****

**سند تغییرات فرآیند ثبت درخواست منابع انسانی**

**سامانه مدیریت ارتباط با مشتریان**

**بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران**

شناسه سند: CBI.CRM.ChangePS01-01.0

شماره اصلاحیه: 0

تاریخ آخرین تغییرات: 24/01/1404

تعداد صفحات: 10

**تاریخچه**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **شماره اصلاحیه** | **تاریخ انتشار** | **توضیحات** | **تهیه ‌کننده** |
| 0 | 24/01/1404 | * توسعه های درخواستی پس از جلسه مورخ 19/01/1404 با جناب آقای میر حق جو | روناک مشهدی |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | نام فرآیند | نام فرم | شرح تغییر | توضیحات |
|  | ثبت درخواست منابع انسانی | ثبت درخواست منابع انسانی | در صورتی که تماس از شاخه های مختلف IVR یا پورتال به کارشناسان مرکز تماس برسد موارد زیر در نظر گرفته شود:  در صورتی که تماس از شاخه 1 یا منبع درخواست «منابع انسانی» متصل شود، فرم فرآیند برای گروه کارشناسان منابع انسانی Pop Up شده و یا فرآیند های دریافتی از پورتال در کارتابل گروهی کارشناسان منابع انسانی قرار می گیرد.  در صورتی که تماس از شاخه 2 یا منبع درخواست «سلامت» متصل شود، فرم فرآیند برای گروه کارشناسان سلامت Pop Up شده و یا فرآیند های دریافتی از پورتال در کارتابل گروهی کارشناسان سلامت قرار می گیرد.  در صورتی که تماس از شاخه 3 یا منبع درخواست «امور رفاهی» متصل شود، فرم فرآیند برای گروه کارشناسان امور رفاهی Pop Up شده و یا فرآیند های دریافتی از پورتال در کارتابل گروهی کارشناسان امور رفاهی قرار می گیرد.  در صورتی که تماس از شاخه 4 یا منبع درخواست «سایر » متصل شود، فرم فرآیند برای گروه کارشناسان سایر موارد Pop Up شده و یا فرآیند های دریافتی از پورتال در کارتابل گروهی کارشناسان سایر موارد قرار می گیرد. |  |
|  | ثبت درخواست منابع انسانی | فرم فرآیند ثبت درخواست منابع انسانی  سربرگ ثبت درخواست | لیست آیتم های فیلد «نوع مشتری» به شرح زیر تغییر یابد:   * همکار * شهروند   مقدار پیش فرض این فیلد «همکار» می باشد.  فیلد «درخت دانش» به بخش «اطلاعات تماس» اضافه شود:  این فیلد از نوع Hyper Link بوده و در صورتی که این فیلد انتخاب گردد فرم «نمایش درخت دانش» نمایش داده می شود.  فرم «نمایش درخت دانش»:  این فیلد فقط شامل یک فیلد Tree view می باشد. سطوح اول این درخت از رکورد هایی با وضعیت فعال، از گریدویو موجود در سربرگ «موضوع اصلی» فرم «ورود اطلاعات پایه ثبت درخواست منابع انسانی» بازیابی می گردد.  سطوح دوم این درخت باتوجه به مقدار انتخاب شده از سطح یک، از رکورد هایی با وضعیت فعال، از گریدویو موجود در سربرگ «موضوع فرعی» فرم «ورود اطلاعات پایه ثبت درخواست منابع انسانی» بازیابی می گردد.  سطوح سوم این درخت باتوجه به مقدار انتخاب شده از سطح یک و دو ،از رکورد هایی با وضعیت فعال، از گریدویو موجود در سربرگ «سطح سوم درخت دانش» فرم «ورود اطلاعات پایه ثبت درخواست منابع انسانی» بازیابی می گردد.  سطوح چهارم این درخت باتوجه به مقدار انتخاب شده از سطح یک و دو و سه، از رکورد هایی با وضعیت فعال، از گریدویو موجود در سربرگ «سطح چهارم درخت دانش» فرم «ورود اطلاعات پایه ثبت درخواست منابع انسانی» بازیابی می گردد.  فیلد «منبع درخواست» در بخش «اطلاعات تماس» افزوده شود:  مقدار این فیلد یکی از گزینه های «سلامت»، «منابع انسانی»، «امور رفاهی» و «سایر» می باشد، که باتوجه به این که تماس گیرنده از کدام شاخه به کارشناسان متصل شده است این فیلد مقداردهی می گردد.  