

ویژگی های میز خدمت الکترونیکی

چیست؟

میز خدمت الکترونیکی (Electronic Service Desk) به عنوان یکی از خدمات کلیدی در راستای [تحول دیجیتال](#) سازمان‌ها و شرکت‌ها در حال گسترش است. هدف اصلی این سیستم، مکانیزه کردن فرآیندهای خدمت‌رسانی و ارائه خدمات غیرحضور به مشتریان است؛ به گونه‌ای که از اتلاف وقت، هزینه و منابع انسانی جلوگیری شود.

امروزه با پیشرفت زیرساخت‌های کشور و روند خودکارسازی مکاتبات، میز خدمت الکترونیک به یک ابزار حیاتی برای شرکت‌ها و سازمان‌های دولتی و خصوصی تبدیل شده است. این سیستم علاوه بر جلوگیری از نیاز به حضور فیزیکی و رفت‌وآمدهای پیچیده، موجب تسهیل و تسریع روند خدمت‌رسانی می‌شود. همچنین این موضوع به مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات این امکان را می‌دهد تا دامنه خدمات خود را گسترش و فرآیندهای مختلف را به صورت مکانیزه و الکترونیکی انجام دهند. در این مقاله به اساسی‌ترین ویژگی‌های [نرم افزار میز خدمت](#) الکترونیکی پرداخته‌ایم، پس با ما همراه باشید.

کلیک کنید

برای دریافت دمو



ویژگی های میز خدمت الکترونیکی: تعریف و کاربرد

پیش از بررسی ویژگی های میز خدمت الکترونیکی، ابتدا به تعریف میز خدمت و میز خدمت الکترونیکی خواهیم پرداخت.

میز خدمت و میز خدمت الکترونیکی

میز خدمت الکترونیکی، که به نام های «سامانه پیشخوان ارباب رجوع» یا «میز خدمت به مشتری» نیز شناخته می شود، یک راهکار مبتنی بر فناوری اطلاعات و تحت وب است که برای بهبود فرآیندهای اداری و تسهیل ارائه خدمات به مراجعین طراحی شده است. این سیستم به ویژه در سازمان های دولتی و شرکت ها برای ارائه خدمات سریع، باکیفیت و به صورت غیرحضوری مورد استفاده قرار می گیرد. نرم افزار پیشخوان ارباب رجوع و میز خدمت به مشتری به عنوان یک درگاه الکترونیکی عمل می کند که مراجعین می توانند درخواست های خود را همراه با مدارک لازم به سازمان ارسال کنند و از طریق آن پاسخ دریافت کنند، بدون آن که نیازی به حضور فیزیکی در سازمان باشد.



این سامانه در ابتدا در ایران بر اساس دستورالعمل سازمان اداری و استخدامی کشور به شماره 1538588 در تاریخ 1396/09/07 برای سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی اجباری شد. هدف اصلی این دستورالعمل، ارتقای سطح رضایتمندی شهروندان و تسهیل در ارائه خدمات به صورت الکترونیکی بود. از ویژگی‌های این سامانه می‌توان به شفافیت در اطلاع‌رسانی، خودکارسازی استعلامات، امکان پیگیری درخواست‌ها از طریق کد رهگیری، ارسال اطلاعیه‌های پیامکی برای کاربران و امکان ارائه نظرسنجی برای سنجش کیفیت خدمات اشاره کرد.

میز خدمت الکترونیکی با استفاده از ویژگی‌های فناوری اطلاعات، فرآیندهای مختلف را از جمله ارسال درخواست‌ها، بارگذاری مدارک، استعلامات و تحویل نتایج به صورت الکترونیکی انجام می‌دهد و به کاهش زمان و هزینه‌ها کمک می‌کند. این سیستم نه تنها در سازمان‌های دولتی بلکه در شرکت‌های خصوصی نیز به منظور بهبود کارایی و

کاهش نیاز به منابع انسانی استفاده می‌شود. به طور کلی، میز خدمت الکترونیکی به عنوان یکی از ابزارهای مؤثر در راستای دولتی الکترونیک و خدمت‌رسانی سریع‌تر و بهینه‌تر به مراجعین و مشتریان شناخته می‌شود.

