****

**سامانه مدیریت ارتباط با مشتریان**

**فرآیند فاز دو میز خدمت**

**بیمه سامان**

شناسه سند: SamanIns.CRM.PSC25-01.2

شماره اصلاحیه: 2.0

تاریخ آخرین تغییرات: 04/12/1403

تعداد صفحات: 48

**تاریخچه**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **شماره اصلاحیه** | **تاریخ انتشار** | **توضیحات** | **تهیه کننده** |
| 0 | 18/12/1399 | تهیه نسخه اولیه سند | فائزه عابدی نژاد |
| 1.0 | 14/01/1400 | اضافه شدن ستون گزارشات در قوانین | فائزه عابدی نژاد |
| 1.1 | 23/01/1400 | تکمیل داده های مورد نیاز در قوانین توسط کارفرما:   * نحوه محاسبه کارانه ها {قانون ۱۵} * اضافه شدن فیلدهای تاریخ و ساعت در بخش اقدام کننده {قانون ۵} * متن یادداشت اداری ها و زمان محاسبه SLA {قانون ۱۶} * تغییر بر روی فرم پایه قدیم {قانون ۲۱} * گزارش عملکرد کارشناسان – میز خدمت {قانون 22} * اضافه شدن سربرگ SLA به فرم پایه{قانون 23} | فائزه عابدی نژاد |
| 1.2 | 09/03/1400 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * تهیه گزارش کلی میز خدمت {قانون ۲۴} * اضافه شدن یک رکورد در حالت خاص برای تاریخچه {قانون ۲۵} * تغییر نحوه بازیابی فیلد تلفن از اکتیودایرکتوری {قانون یک} * اختیاری کردن فیلد آدرس {قانون یک} * ارسال یادداشت اداری بعد از مراحل زیر: گام ۶ مسیر اصلی – گام ۸ مسیر اصلی * حذف آیتم «اطلاع رسانی به اقدام کننده» از کمبو باکس عنوان SLA از سربرگ SLA فرم پایه {قانون ۲۳} * اضافه شدن آیتم مدت SLA به سربرگ «عنوان درخواست» در فرم ورود اطلاعات پایه و تغییر مقیاس محاسبه SLA اقدام کننده بنا بر این فیلد {قانون ۲۶} | فائزه عابدی نژاد |
| 1.3 | 30/03/1400 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * اعمال تغییر در امتیاز لحاظ شده در پایان سیستمی بدو تایید کاربر ثبت کننده پس از SLA {گام ۱۱ مسیر اصلی} * اضافه شدن ستون امتیاز به گزارش عملکرد میز خدمت {قانون ۲۰} * عدم ثبت وضعیت بدون تایید ها در فرم ورود اطلاعات پایه {قانون ۱8} * تعریف نام مدیر در فرم ورود اطلاعات پایه سربرگ زیر گروه و ابطال فرآیند مرتبط {قانون ۲۷} * حذف سربرگ تعیین تایید کنندگان اقدام {قانون 28} * حذف فیلد کد پرسنلی از سربرگ تعیین تایید کنندگان درخواست {قانون ۱۱} | فائزه عابدی نژاد |
| 1.4 | 28/04/1400 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * اختیاری شدن SLA درخواست ها {قانون ۲۶} * اختیاری شدن فیلد محل استقرار {قانون ۱۰} * اضافه شدن ستون گروه به سربرگ اقدام کنندگان {قانون ۲۱} | فائزه عابدی نژاد |
| 1.5 | 14/06/1400 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * قابلیت انتخاب نوع کاراکترها در فرم ورود اطلاعات پایه سربرگ عنوان فیلد {قانون۲۱و ۲} | فائزه عابدی نژاد |
| 1.6 | 06/07/1400 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * تخصیص کار به کارشناس دیگر توسط مدیر زیر گروه {قانون ۲۹} * بازیابی لحظه جاری در فیلدهای تاریخ وساعت در بخش اقدام کننده {قانون۵} * تهیه گزارش درخواست های میز خدمت {قانون ۳۰} * اضافه شدن وضعیت «ارسال پاسخ» در فیلد وضعیت در بخش اقدام کننده {قانون 5} * اضافه شدن مسیر ارسال پاسخ {گام ۱۱ مسیر اصلی} * ارتباط توزیع فرآيند های به شکل راندرابین با فرم مرخصی کاربران برقرار باشد {قانون ۳۱} * امکان افزودن بیش از یک نوع تایید در فرم ورود اطلاعات پایه {قانون ۱۰} | فائزه عابدی نژاد |
| 1.7 | 25/08/1400 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   1. اضافه شدن نام ثبت کننده درخواست در تمام TaskName ها {گام ۵ و ۸ و 10 و 11 و 11 و 15 مسیر اصلی - گام ۱ و ۳ مسیر فرعی ارجاع جهت نظر خواهی – گام ۱ و ۶ مسیر فرعی ارجاع جهت اخذ تاییدیه – گام ۱ و ۲ مسیر فرعی دریافت اطلاعات از ثبت کننده} 2. تغییر متن یادداشت اداری جهت قرار گرفتن کار در کارتابل تایید کننده ها و اقدام کننده ها {قانون 32} | فائزه عابدی نژاد |
| 1.8 | 18/10/1400 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   1. قابلیت انتخاب از ChecklistBox زمان مقداردهی به مقادیر فیلدها در فرم فرآيند میز خدمت {قانون ۳۳} 2. امکان انتخاب گروهی از تایید کنندگان برای تایید اقدامات در سربرگ سلسله مراتب فرم اطلاعات پایه {قانون ۳۴} 3. متمایز کردن رنگ رکوردهای در انتظار تایید در گزارش درخواست های میز خدمت {قانون ۳۰} 4. فرم جستجو پیشرفته فرآیندهای میز خدمت برای کاربران ثبت کننده {قانون ۳۵} 5. تغییر محل فایل راهنما در فرم فرآيند {قانون ۱۳} 6. قابلیت بروزرسانی نام کاربران راندرابین در گزارش درخواست های میز خدمت {قانون ۳۰} 7. اضافه شدن فیلد «شرح پیغام» در بخش اقدام کننده و فرم گزارش درخواست های میز خدمت {قانون ۵ – قانون ۳۰} 8. دسترسی به مدیر اداره ها جهت مشاهده کار زیر گروه مرتبط با خودشان در گزارش درخواست های میز خدمت{قانون ۳۰} 9. اضافه شدن ستون «وضعیت فرآیند» و تغییر نام ستون «وضعیت» به «وضعیت اقدامات» در گزارش درخواست های میزخدمت {قانون ۳۰} 10. عدم ارسال یادداشت اداری در زمان گرفتن کار از کارتابل گروهی {پیش شرط ها} 11. امکان ارجاع به بیش از یک نفر در بخش اقدام کننده ها {گام ۱۰ مسیر اصلی – گام ۱ و ۲و ۳ مسیر فرعی ارجاع جهت اخذ تاییدیه – قانون ۵ } 12. امکان تعریف بیش از یک مدیر {قانون ۲۷} 13. امکان ارجاع کار از یک گروه راندرابینی به گروه راندرابینی دیگری در فرم تخصیص کار به کارشناس دیگر {قانون ۲۹} | فائزه عابدی نژاد |
| 1.9 | 1402/11/15 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * افزودن ستون های «نوع درخواست» و «عنوان درخواست» به گزارش عملکرد میز خدمت منابع انسانی{قانون20} * افزودن ستون های «نوع درخواست» و «عنوان درخواست» به گزارش عملکرد میز خدمت فناوری اطلاعات{قانون20} | روناک مشهدی |
| 2 | 04/12/1403 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * افزودن فیلد «میانگین زمان انجام کلیه ی تیکت ها در بازه ی انتخاب شده» به گزارش «عملکرد میز خدمت فناوری اطلاعات فاز 2» و « عملکرد میز خدمت منابع انسانی فاز 2»{قانون 22} * افزودن ستون «میانگین زمان انجام کلیه ی تیکت ها کاربر در بازه ی انتخاب شده» به گزارش «کارشناسان میز خدمت فناوری اطلاعات فاز 2» و «کارشناسان میز خدمت منابع انسانی فاز 2»{قانون 22} | روناک مشهدی |

**فهرست مطالب**

[1- مقدمه...... 5](#_Toc66172979)

[**1-1-** هدف 5](#_Toc66172980)

[**1-2-** دامنه کاربرد سند 5](#_Toc66172981)

[**1-3-** تعاریف 5](#_Toc66172982)

[**1-4-** اختصارات 5](#_Toc66172983)

[**1-5-** مراجع 5](#_Toc66172984)

[2- مشخصات کلی فرآیند 5](#_Toc66172985)

[3- پیش نیازهای سناریو 6](#_Toc66172986)

[4- PSC25-01-01: سناریوی فرآیند فاز دو میز خدمت 6](#_Toc66172987)

[**4-1-** نقش های درگیر در سناریو 6](#_Toc66172988)

[**4-2-** شرح خلاصه سناریو 6](#_Toc66172989)

[5- قوانین کسب و کار 7](#_Toc66172990)

[**5-1-** قوانین مربوط به پورتال 7](#_Toc66172991)

[**5-2-** قوانین مربوط به TBS 7](#_Toc66172992)

[6- مدل فرآیند 14](#_Toc66172993)

فهرست جداول

**جدول1:...................................................................................................................................................مشخصات کلی فرآیند**

# مقدمه

## هدف

هدف از تهیه این سند تشریح سناریو فرآیند فاز دو میز خدمت می‌باشد.

## دامنه کاربرد سند

این سند در محدوده سامانه مدیریت ارتباط با مشتریان جهت تست فرآیند فاز دو میز خدمت تهيه شده است.

