

نرم افزار پیشخوان ارباب رجوع چیست؟

الکترونیکی شدن خدمات سازمانی نقش مهمی در توسعه دولت الکترونیک، افزایش مشتری‌مداری و بهبود پاسخگویی و ارائه خدمت به مشتریان و ارباب‌رجوع دارد. یکی از ابزارهای خدمت‌رسانی الکترونیکی که امروزه بیشتر مورد استفاده قرار می‌گیرد، نرم افزار پیشخوان الکترونیکی ارباب رجوع و پیگیری مکاتبات یا همان میز خدمت الکترونیکی است. در این مقاله علاوه بر تعریف [نرم افزار پیشخوان ارباب رجوع و میز خدمت](#)، به کاربردها و مزایای آن می‌پردازیم.

نرم افزار پیشخوان ارباب رجوع یا میز خدمت چیست؟

در ساده‌ترین حالت می‌توان گفت که سامانه یا نرم افزار پیشخوان ارباب رجوع یک راهکار مبتنی بر فناوری اطلاعات و تحت وب است. شرکت‌ها با استفاده از آن به صورت الکترونیکی و از طریق یک پورتال اینترنتی، خدمات خود را از راه دور و به صورت غیرحضوری در اختیار مراجعه‌کنندگان قرار می‌دهند.

هر چند این خدمات ممکن است از طریق درگاه‌های دیگری همچون تلفن گویا و پیامک هم در اختیار مشتریان قرار بگیرد. به کمک این نرم افزار، ارباب رجوع و مشتریان می‌توانند درخواست‌ها و نامه‌های خود را برای سازمان ارسال کرده و پاسخ آن را به صورت غیرحضوری دریافت و پیگیری کنند.

پیشخوان ارباب رجوع همچنین به عنوان یک نقطه تماس بین سازمان و مشتریان عمل می‌کند که مشتریان می‌توانند بعد از ثبت درخواست‌های خود، وضعیت و گردش آنها را پیگیری کنند. این نرم افزارها با پشتیبانی از فرایندهای هوشمند، مکملی برای سیستم‌های اتوماسیون اداری به شمار می‌روند. این سیستم همچنین درخواست‌های ورودی به سازمان را به گردش انداخته و ثبت، ارجاع، انجام و خاتمه آنها را مدیریت کرده و گزارش می‌دهند.

پیشخوان ارباب رجوع که با نام‌های میز خدمت الکترونیکی و پیشخوان خدمات الکترونیکی ارباب رجوع نیز شناخته می‌شود، با دستور دولت در سازمان‌ها و شرکت‌های دولتی رایج شد. در واقع، دولت سازمان‌ها و شرکت‌های دولتی را موظف کرد که خدمات مربوط به ارباب رجوع را به صورت آنلاین به آنها ارائه دهد. البته سازمان‌های خصوصی هم از پیشخوان ارباب رجوع برای ارائه بهبود و توسعه خدمات خود استفاده می‌کنند.

کاربردهای نرم افزار ثبت و پیگیری مکاتبات ارباب

رجوع در اتوماسیون اداری کدامند؟

همان‌طور که گفتیم نرم افزارهای پیشخوان ارباب رجوع مکمل سیستم‌های اتوماسیون اداری هستند و با نام‌هایی همچون سامانه ثبت و پیگیری مکاتبات ارباب رجوع در کنار آنها استفاده می‌شوند. به همین علت می‌توانند کاربردهای متنوعی هم داشته باشند. برخی از این کاربردها عبارتند از:

ارسال و رهگیری نامه‌ها

با استفاده از این نرم افزار، مشتریان و ارباب رجوع می‌توانند نامه‌ها و درخواست‌های خود را از طریق درگاه‌های اینترنتی و بدون نیاز به مراجعه حضوری برای سازمان ارسال کنند. سپس یک کد رهگیری به آنها داده می‌شود که می‌توانند با استفاده از آن درخواست‌های خود را پیگیری کنند. همچنین مشتریان می‌توانند به فهرستی از آنها و درخواست‌های سابق خود دسترسی داشته باشند و وضعیت آنها را مشاهده کنند.