این فیلد به صورت غیرقابل ویرایش نمایش داده می شود.  مقداردهی به فیلد «کلید واژه» به صورت اختیاری می باشد.  در صورتی که شروع فرآیند از طریق وب سرویس «شروع فرآیند ثبت درخواست منابع انسانی» باشد، مقداردهی به تمامی فیلد ها بجز فیلد های زیر مطابق شروع تلفنی می باشد:  فیلد «تاریخ تماس/ ثبت»:  مقدار این فیلد از پارامتر «تاریخ تماس» وب سرویس «شروع فرآیند ثبت درخواست منابع انسانی» بازیابی می گردد.  این فیلد به صورت غیر قابل ویرایش نمایش داده می شود.  فیلد «ساعت تماس/ ثبت»:  مقدار این فیلد از پارامتر «ساعت تماس» وب سرویس «شروع فرآیند ثبت درخواست منابع انسانی» بازیابی می گردد.  این فیلد به صورت غیر قابل ویرایش نمایش داده می شود.  فیلد «کد ملی»:  مقدار این فیلد از پارامتر «کد ملی» وب سرویس «شروع فرآیند ثبت درخواست منابع انسانی» بازیابی می گردد.  این فیلد به صورت غیر قابل ویرایش نمایش داده می شود.  فیلد «کد پرسنلی»:  مقدار این فیلد از پارامتر «کد پرسنلی» وب سرویس «شروع فرآیند ثبت درخواست منابع انسانی» بازیابی می گردد.  این فیلد به صورت غیر قابل ویرایش نمایش داده می شود.  فیلد «تلفن همراه»:  مقدار این فیلد از پارامتر «تلفن همراه» وب سرویس «شروع فرآیند ثبت درخواست منابع انسانی» بازیابی می گردد.  این فیلد به صورت غیر قابل ویرایش نمایش داده می شود.  فیلد «موضوع ارتباط»:  مقدار این فیلد از پارامتر «موضوع» وب سرویس «شروع فرآیند ثبت درخواست منابع انسانی» بازیابی می گردد.  این فیلد به صورت غیر قابل ویرایش نمایش داده می شود.  فیلد «موضوع اصلی»:  مقدار این فیلد از پارامتر «موضوع اصلی» وب سرویس «شروع فرآیند ثبت درخواست منابع انسانی» بازیابی می گردد.  این فیلد به صورت غیر قابل ویرایش نمایش داده می شود.  فیلد «موضوع فرعی»:  مقدار این فیلد از پارامتر «موضوع فرعی» وب سرویس «شروع فرآیند ثبت درخواست منابع انسانی» بازیابی می گردد.  این فیلد به صورت غیر قابل ویرایش نمایش داده می شود.  فیلد «منبع درخواست»:  مقدار این فیلد از پارامتر «منبع درخواست» وب سرویس «شروع فرآیند ثبت درخواست منابع انسانی» بازیابی می گردد.  این فیلد به صورت غیر قابل ویرایش نمایش داده می شود.  فیلد «شرح درخواست»:  مقدار این فیلد از پارامتر «شرح درخواست» وب سرویس «شروع فرآیند ثبت درخواست منابع انسانی» بازیابی می گردد.  این فیلد به صورت غیر قابل ویرایش نمایش داده می شود.  در صورتی که فایل ضمیمه ای از وب سرویس شروع فرآیند ثبت درخواست منابع انسانی» دریافت گردد، در قسمت ضمیمه های فرآیند مذکور قرار می گیرد. | قوانین مربوط به TBS |
|  | ثبت درخواست منابع انسانی | فرم فرآیند ثبت درخواست منابع انسانی  سربرگ ارجاعات | گزینه ی «میز خدمت» به لیست آیتم های فیلد «ارجاع گیرنده» افزوده گردد.  در صورتی که این فیلد انتخاب گردد و سپس کاربر اقدام به ثبت فرآیند نماید، سپس سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را بررسی می نماید، در صورت وجود مغایرت، پیغام خطای مناسب را نمایش می دهد، در غیر این صورت فرآیند با عنوان «بررسی درخواست-{موضوع اصلی}-{موضوع فرعی}» در کارتابل شخصی کاربر اولیه ی ثبت کننده ی فرآیند قرار می گیرد و سپس فرآیند مطابق با مرحله ای که فرآیند در دست ارجاع گیرنده می باشد، ادامه می یابد.  گزینه ی «پیامک» در فیلد «نحوه ی ارسال پیام» در بخش «پیام ها» به صورت پیش فرض انتخاب شده باشد.  فیلد «متن پیام» در بخش «پیام ها» اضافه شود:  این فیلد از نوع رشته ای بوده و حداکثر 1000 کاراکتر می پذیرد.  مقدار این فیلد از متن پیام انتخاب شده در فیلد «انتخاب پیام» بازیابی می گردد و به صورت قابل ویرایش نمایش داده می شود. | قوانین مربوط به TBS |
