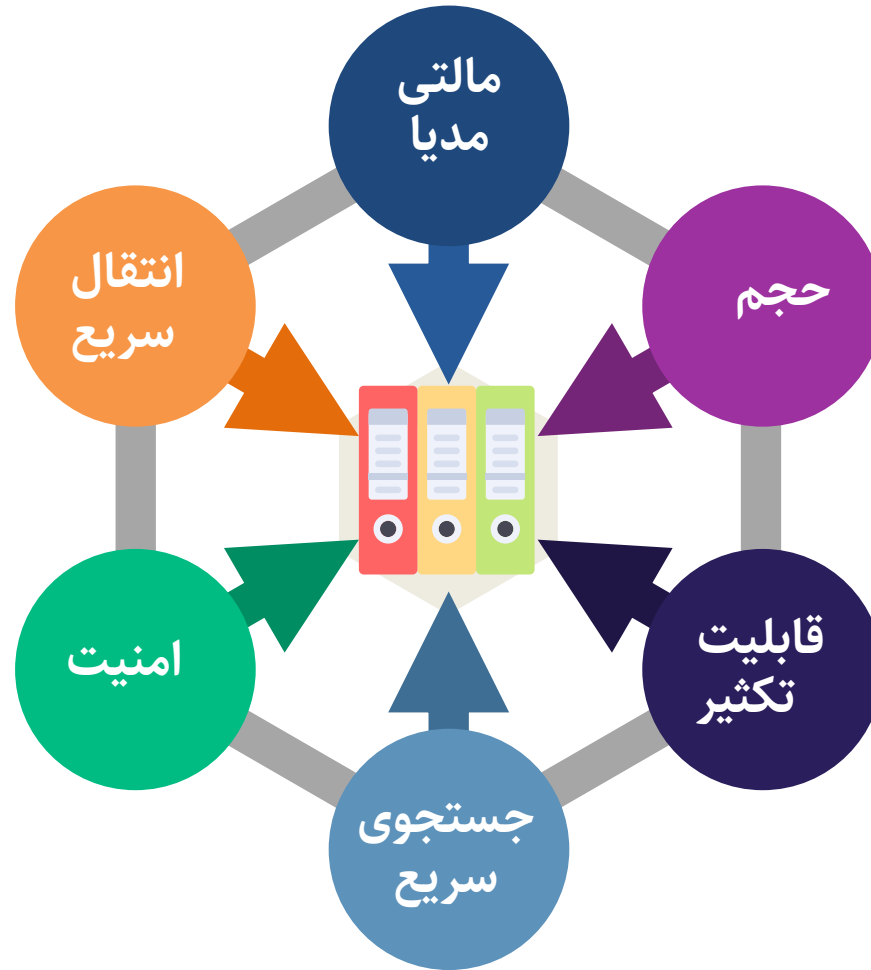
- Your Name:** Two input fields for 'First Name' and 'Last Name'.
- Your Email:** A single input field containing the placeholder text 'e.g. hello@contact.net'.
- Phone*:** Three input fields for phone number digits, each with a placeholder '###'.
- Message Subject*:** A dropdown menu currently showing 'Other'.
- Message*:** A large text area for the message content.
- Verification*:** A checkbox labeled 'I'm not a robot' next to a CAPTCHA image.

The right side of the form has a decorative graphic with colorful diagonal stripes and dots.

