

Workflow
Designer

Form
Designer

CRM

BPMS

رزومه کاری شرکت مهندسی تدرو افزار
در حوزه طراحی ، پیاده سازی و استقرار سیستم های سفارش مشتری
مبتنی بر فرآیند

ردیف	محل نصب	سیستم ها و سامانه های پیاده سازی شده
۱.	بانک تجارت	• مدیریت خدمات مشتری - سامانه امداد مشتریان - روابط عمومی - سامانه شکایت منطبق با الزامات ISO 10002:2004 • مدیریت فناوری اطلاعات - مدیریت سطح ارائه سرویس های فناوری اطلاعات - توسعه و نگهداری و پشتیبانی سرویس های فناوری اطلاعات • توسعه و مدیریت محصول و خدمات - امداد شعب • بازاریابی و فروش محصولات و خدمات - بانکداری شرکتی - مدیریت کمپین ها - تحویل محصولات فیزیکی - سامانه مرکز تماس (Contact Center)
۲.	بانک رفاه کارگران	• سامانه جامع نظارت بانک - سامانه جامع بازرسی - سامانه ارزیابی عملکرد شعب - سامانه رسیدگی و پاسخگویی به شکایات کارکنان - سامانه ثبت تخلفات کارکنان • مدیریت خدمات مشتری - سامانه امداد مشتریان - روابط عمومی - منابع انسانی - سامانه شکایات منطبق با الزامات ISO 10002:2004 - سیستم بانکداری جامع (مدیریت درخواست های مشتریان بزرگ) • توسعه و مدیریت محصول و خدمات - ارزیابی عملکرد شعب - ارزیابی نظارتی شعب و همکاران - ریسک و تطبیق - سامانه مرکز تماس (Contact Center)

ردیف	محل نصب	سیستم ها و سامانه های پیاده سازی شده
۳.	بانک صادرات ایران	• مدیریت خدمات مشتری - سامانه امداد مشتریان - سامانه روابط عمومی - سامانه شکایات منطبق با الزامات ISO 10002:2004 • توسعه و مدیریت محصول و خدمات - امداد شعب • طراحی و پیاده سازی سامانه جامع امور بازرسی و تطبیق • طراحی و پیاده سازی سامانه جامع حوزه حسابرسی داخلی • سامانه مرکز تماس (Contact Center)
۴.	بانک ملی ایران	• مدیریت خدمات مشتری - سامانه امداد مشتریان - ثبت و رسیدگی به مغایرت های مالی - روابط عمومی • سامانه مرکز تماس (Contact Center)
۵.	بانک کشاورزی	• سامانه مدیریت یکپارچه ارتباط الکترونیکی مشتریان با فرآیندهای بانک - حوزه فرآیند اعطای تسهیلات سرمایه ای - حوزه فرآیند اعطای تسهیلات کالاهای سرمایه ای - حوزه فرآیند اعطای تسهیلات سرمایه در گردش تا ۵۰۰ میلیون ریال - حوزه فرآیند اعطای تسهیلات سرمایه در گردش بیش از ۵۰۰ میلیون ریال - مدیریت درخواست های اعتباری اشخاص حقیقی و حقوقی - زیر فرآیند کمپین های اعتباری - زیر فرآیند اعتبار سنجی مشتریان - زیر فرآیند اعتبار سنجی ضامنین - زیر فرآیند ارزیابی وثایق (منقول و غیرمنقول)
۶.	بانک گردشگری	• مدیریت خدمات مشتری - سامانه امداد مشتریان - سامانه شکایات منطبق با الزامات ISO 10002:2004 • توسعه و مدیریت محصول و خدمات - امداد شعب • مدیریت فناوری اطلاعات - توسعه و نگهداری و پشتیبانی سرویس های فناوری اطلاعات • بازاریابی و فروش محصولات و خدمات - تحویل محصولات فیزیکی

ردیف	محل نصب	سیستم ها و سامانه های پیاده سازی شده
۷.	بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران	- طراحی، پیاده سازی و پشتیبانی سامانه مدیریت ارتباط با مشتریان - سامانه مرکز تماس به عنوان درگاه ارتباطی مشتریان با بانک مرکزی - سامانه مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) - ثبت تماس مشتریان و شروع پیگیری بر اساس نوع درخواست - ثبت تماس مشتریان و شروع پیگیری شکایت
۸.	شرکت خدمات انفورماتیک	- مدیریت خدمات مشتری - سامانه امداد مشتریان - توسعه و مدیریت محصول و خدمات - امداد شعب - پیاده سازی فرآیندهای شاهین - پیاده سازی فرآیندهای نیما - پیاده سازی میز خدمت عمومی - سامانه مرکز تماس (Contact Center)
۹.	شرکت مدیریت امن الکترونیکی کاشف	- مدیریت خدمات مشتری - سامانه مدیریت درخواست ها و شکایات مشتریان
۱۰.	رایانه خدمات امید	- در حوزه ارائه خدمات به بانک سپه - مدیریت خدمات مشتری - سامانه امداد مشتریان - توسعه و مدیریت محصول و خدمات - امداد شعب - ارتباط سامانه و سربس های فرآیندی با سیستم بانک سپه - در حوزه ارائه خدمات PSP - مدیریت مشتریان - CRM
۱۱.	پرداخت الکترونیک سامان	- مدیریت زیر ساخت - مدیریت مشتریان - CRM ❖ - SLA ❖ - فرآیندهای عملیاتی مرکز داده و سوئیچ و سیستم های عملیاتی

