

شرح خدمات طرح تحول دیجیتال سازمان نظام صنفی رایانه‌ای استان تهران



سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور
استان تهران

سازمان نظام صنفی
رایانه‌ای استان تهران

۱۴۰۳

فهرست مطالب

| | | | |
|-----|-------|---|-----|
| ۰ | | فهرست مطالب | |
| ۱ | | آشنایی با سازمان نظام صنفی رایانه‌ای استان تهران (نصر تهران) | ۱ |
| ۱,۱ | | معرفی سازمان | ۱,۱ |
| ۱,۲ | | ساختار سازمانی | ۱,۲ |
| ۱,۳ | | اهمیت دبیرخانه سازمان | ۱,۳ |
| ۱,۴ | | خدمات در حال ارائه به اعضای سازمان | ۱,۴ |
| ۲ | | بررسی وضع موجود | ۲ |
| ۲,۱ | | فرآیندهای کاری سازمان | ۲,۱ |
| ۲,۲ | | سامانه‌های نرم‌افزاری موجود | ۲,۲ |
| ۲,۳ | | بررسی سایر اطلاعات موجود | ۲,۳ |
| ۳ | | شرح مساله و آسیب‌شناسی وضع موجود | ۳ |
| ۴ | | شرح سامانه‌های مورد نیاز برای اجرای طرح تحول دیجیتال سازمان نصر تهران | ۴ |
| ۴,۱ | | مشخصات و استانداردهای فنی | ۴,۱ |
| ۴,۲ | | سامانه پنجره واحد خدمات | ۴,۲ |
| ۴,۳ | | سامانه مکاتبات اداری | ۴,۳ |
| ۴,۴ | | سامانه مدیریت جلسات و مصوبات | ۴,۴ |
| ۴,۵ | | سامانه متمرکز ثبت فعالیت و پیگیری امور | ۴,۵ |
| ۴,۶ | | سرویس‌های پایه ایمیل و پیامک | ۴,۶ |
| ۴,۷ | | سیستم تشکیلات و پرونده پرسنلی | ۴,۷ |
| ۴,۸ | | سامانه احکام و حقوق و دستمزد | ۴,۸ |
| ۴,۹ | | سامانه حضور و غیاب | ۴,۹ |

| | | |
|----|------------------|------|
| ۱۱ | سامانه‌های مالی | ۴,۱۰ |
| ۱۱ | سامانه CRM | ۴/۱۱ |
| ۱۱ | سامانه فرمساز | ۴,۱۲ |
| ۱۲ | سامانه فرآیندساز | ۴,۱۳ |
| ۱۲ | سامانه گزارش ساز | ۴/۱۴ |

۱ آشنایی با سازمان نظام صنفی رایانه‌ای استان تهران (نصر تهران)

۱,۱ معرفی سازمان

سازمان نظام صنفی رایانه‌ای به عنوان بزرگترین تشکل مردم نهاد حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات، از تیرماه سال ۱۳۸۴ بر اساس قانون حمایت از پدیدآورندگان نرم‌افزار (مصوب ۴/۱۰/۱۳۷۹ مجلس شورای اسلامی) و آیین‌نامه مصوب هیات وزیران (مصوب ۲۴/۴/۱۳۸۳) فعالیت خود را آغاز کرده است.

هدف و مأموریت این سازمان، تنظیم مناسبات بخش خصوصی و دولت در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات و مشارکت موثر در ساماندهی امور تجاری رایانه‌ای است.

سازمان نظام صنفی رایانه‌ای پیش از سال ۱۳۸۴، در قالب انجمن شرکت‌های انفورماتیک از سال ۱۳۷۳ فعال بوده است.

در حال حاضر سازمان نظام صنفی رایانه‌ای به عنوان حافظ منافع بخش خصوصی، به عنوان بازوی مشورتی دولت و حاکمیت در سطوح کلان و سیاست‌گذار حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات، نقش و جایگاه تعیین کننده‌ای دارد.

۱,۲ ساختار سازمانی

سازمان نصر تهران، بر اساس اساسنامه مصوب، دارای ساختار سازمانی است.