ارسال و رهگیری فرم‌ها

بسیاری از درخواست‌های اداری در سازمان‌ها با استفاده از فرم‌های اداری انجام می‌شود. سیستم‌های پیشخوان خدمات به ارباب رجوع و مشتریان امکان می‌دهد تا بتوانند انواع فرم‌های الکترونیکی موردنیاز خود را انتخاب و پر کرده و در سازمان به گردش بیندازند. برای طراحی این فرم‌ها می‌توانید از نرم افزارهای فرم‌ساز استفاده کنید.

از نمونه فرم‌هایی که در سیستم‌های پیشخوان الکترونیکی خدمات می‌توانند برای ارباب رجوع کاربرد داشته باشند، عبارتند از: فرم‌های بازرگانی و فروش، فرم‌های استخدام، فرم‌های پیشنهادات، فرم‌های آگهی‌های سازمانی، فرم‌های ثبت‌نام و

ارائه خدمات سازمانی

گاهی اوقات درخواست‌کننده‌ها و مراجعان به سازمان، شخصیت‌های حقوقی و سازمان‌های دیگر هستند. این حالت به‌خصوص در سازمان‌های دولتی بیشتر اتفاق می‌افتد. یکی از کاربردهای نرم افزارهای **پیشخوان خدمات ارباب رجوع** برای ارائه خدمات به سازمان‌های دیگر از طریق وب سرویس است. به صورتی که سازمان‌های دیگر می‌توانند استعلامات و فرایندهای بین سازمانی خود را از طریق **پیشخوان الکترونیکی** درخواست کرده و انجام دهند.

شروع و پیگیری فرایندهای سازمانی

یکی از کاربردهای مهم نرم افزارهای **پیشخوان خدمات ارباب رجوع** برای ایجاد امکان شروع و پیگیری فرایندهای سازمانی از سوی مشتریان و از راه دور است. به عنوان نمونه با این سیستم‌ها مشتریان می‌توانند فرایندهایی همچون برگزاری جلسات، نوبت‌دهی به مراجعان، استخدام نیروی انسانی، درخواست قیمت کالا و... را شخصاً به صورت غیرحضوری آغاز کرده و گردش کار آنها را پیگیری کنند. البته این مسئله منوط به این است که **پیشخوان خدمات** موردنظر به یک سامانه اتوماسیون اداری دارای **BPMS** متصل باشد.



سایر کاربردها

کاربردهی نرم افزارهای پیشخوان خدمات فقط به موارد گفته شده محدود نمی شود. برخی از کاربردهای رایج دیگر این نرم افزارها عبارتند از:

- ارائه راهنمای خدمات، قوانین و مقررات به مشتریان و ارباب رجوع
- انجام نظرسنجی الکترونیکی از ارباب رجوع
- دریافت نظرات، پیشنهادات و انتقادات مشتریان
- جمع آوری گزارشها از خدمات ارائه شده به مشتریان
- ارائه سیستمهای پرسش و پاسخ و پشتیبانی مشتریان
- ارائه خدمات دولت الکترونیک
- برقراری ارتباط مشتریان با سازمان

مزایای نرم افزار پیشخوان ارباب رجوع

مهمترین مزیت استفاده از میز خدمت الکترونیکی سهولت ارائه خدمات به ارباب رجوع است. با این وجود، پیشخوان ارباب رجوع مزایای بیشتری دارد. برخی از مهم‌ترین این مزایا عبارتند از:

• افزایش سرعت پاسخگویی

رسیدگی و پاسخگویی به درخواست‌های حضوری مشتریان در شیوه سنتی، اغلب فرآیندی ناکارآمد و زمان‌بر است. نرم افزارهای پیشخوان ارباب رجوع با خودکارسازی این فرآیند و از بین بردن نیاز به رفت‌وآمد و صف‌های طولانی موجب افزایش سرعت پاسخگویی به مشتریان و ارباب رجوع می‌شود.

• کاهش خطای انسانی

در شیوه‌های سنتی، رسیدگی به درخواست‌های ارباب رجوع به صورت دستی انجام می‌شود و همچون کارهای دستی دیگر امکان بروز خطا وجود دارد. به عنوان مثال ممکن است در اولویت‌بندی پردازش درخواست‌ها یا در انتخاب فرد دریافت‌کننده خدمات اشتباهی روی بدهد. در مقابل، در صورت استفاده از پیشخوان خدمات ارباب رجوع، بسیاری از مراحل رسیدگی و پاسخگویی به درخواست‌های مراجعان به صورت مکانیزه و خودکار انجام می‌شود که این موجب کاهش خطای انسانی و بهبود کیفیت

خدمات سازمان به ارباب رجوع می شود.