ردیف	محل نصب	سیستم ها و سامانه های پیاده سازی شده
۱۲	کارت اعتباری ایران کیش	• مدیریت محتوایی فرآیندها - مدیریت دانش • مدیریت زیر ساخت - فرآیندهای عملیاتی مرکز داده و سوئیچ و سیستم های عملیاتی ❖ Problem Management ❖ Change Management ❖ Release Management ❖ Configure Management • مدیریت تامین کنندگان و پیمانکاران - شناسایی تامین کنندگان و پیمانکاران - مدیریت پروفایل تامین کنندگان و پیمانکاران - ارزیابی تامین کنندگان و پیمانکاران • سیستم ثبت درخواست های مشتریان در مرکز تماس
۱۳	شرکت توسعه فن افزار توسن	• مدیریت محتوایی فرآیندها - مدیریت دانش • مدیریت زیر ساخت - مدیریت مشتریان ❖ CRM ❖ مرکز ارتباط (Contact Center) - فرآیندهای عملیاتی مرکز داده و سوئیچ و سیستم های عملیاتی ❖ Problem Management • مدیریت فرآیندهای عملیاتی - مدیریت پشتیبان ها ❖ PM ❖ نصب و راه اندازی
۱۴	تجارت الکترونیک دی	این قرارداد شامل استقرار زیرساخت TBS در این شرکت بوده است که از طریق آموزش، انتقال دانش، تکنولوژی و روش مستند سازی به نمایندگان خریدار عملیات طراحی و پیاده سازی سامانه های فرآیندی شامل فرم ها، فرآیندها و گزارشات توسط خریدار انجام می پذیرد.

ردیف	محل نصب	سیستم ها و سامانه های پیاده سازی شده
۱۵.	سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران	- طراحی و پیاده سازی فرم ثبت تماس با قابلیت ارتباط با سرور تلفنی (مرکز تماس) - سامانه مرکز تماس (Contact Center)
۱۶.	سامانه جامع امور دانشجویان کل کشور (سجاد) (حدود ۴۰ فرآیند)	- فرآیندهای بورس و دانشجویان خارج - فرآیندهای امور دانشجویان داخل - فرآیندهای پشتیبان - فرآیندهای امور دانشجویان غیر ایرانی - فرآیندهای امور شاهد و ایثارگر - فرآیندهای امور دانش آموختگان - فرآیندهای امور تربیت بدنی - فرآیندهای امور مشاوره و سلامت - فرآیندهای امور نظارت و ارزیابی
۱۷.	مرکز ملی پاسخگویی به سوالات دینی	- فرآیندهای پاسخگویی - فرآیندهای ارزیابی - فرآیندهای ارزشیابی - فرآیندهای مشاوره
۱۸.	گروه خودروسازی سایپا	- فرآیندهای رسیدگی به درخواستهای مشتریان - BPR (مهندسی مجدد) فرآیندهای رسیدگی به درخواستهای مشتریان
۱۹.	گروه خودرو سازی بهمن	- فرآیندهای ثبت و پیگیری تماس - فرآیندهای ثبت و پیگیری شکایات

ردیف	محل نصب	سیستم ها و سامانه های پیاده سازی شده
۲۰	بیمه سامان	• مدیریت خدمات مشتری - سامانه امداد مشتریان - سامانه مدیریت ارتباط با مشتریان CRM - سامانه ثبت و پیگیری شکایات منطبق با الزامات ISO 10002:2004 - طراحی و پیاده سازی فرآیند بیمه بدنه کیلومتری - طراحی و پیاده سازی فرآیند امتیازات پیگام - طراحی و پیاده سازی فرآیند استعلام نرخ • امداد شعب و نمایندگی ها - مدیریت مشکلات سخت افزاری - مدیریت مشکلات نرم افزاری - طراحی و پیاده سازی SLA Management جهت مدیریت تیکت ها و تماس ها • شرکای تجاری - پیمانکاران - فرآیند خسارت درمان - فرآیند خسارت سیار • مدیریت بازاریابی، فروش و توسعه بازار - تعریف و اجرای کمپین های فروش و بازاریابی از داخل سازمان به بیرون سازمان بصورت Call, SMS, Email - تعریف و اجرای فرآیند پخش آیت های بازاریابی و فروش بین کارشناسان بازاریابی و فروش
۲۱	بیمه سرمد	• مدیریت بازاریابی، فروش و توسعه بازار • مدیریت خدمات مشتری - سامانه امداد مشتریان - سامانه مدیریت ارتباط با مشتریان CRM - سامانه شکایات منطبق با الزامات ISO 10002:2004 • شرکای تجاری - پیمانکاران - مدیریت بازدید و برآورد خسارت • طراحی و پیاده سازی کار تابل مشتریان • سامانه مرکز تماس (Contact Center)
۲۲	بیمه البرز	• تمدید بیمه نامه ها • کمپین های فروش و بازاریابی • نظرسنجی با تعریف پارامتر نظرسنجی و جامعه هدف • مدیریت خدمات مشتری - سامانه مدیریت ارتباط با مشتریان CRM - سامانه ثبت و پیگیری شکایات منطبق با الزامات ISO 10002:2004