۱,۳ اهمیت دبیرخانه سازمان

از بین ارکان سازمان، دبیرخانه سازمان نظام صنفی به عنوان قلب مدیریت و اجرای فعالیت‌های کاری سازمان، از اهمیت و جایگاه ویژه‌ای برخوردار هست. در واقع بدون عملکرد درست و موثر دبیرخانه، انتظار تحول در سازمان نظام صنفی منطقی و قابل اجرا نخواهد بود.

هدف از تهیه این شرح خدمات آن است تا با تحلیل وضعیت موجود و شناسایی آسیب‌ها و مشکلات و موانع مهم و کلیدی پیش رو، بتوانیم راهکارهای مناسبی را برای اصلاح رویه‌ها پیشنهاد دهیم و اجرا نماییم.

۱,۴ خدمات در حال ارائه به اعضای سازمان

یکی از مهمترین اقدامات نصر تهران، ارائه خدمات به اعضای سازمان میباشد. برخی از این خدمات در حال حاضر بصورت الکترونیک و از طریق پورتال سازمان به آدرس <https://tehran.iransr.org> و برخی نیز بصورت حضوری و مکاتباتی ارائه میگردد.

۲. بررسی وضع موجود

برای آشنایی بیشتر با شرایط فعلی سازمان نصر تهران، به صورت مختصر نگاهی بر وضعیت فعلی فرآیندهای کاری و بسترهای اطلاعاتی سازمان خواهیم داشت.

در این بخش محورهای ذیل مورد بررسی قرار خواهد گرفت:

۱. فرآیندهای کاری سازمان

۲. تحلیل سامانه‌های نرم‌افزاری موجود

۳. بررسی سایر اطلاعات موجود

در ادامه به تشریح هر یک از موارد فوق می‌پردازیم. لازم به ذکر است با توجه به گستردگی بخش فرآیندهای کاری، این بخش در قالب یک سرفصل مجزا مورد بررسی قرار گرفته است.

۱,۵ فرآیندهای کاری سازمان

بخش مهمی از اقدامات در حال انجام در دبیرخانه سازمان نظام صنفی، مرتبط با فرآیندهای کاری در حال انجام می‌باشد. فرآیندهای مورد بررسی به شرح ذیل می‌باشد:

۱. فرآیند عضویت و تمدید (خارج از حیطه این پروژه)

۲. فرآیندهای ارائه خدمات به اعضا

۳. فرآیند برگزاری جلسات هیات مدیره

۴. فرآیند تشکیل و برگزاری جلسات کمیسیون

۵. فرآیند شورای انتظامی

۶. فرآیند مرکز داوری

۷. فرآیندهای پیگیری امور

۱,۵,۱ فرآیند عضویت و تمدید

در این مستند و در حیطه این پروژه، فرآیندهای مرتبط با حوزه ثبت نام، عضویت و تمدید مورد بررسی قرار نخواهد گرفت و خارج از حیطه این پروژه میباشد.

۱,۵,۲ فرآیندهای ارائه خدمات به اعضا

در بررسی خدمات قابل ارائه به اعضا، غیر از شورای انتظامی و مرکز داوری که مستقلاً مورد بررسی قرار گرفته اند خدمات زیر شناسایی شد:

۱. ارائه نامه معرفی به بیمه جهت صدور مفصاحساب
۲. درخواست عضویت در کمیسیون (بصورت موردی)
۳. ارسال پیام به اعضای دبیرخانه (از طریق صفحه ای در پورتال)
۴. ثبت نام بیمه تکمیلی
۵. ارائه برخی مشاوره ها مثلاً در حوزه بیمه و مالیات و پرونده های حقوقی
۶. معرفی نماینده سازمان جهت حضور در هیات های حل اختلاف بیمه و مالیات

۱,۵,۳ فرآیند شورای انتظامی

شورای انتظامی آن‌گونه که در سایت سازمان معرفی گردیده است جهت رسیدگی به تخلفات صنفی و رسیدگی به شکایت از شرکت‌های عضو صنف تشکیل شده است. شورای انتظامی عمدتاً سعی در حل مشکل به روش تفاهم و صلح می‌نماید.

برای شروع روال شورای انتظامی، شاکی بایستی درخواست خود را در سایت سازمان، در فرم مشخص شده ثبت نماید و پس از آن با پرداخت مبلغ دادرسی، جلسه دادرسی تنظیم و به طرفین اطلاع‌رسانی خواهد شد.