• بهبود اطلاع رسانی به مراجعان

مشتریان و ارباب رجوع اغلب انتظار دارند تا از شرایط درخواست های خود اطلاع داشته باشند. در شیوه سنتی اطلاع رسانی به آنها فقط در صورت حضورشان در سازمان صورت می گرفت که شیوه ای ناکارآمد به شمار می رود. در مقابل، سیستم های پیشخوان ارباب رجوع، اطلاع رسانی به مشتریان را به صورت خودکار درمی آورد. از طریق این نرم افزارها ارباب رجوع می تواند به کمک یک کد رهگیری که در مراحل قبلی به آنها داده شده است، فقط با مراجعه به پیشخوان از آخرین وضعیت رسیدگی به درخواست خود و گردش کار آن به صورت الکترونیکی آگاه شود.

• افزایش دسترسی پذیری خدمات

یکی از مزایای اصلی پیشخوان الکترونیکی ارباب رجوع نسبت به شیوه های سنتی، ارائه خدمات به مراجعان در سازمان ها، عدم محدودیت زمانی و مکانی در دسترسی به این خدمات است. به این معنا که شما از هر نقطه در دنیا، در تمام روزهای هفته و در هر ساعت از شبانه روز می توانید فقط با استفاده از اینترنت و یک مرورگر از خدمات آنلاین سازمان ها در پیشخوان ارباب رجوع استفاده کنید.

• یکپارچه سازی خدمات

یکی دیگر از مزایای مهم سیستم **پیشخوان خدمات** این است که خدمات گوناگون یک سازمان را در یک جا گردآوری کرده و به صورت یکپارچه در اختیار ارباب رجوع قرار می دهد. این مسئله موجب سهولت کار با این سیستمها برای ارباب رجوع و مشتریان می شود. چرا که دیگر به جستجو در درگاههای گوناگون برای انجام کراهای مختلف اداری نیازی نخواهند داشت. از سوی دیگر، اطلاع رسانی درباره این خدمات از سوی سازمانها و کسب وکارها هم ساده تر خواهد بود.



• افزایش رضایت ارباب رجوع

همه مزایایی که تا اینجا بیان کردیم در بهبود کیفیت خدمات و در نتیجه افزایش رضایت مشتریان و ارباب رجوع نقش تأثیرگذاری دارند. در واقع زمانی که ارباب رجوع بتواند همه خدمات موردنیاز خود را از یک درگاه واحد، در هر مکان و زمان، با سرعت بالا و با کمترین اشتباه انسانی دریافت کند، مطمئناً تجربه بهتر و آسان‌تری خواهد داشت و اعتماد و رضایت آنها افزایش خواهد یافت. از سوی دیگر، از آنجایی که فرآیندهای ارائه خدمت به مشتریان با یک گردش کار از پیش تعریف‌شده و ثابت صورت می‌گیرد، موجب ایجاد وحدت رویه در فعالیتهای سازمان شده و تجربه‌ای ارزشمند برای ارباب رجوع فراهم می‌کند.

• کاهش هزینه‌ها

ارائه خدمات به ارباب رجوع در شیوه سنتی چه در سازمان‌های دولتی و چه در شرکت‌های خصوصی امری پرهزینه و ناکارآمد است. این هزینه به‌خصوص برای آن دسته از سازمان‌هایی که مراجعان فراوانی دارند بالاتر است. الکترونیکی کردن این خدمات با استفاده از پیشخوان الکترونیکی خدمات ارباب رجوع می‌تواند علاوه بر افزایش بهره‌وری سازمان‌های مذکور، نقش کلیدی در کاهش هزینه‌های آنها داشته باشد. چرا که همه کارها بدون کاغذ و با کمترین خطای انسانی صورت گرفته و گردش کارها و پیگیری آنها هم به صورت مکانیزه انجام می‌شود. از سوی دیگر، پیشخوان خدمات الکترونیکی با حذف نیاز به رفت‌وآمد برای مراجعان موجب کاهش هزینه‌های ارباب

رجوع هم می شود.

