

به ارباب رجوعهای محترم توصیه میشود که این بخش را به دقت مطالعه فرمایند.

نسخه راهنما: ۹۹۰۲۲۸

فهرست مطالب

٣	۱– مقدمه
۴	۲- ورود به میزخدمت (پیشخوان)۲
۵	۳- ثبت درخواست در پیشخوان خدمت الکترونیک (پیشخوان ارباب رجوع)
۷	۴- پیگیری درخواستهای ثبت شده

راهنمای آموزشی میز پیشخوان خدمت الکترونیک		
ع)	بشخوان ارباب رجو	(پ.
تعداد صفحات	تاريخ بازنگرى	نسخه راهنما
٧	اردیبهشت ۹۹	99+777

۱- مقدمه

توسعه خدمات الکترونیک از مهمترین عوامل موفقیت سازمانها و شرکتها به شمار میرود و میتوان مشتریمداری، تکریم ارباب رجوع و پاسخگویی مستمر و مناسب به ارباب رجوع را از آثار مثبت آن دانست.

ضرورت پا سخگویی سازمانهای کوچک و بزرگ دولتی و غیر دولتی در برابر شهروندان، **گروه مهند سی** شرکت مهندسی پژوهشی فراگستر را بر آن داشته تا در این راستا با ساز وکارها و راهکارهای پیشرفته و اتوماتیک، جهت تکریم ارباب رجوع و همچنین جلوگیری از ایجاد صفهای طولانی در تردد به سازمانها و جلوگیری از اتلافوقت و هزینه برای ارباب رجوع، نرمافزار اتوماسیون میز خدمت الکترونیک یا به عبارتی دیگر پیشخوان ارباب رجوع را راهاندازی نمایند.

تا بدین و سیله سازمانها قادر خواهند بود با تو سعه خدمات الکترونیکی خود، دامنه میز خدمت الکترونیک خویش را گسترش داده و با هوشمند نمودن فرآیندها و مدیریت بهتر سازمان، موجبات رضایتمندی مشتریان خود را فراهم سازند.

لذا مطالعه این راهنما، به ارباب رجوع کمک می کند تا با نحوه ارسال درخواست خود به سازمان بیشتر آشنا شود.

کر نکته: لازم است قبل از ورود به بخش میز خدمت الکترونیک یا پی شخوان ارباب رجوع، نامه خود را نوشته و در فایلی در کامپیوتر خود ذخیره کرده باشید.

کترونیک	راهنمای آموزشی میز پیشخوان خدمت الکترونیک		
	ع)	يشخوان ارباب رجو	(پ
د صفحات	تعداد	تاريخ بازنگرى	نسخه راهنما
Y		اردیبهشت ۹۹	99+777

۲- ورود به میزخدمت (پیشخوان)

ابتدا لازم است تا برای ورود به این بخش یکی از مرور گرهای خود Google Chrome، Google Chrome،

Internet Explorer و یا سایر مرورگرها را باز نمایید.

سـپس آدرس اختصـاصـی سـازمان مربوط را در قسـمت آدرس بار مرورگر خود وارد نمایید. بدین ترتیب به صفحه ورود به پیشخوان خدمت الکترونیک دسترسی پیدا خواهید کرد.

مطابق با تصویر زیر، ارباب رجوع باید برای ورود به پیشـخوان خدمت الکترونیک شـماره تلفن همراه و کد امینتی را وارد و سپس بر روی دکمه" دریافت کد" کلیک و یا تپ نماید.

	يشخوان خدمت الكترونيك
	به خدمت الکترونیک سازمان شرکت هولدینگ نمونه ایرانسل خوش آمدید.
یام کوتاه ارسال خواهد شد. با وارد 🗶	✔ کاربراگرامی،با وارد نمودن شماره تلفن همراه و کلیک بر روی گزینه دریافت کد. کد ورود به سامانه میز خدمات انکترونیک برای شما بصورت ا نمودن کد دریافت شده میتوانید به سامانه وارد شوید.
	شماره تلفن همراه ۸۳۳۸۰۰۳۲۲۲۹۰
	تقبير كد امندي
	کد امنینی cdAx۴ ۵ دریافت کد
	کد ورود به سامانه با مدت اعتبار ۵ دقیقه ارسال گردید
	کد دریافت شده را در این قسمت وارد نمایید ۴۳۸۱ ۲ ورود به سامانه

بعد از چند ثانیه، پیامک کد تایید به تلفن همراه ارباب رجوع ار سال می شود. با وارد کردن کد تایید در کادر

مشخص شده و کلیک کردن بر روی دکمه "ورود به سامانه"، وارد صفحه اصلی پیشخوان شوید.

۳- ثبت درخواست در میز پیشخوان خدمت الکترونیک (پیشخوان ارباب رجوع) چنانچه برای اولین بار وارد پیشخوان خدمت ارباب رجوع یا پیشخوان خود می شوید، همانند تصویر ذیل در صفحه اصلی دو بخش مجزا را مشاهده می نمایید؛ اولین بخش مربوط به "ثبت درخواست" و دیگری مربوط به "پیگیری درخواست" نامههای تایید شده از طریق کد رهگیری است.

برای ثبت یک نامه و یا درخواست جدید، در بخش مربوط به ثبت درخواست، اطلاعات گوناگونی از قبیل "نام و نام خانوادگی"، "موضوع درخواست"، "واحد سازمانی مخاطب" و "فایل بدنه" از شما دریافت می شود.