پس از بررسی پرونده، حکم صادر می‌شود و پرونده خاتمه می‌یابد.

حکم صادر شده توسط شورای انتظامی می‌تواند برای تجدید نظر، مجدد ثبت شود که روال ثبت آن نیز از طریق سایت پورتال سازمان قابل انجام خواهد بود.

اطلاع‌رسانی‌ها به طرفین دعوی عمدتاً از طریق ایمیل و تلفنی صورت می‌پذیرد.

۱,۵,۴ فرآیند مرکز داوری

مرکز داوری نیز همانند شورای انتظامی، دارای بخش مجزایی در پورتال سازمان میباشد که به توضیح عملکرد، شرح وظایف و خدمات مرکز داوری پرداخته و همچنین فرمی برای ثبت درخواست طرح موضوع در مرکز داوری وجود دارد.

پس از بررسی اولیه پرونده و پرداخت هزینه داوری، زمان‌بندی جلسه داوری معین و موضوع پیگیری خواهد گردید.

۱,۵,۵ فرآیند برگزاری جلسات هیات مدیره

ارکان اصلی برگزاری جلسات هیات مدیره به شرح ذیل می‌باشد.

۱. روال درخواست طرح دستور جلسه

۲. روال تصویب دستور جلسه
۳. روال دعوت به جلسه
۴. روال برگزاری جلسه
۵. روال تدوین و تصویب مصوبات هیات مدیره
۶. روال پیگیری مصوبات هیات مدیره

۱, ۵, ۶ فرآیند تشکیل و برگزاری جلسات کمیسیون

کمیسیون‌های تخصصی از ارکان اصلی سازمان نصر هستند که ارتباط سازمان با بدنه کارشناسی و تخصصی سازمان را برقرار می‌کند. با توجه به درج نام کمیسیون در کتاب آبی، این رکن از ارکان رسمی و شناسنامه‌دار سازمان محسوب می‌شود.

روال تشکیل کمیسیون با توجه به آنچه در قوانین و آئین‌نامه های سازمان ذکر شده مطابق با مراحل ذیل می‌باشد:

۱. تشکیل لیست کمیسیون‌ها جهت تصویب در هیات مدیره
۲. بررسی لیست کمیسیون و تصویب لیست نهایی
۳. درج فراخوان در پورتال سازمان جهت ثبت نام عضویت در کمیسیون
۴. برگزاری جلسه رای گیری اعضا (سقف تعداد اعضای کمیسیون ۳۵ عضو می‌باشد).
۵. تصویب نهایی انتخابات کمیسیون توسط هیات مدیره
۶. تشکیل اولین جلسه کمیسیون با دستور کار تعیین رئیس، نایب رئیس و دبیر کمیسیون
۷. تصویب نهایی انتخابات و تعیین رئیس و نایب رئیس و دبیر توسط هیات مدیره

فرآیند برگزاری جلسات کمیسیون نیز به شرح ذیل می‌باشد:

۱. زمان‌بندی جلسات معمولاً بصورت ثابت و دو هفته یک بار باید تشکیل شود.
۲. دستور جلسه توسط دبیر کمیسیون آماده و برای اعضا ارسال می‌شود.
۳. جلسه کمیسیون برگزار می‌شود.
۴. از سمت سازمان یک نماینده جهت حضور در جلسه و تدوین شرح جلسه و مصوبات صورت گرفته حضور می‌یابد.
۵. در انتهای جلسه مصوبات تایید شده و برای اجرا در اختیار مجریان قرار خواهد گرفت.
۶. دبیر کمیسیون مسئولیت پیگیری مصوبات کمیسیون را برعهده خواهد داشت.
۷. رئیس کمیسیون میتواند جهت طرح موضوعات خاص در هیات مدیره، درخواست حضور در جلسات هیات مدیره را داشته باشد.
۸. گاهی ممکن است بنابه نیاز، از سوی هیات مدیره درخواست ارائه گزارش و یا حضور در جلسه هیات مدیره به رئیس کمیسیون ابلاغ شود.

۱,۵,۷ فرآیندهای پیگیری امور

پیگیری امور بیشتر بصورت حضوری، تلفنی و ارتباطی است و روش مکانیزه و سیستمی برای آن وجود ندارد. نهایتاً در فایل‌های اکسل، لیستی از پیگیری‌ها مشخص شده که برای کاربرد شخصی افراد هست.

