

"سیستم مکاتبات بدون کاغذ" و تسهیل فرآیند کسب و کار در عصر دیجیتال

مهدی یاراحمدی خراسانی*

چکیده

در فرآیندهای مربوط به کسب و کار اصطلاح "سیستم مکاتبات بدون کاغذ" برای تعریف سیستمی که در آن اتوماسیون دفتر اعمال شده است مورد استفاده قرار می‌گیرد. این سیستم گونه‌ای از مکاتبات اداری می‌باشد که در آن نامه‌های الکترونیکی جایگزین نامه‌های دستی و کاغذی می‌شود. در واقع هر چقدر مکاتبات در فرآیند رسیدگی به خواسته مشتری تسهیل ایجاد نماید رضایت بیشتری را به همراه دارد.



واژگان کلیدی

سیستم‌های بدون کاغذ، سیستم مکاتبات بدون کاغذ، اتوماسیون اداری، فرآیند کسب و کار، فن‌آوری اطلاعات.

مقدمه

سیستم مکاتبات بدون کاغذ به عنوان روشی نوین، از سوئی به جریان کار سرعت می‌بخشد و از سوی دیگر، با جمع‌آوری اطلاعات مجموعه‌ی فعالیت‌های سازمان و طبقه‌بندی آن‌ها، بستر مناسبی را برای سرعت بخشیدن به امور روزمره فراهم می‌سازد. نرم‌افزار مکاتبات بدون کاغذ با بررسی مدل‌های فعالیت سازمان‌های بخش عمومی، دولتی و موسسات صنعتی و بازرگانی طراحی و تولید شده است و می‌تواند به خوبی پاسخ‌گوی نیازهای یاد شده باشد. هرچند انسان‌ها سخت‌دنبال پیشرفت هستند، ولی

تغییر را دوست ندارند (تواین، ۲۰۰۱، ۲۵۱). از این رو ممکن است در مقابل حذف کاغذ از روال سازمان‌ها مقاومت‌هایی صورت پذیرد ولی مسلماً این مقاومت‌ها از دوام و قوام چندانی برخوردار نخواهد بود. بی‌شک سیل جوامع الکترونیکی و مجازی همه را در حذف یا به حداقل رساندن کاربرد کاغذ با خود همراه می‌سازد. (وایت، ۲۰۰۳، ۱۱۴) با این وجود نباید فراموش کرد که نسل جوان با "دیجیتالیزم" بزرگ شده است. بنابراین دور از انتظار نیست که عرصه به دست طرفداران حذف کاغذ (Paperless) افتد.

تعریف اتوماسیون اداری و مزایا و معایب آن

اتوماسیون اداری، مشتمل بر تمام سیستم‌های الکترونیک رسمی و غیررسمی بوده که به برقراری ارتباط اطلاعات بین اشخاص در داخل و خارج موسسه و بالعکس مربوط می‌شود. کلمه اصلی که اتوماسیون را از داده‌پردازی، سیستم اطلاعات

مشخصات و قابلیت های سیستم مکاتبات بدون کاغذ

سیستم مکاتبات بدون کاغذ دارای مشخصات و قابلیت های عمومی به شرح زیر می باشد. (مایکروسافت، ۲۰۰۴):

- ثبت و گردش مکانیزه مکاتبات و پیام های داخلی و تعریف کاربران و محدوده مجاز اجرای عملیات کاربری.
- تعریف پست های سازمانی و رابطه مجاز جهت ارجاع مکاتبات و امکان تعریف جانشین برای سمت ها.
- انتساب سمت های مختلف به یک کاربر و تعریف گروه های کاری از سمت ها و کاربران.

■ تعریف طبقه بندی مکاتبات (عادی، محرمانه، سری و...) و اولویت مکاتبات (عادی، فوری، خیلی فوری و...).

■ تعریف سطوح دسترسی سمت ها به مکاتبات طبقه بندی شده و مشخصات طرف مکاتبات (حقیقی و حقوقی).

