

فراگستر

اتوماسیون کسب و کار

عنوان سند


معرفی شرکت فراگستر

تهران، خیابان مطهری، خیابان کوه نور، خیابان سمنانی (هفتم)، پلاک ۱۱

ساختمان فراگستر ☎ ۰۲۱-۴۲۶۲۳ ☎ ۰۲۱-۸۸۱۷۲۹۹۸


info@faragostar.net | www.faragostar.net

نسخه پروپوزال: ۱۴۰۴۰۴

نسخه سند: ۱۴۰۴۰۴	معرفی شرکت فراگستر	 فراگستر اتوماسیون کسب و کار
تاریخ بازبینی: تیر ماه ۱۴۰۴		
تعداد کل صفحات: ۳۲		

فهرست مطالب

۳	۱- تاریخچه فراگستر.....
۴	۱-۱- فراگستر در یک نگاه.....
۵	۱-۲- چشم‌انداز فراگستر.....
۵	۱-۳- مأموریت فراگستر.....
۵	۱-۴- اهداف فراگستر.....
۵	۱-۵- ارزش‌های فراگستر.....
۶	۲- فعالیت‌های اصلی فراگستر.....
۶	۲-۱- ارائه نرم‌افزار اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندهای کسب و کار.....
۷	۲-۲- ارائه خدمات مشاوره، تحلیل و مدلسازی انواع فرایندها ویژه سازمانهای بزرگ.....
۸	۲-۳- ارائه خدمات مشاوره، آموزش و فرهنگ‌سازی مدیریت فرآیندها ویژه شرکتها و سازمانها.....
۹	۲-۴- راهکارهای ویژه بانکها و موسسات مالی و اعتباری.....
۹	۲-۵- طراحی و پیاده سازی نرم افزارهای یکپارچه عملیاتی و اطلاعاتی مدیریت.....
۱۰	۳- برخی از گواهینامه‌ها و افتخارات اخذ شده فراگستر.....
۱۲	۴- برخی از تندیس‌ها، جوایز و افتخارات اخذ شده فراگستر.....
۱۳	۵- چارت سازمانی فراگستر.....
۱۴	۵-۱- مدیران ارشد و هیأت مدیره.....
۱۵	۵-۲- واحدهای تشکیل دهنده فراگستر.....
۱۶	۶- شبکه فروش و خدمات پس از فروش.....
۱۶	۷- مسئولیت‌های اجتماعی فراگستر.....
۱۷	۸- مروری بر نرم‌افزار اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندهای کسب و کار فراگستر.....
۱۷	۸-۱- اهم دستاوردهای نرم‌افزار اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندهای فراگستر.....
۱۸	۸-۲- اجزای اصلی تشکیل دهنده نرم‌افزار اتوماسیون کسب و کار.....
۲۰	۹- مروری بر خدمات اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندهای فراگستر.....
۲۱	۹-۱- گام‌های اجرایی شدن نرم افزار اتوماسیون اداری فراگستر.....
۲۳	۹-۲- شرح خدمات آموزش و معرفی آکادمی فراگستر.....
۳۱	۹-۳- خدمات مراقبت از مشتریان.....
۳۲	۱۰- مروری بر مشتریان فراگستر.....

نسخه سند: ۱۴۰۴۰۴	معرفی شرکت فراگستر	
تاریخ بازبینی: تیر ماه ۱۴۰۴		
تعداد کل صفحات: ۳۲		

۱- تاریخچه فراگستر


شرکت مهندسی پژوهشی فراگستر (سهامی خاص)، از سال ۱۳۷۶ فعالیت خود را با هدف ایجاد بستری مناسب در زمینه ارائه راهکارهای یکپارچه فناوری اطلاعات و مکانیزه کردن عملیات سازمانی آغاز و پس از ۴ سال فعالیت در این عرصه و همزمان با تولید اولین نگارش نرم افزارهای مالی و اتوماسیون اداری، در سال ۱۳۸۰ در تهران تاسیس گردید.

در حال حاضر فراگستر بعنوان یک شرکت دانش بنیان و پیشرو در صنعت نرم افزار کشور، با در اختیار داشتن رتبه ۱ شواربعالی انفورماتیک، اجرای موفق ترین پروژه های اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندهای کشور را در کارنامه خود داشته و توانسته است با بیش از ۱۲۰ نفر کارشناس متخصص در زمینه های فناوری اطلاعات، صنایع و مدیریت و در قالب بیش از ۳۰ دفتر فروش و خدمات پس از فروش در سراسر کشور، استقرار و پشتیبانی موفق محصولات خود را به بیش از ۳۰۰۰ شرکت و سازمان بزرگ و متوسط با گستردگی حدود یک میلیون کاربر ارائه نماید.



۱-۱- فراگستر در یک نگاه



نسخه سند: ۱۴۰۴۰۴	معرفی شرکت فراگستر	
تاریخ بازبینی: تیر ماه ۱۴۰۴		
تعداد کل صفحات: ۳۲		

۱-۲- چشم انداز فراگستر

تحسین برانگیزترین شرکت ارائه دهنده خدمات و راهکارهای هوشمند سازمانی با بکارگیری آخرین فناوری‌های روز دنیا در کشور

۱-۳- ماموریت فراگستر


ارائه راهکارهای هوشمند سازمانی در جهت ارتقاء سطح بهره‌وری شرکت‌ها و سازمان‌ها

۱-۴- اهداف فراگستر

- هدف ما درک نیازهای مشتریان و تأمین خواسته‌های آنان از طریق تقویت فعالیت‌های تحقیق و توسعه، بهره‌گیری از تجربیات و نظرات مشتریان، ارائه محصولات و خدمات متنوع و مطلوب با رعایت استانداردهای قابل قبول است.
- کارکنان به عنوان منبع تفکر، مهم‌ترین و با ارزش‌ترین سرمایه شرکت محسوب می‌شوند که ارتقای دانش، مهارت و توانایی آنان از اولویت‌های ما جهت دستیابی به اهداف کیفی است تا پیرو آن کیفیت زندگی کارکنان نیز ارتقاء یابد.
- بهره‌گیری از آخرین فناوری‌ها و دستاوردهای تاثیرگذار در جهت توسعه کمی و کیفی محصولات و خدمات همواره مدنظر می‌باشد.
- به منظور اطمینان از کسب رضایت و اعتماد مشتریان، حفظ و توسعه شبکه خدمات پس از فروش گسترده و کارا همواره در دستور کار شرکت قرار دارد.
- حضور مستمر و فعال در بازار و کوشش در جهت افزایش سهم بازار در دستور کار شرکت می‌باشد.

۱-۵- ارزش‌های فراگستر

- برتر و پیشرو بودن: می‌خواهیم با اشتیاق به نوآوری و بهبود مداوم کیفیت محصولات و ارائه خدمات بهتر به مشتریان خود، برتر باشیم.
- ارزش آفرینی: شیوه‌ی کار ما ارزش آفرینی از طریق ارائه راهکارهای مکانیزه و مدیریت فرآیندها، برای بالابردن کیفیت، کارایی و بهره‌وری در سازمان‌های بزرگ، متوسط و کوچک می‌باشد.
- معتقد به رویکرد کار تیمی: همواره باور داریم با مشارکت نیروی انسانی متعهد، متخصص و ماهر در رشد و ارتقای سطح کیفی و کمی خدمات و محصولات جهت پاسخگویی به نیازهای مشتریان، پیشتان می‌شویم.
- خلاقیت و نوآوری: سعی بر آن داریم با نگاهی نو و خلاق، برای چابکی در ارائه خدمات به مشتریان خود متفاوت باشیم.
- مسئولیت‌پذیری در قبال تعهدات: در فراگستر در تلاشیم در نهایت صداقت و وفاداری نسبت به تعهدات خود در قبال مشتریان و خانواده فراگستر، مسئولیت‌پذیر باشیم.
- اعتماد و صداقت: کسب اعتماد مشتری، شفافیت در کردار و گفتار خود، صداقت در انجام وظایف خود در قبال مشتریان را برای حفظ اعتبار فراگستر از الزامات کار خویش می‌دانیم.
- حفظ احترام و حقوق انسانی: پایبندی به روابط انسانی، احترام به جایگاه و حقوق انسانی، را برای خانواده فراگستر که متشکل از مدیران، کارکنان و مشتریان می‌باشد، از مهمترین وظایف خود دانسته و به آن ارجح می‌نهیم.

نسخه سند: ۱۴۰۴۰۴	معرفی شرکت فراگستر	 فراگستر اتوماسیون کسب و کار
تاریخ بازبینی: تیر ماه ۱۴۰۴		
تعداد کل صفحات: ۳۲		

۲- فعالیت‌های اصلی فراگستر

اهم فعالیت‌های شرکت فراگستر در حال حاضر، حول پنج محور اصلی زیر ساماندهی شده است:

۲-۱- ارائه نرم‌افزار اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندهای کسب و کار

نرم‌افزار اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندهای کسب و کار فراگستر با قابلیت اجرا تحت پلتفرم وب به شرکت‌ها و سازمان کمک می‌کند تا انجام کلیه امور مربوط به مکاتبات اداری، حفظ و طبقه‌بندی اسناد و مدارک، تعریف جریان‌های کاری، فعالیت‌ها و فرآیندهای سازمانی، گزارشات مدیریتی و ... را به سادگی مدیریت و پیگیری نمایند. در این راستا خدمات زیر توسط فراگستر قابل ارائه است:

- تولید، توسعه، مشاوره، فروش و ارائه نرم‌افزار اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندهای کسب و کار
- تدوین روش اجرایی پیاده‌سازی، استقرار، آموزش و پشتیبانی نرم‌افزار در راستای تداوم کسب و کار و افزایش کیفیت کاری کاربران سازمان
- آموزش نحوه طراحی، مدلسازی، پیاده‌سازی و اجرای فرآیندهای کاری پر کاربرد سازمان به همراه کارتابل جریان کاری
- تبدیل اطلاعات از نرم‌افزار قبلی به نرم‌افزار جدید (Convert)
- مشاوره و ارائه راهکارهای سازمانی بمنظور استفاده از فناوری‌های نوین جهت تسهیل در راه‌اندازی نرم‌افزار در زمینه‌های تجهیزات سرور، زیرساخت شبکه، SMS Gateway، Mobile APN Gateway، رایانش ابری (Cloud Computing) و ...

