

راهکار جامع مدیریت فرآیندهای کسب و کار

Tazarv Business Process Management Suite – TBS

TBS یک راهکار جامع در شرکت مهندسی تذرو افزار است و به منظور پیاده سازی نگرش **BPM**، طراحی، تولید و عرضه گردیده است. این راهکار مبتنی بر نگرش فرآیند محوری سازمانها طراحی شده است و امکان پیاده سازی فرآیندهای کسب و کار سازمانها را بوجود آورده و ابزاری جهت پیاده سازی، آنالیز، مانیتور، مدیریت و بهبود مستمر فرآیندهای سازمانی است. قابلیت انعطاف پذیری این ابزار و داشتن دروازه های ورودی و خروجی استاندارد جهت اتصال به دیگر سیستمهای جزیره ای سازمان و همچنین عدم نیاز به کد نویسی و وجود ماجولهای ذیل باعث شده است که این راهکار در بازار ایران بی همتا باشد.

- **Workflow Manager**
- **Form Generator**
- **Task Manager**
- **Report Generator**

شرکت مهندسی تذرو افزار افتخار دارد که علاوه بر ارائه این راهکار، تمامی خدمات مرتبط با BPM را که شامل مراحل مشاوره، شناسایی فرآیندها، آنالیز، مهندسی مجدد فرآیندها، پیاده سازی، استقرار، آموزش، بهبود مستمر و نگهداری می باشد عرضه نماید.

تجربه اجرای این سیستم در سالهای اخیر ضمن ارتقاء قابلیتهای آن نشان داده است، مشتریان میتوانند از صفر تا ۱۰۰ کارهای اجرایی و پیاده سازی سیستم را به شرکت مهندسی تذرو افزار بسپارند و در نهایت نیز پس از اجرای آموزشهای لازم خود نیز به انجام تغییرات لازم در فرآیندهایشان اقدام نمایند

برخی از مزایای استفاده از BPMS به شرح ذیل است:

- | | |
|-----------------------------------|--|
| ✓ افزایش هماهنگی | ✓ مستندسازی و تعریف فرآیندها |
| ✓ افزایش سرعت اجرای سیکل فرآیندها | ✓ خودکارسازی اجرای فرآیندها |
| ✓ افزایش رضایتمندی مشتری | ✓ شناسایی فرصتها و بهبود فرآیندها |
| ✓ چابکی سازمان | ✓ حذف فعالیتهای غیرضروری |
| ✓ کاهش هزینه (SavingMoney) | ✓ کنترل کارایی فرآیندهای درحال اجرا |
| ✓ صرفه جویی در زمان (SavingTime) | ✓ همکاری مشتریها و شرکا در فرآیندهای تجاری |
| ✓ ارزش افزوده (AddingValue) | ✓ کاهش منابع مورد نیاز |

سیستم ها و سامانه های پیاده سازی شده فرآیند محور در صنعت بانکداری :

سیستم‌ها و سامانه‌های پیاده سازی شده	محل نصب	لوگو سازمان
<ul style="list-style-type: none"> طراحی، پیاده سازی و پشتیبانی سامانه مدیریت ارتباط با مشتریان سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات 	بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران	
<ul style="list-style-type: none"> مدیریت خدمات مشتری سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات 	شرکت مدیریت امن الکترونیکی کاشف	
<ul style="list-style-type: none"> مدیریت خدمات مشتری توسعه و مدیریت محصول و خدمات پیاده سازی فرآیندهای شاهین پیاده سازی فرآیندهای نیما پیاده سازی میز خدمت عمومی سامانه مرکز تماس (Contact Center) 	شرکت خدمات انفورماتیک	
<ul style="list-style-type: none"> سامانه جامع نظارت بانک مدیریت خدمات مشتری توسعه و مدیریت محصول و خدمات سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات 	بانک رفاه کارگران	
<ul style="list-style-type: none"> مدیریت خدمات مشتری سامانه مرکز تماس (Contact Center) 	بانک ملی ایران	
<ul style="list-style-type: none"> مدیریت خدمات مشتری مدیریت فناوری اطلاعات توسعه و مدیریت محصول و خدمات بازاریابی و فروش محصولات و خدمات سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات سامانه مدیریت فرآیندهای صف و ستاد 	بانک تجارت	
<ul style="list-style-type: none"> مدیریت خدمات مشتری توسعه و مدیریت محصول و خدمات سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات طراحی و پیاده سازی سامانه جامع امور بازرسی و تطبیق طراحی و پیاده سازی سامانه جامع حوزه حسابرسی داخلی سامانه مرکز تماس (Contact Center) 	بانک صادرات ایران	
<ul style="list-style-type: none"> اداره حسابگری مدیریت پاسخگویی به درخواست های شعب و برخی از مشتریان در امور مالی و حسابگری 		