■ تعریف قالب شماره نامه (وارد، داخلی، صادره) در هر دبیرخانه و کنترل مرکزی تاریخ در گردش مکاتبات.

■ پشتیبانی کامل از قلم نوری، تصویربرداری (اسکن) و امضاء دیجیتال.

■ امکان افزودن انواع پیوست و درج نامه های عطف و پیرو و تعریف موضوع و کلید واژه به ازاء ارجاعات متفاوت.

■ امکان حاشیه نویسی به صورت متنی یا قلم نوری و امکان ایجاد طبقه بندی موضوعی بصورت نامحدود.

■ تغییر طبقه بندی نامه ها به هنگام ارجاع باتوجه به ماهیت نامه به منظور حفاظت از اطلاعات در گردش.

■ قابلیت جستجو بصورت متنی و یا حول اقلام محورهای اطلاعاتی در کلیه مکاتبات در گردش و بایگانی شده.

■ ایجاد و مشاهده کارتابل مکاتبات، مکاتبات ارسالی و حذف شده به تفکیک سمتهای سازمانی.

■ ایجاد و مشاهده کارتابل پیامها، پیامهای ارسالی و حذف شده به تفکیک کاربران.

■ اعلام دریافت نامه جدید و امکان به گردش انداختن نامه های بایگانی شده و مشاهده پوشه ها در سطوح درختواره بایگانی.

■ نمایش راهنمای مصور در هر بخش از سیستم با قابلیت پیمایش در تمامی متن راهنما.

شرکت های بدون کاغذ

اگر پنجاه سال پیش به یکی از بوروکرات های پشت میز نشین

مدیریت و سیستم پشتیبانی تصمیم متمایز می سازد ارتباطات است. اتوماسیون به منظور تسهیل انواع ارتباطات به هر دو صورت شفاهی و کتبی است. (ریموند، ۸۱، ۱۹۹۸) (Raymond)

اتوماسیون اداری یا OA، عبارت است از کاربرد وسایل الکترونیکی در فعالیتهای دفتری به منظور افزایش کارایی؛ کارایی افزایش یافته ناشی از تکامل تبادل اطلاعات، در داخل دفتر و بین دفاتر و محیط آن ها بوده و در نتیجه با ارائه اطلاعات بهتر برای تصمیم گیری می تواند به مدیر سود برساند. (بهشتیان، ۳۷۸، ۲۹۷)

به طور کلی، مزایای کاربرد سیستم های اتوماسیون اداری به دو دسته ۱- مزایای مستقیم شامل مواردی از قبیل: افزایش محصول یا بازده و صرفه جویی در وقت یا نیروی کار و ۲- مزایای غیرمستقیم شامل مواردی از قبیل: وابستگی کمتر به شرکت های دیگر برای تهیه کپی، چاپ و دیگر امور مشابه، نیاز کمتر به تشریفات و

کنترل، افزایش رضایت شغلی به دلیل افزایش اثربخشی کارکنان، افزایش رضایت مشتریان به دلیل ارائه بهتر اطلاعات و خدمات به موقع، رقابت بیشتر سازمان ها از طریق استفاده از منابع اطلاعاتی و قابلیت لازم برای عکس العمل نسبت به فشارها و فرصت ها تقسیم می شود.

کاربرد اتوماسیون اداری معایبی را نیز در بر دارد که عبارتند از: ایجاد تغییرات در محیط انسانی، نادیده گرفته شدن برخی از روابط انسانی در کارها، پیچیده شدن کار با سیستم ها، بروز اخلاق نسبت دادن اشتباهات به سیستم، مشکلات جسمانی کار با رایانه، نپذیرفتن سیستم های مکانیزه توسط مدیران و یا کارکنان، کم شدن امنیت اطلاعات.