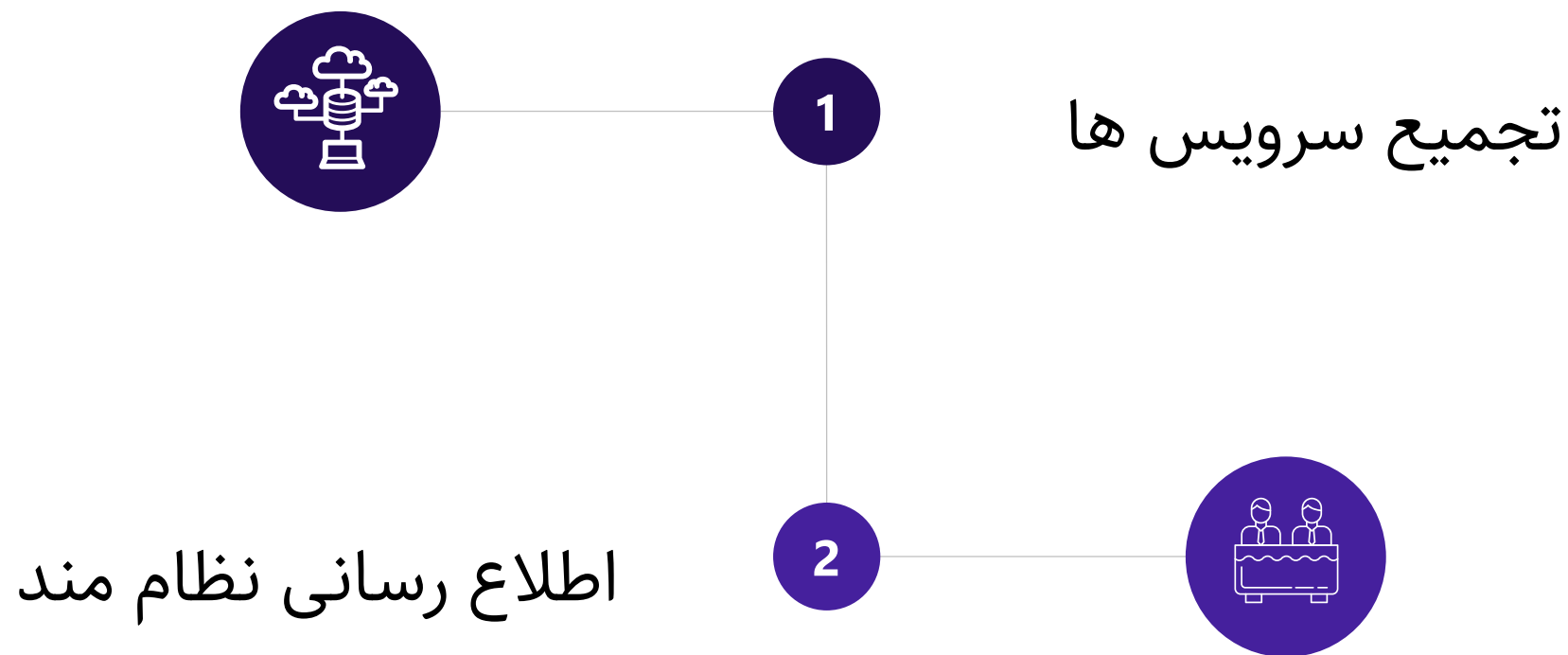
مدیریت جلسات



بایگانی الکترونیکی



پرتال ارتباطات برون سازمانی



صندوق پیام



✓ امکان اخذ بازخورد از مخاطب (تکریم ارباب رجوع)

✓ ارتباط مستقیم با بخش های مربوط

✓ مستند سازی ارتباطات کارمندان با مخاطبان

سامانه مدیریت پیام کوتاه



سامانه مدیریتی پست الکترونیک

✓ کم هزینه ترین ابزار اطلاع رسانی

✓ در بعضی فرهنگ ها رایج ترین

✓ قابل استناد



سامانه مدیریت فکس :

✓ سریع

✓ پرکاربرد برای ارزیابی برون سازمانی

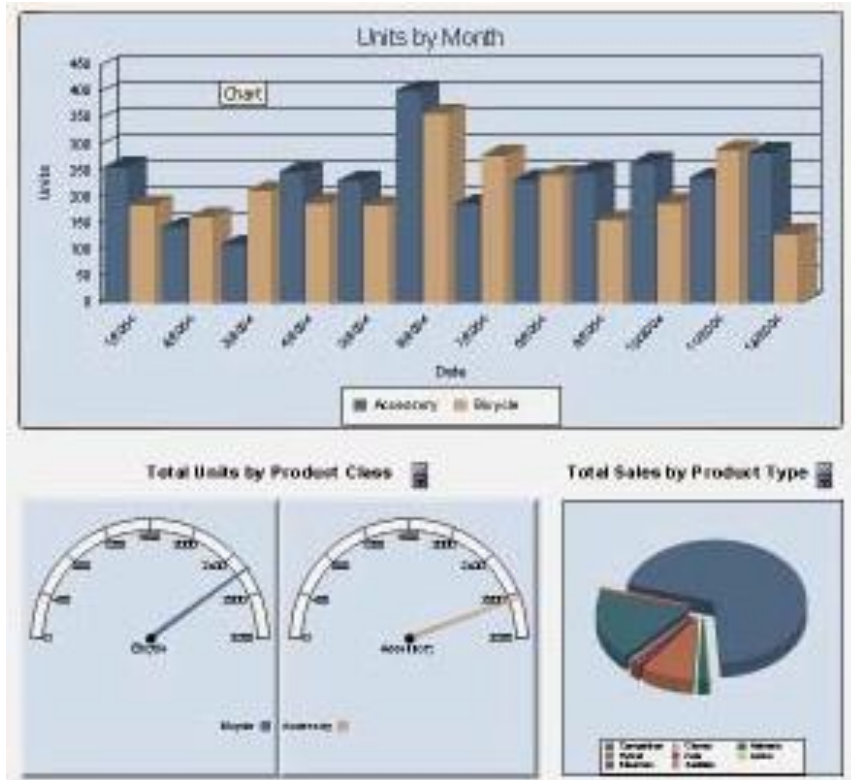
✓ ارسال زمان دار



گزارش ساز (Report generator)

✓ گزارش های متنوع برای سطوح مختلف سازمان

✓ تولید گزارش های پیش بینی نشده



سامانه کنترل کیفیت گردش کار :

✓ یافتن گلوگاه ها و مراکز تجمع

✓ یافتن ارجاع های معکوس

✓ یافتن خطاها

همگام سازی داده های موجود

امروزه در هر سازمانی داده های عظیم ذخیره شده از قبل، وجود دارد.