## تعاریف

ندارد.

## اختصارات

ندارد.

## مراجع

ندارد.

# مشخصات کلی فرآیند

جدول 1: مشخصات کلی فرآیند

|  |  |
| --- | --- |
| **فیلدهای خلاصه** | ندارد. |
| **کاربران ارشد فرآیند** | Admin |
| **امکان بازگشت** | دارد. |
| **امکان ابطال** | دارد. |
| **سایر موارد** | ندارد. |

# پیش نیازهای سناریو

1. سناریوهای مندرج در این سند در نرم ‌افزار TBS نسخه 6.5.8.0 به بعد قابل اجرا و تست می‏باشند.

# PSC25-01-01: سناریوی فرآیند فاز دو میز خدمت

## نقش های درگیر در سناریو

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **نام گروه** | **نام کاربر** | **فرمت/عضو فعلی** |
| ثبت کننده تیکت | - | کاربر مربوطه تعریف شده در ControlPanel TBS |
| تایید کننده | - | کاربر مربوطه تعریف شده در ControlPanel TBS |
| ارجاع گیرنده | - | کاربر مربوطه تعریف شده در ControlPanel TBS |
| اقدام کننده | - | کاربر مربوطه تعریف شده در ControlPanel TBS |

## شرح خلاصه سناریو

این فرآیند به منظور ثبت درخواست میز خدمت توسط کاربران طراحی و تولید شده است که پس از ثبت برای تایید کننده(ها) ی مربوطه ارسال می شود و بعد از انجام تاییدات به دست کاربر(ها) ی اقدام کننده می رسد و پس از انجام اقدامات لازم، ثبت کننده تیکت نتیجه را در سیستم ثبت می نماید.

سناریو فرآیند فاز دو میز خدمت به شرح زير می‏باشد‏:

|  |  |
| --- | --- |
| **پیش شرط ها** | 1. **وب سرویس جهت دریافت و ارسال اطلاعات افراد از اکتیودیرکتوری بیمه سامان موجود باشد.** 2. **در هر مرحله که فرآیند در کارتابل کاربر ها قرار می گیرد یک یادداشت اداری با مضمون شما یک فرآیند در CRM دارید ارسال می شود که لازم نیست در زمان دریافت کار از کارتابل گروهی به کارتابل شخصی یادداشت اداری مجددی برای آن کاربر ارسال شود. (یادداشت اداری دو)** 3. **فرآيند شروع اتوماتیک داشته باشد تا در فاز توسعه برای فرآیندهای تغییر وضعیت نمایندگان بتوان آن را اتوماتیک آغاز کرد.** |
| **مسیر اصلی: ثبت درخواست**  کاربر های شعبه و ستاد پس از ورد به سیستم می توانند فرآیند فاز دو میز خدمت را از سربرگ "میز خدمت" بازیابی کنند، سیستم فرم فرآیند میز خدمت را در اختیار کاربر قرار می دهد.  پس از باز کردن فرم، در سربرگ فرآیند میز خدمت در بخش مشخصات ثبت کننده، اطلاعات برخی فیلدها به صورت سیستمی بازیابی می گردد و کاربر می بایست به دیگر فیلدهای این بخش مقدار دهی نماید (چنانچه نیاز به بررسی نحوه چگونگی درج اطلاعات باشد کاربر می تواند از لینک «دریافت فایل آموزشی» استفاده نماید.)  در مرحله بعد، ثبت کننده درخواست در بخش «جزئیات درخواست» می بایست ابتدا از کمبوباکس های زیر گروه، نوع درخواست و عنوان درخواست آیتمی را انتخاب نماید تا رکوردهای مربوطه در گریدویو مقابل نمایان شود و با انتخاب هر رکورد از این جدول «نام فیلد» و Component مرتبط با آن تغییر نماید و کاربر آن را تکمیل کند و در صورت لزوم فایلی را بارگذاری کند، بعد از انجام مراحل ذکر شده می بایست دکمه «ثبت اطلاعات» را انتخاب کند تا مقدار فیلد و مدرک مربوطه در رکورد گریدویو بروزرسانی شود، پس از درج اطلاعات تمام رکورد ها کاربر می تواند فرآیند را ثبت نماید.(یک رکورد با نام کاربر- نقش : ثبت کننده- نوع اقدام : ثبت درخواست- ارجاع گیرنده خالی – توضیحات- تاریخ و ساعت اقدام در سربرگ تاریخچه درج می شود.)  پس از ثبت، سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را کنترل می کند در صورت وجود مغایرت پیغام خطای مناسب نمایش می دهد. در غیر این صورت چنانچه برای این نوع درخواست تایید کننده ای وجود نداشته باشد سناریو از گام 8 مسیر اصلی ادامه می یابد.  و چنانچه برای این درخواست تایید کننده ای وجود داشته باشد فرآيند با عنوان «بررسی جهت تایید{زیرگروه}-{نوع درخواست}-{عنوان درخواست} – ثبت شده توسط {ثبت کننده} به کد پیگیری x» در کارتابل شخصی تایید کننده قرار می گیرد.  تایید کننده فرم را به صورتی که تنها بخش تایید کننده فعال می باشد مشاهده می نماید و می تواند یکی از گزینه های تعیین وضعیت را انتخاب نماید. چنانچه کاربر گزینه عدم تایید را انتخاب کرده باشد درج توضیحات اجباری می شود و پس از ثبت فرآیند پایان می پذیرد، همچنین یک یادداشت اداری برای کاربر درخواست دهنده ارسال می شود (یادداشت اداری سه)(یک رکورد با نام کاربر- نقش : تایید کننده- نوع اقدام : عدم تایید درخواست- ارجاع گیرنده خالی- توضیحات- تاریخ و ساعت اقدام در سربرگ تاریخچه درج می شود.)  چنانچه کاربر گزینه ارجاع را انتخاب کرده باشد می بایست یکی از افراد سازمان را از LookUp ارجاع گیرنده برای دریافت نظرات ایشان انتخاب نماید سپس سناریو از **مسیر فرعی «ارجاع جهت نظرخواهی»** دنبال می شود. .(یک رکورد با نام کاربر- نقش : تایید کننده- نوع اقدام : ارجاع جهت نظرخواهی- نام ارجاع گیرنده - توضیحات- تاریخ و ساعت اقدام در سربرگ تاریخچه درج می شود.)  چنانچه کاربر تایید کننده نیازی به ارجاع یا انتخاب گزینه عدم تایید نداشته باشد می تواند گزینه تایید را انتخاب نماید که پس از ثبت (یک رکورد با نام کاربر- نقش : تایید کننده- نوع اقدام : تایید درخواست- نام ارجاع گیرنده خالی - توضیحات- تاریخ و ساعت اقدام در سربرگ تاریخچه درج می شود.)، همچنین یک یادداشت اداری برای کاربر درخواست دهنده ارسال می شود (یادداشت اداری چهار) سیستم با توجه به اطلاعاتی که بابت تایید کننده های این نوع درخواست تعریف شده است شناسایی می کند آیا تایید کننده دیگری وجود دارد یا خیر؟ اگر تایید کننده دیگری وجود داشته باشد سناریو از گام ۵ مسیر اصلی دنبال می شود در غیر این صورت فرآیند با عنوان «ثبت اقدام{زیرگروه}-{نوع درخواست}-{عنوان درخواست} – ثبت شده توسط {ثبت کننده} به کد پیگیری x» در کارتابل شخصی یا گروهی اقدام کنندگان قرار می گیرد.  اقدام کننده فرم را به صورتی که تنها بخش اقدام کننده فعال می باشد مشاهده می نماید، چنانچه نیاز به ارجاع وجود داشته باشد کاربر گزینه «ارجاع جهت» را انتخاب می نماید که فیلدهای کمبوباکس و LookUp مقابل آن فعال می شود و می توان نوع ارجاع را انتخاب کند و از Component مقابل آن ارجاع گیرنده را از لیست افراد سازمان انتخاب نماید و می بایست به فیلد توضیحات مقدار دهد.  چنانچه ارجاع جهت نظر خواهی انتخاب شده باشد سناریو از **مسیر فرعی «ارجاع جهت نظرخواهی»** دنبال می شود. (یک رکورد با نام کاربر- نقش : اقدام کننده- نوع اقدام : ارجاع جهت نظر خواهی- نام ارجاع گیرنده - توضیحات- تاریخ و ساعت اقدام در سربرگ تاریخچه درج می شود.)  چنانچه ارجاع جهت اخذ تاییدیه انتخاب شده باشد کاربر می تواند یک یا چند نفر انتخاب نماید سپس سناریو از **مسیر فرعی «ارجاع جهت اخذ تاییدیه»** دنبال می شود. (یک رکورد با نام کاربر- نقش : اقدام کننده- نوع اقدام : ارجاع جهت اخذ تاییدیه- نام ارجاع گیرنده - توضیحات- تاریخ و ساعت اقدام در سربرگ تاریخچه درج می شود.) (چنانچه ارجاع گیرندگان بیش از یک نفر باشد در ستون نام ارجاع گیرنده اطلاعات با (،) جدا می شود)  چنانچه ارجاع جهت اقدام انتخاب شده باشد فرآیند با عنوان «ارجاع شده توسط اقدام کننده دیگر{زیر گروه}-{نوع درخواست}-{عنوان درخواست}- ثبت شده توسط {ثبت کننده} به کد پیگیری x» در کارتابل شخصی اقدام کننده جدید قرار می گیرد و سناریو از گام ۹ مسیر اصلی دنبال می شود. (یک رکورد با نام کاربر- نقش : اقدام کننده- نوع اقدام : ارجاع جهت اقدام- نام ارجاع گیرنده - توضیحات- تاریخ و ساعت اقدام در سربرگ تاریخچه درج می شود.)   1. در صورتی که اقدام کننده نیازی به ارجاع نداشته باشد، می تواند از آیتم های فیلد «انتخاب وضعیت» یک گزینه را انتخاب نماید. چنانچه کاربر یکی از گزینه های حل شده، رد شده یا تکراری را انتخاب نماید فرآیند با عنوان «مشاهده نتیجه اقدام {زیر گروه}-{نوع درخواست}-{عنوان درخواست} – ثبت شده توسط {ثبت کننده} به کد پیگیری x» در کارتابل کاربر ثبت کننده درخواست قرار می گیرد(چنانچه در مدت (SLA تعریف شده در فرم ورود اطلاعات پایه برای این مورد) اقدامی توسط ثبت کننده صورت نپذیرفت فرآیند با حالت تایید و انجام شده توسط سیستم و با امتیاز راضی پایان پذیرد.) و سناریو از گام بعدی دنبال می شود. (یک رکورد با نام کاربر- نقش : اقدام کننده- نوع اقدام : انتخاب وضعیت حل شده/ رد شده / تکراری- نام ارجاع گیرنده خالی - توضیحات- تاریخ و ساعت اقدام در سربرگ تاریخچه درج می شود.)   چنانچه کاربر گزینه «در انتظار اطلاعات تکمیلی» را انتخاب کرده باشد می بایست به توضیحات مقداردهی نماید و سناریو از **مسیر فرعی «دریافت اطلاعات از ثبت کننده»** دنبال می شود. (یک رکورد با نام کاربر- نقش : اقدام کننده- نوع اقدام : انتخاب وضعیت در انتظار اطلاعات تکمیلی- نام ارجاع گیرنده خالی - توضیحات- تاریخ و ساعت اقدام در سربرگ تاریخچه درج می شود.)  و چنانچه کاربر یکی از گزینه های توقف/ در دست اقدام / در انتظار پیمانکار / ارسال پاسخ را انتخاب نماید فرآیند با عنوان «درخواست در حال انجام {زیر گروه}-{نوع درخواست}-{عنوان درخواست} – ثبت شده توسط {ثبت کننده} به کد پیگیری x» در کارتابل خود کاربر اقدام کننده باقی می ماند و پس از باز کردن مجدد فرآیند سناریو از گام ۹ مسیر اصلی دنبال می شود.  چنانچه اقدام کننده گزینه «ارسال پاسخ» را انتخاب کرده باشد پس از ثبت فرآيند یک یادداشت اداری برای کاربر ثبت کننده ارسال می گردد. (یادداشت اداری پنج)  (یک رکورد با نام کاربر- نقش : اقدام کننده- نوع اقدام : انتخاب وضعیت توقف/ در دست اقدام/ در انتظار پیمانکار/ ارسال پاسخ- نام ارجاع گیرنده خالی - توضیحات- تاریخ و ساعت اقدام در سربرگ تاریخچه درج می شود» «چنانچه کاربر بعد از درج اقدامات در این حالت به فیلدهای تاریخ و ساعت پاسخ پیمانکار و تاریخ و ساعت شروع مجدد را تکمیل کرد بعد از ثبت لازم است به ازای فیلدهای درج شده یک رکورد با نام کاربر: پیمانکار/نام کارشناس اقدام کننده- نقش :پیمانکار/ اقدام کننده- نوع اقدام : پاسخ پیمانکار / شروع مجدد- نام ارجاع گیرنده خالی - توضیحات- تاریخ و ساعت اقدام در سربرگ تاریخچه درج می شود »{ تصویر پیوست شماره یک بررسی شود.}   1. ثبت کننده درخواست، فرم را به صورتی که تنها بخش نتیجه اقدامات فعال می باشد مشاهده می نماید، که می تواند یکی از گزینه های تایید یا عدم تایید را انتخاب نماید. 2. چنانچه کاربر گزینه تایید را انتخاب کرده باشد فیلد «امتیاز» فعال می شود و با انتخاب یک گزینه از آن می تواند فرآیند را ثبت کند که پس از ثبت، فرآیند پایان می پذیرد. (یک رکورد با نام کاربر- نقش : ثبت کننده- نوع اقدام : تایید اقدامات، امتیازX- نام ارجاع گیرنده خالی - توضیحات- تاریخ و ساعت اقدام در سربرگ تاریخچه درج می شود» 3. چنانچه کاربر گزینه عدم تایید را انتخاب کرده باشد می بایست فیلد توضیحات را مقداردهی نماید یا در صورت لزوم فایل را مدنظر خود را بارگذاری کند و سپس فرآیند را ثبت کند. (یک رکورد با نام کاربر- نقش : ثبت کننده- نوع اقدام : عدم تایید اقدامات، - نام ارجاع گیرنده خالی - توضیحات- تاریخ و ساعت اقدام در سربرگ تاریخچه درج می شود» «فایل بارگذاری شده توسط کاربر ثبت کننده در سربرگ ضمیمه ها به عنوان یک رکورد درج شود.» 4. پس از ثبت، فرآیند با عنوان «بررسی نتیجه اقدام {زیر گروه}-{نوع درخواست}-{عنوان درخواست} – ثبت شده توسط {ثبت کننده} به کد پیگیری x» در کارتابل کاربر اقدام کننده این فرآیند قرار می گیرد و سناریو از گام ۹ مسیر اصلی دنبال می شود. | |
| **مسیر فرعی: ارجاع جهت نظر خواهی**  پس از ثبت ارجاع، یک فرآیند با عنوان «ثبت نظرات درخواست میز خدمت {زیرگروه}-{نوع درخواست}-{عنوان درخواست} – ثبت شده توسط {ثبت کننده} به کد پیگیری x» در کارتابل شخصی ارجاع گیرنده قرار می گیرد.  ارجاع گیرنده فرم را به صورتی که تنها بخش ارجاع گیرنده فعال می باشد مشاهده می نماید و در این حالت گزینه های تعیین وضعیت (تایید / عدم تایید) hidden شده است و کاربر تنها می تواند در بخش توضیحات، نظرات خود را وارد نماید سپس فرآیند را ثبت کند.(یک رکورد با نام کاربر- نقش : ارجاع گیرنده- نوع اقدام : ثبت نظر- ارجاع گیرنده خالی- با توضیحات- تاریخ و ساعت اقدام در سربرگ تاریخچه درج می شود.)  پس از ثبت، فرآیند با عنوان «مشاهده نظرات ارجاع گیرنده-{زیرگروه}-{نوع درخواست}-{عنوان درخواست}- ثبت شده توسط {ثبت کننده} به کد پیگیری x» در کارتابل کاربر ارجاع دهنده قرار خواهد گرفت.  چنانچه ارجاع دهنده تایید کننده باشد سناریو از گام ۶ مسیر اصلی دنبال می شود و چنانچه کاربر ارجاع دهنده ، اقدام کننده تیکت باشد سناریو از گام 9 مسیر اصلی دنبال می شود. | |
| **مسیر فرعی: ارجاع جهت اخذ تاییدیه**  پس از ثبت ارجاع فرآيند برای اولین شخص انتخاب شده ، با عنوان «بررسی جهت تاییدیه درخواست میز خدمت {زیرگروه}-{نوع درخواست}-{عنوان درخواست}- ثبت شده توسط {ثبت کننده} به کد پیگیری x» در کارتابل شخصی وی قرار می گیرد.  ارجاع گیرنده فرم را به صورتی که تنها بخش ارجاع گیرنده فعال می باشد مشاهده می نماید و در این حالت کاربر می تواند یکی از گزینه های تایید یا عدم تایید را انتخاب نماید، که با انتخاب گزینه تایید چنانچه ارجاع گیرنده دیگری انتخاب نشده باشد فرآیند با عنوان «مشاهده نتیجه تاییدیه {زیر گروه}-{نوع درخواست}-{عنوان درخواست} – ثبت شده توسط {ثبت کننده} به کد پیگیری x» در کارتابل شخصی اقدام کننده (ارجاع دهنده) قرار می گیرد و سناریو از گام ۹ مسیر اصلی دنبال می شود. .(یک رکورد با نام کاربر- نقش : ارجاع گیرنده- نوع اقدام : تایید- ارجاع گیرنده خالی- توضیحات- تاریخ و ساعت اقدام در سربرگ تاریخچه درج می شود.)  و چنانچه ارجاع گیرنده دیگری انتخاب شده باشد به طور اتوماتیک در کارتابل شخصی ارجاع گیرنده بعدی قرار می گیرد و سناریو از گام ۱ مسیر فرعی «ارجاع جهت اخذ تاییدیه» دنبال می شود.  چنانچه کاربر گزینه عدم تایید را انتخاب کرده باشد می بایست به فیلد توضیحات مقداردهی نماید که با ثبت، فرآیند پایان می پذیرد و یک یادداشت اداری به مضمون اتمام فرآیند برای کاربر ثبت کننده و اقدام کننده(ارجاع دهنده) ارسال می شود.(یادداشت اداری دو) (یک رکورد با نام کاربر- نقش : ارجاع گیرنده- نوع اقدام : عدم تایید- ارجاع گیرنده خالی- توضیحات- تاریخ و ساعت اقدام در سربرگ تاریخچه درج می شود.) | |
| **مسیر فرعی: دریافت اطلاعات از ثبت کننده**  پس از ثبت ، گزینه در انتظار اطلاعات تکمیلی توسط کاربر اقدام کننده و ثبت، فرآیند با عنوان «تکمیل اطلاعات لازم {زیر گروه}-{نوع درخواست}-{عنوان درخواست} – ثبت شده توسط {ثبت کننده} به کد پیگیری x » در کارتابل کاربر ثبت کننده قرار می گیرد**.**  ثبت کننده درخواست فرم را به صورتی که تنها بخش نتیجه اقدامات فعال می باشد مشاهده می نماید که در این حالت گزینه های نتیجه (تایید / عدم تایید) و فیلد امتیاز hidden شده است و کاربر تنها می تواند در بخش توضیحات، نظرات خود را وارد نماید و در صورت لزوم فایل مورد نظر را بارگذاری نماید و سپس فرآیند را ثبت کند که با ثبت فرآیند ، یک فرآیند با عنوان «مشاهده توضیحات تکمیلی {زیر گروه}-{نوع درخواست}-{عنوان درخواست} – ثبت شده توسط {ثبت کننده} به کد پیگیری x » در کارتابل کاربر اقدام کننده قرار می گیرد و سناریو از گام ۹ مسیر اصلی دنبال می شود. (یک رکورد با نام کاربر- نقش : ثبت کننده- نوع اقدام : درج اطلاعات تکمیلی- ارجاع گیرنده خالی- توضیحات- تاریخ و ساعت اقدام در سربرگ تاریخچه درج می شود.) «فایل بارگذاری شده توسط کاربر ثبت کننده در سربرگ ضمیمه ها به عنوان یک رکورد درج شود.» | |
| **پس شرط ها** | 1. **فرآیند در سیستم موجود و قابل بازیابی باشد.** |