سیستم مکاتبات بدون کاغذ

گونه ای از مکاتبات می باشد که در آن نامه های الکترونیکی جایگزین نامه های دستی و کاغذی می شود. سیستم مکاتبات بدون کاغذ در راستای سیستم اتوماسیون اداری در سازمان یا شرکت ایجاد می گردد. به بیان دیگر سیستم مکاتبات بدون کاغذ یکی از اجزای سیستم اتوماسیون اداری می باشد. (مایلر، ۲۴۱، ۲۰۰۴) سیستم مکاتبات بدون کاغذ نرم افزار قدرتمندی جهت انجام امور و چرخه مکاتبات و نیز ابزاری کارا جهت نظارت بر گردش مکاتبات در شرکت یا سازمان می باشد، به طوریکه تمام اعمال همانند ورود نامه، ثبت نامه، ارجاعات، رونوشت ها و حتی بازبینی نامه توسط سیستم ثبت شده و کنترل می گردد.

اتوماسیون اداری یا OA، عبارت است از کاربرد وسایل الکترونیکی در فعالیتهای دفتری به منظور افزایش کارایی؛ کارایی افزایش یافته ناشی از تکامل تبادل اطلاعات، در داخل دفتر و بین دفاتر و محیط آن ها بوده و در نتیجه با ارائه اطلاعات بهتر برای تصمیم گیری می تواند به مدیر سود برساند

شوند، نیاز به دوندگی در سازمان و برخورد با کارکنان راندارند، مراجعات حضوری آنها کاهش و ردیابی و پیگیری مکاتباتشان با سهولت بیشتری انجام می‌یابد.

۴- **کارکنان بایگانی و دبیرخانه:** حجم بایگانی و فعالیت‌های آن بسیار کم می‌شود.

۵- **بشریت:** شاید این مسئله کمی اغراق‌آمیز باشد ولی با استفاده از سیستم بدون کاغذ در مصرف کاغذ صرفه‌جویی بسیاری انجام می‌شود که خود باعث قطع کمتر درختان و از بین نرفتن محیط زیست می‌شود. (بنسون، ۱۹۸۳، ۳۹، s.Benson)

اهداف سیستم مکاتبات بدون کاغذ در کسب و کار

سیستم مکاتبات بدون کاغذ در راستای تسهیل ارتباطات و همچنین ایجاد ارتباطات موثر با اهداف زیر بکارگیری می‌شود. (فیفر و پریستوس، ۱۹۵۳، John M. Piffner, R. Vance Presthus):

■ افزایش سرعت و دقت در پاسخ‌گویی
به مراجعان و صرفه‌جویی در زمان آنان از طریق بی‌نیازی به مراجعه حضوری.

■ سامان‌دهی و بهینه‌سازی گردش مکاتبات در شرکت و سازمان از طریق استانداردسازی فرایندهای گردش مکاتبات.

■ به حداقل رساندن مکاتبات کاغذی در داخل و خارج از سازمان یا شرکت.

■ ایجاد روش‌های صحیح و استاندارد گردش کارها در سازمان یا شرکت و پی‌گیری بهبود مستمر آنها.

■ افزایش سرعت و ایجاد سهولت در

مکاتبات بین سازمانی و دسترسی سریع به مکاتبات بایگانی شده.

■ افزایش کارایی کارکنان از طریق فراهم آوردن امکان سنجش و اندازه‌گیری فعالیت‌ها.

■ ایجاد بستر مناسب برای استقرار سایر سیستم‌های یکپارچه و ویژگی‌های اصلی سیستم مکاتبات بدون کاغذ

سیستم مکاتبات بدون کاغذ در راستای سیستم اتوماسیون اداری به دنبال اتخاذ مکانیزم‌هایی است که فعالیت‌های اداری را با حذف کاغذ از گردونه‌ی عمل دنبال نماید. (ثاقب تهرانی، تدین، ۴۸۶، ۱۳۸۰) لذا این سیستم برای دستیابی به اهداف خود در راستای دستیابی به عملکردهای فعالیت‌های اداری (بدون کاغذ) دارای ویژگی‌های اصلی به شرح زیر است:

■ تعریف ساختار سازمانی، پست‌ها، گروه‌بندی پرونده‌های عمومی، موضوعات نامه‌ها و بایگانی.