|  | فرم ورود اطلاعات پایه ثبت درخواست منابع انسانی | فرم ورود اطلاعات پایه ثبت درخواست منابع انسانی  سربرگ سطح سوم درخت دانش | این سربرگ در خصوص تعریف سطح سوم درخت دانش طراحی شده است.  کاربر می بایست ابتدا فیلد های «موضوع اصلی» و «موضوع فرعی» را مقداردهی نماید و سپس دکمه «افزودن» گریدویو این فرم را انتخاب نماید، سپس فرم «افزودن سطح سوم» نمایش داده می شود و کاربر می بایست این فیلد را مقداردهی کند و دکمه «تایید» را انتخاب نماید، با انتخاب دکمه «تایید»، یک رکورد در گریدویو موجود در این سربرگ درج می گردد.  همچنین کاربر می تواند هر کدام از فیلد های «موضوع اصلی» یا «موضوع فرعی» را انتخاب نماید و با انتخاب دکمه «جستجو»، موارد موجود در گریدویو این سربرگ را فیلتر نماید.  فیلد «موضوع اصلی»:  این فیلد از نوع Combo Box می باشد.  لیست آیتم های این فیلد از رکورد هایی با وضعیت فعال، از گریدویو موجود در سربرگ «موضوع اصلی» فرم «ورود اطلاعات پایه ثبت درخواست منابع انسانی» بازیابی می گردد.  مقداردهی به این فیلد به صورت اجباری می باشد.  فیلد «موضوع فرعی»:  این فیلد از نوع Combo Box می باشد.  لیست آیتم های این فیلد باتوجه به مقدار انتخاب شده از فیلد «موضوع اصلی»، از رکورد هایی با وضعیت فعال، از گریدویو موجود در سربرگ «موضوع فرعی» فرم «ورود اطلاعات پایه ثبت درخواست منابع انسانی» بازیابی می گردد.  مقداردهی به این فیلد به صورت اجباری می باشد.  ستون های گریدویو این فرم به شرح زیر می باشند:  ردیف، موضوع اصلی، موضوع فرعی، سطح سه درخت دانش.  گریدویو این فرم دارای قابلیت های «افزودن» «ویرایش» و «حذف» می باشد. | قوانین مربوط به TBS |
|  | فرم ورود اطلاعات پایه ثبت درخواست منابع انسانی | فرم ورود اطلاعات پایه ثبت درخواست منابع انسانی  سربرگ سطح چهارم درخت دانش | این سربرگ در خصوص تعریف سطح چهارم درخت دانش طراحی شده است.  کاربر می بایست ابتدا فیلد های «موضوع اصلی»، «موضوع فرعی» و «سطح سوم» را مقداردهی نماید و سپس دکمه «افزودن» گریدویو این فرم را انتخاب نماید، سپس فرم «افزودن سطح چهارم» نمایش داده می شود و کاربر می بایست این فیلد را مقداردهی کند و دکمه «تایید» را انتخاب نماید، با انتخاب دکمه «تایید»، یک رکورد در گریدویو موجود در این سربرگ درج می گردد.  همچنین کاربر می تواند هر کدام از فیلد های «موضوع اصلی»، «موضوع فرعی» و «سطح چهارم» را انتخاب نماید و با انتخاب دکمه «جستجو»، موارد موجود در گریدویو این سربرگ را فیلتر نماید.  فیلد «موضوع اصلی»:  این فیلد از نوع Combo Box می باشد.  لیست آیتم های این فیلد از رکورد هایی با وضعیت فعال، از گریدویو موجود در سربرگ «موضوع اصلی» فرم «ورود اطلاعات پایه ثبت درخواست منابع انسانی» بازیابی می گردد.  مقداردهی به این فیلد به صورت اجباری می باشد.  فیلد «موضوع فرعی»:  این فیلد از نوع Combo Box می باشد.  لیست آیتم های این فیلد باتوجه به مقدار انتخاب شده از فیلد «موضوع اصلی»، از رکورد هایی با وضعیت فعال، از گریدویو موجود در سربرگ «موضوع فرعی» فرم «ورود اطلاعات پایه ثبت درخواست منابع انسانی» بازیابی می گردد.  فیلد «سطح سوم»:  این فیلد از نوع Combo Box می باشد.  لیست آیتم های این فیلد باتوجه به مقدار انتخاب شده از فیلد های «موضوع اصلی» و «موضوع فرعی» از رکورد هایی با وضعیت فعال، از گریدویو موجود در سربرگ «سطح سوم درخت دانش» فرم «ورود اطلاعات پایه ثبت درخواست منابع انسانی» بازیابی می گردد.  مقداردهی به این فیلد به صورت اجباری می باشد.  ستون های گریدویو این فرم به شرح زیر می باشند:  ردیف، موضوع اصلی، موضوع فرعی، سطح سه درخت دانش، سطح چهارم درخت دانش.  گریدویو این فرم دارای قابلیت های «افزودن» «ویرایش» و «حذف» می باشد. | قوانین مربوط به TBS |
