

## نرم افزار پاسخگوی اینترنتی

نرم افزاری برای ایجاد دولت الکترونیک و ارائه خدمات آن لاین در سازمان ها و موسسات

## ۱. معرفی

سیستم دولت الکترونیک امین، برای ارائه خدمات داخلی سازمان به صورت اینترنتی به کار می‌رود. این سیستم تحت وب پیاده سازی شده بنابراین با نصب آن در یک سایت و ارائه آدرس آن به کاربران، امکان ارائه خدمات در اینترنت به وجود می‌آید.

### امکانات ارائه شده توسط این سیستم عبارتند از:

- **امکان ورود با کد شناسایی یا شماره اشتراک**  
هر کاربری می‌تواند براساس اطلاعات موجود در سازمان مانند شماره اشتراک وارد سیستم شود. همچنین می‌توان اطلاعات بیشتری را برای ورود به سیستم تعیین کرد.
- **دریافت صورت وضعیت مشترک از دوره های مختلف سال**  
با اتصال به بانک اطلاعاتی داخلی سازمان، سیستم با دریافت دوره زمانی صورت وضعیت مصرف او را در اختیار او قرار می‌دهد.
- **اعلام میزان بدهی یا بستانکاری مشترک**  
کاربر می‌تواند در قسمت دریافت صورت وضعیت مصرف خود، اطلاعات مالی خود از جمله میزان بدهکاری و بستانکاری خود را دریافت کند.
- **امکان پرداخت آنلاین قبض**  
با ورود به سیستم و مشاهده صورت وضعیت، کاربر در صورت داشتن یک حساب با متصل به شبکه شتاب می‌تواند پرداخت قبض خود را به صورت آن لاین انجام دهد. انجام این کار ساده است اما تفاوت سیستم امین در تغییر بانک اطلاعاتی داخلی سازمان است یعنی با پرداخت آن لاین می‌توان تعیین کرد که بانک اطلاعاتی برنامه حسابداری نیز تغییر داده شود تا نیازی به انتقال دستی اطلاعات از سایت وجود نخواهد داشت.
- **امکان ارسال هشدار یا پیام به صورت ایمیل یا SMS برای پرداخت یا هر منظور دیگر**  
ارسال پیام هشدار قطع در سازمان‌هایی که با مشترکین برخورد دارند می‌تواند تاثیر مناسبی در کاهش زمان پرداخت قیوض خواهد داشت. با تعریف یک بازه زمانی می‌توان به صورت خودکار به کاربران پیام کوتاه یا ایمیل ارسال کرد.
- **رسیدگی به مشترکین درب بسته یا هر روند داخلی سازمان**  
با تعریف فرم‌های مختلف و قرار دادن آن‌ها در گردش کار الکترونیک می‌توان تمام روند مرتبط با یک ارباب رجوع را از طریق اینترنت انجام داد. یکی از این نمونه‌ها مشترکین درب بسته می‌باشد که کاربر اطلاعات خود را وارد سایت می‌کند، آنگاه مازول اتصال سایت به سیستم داخلی سازمان از طرق مختلف مانند ایمیل یا تغییر در بانک اطلاعاتی سازمان می‌تواند موارد جدید را به اطلاع کاربر درون سازمانی برساند. با این روش هر کاری از طریق سایت بدون برنامه نویسی قابل انجام می‌باشد.