✓ روال ثبت داده های دستی قدیمی

✓ انتقال داده های الکترونیکی موجود

✓ یکپارچگی



سامانه پایش و هشدار

✓ مانیتورینگ روند ها و تشخیص خطاها

✓ هشدار نقاط بحرانی

✓ سیستم آلام

پیامک

کارتابل مدیران

ایمیل مدیران

شبکه های اجتماعی

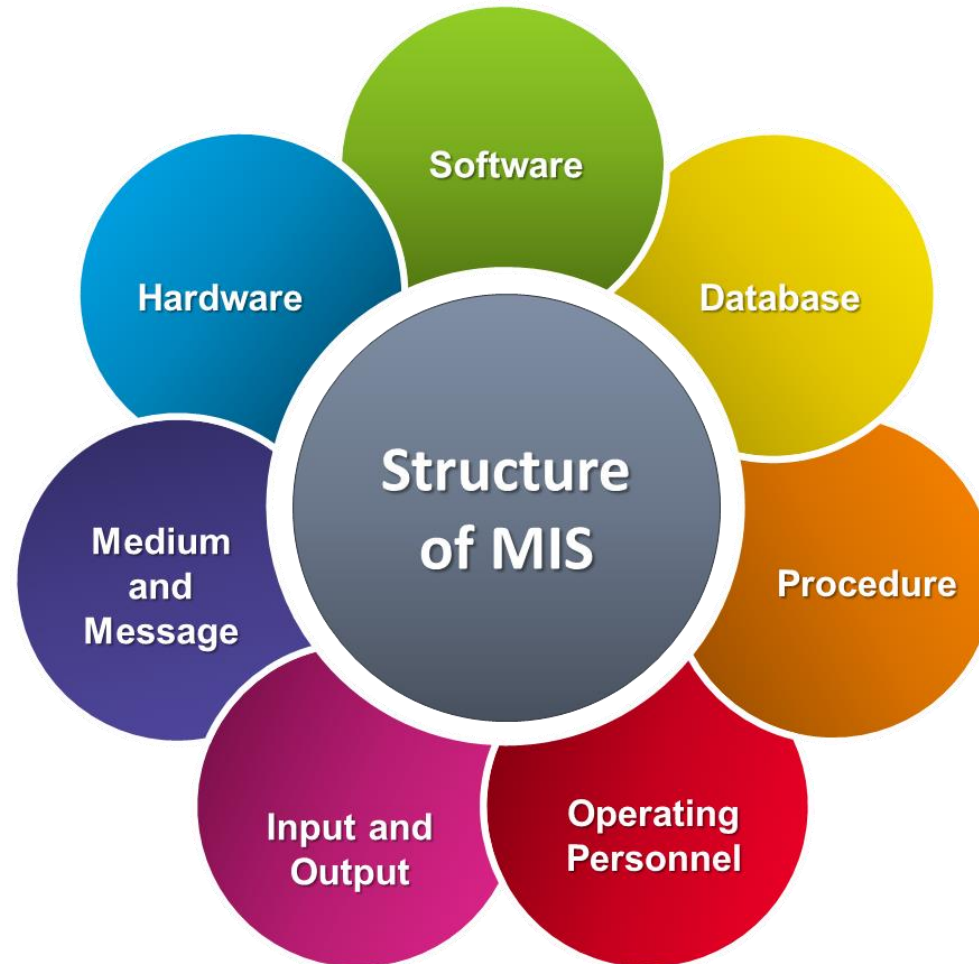


ارتباط سامانه اتوماسیون با سایر سامانه ها :

- ❖ MIS (Management Information System)
- ❖ CRM (Customer Relationship Management)
- ❖ ERP (Enterprise Resource Planning)
- ❖ Office Software
- ❖ personnel system
- ❖ BI (Business Intelligence)
- ❖ Social Network

MIS(Management Information System) :

دسترسى مديران به اطلاعات با تفكيك پذيرى (resoulotion) مورد نياز



CRM(Customer Relationship Management)

✓ مدیریت ارتباط با مشتری

✓ اطلاع رسانی مداوم و زمان بندی شده



Office Software

- ✓ **Microsoft Office** رایج ترین ابزار کار با مستندات اداری است.
- ✓ اغلب سیستم های اتوماسیون اداری امکان استفاده از مستندات تولید شده در Office را می دهند.



سیستم های پرسنلی (personnel system)