۱,۶ سامانه‌های نرم‌افزاری موجود

عمده نرم‌افزارهایی که در حال حاضر در مجموعه دبیرخانه سازمان مورد استفاده می‌باشد به شرح ذیل

هستند:

- پورتال سازمانی
- سامانه مکاتبات اداری
- سامانه مالی
- سامانه مدیریت جلسات (Outlook)
- سامانه حضور و غیاب

غیر از سامانه‌های اداری و مالی سازمان، پورتال یکی از اصلی‌ترین نرم‌افزارهای مورد استفاده می‌باشد که در حال حاضر عملیات اصلی زیر را برعهده دارد:

۱. بخش معرفی سازمان، اطلاع‌رسانی اخبار و رخدادها
۲. معرفی ساختار سازمان، اعضای هیات مدیره، کمیسیون‌ها و ...
۳. انتشار برخی مصوبات و اقدامات هیات مدیره و کمیسیون‌ها
۴. بخش ثبت نام، عضویت و تمدید اعضا
۵. ارائه برخی خدمات سازمان نظیر شورای انتظامی، مرکز داوری و ... بصورت الکترونیکی

۱,۷ بررسی سایر اطلاعات موجود

غیر از سامانه‌های نرم‌افزاری ذکر شده، برخی از فعالیت‌های سازمان در فایل‌های اکسل و برخی از اطلاعات نیز در قالب اشتراک گذاری فایل انجام میشود. نمونه برخی از اکسل‌های مورد استفاده به شرح ذیل میباشد:

۱. آرشیو اسناد: در قالب اشتراک گذاری فایل بر روی سرور انجام می‌شود.
۲. پیگیری اقدامات مکاتباتی: ثبت پیگیری‌های انجام شده و زمان انجام پیگیری
۳. شماره تماس سازمانی: در قالب فایل اکسل شخصی توسط افراد نگهداری می‌شود.

۲ شرح مساله و آسیب‌شناسی وضع موجود

سازمان نصر در طول حیات بیش از ۱۸ ساله خود، در طول زمان دستخوش تغییرات و تحولات مختلفی بوده است که این امر منجر به بروز مشکلاتی گردیده که مانع عملکرد مناسب و ارائه خدمات متنوع به اعضا گردیده است.

همچنین بخشهایی نیز از چرخه تحول دیجیتال مغفول مانده‌اند که نیازمند ایجاد راهکار مناسب برای آنها خواهیم بود.

عمده ترین مشکلات حال حاضر سازمان نظام صنفی در حرکت به سمت تحول دیجیتال در محدوده این پروژه به شرح ذیل می‌باشد.

۱. **عدم وجود فضای منسجم برای ارائه خدمات و ارتباط اعضا با سازمان:** این موضوع یکی از مباحث پایه ای مشکلات ارتباطی سازمان با اعضا می‌باشد که نیازمند نگاه یکپارچه و منسجم برای ارتباط سازمان با اعضا می‌باشد.
۲. **عدم ارتباط تعریف شده پورتال سازمان با عملیات اجرایی دبیرخانه در برخی حوزه‌ها:** بخش عمده ای از عملیات اجرایی دبیرخانه می‌تواند منجر به تولید محتوای مناسب برای انتشار به اعضا شود که در حال حاضر این بستر به شکل مطلوب مهیا نمی‌باشد.
۳. **نبود ساختار اطلاعاتی مناسب برای ثبت اطلاعات نمایندگان سازمان:** ساختار تشکیلاتی سازمان، از ساختار هیات مدیره تا کلیه کمیسیون ها و نمایندگان سازمان در نهادهای مختلف دارای یک بانک اطلاعاتی تدوین شده و در دسترسی نمی‌باشد تا بتوان در موقع لزوم، به سادگی و سرعت به تعریف کار و پیگیری وظایف محوله پرداخته شود.
۴. **نیاز به برقراری ارتباط مدون اعضا با کمیسیون‌ها و هیات مدیره:** یکی از نقاط کلیدی عملکرد سازمان، برقراری ارتباط تعریف شده اعضا با کمیسیون‌ها و کمیسیون‌ها با هیات مدیره می‌باشد. باید ملاحظات لازم برای تسهیل این ارتباط فراهم شود.
۵. **نبود زیرساخت لازم برای نظارت ادواری بر عملکرد کمیسیون‌ها:** کمیسیون ها باید از طریق ارائه آمار عملکردی مدون در قالب یک نظام تعریف شده، مورد رصد و بررسی باشند.
۶. **نیاز به راه‌اندازی مرکز تماس در دبیرخانه:** یکی از مشکلات فعلی دبیرخانه، عدم ارتباط تلفنی و کلامی با اعضا می‌باشد. این ارتباط می‌تواند به نزدیکی بیشتر اعضا با سازمان و ایجاد حس ارتباط بهتر بین این دو رکن اساسی شود.
۷. **عدم یکپارچگی سامانه‌های حوزه اداری-مالی:** جزیره ای و بعضاً قدیمی بودن نرم افزارهای حوزه اداری-مالی سازمان منجر به بروز برخی مشکلات در ارائه خدمات به اعضا و حتی فرآیندهای کاری اعضای هیات مدیره و پرسنل دبیرخانه سازمان گردیده است.
۸. **دستی و غیرمکانیزه بودن برخی فرآیندهای کاری:** عدم استفاده از نرم افزارهای کارا و موثر در برخی زمینه‌ها منجر به کاهش کارایی و اثربخشی عملیات اجرایی گردیده است.