میز خدمت الکترونیکی یکی از اجزای کلیدی در راستای بهبود عملکرد سازمان‌ها، افزایش بهره‌وری و ارتقای کیفیت خدمات به مشتریان است. این سیستم‌ها که از طریق فناوری اطلاعات و به صورت تحت وب فعالیت می‌کنند، موجب تحول در نحوه تعامل سازمان‌ها با ارباب رجوع و به‌ویژه در فرآیندهای اداری می‌شوند. در ادامه، به بررسی ویژگی‌ها و اثرات نرم‌افزارهای میز خدمت الکترونیک و نحوه تأثیر آن‌ها بر کسب‌وکار سازمان‌ها می‌پردازیم.

ویژگی‌های نرم‌افزارهای میز خدمت الکترونیکی

حال که با تعریف میز خدمت الکترونیکی آشنا شدیم، بهتر است به ویژگی‌های میز خدمت الکترونیکی بپردازیم.

افزایش بهره‌وری سازمانی

پیاده‌سازی سیستم‌های میز خدمت الکترونیک باعث می‌شود که سازمان‌ها بتوانند بسیاری از فرآیندهای داخلی خود را به صورت خودکار انجام دهند. این کار به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد که با کاهش نیاز به نیروی انسانی برای انجام کارهای تکراری و دستی، به بهبود بهره‌وری دست یابند. همچنین، انجام فرآیندها به صورت الکترونیکی باعث می‌شود زمان صرف‌شده برای هر درخواست کاهش یابد و خدمات

به‌طور سریع‌تر به مراجعین ارائه شود. علاوه بر آن:

- **پیاده‌سازی سامانه‌های اتوماسیون:** سیستم‌های اتوماسیون اداری قادرند تمام مراحل مختلف فرآیندها را به‌طور خودکار و بدون نیاز به دخالت انسانی انجام دهند، از جمله مدیریت درخواست‌ها، پاسخگویی و حتی تحویل نتایج. این امر به سازمان‌ها اجازه می‌دهد که زمان بیشتری را صرف بهبود کیفیت خدمات کنند.
- **کاهش هزینه‌های منابع انسانی:** با جایگزینی فرایندهای دستی با سیستم‌های خودکار، تعداد نیروی انسانی مورد نیاز برای انجام برخی وظایف به حداقل می‌رسد. این امر به سازمان‌ها کمک می‌کند تا هزینه‌های پرسنلی را کاهش و منابع مالی خود را به بخش‌های دیگر تخصیص دهند.
- **افزایش سرعت در انجام خدمات:** استفاده از سامانه‌های الکترونیک موجب تسریع در انجام خدمات و فرآیندها می‌شود. زمان لازم برای رسیدگی به درخواست‌ها و انجام استعلام‌ها به‌طور چشمگیری کاهش می‌یابد و این امر باعث می‌شود که مراجعین سریع‌تر به پاسخ‌های خود دست یابند.

کاهش هزینه‌ها و صرفه‌جویی

میز خدمت الکترونیک به عنوان یک راهکار مدرن و دیجیتال، بسیاری از هزینه‌های مربوط به فرآیندهای فیزیکی و منابع انسانی را کاهش می‌دهد. به‌ویژه در سازمان‌هایی که نیاز به تعاملات زیاد با مراجعین دارند، سیستم‌های الکترونیک می‌توانند این فرآیندها را به صورت آنلاین و بدون نیاز به مراجعه حضوری مدیریت کنند که این امر به کاهش هزینه‌ها و صرفه‌جویی در منابع منجر می‌شود. همچنین از دیگر ویژگی‌های مربوط به