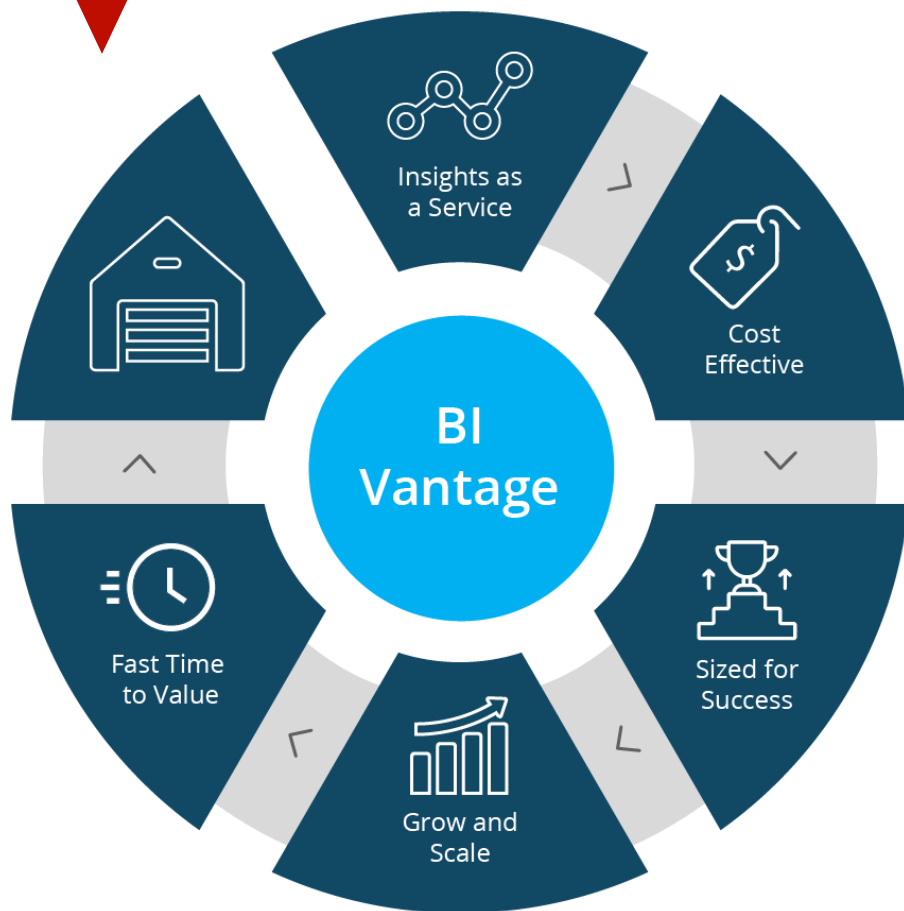
✓ مرخصی و جایگزینی

✓ سامانه تفویض اختیارات

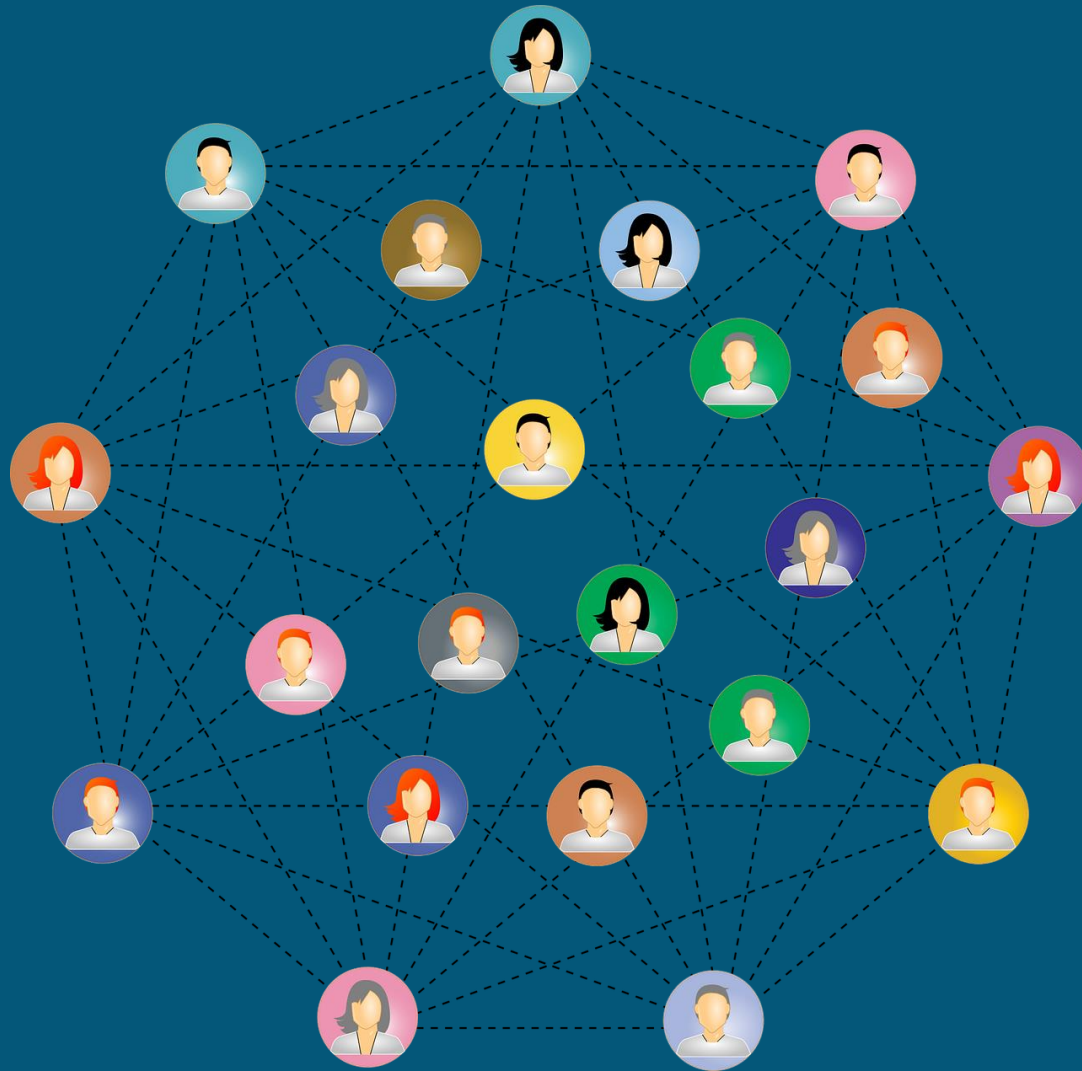


BI(Business Intelligence)

سیستم های BI قلب سازمان های امروزی
ارتباط قلمرویی سیستم اتوماسیون اداری با BI در سازمان



Social Network



- ✓ شبکه های اجتماعی به عنوان رسانه سازمان
- ✓ ارتباط برون سازمانی سیستم اتوماسیون اداری

سخت افزار اتوماسیون اداری (Hardware)



بستر ورودی
و خروجی



بستر ارتباطی



بستر محاسباتی

مزایای اتوماسیون اداری

✓ نظارت پذیری ✓ کاهش هزینه ✓ امنیت ✓ شفافیت

✓ سرعت ✓ یکپارچگی ✓ چند رسانه ای ✓ گسترش حوزه عملیاتی

دقت ✓ مفهوم paperless ✓ مستند سازی

✓ حذف تحرک فیزیکی ارباب رجوع درون سازمانی و برون سازمانی (تکریم ارباب رجوع)