بخوان خدمت	الکترونیک	🗙 خروع
بت درخواست	پیگیری درخواست	
i مراجعه کنند	ه گرامی.در این صفحه میتوانید نظرات و انتفادات خود را به واحد سازمانی مورد نظر منتقل نمایید.	
☑ قوانین * حداکثر تعدا * حجم قابل ق	ارسال اطلاعات: د کاراکتر های مجار برای ارسال اطلاعات نام و نام خانوادگی و موضوع درخواست ۲۰۰ کاراکتر می باشد. بیار برای ارسال بدنه : MB	
* فرمت قابل	بول برای ارسال بدنه نامه : .pngzip,.pdfjpgjpeg	
	نام و نام خانوادگی *	
	محمدرضا امينى	
	موضوع درخواست *	
	ارائه پرونده کلاسه ۱۹۷۳۶م۴۷ در خصوص درخواست اصلاحیه صورتجلسه مالیاتی مل	
	واحد سازمانی مخاطب *	
	دبيرخانه سازمان	
	فایل بدنه نامه را بارگذاری کنید	
	× HelpDashboard.png	

ابتدا نام و نام خانوادگی درخواست کننده یا ارباب رجوع و به عبارتی فرستنده نامه را در کادر "ن<u>ام و نام</u> <u>خانوادگی"</u> وارد نمایید. در کادر "موضوع درخواست"، همانطور که از نامش پیداست، موضوع نامه و درخواست خود را به طور کامل وارد نمایید. سپس گیرنده یا واحد سازمانی مخاطب نامه -که از قبل در این بخش تعریف شده است- را با کلیک بر روی واحد مورد نظر از کادر "واحد سازمانی مخاطب" انتخاب نمایید. بعد از وارد کردن موضوع درخواست، فایل متننامه و یا درخواست را در کادر "فایل بدنه نامه را بارگذاری کنید" با کلیک بر روی کادر از داخل کامپیوترخود جستجو، سپس آن را انتخاب و بر روی دکمه "Open" کلیک تا فایل نامه مورد نظر در میز خدمت شما بارگذاری شود. درنهایت دکمه "ثبت درخواست" را کلیک نمایید.

کرنکته، قوانین ارسال اطلاعات شها می توانید فایلهایی با هر کدام از فرمتهای مشخص مانندpng, .doc, .docx, .pdf, .tiff. را بارگذاری نمایید. حجم فایلهای قابل بارگذاری نیز در هنگام ایجاد درخواست کنترل می گردد. به طور پیش فرض حجم فایلهای ۱ مگا بایت درنظر گرفته خواهد شد.

✓ قوانین ارسال اطلاعات:
★ حداکثر تعداد کاراکتر های مجار برای ارسال اطلاعات نام و نام خانوادگی و موضوع درخواست ۲۰۰ کاراکتر می باشد.
★ حجم قابل قبول برای ارسال بدنه : MB ۱
★ فرمت قابل قبول برای ارسال بدنه : .

بعد از کلیک بر روی دکمه "ثبت درخوا ست"، درخوا ست شما ثبت شده و پنجرهای تحت عنوان "رهگیری پیشخوان خدمت الکترونیک" باز می شود و بدین ترتیب می توانید کدرهگیری و تاریخ ارسال نامه خود را دریافت نموده و یا آن را چاپ نمایید.

🗙 خروج از سیستم		پیشخوان خدمت الکترونیک
	🖲 عملیات یا موفقیت انجام گردید. 🗙 🛛	ثبت درخواست پیگیری درخواست
	رهگیری پیش خوان خدمت الکترونیک شرکت هودینگ نمونه	ا مراجعه کننده گرامی،در این صفحه میتوانید نف
×		Selicity in the second secon
	کد رهگیری : ۱۶۳۹۳۱ تاریخ ارسال نامه : ۱۳۹۸/۹۰/۱۳۹ ۲	* حجم قابل قبول برای ارسال بدنه : MB ۱ * فرمت قابل قبول برای ارسال بدنه نامه : . peg. :
	🖨 چاپ فیش	
	واحد سارفانی محاصب =	_
	ديپرځانه سازهان ۲	
	فاین بدنه دامه را بارنداری دیند ◄ کبت درخدااست	

۴- پیگیری درخواستهای ثبت شده

بعد از ثبت درخوا ست یا نامه خود، به منظور پیگیری درخوا ستهای ثبت شده، مجدداً با ورود شماره تلفن همراه خود که پیش از آن اقدام به ثبت درخواست نموده بودید، وارد میزخدمت یا پیشخوان خود شوید. پنجرهای مطابق تصویر ذیل مشاهده می نمایید که در آن می توانید سوابق تمام نامه ها و درخواست های ثبت شده خود را ملاحظه نموده و آخرین وضعیت آن را پیگیری نمایید.

درخواستها به رنگهای متفاوتی ظاهر میشوند:

- درخواستهایی که به رنگ آبی مشخص شدهاند، حاکی از آن است که درخواست در مسیر اقدام بوده ولی هنوز پاسخ و جوابیه ای برای آن تهیه نگردیده است وضعیت درخواست نیز "درحال بررسی" در زیر آن نمایش داده می شود.
 - درخواستهای حاوی جوابیه نهایی با رنگ سبزدر بخش جوابیه قابل مشاهده میباشد.