# قوانین کسب و کار

قوانین کسب و کار فرآیند در جدول ذیل آمده است.

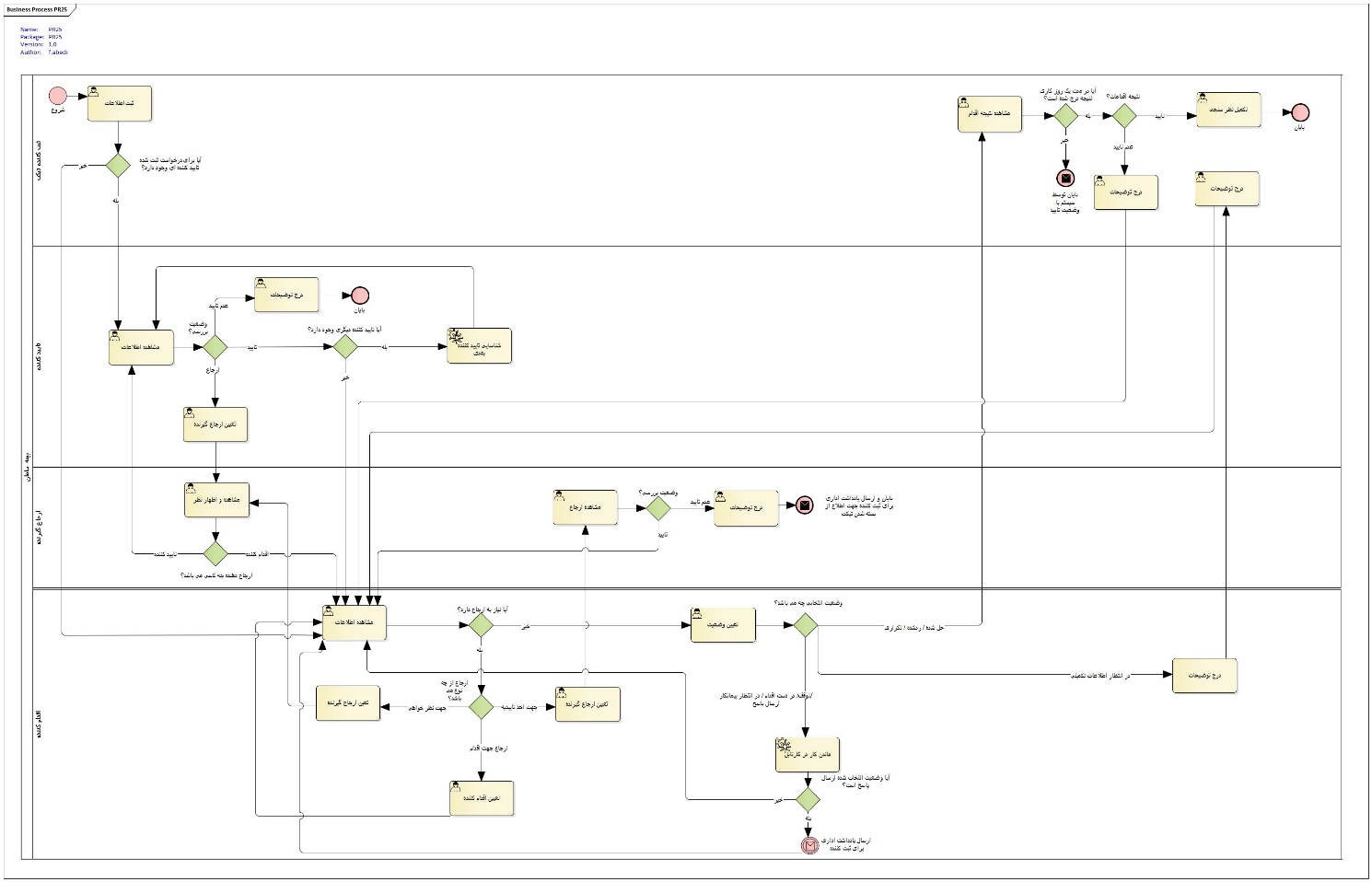
## قوانین مربوط به پورتال

ندارد.