صرفه‌جویی در میز خدمت الکترونیکی می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- **کاهش نیاز به فضاهای فیزیکی:** سازمان‌ها با استفاده از میز خدمت الکترونیک می‌توانند بسیاری از خدمات را به صورت آنلاین ارائه دهند و دیگر نیازی به تخصیص فضا برای فعالیت‌های اداری مانند ثبت و بایگانی مدارک فیزیکی نخواهند داشت. این امر باعث کاهش هزینه‌های مربوط به اجاره فضا و خرید تجهیزات می‌شود.
- **کاهش هزینه‌های پرسنلی:** خودکارسازی بسیاری از فرآیندهای روزمره موجب می‌شود که تعداد کارکنانی که برای انجام امور تکراری و اداری نیاز است کاهش یابد. این کاهش در تعداد پرسنل موجب صرفه‌جویی در هزینه‌های حقوق و دستمزد خواهد شد.
- **کاهش هزینه‌های زمان‌بر:** استفاده از سامانه‌های الکترونیک موجب کاهش زمان‌های اتلاف‌شده در طول فرآیندهای اداری می‌شود. دیگر نیازی نیست که مراجعین و کارکنان زمان زیادی را صرف تکمیل فرم‌ها یا بررسی درخواست‌ها کنند. این سیستم‌ها می‌توانند به‌طور خودکار مراحل مختلف را مدیریت کنند و به این ترتیب هزینه‌های زمانی را کاهش دهند.



افزایش رضایت مشتریان و آرباب رجوع

یکی دیگر از ویژگی های میز خدمت الکترونیک، افزایش رضایت مشتریان و آرباب رجوع است. استفاده از میز خدمت الکترونیک باعث بهبود تجربه مشتریان و آرباب رجوع می شود. با دسترسی سریع و راحت به خدمات، پاسخگویی به درخواستها به شکل مؤثرتری انجام می شود و این امر موجب افزایش رضایت مراجعین و جلب اعتماد بیشتر آنها خواهد شد. همچنین، این سیستمها به مراجعین این امکان را می دهند که فرآیندهای اداری را از راه دور انجام دهند که این امر باعث صرفه جویی در زمان و کاهش هزینه های رفت و آمد می شود. این موضوع همچنین بر عوامل زیر نیز تأثیر مطلوبی دارد:

دسترسی آنلاین به خدمات

مراجعین می‌توانند بدون نیاز به حضور فیزیکی در سازمان و تنها از طریق اینترنت، به خدمات مورد نیاز خود دسترسی پیدا کنند. این دسترسی آنلاین می‌تواند در هر زمان و مکانی برای مراجعین فراهم شود که موجب افزایش راحتی و کارآمدی فرآیندها خواهد شد.

بی‌نیازی از مراجعه فیزیکی

دیگر نیازی نیست که مراجعین برای پیگیری درخواست‌ها یا دریافت اطلاعات به دفاتر مختلف مراجعه کنند. تمامی این خدمات به صورت آنلاین و از طریق پورتال‌های الکترونیکی در دسترس خواهد بود، که این امر به طور چشمگیری از اتلاف وقت و هزینه‌های مربوط به رفت و آمد جلوگیری می‌کند.

اطلاع‌رسانی سریع

یکی از ویژگی‌های بارز میز خدمت الکترونیک، ارسال پیامک‌ها یا ایمیل‌ها به مراجعین است که آن‌ها را از وضعیت درخواست‌ها و فرآیندهای آن آگاه می‌سازد. این اطلاع‌رسانی به موقع موجب می‌شود که مراجعین همیشه در جریان مراحل مختلف درخواست‌های خود باشند و از وضعیت آن‌ها آگاهی کامل پیدا کنند.

به طور کلی، پیاده‌سازی و بهره‌برداری از ویژگی‌های میز خدمت الکترونیک، علاوه بر بهبود فرآیندهای اداری و کاهش هزینه‌ها، موجب افزایش بهره‌وری و رضایت مشتریان

می‌شود. این سیستم‌ها با استفاده از ویژگی‌هایی مانند یکپارچگی با سیستم‌های اتوماسیون، امنیت بالا، دسترسی آنلاین، امکان پیگیری درخواست‌ها و به‌روزرسانی اطلاعات، توانسته‌اند به یکی از ابزارهای ضروری برای هر سازمان تبدیل شوند. در نتیجه، سازمان‌ها با استفاده از میز خدمت الکترونیکی می‌توانند فرآیندهای خود را بهبود دهند و به شکل مؤثرتری به نیازهای مشتریان پاسخ دهند.

