

داستان موفقیت مشتریان دانشگاه سوره



نام مشتری:
دانشگاه سوره

راهکار:
اتوماسیون اداری تحت وب و پرتال مکاتبات الکترونیک

داستان موفقیت مشتریان؛ دانشگاه سوره



راهکاران
همکاران سیستم

دانشگاه سوره

دانشگاه سوره در سال ۱۳۸۹ پس از ۱۷ سال فعالیت در قالب موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی، با کسب موافقت اصولی موسسه آموزش عالی، به دانشگاه تبدیل شد. اکنون با سه دانشکده‌ی «هنر»، «معماری و شهرسازی» و «فرهنگ و ارتباطات» به سه هزار دانشجو خدمات آموزشی را در دو مقطع کارشناسی و کارشناسی ارشد عرضه می‌کند.



نیاز کسب و کار

دانشگاه سوره به طور میانگین روزانه ۳۰ تا ۴۰ فرم درخواست از دانشجویان دریافت می‌کند، رسیدگی و پاسخ‌گویی به این تعداد فرم در کنار سایر کارهای آموزشی و اداری زمان بسیاری را از کارشناسان دانشگاه و دانشجویان می‌گرفت. دانشجویان برای پی‌گیری یک فرم درخواستی نیازمند مراجعه‌ی حضوری به دانشگاه و صرف زمان برای انجام کار اداری بودند. افزون بر این، با انجام هر کار اداری برای دانشجو و تحویل فرم مهر و امضا شده به او، دیگر هیچ سابقه‌ای از فرم‌های پذیرفته شده در امور اداری دانشگاه به شکل سیستمی ثبت نمی‌شد و امکان مرور و گزارش‌گیری براساس کارهای انجام شده برای هر دانشجو در دست نبود. دانشگاه به راهکار نرم‌افزاری نیاز داشت تا با کاهش مراجعات دانشجویی، کیفیت تعامل با دانشجویان را بهبود ببخشد و بتواند سریع‌تر به درخواست‌های آنان پاسخ دهد.

اهداف پیاده سازی

با توجه به ویژگی های راهکاران همکاران سیستم، توسعه یک مپنا، در سال ۱۳۹۳ تصمیم گرفت تا سیستم های پیشین همکاران سیستم را به راهکاران ارتقا دهد تا با به این اهداف دست یابد:

- سرعت بخشی به ثبت اطلاعات در پروژه ها
- به روز بودن اطلاعات در سیستم
- دسترسی در لحظه ی مدیریت به گزارش پروژه ها
- کاهش تعداد قفل ها و سرورها، هم چنین افزایش کنترل سیستم ها
- تسهیل مدیریت انبارهای کل سازمان به شکل یکپارچه
- دسترسی تنخواه دار به سیستم دریافت و پرداخت
- دسترسی مسوول دارایی های هر پروژه به سیستم مدیریت دارایی ها
- تسهیل در نگهداری ایستگاه های کاری (کلاینت ها)



نتایج بهره‌گیری از پرتال مکاتبات الکترونیک اتوماسیون اداری تحت وب



دانشگاه سوره «پرتال مکاتبات الکترونیک اتوماسیون اداری تحت وب همکاران سیستم» را برای پاسخ به این نیاز به کار گرفت. اکنون دانشجویان با استفاده از ۲۵ فرم قرار گرفته در پرتال، درخواست‌شان را بی‌نیاز از مراجعه‌ی حضوری و در هر زمان، ثبت می‌کنند و فرم تکمیل شده در کارتابل کارشناسان مربوطه در دانشگاه دریافت می‌شود؛ به این ترتیب، هیچ‌یک از درخواست‌ها در صف انتظار گم نمی‌شود و واحدهای مرتبط براساس فرم‌های دریافتی و تایید شده، اطلاعات کاملی از کارهای انجام شده برای هر دانشجو در این ارتباط را در قالب سیستمی در اختیار دارند. هم‌چنین با ثبت شماره‌ی درخواست به شکل سیستمی و اتوماتیک، حجم کاری دبیرخانه‌ی دانشگاه بسیار کم شده است و تنها در مواردی که فرم نیاز به پی‌گیری‌های دانشگاه داشته باشد، دبیرخانه درگیر این فرآیند می‌شود، مانند زمانی که دانشجویی نیازمند دریافت ریزنمراتش از دانشگاه قبلی خود حتی در شهرستان‌ها باشد، که با انتخاب دانشجو به هنگام پر کردن فرم، انجام مابقی کارهای اداری را دانشگاه سوره پیش خواهد برد و دانشجو دیگر نیاز به مراجعه‌ی حضوری به آن دانشگاه را نخواهد

داشت. تا پیش از به‌کارگیری پرتال الکترونیک، دانشجویان برای انجام چنین کاری باید به دانشگاه مراجعه می‌کردند و پس از دریافت فرم تایید شده به دانشگاه قبلی رفته و روال کار را خودشان پیش می‌بردند. با این ابزار درخواست‌های دانشجویان در زمان کوتاه و بی‌دردسر انجام می‌شود.

پیاده‌سازی پرتال مکاتبات الکترونیک همکاران سیستم مزایای زیر را برای دانشگاه سوره فراهم کرد:

- حذف فرم‌ها و فرآیندهای دستی
- کم کردن مراجعات
- ساده شدن فرآیندها و افزایش سرعت پاسخ‌گویی به درخواست‌ها
- ارتباط مستقیم با کارتابل کارشناسان مربوطه
- ارائه‌ی تمام فرم‌های مورد نیاز دانشجویان بدون محدودیت
- بهبود ارتباط با دانشجویان
- ثبت سابقه‌ی کارهای انجام شده برای هر دانشجو در قالب سیستمی

از زبان مشتری

کاوه نوروزی؛ مسوول انفورماتیک
دانشگاه سوره

با پرتال مکاتبات الکترونیک همکاران سیستم، دانشجویان می‌توانند بدون محدودیت مکانی و زمانی، درخواست ثبت کنند. اکنون در ابتدای روز شنبه که به سر کار می‌آییم، ۵۰-۶۰ فرم ثبت شده در روزهای تعطیل را داریم که به انجام سریع‌تر کارهای دانشجویی کمک می‌کند. در واقع روند کارهای پیشین با نظم و مدیریت بهتری رسیدگی می‌شود. مسوول هر رشته می‌تواند درخواست‌های ثبت شده را در کارتابل خود ببیند و بدون کاغذبازی‌های متداول اداری، به آن‌ها رسیدگی کند. ثبت این سابقه‌ها در کارتابل، کمک می‌کند تا مشخص باشد که چه فرم‌هایی و به چه تعدادی، از طرف چه کسانی و با چه اطلاعات تماسی آمده است و دیتای سالمی برای تهیه‌ی گزارش‌های مورد نیاز در دسترس قرار گرفته است.

پس از به‌کارگیری این پرتال در دانشگاه سوره توانستیم تنها در یک ماه، ۱۵۰۰ فرم دریافتی را تایید کنیم و در اختیار دانشجویان قرار دهیم.