گفته می‌شد که روزی کاربرد کاغذ در سازمان‌ها و شرکت‌ها منسوخ خواهد شد، حتماً به ما می‌خندید. اما امروزه این امر به وقوع پیوسته است. ما نخست نگاهی به ساختار و اجزای این سیستم می‌اندازیم. در هر شرکت و سازمانی واحد دبیرخانه بعنوان تنها دروازه مجاز برای ورود و خروج نامه‌ها شناخته شده است. این واحد وظیفه دارد که نامه‌های رسیده را شماره‌گذاری نموده و به بخش‌های مربوطه ارسال نماید. همچنین می‌بایست نامه‌هایی که برای ارسال مشخص شده‌اند را شماره کرده و به خارج از سازمان ارسال نماید. پس از دبیرخانه، مدیران بخش‌ها هستند که نامه‌های مربوط به بخش خود را دریافت می‌کنند و با توجه به موضوع و متن نامه و نیروی کار تحت فرمانشان نامه را به یکی از زیردستانشان ارسال می‌نمایند. مدیر باید بتواند در مواقع مختلف وضعیت رسیدگی به این نامه و جواب نامه‌ها را نیز کنترل کند. این روال بر اساس چارت سازمانی می‌تواند به دفعات تکرار شود.

حال نگاهی به مزایای مکانیزه کردن این سیستم با استفاده از شبکه محلی و شبکه اینترنت می‌اندازیم:

- ۱- تسریع در وقت ۲- بایگانی کوچک
- ۳- کپی برداری آسان و کم‌هزینه از بایگانی
- ۴- پیگیری راحت ۵- جستجوی آسان
- ۶- امنیت اسناد طبقه‌بندی شده ۷- امنیت شعلی
- ۸- امنیت نامه ۹- پیگیری کار بدون حضور فیزیکی ۱۰- مشخص کردن آسان جانشین
- ۱۱- دسترسی آسان ۱۲- باقیماندن سند به صورت اصلی ۱۳- رونوشت بدون هزینه
- ۱۴- پیگیری اتوماتیک ۱۵- گزارشات آماری
- ۱۶- فرم‌های قابل جایگزین ۱۷- پاسخ‌گویی به مشتری
- ۱۸- مدیریت راحت تر نامه‌ها ۱۹- اتصال به سیستم‌های رایانه‌ای دیگر ۲۰- در دسترس بودن.

بهره‌گیران و ذی‌نفعان سیستم مکاتبات بدون کاغذ در فرآیند کسب و کار

در فرآیند کسب و کار سیستم مکاتبات بدون کاغذ بهره‌گیران و ذی‌نفعانی به شرح زیر دارد:

۱- **مدیران:** بیشترین منفعت را از این سیستم‌ها می‌برند. و مدیریت آنها راحت‌تر می‌شود.

۲- **کارکنان:** پاسخ‌گویی به نامه‌ها بسیار ساده، جستجو و دسترسی به اطلاعات به راحتی امکان‌پذیر خواهد شد، از خارج از محیط کار نیز می‌توانند به کارهایشان رسیدگی کنند.

۳- **مشتریان:** در هر لحظه می‌توانند از پیشرفت کارشان آگاه

سیستم مکاتبات بدون کاغذ در راستای سیستم اتوماسیون اداری به دنبال اتخاذ مکانیزم‌هایی است که فعالیت‌های اداری را با حذف کاغذ از گردونه‌ی عمل دنبال نماید

در نظر گرفته شود:

۱- سیستم مدیریت محتوا
(System Content Management)

۲- سازگاری، یکپارچه سازی
(Integration) و تقویت ارتباط دوجانبه با
کاربران (Interactivity)

۳- مقیاس پذیری (Scalability) و امنیت
(Security)، شخصی کردن (Personalization)
و توسعه پذیری (Extensibility).