امنیت درون سازمانی

مکاتبات طبقه بندی شده

رمز نگاری





Fire walling

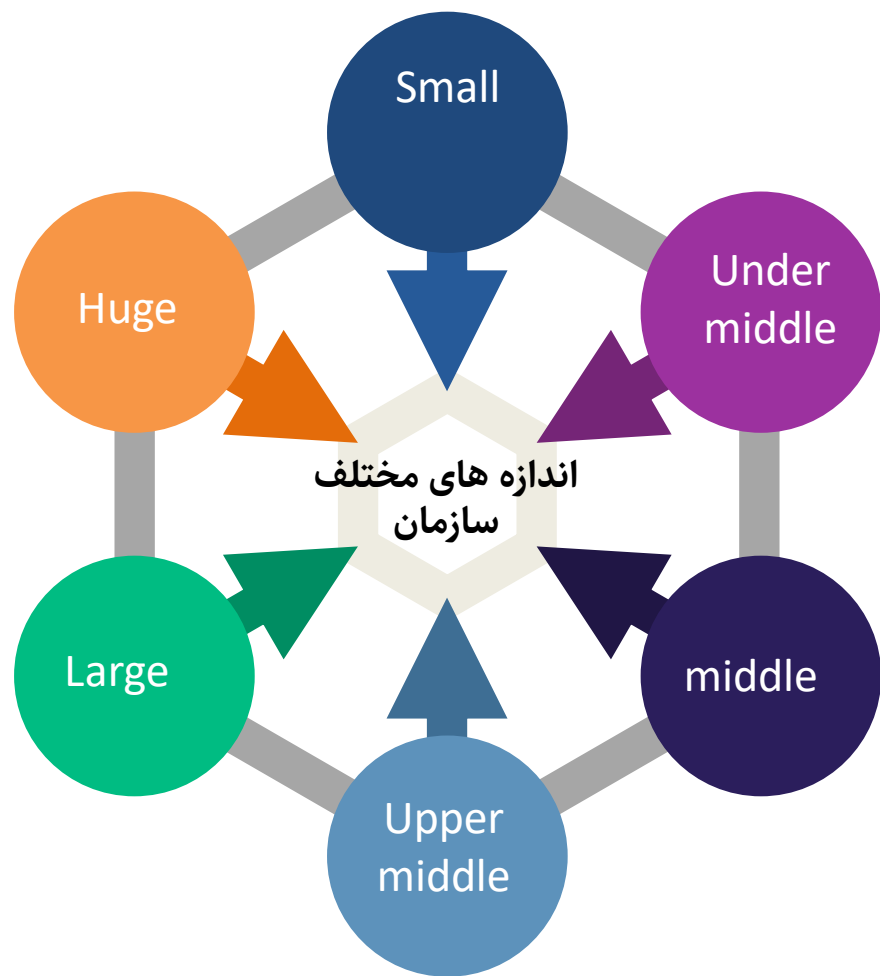
رمز گذاری

محدودیت ها



مقیاس پذیری اتوماسیون اداری

- سازمان ها اندازه های متفاوتی دارند
- قابلیت حذف و اضافه کردن امکانات



تطابق پذیری سیستم اتوماسیون اداری



مسائل فنی، ناظر فنی در مراحل خرید و نصب و راه اندازی، پشتیبانی فنی محلی

معماری و مشخصات فنی



استفاده از پلتفرم های
آماده مثل (share point)



data base (پایگاه داده)