|  | پورتال | فرم ثبت درخواست منابع انسانی | این فرم در خصوص ثبت درخواست از طریق آدرس CBI.net توسط همکاران بانک مرکزی می باشد.  همکاران بانک مرکزی می توانند پس از مراجعه به آدرس CBI.net ، فیلد «ثبت درخواست» (این فیلد به صورت Hyper Link می باشد) را انتخاب نماید، پس از انتخاب این لینک، فرم «ثبت درخواست منابع انسانی» نمایش داده می شود و کاربر می بایست این فرم را تکمیل نموده و سپس دکمه «ارسال» را انتخاب کند، پس از انتخاب دکمه «ارسال» سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی های مربوطه را بررسی می نماید، در صورت وجود مغایرت، پیغام خطای مناسب را نمایش می دهد در غیر این صورت سیستم مقادیر فیلد های «کد ملی» و «کد پرسنلی» را با اطلاعات همکاران موجود در Data Base بررسی می نماید و در صورتی که مقادیر دو فیلد مذکور با هم مطابقت داشته باشند، کد رهگیری برای شماره همراه وارد شده در فیلد «تلفن همراه» ارسال می گردد و سپس اطلاعات درخواست مربوطه از طریق API «شروع فرآیند ثبت درخواست منابع انسانی» به TBS ارسال می گردد و فرآیند «ثبت درخواست منابع انسانی» در TBS شروع شده و با عنوان «بررسی درخواست-{موضوع}-{موضوع اصلی}-{نحوه ارتباط}»، باتوجه به مقدار فیلد «منبع درخواست» در کارتابل گروهی مربوطه قرار می گیرد.  در صورتی که کد ملی و کد پرسنلی مطابقت نداشته باشند، پیغام «کد ملی با کد پرسنلی وارد شده دارای مغایرت می باشد» نمایش داده می شود.  فرم «ثبت درخواست منابع انسانی»:  فیلد «تاریخ تماس/ ثبت»:  مقدار این فیلد از تاریخ جاری بازیابی می گردد و به صورت غیر قابل ویرایش نمایش داده می شود.  فیلد «ساعت تماس/ ثبت»:  مقدار این فیلد از ساعت جاری بازیابی می گردد و به صورت غیر قابل ویرایش نمایش داده می شود.  فیلد «کد ملی»:  این فیلد از نوع رشته ای بوده و 10 کاراکتر می پذیرد.  الگوریتم کد ملی برای این فیلد بررسی گردد.  مقداردهی به این فیلد به صورت اجباری می باشد.  فیلد «کد پرسنلی»:  این فیلد از نوع عددی بوده و حداکثر 100 کاراکتر می پذیرد.  مقداردهی به این فیلد به صورت اجباری می باشد.  فیلد «تلفن همراه»:  این فیلد از نوع رشته ای بوده و حداکثر 11 کاراکتر می پذیرد.  مقداردهی به این فیلد به صورت اجباری می باشد.  فیلد «موضوع»:  لیست آیتم های این فیلد به شرح زیر می باشد:   * انتقاد/ پیشنهاد * درخواست * شکایت * سایر   مقداردهی به این فیلد به صورت اجباری می باشد.  فیلد «موضوع اصلی»:  لیست آیتم های این فیلد از رکورد هایی با وضعیت فعال از گریدویو موجود در سربرگ «موضوع اصلی» فرم «ورود اطلاعات پایه ثبت درخواست منابع انسانی» بازیابی می گردد.  مقداردهی به ای فیلد به صورت اجباری می باشد.  فیلد «موضوع فرعی»:  این فیلد از نوع Check List Box می باشد.  لیست آیتم های این فیلد باتوجه به مقدار انتخاب شده از فیلد «موضوع اصلی»، از رکورد هایی با وضعیت فعال از گریدویو موجود در سربرگ «موضوع فرعی» فرم «ورود اطلاعات پایه ثبت درخواست منابع انسانی» بازیابی می گردد.  مقداردهی به ای فیلد به صورت اجباری می باشد.  