## قوانین مربوط به TBS

| **ردیف** | **کد قانون** | **نام مرحله/ عنوان فعالیت فرآیند توسط کاربر** | **نام فرم، سربرگ، بخش مربوطه** | **شرح قانون** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | PR25-01-01-TBR01 | ثبت اطلاعات توسط ثبت کننده | سربرگ فرآیند میز خدمت بخش مشخصات ثبت کننده | مقادیر فیلدهای نام و نام خانوادگی، محل خدمت، واحد سازمانی، تاریخ و ساعت ثبت، پست سازمانی و شماره پیگیری به صورت غیر قابل ویرایش می باشد و یازیابی می گردد.  مقادیر قابل قبول برای فیلد تلفن 50 کاراکتر رشته ای می باشد. که به صورت پیش فرض مقدار آن با مقدار درج شده در اکتیودایرکتوری کاربر تکمیل می گردد.  مقادیر قابل قبول برای فیلد آدرس 1000 کاراکتر رشته ای می باشد. مقداردهی به این فیلد اختیاری می باشد.  کاربر می تواند با انتخاب لینک «دریافت فایل آموزشی» فایل مربوطه را در سیستم خود دریافت نماید.  فایل مرتبط با این لینک «دریافت فایل آموزشی» در فرم پایه میز خدمت عمومی تعریف می شود. |
|  | PR25-01-01-TBR02 | ثبت اطلاعات توسط ثبت کننده | سربرگ فرآیند میز خدمت بخش جزئیات درخواست | لیست آیتم های فیلدهای زیر گروه، نوع درخواست و عنوان درخواست و رکوردهای گریدویو مربوطه از فرم ورود اطلاعات پایه میز خدمت عمومی بازیابی می گردد.  با انتخاب یک رکورد و مقداردهی آن در قسمت تعبیه شده و بارگذاری فایل، کاربر دکمه ثبت اطلاعات را انتخاب می نماید که مقادیر درج شده توسط کاربر در ستون های مقدار و مدرک بروزرسانی می شود.  رنگ رکوردهایی که مقداردهی به آن ها در فرم ورود اطلاعات پایه اجباری تعریف شده باشد به رنگ قرمز در می آید.  چنانچه رکوردی وجود داشته باشد که توسط کاربر تکمیل نشده باشد زمان ثبت خطا داده می شود.  مقداردهی به فیلد توضیحات اختیاری بوده و بعد از ثبت فرآيند در اولیه مرحله مقادیر آن خالی نمی شود.  مقادیر قابل قبول برای فیلد توضیحات 2000 کاراکتر رشته ای می باشد.  با انتخاب یک رکورد از جدول و انتخاب دکمه حذف اطلاعات مقادیر ستون های مقدار و مدرک آن پاک می شود.  چنانچه برای فیلدی در فرم ورود اطلاعات پایه گزینه بارگذاری مدارک انتخاب نشده بود، فیلد بارگذاری مدارک غیرفعال باشد.  برای مقداردهی به فیلدهایی که در فرم اطلاعات پایه برای آنها نوع «تاریخ» مشخص شده است از Component تاریخ استفاده شود. |
|  | PR25-01-01-TBR03 | مشاهده اطلاعات توسط تایید کننده | سربرگ فرآیند میز خدمت بخش تایید کننده | انتخاب یکی از گزینه های تعیین وضعیت اجباری می باشد.  با انتخاب گزینه های عدم تایید و ارجاع مقداردهی به فیلد توضیحات اجباری می باشد.  با انتخاب گزینه ارجاع، فیلد ارجاع گیرنده فعال می شود و مقداردهی به آن اجباری می باشد.  مقادیر قابل قبول برای فیلد توضیحات 2000 کاراکتر رشته ای می باشد.  پس از هر بار ثبت فرآیند، مقادیر فیلدهای تعیین وضعیت، ارجاع گیرنده و توضیحات خالی می شود. |
|  | PR25-01-01-TBR04 | مشاهده اجاع توسط ارجاع گیرنده | سربرگ فرآیند میز خدمت بخش ارجاع گیرنده | چنانچه ارجاع جهت اخذ تاییدیه باشد انتخاب یکی از گزینه های تعیین وضعیت اجباری می باشد.  با انتخاب گزینه عدم تایید مقداردهی به فیلد توضیحات اجباری می باشد.  مقادیر قابل قبول برای فیلد توضیحات 2000 کاراکتر رشته ای می باشد.  چنانچه فرآیند جهت اظهار نظر ارجاع شده باشد، تایید مقداردهی به فیلد توضیحات اجباری می باشد.  فرم ارجاع گیرنده فرم جستجوی کاربران می باشد و از همان استفاده می گردد.  و فیلدهای تعیین وضعیت و گزینه های تایید و عدم تایید نمایش داده نمی شود.  پس از هر بار ثبت فرآیند، مقادیر فیلدهای تعیین وضعیت و توضیحات خالی می شود. |
|  | PR25-01-01-TBR05 | مشاهده اطلاات توسط اقدام کننده | سربرگ فرآیند میز خدمت بخش اقدام کننده | لیست آیتم های فیلد انتخاب وضعیت عبارتند از:   * حل شده * رد شده * در دست اقدام * تکراری * در انتظار اطلاعات تکمیلی * در انتظار پیمانکار * توقف * ارسال پاسخ   انتخاب یکی از گزینه های فیلد انتخاب وضعیت یا گزینه ارجاع جهت، زمان ثبت فرآیند اجباری می باشد.  چنانچه کاربر گزینه «ارجاع جهت» را انتخاب کرده باشد کمبوباکس و لوک آپ مقابل آن فعال و مقداردهی به آنها اجباری می شود.  در فرم جستجو اطلاعات کاربران، می بایست ابتدا اقدام به جستجو اطلاعات شخص مورد نظر نظر سپس رکورد را از گریدویو انتخاب کرده و دکمه اضافه کردن زا بزند تا کاربر ارجاع گیرنده اول در گریدویو پایینی اضافه شود و به همین ترتیب اقدام به جستجو و اضافه کردن دیگر اشخاص نماید.  در گریدویو پایین ستون اولویت به طور سیستمی تکمیل می شود (یک – دو – سه -...) که بر اساس این اولویت ها ترتیب ارجاعات مشخص می شود.  دکمه حذف جهت انتخاب رکرود و حذف شخص ارجاع گیرنده از گریدویو پایین می باشد.  لیست آیتم های فیلد ارجاع جهت عبارتند از:   * اخذ تاییدیه * نظرخواهی * اقدام   کاربری که برای ارجاع جهت اقدام تعیین می شود و ثبت نهایی بابت فیلد انتخاب وضعیت را انجام می دهد پس از ثبت اطلاعات توسط ثبت کننده به وی فرآیند بر می گردد.  پس از هر بار ثبت فرآیند، مقادیر فیلدهای انتخاب وضعیت کمبوباکس ارجاع و نام ارجاع گیرنده و توضیحات خالی شود.  مقادیر قابل قبول برای فیلد توضیحات 2000 کاراکتر رشته ای می باشد.  چنانچه کاربر گزینه «ارسال پاسخ» را انتخاب کرده باشد مقداردهی به فیلد توضحیات اجباری می گردد.  متن یادداشت اداری پنج :  عنوان : ارسال پاسخ کارشناس در میزخدمت فناوری اطلاعات  متن : کاربر گرامی برای فرآیند شماره ...... توسط کارشناس پاسخی درج شده است. خواهشمند است جهت مشاهده آن به سربرگ تاریخچه آن فرآیند در CRM رجوع کنید. در صورت بروز مشکل با فناوري اطلاعات، صف پاسخگويي3700 تماس حاصل فرماييد.  چنانچه فرآیند با گزینه های « در انتظار پیمانکار» یا «توقف» ثبت شده باشد ، در task جدید تولید شده که در کارتابل کاربر قرار می گیرد، کاربر باید به فیلدهای «تاریخ و ساعت پاسخ پیمانکار» یا «تاریخ و ساعت شروع مجدد» مقداردهی نماید.  عنوان تاریخ و ساعت پاسخ پیمانکار و تاریخ و ساعت شروع مجدد به صورت Dynamic به ازای انتخاب هر کدام از آیتم های « در انتظار پیمانکار» یا «توقف» تغییر نماید و پس از هربار ثبت خالی شوند.  فیلد شماره پیغام به صورت پیش فرض نمایش داده شود و مقداردهی آن اختیاری باشد.  فیلد «شماره پیغام» از نوع رشته ای بوده و حداکثر ۱۰ کاراکتر می پذیرد.  تاریخ و ساعت های ذکر شده می بایست از تاریخ و ساعت ثبت قبلی فرآیند بزرگتر باشد و در مراحل ذکر شده مقداردهی به این فیلدها اجباری می باشد.  دکمه ای کوچک در کنار فیلدهای تاریخ و ساعت وجود داشته باشد تا کاربر بتواند با انتخاب آن مقدار فیلدهای تاریخ و ساعت لحظه جاری در فیلدهای تاریخ و ساعت بازیابی گردد. |
|  | PR25-01-01-TBR06 | مشاهده اجاع توسط ارجاع گیرنده | سربرگ فرآیند میز خدمت بخش نتیجه اقدامات | چنانچه فرآیند جهت مشاهده اقدامات در دسترس کاربر بود انتخاب یکی از گزینه های تایید یا عدم تایید اجباری می باشد.  با انتخاب گزینه تایید، فیلد امتیاز فعال می شود.  لیست آیتم های فیلد امتیاز عبارتند از:   * راضی * ممتنع * ناراضی   چنانچه کاربر گزینه عدم تایید را انتخاب کرده باشد مقداردهی به فیلد توضیحات اجباری می شود.  مقادیر قابل قبول برای فیلد توضیحات 2000 کاراکتر رشته ای می باشد.  چنانچه فرآیند جهت دریافت اطلاعات تکمیلی در دسترس کاربر قرار گرفت، فیلدهای نتیجه(تایید یا عدم تایید) و امتیاز نمایش داده نشود.  تکمیل فیلد توضیحات اجباری باشد.  و کاربر بتواند مدارک موردنظر خود را بارگذاری کند سپس در سربرگ ضمیمه ها قرار بگیرد. |
|  | PR25-01-01-TBR07 | کلی | سربرگ تاریخچه | گریدویو مربوطه شامل ستون های نام کاربر، نقش، نوع اقدام، ارجاع گیرنده، توضیحات، تاریخ اقدام و ساعت اقدام می باشد. |
|  | PR25-01-01-TBR08 | کلی | سربرگ ضمیمه ها | گریدویو مربوطه شامل ستون های ردیف، نام کاربر، تاریخ و ساعت بارگذاری و فایل مدرک می باشد. |
|  | PR25-01-01-TBR09 | کلی | کلی | لازم است شناسایی هر کاربر از وب سرویس اکتیو دایرکتوری به نحوی انجام بگیرد که محل استقرار آن (ستاد- شعبه) در فیلد «نام قسمت» tbs درج شود. |