فراگستر سادگی در استفاده از نرم‌افزار اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندها را محور اصلی فعالیت‌های خود دانسته تا با تکیه بر این موضوع بتواند آرامش و آسایش را در کارهای پیچیده سازمانی، برای کارکنان یک سازمان به ارمغان بیاورد؛ که این موضوع خود می‌تواند باعث افزایش سرعت کارها، کاهش خطا و در نتیجه افزایش بازدهی شود.



ارائه نرم‌افزار اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندها

۲-۲- ارائه خدمات مشاوره، تحلیل و مدلسازی انواع فرایندها ویژه سازمانهای بزرگ

اصولا سازمانهای بزرگ و نهادهای دولتی با سطح بلوغ سازمانی^۱ بالا به واسطه تعداد کاربران و میزان گردش مالی بیشتر نسبت به سازمانهای کوچک و متوسط، دارای مزیت‌های بالقوه‌ای مانند در اختیار داشتن منابع و امکانات کافی جهت سرمایه‌گذاری و اجرای پروژه‌های فناوری اطلاعات می‌باشند. از سوی دیگر، عدم واکنش سریع در برابر تغییرات فضای کسب و کار و نوسانات اقتصادی، انعطاف‌پذیری پایین‌تر، به‌همراه پیچیدگی زیاد در فرآیندهای مدیریتی و تصمیم‌گیری از جمله مشکلات سازمانهای بزرگ می‌باشد.

شرکت فراگستر با در اختیار داشتن تجربیات چندین ساله و با در نظر گرفتن مزایا و قابلیت‌های فراوان سازمانهای بزرگ و همچنین توجه به مشکلات و نیازهای موجود اینگونه سازمانها، با بکارگیری قوی‌ترین و مجرب‌ترین متخصصان حوزه‌ی مدیریت فرایندهای کسب و کار، آمادگی خود را برای ارائه خدمات تخصصی در موضوعات زیر اعلام می‌کند.


- آموزش و مشاوره در طراحی شناسنامه‌های فرآیند و شاخص‌های کلیدی
- شناسایی و آنالیز فرآیندها، استخراج و طراحی فرم‌ها و فرایندهای کسب و کار
- آموزش و مشاوره در طراحی و مدلسازی فرآیندها با استاندارد BPMN ۲.۰
- آموزش و مشاوره در اولویت‌بندی فرآیندهای کسب و کار جهت انجام امور مکانیزاسیون فرآیند
- آموزش، پیاده‌سازی و اجرای فرآیندها تحت نرم‌افزار BPMS فراگستر
- آموزش و مشاوره در پایش، بهبود و باز طراحی فرایندهای کسب و کار BPR^۲

با توجه به اینکه اجرا و پیاده‌سازی BPMS در چنین سازمان‌هایی نیازمند آموزش و فرهنگ‌سازی است لذا یکی از بهترین روش‌هایی که تاکنون بسیاری از تیم‌های عملیاتی برتر و سازمان‌های پیشرو و مطرح کشور در اجرا و بکارگیری نرم‌افزار BPMS در سازمانشان داشته‌اند، برگزاری دوره‌های آموزشی و ارائه راهکارهای اجرایی در این حوزه است.



^۱ مقدار نفوذ و زیرساخت‌های یک سازمان برای اجرا و پیاده‌سازی مدیریت فرآیندها

^۲ Business process re-engineering

نسخه سند: ۱۴۰۴۰۴	معرفی شرکت فراگستر	 اتوماسیون کسب و کار
تاریخ بازبینی: تیر ماه ۱۴۰۴		
تعداد کل صفحات: ۳۲		

۳-۲- ارائه خدمات مشاوره، آموزش و فرهنگ سازی مدیریت فرآیندها ویژه شرکتها و سازمانها
 انتخاب، نصب، پیاده سازی و اجرای فرایندها در بستر نرم افزار BPMS مسیری است که برای بسیاری از شرکتها، سازمانها و افراد تازگی دارد. طی کردن این مسیر پر پیچ و خم با آزمون و خطا نیز راه حل منطقی نخواهد بود. فراگستر بعنوان شرکتی دانش بنیان به منظور آموزش و انتقال دانش بهره‌برداری از BPMS توسط خریدار، با راه اندازی آکادمی BPM و ارائه خدمات مشاوره‌ای و آموزشی به شرکتها، سازمانها و افراد علاقمند و با در اختیار داشتن تیمی مجرب در این حوزه می‌تواند به عنوان مشاور در تمام یا بخشی از فازهای اجرایی پروژه های BPMS در سازمانها، ریسک آنها را کاهش داده و مدیران را جهت رسیدن به خروجی مطلوب حاصل از اجرای نرم افزار BPMS یاری رساند.
 خدماتی که در این حوزه توسط فراگستر ارائه می‌شود:

- تهیه برنامه آموزشی منسجم و مسیر نمای (Roadmap) اجرای پروژه BPMS. در واقع اگر مدیران شرکتها و سازمانها بدانند کجا هستند و به کجا خواهند رفت و چگونه این مسیر را طی خواهند کرد، قطعاً امکان موفقیت آنها تا حدود زیادی افزایش خواهد یافت.
- برگزاری سمینارها، دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی فرهنگ سازی و آشنایی با BPM و BPMS بصورت حضوری ویژه شرکتها و سازمانها
- برگزاری وبینارها و دوره‌های آموزشی آنلاین (غیرحضور) و ۱۰۰٪ رایگان در حوزه مدیریت فرآیندهای کسب و کار
- آموزش اجرای پروژه‌های فرآیندی به سبک مربی‌گری
- برگزاری جلسات هم‌اندیشی برای تبادل نتایج برتر اجرای پروژه‌های فرآیندی در سازمانهای ایرانی
- چاپ و نشر کتابها در حوزه مدیریت فرایندها در دو نسخه (چاپی و الکترونیکی)
- صدور گواهینامه پایان دوره آموزشی
- مشاوره به شرکتها و سازمانها در انتخاب یک نرم افزار BPMS مناسب



خدمات آموزش و فرهنگ سازی بکارگیری BPM در سازمانها

۲-۴- راهکارهای ویژه بانکها و موسسات مالی و اعتباری

آنچه کسب و کار بانکی و موسسات مالی و اعتباری را پیچیده کرده، سیاستها و رویکردهای ویژه‌ای است که سبب هرچه رقابتی‌تر شدن آنها شده است که بالطبع انطباق با این شرایط نیازمند استفاده از راهکار و ابزار مناسب و قدرتمندی است تا مدیران بانکها با بهره گرفتن از آن، بهره‌وری و سرعت عملکرد فعالیتها را ارتقاء



و تصمیمات صحیحتر را اتخاذ نمایند. تجربه اجرای موفق راهکارهای IT در پروژه **بلنک ملی ایران** (بزرگترین بانک جهان اسلام) را می‌توانیم به سایر بانکهای کشور ارائه کنیم.

راهکار ویژه برای بانکها، موسسات مالی و اعتباری

۲-۵- طراحی و پیاده سازی نرم افزارهای یکپارچه عملیاتی و اطلاعاتی مدیریت

مدیران همواره نیازمند یک ابزار پیشرفته و قدرتمند مدیریتی هستند که با تکیه بر آن برنامه‌ریزی را دقیق، سیاستها را صحیح، تصمیمات را بادقت و کنترلها را به موقع انجام دهند.

راه‌اندازی صدها سیستم اطلاعات مدیریت، حاصل بیش از دو دهه تجربه در این عرصه می‌باشد که بر مبنای آن، نیازهای مدیران بطور کامل درک شده و متناسب با مقتضیات سازمانی اجرا گردیده است. از طرف دیگر وجود نرم‌افزارهای آماده و استاندارد در این حوزه، سرعت اجرای پروژه را افزایش خواهد داد.

در این راستا نرم‌افزارها و راهکارهای زیر توسط فراگستر ارائه می‌شود:

- تولید، مشاوره، فروش و ارائه نرم‌افزارهای حوزه مالی و بازرگانی (فرا توتال) با رویکردی جامع نسبت به نیازهای جاری و آینده مدیران مالی، متشکل از نرم‌افزارهای حسابداری مالی، ارزی، تجمیعی، خزانه‌داری، اموال و دارایی‌های ثابت، کنترل بودجه و اعتبارات، صورت‌های مالی به جهت پاسخ به نیازهای بخش مالی شرکتها و سازمانها
- تولید، مشاوره، فروش و ارائه نرم‌افزارهای مدیریت منابع انسانی (فرادید) با رویکرد شناسایی و جذب نیرو تا مدیریت اطلاعات پرسنلی، صدور احکام کارگزینی، نظام پرداختی و خروج از خدمت کارکنان
- تدوین و راه‌اندازی روش اجرایی پیاده‌سازی، استقرار، آموزش و پشتیبانی نرم‌افزارها