فیلد «منبع درخواست»:  لیست آیتم های این فیلد به شرح زیر می باشند:   * منابع انسانی * سلامت * امور رفاهی * سایر   مقداردهی به این فیلد به صورت اجباری می باشد.  در صورتی که هر یک از این گزینه ها انتخاب گردد و سپس فرآیند «ثبت درخواست منابع انسانی» در TBS شروع شود، فرآیند در کارتابل گروه انتخاب شده از این فیلد قرار می گیرد.  فیلد «شرح درخواست»:  این فیلد از نوع رشته ای بوده و حداکثر 2000 کاراکتر می پذیرد.  مقداردهی به این فیلد به صورت اجباری می باشد.  فیلد «فایل پیوست»:  در این فیلد امکان بارگذاری فایل هایی از نوع Zip، Pdf، Tif و Jpg وجود دارد.  مقداردهی به این فیلد به صورت اختیاری می باشد.  مقداردهی به کپچا به صورت اجباری می باشد  توجه: در صورتی که اطلاعات این فرم از طریق وب سرویس در فرم فرآیند ثبت درخواست TBS قرار گیرند، تمامی فیلد ها در فیلد های هم نام خود در فرم فرآیند مربوطه قرار می گیرند. | قوانین مربوط به پورتال |
|  | پورتال | فرم پیگیری درخواست منابع انسانی | این فرم در خصوص پیگیری درخواست های ثبت شده همکاران بانک مرکزی با استفاده از کد رهگیری می باشد.  همکاران بانک مرکزی می توانند برای پیگیری درخواست های ثبت شده به آدرس CBI.net مراجعه نمایند و سپس فیلد «رهگیری درخواست» (این فیلد به صورت Hyper Link می باشد) را انتخاب نماید، پس از انتخاب این لینک، فرم «پیگیری درخواست منابع انسانی» نمایش داده می شود و کاربر می بایست در این فرم، فیلد های «کد رهگیری» و «حاصل جمع» را مقداردهی نموده و سپس دکمه «جستجو» را انتخاب نماید، با انتخاب این دکمه وب سرویس «استعلام وضعیت درخواست منبع انسانی» فراخوانی می گردد و در صورتی که مقادیر فیلد های این فرم به درستی وارد شده باشند، فرم «نتیجه پیگیری» نمایش داده می شود و سپس خروجی در این فرم مطابق تصویر 3 مشاهده می گردد.  در صورتی که کد رهگیری یا مقدار کپچا اشتباه وارد شده باشد، سیستم می بایست پیغام خطای مناسب را نمایش دهد.  فرم «پیگیری درخواست منابع انسانی»:  فیلد «کد رهگیری»:  این فیلد از نوع عددی بوده و حداکثر 100 کاراکتر می پذیرد.  مقداردهی به این فیلد به صورت اجباری می باشد.  مقداردهی به کپچا به صورت اجباری می باشد.  فرم «نتیجه پیگیری»:  این فرم مطابق با تصویر 4 می باشد.  فیلد «کد رهگیری»:  مقدار این فیلد از کد رهگیری وارد شده در فرم «پگیری درخواست منابع انسانی» بازیابی می گردد.  فیلد «وضعیت درخواست»:  مقدار این فیلد از پارامتر خروجی «وضعیت» وب سرویس «استعلام وضعیت درخواست منبع انسانی» دریافت می گردد.(منظور از این فیلد، وضعیت فرآیند «ثبت درخواست منابع انسانی» می باشد)  فیلد «شرح پاسخ»:  مقدار این فیلد از پارامتر خروجی «شرح پاسخ» وب سرویس «استعلام وضعیت درخواست منبع انسانی» دریافت می گردد.(منظور از این فیلد، پاسخی می باشد که توسط رسیدگی کننده به درخواست برای درخواست دهنده داده ارسال می گردد، زمانی که گزینه ی «پاسخ توسط کاربر» در سربرگ «ارجاعات» فرم فرآیند انتخاب گردد، مقدار فیلد «توضیحات» موجود در این سربرگ توسط وب سرویس مربوطه برای نمایش در این فیلد ارسال می گردد.)  تمامی این فیلد ها به صورت غیر قابل ویرایش نمایش داده می شوند. | پورتال |
|  | ثبت درخواست منابع انسانی | فرم فرآیند ثبت درخواست منابع انسانی  سربرگ ارجاعات | در صورتی که فرایند در هر مرحله در کارتابل کاربران گروه «ثبت کنندگان فرآیند» قرار می گیرد، می بایست بخش «ارسال پیام» نمایش داده نشود.( در صورتی که فرآیند در کارتابل ارجاع گیرنده باشد، این بخش نمایش داده می شود) |  |