هدف از تعیین میز خدمات الکترونیک چیست؟

راه‌اندازی میز خدمت الکترونیکی در سازمان‌ها به طور چشمگیری موجب بهبود عملکرد و تداوم کسب‌وکار می‌شود. یکی از مزایای اصلی این سیستم، پیشگیری از مشکلات فنی است که ممکن است باعث اختلال در فرآیندها و از دست رفتن داده‌ها شوند. به عنوان مثال، در صورت از کار افتادن سرورهای منابع انسانی و از دست رفتن سوابق کارکنان، میز خدمت الکترونیکی می‌تواند به‌طور خودکار هشدارهایی را برای جلوگیری از مشکلات بیشتر ارسال کند و از به تعویق افتادن مسئولیت‌ها جلوگیری کند.

علاوه بر این، پیاده‌سازی این سیستم موجب تسهیل مدیریت تغییرات در سازمان می‌شود. سازمان‌ها می‌توانند از نرم‌افزارهای مربوط به میز خدمت الکترونیک برای همگام‌سازی پورتال‌های سازمانی با نیازهای کاربران و مدیریت منابع به‌طور خودکار استفاده کنند. این سیستم‌ها به‌ویژه در تخصیص وظایف و پیگیری آن‌ها بسیار مفید هستند و کمک می‌کنند تا وظایف به شکل مؤثرتری انجام شوند.

همچنین، میز خدمت الکترونیک به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد که مشکلات کوچک

و پیش‌پاافتاده را بدون نیاز به صرف زمان زیاد و منابع انسانی اضافی حل کنند. بسیاری از این مشکلات می‌توانند از طریق چت‌بات‌ها یا فهرست‌های توضیحات خودکار رفع شوند که این امر به تیم‌های پشتیبانی کمک می‌کند بار کمتری داشته باشند و فقط برای مشکلات پیچیده‌تر وارد عمل شوند. در نهایت، با استفاده از میز خدمت الکترونیک، سازمان‌ها قادر خواهند بود به شکل مؤثرتر و سریع‌تر به نیازهای مراجعین پاسخ دهند و بهبود قابل توجهی در فرآیندهای داخلی خود ایجاد کنند.



ابزارهای مورد استفاده در میز خدمت الکترونیکی

حال که با ویژگی‌های میز خدمات الکترونیکی آشنا شدیم، بهتر است به ابزارهای مورد استفاده در آن پردازیم. این سیستم به منظور تسهیل فرآیندهای اداری و خدمت‌رسانی به مراجعین از ابزارهای مختلفی استفاده می‌کند. این ابزارها نه تنها کارایی و سرعت سیستم

را افزایش می‌دهند بلکه به سازمان‌ها کمک می‌کنند فرآیندهای خود را مؤثرتر مدیریت کنند. در ادامه، برخی از این ابزارها را معرفی خواهیم کرد.

پورتال سازمانی

پورتال سازمانی به عنوان یک درگاه مجازی در وب عمل می‌کند که امکانات مختلفی از جمله ثبت درخواست‌ها، دسترسی به خدمات و اطلاعات سازمانی را در اختیار کاربران قرار می‌دهد. این ابزار به عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی میز خدمت الکترونیکی شناخته می‌شود و به مراجعین امکان می‌دهد به راحتی به خدمات مورد نیاز خود دسترسی پیدا کنند.

نرم افزار مدیریت فرایندهای کسب و کار (BPMS)

[نرم افزارهای BPMS](#)، ابزاری کارآمد برای خودکارسازی و بهبود فرآیندهای سازمانی هستند. این نرم افزارها به ویژه برای سازمان‌هایی که می‌خواهند بدون نیاز به دانش برنامه‌نویسی، فرآیندهای خود را به صورت خودکار و بهینه‌سازی شده انجام دهند، بسیار مناسب است. سیستم BPMS به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد که خدمات خود را در میز خدمت الکترونیکی به طور کارآمدتر پردازش کنند.

پنل SMS (سامانه پیام کوتاه)

پنل SMS یا سامانه پیام کوتاه ابزاری تحت وب است که برای برقراری ارتباط با مراجعین و کاربران از طریق پیامک به کار می‌رود. این سیستم به سازمان‌ها این امکان

را می‌دهد که اطلاع‌رسانی‌های ضروری، اعلام وضعیت درخواست‌ها یا ارسال پیام‌های تبلیغاتی و اطلاعیه‌های مهم را به‌طور خودکار انجام دهند.