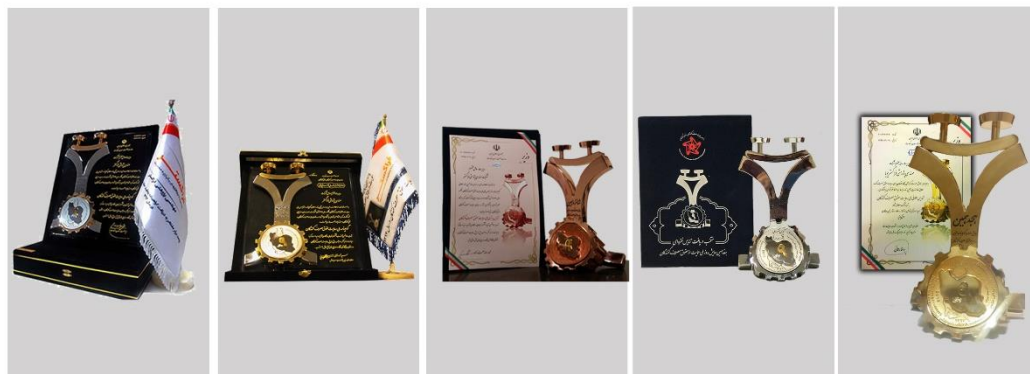
۳- برخی از گواهینامه‌ها و افتخارات اخذ شده فراگستر



گواهینامه ارزیابی امنیتی نرم افزار اتوماسیون کسب و کار و مدیریت فرایندها (افتا)	گواهینامه تاییدیه فنی سیستم‌های یکپارچه اطلاعات مدیریت	گواهینامه تاییدیه فنی نرم افزار اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندها	دارای رتبه یک از شورای عالی انفورماتیک کشور	دارای تاییدیه دانش بنیان از معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری
--	--	---	---	---



عضویت در سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور استان تهران	پروانه بهره‌برداری تولید نرم افزار از وزارت صنعت، معدن و تجارت	اتوماسیون اداری و فرآیندها محصول برگزیده همایش مدیران فناوری اطلاعات برتر (فاب) در سال ۹۶	پروانه تحقیق و توسعه (R&D) از وزارت صنعت، معدن و تجارت	گواهینامه خدمات فنی افتا (گواهینامه نما)
--	--	--	---	---



گواهینامه ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان در سال ۹۳	گواهینامه ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان در سال ۹۴	گواهینامه و تندیس برنزی رعایت حقوق مصرف کنندگان در سال ۹۵	گواهینامه و تندیس نقره‌ای رعایت حقوق مصرف کنندگان	گواهینامه و تندیس طلایی رعایت حقوق مصرف کنندگان در سالهای ۹۸ و ۹۷
--	--	---	--	---

نسخه سند: ۱۴۰۴۰۴	معرفی شرکت فراگستر	فراگستر اتوماسیون کسب و کار
تاریخ بازبینی: تیر ماه ۱۴۰۴		
تعداد کل صفحات: ۳۲		



گواهینامه استاندارد ایمنی و بهداشت شغلی
ISO 18001:2007



گواهینامه استاندارد مدیریت محیط زیست
ISO 14001:2004



گواهینامه استاندارد رضایت مشتری
ISO 10002:2014



گواهینامه استاندارد مدیریت کیفیت
ISO 9001:2008



عضویت در انجمن مدیریت ایران



نشان ملی ثبت رسانه دیجیتال
از مرکز توسعه فناوری اطلاعات و رسانه‌های دیجیتال



نماد اعتماد الکترونیکی**
از مرکز توسعه تجارت الکترونیکی



گواهینامه استاندارد مدیریت انرژی
ISO 50001:2011

تصاویر گواهینامه‌های مذکور در قالب سند جداگانه‌ای قابل ارائه است.

۴- برخی از تندیس‌ها، جوایز و افتخارات اخذ شده فراگستر



تندیس پر بلورین برترین
اتوماسیون اداری کشور
سال ۸۷



تندیس برنزی رعایت
حقوق مصرف‌کنندگان
سال ۹۵



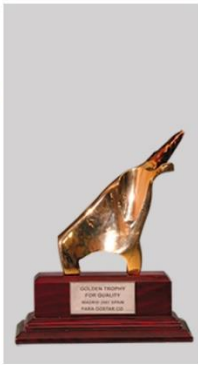
تندیس نقره‌ای رعایت
حقوق مصرف‌کنندگان
سال ۹۶



تندیس طلایی رعایت
حقوق مصرف‌کنندگان
سال ۹۷ و ۹۸



برگزیده جشنواره ملی
تولیدکنندگان جوان
سال ۸۶



جایزه بین‌المللی کیفیت
از کشور فرانسه
سال ۸۷



کارآفرین برتر کشور در
حوزه فناوری اطلاعات
سال ۸۹



تندیس حمایت از کانون
هموفیلی ایران
سال ۹۶



برگزیده اجلاس رهبران
صنعت و توسعه ملی
سال ۹۱



برگزیده جشنواره
قهرمانان صنعت کشور
سال ۸۵



تندیس واحد نمونه
تولید ملی کشور
سال ۸۵




لوح سپاس از جشنواره
تولید ملی فناوری اطلاعات
سال ۸۵



برگزیده جشنواره
اقتصاد سبز
سال ۸۶



برگزیده بین‌المللی
شرکت‌های پیشرو اسپانیا
سال ۸۶

نسخه سند: ۱۴۰۴۰۴	معرفی شرکت فراگستر	
تاریخ بازبینی: تیر ماه ۱۴۰۴		
تعداد کل صفحات: ۳۲		

۱-۵- مدیران ارشد و هیأت مدیره

علی شریفی

مدیرعامل / رئیس هیأت مدیره
لیسانس مدیریت
بیش از ۲۰ سال سابقه فعالیت
a.sharifi@faragostar.net



مهدی شریفی

قائم مقام مدیرعامل / نائب رئیس هیأت مدیره
فوق لیسانس نرم افزار کامپیوتر
بیش از ۲۰ سال سابقه فعالیت
m.sharifi@faragostar.net

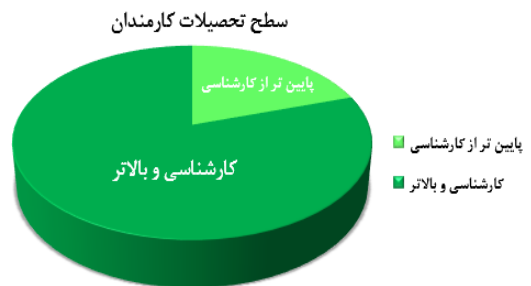
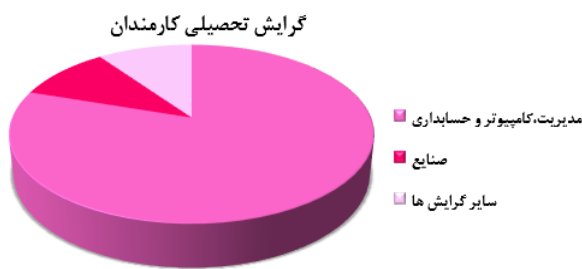
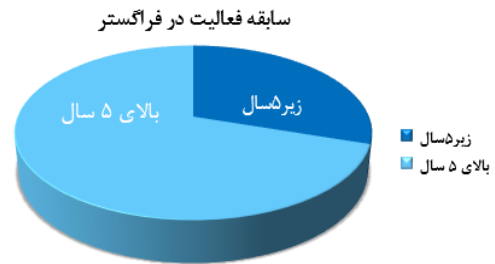
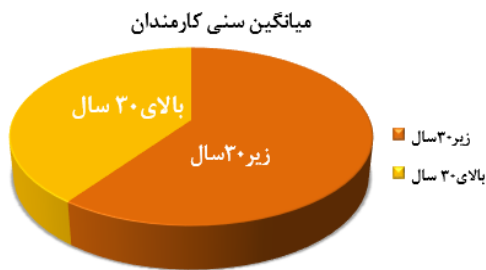
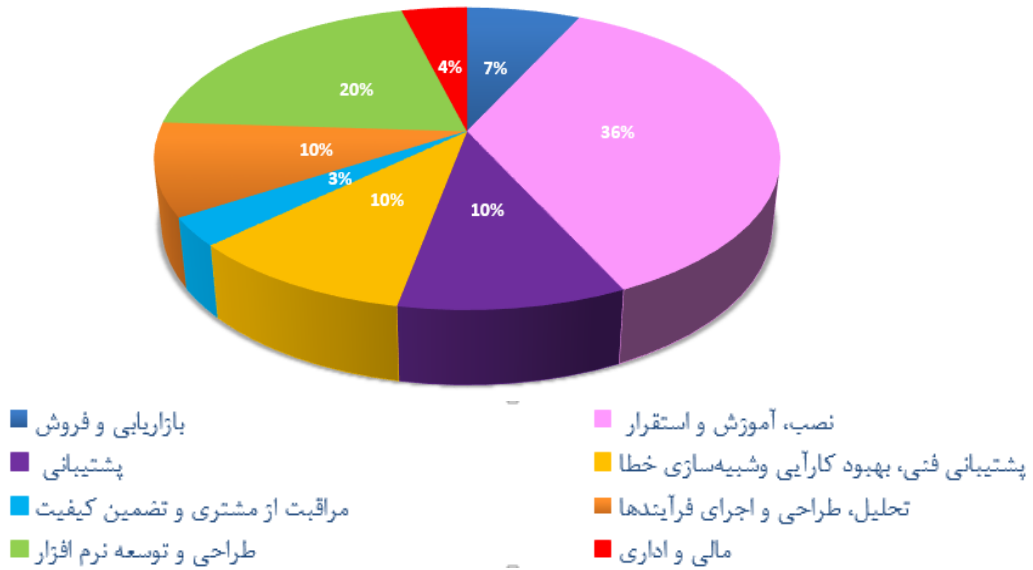



علیرضا معمارزاده

عضو هیأت مدیره / معاون عملیات
لیسانس نرم افزار کامپیوتر
بیش از ۲۰ سال سابقه فعالیت
a.memarzadeh@faragostar.net



۵-۲- واحدهای تشکیل دهنده فراگستر



نسخه سند: ۱۴۰۴۰۴	معرفی شرکت فراگستر	
تاریخ بازبینی: تیر ماه ۱۴۰۴		
تعداد کل صفحات: ۳۲		

۶- شبکه فروش و خدمات پس از فروش

شرکت فراگستر جهت خدمت‌رسانی بهتر به مشتریان در اقصی نقاط کشور دارای بیش از ۳۵ شرکت منطقه‌ای و تحت لیسانس و همچنین ۵ شرکت تخصصی است. شرکت‌های منطقه‌ای فراگستر، علاوه بر پیشبرد موضوع فروش نرم‌افزار اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندهای فراگستر، پاسخگوی مشتریان از مرحله بررسی و خرید نرم‌افزار تا آموزش، پشتیبانی و رفع مشکلات پیش‌آمده خواهند بود. توسعه‌ی کمی و کیفی این شرکت‌ها نیز به عنوان یکی از شاخص‌های توسعه‌ی کسب‌وکار فراگستر، هر سال در برنامه‌ریزی‌های استراتژیک سالانه‌ی شرکت مورد توجه قرار می‌گیرد.