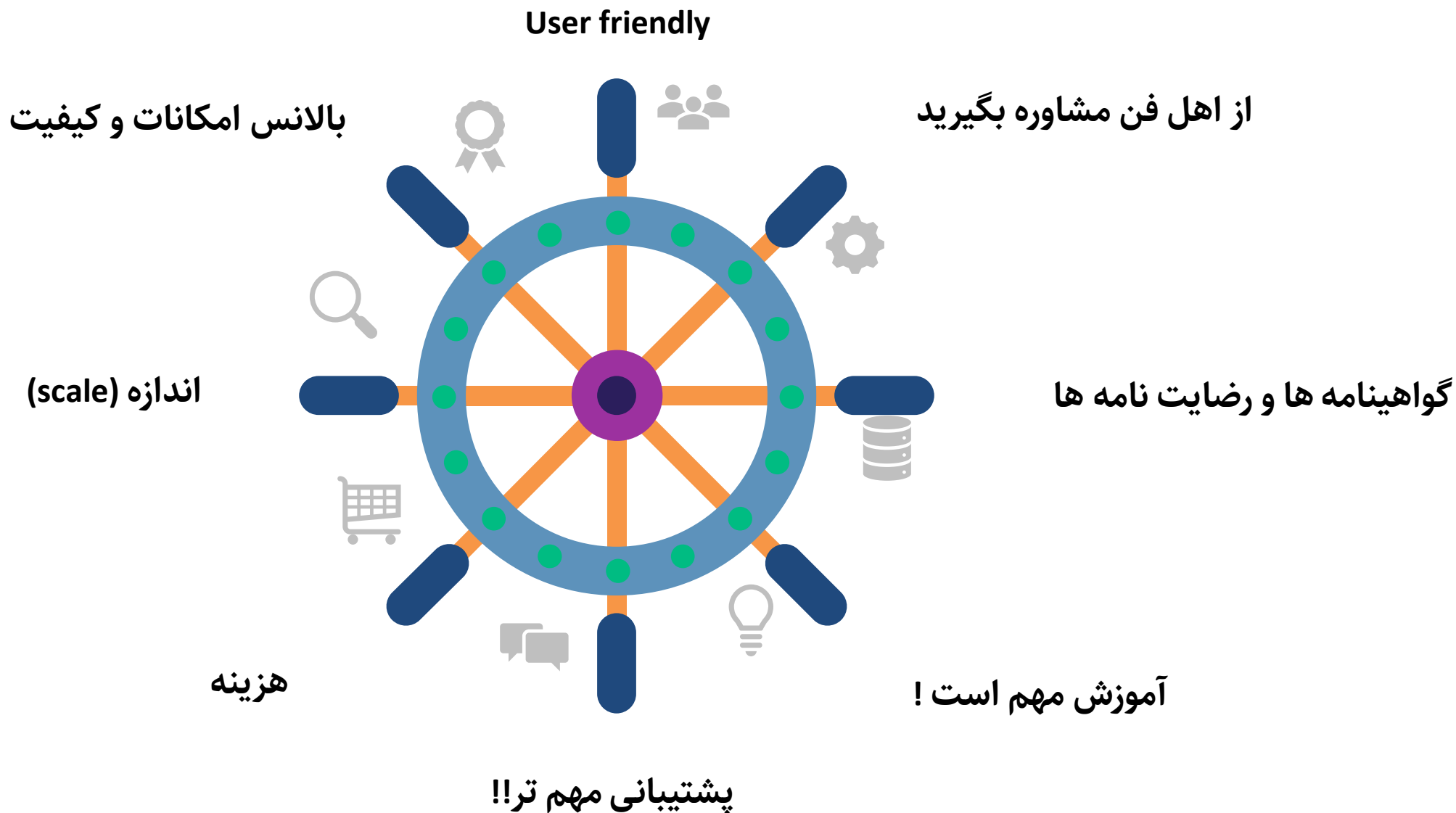


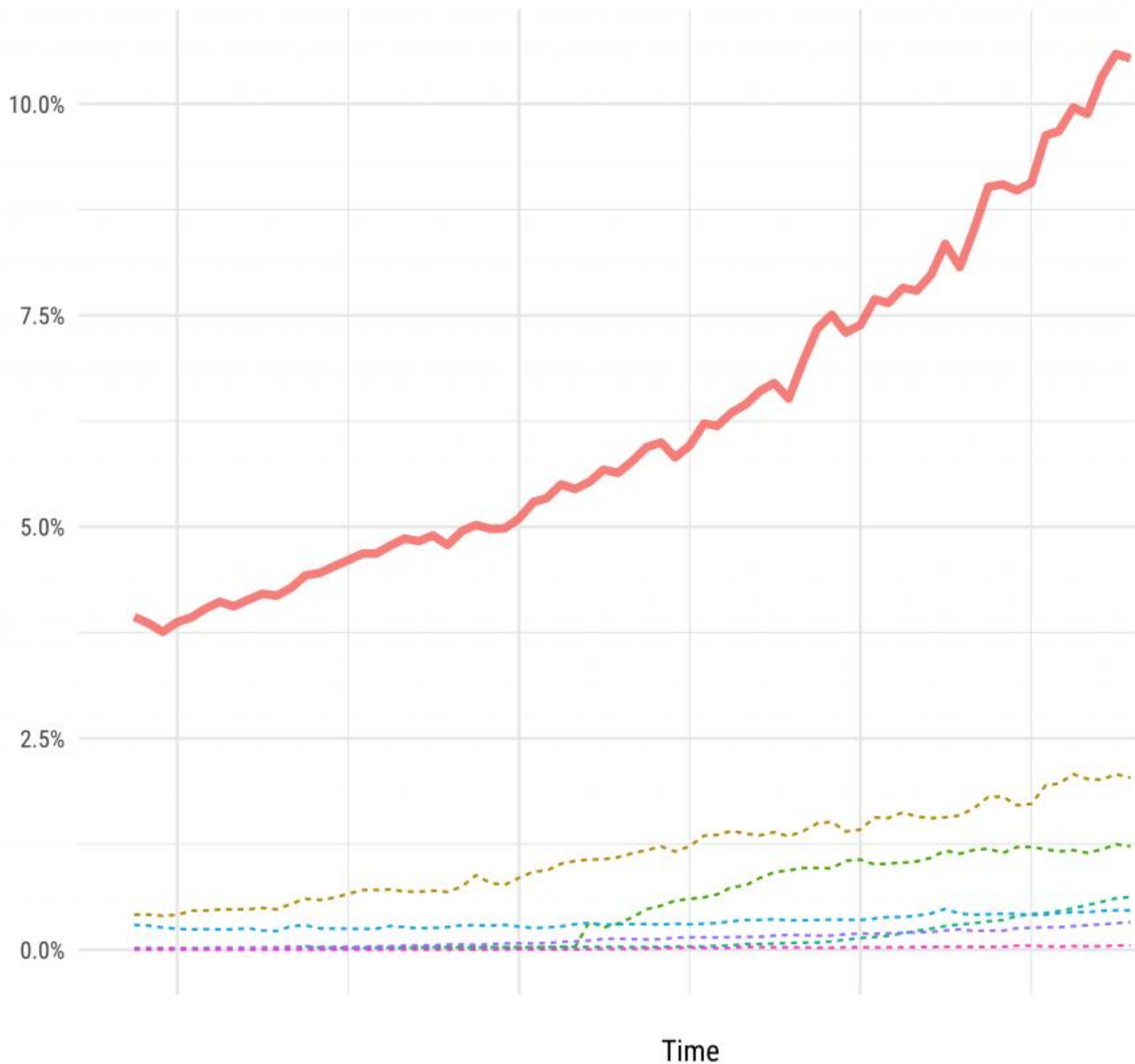
زبان پیاده سازی



هزینه

نکات مورد توجه هنگام خرید یک سیستم اتوماسیون اداری





از تغییرات نترسید و صبور باشید!

سیستم های مکانیزه، همیشه در ابتدا مشکلاتی را تولید می کنند ولی به مرور زمان به ثبات می رسند و بهینه می شوند !