|  | PR25-01-01-TBR10 | کلی | فرم پایه | در فرم پایه میز خدمت، در سربرگ تعیین تایید کنندگان، گزینه ای تحت عنوان محل استقرار کاربر: ستادی – شعبه قرار بگیرد.  در ستون های گریدویو مربوطه لحاظ شود.  و زمان تعیین تایید کننده این فیلتر در نظر گرفته شود.  فیلد محل استقرار اختیاری باشد و چنانچه برای رکوردی این گزینه انتخاب نشده بود هم برای شعبه و هم برای ستاد در نظر گرفته شود.  امکان انتخاب بیش از یک حالت تایید به ازای نوع محل استقرار وجود داشته باشد و کاربر بتواند ترکیی از حالت های «تایید سلسله مراتبی» و «تایید شخص» را برای یک عنوان درخواست تعریف کنند.  سپس به ترتیب ردیف درج شده مسیر تایید طی شود. |
|  | PR25-01-01-TBR11 | کلی | فرم پایه | در فرم پایه میز خدمت، در سربرگ تعیین تایید کنندگان، چنانچه نیاز به تایید سلسله مراتبی بود حالات تایید به دو گونه «تایید تا سطح x» و «تایید فقط سطحx» وجود داشته باشد.  برای مثال:  چنانچه تایید تا سطح دو بود: ابتدا تایید سطح یک گرفته می شود، سپس تایید سطح دو  و چنانچه تایید فقط سطح دو بود، بدون تایید سطح یک مستقیم فرآیندبرای تایید به سطح دو ارجاع می شود.  فیلد کد پرسنلی حذف شود. |
|  | PR25-01-01-TBR12 | کلی | فرم پایه | در فرم پایه میز خدمت سربرگی تحت عنوان اشخاص ممنوعه اضافه شود.  تا با توجه به فیلدهای زیرگروه، نوع درخواست، عنوان درخواست بتوان سطحی از درخت سلسه مراتب اکتیو را انتخاب کرد و برای افراد زیر مجوعه آن ثبت این نوع درخواست ممنوع باشد.  در همین سربرگ، بخشی تحت عنوان افراد مجاز وجود داشته باشد تا با انتخاب فیلدهای زیرگروه، نوع درخواست، عنوان درخواست بتوان آن فرد را از درخت سلسه مراتب اکتیو انتخاب کرد و تنها او مجوز ثبت درخواست داشته باشد. |
|  | PR25-01-01-TBR13 | کلی | فرم پایه | در فرم پایه میز خدمت سربرگی تحت عنوان فایل راهنما اضافه شود.  که کاربر تنها بتواند یک فایل را در این بخش آپلود نماید و در سطح فرم نمایش داده شود.  این فایل راهنما از سربرگ «فرآيند میز خدمت» حذف شود و به سربرگ راهنما به عنوان یک لینک اضافه شود. |
|  | PR25-01-01-TBR14 | کلی | فرم پایه | در فرم پایه میز خدمت سربرگی تحت عنوان فایل راهنما اضافه شود.  که کاربر تنها بتواند یک فایل را در این بخش آپلود نماید و در سطح فرم نمایش داده شود. |
|  | PR25-01-01-TBR15 | کلی | کلی | در حالت کلی قاعده به شرح زیر می باشد:  چنانچه فرآیند در کارتابل شخصی اقدام کننده بود از زمان قرار گرفتن کار در کارتابل او زمان کارانه شروع به محاسبه شود و تا زمان خروج فرآیند از کارتابل وی ادامه یابد.  چنانچه فرآیند در کارتابل گروهی اقدام کننده ها بود از زمان قرار گرفتن کار در کارتابل گروهی زمان کارانه شروع به محاسبه شود و تا زمان خروج فرآیند با دکمه ثبت، توسط کاربر (کسی که کار را از کارتابل گروهی گرفته است) ادامه می یابد.   * چنانچه در زمان ثبت فرآیند کاربر گزینه های حل شده، رد شده، در انتظار اطلاعات تکمیلی و تکراری را انتخاب نماید زمان محاسبه شده پایان می یابد. * چنانچه در زمان ثبت فرآیند کاربر گزینه در دست اقدام را انتخاب نماید زمان محاسبه ای ادامه می یابد. * چنانچه کاربر فرآیندی را باز کرده باشد که با اتنخاب گزینه های توقف یا در انتظار پیمانکار در کارتابل وی قرار داشته باشد می بایست به صورت الزامی فیلدهای تاریخ و ساعت را تکمیل کند سپس ملاک محاسبه در این شرایط مقدار درج شده توسط کاربر باشد. |
|  | PR25-01-01-TBR16 | کلی | کلی | SLA های مربوطه برای کاربران تایید کننده، اقدام کننده و ثبت کننده درخواست از فرم ورود اطلاعات پایه به صورت Dynamic بازیابی می گردد.   * پس از گذشت زمان SLA تایید کننده درخواست، یک یادداشت اداری برای وی ارسال می شود و فرآیند در کارتابل ایشان باقی می ماند:   \*\*کاربر گرامي فرآيندي به شماره {کد پیگیری }در کارتابل ميز خدمت در CRM از تاریخ {تاریخ ثبت تیکت}  در انتظار تایید است. در صورت بروز مشکل با فناوري اطلاعات، صف پاسخگويي3700 تماس حاصل فرماييد.\*\*   * همچنین پس از گذشت زمان SLA تایید کننده درخواست، یک یادداشت اداری برای **ثبت کننده** درخواست هم جهت اطلاع رسانی انجام می شود:   \*\* کاربر گرامي فرآيند شماره {کد پیگیری }  در کارتابل {نام تایید کننده} در انتظار تایید است. در صورت بروز مشکل با فناوري اطلاعات، صف پاسخگويي3700 تماس حاصل فرماييد \*\*   * پس از گذشت مدت زمان SLA اقدام کننده (ها) یک یادداشت اداری جهت یادآوری ارسال می شود:   \*\*کاربر گرامی فرآيندي به شماره {کد پیگیری }   از تاریخ {تاریخ ثبت تیکت} درکارتابل ميز خدمت در CRM شما باقی مانده است. در صورت بروز مشکل با فناوري اطلاعات، صف پاسخگويي3700 تماس حاصل فرماييد.\*\* |
|  | PR25-01-01-TBR17 | کلی | کلی | چنانچه کار از طریق تقسیم Round-Robin به کاربر رسیده بود در کارتابل گروهی قرار بگیرد اما نام فرد مرتبط قبل از گرفتن کار مشخص باشد. |
|  | PR25-01-01-TBR18 | کلی | فرم پایه | در فرم پایه میز خدمت، در سربرگ تعیین تایید کنندگان، به گونه ای که چنانچه برای فیلدهای زیرگروه، نوع درخواست و عنوان درخواست تایید کننده ای تعریف نشده بود بدو تایید لحاظ شود و مستقیم به کاربر اقدام کننده برسد. |
|  | PR25-01-01-TBR19 | کلی | فرم پایه | در فرم پایه میز خدمت سربرگی تحت عنوان افراد مجاز دیدن فرآیندهای میز خدمت باشد که کاربر هایی که در این فرم وجود دارند مجوز دیدن فرآیند ها با شماره فرآیند مربوطه را در جستجو ها داشته باشند. |
|  | PR25-01-01-TBR20 | کلی | گزارشات | * گزارش کارتابل گروهی کارشناسان میز خدمت فناوری اطلاعات بدون تغییر باقی بماند. * گزارش کارشناسان میز خدمت فناوری اطلاعات به تفکیک نوع کارتابل به همین شکل باقی بماند. * در گزارش عملکرد میز خدمت فناوری اطلاعات تنها یک تغییر به شرح زیر اضافه شود:   به آیتم های فیلد وضعیت فرآیند یک گزینه تحت عنوان «در انتظار تایید» اضافه شود که فرآیندهایی که هنوز به اقدام کننده نرسیده است و در انتظار تایید می باشد با این عنوان قابل تشخیص باشد.  ستون «نوع درخواست» و «عنوان درخواست» به گزارش «عملکرد میزخدمت منابع انسانی» افزوده گردد.(formID=31270)  ستون «نوع درخواست» و «عنوان درخواست» به گزارش «عملکرد میزخدمت فناوری اطلاعات» افزوده گردد.(formID=31264)  ستون امتیاز به گریدویو اضافه شود.   * گزارش پیگیری تیکت میز خدمت فناوری اطلاعات حذف شود. * در گزارش کارشناسان میز خدمت فناوری اطلاعات یک ستون تحت عنوان تیکت های تکراری اضافه شود که وضعیت آنها با گزینه تکراری پایان یافته باشد.   مقادیر ستون تیکت های حل شده برای تیکت هایی می باشد که وضعیت آنها با گزینه حل شده پایان یافته باشد.  مقادیر ستون تیکت های رد شده برای تیکت هایی می باشد که وضعیت آنها با گزینه رد شده پایان یافته باشد.  مقادیر ستون تیکت های باز برای تیکت هایی می باشد که وضعیت آنها با گزینه های در انتظار اطلاعات تکمیلی، در انتظار پیمانکار یا توقف انتخاب شده باشد. |
|  | PR25-01-01-TBR21 | کلی | فرم پایه | * در سربرگ "مقدار" انتخاب عنوان فیلد در زمان درج اطلاعات اجباری باشد.   درحال حاضر یکسری دیتا بدون عنوان فیلد در گرید این قسمت قرار گرفته است. خواهشمند است ضمن فعال کردن این قسمت، دیتاهای درج شده بدون عنوان فیلد را از این قسمت حذف نمائید.   * در سربرگ " اقدام کنندگان " چنانچه نوع کارتابل گروهی انتخاب می شود نام گروه انتخاب شده در گرید نمایش داده شود. * در سربرگ " عنوان فیلدها" برای درج هر مورد کاربر بتواند فیلد ترتیب نمایش را تکمیل نماید تا زمان نمایش این اطلاعات به ترتیب نمایش داده شود. * در سربرگ «عنوان فیلد» در فرم «عنوان فیلد، فرم پایه میز خدمت» کمبوباکسی تحت عنوان «نوع آيتم» وجود داشته باشد که کاربر برای هر فیلد که گزینه «درج مقدار» برای آن انتخاب شده باشد به صورت اجباری یک گزینه را انتخاب نماید.   لیست آیتم های فیلد «نوع آیتم» به شرح زیر می باشد:   * رشته ای – فارسی * رشته ای – لاتین * تاریخ * عددی * عددی- تلفن ثابت * عددی – تلفن همراه * کد ملی * مبلغ   نکته: لازم است با توجه به نوع آیتم انتخاب شده در فرم اطلاعات پایه، کنترل های لازم حین درج اطلاعات و ثبت فرآيند انجام شود. (بدیهی است چنانچه برای فیلدی عنوان آیتم انتخاب نشده باشد کنترلی انجام نمی شود.)  چنانچه نوع آيتم گزینه مبلغ انتخاب شده باشد می بایست حین مقداردهی با استفاده از گزینه «Decimal Mark» سه رقم، سه رقم جدا شود.  چنانچه نوع آيتم گزینه رشته ای – لاتین انتخاب شده باشد می بایست حین مقداردهی کنترل شود مقدار درج شده انگلیسی باشد  چنانچه نوع آيتم گزینه عددی – تلفن ثابت انتخاب شده باشد می بایست حین مقداردهی کنترل شود مقدار درج شده ۸ یا ۱۱ رقم باشد.  در سربرگ «عنوان فیلد» ستون نوع آیتم به گریدویو اضافه شود.  در سربرگ اقدام کنندگام ستون «گروه» به گریدویو اضافه شود تا برای حالت راندرابین و گروهی این ستون تکمیل شود. |