۷- مسئولیت‌های اجتماعی فراگستر

فراگستر سازمانی اجتماعی است و بر همین اساس در قبال جامعه‌ای که در آن فعالیت می‌کنیم و محیط آموزشی که نیروی کار آینده ما را پرورش می‌دهد، خود را متعهد و مسئول می‌دانیم. در همین راستا همواره تلاش می‌کنیم با فعالیت‌هایی کوچک اما مؤثر در حوزه‌هایی مانند آموزش، توانمندسازی اجتماعی، فعالیت‌های داوطلبانه و حفاظت از محیط‌زیست گامی برداشته و نسبت به مردم و جامعه‌ی خود ادای دین کنیم.

طرح‌های مسئولیت‌پذیری اجتماعی فراگستر:

- همکاری با مراکز علمی و دانشگاهی در جهت ارتقای توانایی، خلاقیت، مهارت و نوآوری دانشجویان
- راه‌اندازی آکادمی فراگستر و توانمندسازی دانشجویان و حمایت از فارغ‌التحصیلان دانشگاه
- برگزاری سمینار و وبینارهای آموزشی در جهت رشد و ارتقاء دانش در سازمان‌ها
- نگاه مسئولانه به محیط زیست

نسخه سند: ۱۴۰۴۰۴	معرفی شرکت فراگستر	 فراگستر اتوماسیون کسب و کار
تاریخ بازبینی: تیر ماه ۱۴۰۴		
تعداد کل صفحات: ۳۲		


۸- مروری بر نرم افزار اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندهای کسب و کار فراگستر

نرم افزار اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندهای کسب و کار فراگستر بعنوان "محصول برگزیده در پنجمین همایش ملی مدیران فناوری اطلاعات برتر (فاب)"، یک نرم افزار جامع تحت وب است که برای سازمان و زیرمجموعه های آن امکان دسترسی و مدیریت انواع مکاتبات و مستندات سازمانی را بدون محدودیت زمانی و مکانی با سرعت بالا، سهولت کاربری و در محیطی امن فراهم می کند. هر سازمانی علاوه بر مکاتبات، فرم هایی دارد که باید بر مبنای فرآیندهایی در سازمان به گردش در بیاید. با بهره گیری از نرم افزار مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPMS) امکان تعریف این فرم ها و جریان گردش آنها برای سازمان مهیاست. در نتیجه سازمانها می توانند با حداقل دانش برنامه نویسی، مکاتبات و روال های سازمانی خود را مکانیزه نموده و در هر زمانی متناسب با نیازهایشان آنها را تغییر دهند.

۸-۱- اهم دستاوردهای نرم افزار اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندهای فراگستر

- کاملاً تحت وب، مستقل از سیستم عامل و سازگار با تمام مرورگرهای رایج
- امکان درک و بهبود فرآیندهای سازمان از طریق استاندارد مدلسازی و ساخت فرآیندها در بستر BPMS
- دارای نسخه موبایل با تکنولوژی PWA
- امکان درج پاراف و امضا با قلم نوری
- برخورداری از موتور جستجوی هوشمند و معنایی
- استفاده از فناوری تبدیل گفتار به متن
- استفاده از فناوری تبدیل تصویر به متن (OCR فارسی)
- دارای افزونه Word و Outlook
- امکان استفاده بصورت هلدینگ و تعریف چندین چارت سازمانی مستقل
- پشتیبانی از سامانه «سپاد» و «رصد» (سامانه پیگیری و استعلام الکترونیکی دولت)
- برخورداری از سیستم مدیریت مستندات تحت وب با قابلیت بایگانی اسناد در کار تابل
- سامانه تنظیم و مدیریت جلسات، ملاقات ها و فعالیت ها
- امکان ارسال نامه ها از طریق ایمیل سازمانی، فاکس، ECE، PTP و ...
- امکان پوشش دهی انواع مختلف کسب و کارها و انطباق با مدل های متنوع گردش مکاتبات در سازمانها
- استفاده از اتوماسیون اداری در بستر ابر (فناوری رایانش ابری)
- قابلیت پشتیبانی از تعداد زیاد کاربران با کارایی مناسب
- پشتیبانی از SSL Channel و پروتکل https به منظور ایمن سازی انتقال اطلاعات
- حفظ امنیت و یکپارچگی اطلاعات و فرآیندهای اداری سازمان
- احراز هویت دو عامله با استفاده از توکن های امنیتی
- پشتیبانی از امضای دیجیتال و دو امضا برای مکاتبات
- پشتیبانی از مکاتبات دارای طبقه بندی
- ...

قابلیت ها و کارکردهای نرم افزار اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندهای فراگستر در قالب سند جداگانه ای قابل ارائه است.

نسخه سند: ۱۴۰۴۰۴	معرفی شرکت فراگستر	
تاریخ بازبینی: تیر ماه ۱۴۰۴		
تعداد کل صفحات: ۳۲		

۸-۲- اجزای اصلی تشکیل دهنده نرم افزار اتوماسیون کسب و کار

نرم افزار اتوماسیون کسب و کار فراگستر _ که از آن با نام اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندهای فراگستر نام برده می شود، شامل زیربخش های مختلفی است که هر یک از آنها بخشی از فرآیندهای سنتی اداری را به اتوماسیون مدرن مجهز می کند. به طور مثال، بخش مکاتبات این نرم افزار، مجموعه ای کامل از امکانات مورد نیاز برای انجام انواع مکاتبات بر بستر IT را برای کاربران فراهم می سازد.

این زیرمجموعه تمامی امکانات دبیرخانه های عادی، محرمانه، مرکزی و ساختار بایگانی مکاتبات را به صورت مدرن در اختیار دارد. سازمان های مختلف با استفاده از امکانات زیرمجموعه ای مکاتبات، می توانند علاوه بر سرعت بخشیدن در انجام کارها و تبادل مکاتبات، حجم زیادی از مصرف کاغذ در سازمان را کاهش دهند.

نرم افزار اتوماسیون کسب و کار فراگستر (نسخه ۷) از تعدادی زیرسیستم تشکیل شده است که باتوجه به نیازمندی های سازمان قابل ارائه و راه اندازی است. این زیرسیستمها عبارتند از:

- **اتوماسیون اداری (نسخه پایه)**

نرم افزار اتوماسیون اداری فراگستر (نسخه پایه)، با ابتدایی ترین امکانات ولی بسیار گسترده، می تواند به عنوان هسته مرکزی سازمان ها و شرکت ها، در جهت مدیریت مکاتبات اداری، بایگانی ها، انواع مستندات سازمانی، کاربران، کارها و وظایف و گردش اسناد بین آنها استفاده شود. قابلیت های اتوماسیون نسخه پایه به تنهایی پاسخگوی بسیاری از نیازهای کسب و کارها در راستای مکانیزه کردن و حذف کاغذ از فرایندهای سازمانشان است.

این زیرسیستم شامل بخشها و قابلیت های زیر است:

تبدیل گفتار به متن، دبیرخانه وب، پیام رسان سازمانی، کارها و وظایف، سامانه تبادل فایل، تقویم سازمانی و مدیریت جلسات، مدیریت بسته ها و مرسولات، افزونه Word، افزونه Outlook، گزارش ساز، تحلیل عملکرد کارکنان، اعلانات پیامکی و میزبانی وب

- **مدیریت فرآیند**


نرم افزار مدیریت فرآیند فراگستر در کنار امکانات نسخه پایه اتوماسیون اداری، به شما کمک می کند تا خیلی سریع و ساده تمامی فرمها و فرآیندهای سازمانتان را که مکررا توسط شخص یا تیم مشخصی اجرا می شوند، الکترونیکی کنید و ضمن کاهش خطای انسانی، به نیازهای مورد تقاضای ذینفعان خود نیز، سریع تر پاسخ دهید. با فرم ساز فراگستر می توانید فرآیندها را بدون دانش برنامه نویسی در یک محیط کاملا گرافیکی، طراحی، مدلسازی و بهبود دهید.