۴- مدیریت و کنترل کل سیستم و کاربران
با گزارشگیری کامل Full admin control /
report sys

۵- سیستم تسریع رسیدگی به مراسلات
(تکریم مشتری) (حافظی، ۷۱، ۱۳۸۴)

در یک نگاه اجمالی می توان کارکردهای اصلی زیر را برای
کارتابل ها در سیستم های بدون کاغذ فهرست کرد:

۱- ایجاد، مشاهده، جستجوی و پیگیری نامه ۲- رویداد نگاری
۳- بازیابی نامه های حذف شده (شجاعی، ۹۷، ۱۳۸۴)

**لزوم فرهنگ سازی جهت نهادینه کردن کاربایسیستم های
مکاتبات بدون کاغذ در کسب و کار**

در واقع استقرار حقیقی سیستم منوط به تحقق فرهنگ سازی در
این زمینه می باشد. اگر نخواهیم هزینه اصلاح روش های سنتی و
شکستن مقاومت کاربران برای پذیرش سیستم جدید را عیب تلقی
کنیم هیچ گونه عیبی در سیستم وجود ندارد. (الوانی، ۲۴، ۱۳۸۳) از
این رو جهت استقرار و پذیرش کامل سیستم جدید از سوی
کاربران آن باید: شناخت ابزار اتوماسیون و سیستم مکاتبات بدون
کاغذ که گام بزرگ و موثری در راه نیل به اهداف مورد نظر آن
است حاصل آید. که از جمله این ابزار می توان به تجهیزات، لوازم
و نیروی انسانی اشاره کرد. مکانیزه کردن سیستم و به روز کردن
امور و فعالیت ها، گامی در راستای تحول اداری هر سازمان است
که تحقق آن تنها در سایه تمهید بستری مناسب، فرهنگ سازی
مطلوب، تجهیز امکانات و آموزش، امکان پذیر می شود. در این

**در واقع استقرار حقیقی سیستم
منوط به تحقق فرهنگ سازی در
این زمینه می باشد. اگر نخواهیم
هزینه اصلاح روش های سنتی و
شکستن مقاومت کاربران برای
پذیرش سیستم جدید را عیب تلقی
کنیم هیچ گونه عیبی در سیستم
وجود ندارد**

■ تعریف کارتابل بر اساس پست های
سازمانی با امکان تعریف چند پست موقت
برای یک شخص.

■ طبقه بندی شخصی مکاتبات دریافت
شده توسط هر گیرنده و تشکیل پرونده های
شخصی.

■ مشترک کردن پرونده های شخصی در
فاصله زمانی و محدود کردن موضوعات قابل
دسترس.

■ طبقه بندی کارهای ارجاع شده به دیگران
و پی گیری آنها براساس موضوعات مختلف.

■ تعیین جانشین در محدوده زمانی با اعلام
قبلی به ارسال کنندگان یا دریافت کنندگان نامه
و کار.

■ ایجاد نامه های صادره و ارسال به خارج از سازمان یا شرکت
از طریق پست الکترونیک، نمابر و یا ارسال فیزیکی نامه.

■ تعریف الگوهای گردش مکاتبات وارده در داخل سازمان یا
شرکت و تعیین استانداردهای زمانی پاسخ گویی.

■ برنامه ریزی جلسات و کنترل خودکار به منظور جلوگیری از
تداخل زمان ها.

■ ارسال پیام به اشخاص، گروه ها و واحدهای سازمانی با
استفاده از صندوق پست الکترونیکی.

■ برقراری ارتباط بین دبیرخانه شرکت ها و سازمان هایی که
دارای سیستم اتوماسیون اداری هستند.

■ وجود گیشه مکاتبات برای کاهش مراجعات حضوری
مشتری.

■ پیگیری مکاتبات، ثبت شکایات، پیشنهادهای و ارتباط مستقیم
با مدیران سازمان از طریق گیشه مکاتبات.