چک لیست یک سامانه اتوماسیون

برای سنجش جامع بودن امکانات یک سامانه اتوماسیون اداری می توانید از چک لیست زیر استفاده نمایید.

ردیف	شرح قابلیت	وجود دارد	وجود ندارد	توضیحات
۱.	امکان مشاهده خلاصه وضعیت آمار مکاتبات کارتابل کاربر			
۲.	امکان مشاهده اخبار و اعلانات سازمان			
۳.	امکان استفاده از دفترچه یادداشت، تنظیم یادآوری، دفترچه تلفن شخصی و سازمانی			
۴.	امکان مشاهده تقویم کاری و رویدادهای سازمانی			
۵.	امکان درج رویدادها و تعطیلات در تقویم سازمانی			
۶.	امکان اطلاع رسانی رویدادهای متدرج شده در تقویم سازمانی با پیام کوتاه			
۷.	امکان مشاهده گزارش های هوشمند و شخصی مکاتبات سازمان			
۸.	امکان مشاهده تصویر روز، تابلو اخبار و اعلانات سخن روز			
۹.	مشاهده آمار نامه ها و اطلاعات سمت ها و جانشین ها در میز کار			
۱۰.	امکان جستجو در فهرست انجام کار در میز کار اتوماسیون اداری			
۱۱.	امکان شخصی سازی ویجت های تعبیه شده در میز کار			
۱۲.	امکان شخصی سازی و تعیین رنگ بندی تم نرم افزار			
۱۳.	مشاهده تعداد کاربر همزمان لاگین شده به نرم افزار			
۱۴.	امکان استفاده از فرمان صوتی (تبدیل گفتار به متن) با زیرساخت متناسب			

۳-۲- عملیات مربوط به کار تابل، گردش مکاتبات

ردیف	شرح قابلیت	وجود دارد	وجود ندارد	توضیحات
۱	امکان ایجاد و اختصاص کارتابل به ازای پستهای سازمانی کاربر			
۲	جابجایی بین کارتابل‌های تعریف شده برای پستهای دیگر کاربر			
۳	امکان دسترسی به کارتابل کاربران دیگر حسب دسترسی‌های تعریف شده			
۴	امکان دسترسی به کارتابل کاربرانی که کاربر جاری جانشین ایشان است			
۵	ایجاد دسترسی جهت تعیین جانشین			
۶	امکان تفویض بخشی از کارتابل کاربر به کاربران دیگر در بازه زمانی تعریف شده			
۷	مشاهده فهرست‌نامه‌های موجود در کارتابل بر اساس اطلاعات شماره نامه، موضوع نامه، فرستنده، تاریخ‌نامه، تاریخ ورود به کارتابل، نوع‌نامه			
۸	امکان گروه‌بندی کارتابل به صورت درختی و انتقال نامه به هر زیر پرونده بصورت دستی یا بر اساس قوانین تعریف شده در کارتابل			
۹	امکان تعیین تعداد ردیف‌های قابل مشاهده در هر صفحه کارتابل			
۱۰	امکان تعیین نحوه مرتب سازی نامه های دریافت شده حسب (تاریخ دریافت، فرستنده، فرستنده ارجاع، پرونده، فوریت، تاریخ نامه، تاریخارجاع، موضوع، خوانده شده/خوانده نشده، اصل/رونوشت، ایجاد کننده، نوع نامه)			
۱۱	امکان جستجو بین نامه‌های دریافت شده در کارتابل بر حسب شماره نامه، شماره رهگیری و موضوع نامه			
۱۲	مشاهده نامه‌های دریافت شده در کارتابل (مشاهده اطلاعات نامه، متن نامه، پیوست‌های نامه، نامه‌های مرتبط شده، ارجاعات قبلی نامه، یادداشت و جوابیه نامه)			
۱۳	امکان مشاهده عناوین اصلی گیرنده تغییرنام یافته توسط دبیرخانه در کارتابل			
۱۴	امکان مشاهده ارجاعات شخصی و تمامی ارجاعات دیگر دریافت کنندگان نامه ذیل نامه			
۱۵	اعلان خودکار تعداد نامه‌های جدیدخوانده نشده در کارتابل			
۱۶	امکان باز نمودن همزمان تا ۵ نامه ازفهرست انتخاب شده از نامه‌های کارتابل			
۱۷	امکان تعیین رنگ بندی موضوع نامه‌های دریافت شده بر اساس قوانین کارتابل			
۱۸	امکان تفکیک نامه‌هایی که دارای مهلت پاسخ می باشند			
۱۹	امکان تفکیک نامه‌هایی که بصورت محرمانه ارجاع شده اند			
۲۰	مشاهده آخرین مکان های نامه و مشاهده گردش و ارجاعات نامه			