این زیرسیستم شامل بخشها و قابلیت های زیر است:

فرم ساز و مدیریت فرآیند (BPMS)، فرم ساز، قابلیت چند امضایی، فرمهای خدمات کارکنان

- **نسخه موبایل**

امروزه کاربران انتظار دارند به تمام اطلاعات و جزییات کارهای موجود در کارتابل اتوماسیون خود همواره از طریق گوشی موبایل یا تبلت دسترسی داشته باشند. نسخه موبایل PWA فراگستر تحت عنوان «فراگستر پلاس» فارغ از نوع دستگاه و سیستم عامل گوشی همراه، بدون نیاز به نصب اپلیکیشن و بروزرسانی مکرر،

نسخه سند: ۱۴۰۴۰۴	معرفی شرکت فراگستر	
تاریخ بازبینی: تیر ماه ۱۴۰۴		
تعداد کل صفحات: ۳۲		

تنها در بستر مرورگر موبایل کار می‌کند و با توجه به عدم نیاز به نصب برنامه، از فضای ذخیره گواشی استفاده نمی‌کند و بصورت خودکار بروزرسانی می‌شود.
این زیرسیستم شامل بخشها و قابلیت‌های زیر است:
سرویس اطلاع رسانی و ارتباط با شبکه‌های اجتماعی

• مدیریت ارتباطات

اتصال به انواع زیرساخت‌های ارسال و دریافت فکس، ایمیل و ECE خیال شما را بابت ارتباط سریعتر با مخاطبین سازمانتان راحت می‌کند. همچنین اطلاع رسانی با استفاده از پیامک و کد USSD هم در اختیار شما خواهد بود. اتوماسیون کسب کار فراگستر امکان ارتباط مدیریت شده بین سازمان های عضو یک ساختار هلدینگ را بر راحتی فراهم می‌کند.
این زیرسیستم شامل بخشها و قابلیت‌های زیر است:

نسخه چندسازمانی، مدیریت فاکس، مدیریت ایمیل، پروتکل ارتباطی ECE و PTP، کارتابل آفلاین، قابلیت USSD

• مدیریت مستندات

در هر سازمان معمولاً بارها به فایل‌هایی مثل فیلم‌ها، تصاویر، نقشه‌ها و مستندات مراجعه می‌شود و همچنین سازمان علاقه دارد تا دانش تولید شده‌اش را بصورت طبقه‌بندی شده همیشه در دسترس داشته باشد. این نرم‌افزار با رعایت ملاحظات امنیتی قابلیت‌هایی از جمله: تعریف ساختار بایگانی، تعیین و انتساب تگ به اسناد، ورود انبوه مستندات و گزارشات متنوع در خصوص وضعیت مستندات را برای سازمان فراهم می‌سازد.

این زیرسیستم شامل بخشها و قابلیت‌های زیر است:

رسانه سازمانی، دانشنامه سازمانی

• دولت الکترونیک


با استفاده از پیشخوان خدمات الکترونیکی می‌توانید رفت و آمد مراجعین به سازمان را برای ثبت و پیگیری درخواستها به حداقل برسانید. پشتیبانی از شناسه شمس، وب سرویس اتصال به رصد و شبکه پیام دولت هم از دیگر امکانات بخش دولت الکترونیک است. پیاده‌سازی فرایند اتوماسیون اداری در هر سازمان یا دستگاه دولتی گامی است به سوی تحقق دولت الکترونیک.

این زیرسیستم شامل بخشها و قابلیت‌های زیر است:

پیشخوان خدمات، شناسه ملی سند (شمس)، وب سرویس اتصال به رصد

• امنیت

یکی از مهمترین پارامترها در نرم افزار اتوماسیون فراگستر، امنیت داده‌ها و جلوگیری از نشت اطلاعات در سازمان است. باتوجه به اهمیت این موضوع، ابزارهای امنیتی منحصر به فردی در اتوماسیون فراگستر وجود

نسخه سند: ۱۴۰۴۰۴	معرفی شرکت فراگستر	 فراگستر اتوماسیون کسب و کار
تاریخ بازبینی: تیر ماه ۱۴۰۴		
تعداد کل صفحات: ۳۲		

دارد از جمله: مدیریت مکاتبات دارای طبقه بندی که قابلیت مدیریت سطوح مختلفی از مکاتبات محرمانه به بالاتر را در اختیار سازمان قرار می دهد. همچنین این سامانه از بعد امنیت، مورد ارزیابی های دقیقی قرار گرفته و موفق به اخذ گواهی نامه افتا است.

این زیرسیستم شامل بخشها و قابلیت های زیر است:

مکاتبات دارای طبقه بندی، تعیین قوانین امنیتی پیشرفته

• نسخه انگلیسی

اتوماسیون فراگستر از زبان انگلیسی پشتیبانی می کند و هر کاربری بر اساس نیاز خود می تواند به صورت پیش فرض یکی از زبان های فارسی یا انگلیسی را برای خود انتخاب کند. به این ترتیب چند کاربر می توانند به زبان فارسی و چند کاربر همزمان با یک زبان دیگر مثلا انگلیسی از نرم افزار استفاده کنند. دوزبان بودن، برای رابط کاربری نرم افزار است و ارتباطی با محتوایی که کاربران، ورود اطلاعات آنها را بر عهده دارند، نمی شود.

• مانیتورینگ

ابزار پایش اتوماسیون فراگستر، با اطلاع رسانی بلادرنگ از طریق ایمیل و SMS، به شما اجازه می دهد به سرعت در جریان وضعیت کاربری و سرورها و همچنین مدیریت حجم اطلاعات پایگاه داده سیستم قرار گرفته و واکنش مناسب نشان دهید. این پارامترها براساس نیاز و سلیقه شما در قالب داشبوردهایی جامع و کارآمد، در اختیار شما قرار داده شده است.

این زیرسیستم شامل بخشها و قابلیت های زیر است:


پایشگر و هشدار، قابلیت آرشیو پایگاه داده فایل ها

• OCR فارسی

با استفاده از اوسی.آر فارسی در اتوماسیون اداری فراگستر، تصاویر اسکن شده و همچنین تصاویر دریافت شده از درگاه هایی مانند فکس، ایمیل، ECE و پیشخوان خدمت که حاوی متن هستند، در نرم افزار مورد پردازش قرار می گیرند. OCR این وظیفه را بر عهده دارد که بیت به بیت تصویر ورودی را مورد بررسی و آنالیز قرار دهد سپس با استفاده از الگوریتم های پردازش تصویر، متون درون تصویر را استخراج و در فایل خروجی از نوع نوشته (txt) که قابل جستجو و بازیابی باشد، ذخیره کند.

۹- مروری بر خدمات اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندهای فراگستر

یکی از مهمترین دغدغه ها و نگرانی های مشتریان در هنگام بررسی و شناسایی راهکار مورد نظر خود در سازمان و انتخاب نرم افزار، خدمات پس از فروش و پشتیبانی از راهکارهای پیاده سازی شده می باشد. به فراخور دانش و تجربیاتمان در اجرای پروژه های اتوماسیون اداری و مدیریت فرایندها برای گروه های مختلف مشتریان و شناخت انواع فرایندهای کسب و کارها در صنایع گوناگون، برای هر دسته از نیازها به راهکارهای متفاوتی دست پیدا کرده ایم. مجموعه راهکارهایی که در بخش خدمات پس از فروش ارائه می شوند حاصل بیش از بیست سال تجربه شرکت فراگستر در اجرای پروژه های اتوماسیون اداری و فرایندهاست که به تدریج اندوخته شده و به یکباره ارائه می شوند.

نسخه سند: ۱۴۰۴۰۴	معرفی شرکت فراگستر	 فراگستر اتوماسیون کسب و کار
تاریخ بازبینی: تیر ماه ۱۴۰۴		
تعداد کل صفحات: ۳۲		

۹-۱- گام‌های اجرایی شدن نرم افزار اتوماسیون اداری فراگستر

۹-۱-۱- تعیین مدیر پروژه

جهت استقرار سیستم، طرفین قرارداد هر کدام یک مدیر پروژه تعیین می‌نمایند. مدیران پروژه به عنوان نمایندگان خریدار و فروشنده وظایف برنامه‌ریزی، هدایت و کنترل پروژه را برعهده دارند.

۹-۱-۲- تشکیل ساختار اجرایی پروژه

مهمترین گام در جهت انجام مطلوب امور اجرایی استقرار سیستم اتوماسیون اداری، تشکیل ساختار اجرایی متشکل از مدیران پروژه، مدیران ارشد و تصمیم‌گیر سازمان خریدار نظیر، مدیر IT، مدیر مالی و اداری و... که بتوانند با حمایت، همکاری و قدرت اجرایی اعضای خود مسیر استقرار سیستم را هموار سازند.

۹-۱-۳- تعیین مدیر سیستم اتوماسیون اداری و فرایندها

لازم است سازمان خریدار، یک نفر را بعنوان راهبر و تحویل گیرنده سیستم با این مشخصات و توانمندیها، تعیین نماید تا علاوه بر ارائه آموزشهای عمومی و کاربری، آموزشهای راهبری و تنظیمات زیرساختی نرم‌افزار به وی ارائه شود تا پس از اتمام عملیات استقرار نرم‌افزار، ایشان پاسخگوی سازمان خود باشد.

۹-۱-۴- آماده‌سازی زیرساخت و نصب نرم‌افزار

بمنظور نصب نرم‌افزار اتوماسیون اداری و فرایندها لازم است بستر شبکه‌ای مناسب در قلمرو طرح پروژه موردنظر مشتری مهیا باشد. در این راستا فراگستر پیشنهادهای سخت‌افزاری و نرم‌افزاری لازم را به مشتری ارائه می‌دهد تا بتواند پس از آماده شدن زیرساخت، نرم‌افزار را بر روی این بستر نصب نماید. پس از نصب نرم‌افزار، دوره پشتیبانی رایگان (گارانتی) آغاز خواهد شد.

مهمترین خدماتی که در این مرحله ارائه می‌شود عبارت است از:

- مشاوره در حوزه تامین زیرساخت


بمنظور نصب نرم‌افزار اتوماسیون اداری و فرایندها لازم است بستر شبکه‌ای مناسب در قلمرو طرح پروژه مورد نظر مشتری مهیا باشد تا فراگستر بتواند نرم‌افزار اتوماسیون اداری و فرایندها را بر روی این بستر نصب نماید.

- نصب نرم افزار

پس از آماده‌سازی زیرساخت توسط مشتری، نرم افزار اتوماسیون اداری و کلیه نرم‌افزارهای جانبی مورد نیاز، توسط کارشناسان فراگستر بر روی سرور سازمان نصب، آزمایش و تحویل می‌گردد.

- تبدیل اطلاعات (Convert)

در صورت نیاز به تبدیل اطلاعات از نرم‌افزار قبلی به نرم‌افزار جدید در حوزه مکاتبات و نامه‌ها، پس از بررسی کارشناسان فنی فراگستر و شفاف‌سازی آن در قرارداد، اطلاعات قبلی به پایگاه داده جدید منتقل می‌شود.