- **محاسبه هزینه نصب انشعاب براساس فرمول تعیین شده سال جاری و اطلاعات ورودی کاربر**  
با وارد کردن فرمول محاسبه هزینه انشعاب و ایجاد یک فرم جهت ورود اطلاعات کاربر می‌توان همیشه به صورت پویا و بدون برنامه نویسی، محاسبات را انجام داده و نتیجه را به کاربر ارائه داد. این مساله مشکل تغییر در فرمول‌ها در هر سال را برطرف می‌کند.
- **امکان دریافت اطلاعات از سیستم اتوماسیون داخلی یا هر بانک اطلاعاتی موجود برای نمایش**  
همانطور که اشاره شد سیستم امین می‌تواند هر اطلاعات دریافتی را به بانک‌های داخلی سازمان انتقال داده و یا اطلاعات را از سیستم داخلی سازمان خوانده و به اطلاع کاربران برساند. قابلیت خواندن و نوشتن به بانک‌های Microsoft Sql Server، Oracle، MySQL، Dbase، Paradox، Foxpro وجود دارد.
- **اعلام وضعیت مناقصه یا مزایده به شرکت کنندگان از طریق سیستم، ایمیل یا SMS**  
اعلام وضعیت مناقصه یکی از فعالیت‌هایی که باید به صورت شفاف و سریع انجام پذیرد تا پیمانکاران اطمینان کافی از شرکت در آنها داشته باشند. سیستم امین با اعلام به موقع و دقیق وضعیت مناقصه به صورت‌های مختلف از فشار کاری بخش مناقصات کاسته و کیفیت کار را بالا می‌برد.
- **قابلیت نمایش وضعیت نامه های اداری از هر سیستم اتوماسیون یا دبیرخانه**  
یکی از وظایفی که کارمندان هر روز به آن برمی‌خورند پاسخ دادن به مراجعه کنندگان در رابطه با نامه‌ها یا درخواست‌های آنهاست. با استفاده از این سیستم پاسخگویی به کاربران می‌تواند به صورت آن‌لاین صورت پذیرد. هر نامه‌ای که وارد سیستم‌های اتوماسیون یا دبیرخانه گردد را می‌توان با استفاده از سیستم امین خواند و وضعیت آن را به کاربران اعلام کرد. همچنین سیستم امین می‌تواند فرم‌هایی را ساخته و با ارائه آن به کارمندان امکان تعیین وضعیت دستی نامه‌ها یا درخواست‌ها را به آنها بدهد.
- **قابلیت دنبال کردن صورت وضعیت مالی و درخواست‌ها توسط پیمانکاران**  
یکی از مشکلات پیمانکاران نیاز به مراجعه جهت دریافت اطلاعات درباره صورت وضعیت‌های آنها یا مرحله‌ای که درخواست آنها قرار دارد، می‌باشد. این سیستم می‌تواند اطلاعات را با استفاده پیام کوتاه، ایمیل یا مشاهده مستقیم، در اختیار پیمانکاران قرار دهد.
- **امکان کار بر روی اسناد داخلی سازمان از محیط های دور (برای کارمندان در صورت ارائه دسترسی)**  
با وارد شدن به این سیستم در محیط آن‌لاین می‌توان به اسناد موجود در سیستم‌های داخلی دسترسی پیدا کرد. همچنین امکان تعریف فرم‌های مختلف وجود دارد تا کاربران از راه دور نیز بتوانند به وظیفه خویش عمل کرده و نتیجه کار خود را نیز به همان صورت ببینند.

- امکان ایجاد یا ارسال اسناد عمومی برای ارایه کاربران به عنوان کتابچه راهنما  
کاربران با مراجعه به سیستم پاسخگوی اینترنتی انتظار دیدن اطلاعات راهنما را نیز دارند. با ماژول کتابخانه می‌توان انواع مستندات را ایجاد کرده و به صورت کتابچه الکترونیکی به آنها ارایه داد.
- سیستم فرم ساز برای تبدیل فرم های سازمانی به فرم های اینترنتی  
همانطور که در بخش‌های مختلف اشاره شد، یکی از مهمترین بخش‌های این سیستم بخش فرم‌ساز است که می‌تواند هر نوع کار داخلی سازمان را به فرم‌ها تبدیل کرده و گردش کاری بین آنها و افرادی مرتبط را تعیین کند. قابلیت تعیین شرط بین فرم‌ها براساس مقادیر فیلدها و عمل کاربران نیز وجود دارد. با این سیستم می‌توان به نوعی برنامه‌سازی انجام داد که کدی در آن نوشته نمی‌شود.
- نمایش گردش کاری فرم ها به کاربران جهت درک بهتر روند کار  
امکان تولید و نمایش گردش کاری به صورت فلوجارت به کاربران جهت راهنمایی آنها در طول انجام کار آنها در سازمان.
- امکان تولید نسخه PDF از فرم ها به صورت خودکار برای پر کردن دستی کاربران  
هر فرم تولید شده در سیستم را می‌توان به صورت خروجی pdf داینامیک به کاربران ارایه داد تا در صورت نیاز از آنها به صورت دستی برای ادامه روند کار خود در سازمان استفاده کنند.
- نگهداری سابقه پرسش های مشترکین و پاسخ های کارمندان  
تمام پرسش و پاسخ‌های انجام شده از طریق این سیستم نگهداری می‌شود تا در موقع لزوم از محتوای آنها استفاده کرد.
- ارایه شماره شناسایی خودکار (تیکت)  
ارباب رجوع با هر مراجعه به سازمان یک شماره شناسایی دریافت می‌کند که برای شناسایی دوباره او به کار می‌رود. مثلا اگر ارباب رجوع سوالی در مورد نحوه تشکیل پرونده در سازمان بپرسد و پاسخ خود را دریافت کند و سپس به تشکیل پرونده اقدام نماید، سیستم دوباره او را شناسایی خواهد کرد و کار جدید را در ادامه مسیر قبلی انجام خواهد داد.
- قابلیت اتصال به سیستم ایمیل سازمانی  
مدیر سیستم در سازمان می‌تواند نرم افزار را به ایمیل کاربران متصل کند. در این حالت سیستم، ایمیل های کاری را چک کرده و نامه های دریافتی را وارد روند کاری می‌کند. با ثبت پاسخ برای نامه دریافتی، سیستم به صورت خودکار جواب را به ایمیل کاربر، ارسال می‌کند. بدین ترتیب ارباب رجوع می‌تواند با ارسال یک ایمیل از هر نرم افزار یا سایت عمومی، اقدام به دریافت خدمات سازمانی بکند.

با تشکر  
محسن آقاجانی