۳ شرح سامانه‌های مورد نیاز برای اجرای طرح تحول دیجیتال سازمان نصر تهران

بنابر آنچه در بخش آشنایی با وضع موجود و همچنین آسیب‌شناسی معضلات فعلی سازمان گفته شد، نیازمندی‌های مد نظر برای اجرای طرح تحول به شرح ذیل اعلام می‌گردد.

لازم به ذکر است شرایط مورد نظر در دو بخش امکانات عملیاتی و مشخصات فنی تقسیم بندی میشود.

۳,۱ مشخصات و استانداردهای فنی

- دارای تاییدیه امنیتی افنا برای محصولات
- یکپارچگی کلیه محصولات
- استفاده از رابط کاربری بسیار ساده و کاربر پسند
- قابل استفاده درگوشیهای همراه و انواع مرورگر
- کمترین وابستگی به شرکت ارائه دهنده
- قابلیت انعطاف در تمامی نرم افزارها برای تطابق با نیازمندیهای آتی سازمان
- قابلیت چند سازمانی جهت توسعه امکانات به سایر استانها در صورت نیاز
- استقرارپذیری و سهولت نصب و بروزرسانی
- امکان ارتباط با سایر نرم افزارهای سازمانی از طریق واسط کاربری و اسکریپت و به روشهای مختلف همانند اتصال به پایگاه داده های دیگر، وب سرویس، و ..
- کمترین نیاز به کد نویسی
- دسترس پذیری بالا (پشتیبانی از معماری HA)

۳,۲ سامانه پنجره واحد خدمات

یکی از مهمترین اجزای طرح تحول، ایجاد پنجره واحد خدمات نصر تهران میباشد. پنجره واحد خدمات باید قابلیت ارائه کلیه خدمات سازمان بصورت متمرکز را دارا باشد.

این بستر باید از انعطاف کافی برای تعریف خدمات جدید و یا تغییر در خدمات قبلی با کمترین چالش و وابستگی فنی برخوردار باشد.

شرح نیازمندیهای سامانه پنجره واحد خدمات به شرح ذیل میباشد:

۱- قابلیت تعریف و دسته‌بندی خدمات

- امکان تعریف خوشه‌های خدماتی کسب وکار
- امکان ایجاد کاتالوگ به ازای هر خدمت
- امکان ارائه اطلاعات اماری به ازای هر خدمت به صورت داشبورد
- امکان ثبت راهنما به ازای هر خدمت در قالب فیلم و مستند به صورت همزمان

۲- چند زبانی

- ۳- چندسازمانی: امکان توسعه پنجره واحد خدمات به سایر استانها در صورت نیاز
- ۴- قابلیت نمایش responsive صفحات سامانه در تمام مرورگرها و موبایل (PWA)
- ۵- قابلیت تعریف و تنظیم اطلاعات پایه مورد نیاز برای ارائه خدمات (در قالب ماژول اطلاعات پایه)
- ۶- قابلیت مدیریت کاربران

