

برنامه کلی پیشنهادی پیاده سازی سیستم مدیریت پشتیبانی فاوای شهرداری تهران

به درخواست سازمان فن آوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران

توسط شرکت سامانه های مدیریت

۱۳۹۸/۰۸/۲۹

مقدمه

این مستند بنا به درخواست مجموعه فاوای شهرداری تهران درخصوص پیاده سازی سامانه پشتیبانی این سازمان، تدوین گشته است و هدف آن ارائه پیشنهادات اولیه سامانه های مدیریت برای پوشش نیازمندی های فعلی فاوا می باشد.

شرح محصولات و راهکارها

راهکارهای پیشنهادی شرکت سامانه های مدیریت

راهکارهای پیشنهادی شرکت سامانه های مدیریت برای پوشش نیازمندی های مطرح سازمان فاوای شهرداری تهران و با در نظر گرفتن نیازمندی های آتی به شرح سیستم ها، راهکارها و خدمات قابل ارائه ذیل می باشد، در حال حاضر این مجموعه از سیستم CRM برخوردار بوده و طراحی کلیه راهکارها برای پیاده سازی روی بستر این سیستم انجام گرفته است:

ردیف	نام	تعداد	واحد	ویژگی های کلی
۱	مجوز کاربری سیستم مدیریت ارتباطات تلفنی callSys	۱	نسخه سرور	با این راهکار یکپارچگی کامل میان CRM سازمان فاوای شهرداری تهران و سیستم تلفنی Help Desk این سازمان برقرار گشته و تمامی تماس های ورودی و خروجی همراه با کلیه اطلاعات مشتریان در داخل CRM ثبت می گردد
		۵	نسخه کاربر	
۲	مجوز کاربری بستر پورتال مشتریان (CMS)	۱	نسخه	این سیستم به عنوان بستر و پایه پورتال های مختلف در بدنه سیستم CRM مجموعه فاوا پیاده خواهد شد، که در این فاز پورتال پشتیبانی بر روی آن قرار گرفته و در فازهای بعدی امکان اضافه نمودن سرویس های جدید و یا پورتال های جدید برای سایر ذینفعان نیز مهیا خواهد بود
۳	پیاده سازی اتوماسیون پشتیبانی	۱	نسخه	حوزه عملیاتی اصلی در نظر گرفته شده در این فاز از توسعه، بخش پشتیبانی سازمان است، با پیاده سازی این بخش امکانات ذیل به صورت کلی در اختیار خواهند بود: ✓ دسته بندی موضوعی درخواست ها در سه سطح (دسته، دسته فرعی، فقره) ✓ تخصیص دسترسی های کاربران سیستم (عادی، کارشناسان فنی، میز خدمت) ✓ گروه بندی کارشناسان فنی ✓ تخصیص سایت های کاربران و تخصیص دسترسی ✓ روال تخصیص درخواست ها بر اساس دسته فرعی درخواست و سایت درخواست دهنده

✓ رسیدگی به درخواست ها بر اساس OLA رفع درخواست از زمان ایجاد و رفع درخواست از زمان ارجاع به کارشناس فنی ✓ امکان انتخاب جواب های نمونه برای پاسخ به درخواست ✓ امکان استفاده از پایگاه دانش و پرسش های متداول ✓ اطلاع رسانی های ایمیلی به درخواست دهنده و کارشناس فنی و میز خدمت				
همانطور که گفته شد، این پورتال مبتنی بر بستر پیاده سازی پورتال‌ها بوده و پوشش آنلاین اتوماسیون پشتیبانی خواهد بود، از جمله امکانات کلی این پورتال می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود: ✓ امکان ورود اولیه به پورتال با کد دعوت ✓ امکان استفاده از پرسش های متداول و جستجو کلمات کلیدی ✓ امکان ثبت، مشاهده و پیگیری درخواست های پشتیبانی ✓ امکان ثبت یادداشت و مشاهده یادداشت ها روی درخواست ها ✓ قابلیت فعال سازی مجدد یا لغو درخواست	نسخه	۱	پیاده سازی پورتال پشتیبانی	۴
با پیاده سازی این سیستم بررسی موجود بودن کد اموال مورد درخواست در سیستم اموال شهرداری و اطلاع رسانی به کاربران صورت خواهد گرفت.	نسخه	۱	پیاده سازی وب سرویس سینک اطلاعات موجودی اموال	۵