سیستم ها و سامانه های پیاده سازی شده فرآیند محور در صنعت بانکداری :

سیستمها و سامانه های پیاده سازی شده	محل نصب	لوگو سازمان
<ul style="list-style-type: none"> مدیریت خدمات مشتری توسعه و مدیریت محصول و خدمات مدیریت فناوری اطلاعات بازاریابی و فروش محصولات و خدمات سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات 	بانک گردشگری	
<ul style="list-style-type: none"> در حوزه ارائه خدمات به بانک سپه مدیریت خدمات مشتری توسعه و مدیریت محصول و خدمات در حوزه ارائه خدمات PSP مدیریت مشتریان CRM 	رایانه خدمات امید	
<ul style="list-style-type: none"> مدیریت زیر ساخت فرآیندهای عملیاتی مرکز داده و سوئیچ و سیستم های عملیاتی 	پرداخت الکترونیک سامان	
<ul style="list-style-type: none"> مدیریت محتوایی فرآیندها مدیریت زیر ساخت مدیریت تامین کنندگان و پیمانکاران سیستم ثبت درخواست های مشتریان در مرکز تماس 	کارت اعتباری ایران کیش	
<ul style="list-style-type: none"> مدیریت محتوایی فرآیندها مدیریت زیر ساخت مدیریت فرآیندهای عملیاتی 	شرکت توسعه فن افزار توسن	
<ul style="list-style-type: none"> این قرارداد شامل استقرار زیرساخت TBS در این شرکت بوده است که از طریق آموزش، انتقال دانش، تکنولوژی و روش مستند سازی به نمایندگان خریدار عملیات طراحی و پیاده سازی سامانه های فرآیندی شامل فرم ها، فرآیندها و گزارشات توسط خریدار انجام می پذیرد. 	تجارت الکترونیک دی	

سیستم ها و سامانه های پیاده سازی شده فرآیند محور در صنعت بیمه :



- مدیریت خدمات مشتری
- امداد شعب و نمایندگی ها
- شرکای تجاری - پیمانکاران
- مدیریت بازاریابی، فروش و توسعه بازار



- سامانه مرکز تماس (Contact Center)
- مدیریت خدمات مشتری
- سامانه نرم افزاری CRM بیمه
- مدیریت کمپین های فروش و بازاریابی



- مدیریت بازاریابی، فروش و توسعه بازار
- مدیریت خدمات مشتری
- شرکای تجاری - پیمانکاران
- طراحی و پیاده سازی کارتابل مشتریان
- سامانه مرکز تماس (Contact Center)



- تمدید بیمه نامه ها
- کمپین های فروش و بازاریابی
- نظرسنجی با تعریف پارامتر نظرسنجی و جامعه هدف
- مدیریت خدمات مشتری



- فرم ثبت تماس با قابلیت ارتباط با درگاه های ارتباطی آنلاین (مرکز تماس) و آفلاین (پیامک و ایمیل)
- استقرار ماجول سرنخ فروش
- استقرار ماجول مدیریت ثبت و گردش پیام ها و درخواست ها (شکایات ، انتقادات و پیشنهادات)
- استقرار ماجول نظرسنجی / رضایت سنجی
- استقرار ماجول درخت دانش جهت ۱۰ کاربر همزمان
- استقرار ماجول اطلاع رسانی به مشتریان از میزان بدهی، سررسید اقساط ، تمدید بیمه نامه



- فرم ثبت تماس با قابلیت ارتباط با درگاه های ارتباطی آنلاین (مرکز تماس) و آفلاین (پیامک و ایمیل)
- استقرار ماجول سرنخ فروش
- استقرار ماجول مدیریت ثبت و گردش پیام ها و درخواست ها (شکایات ، انتقادات و پیشنهادات)
- استقرار ماجول نظرسنجی / رضایت سنجی
- استقرار ماجول درخت دانش جهت ۱۰ کاربر همزمان
- استقرار ماجول اطلاع رسانی به مشتریان از میزان بدهی، سررسید اقساط ، تمدید بیمه نامه