- ارائه کارتابل اختصاصی
- امکان تعیین سطوح دسترسی و چگونگی دسترسی به خدمات
- ۷- **قابلیت یکپارچه‌سازی با سامانه‌های داخلی سازمان**
 - امکان یکپارچه‌سازی خدمات و سامانه‌های داخلی سازمان
 - احراز هویت یکپارچه با بخش دایرکتوری اطلاعات اعضای سازمان (sso) و همچنین درگاه دولت من (my.gov.ir)
 - ارائه کارتابل یکپارچه اعضا
- ۸- **قابلیت یکپارچه‌سازی با بستر دولت الکترونیک**
 - امکان الکترونیکی شدن پاسخ به استعلامات برون سازمانی
 - قابلیت تامین اطلاعات ایجاد شده در سامانه از طریق API برای سایر سامانه های دستگاه
 - امکان پرداخت الکترونیکی در طول فرآیند ارائه خدمت
 - اتصال به درگاه ملی مجوزهای کشور (G&B)
 - دارا بودن کلیه شاخص‌ها متناسب با الزامات سازمان اداری-استخدامی
 - مدیریت دریافت و ارائه وب سرویس‌ها (در قالب ماژول مدیریت وب سرویس)
 - مخزن سرویس های پایه دولت (سرویس پست، شاهکار، وزارت علوم، ثبت احوال، ثبت شرکت ها، کد پیگیری، نظرسنجی، ...)
 - پشتیبانی از کارپوشه ملی ایرانیان، کد رهگیری خدمت، ارسال ایمیل و پیامک و ... (اطلاع رسانی به کاربران در طول روند اجرای خدمت به اعضا)
- ۹- **قابلیت‌های درگاه شفافیت یکپارچه در پنجره واحد**
 - ارائه بانک گواهی‌های عضویت صادره با قابلیت جستجوی پیشرفته و به صورت داشبورد
 - ارائه آمار ارائه خدمات دستگاه به صورت داشبورد
 - ارائه امارو اطلاعات عملکردی
 - امکان ارائه گزارش عملکرد دولت الکترونیک سازمان
 - امکان ارائه اطلاعات مدیران سازمان
 - امکان ارائه اطلاعات کارکنان
 - امکان بارگزاری و نمایش ساختار سازمانی
- ۱۰- **قابلیت اطلاع رسانی در مورد روند اجرای خدمات به اعضا**
 - ارسال پیامک یا ایمیل هنگام ثبت درخواست در خدمت
 - اعلام نتیجه نهایی خدمت در قالب ارسال پیامک یا ایمیل
 - تعیین ارسال ایمیل یا پیامک در طی فعالیتهای مختلف خدمت

۳,۳ سامانه مکاتبات اداری

- امکان ثبت نامه های وارده، صادره، داخلی با امکانات مرسوم نرم افزارهای مکاتباتی اداری

- پشتیبانی از کارتابل الکترونیک
- قابل یکپارچه سازی با کارتابل پنجره واحد خدمات
- یکپارچه با فضای گردش کار مبتنی بر فرآیند
- قابلیت استفاده و اجرای کامل بر روی موبایل

۳,۴ سامانه مدیریت جلسات و مصوبات

- دارای انعطاف لازم برای طراحی انواع فرآیندهای کاری حوزه جلسات و مصوبات
- قابلیت تعریف و زمان بندی جلسات
- ثبت دستور جلسات بصورت فرآیندی
- مدیریت برگزاری جلسه
- ثبت مصوبات جلسه
- قابلیت پیگیری مصوبات
- قابلیت برقراری ارتباط با پنجره واحد خدمات
- نمایش تقویم جلسات با امکان زمان بندی هوشمند
- قابلیت اجرای کامل بر روی موبایل
- قابلیت یکپارچگی با Google Calendar

۳,۵ سامانه متمرکز ثبت فعالیت و پیگیری امور

- امکان ثبت کارها و برنامه ریزی اجرا
- تعریف پروژه برای اجرای کارهای جمعی
- امکان کامنت گذاری و گفتگو بر روی کار
- تعیین وضعیت نتیجه کار
- امکان یادآوری از طریق سیستم، موبایل و پیامک
- دارای انعطاف برای اعمال تغییرات مد نظر سازمان