نقش پیشخوان ارباب رجوع در تحقق دولت الکترونیک

ابتدا باید بگوییم که منظور از تعریف دولت الکترونیک چیست. در یک تعریف عمومی، دولت الکترونیک به معنای استفاده از وسایل ارتباطی الکترونیکی همچون کامپیوتر و اینترنت برای ارائه خدمات عمومی دولتی به شهروندان و حتی افراد حقوقی در یک کشور است. در مقابل، نرم افزار پیشخوان ارباب رجوع هم راهکاری تحت وب است که برای ارائه خدمات سازمانها به صورت الکترونیکی و از راه دور استفاده می شود. با توجه به این تعاریف می توان گفت که پیشخوان الکترونیکی ارباب رجوع یکی از مهم ترین ابزارهایی است که می توان برای تحقق دولت الکترونیک از آن استفاده کرد.

معرفی نرم افزار پیشخوان ارباب رجوع در اتوماسیون

اداری چارگون

نرم افزار پیشخوان ارباب رجوع در اتوماسیون اداری چارگون که با عنوان میز خدمت الکترونیکی هم ارائه می شود، سیستمی است که سازمانها و کسب و کارها می توانند از آن به عنوان لایه بیرونی در پورتال یا وبسایت خود استفاده کنند تا یک پل ارتباطی میان مراجعان یا مشتریان با زیرساخت داخلی گردش اطلاعات سازمانی یعنی اتوماسیون اداری چارگون باشد. در نتیجه همه دریافتیها از میز خدمت به صورت مستقیم به کارتابل کاربران ارجاع و از آنجا وارد سیکل جریان کار داخلی سازمان

می‌شوند.

به این شکل، زیرسیستم میز خدمت الکترونیکی اتوماسیون اداری چارگون موجب تسریع گردش اطلاعات، تداوم سرویس‌دهی به طور شبانه‌روزی و عدم نیاز به حضور مراجعان در محل شرکت شما می‌شود. با راه‌اندازی این سیستم در سازمان شما، مراجعان یا مشتریان می‌توانند بدون نیاز به حضور فیزیکی در محل سازمان یا شرکت، از هر نقطه‌ای تنها با ورود به میز خدمت الکترونیکی هر نوع درخواست یا فرم (مثل فرم‌های بازرگانی و فروش، فرم‌های استخدامی و منابع انسانی، فرم‌های مرتبط با اطلاعات مهندسی و پروژه، فرم‌های ارتباط با مشتری یا پرسش‌نامه‌ها و...) را ثبت و به جریان بیندازند.

مشتریان با مراجعه به میز خدمت الکترونیکی شما می‌توانند از مسیر حرکت درخواست‌هایشان مطلع شوند. دیگر نیازی نیست برای دریافت نتیجه یا پاسخ درخواستشان با سازمان تماس بگیرند یا حضوری مراجعه کنند. حتی می‌توان آنها را از طریق پیامک و ایمیل از آخرین وضعیت درخواست‌هایشان آگاه کرد.



برای دریافت دمو نرم افزارهای اتوماسیون اداری

سخن پایانی

پیشرفت‌های فناوری اطلاعات موجب بالا رفتن استانداردهای خدمات در همه سازمان‌ها شده است. این مسئله در سازمان‌های دولتی به صورت سیاست‌های دولت الکترونیک ظهور کرده است. پیشخوان خدمات الکترونیکی ارباب رجوع و پیگیری مکاتبات ابزاری است که می‌تواند به الکترونیکی و تحت وب کردن خدمات در همه سازمان‌ها اعم از خصوصی و دولتی کمک کند.

بهترین راه استفاده از آن هم در کنار سیستم‌های اتوماسیون اداری است. نرم افزار اتوماسیون اداری چارگون یکی از بهترین نرم افزارهای اتوماسیون اداری در ایران به شمار می‌رود که با ارائه چندین زیرسیستم همچون پیشخوان خدمات ارباب رجوع به شما کمک می‌کند خدمات سازمان خود را به صورت الکترونیکی در اختیار ارباب رجوع قرار دهید. برای آشنایی بیشتر با این نرم افزار و قابلیت‌ها و امکانات آن می‌توانید با ما تماس بگیرید و به صورت رایگان مشاوره دریافت و یا درخواست دمو ثبت کنید.