

# فراگستر

اتوماسیون کسب و کار

میز خدمت الکترونیکی چیست؟  
معرفی بهترین ابزار میز خدمت الکترونیک





در این مقاله در مورد اینکه میز خدمت الکترونیکی چیست و انواع آن صحبت می‌کنیم. همچنین، اگر می‌خواهید با میز خدمت الکترونیکی فراگستر و مزایای میز خدمت آشنا شوید، با ما همراه باشید.

میز خدمت الکترونیکی که به انگلیسی **electronic service desk** نیز نامیده می‌شود، خدمتی است که در ابتدا بر اساس دستورالعمل سازمان اداری و استخدامی کشور برای برخی سازمان‌ها در ایران اجباری شد. این راهکار برای اولین بار در بخشنامه سازمان استخدامی کشور به شماره نامه ۱۵۳۸۵۸۸ و تاریخ ۱۳۹۶/۰۹/۰۷ معرفی شد. اما اکنون این راهکار به یکی از خدمات تحت وب ضروری برای هر سازمان تبدیل شده است. در واقع، با توسعه زیرساخت‌ها در کشور و رواج خودکارسازی مکاتبات و فرآیندها، میز خدمت به ابزاری برای ارائه خدمات بهتر و صرفه‌جویی در منابع انسانی، مالی، زمان و ... در شرکت‌های خصوصی کوچک و بزرگ نیز تبدیل شد. اصلی‌ترین کارکرد میز خدمت الکترونیک نیز ارائه خدمات غیرحضوری به مشتریان و مکانیزه کردن سیستم پاسخ‌گویی به آنهاست. این امر موجب عدم نیاز به حضور فیزیکی و رفت و آمدهای خسته کننده شده و از اتلاف وقت جلوگیری می‌کند.





میز خدمت الکترونیکی  
چیست؟ معرفی بهترین  
ابزار میز خدمت الکترونیک



## ۱- میز خدمت الکترونیکی چیست؟

این راهکار که میز خدمت به مشتری یا سامانه پیشخوان ارباب رجوع نیز نامیده می‌شود، یک راهکار مبتنی بر فناوری اطلاعات و تحت وب است. اصطلاح میز خدمت در میان سازمان‌ها و شرکت‌های دولتی رواج زیادی دارد و احتمالاً آن را قبلاً شنیده‌اید. واحدهای فناوری اطلاعات در شرکت‌های دولتی، معمولاً از این راهکار برای بهبود و توسعه خدمات سازمان خود استفاده می‌کنند. البته استفاده از میز خدمات الکترونیکی مختص سازمان‌های دولتی نیست. میز خدمت به مشتری را می‌توان درگاهی دانست که ارباب رجوع و مشتریان می‌توانند از طریق آن درخواست‌ها و نامه‌های خود را همراه با مشخصات لازم به سازمان ارسال کنند. بنابراین سامانه پیشخوان ارباب رجوع ابزاری برای ارائه خدمات از راه دور به مراجعین و پاسخ دادن به درخواستهایشان بدون نیاز به حضور آنها است. در هر حال، هدف از میز خدمت، ارائه خدمات سریع و با کیفیت به کاربران است.

همانطور که گفته شد، استفاده از میز خدمت در ایران پس از دستورالعمل سازمان استخدامی کشور رایج شد. طبق این دستورالعمل، سازمان‌ها می‌بایست اقدام به راه اندازی سامانه‌های الکترونیکی تحت وب برای ارائه خدمات خود می‌کردند. ویژگی‌ها و انتظارات از این سامانه‌ها عبارت بودند از:

- شفافیت و اطلاع رسانی در مورد خدماتی که به صورت الکترونیک در میزهای خدمت الکترونیک ارائه می‌شوند و مراحل، مدارک لازم، مقررات، زمان لازم، هزینه مورد نیاز، نحوه پیگیری یا شکایت و حتی پاسخ به سوالات متداول کاربران درباره آنها.
- قابلیت انجام تمامی مراحل ارائه خدمت به صورت الکترونیکی، از جمله: ارسال درخواست خدمت با فرم‌های الکترونیکی و بارگذاری و ارسال الکترونیکی مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمات
- خودکارسازی و انجام استعلامات لازم توسط سامانه میز خدمت الکترونیکی و عدم نیاز به مراجعه کاربران به سایر سازمان‌ها
- قابلیت تحویل نتیجه خدمت به کاربران به صورت الکترونیکی



- ایجاد و ارائه کد رهگیری برای هر کدام از درخواست‌های ایجاد شده در میز خدمت برای ایجاد امکان پیگیری مراحل پردازش درخواست خدمت و دسترسی به اطلاعات آن
- قابلیت اطلاع رسانی به ارباب رجوع از طریق پیامک درباره مراحل پیشرفت و پردازش درخواست آنها
- در نهایت وجود نظر سنجی الکترونیکی از کاربران برای سنجش کیفیت خدمات دریافتی