|  | PR25-01-01-TBR22 | کلی | گزارشات | گزارشی تحت عنوان «عملکرد کارشناسان – میز خدمت» تهیه شود که فیلتر های از تاریخ ، تا تاریخ و نام کارشناس داشته باشد.  لیست آیتم های فیلد نام کارشناس با نام کارشناسان اقدام کننده تکمیل گردد.  گریدویو مربوطه شامل ستون های ردیف، نام کارشناس، تعداد کل تیکت های پاسخ داده شده، تعداد تیکت های پاسخ داده شده قبل از اتمام SLA، تعداد تیکت های پاسخ داده شده بعد از اتمام SLA می باشد.  چنانچه در ردیفی تعداد تیکت های تعداد تیکت های پاسخ داده شده بعد از اتمام SLA توسط کارشناس بیشتر از تعداد تیکت های پاسخ داده شده قبل از اتمام SLA بود رنگ آن رکورد متفاوت شود.  فیلد «میانگین زمان انجام کلیه ی تیکت ها در بازه ی انتخاب شده(روز کاری)» به گزارش «عملکرد میز خدمت فناوری اطلاعات فاز 2» و « عملکرد میز خدمت منابع انسانی فاز 2» افزوده شود:  محاسبه ی مقدار این فیلد به شرح زیر می باشد:  مجموع مدت زمان قرار داشتن تیکت ها در کارتابل اقدام کننده(در صورتی که تیکت همچنان در کارتابل اقدام کننده قرار دارد نیز زمان محاسبه گردد) در بازه ی انتخاب شده در فیلد های «از تاریخ» تا «تا تاریخ»/ تعداد تیکت های موجود در بازه ی انتخاب شده در فیلد های «از تاریخ» تا «تا تاریخ»  این فیلد به صورت غیرقابل ویرایش نمایش داده می شود.  ستون «میانگین زمان انجام کلیه ی تیکت ها کاربر در بازه ی انتخاب شده(روز کاری)» به گریدویو موجود در گزارش «کارشناسان میز خدمت فناوری اطلاعات فاز 2» و «کارشناسان میز خدمت منابع انسانی فاز 2» افزوده گردد:  محاسبه ی مقدار این ستون به شرح زیر می باشد:  مجموع مدت زمان قرار داشتن تیکت ها در کارتابل اقدام کننده مربوطه(در صورتی که تیکت همچنان در کارتابل اقدام کننده قرار دارد نیز زمان محاسبه گردد) در بازه ی انتخاب شده در فیلد های «از تاریخ» تا «تا تاریخ»/ مقدار ستون «تعداد کل» |
|  | PR25-01-01-TBR23 | کلی | فرم پایه | سربرگی تحت عنوان «تعیین SLA ها» اضافه شود تا زمان های تعیین شده برای SLA های مراحل مختلف تعریف شود.  گریدویو مربوطه شامل ستون های ردیف، عنوان SLA ، مدت زمان و وضعیت می باشد.  با انتخاب دکمه افزودن فرم تعیین SLA باز می شود که کاربر می تواند با انتخاب یکی از آیتم های فیلد عنوان SLA ها به فیلد مدت زمان (ساعت) را مقداردهی نماید.  برای هر کدام از گزینه های کمبوباکس عنوان SLA ها فقط یک رکورد فعال وجود داشته باشد.  لیست آیتم های فیلد عنوان SLA ها به شرح زیر می باشد:   * اطلاع رسانی به تایید کننده ها * اطلاع رسانی به ثبت کننده ها برای در انتظار تایید بودن * گرفتن کار از ثبت کننده بدون درج نتیجه * ~~اطلاع رسانی به اقدام کننده~~ |
|  | PR25-01-01-TBR24 | کلی | گزارشات | گزارشی تحت عنوان گزارش کلی میز خدمت تهیه شود که موارد زیر در آن وجود داشته باشد:  تعداد کل تیکت ها : تعداد کل فرآيند های میز خدمت ثبت شده  ارسال شده به IT : تایید شده در مسیر فرآيند و قرارگرفتن در کارتابل اقدام کننده ها  در انتظار تایید: در انتظار تایید درخواست توسط تایید کننده ها  میانگین زمان پاسخگویی: میانگین زمانی که کارها توسط اقدام کننده ها (در بخش IT) صرف شده است.  تقسیم بندی بر اساس نوع اقدام انجام شده: تعداد کارهای در حال انجام و انجام شده براساس آیتم های لیست وضعیت در دست اقدام کننده  این گزارش فیلترهای از تاریخ، تا تاریخ داشته باشد و خروجی Report آن به شکل زیر موجود باشد. |
|  | PR25-01-01-TBR25 | کلی | سربرگ تاریخچه و فرم «ابزار پشتیبانی از فرآیندها توسط مدیر سیستم» | امکان برقراری ارتباط با فرم «ابزار پشتیبانی از فرآیندها توسط مدیر سیستم» با این فرآيند برقرار باشد.  چنانچه مدیر سیستم گزینه «آزاد کردن  و برگرداندن به کارتابل گروهی» را انتخاب کرده باشد تنها برای فرآیند هایی که در کارتابل گروهی ها قرار گرفته باشد امکان استفاده از این گزینه فراهم است و با این عمل یک رکورد با نام کاربر- نقش : مدیر سیستم- نوع اقدام : برگرداندن کار به کارتابل گروهی- توضیحات: توضیحات فرم ابزار پشتیبانی از فرآیندها توسط مدیر سیستم - تاریخ و ساعت اقدام در سربرگ تاریخچه درج می شود.  و چنانچه کاربر گزینه «تخصیص کار به کارشناس دیگر» را انتخاب کرده باشد عمل یک رکورد با نام کاربر- نقش : مدیر سیستم- نوع اقدام : تعویض کارشناس از {کارشناس اولیه} به {کارشناس دوم}- توضیحات: توضیحات فرم ابزار پشتیبانی از فرآیندها توسط مدیر سیستم - تاریخ و ساعت اقدام در سربرگ تاریخچه درج می شود.  لازم به ذکر است زمان فرآیندهای ابطال شده نباید در مدت زمان گزارش عملکرد میز خدمت لحاظ شود. |
|  | PR25-01-01-TBR26 | کلی | فرم ورود اطلاعات پایه سربرگ عنوان درخواست | یک گزینه تحت عنوان مدت SLA (ساعت) به فرم گریدویو عنوان درخواست اضافه شود که مبنای محاسبه SLA اقدام کننده از این فیلد باشد. (مقداردهی این فیلد اختیاری باشد و برای آنهایی که SLA درج نشده است به طور کلی SLA محاسبه نگردد و به طبع یادداشت اداری مربوطه ارسال نشود.)  ستون متناظر آن به گریدویو اضافه شود. |
|  | PR25-01-01-TBR27 | کلی | فرم ورود اطلاعات پایه سربرگ زیر گروه | هنگام تعریف آيتم های زیرگروه کاربر بتواند از LookUp اعضای سازمان، یک شخص را به عنوان مدیر انتخاب نماید تا زمان ابطال فرآيند ها در فرم «ابزار پشتیبانی از فرآیندها توسط مدیر سیستم» عر مدیر تنها بتواند فرآيندهای مربوطه به خود را جستجو و ابطال نماید.  امکان انتخاب بیش از یک مدیر فراهم باشد. (همانند فرم تعیین چند ارجاع گیرنده (بدون ستون اولویت ارجاع))  چنانچه فرآيندی مربوط به مدیر نبود پیغام «شما مجاز به ابطال این فرآیند نیستید» نمایش داده شود. |
|  | PR25-01-01-TBR28 | کلی | فرم ورود اطلاعات پایه سربرگ تعیین تایید کنندگان اقدام | این سربرگ از فرم ورود اطلاعات پایه Hidden شود. |
|  | PR25-01-01-TBR29 | کلی | فرم تخصیص کار به کارشناس دیگر | برای تخصیص یک فرآيند از یک کارشناس به کارشناس دیگر، مدیر زیر گروه می تواند این فرم را از بسته تجاری میز خدمت باز نماید.  سپس با درج شماره فرآيند مربوطه و انتخاب یک کارشناس از LookUp کاربران سیستم، فردی را انتخاب سپس جهت انجام، کلید «تخصیص کارشناس» را بزند تا پیغام «تخصیص کارشناس جدید با موفقیت انجام شد » را مشاهده نماید.  لازم به ذکر است تخصیص کارشناس جدید می بایست تنها توسط مدیران انتخاب شده در فرم ورود اطلاعات پایه میز خدمت سربرگ «زیرگروه» فراهم باشد و هر مدیر تنها امکان تخصیص کاربر جدید را برای فرآیندهایی داشته باشد که از زیر گروه مربوطه به خودشان است همچنین قابلیت ارجاع از یک کاربر از یک گروه راندرابینی به یک کاربر از گروه راندرابینی دیگری فراهم باشد.  چنانچه شماره فرآیند به طور کلی مربوط به فرآیند میز خدمت نبود و یا زیرگروه آن شماره فرآيند انتخاب شده مرتبط با آن مدیر نبود کاربر پیغام خطای «امکان تخصیص کاربر وجود ندارد» نمایش داده شود.  همچنین مدیر بتواند فقط برای فرآيندهایی که در کارتابل اقدام کننده ها وجود دارند را به کاربر جدید تخصیص بدهند.  تمام اطلاعات اعم از نام کاربر تغییر دهنده، تاریخ و ساعت، نام کاربر قبلی و نام کاربر جدید لاگ شود.  در سربرگ تاریخچه فرآيند یک رکورد به شکل زیر درج شود:  (یک رکورد با نام کاربر- نقش : مدیر- نوع اقدام : تخصیص کاربر جدید: از x به y- نام ارجاع گیرنده - توضیحات- تاریخ و ساعت اقدام در سربرگ تاریخچه درج می شود.) |