نسخه سند: ۱۴۰۴۰۴	معرفی شرکت فراگستر	
تاریخ بازبینی: تیر ماه ۱۴۰۴		
تعداد کل صفحات: ۳۲		

۵-۱-۹- نظارت بر استقرار و آموزش

آموزش بمنظور برگزاری دوره‌های آموزشی برای راهبران و کاربران معرفی شده از سوی خریدار و آشنایی آنها با امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزار می‌باشد. همچنین نظارت بر عملکرد کاربران آموزش دیده شده بمنظور ورود صحیح اطلاعات پایه در سیستم و پاسخگویی و رفع اشکالات راهبری و کاربری آنها و ارائه آموزش‌های تکمیلی جزو خدمات اصلی این مرحله محسوب می‌شود.

مهمترین خدماتی که در این مرحله ارائه می‌شود عبارت است از:

• نظارت بر ورود اطلاعات پایه

پس از گردآوری اطلاعات پایه و اصلی (نظیر: چارت سازمانی و ...) توسط نماینده مشتری، نحوه تعریف و ورود صحیح اطلاعات به سیستم بطور کامل توسط کارشناسان فراگستر به مدیر سیستم آموزش داده می‌شود.

• آموزش نرم افزار

در این مرحله به تفکیک گروه‌های کاربری، برای راهبران و کاربران معرفی شده از سوی مشتری، کلاسهای آموزشی برگزار می‌شود و طبق سرفصلهای استاندارد، کار با بخشهای مختلف نرم‌افزار آموزش داده می‌شود.

• نظارت بر استقرار و رفع اشکال

نظارت بر استقرار بمعنی نظارت بر عملکرد کاربران آموزش دیده شده بمنظور ورود صحیح اطلاعات پایه در سیستم و پاسخگویی و رفع اشکالات کاربری و راهبری آنها و همچنین ارائه آموزش‌های تکمیلی می‌باشد.

۶-۱-۹- خدمات پشتیبانی


خدمات پشتیبانی فراگستر در دو مقطع زمانی ارائه می‌شود:

- ۱- پس از نصب سیستم به مدت ۶ ماه تا یکسال
- ۲- بعد از اتمام دوره گارانتی و بصورت سالانه.

پاسخ به نیازهای کاربران از طریق کانالهای ارتباطی متنوع، رفع مشکلات احتمالی نرم‌افزار، توسعه و بروزرسانی، خدمات بازآموزی، بازدیدهای دوره‌ای، اعطای دسترسی به پورتال مشتریان و ... از جمله خدمات خاص این فاز اجرایی محسوب می‌شود.

انواع خدمات پشتیبانی قابل ارائه در این مرحله عبارت است از :

- رفع مشکلات احتمالی کاربران
- دسترسی به پورتال مشتریان و منابع آموزشی
- توسعه و بروزرسانی نرم‌افزارهای فراگستر
- خدمات بازآموزی و ارائه آموزش‌های تکمیلی
- دسترسی به آکادمی فراگستر و دریافت گواهینامه آموزشی
- اعزام کارشناس مقیم
- انجام بازدیدهای دوره‌ای و ارائه گزارش ریسک‌ها
- طراحی انواع گزارش‌ها، فرم‌ها و فرایندهای مورد نیاز کاربران

نسخه سند: ۱۴۰۴۰۴	معرفی شرکت فراگستر	
تاریخ بازبینی: تیر ماه ۱۴۰۴		
تعداد کل صفحات: ۳۲		

- تهیه نسخ پشتیبان از اطلاعات سیستم
- مشاوره‌ی تخصصی برای ارتقای کارایی نرم‌افزارها و بهبود فرایندها
- دریافت نقطه نظرات کاربران در جهت بهبود عملکرد نرم افزارها

کانال های ارائه خدمات پشتیبانی فراگستر

- **پورتال مشتریان**
با استفاده از امکانات گسترده‌ی این پورتال، مشتریان بی‌نیاز از تماس تلفنی و بدون محدودیت زمانی، از طریق ثبت تیکت، درخواست و نیازمندی‌های خود را اعلام و خدمات موردنیاز را دریافت می‌کنند.
- **مرکز تماس (Call Center)**
مشتریان با برقراری تماس تلفنی، درخواست و نیازمندی‌های خود را به کارشناسان واحد پشتیبانی اعلام و راهکار مورد نیاز را دریافت می‌نمایند.
- **سامانه ارائه خدمات از راه دور (تیکتینگ)**
با بهره‌مندی از این سرویس رفع نیازهای مشتریان و ارائه خدمات گسترده در سراسر نقاط ایران – جهان، بدون مراجعه حضوری کارشناسان، با سرویس eSupport انجام می‌پذیرد.
- **حضور و در محل خریدار**
در این حالت کارشناس فراگستر بعنوان نماینده، خدمات موردنیاز مشتریان را با حضور در سازمان مشتری پاسخگو است.

۲-۹- شرح خدمات آموزش و معرفی آکادمی فراگستر

آموزش یکی از فازهای اصلی اجرایی شدن نرم‌افزار فراگستر است. هدف کلی از آموزش، برگزاری دوره‌های آموزشی برای راهبران و کاربران معرفی شده از سوی مشتری و آشنایی آنها با امکانات و قابلیت‌های عمومی و تخصصی نرم‌افزار و شیوه کارکردن با بخش‌های مختلف آن می‌باشد.

استقرار موفق نرم‌افزار اتوماسیون اداری و استفاده بهینه از آن، بعنوان ابزاری که روزمره کارکنان با آن در تعامل می‌باشند، زمانی امکان‌پذیر است که تمامی امکانات آن به کاربران بصورت تخصصی و کاربردی آموزش داده شود.

در راستای آموزش چگونگی بهره‌برداری از نرم‌افزار اتوماسیون اداری و فرآیندهای فراگستر و بمنظور حصول به نتایج موثرتر و بهتر، دوره‌های آموزشی متناسب با گروه‌های کاربری مختلف شامل مدیران ارشد، مدیران میانی و کارشناسان، کاربران دبیرخانه و مسئولین دفاتر و مدیر(ان) سیستم، از سطوح مقدماتی تا پیشرفته تدوین و برنامه‌ریزی شده است که به هریک از گروه‌های کاربری براساس سطوح مدیریتی و کاربری آموزش‌های لازم به شیوه‌های زیر داده می‌شود.

۱-۲-۹- شیوه‌ها و خدمات آموزشی

با توجه به تنوع سلیقه‌ی کاربران و تفاوت نیازمندی‌های آموزشی آن‌ها، روش‌ها و منابع گوناگون آموزشی در دسترس کاربران خواهد بود:

• آموزش‌های حضوری

یکی از موثرترین روش‌های آموزش نرم‌افزار اتوماسیون اداری فراگستر، ارائه آموزش‌های حضوری نرم‌افزار در محل مشتری و پس از نصب و راه اندازی توسط کارشناسان فراگستر می‌باشد. این شیوه‌ی

نسخه سند: ۱۴۰۴۰۴	معرفی شرکت فراگستر	فراگستر اتوماسیون کسب و کار
تاریخ بازبینی: تیر ماه ۱۴۰۴		
تعداد کل صفحات: ۳۲		

آموزش، که صرفاً قابل ارائه به کاربران مشتری است، بر اساس ضوابط پشتیبانی سیستم و در مدت ذکر شده در آن، به مشتریان عزیز ارائه می‌شود.

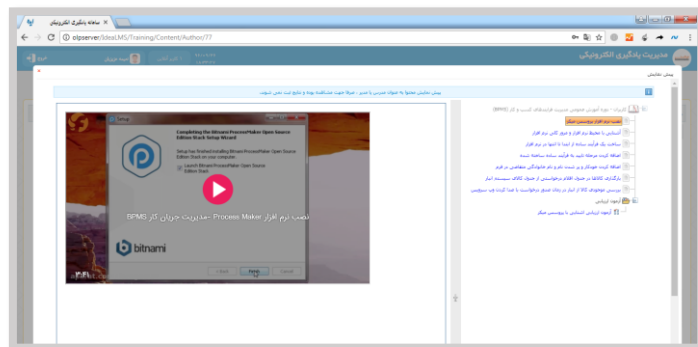
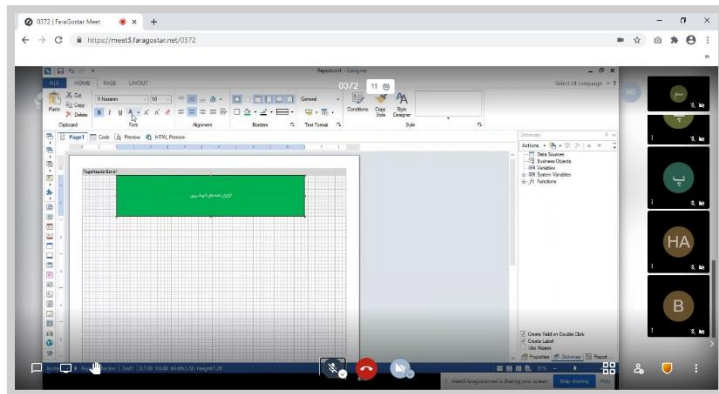




• آموزشهای الکترونیکی (غیر حضوری)

در این شیوهی آموزشی، کاربران می‌توانند با ثبت‌نام در دوره‌های آموزش الکترونیکی بصورت غیرحضوری آموزش ببینند و پس از یادگیری از طریق آزمونهای موجود، دانش خود را ارزیابی و در صورت قبولی در آزمون گواهینامه فراگستر را دریافت کنند.

آموزش الکترونیکی به دو صورت آنلاین (همزمان) یا آفلاین (غیرهمزمان) ارائه می‌شود. در آموزش آنلاین همه کاربران به طور همزمان در یک زمان وارد سیستم می‌شوند و به طور مستقیم با یکدیگر در ارتباط اند. در آموزش آفلاین امکان مشاهده فیلمها و مستندات آموزشی در هر زمان وجود دارد.