سیستم مدیریت مستندات (DMS)

این سیستم به سازمان‌ها کمک می‌کند تمامی اسناد و مدارک خود را به‌طور متمرکز و استاندارد مدیریت کنند. این سیستم به‌ویژه برای سازمان‌هایی که حجم زیادی از مستندات را دارند، ضروری است. DMS با ویژگی تحت وب خود، دسترسی به اسناد و مدارک را در هر زمان و مکانی، با رعایت امنیت‌های لازم، فراهم می‌کند.

این ابزارها به‌طور کلی به سازمان‌ها کمک می‌کنند فرآیندهای خود را به‌صورت آنلاین و خودکار مدیریت و از مشکلات احتمالی جلوگیری کنند. با پیاده‌سازی چنین ابزارهایی، میز خدمت الکترونیکی قادر خواهد بود خدمات بهتری به مراجعین ارائه دهد و به‌طور هم‌زمان به افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌ها در سازمان‌ها کمک کند.

راهکار اتوماسیون اداری دیدگاه چارگون

راهکار اتوماسیون اداری دیدگاه چارگون یک سیستم جامع است که با هدف خودکارسازی فرآیندهای اداری به سازمان‌ها کمک می‌کند تمامی کارها، مکاتبات، اسناد و وظایف روزمره خود را به صورت دیجیتال و بهینه مدیریت کنند. این سامانه شامل قابلیت‌هایی نظیر مدیریت مکاتبات، اسناد، کارها و جلسات است که با استفاده از این ابزارها، سازمان‌ها می‌توانند فرآیندهای خود را سریع‌تر، دقیق‌تر و با هزینه کمتر انجام دهند. نرم افزار میز خدمت دیدگاه همچنین امکان مدیریت پیشخوان الکترونیکی برای

مراجعین و احراز اصالت‌نامه‌ها را فراهم می‌کند که به طور قابل توجهی از مشکلات امنیتی جلوگیری می‌کند.

مزایای استفاده از این سامانه شامل افزایش بهره‌وری، کاهش هزینه‌ها، دقت بیشتر و کاهش خطاها، دسترسی آسان و سریع به اطلاعات و افزایش امنیت داده‌ها است. اتوماسیون اداری چارگون با حذف فرآیندهای دستی و خودکارسازی بسیاری از فعالیت‌ها، زمان بیشتری برای انجام امور مهم‌تر ایجاد می‌کند و در عین حال موجب کاهش هزینه‌های مربوط به کاغذ، چاپ و بایگانی می‌شود. این سیستم برای سازمان‌هایی که به دنبال بهبود فرآیندهای اداری و افزایش رضایت کارکنان و مراجعین هستند، انتخابی مناسب و کارا است.

سخن پایانی

میز خدمت الکترونیکی به عنوان یک راهکار مؤثر برای خودکارسازی فرآیندهای سازمانی، به‌ویژه در سازمان‌های دولتی و شرکت‌های خصوصی، به‌طور چشمگیری موجب بهبود کارایی و کاهش هزینه‌ها می‌شود. در این مقاله، به بررسی جنبه‌های مختلف و ویژگی‌های میز خدمت الکترونیکی پرداختیم و با قابلیت‌ها، کاربردها و مزایای آن آشنا شدیم.

بسیاری از سازمان‌ها هنوز برای پردازش درخواست‌های ارباب رجوع از روش‌های سنتی مانند مراجعه حضوری و نامه‌نگاری استفاده می‌کنند. این روش‌ها نه تنها هزینه‌های بالایی برای سازمان‌ها ایجاد می‌کند، بلکه موجب اتلاف وقت، ایجاد صف‌های طولانی و نارضایتی کاربران می‌شود. در مقابل، استفاده از میز خدمت الکترونیک به عنوان یک

ابزار کارآمد برای خودکارسازی این فرآیندها، به سازمان‌ها کمک می‌کند درخواست‌ها را به صورت آنلاین پردازش کنند و زمان و هزینه‌های مربوط به آن را کاهش دهند. این سامانه علاوه بر تسهیل فرآیندهای اداری، موجب تسریع در ارائه خدمات به مراجعین می‌شود و به‌طور کلی تجربه بهتری برای کاربران فراهم می‌آورد.

چارگون