|  | PR25-01-01-TBR30 | گزارش | گزارش درخواست های میز خدمت | مدیر هایی که در سربرگ زیر گروه در فرم ورود اطلاعات پایه تعریف شده اند بتوانند اطلاعات فرآيند های مرتبط با زیر گروه خودشان را مشاهده کنند (دقت شود مکه این کاربر ممکن است در هیچ گروه اقدام کننده ای نباشد) و همچنین بتوانند فرآيندهایی که در کارتابل گروهی هستند یا از طریق راندرابین توزیع شده اند را از کارتابل دریافت کنند و فرآیند را ادامه بدهند.  گزارشی تحت عنوان «درخواست های میز خدمت» تهیه شود که کاربران اختصاص پیدا کرده برای آن زیرگروه (فارغ از شخصی، گروهی یا راندرابین) بتوانند تمام فرآيند ها را مشاهده کنند.  فرآيند هایی که در راندرابین به افراد تخصیص پیدا می کنند در ابتدا ستون «نام بررسی کننده» تکمیل می شود.  چنانچه فرآیند را شخص دیگری به جز کاربر تعیین شده در نوبت راندرابین دریافت کند می بایست نام بررسی کننده جدید در ستون مربوطه update شود. همچنین یک رکورد در تاریخچه به شکل زیر درج شود:  یک رکورد با نام کاربر- نقش : اقدام کننده- نوع اقدام : گرفتن کار از راندرابین {کاربر اصلی که راندرابین به وی اختصاص پیدا کرده است} توضیحات - تاریخ و ساعت اقدام در سربرگ تاریخچه درج می شود.  فرآيندهای کارتابل شخصی، در ابتدا ستون بررسی کننده آنها تکمیل می شود.  فرآیندهای کارتابل گروهی، پس از گرفتن کار و ثبت ستون «نام بررسی کننده» آنها تکمیل می شود.  فیلتر متن درخواست جهت جستجو بر روی توضیحات درج شده در بخش «جزئیات درخواست» فراهم باشد.  فیلتر «شماره پیغام» از نوع رشته ای بوده و حداکثر ۱۰ کاراکتر می پذیرد.  فیلد «شرح درخواست» به صورت رشته ای بوده و حداکثر 200 کاراکتر می پذیرد.  مقدار فیلد وضعیت و مقادیر ستون وضعیت شامل عبارت های زیر است:   * ~~جدید ----- (برای فرآيند هایی با وضعیت جدید در کارتابل)~~ * حل شده * رد شده * در دست اقدام * تکراری * در انتظار اطلاعات تکمیلی * در انتظار پیمانکار * توقف * ارسال پاسخ * ~~انجام شده ----- (برای فرآيندهایی با وضعیت انجام شده )~~   ستون شماره فرآیند به صورت هایپرلینک باشد.  ستون تاریخ خاتمه با مقدار تاریخ پایان فرآيند تکمیل میشود..  ستون عنوان درخواست با TaskName های موجود در کارتابل تکمیل می شود.  فیلترهای از تاریخ تا تاریخ به صورت پیش فرض مقدار یک ماه هفته از تاریخ جاری را نمایش بدهد و پس از بازکردن فرم اطلاعات کارهای یک هفته اخیر در گریدویو نمایش داده شود.  رکوردهایی که فرآيند آنها در انتظار تایید است و هنوز به کاربر اقدام کننده نرسیده است به رنگ آبی نمایش داده شوند.  آیتم های فیلد «کاربر بررسی کننده» متشکل از تمام کاربرهایی است که برای آن زیر گروه به عنوان اقدام کننده تعریف شده اند، (برای تمام حالات شخصی، گروهی، راندرابین)  آیتم های فیلد «کاربر درخواست دهنده» متشکل از تمام افراد سازمان است که نیاز است بررسی شود آیا می توان همانند کاربر های ثبت کننده گزارش عملکرد میز خدمت به شکل LookUp طراحی گردد.  فیلتر جستجو عنوان درخواست به صورت رشته ای و 50 کاراکتری می باشد تا کاربر بتواند بر روی مقادیر ستون عنوان درخواست جستجو نماید.  ستون وضعیت فرآيند از وضعیت task های tbs تکمیل می شود و چنانچه فرآیندی جدید یا در حال انجام باشد با عبارت «درحال انجام» تکمیل می شود و چنانچه انجام شده باشد با عبارت «خاتمه یافته» تکمیل می شود.  ستون های گریدویو به شرح زیر می باشد:  ردیف، شماره فرآيند، عنوان درخواست، نام درخواست دهنده، نام بررسی کننده، شرح درخواست، وضعیت اقدامات، وضعیت فرآیند، تاریخ ثبت درخواست و تاریخ خاتمه می باشد. |
|  | PR25-01-01-TBR31 | فرم مرخصی کاربران | فرم مرخصی کاربران | ارتباط توزیع فرآيند ها به شکل راندرابین با فرم مرخصی کاربران برقرار باشد و چنانچه فرآيند در دوران مرخصی یک کارشناس ایجاد گردید از طریق راندرابین به او ارسال نشود. |
|  | PR25-01-01-TBR32 | متن یادداشت اداری | متن یادداشت اداری | متن یادداشت اداری اعلام جهت تایید به مدیران:  **عنوان یادداشت:** ارجاع درخواست تاييد در ميزخدمت  **متن یادداشت:** کاربر گرامي فرآيندي به شماره ........ به [کارتابل ميز خدمت در CRM](http://crm.samaninsurance.ir/HTMLTBS) شما ارجاع داده شد. در صورت بروز مشکل با فناوري اطلاعات، صف پاسخگويي3700 تماس حاصل فرماييد "  متن یادداشت اداری جهت اقدام کارشناسان :  **عنوان یادداشت:** ارجاع جهت اقدام در ميزخدمت فناوري اطلاعات  - ارجاع جهت اقدام در ميزخدمت منابع انسانی (برای هر فرآيند میز خدمت منابع انسانی یا میز فناوری اطلاعات عنوان یادداشت اداری متفاوت باشد.)  **متن یادداشت:** کاربر گرامي فرآيندي به شماره .......... به [کارتابل ميز خدمت در CRM](http://crm.samaninsurance.ir/HTMLTBS) شما ارجاع داده شد. در صورت بروز مشکل با فناوري اطلاعات، صف پاسخگويي3700 تماس حاصل فرماييد " |
|  | PR25-01-01-TBR33 | کلی | فرم ورود اطلاعات پایه سربرگ عنوان فیلد | در فرم popup گریدویو گزینه ای به اسم «انتخاب چند مقداری» (RadioButton) اضافه شود تا با انتخاب این مورد در فرم فرآيند Component چک لیست باکس در اختیار کاربر قرار بگیرد.  با انتخاب این گزینه فیلد «نوع آیتم» غیر فعال شود.  چنانچه در فرم فرآيند از ChecklistBox آیتمی انتخاب شده بود در گریدویو مربوطه مقادیر با (,) از یکدیگر جدا شوند. |
|  | PR25-01-01-TBR34 | کلی | فرم ورود اطلاعات پایه سربرگ سلسله مراتب | در فرم popup گریدویو برای انتخاب یک مدیر یا گروه دو گزینه به شکل radio button طراحی شود تا چنانچه کاربر گزینه «انتخاب مدیر» را انتخاب کرده باشد lookup انتخاب کاربران فعال شود و انتخاب یک کاربر اجباری باشد و چنانچه کاربر گزینه «انتخاب گروه» را زده باشد lookup انتخاب گروه های tbs فعال و اجباری شود.  چنانچه برای آن شاخه از سلسله مراتب شخص مدیر انتخاب شده باشد فرآيند در کارتابل شخصی آن فرد قرار می گیرد (روال فعلی) و چنانچه گروه انتخاب شده باشد فرآيند برای تایید در کارتابل گروهی آن اشخاص قرار می گیرد و پس از گرفتن کار توسط یک نفر از آنها و تایید فرآيند به مرحله بعد ارجاع داده می شود. |
|  | PR25-01-01-TBR35 | کلی | فرم جستجو پیشرفته فرآيند های میز خدمت | این فرم می بایست به صورت پیش فرض به تمام کاربران سازمان دسترسی داده شود و هر کاربر جدید که به سازمان اضافه می شود این فرم را داشته باشد (همانند فرم فرآيند های میز خدمت منابع انسانی و میز خدمت فناوری اطلاعات)  این فرم می بایست در بسته تجاری «میز خدمت» قابل مشاهده باشد.  **هر کاربر می تواند تنها فرآیندهایی که خودش ثبت کننده آنها می باشد را جستجو نماید و نتیجه را مشاهده کند.**  فیلتر از تاریخ و تا تاریخ می بایست به صورت پیش فرض بازه تاریخی یک ماهه را نمایش دهد.  لیست آیتم های فیلد «فرآيند» به شرح زیر می باشد:   * فرآيند میز خدمت فناوری اطلاعات * فرآيند میز خدمت منابع انسانی   آیتم های فیلد های زیر گروه، نوع درخواست و عنوان درخواست می بایست از فرم ورود اطلاعات پایه بازیابی گردد. (تفکیک براساس فرآيند منابع انسانی و فناوری اطلاعات در نظر گرفته شود.)  برای انتخاب مقدار از سه فیلد ذکر شده در پاراگراف بالا می بایست حتما نام فرآیند انتخاب شده باشد.  فیلد «شرح درخواست» از نوع رشته ای بوده و حداکثر ۱۰۰ کاراکتر می پذیرد و براساس فیلد «توضیحات» بخش «جزئیات درخواست» فرم فرآيند می باشد.  به حروف (ی و ک) در جستجو دقت شود.  فیلد شماره پیگیری از نوع عددی بوده و پارامتر شماره فرآیند را جستجو می نماید.  مقادیر فیلد اقدام کننده براساس تمام کاربران اقدام کننده ای که در کارتابل شخصی، گروهی یا راندرابین تعریف شده باشند تکمیل می شود. (تفکیک براساس نوع فرآيند)  لیست آيتم های فیلد «وضعیت اقدام» مطابق آیتم های وضعیت تعریف شده در بخش اقدام کننده در فرم فرآیند می باشد.  ستون های گریدویو مربوطه به شرح زیر می باشد:  ردیف، شماره پیگیری، فرآيند، زیر گروه، نوع درخواست ، عنوان درخواست، اقدام کننده و وضعیت اقدام |

# مدل فرآیند





تصویر 1