## ۲- اهداف و کارکردهای میز خدمت کدام است؟

حال که دانستید میز خدمت الکترونیکی چیست، لازم است تا با کارکردهای آن آشنا شوید. مهم‌ترین کارکرد میز خدمت را می‌توان ایجاد دسترسی بیشتر به خدمات سازمان برای مشتریان با استفاده از فناوری اطلاعات و اینترنت دانست. این دسترسی به ویژه در حوزه خدمات پشتیبانی می‌تواند بر عملکرد سازمان و رضایت‌مندی مشتریان تاثیر بسزایی بگذارد. علاوه بر این موارد، میز خدمت می‌تواند به عنوان یک نقطه تماس متمرکز برای گزارش دادن تمام مشکلات و درخواست‌های مشتریان عمل کند.

برخی دیگر از اهداف و کارکردهای سامانه پیشخوان ارباب رجوع عبارتند از:

- در صورت بروز هر گونه اختلال در عملیات‌های معمول سازمان، از میز خدمات الکترونیک می‌توان به عنوان یک ابزار موقت برای ارائه خدمات و اصلاح اختلالات و بازگرداندن سازمان به شرایط عادی استفاده کرد.
- میز خدمات الکترونیک باعث بهبود آگاهی کاربران در مورد مزایای استفاده از فناوری اطلاعات و انجام اینترنتی کارها می‌شود و سازمان‌ها از آن با هدف ترویج استفاده از خدمات آنلاین میان کاربران و بهینه‌سازی بیشتر فرآیندهای سازمانی، استفاده می‌کنند.
- از سایر کارکردها و اهداف ارائه میز خدمت، افزایش تجربه و توسعه فناوری‌های سازمان در ارتباط با خدمات الکترونیک است که می‌تواند باعث بهبود سایر خدمات آنلاین سازمان مورد استفاده قرار بگیرد.
- استفاده از میز خدمت الکترونیک با روندسازی و ایجاد نظم در عملیات‌های مربوط به خدمات آنلاین، می‌تواند باعث بهبود مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (یا ITSM) نیز بشود.



### ۳- مزایای میز خدمت الکترونیکی چیست؟

تا به اینجا دانستید که میز خدمت الکترونیکی چیست و چه کارکردهایی دارد. با این حال، اگر مدیر یک سازمان هستید، ممکن است باز هم استفاده از میز خدمت برای شما چندان مفید بنظر نرسد. در ادامه تعدادی از سایر مزایای میز خدمت الکترونیکی را آورده‌ایم:

- دسترسی بدون محدودیت زمانی و مکانی: ارائه خدمات به صورت ابری و مبتنی بر وب این امکان را فراهم می‌کنند که در هر زمان و هر مکانی از آنها استفاده کنید، صرف نظر از اینکه درخواست‌ها از طریق تلفن گویا، وبسایت سازمان یا ایمیل ارسال شوند.
- بهبود کیفیت ارتباطات: با استفاده از میز خدمت الکترونیک اطلاعات مورد نیاز مشتریان از جمله موفقیت در ثبت درخواست، به روزرسانی‌ها و پاسخ‌های کتبی پشتیبانی از راه‌های مختلفی مانند ایمیل در اختیار آنها قرار می‌گیرد و این باعث افزایش کیفیت و شفافیت ارتباطات سازمان با مشتریان می‌گردد.
- افزایش کارآمدی فرآیند پردازش درخواست‌ها: میز خدمت الکترونیکی با قابلیت دسته‌بندی و مدیریت درخواست‌ها، پردازش خودکار آنها و ... باعث افزایش کارآمدی فرآیندها شود.
- بهبود تجربه کاربران و ارائه گزارشات: وجود داشبوردهای تحت وب، رابط کاربری آسان و قابلیت پیگیری، باعث بهبود تجربه کاربری ارباب رجوع و مشتریان می‌شود. از سوی دیگر ارائه گزارش‌های جامع از درخواست‌ها، به مدیران سازمان امکان برنامه‌ریزی بهتر برای ارائه خدمات به کاربران را می‌دهد.
- افزایش دانش سازمانی: استفاده از میز خدمت باعث افزایش دانش سازمانی به صورت یکپارچه می‌شود که این موضوع به نوبه خود باعث ایجاد پاسخ‌ها و راهکارهای شفاف برای مشکلات مختلف کاربران می‌شود و در نهایت دیگر اعضای سازمان را از طی کردن دوباره مسیر برای یافتن پاسخ آنها بی‌نیاز می‌کند.

