

# چگونه خدمات آنلاین به ارباب رجوع هزینه‌های سازمان را کاهش می‌دهد؟

ارائه خدمات به ارباب رجوع در بسیاری از سازمان‌ها و شرکت‌ها بخش مهم و حجیم فرآیندهای کاری را تشکیل می‌دهد و در مواقعی از سال ترافیک کاری شدیدی را ایجاد می‌کند. مراجعه حضوری، نه تنها در سازمان مربوطه، هزینه‌های زیاد منابع انسانی، لجستیک و آماده‌سازی فضای تعاملی با مخاطبان را ایجاد می‌کند؛ بلکه با توسعه سازمان و افزایش مخاطبان و تعریف روال‌های جدید این هزینه‌ها مرتباً روند افزایشی خواهند داشت.

ارائه خدمات آنلاین به ارباب رجوع نه تنها در اولین مرحله راه‌اندازی قادر به کاهش چشم‌گیر هزینه‌هاست؛ بلکه با گذشت زمان و افزایش دامنه فعالیت‌های سازمان این روند، ادامه پیدا می‌کند.

راه‌اندازی سامانه پیشخوان ارباب رجوع در 5 حوزه زیر موجب کاهش هزینه‌های سازمان‌ها خواهد شد:

## 1- سرعت در ارسال درخواست‌ها

سامانه‌های آنلاین به ارباب رجوع کمک می‌کند که در کمترین زمان ممکن درخواست خود را به سازمان مربوطه برساند و در روند اجرایی قرار دهد.

## 2- کاهش ترافیک و هزینه‌های سفر

سازمان‌های بزرگ، وزارت‌خانه‌ها و ادارات کل، اغلب فرآیندهای ویژه‌ای دارند که در ادارات تابعه در شهرستان‌ها قابل انجام و پیگیری نیست و این امر ارباب رجوع را مجبور می‌کند که هزینه بالای سفر درون شهری و حتی بین‌شهری را متحمل شود. در بسیاری از موارد، این ارباب رجوع کارکنان شعب استانی یک سازمان هستند که برای پیگیری مراودات مجبور به مراجعه حضوری به سازمان مرکزی بوده‌اند.

### 3- کاهش هزینه‌های لجستیک ارسال پستی

در مواردی که درخواست‌ها به صورت کاغذی و از طریق پست به سازمان‌ها ارسال می‌شود، مراحل انتقال، انبار و تفکیک دستی نامه‌ها به ویژه در حجم‌های بالا، نیروی انسانی زیادی نیاز دارد؛ اما استفاده از سامانه آنلاین موجب ارسال و تفکیک خودکار نامه‌ها برحسب دپارتمان‌های مربوطه می‌شود و هزینه‌های منابع انسانی و لجستیک نامه‌ها را حذف می‌کند.

### 4- تسهیل فرآیند پیگیری نامه

پیگیری نامه‌ها و مراسلات اداری، گاهی به اندازه ارسال اولیه، بار ترافیکی در سازمان ایجاد می‌کند؛ اما با کمک سامانه‌های آنلاین، ارباب رجوع می‌تواند بدون مراجعه حضوری از مراحل پیشرفت کار خود در واحدهای سازمانی مطلع شود.

### 5- کاهش خطا در اجرای فرآیند مکاتبات از طریق شفافیت و اطلاع‌رسانی لحظه‌ای

با اطلاع‌رسانی دقیق و لحظه‌ای از فرآیند مکاتبات و شفافیت در عملکرد کارکنان سازمان، ضریب خطای انسانی کاهش چشم‌گیری خواهد داشت و نگرانی و دغدغه ارباب رجوع و به طبع آن لزوم مراجعه حضوری، کاهش خواهد یافت.

## درخواست دموی نرم افزارهای دیدگاه



درخواست دموی  
حضور و آنلاین