• ویدئوهای آموزشی

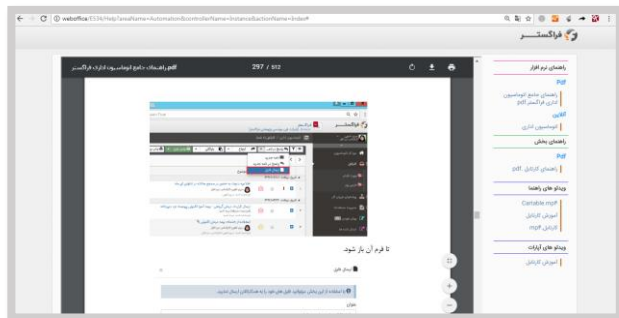
در این شیوهی آموزشی کاربران طبق سرفصلهای استاندارد آموزشی با مشاهده فیلمهای آموزشی خودآموز در قالب لوح فشرده و با کیفیت Full HD می‌توانند کار با بخشهای مختلف نرم‌افزار را فرا

بگیرند و بعنوان یک ابزار کمک آموزشی در کنار آموزشهای حضوری از آن بهره ببرند. بسته آموزش جامع نرم افزار اتوماسیون اداری و مدیریت فرایندها ویژه کاربران و راهبران نرم افزار معادل ۳۰ ساعت آموزش حضوری طراحی و ارائه شده است و محتوای آن در مرکز رسانه‌های دیجیتال ثبت شده و دارای پروانه انتشار می‌باشد.



• مستندات و راهنماهای آموزشی

این مستندات که بصورت فایل PDF و یا آنلاین از طریق پورتال مشتریان فراگستر در دسترس کاربران نرم‌افزار قرار گرفته است شامل آموزش کلیه‌ی مباحث مربوط به کاربری و راهبری نرم‌افزارها می‌باشد.



• کارگاههای بازآموزی و رفع اشکال

علاوه بر برگزاری دوره‌های آموزش حضوری نرم افزار، در راستای کاربردی کردن دانش راهبران و کاربران سیستم، یکسری کارگاه های بازآموزی و رفع اشکال کاربران بصورت گروهی یا انفرادی با هدف انتقال مهارت‌های لازم برای طراحی فرم ها، ایجاد گزارش‌ها و تنظیمات جدیدو .. برگزار میشود.

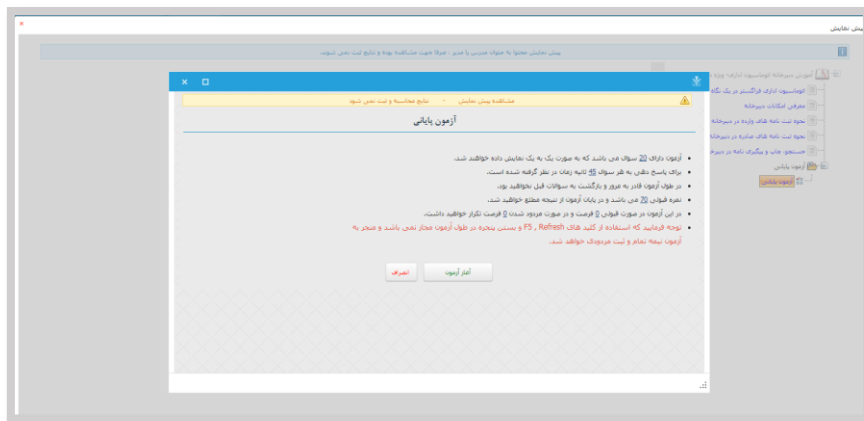


- **بانک پرسش و پاسخ کاربران (پایگاه دانش)**

پایگاه دانش فراگستر مجموعه غنی از پرسش و پاسخهای رایج کاربران است. این پایگاه توسط متخصصین و کارشناسان مجرب ایجاد شده و بروز می‌گردد. در این روش سعی شده با ارائه آموزشها از طریق سمعی و بصری و ارائه سوالات متداول کاربران به همراه پاسخهای مناسب، بهترین و آسانترین روش ممکن برای فراگیری نرم‌افزارهای فراگستر را بدون محدودیت زمانی و مکانی در اختیار قرار دهد. این پایگاه دانش از طریق پورتال مشتریان هم اکنون در دسترس کاربران فراگستر قرار دارد.

- **برگزاری آزمون و ارائه گواهینامه آموزشی**

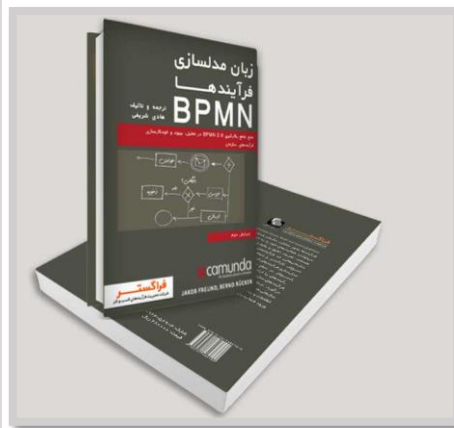
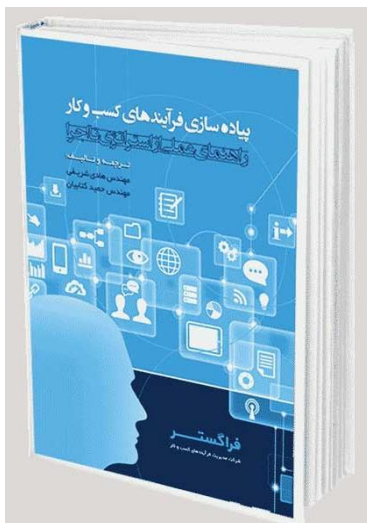
پس از برگزاری دوره‌های آموزشی، کاربران میتوانند در آزمونهای ارزیابی شرکت نمایند و در صورت موفقیت در آزمون، گواهینامه آموزشی دریافت نمایند. گواهینامه‌های اخذ شده میتواند مدرکی مهم در اثبات سطح توانایی کاربران در کار با مجموعه نرم‌افزارهای فراگستر باشد. همچنین می‌تواند در جهت افزایش انگیزه کاربران و ارتقاء رزومه کاری و اعتبار شغلی کاربران مؤثر باشد.






• انتشار کتابهایی در حوزه BPM

شرکت فراگستر به عنوان رهبر راهکار BPMS و مدیریت فرایندهای کسب و کار در کشور با هدف افزایش سطح معلومات و دانش متخصصین کشور در این حوزه، اقدام به معرفی و انتشار کتاب هایی در این زمینه نموده که علاقمندان میتوانند کتابهای مرتبط با BPM را به زبان فارسی و انگلیسی تهیه و دانلود نمایند.



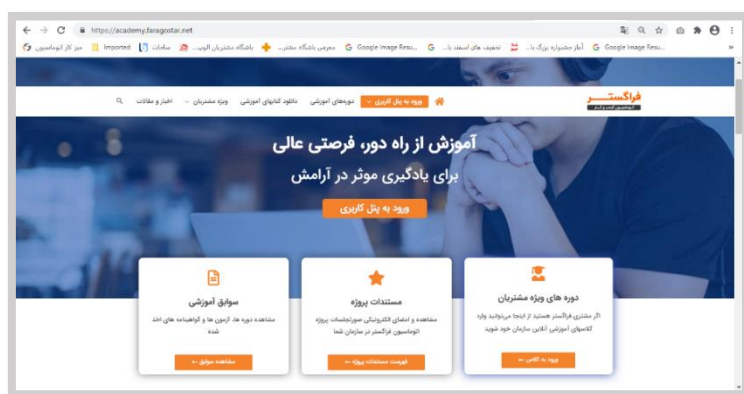
• برگزاری دوره های آموزشی خاص

علاوه بر آموزش های همگام با استقرار نرم افزارهای فراگستر، شرکت فراگستر این امکان را برای کاربران خود مهیا نموده است تا در صورت درخواست کارفرمایان، دوره های آموزشی خاص نظیر مفاهیم پایه ای مرتبط بانرم افزارها، طراحی، تحلیل، مدلسازی و پیاده سازی انواع فرایندهای سازمانی و ... در محل فراگستر و یا محل معرفی شده ازسوی کارفرما برگزار و مدارک معتبر نیز به شرکت کنندگان در این دوره ها اعطا نماید. شما میتوانید با ارسال درخواست برگزاری دوره های آموزشی خاص و یا تماس با شماره ۰۲۱)۴۲۶۲۳(داخلی ۴ در کوتاه ترین زمان ممکن خدمات آموزشی مورد نظر خود را دریافت نمایید.

نسخه سند: ۱۴۰۴۰۴	معرفی شرکت فراگستر	 فراگستر اتوماسیون کسب و کار
تاریخ بازبینی: تیر ماه ۱۴۰۴		
تعداد کل صفحات: ۳۲		

۹-۲-۲- معرفی اجمالی آکادمی فراگستر

آکادمی فراگستر زیرمجموعه شرکت مهندسی پژوهشی فراگستر با رویکرد فرهنگ‌سازی و ارتقای دانش و مهارت کارشناسان و مدیران در جهت افزایش سطح عملکرد سازمان‌ها و شرکت‌ها، از سال ۱۳۹۱ راه‌اندازی شده و تاکنون بیش از ۱۰۰۰ سمینار، وبینار، دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی حضوری و غیرحضوری در حوزه "اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندها" توسط این آکادمی برگزار شده است. این آکادمی در نظر دارد با ارائه خدمات آموزشی به سازمان‌ها و افراد، آنها را در مسیر تعالی و رشد مدیریت استراتژیک هدایت نماید.