سیستم ها و سامانه های پیاده سازی شده فرآیند محور در صنعت خودروسازی :



گروه خودروسازی سایپا

- فرآیندهای رسیدگی به درخواستهای مشتریان
- BRP (مهندسی مجدد) فرآیندهای رسیدگی به درخواستهای مشتریان



- فرآیندهای ثبت و پیگیری تماس
- فرآیندهای ثبت و پیگیری شکایات

سیستم ها و سامانه های پیاده سازی شده فرآیند محور در سایر صنایع :

- طراحی و پیاده سازی فرم ثبت تماس با قابلیت ارتباط با سرور تلفنی (مرکز تماس)
- سامانه مرکز تماس (Contact Center)

- فرآیندهای پاسخگویی
- فرآیندهای ارزیابی
- فرآیندهای ارزشیابی
- فرآیندهای مشاوره



صدا و سیاهی جمهوری اسلامی ایران



جمهوری اسلامی ایران
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
سازمان امور دانشجویان



مرکز ملی باطنی با چگونگی به سوالاتی و نه

- فرآیندهای بورس و دانشجویان خارج
- فرآیندهای امور دانشجویان داخل
- فرآیندهای پشتیبان
- فرآیندهای امور دانشجویان غیر ایرانی
- فرآیندهای امور شاهد و ایثارگر
- فرآیندهای امور دانش آموختگان
- فرآیندهای امور تربیت بدنی
- فرآیندهای امور مشاوره و سلامت
- فرآیندهای امور نظارت و ارزیابی

سیستم ها و سامانه های پیاده سازی شده فرآیند محور در صنعت برق :

شرکت برق منطقه ای تهران

- فرآیند های سیستم جامع بهره برداری مستقر در معاونت بهره برداری
- توسعه سیستم جامع بهره برداری (طراحی و پیاده سازی فرآیندهای سیستم برنامه ریزی فنی پست و خط)
- توسعه سیستم جامع بهره برداری (طراحی و پیاده سازی فرآیندهای برنامه ریزی و نظارت بر تعمیرات (PM))

شرکت برق منطقه ای زنجان

- ایجاد بانک اطلاعاتی کامل از تجهیزات مربوط به خطوط و پستها و تبدیل اطلاعات قدیمی در صورت وجود
- فرآیند برنامه ریزی و نظارت PM
- فرآیند درخواست خاموشی
- فرآیند ثبت قطعی ها و حوادث
- فرآیند گزارشات عیوب
- زیر سیستم کارت آمپر

شرکت برق منطقه ای مازندران و گلستان

- ایجاد بانک اطلاعاتی کامل از تجهیزات مربوط به خطوط و پستها و تبدیل اطلاعات قدیمی در صورت وجود
- فرآیند برنامه ریزی و نظارت PM
- فرآیند درخواست خاموشی
- فرآیند ثبت قطعی ها و حوادث
- فرآیند گزارشات عیوب

شرکت برق منطقه ای گیلان

- ایجاد بانک اطلاعاتی کامل از تجهیزات مربوط به خطوط و پستها و تبدیل اطلاعات قدیمی در صورت وجود
- فرآیند برنامه ریزی و نظارت PM
- فرآیند درخواست خاموشی
- فرآیند ثبت قطعی ها و حوادث
- فرآیند گزارشات عیوب

شرکت برق منطقه ای یزد

- ایجاد بانک اطلاعاتی کامل از تجهیزات مربوط به خطوط و پستها و تبدیل اطلاعات قدیمی در صورت وجود
- فرآیندهای امور انتقال نیرو
- فرآیندهای دفتر فنی انتقال
- فرآیندهای دفتر بازار برق
- فرآیندهای دفتر فنی تولید
- فرآیندهای حسابداری عمومی



- فرآیند احراز هویت مشتریان
- فرآیند ثبت سفارش فروش
- مدیریت فرآیندهای حسابداری فروش
- فرآیند ثبت و پیگیری شکایت
- فرآیند ثبت و پیگیری درخواست ها
- مدیریت یکپارچه تعاملات مشتریان
- ایجاد باشگاه مشتریان
- فرآیند رضایت سنجی از مشتریان