### ۴- معرفی میز خدمت الکترونیکی فراگستر

بعد از ابلاغ دستور سازمان اداری و استخدامی کشور به دستگاه‌های اجرایی کشور و مکلف شدن آنها برای به کارگیری میز خدمت الکترونیکی برای ارائه خدمات سریع و آسان به کاربران، شرکت فراگستر نیز تصمیم گرفت تا با استفاده از دانش و تجربیات





خود در زمینه ساز و کارها و راهکارهای خودکارسازی، جهت بهبود رضایت کاربران و افزایش بهره‌وری سازمان، زیرسیستم میز خدمت الکترونیکی را برای استفاده در سامانه اتوماسیون فراگستر، طراحی و راه‌اندازی کند.

به این ترتیب، مشتریان فراگستر می‌توانند ضمن خودکارسازی مکاتبات و فرآیندهای سازمانی خود، با توسعه خدمات الکترونیکی و افزایش موارد استفاده از سامانه پیشخوان ارباب رجوع، عملیات‌های سازمانی خود را بیش از پیش در بستر اینترنت و به صورت هوشمند اجرا و مدیریت کنند و رضایت‌مندی مشتریان خود را نیز افزایش دهند.

برخی از امکانات و قابلیت‌های زیرسیستم میز خدمت الکترونیکی فراگستر عبارتند از:

- قابلیت ثبت نام ارباب رجوع و پیگیری درخواست‌هایشان از طریق شماره تلفن همراه
- ثبت درخواست و ارجاع آن به واحدهای مسئول در قالب فایل‌های مختلف
- امکان تبدیل ارجاع درخواست ارباب رجوع در سطح سازمان
- اطلاع‌رسانی روند گردش درخواست‌های ثبت شده در پیشخوان به ارباب رجوع
- تعریف واحد ثبت اختصاصی جهت نامه‌های دریافت شده توسط سیستم پیشخوان خدمات الکترونیکی
- ارسال پیامک به ارباب رجوع در صورت تغییر وضعیت پیگرد نامه‌های دریافتی
- تعریف دسترسی‌ها و امکان رصد فعالیت‌های پیشخوان خدمت الکترونیکی توسط مدیریت سازمان

## ۵- ابزارهای مورد استفاده در میز خدمت الکترونیکی چیست؟

در ادامه تعدادی از ابزارهایی که توسط میز خدمت مورد استفاده قرار می‌گیرند، معرفی می‌کنیم:

- پورتال سازمانی

[پورتال سازمانی](#)، یک درگاه مجازی و صفحه‌ای در وب است که امکانات مختلفی از جمله ثبت درخواست‌ها را در اختیار کاربران قرار می‌دهد و از این رو ابزاری مناسب برای ارائه میز خدمت الکترونیکی محسوب می‌شود.



- نرم افزار اتوماسیون کسب و کار BPMS

نرم افزارهای اتوماسیون کسب و کار اعم از اتوماسیون اداری و نرم افزارهای BPMS، امکان خودکارسازی و بهبود فرآیندهای سازمانی را بدون نیاز به دانش برنامه نویسی برای سازمان فراهم می کنند و از این جهت ابزاری مناسب برای خودکارسازی و پردازش خدمات ارائه شده در میز خدمت الکترونیک است.

- پنل SMS (سامانه پیام کوتاه)

پنل SMS، نوعی نرم افزار تحت وب است که با استفاده از آن می توانید ارتباط با مراجعین و کاربران خود را از طریق پیامک انجام داده و مدیریت کنید.

- سیستم مدیریت مستندات (DMS)

نرم افزار مدیریت مستندات ابزاری تحت وب برای ذخیره سازی استاندارد و مدیریت متمرکز کلیه سوابق، اسناد و مدارک سازمانی از مرحله ایجاد تا اتمام گردش آنها در سازمان است که دسترسی آسانی را برای تمامی کاربران سیستم با در نظر گرفتن ملاحظات امنیتی فراهم می کند.

## ۶- کلام آخر

در این مقاله در مورد اینکه میز خدمت الکترونیکی چیست خواندید و با انواع و مزایای هر یک از آنها آشنا شدید. بسیاری از سازمانها، هنوز هم فرآیند دریافت و پردازش درخواست های ارباب رجوع را از طریق مراجعه حضوری و نامه نگاری انجام می دهند. این روش، نه تنها هزینه های زیادی را برای دسته بندی و پردازش این درخواست ها به آنها تحمیل می کند، بلکه موجب اتلاف وقت و هزینه کاربران و ایجاد صف های طولانی در سازمان ها را نیز می شود. استفاده از میز خدمت راهکاری مناسب برای خودکارسازی و تسهیل انجام این فرآیندها هم در سازمان های دولتی و هم در شرکت های خصوصی خواهد بود.

# فراگستر

اتوماسیون کسب و کار



@faragostarco



faragostar



www.faragostar.net