۳,۶ سرویس‌های پایه ایمیل و پیامک

- قابلیت ارتباط با درگاه های ارتباطی سازمان
- یکپارچگی با کلیه فرآیندهای کاری تعریف شده
- ارتباط با پنجره واحد خدمات و استفاده از این سرویس‌ها در سایر خدمات سازمان

۳,۷ سیستم تشکیلات و پرونده پرسنلی

- ثبت اطلاعات پرسنل سازمان
- ثبت اطلاعات ساختارهای عملیاتی سازمان
- ثبت سمتها و شرح مشاغل

۳,۸ سامانه احکام و حقوق و دستمزد

- ثبت اطلاعات احکام پرسنل
- محاسبه حقوق و دستمزد مطابق با عوامل پرداختی
- ثبت قراردادهای همکاری پرسنل

۳,۹ سامانه حضور و غیاب

- ارتباط با دستگاه‌های تردد موجود سازمان
- ثبت شیفت‌های کاری و قوانین تردد
- محاسبه کارکرد پرسنل
- ارتباط با سامانه حقوق و دستمزد

۳,۱۰ سامانه‌های مالی

- سیستم حسابداری و دفترکل
- امکان ثبت اسناد حسابداری
- امکان ارائه گزارشات مورد نیاز حوزه مالی
- سامانه دریافت و پرداخت
- سامانه اموال و حسابداری اموال
- دارای انعطاف لازم برای پیاده‌سازی فرآیندهای حوزه مالی و اعمال تغییرات احتمالی

۳,۱۱ سامانه CRM

- امکان ارتباط با دایرکتوری تجاری جهت دریافت اطلاعات اعضا
- امکان ارتباط با VOIP
- امکان برقراری تماس بصورت مستقیم
- امکان ذخیره اطلاعات تماس های گرفته شده توسط اعضا
- ثبت پیگیری امور اعضا
- ارتباط با سامانه پیگیری امور برای ثبت پیگیریهای مورد نیاز

۳,۱۲ سامانه فرمساز

- امکان طراحی فرم بصورت بسیار ساده
- پشتیبانی از مجموعه کاملی از کنترل های تحت وب
- برآوردن نیاز کاربراندر سطوح حرفه ای و ساده
- دارا بودن امکانات لازم به منظور طراحی فرآیندهای سازمانی
- پشتیبانی از سلسله مراتب سازمانی، فیلترینگ و جستجو در اجرای فرآیندهای سازمان
- امکان تولید یک ماژول مبتنی بر پورتال با پشتیبانی از امکانات پورتال و فرم ساز

- قابلیت های نمایش Summary ، جستجو ساده و پیشرفته ، فیلترینگ های ساده و پیشرفته و پشتیبانی از رابطه های داده ای ۱:N ,N:N
- Validation های متنوع جهت کنترل داده های ورودی
- قابلیت ثبت اطلاعات به صورت Master-Detail گروهی
- قابلیت Import/Export برای فرمهای و جریان های کاری سیستم
- نمایش فرم به صورت صفحه بندی شده Paging
- امکان تعریف لینک بین فرم های مختلف

۳/۱۳ سامانه فرآیندساز

- امکان تعریف جریان کاری بدون محدودیت
- پشتیبانی از استاندارد BPMN۲
- امکان ایجاد نقش در سطح جریان کاری
- پشتیبانی از کارتابل الکترونیک کاربر محور و سمت محور

۳/۱۴ سامانه گزارش ساز

- طراحی گزارش بدون نیاز به دانش دیتابیس
- امکان طراحی گزارش به صورت چند ستونی
- طراحی صفحات گوناگون در یک گزارش و تعیین ترتیب نمایش آن ها
- اعمال انواع گروه بندی های تک سطحی و چند سطحی و مرتب سازی ها روی داده ها و نحوه نمایش آنها
- اعمال انواع گوناگون فرمت بندی های متنی و گرافیکی برای بخش های مختلف گزارش
- استفاده از انواع فیلدهای محاسباتی و خلاصه سازی آماری با امکان تعریف شرایط محاسبه
- ایجاد انواع گوناگون فرمول های محاسباتی و به کارگیری توابع ریاضی و رشته ای
- امکان طراحی گزارشات چاپی
- امکان طراحی گزارشات داشبوردی