ردیف	شرح قابلیت	وجود دارد	وجود ندارد	توضیحات
۴.	امکان تعریف ارجاع سریع برای نامه‌ها			
۵.	امکان تعریف کلید ترکیبی برای ارجاع سریع نامه			
۶.	امکان بازپس‌گیری ارجاع‌نامه در صورت خوانده نشدن آن توسط گیرنده ارجاع			
۷.	امکان ارجاع نامه بصورت محرمانه و مشاهده ارجاعات محرمانه در صورت داشتن سطح دسترسی لازم			
۸.	امکان بریدن ارجاعات قبلی و جلوگیری از مشاهده ارجاعات قبلی توسط فرستنده ارجاع			
۹.	امکان تعیین نوع ارجاع (جهت استحضار، جهت اقدام، جهت امضاء، و ...)			
۱۰.	امکان ارجاع‌نامه جهت اقدام و قرارگیری نامه در فهرست پیگیری فرستنده ارجاع و فهرست اقدام گیرنده ارجاع			
۱۱.	امکان انتخاب نوع ویرایشگر متن در هنگام ارجاع نامه (ویرایشگر ساده، ویرایشگر متنی، قلم نوری)			
۱۲.	امکان انتخاب نوع ارجاع (اصل، رونوشت) در هنگام ارجاع نامه			
۱۳.	امکان انتخاب نوع فوریت ارجاع (عادی، فوری، آنی) در هنگام ارجاع نامه و درج مهلت پاسخگویی قابل تنظیم برای گیرنده			
۱۴.	امکان تعیین مهلت پاسخگویی برای گیرنده ارجاع			
۱۵.	امکان مشاهده مدت زمان رسوب نامه در کارتابل گیرنده ارجاع (زمان سپری شده تا اولین اقدام شامل ارجاع، بایگانی، حذف ارجاع نامه)			
۱۶.	امکان استفاده از فرمان صوتی جهت درج گفتار به متن در هنگام ارجاع نامه در صورت تهیه زیر ساخت لازم			
۱۷.	امکان تعریف متون پرکاربرد جهت درج سریع متن ارجاع			
۱۸.	امکان ایجاد گروه گیرندگان و ارجاع گروهی			
۱۹.	امکان ارجاع زدن نامه از طرف کاربر جانشین شده			
۲۰.	امکان ارسال پیام کوتاه همراه با ارجاع نامه در صورت تهیه زیر ساخت لازم			
۲۱.	امکان مشاهده روند ارجاعات و حرکت یک نامه در تمام واحدهای یک یا چند سازمان تعریف شده در سیستم			
۲۲.	مشاهده نامه‌های ارجاع شده در فهرست ارسال شده‌ها، و تعیین آخرین مکان‌های نامه و نحوه گردش آن			
۲۳.	امکان ارجاع پیش‌نویس نامه جهت اخذ تاییدات و امضاء از سایر کاربران دارای حق امضاء			

۶-۲- امکانات جستجو و بررسی فهرست نامه‌ها

ردیف	شرح قابلیت	وجود دارد	وجود ندارد	توضیحات
۱.	امکان جستجوی مکاتبات بر اساس حداقل اطلاعات داشته از نامه (مانند بخشی از موضوع، بخشی از شماره)			
۲.	امکان جستجوی پیشرفته بر اساس کلیه اطلاعات درج شده نامه شامل: ○ شماره نامه ○ شماره رهگیری ○ موضوع نامه ○ تاریخ نامه ○ نوع نامه ○ دبیرخانه صادر کننده نامه ○ شماره نامه وارده ○ تاریخ نامه وارده ○ پرونده نامه ○ کلید واژه های نامه ○ فرستنده نامه ○ گیرنده گان نامه ○ تاریخ ارسال نامه ○ ارجاع کننده نامه ○ گیرنده گان ارجاع نامه ○ نوع ارجاع نامه ○ متن ارجاع نامه ○ تاریخ ارجاع نامه ○ تاریخ دریافت ارجاع نامه			
۳.	امکان جستجو داخل محتوی نامه‌های متنی شامل (Word-PDF)			
۴.	امکان جستجو داخل فهرست‌نامه‌های موجود در فهرست کارتابل کاربر			
۵.	امکان جستجو داخل فهرست‌نامه‌های موجود در فهرست بایگانی شخصی و سازمانی کاربر			
۶.	امکان جستجو داخل فهرست‌نامه‌های موجود در فهرست ارسال شده‌های کاربر			
۷.	امکان جستجو داخل فهرست‌نامه‌های موجود در فهرست پیش‌نویس‌های کاربر			

رویکرد های جدید اتوماسیون های اداری امروزی

امروزه با پیشرفت IT در حوزه های مدرن هوش مصنوعی و یادگیری ماشین سیستم های اتوماسیون اداری نیز دچار تحولات زیاد شده اند.





اتوماسیون اداری مدرن :

- ✓ اسناد چند رسانه ای
- ✓ جستجوی هوشمند (معنایی)
- ✓ مدیریت رسانه سازمانی
- ✓ پایگاه دانش سازمانی (دانشنامه سازمانی) KBS

کاربرد هوش مصنوعی در سامانه های اتوماسیون اداری

ربات های جستجوی داده های مرتبط با سازمان در وب

01

Text mining

02

جستجو در محتوای چند رسانه ای

03

ابزار متن نگار

04

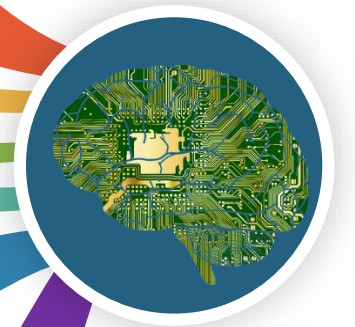
OCR (Optical Character Recognition)

05

کیفیت

حجم

بهینه سازی محتوای چند رسانه ای



منابع بیشتر...

کتاب اثربخشی اتوماسیون اداری بر عملکرد آموزش فنی و حرفه‌ای
نویسنده: حمیدرضا رئیسی

کتاب اتوماسیون اداری درجه ۲
نویسنده: آناهیتا همت‌پور، فرناز ریاحی

❖ وب سایت ویکیپدیا، مقاله Office automation

به پایان آمد این دفتر حکایت همچنان باقیست...

پایان

امیدوارم همواره موفق و پیروز باشید!