امکانات و توانایی های سیستم مکاتبات بدون کاغذ

بطور خلاصه می توان امکانات و توانایی های سیستم مکاتبات
بدون کاغذ را به شرح جدول زیر ارائه داد:

"کارتابل" در سیستم مکاتبات بدون کاغذ

کارتابل در سیستم مکاتبات بدون
کاغذ کاملاً مشابه سیستم های سنتی
است، با این تفاوت که قابلیت و امکانات
آن بیشتر و به صورت الکترونیکی و بدون
بهره گیری از کاغذ می باشد. در قالب
ویژگی های یک نرم افزار توسعه
پذیر ارکان اصلی فنی ذیل می بایست به
عنوان بایسته های کارتابل الکترونیکی

ردیف	خلاصه ای از امکانات و توانایی های سیستم مکاتبات بدون کاغذ
۱	حذف روش دستی مکاتبات و در نتیجه حذف کاغذ
۲	ارسال لحظه ای نامه ها و جلوگیری از سرف وقت و عدم نیاز به نیروی انسانی جهت جابجایی ها
۳	داشتن کارنابل جداگانه برای هر قسمت و دارابودن سطح امنیتی بالا درمورد حفاظت نامه ها
۴	دارا بودن بایگانی جداگانه برای هر قسمت و جلوگیری از پراکندگی و احیاناً مفقود شدن نامه ها
۵	دارا بودن امضاء الکترونیکی برای نامه ها
۶	دارا بودن انواع مکاتبات داخلی، وارده به سازمان (با قابلیت اسکن نامه ها) و یا صادره از سازمان
۷	جستجوی متنوع و سریع نامه ها
۸	حذف بکارگیری فرمهای دستی و بکاربردن فرمهای متنوع الکترونیکی

پیگیری ارجاعات و پیگیری مکاتبات .
۳- عدم امکان نظارت پویا و دقیق بر سیستم مکاتبات و سردرگمی و نارضایتی مشتری.

۴- اتلاف هزینه و زمان در خصوص دسترسی و نگهداری مکاتبات.
نتیجه گیری:

در کسب و کار ضمن برخورد با مفهوم رضایت مشتری با این نکته روبرو هستیم که: بین رضایت مندی مشتری و توانایی سازمان در برآورده کردن خواسته های او ارتباط معنا داری وجود دارد. میزان توانایی سازمان در برآورده نمودن خواسته های مشتری

در کاهش و یا افزایش میزان رضایت مندی او تاثیر دارد. مشتری از سیستم مکاتبات خواسته های دارد. که برآورده شدن یا نشدن آنها می تواند میزان رضایت او را افزایش و یا کاهش دهد. در بند قبلی در ارتباط با مکاتبات اداری مواردی مطرح گردید. هرچقدر سازمان بتواند این موارد را بیشتر لحاظ کند مسلما به میزان بیشتری از رضایت نائل خواهد آمد. بدین ترتیب ایجاد و استقرار سیستمهای مکاتبات بدون کاغذ میزان برآورده شدن خواسته های مشتری از سیستم مکاتبات را تغییر می دهد و به دنبال تغییر در میزان برآورده شدن خواسته های مراجعین میزان رضایت مندی آنان نیز تغییر می کند. ■

منابع فارسی و انگلیسی

- ۱- اسلایت، استیو؛ (۱۳۸۴)، تکنولوژی اطلاعات، محمد منتظری، سارگل، تهران، چاپ دوم.
- ۲- الوانی، سید مهدی؛ (۱۳۸۴)، اشاره، فصل نامه مطالعات مدیریت، شماره ۵۴، دانشگاه علامه طباطبائی، (بهار)
- ۳- بهشتیان، مهدی و ابوالحسنی، حسین؛ (۱۳۷۳)، سیستم های اطلاعات مدیریت، بنیاد مستضعفان، تهران، چاپ اول.
- ۴- ثاقب تهرانی، مهدی و تدین، شبنم؛ (۱۳۸۰)، مدیریت و فن آوری اطلاعات، مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران، چاپ اول.
- ۵- رضائیان، علی؛ (۱۳۸۵)، سیستم اطلاعات مدیریت (مدل سازی اطلاعات)، سمت، تهران، چاپ چهارم.
- ۶- شاهپری، علیرضا؛ (۱۳۸۴)، دولت الکترونیک، موسسه معین با همکاری انتشارات مدیریت، تهران، چاپ اول.
- ۷- شجاعی، محسن؛ (۱۳۸۵)، آشنایی با واژه های سیستم مکاتبات بدون کاغذ، مرکز آموزش آستان قدس، مشهد، چاپ اول.
- ۸- لاودن، کنت، سی؛ (۱۳۸۰)، مکاتبات سازمانی، عبدالرضا رضایی نژاد، مرکز نشر دانشگاهی، تهران، چاپ اول.
- ۹- مومنی، هوشنگ؛ (۱۳۸۰)، مدیریت فن آوری های اطلاعات و ارتباطات، مرکز نشر دانشگاهی، تهران، چاپ اول.