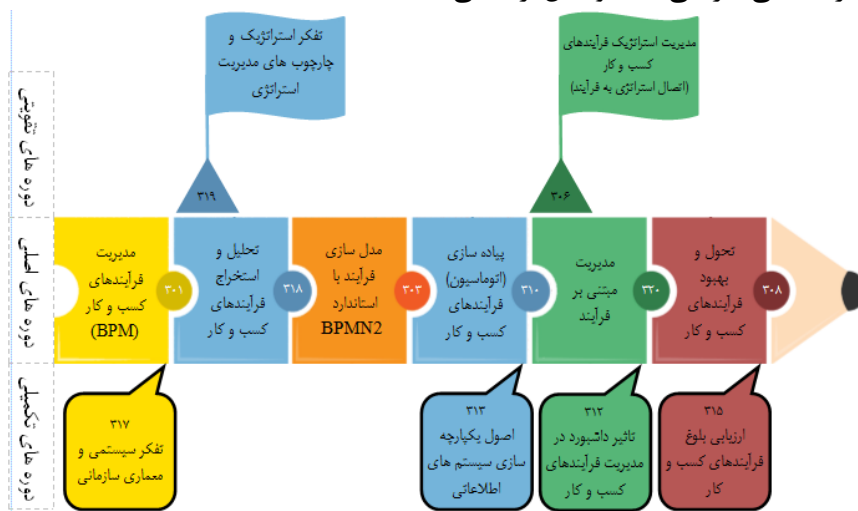
۹-۲-۲-۱- خدمات آکادمی فراگستر ویژه علاقمندان و فراگیران آزاد

سایت آکادمی فراگستر به نشانی Academy.fragostar.net خدمات زیر را به کاربران آکادمی که از فراگیران آزاد یا کاربران مشتریان فراگستر هستند ارائه می‌دهد.

- برگزاری کلاس‌های آموزش الکترونیکی بصورت خودآموز (آفلاین) و یا آنلاین
 - برگزاری دوره‌ها، کارگاه‌های آموزشی
 - برگزاری آزمون‌های آنلاین بدون محدودیت مکانی
 - صدور گواهینامه آموزشی در دو سطح ۱ و ۲
 - برخورداری از تقویم آموزشی برنامه‌ها و دوره‌های تحفیفی آکادمی
 - برگزاری سمینارها و وبینارهای متعدد در حوزه مدیریت فرآیندها
 - دسترسی به کتابخانه الکترونیکی
 - انتشار رایگان بیش از ۲۰ کتاب الکترونیکی (فارسی و انگلیسی) در حوزه مدیریت فرآیندها
 - تألیف و انتشار دو کتاب چاپی فارسی در زمینه مدیریت، مدلسازی و پیاده‌سازی فرآیندها
- آکادمی فراگستر، دوره‌های آموزشی خود را در حوزه مدیریت فرآیندها در سه سطح "اصلی، تقویتی و تکمیلی"، بصورت آنلاین، آفلاین و حضوری (تئوری و کارگاهی) برگزار می‌نماید.
- **دوره‌های اصلی:** بر اساس مراحل اجرای پروژه‌های فرآیندی در سازمان، دوره‌های اصلی طراحی شده و کلیه نیازهای مرتبط با آن پوشش داده می‌شود. در دوره‌های اصلی دانش و مهارت مورد نیاز مجریان و متولیان فرآیندمحوری به صورت تئوری و کارگاهی ارائه شده و از ابزارهای جهانی و چارچوب‌های استاندارد بهره‌گیری می‌شود.

- **دوره‌های تقویتی:** مدیریت فرآیندهای کسب و کار تنها در صورتی که هم راستا با استراتژی‌های سازمان باشد می‌تواند موثر باشد. اجرای هم‌زمان و تخصیص منابع بدون محدودیت برای اجرای پروژه‌های فرآیند محوری از عمده دلایل ناکارآمدی این پروژه‌ها محسوب می‌گردد. تمرکز بر تعدادی محدود از فرآیندهای ارزش افزا می‌تواند در ترغیب سازمان برای بکارگیری مدیریت فرآیندهای کسب و کار موثر باشد. به همین جهت دوره‌های آموزشی تقویتی با محوریت استراتژی و ارتباط آن با فرآیند در آکادمی طراحی شده و قابل ارائه می‌باشد.

- **دوره‌های تکمیلی:** بهره‌برداری از فرآیندهای کسب و کار به صورت مستقل از دیگر سیستم‌های سازمانی نه تنها مطلوب نبوده بلکه تحمیل سیستم جزیره‌ای دیگر بر سازمان می‌باشد. اما در صورتی که بر اساس معماری مناسب و با تفکری سیستماتیک از آن در چارچوبی یکپارچه بهره‌گیری شود می‌تواند در موفقیت سازمان‌ها موثر بوده و حتی برای سازمان‌ها در رقابت با رقبای مزیت‌آفرین باشد. به همین دلیل دوره‌های تکمیلی در آکادمی طراحی شده و قابل ارائه می‌باشد.




نقشه راه توسعه دانش‌پذیران آکادمی

کلاس - دوره‌های آموزشی و همچنین محتواهای آموزشی، بر اساس سرفصل‌های تعیین شده توسط اساتید خبره و متخصص برگزار می‌شود که از طریق سایت آکادمی فراگستر به نشانی Academy.faragostar.net قابل مشاهده است.

۲-۲-۲-۹- خدمات آکادمی فراگستر ویژه شرکتها و سازمانها

انتخاب، نصب، پیاده‌سازی و اجرای فرایندها در بستر نرم افزار BPMS مسیری است که برای بسیاری از شرکت‌ها، سازمان‌ها و افراد تازگی دارد. طی کردن این مسیر پر پیچ و خم با آزمون و خطا نیز راه حل منطقی نخواهد بود. فراگستر بعنوان شرکتی دانش بنیان به منظور آموزش و انتقال دانش بهره‌برداری از BPMS توسط خریدار، با ارائه خدمات مشاوره‌ای و آموزشی به شرکت‌ها، سازمان‌ها و افراد علاقمند و با در اختیار داشتن تیمی مجرب در این حوزه می‌تواند به عنوان مشاور در تمام یا بخشی از فازهای اجرایی پروژه‌های BPMS در سازمانها، ریسک آنها را کاهش داده و مدیران را جهت رسیدن به خروجی مطلوب حاصل از اجرای نرم‌افزار BPMS یاری رساند. از جمله خدمات آکادمی برای ارائه به شرکتها و سازمانها میتوان به موارد زیر اشاره نمود:

- برگزاری دوره‌های آموزشی اختصاصی و ویژه سازمانی در حوزه مدیریت، مدلسازی و پیاده‌سازی فرآیندها

نسخه سند: ۱۴۰۴۰۴	معرفی شرکت فراگستر	 فراگستر اتوماسیون کسب و کار
تاریخ بازبینی: تیر ماه ۱۴۰۴		
تعداد کل صفحات: ۳۲		

- ارائه مشاوره و اجرای طرح‌های مدیریت فرآیندی
- ارائه مشاوره و اجرای طرح‌های هوش تجاری

۳-۹- خدمات مراقبت از مشتریان

بقاء و تداوم هر سازمان و یا شرکتی به میزان سطح رضایت مشتریان خود وابسته است. بر همین اصل، فراگستر به عنوان یکی از شرکت‌هایی که طی پنج سال متوالی از سال ۹۳ مفتخر به دریافت "تندیس طلایی و لوح تقدیر ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان" شده است، پیوسته ارائه خدمات مطلوب و حصول رضایت از مشتری را سرلوحه کار خود می‌داند.

بخش مراقبت از مشتریان که بعنوان یکی از مهمترین واحدهای فراگستر در حوزه مشتری مداری می‌باشد، با هدف بررسی و نظارت بر عملکرد واحدهای فروش، پشتیبانی، آموزش و در نحوه ارائه خدمات به مشتریان تشکیل شده است.

ماموریت این بخش تعامل با مشتریان فراگستر، برای تسهیل در فرآیند ارائه خدمات، دریافت اعلام رضایتمندی، مراقب از مشتریان، رسیدگی به مشکلات، شکایات، انتقادات و پیشنهادات آنها و از همه مهمتر ایجاد حس اطمینان در مشتریان، رسیدن به سطح بالای رضایت از مشتری می‌باشد.

۱۰- مروری بر مشتریان فراگستر

مشتریان فراگستر را طیف وسیعی از سازمان‌ها، شرکت‌ها و مؤسسات دولتی و خصوصی در ابعاد متوسط و بزرگ در حوزه‌های مختلف زیر تشکیل می‌دهند:

- ادارات و سازمان‌های دولتی • بانک‌ها، مؤسسات مالی و اعتباری • بیمه و شرکت‌های تابعه • دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی و پژوهشی • صنعت دام، طیور، کشاورزی و شیلات • خودرو و قطعات خودرو • استانداری‌ها، شهرداری‌ها و سازمان‌های وابسته • مؤسسات و شرکت‌های بازرگانی • مهندسين مشاور • فناوری اطلاعات و شبکه‌های کامپیوتری • مؤسسات فرهنگی، ورزشی • منسوجات (ریسندگی، بافندگی و پوشاک) • صنایع نفت، گاز و پتروشیمی • صنایع برق، الکترونیک و مخابرات • آب و فاضلاب • صنایع مواد غذایی و آشامیدنی • مؤسسات حسابداری و حسابرسی • خدمات مسافرتی، رفاهی و هتل‌داری و جهانگردی • حمل و نقل (زمینی، ریلی، هوایی، دریایی) ...

محصولات فراگستر در تمام استان‌های ایران بالغ بر ۳۰۰۰ سازمان مشتری و حدود یک میلیون کاربر، گستردگی یافته و در این راستا رضایت مشتریان همیشه اصلی‌ترین هدف مدیران و کارکنان فراگستر بوده و رضایت‌نامه‌های آنان، بعنوان گنجینه‌ای ارزشمند و سراسر افتخار است.

لیست منتخبی از مشتریان این شرکت در ادامه ارائه شده است.

برای اطلاع از فهرست سایر مشتریان با شماره تلفن ۰۲۱-۴۲۶۲۳ (داخلی ۱) تماس و یا به سایت

www.faragostar.net مراجعه فرمایید.