۶	انتقال اطلاعات	۱	نسخه	راهکار در نظر گرفته شده در این بخش، به این صورت است که صرفاً داده‌های مربوط به دسته‌بندی موضوعی به سیستم منتقل شود و درخواست‌ها در سیستم قبل باقی بماند. بر اساس این پیشنهاد، درخواست‌ها (فعال و بسته شده) در سیستم قبل بایگانی خواهد شد و کاربران در دوره انتقال با دو سیستم تعامل خواهند داشت.
۷	استقرار و آموزش کاربری	۸۰	نفر ساعت	یکی از مهمترین مراحل اجرایی شدن نرم‌افزار در سازمان فاوای شهرداری تهران خدمات استقرار می‌باشد که در قالب زمان مشخصی ارائه خواهد شد آموزش به کاربران نهایی استفاده‌کننده از سیستم در جهت کمک به کاربران و راهبران سازمان به منظور اجرایی شدن هر چه بهتر فرآیندها در قالب یک دوره مشخص

برآورد زمان و هزینه

با توجه به مذاکرات و جلسات برگزار شده و جمع بندی اولیه، مدت زمان اجرای پروژه ۶۰ روز کاری (بدون احتساب آموزش کاربری) می باشد و هزینه پروژه به شرح جداول ذیل می باشد.

جدول قیمت مجوزهای کاربری محصولات

ردیف	محصول	تعداد	واحد	قیمت واحد (ریال)	قیمت کل (ریال)
۱	سیستم ارتباط تلفنی callSys	۱	نسخه	۴۵.۰۰۰.۰۰۰	۴۵.۰۰۰.۰۰۰
۲	سیستم ارتباط تلفنی callSys	۵	کاربر	۳.۹۰۰.۰۰۰	۱۹.۵۰۰.۰۰۰
۳	سیستم پایه پورتال (CMS)	۱	نسخه	۳۵۰.۰۰۰.۰۰۰	۳۵۰.۰۰۰.۰۰۰
	جمع مبلغ اقلام (ریال)				۴۱۴.۵۰۰.۰۰۰

جدول قیمت محصولات سفارشی و خدمات

ردیف	محصول	تعداد	واحد	قیمت واحد (ریال)	قیمت کل (ریال)
۱	اتوماسیون پشتیبانی	۱۳۶	نفر ساعت	۱.۵۰۰.۰۰۰	۲۰۴.۰۰۰.۰۰۰
۲	پورتال پشتیبانی	۱۰۴	نفر ساعت	۱.۵۰۰.۰۰۰	۱۵۶.۰۰۰.۰۰۰
۳	سیستم مدیریت یکپارچگی با سیستم اموال شهرداری تهران	۲۰	نفر ساعت	۱.۵۰۰.۰۰۰	۳۰.۰۰۰.۰۰۰
۴	انتقال اطلاعات	۸	نفر ساعت	۱.۵۰۰.۰۰۰	۱۲.۰۰۰.۰۰۰
۵	استقرار و آموزش کاربری	۸۰	نفر ساعت	۱.۵۰۰.۰۰۰	۱۲۰.۰۰۰.۰۰۰
	جمع مبلغ اقلام (ریال)				۵۲۲.۰۰۰.۰۰۰

جمع مبلغ پروژه (ریال)	۹۳۶.۵۰۰.۰۰۰
-----------------------	-------------

توضیحات:

- شرایط پرداخت به صورت ۵۰٪ پیش پرداخت و مابقی پس از تحویل هر قلم با کسر مبلغ پیش پرداخت می باشد.
- پس از شروع قرارداد، مشاهده مراحل انجام پروژه به صورت کامل از طریق پورتال مشتریان شرکت سامانه های مدیریت برای خریدار مقدور خواهد بود.
- زمان شروع پروژه ۵ روز کاری پس از واریز مبلغ پیش پرداخت می باشد.