1. S.Benson, (2006) Paperless Models and Strategies, 2 nd ed. McGraw - Hill.
2. Raymond, (2005) "Value creation in communication", Strategic Management Journal, vol. 22.
3. Zwass, E.W. (2004), "Customer satisfaction and price tolerance", Marketing Letters, Vol. 7, pp. 19 - 30.
4. Justin GLongenecher. (2004) "Customer satisfaction should not be the only goal", Journal of Services Marketing, Volume 18. Number 7, pp. 514 - 523.

* کارشناس ارشد مدیریت دولتی

مکانیزه کردن سیستم و به روز کردن امور و فعالیت ها، گامی در راستای تحول اداری هر سازمان است که تحقق آن تنها در سایه تمهید بستری مناسب، فرهنگ سازی مطلوب، تجهیز امکانات و آموزش، امکان پذیر می شود

راستا سیستم اتوماسیون اداری به طور عام و سیستم مکاتبات بدون کاغذ به طور خاص از عوامل مهم این تحول به شمار می رود و می تواند شرکت و یاسازمان را در جهت نیل به اهداف تحول گرایانه خود یاری دهد.

ارتباط سیستم مکاتبات بدون کاغذ و رضایت مشتری در کسب و کار

مقوله ی رضایت مشتری یکی از مهمترین دغدغه های شرکت ها در کسب و کار است. سابقه ذهنی عامه از رضایت مشتری گاه به مولفه هائی از قبیل ؛ خوش برخوردی و اخلاق منتهی می شود. ولی در عصر دیجیتال که ابزار های قدرتمند فن آوری اطلاعات

(IT)، سیستم های نوین اطلاع رسانی و زیرساخت های جدید ارتباطی در خدمت شرکت ها و سازمان هاست، و آنها دائما در حال رفتارشناسی مشتری خود هستند، نمی توان به این ها بسنده نمود. (هنریور، ۱۳۸۶، ۲۴)

مکاتبات از یک سو بیانگر نوع و نحوه ارتباط بین ارکان داخل سازمان و از سوی دیگر، پل ارتباطی بین سازمان و خارج آن می باشد. بر همین اساس به نظر می رسد ابتدائی ترین امر در جهت ارتقاء رضایت مشتری در فرآیند کسب و کار شرکت ها شناسائی در جهت مبادی ارتباط سازمان با مراجعین می باشد. مسلما مکاتبات مهمترین و گسترده ترین مسیر ارتباط با مشتری است. از این رو با عنایت به فراگیر شدن فناوری اطلاعات و نمایان شدن قالب ها و روش های گوناگون استفاده از این فناوری در به روز کردن نظام مکاتبات، مورد توجه بسیاری واقع گردیده است. مهندسين و متخصصين حداکثر تلاش خود را بر آن داشتند تا با استفاده از فناوری به روز اطلاعات، مشکلات و موانع موجود در نظام مکاتبات را که برخی از آنها به شرح زیر می باشد، برطرف کرده یا به حداقل برسانند :

۱- اتلاف هزینه و زمان در ارتباطات درونی و برونی شرکت ها و سازمان ها.

۲- اتلاف هزینه و زمان در پاسخگویی به مراجعین شرکت ها و

ارتباط سیستم مکاتبات بدون کاغذ و رضایت مشتری در فرآیند کسب و کار

