

1. عنوان مساله/نیاز فناورانه

فارسی: مکانیزاسیون فرایند خدمات شامل آژانس، هتل، خرید بلیت و...
کلمات کلیدی: (حداکثر پنج کلمه) رزرو آنلاین، خرید بلیت، تاکسی اینترنتی
انگلیسی
کلمات کلیدی (حداکثر پنج کلمه)

2. شرح مسئله

شرکت فولاد سنگان خدمات مختلفی را از لحاظ ترابری درون و برون سازمانی، رزرو هتل، بلیت هواپیما برای کارکنان و مهمانان خود در نظر گرفته است. اما در حال حاضر اکثر این خدمات به صورت سنتی اجرا می‌شود. به عنوان مثال جهت گرفتن تاکسی، کاربر به مسئول ترابری تماس گرفته و درخواست تاکسی کرده و یا برای سفر هوایی، به آژانس موجود در شرکت تماس گرفته و درخواست خرید بلیت و رزرو هتل می‌کند.

در حال حاضر از طریق سیستم درون سازمانی این امور انجام می‌شود و گاهی در فرایندهای طولانی و بروکراسی اداری قرار می‌گیرد و اگر مسئول مورد نظر حضور نداشته باشد و یا مرخصی باشد، این امر طولانی‌تر نیز می‌شود و لازم است که کارشناس مربوطه با سیستم موجود در شرکت تاییدیه لازم را انجام دهد. گاهی نیز ممکن است برای مهمانان شرکت رزرو تاکسی صورت بگیرد اما راننده مورد نظر رفتار نادرستی از خود نشان بدهد و باعث آزردن خاطر شدن مهمان شود و اثر نامطلوبی از شرکت در ذهن مهمان شکل بگیرد. همچنین گزارش کاملی از عملکرد رانندگان در دسترس نیست و ممکن است راننده‌ای فعالیت بیشتری داشته باشد اما حقوق دریافتی او مشابه با راننده با فعالیت کمتر باشد. همچنین شرکت گزارش و اطلاع دقیقی در مورد مکان‌های حضور مهمان در سایت ندارد که از لحاظ امنیتی لازم است مورد توجه قرار گیرد.

به همین علت شرکت فولاد سنگان به دنبال دستیابی به سیستم جامعی است که از طریق تلفن همراه نیز کارشناسان از خارج شرکت به آن دسترسی داشته باشند و خدمات جامعی را به صورت آنلاین در اختیار کارکنان و مهمانان قرار بدهد.

• بیان علی که منجر به بروز این مسئله شده اند:

عدم دسترسی به موقع به خدمات عمومی (شامل تاکسی، بلیت هواپیما و...)

عدم وجود بازخوردهای کارکنان از کیفیت خدمات

امکان وجود خطا در فرایند خدمات عمومی

نبود فرایند مناسب برای تشریفات مهمانان

عدم وجود سیستم مناسب جهت پایش حضور مهمان از لحاظ حراستی

یکپارچه نبودن فرایندهای تشریفات

فرم مستندسازی مسئله ( نیاز) فناوریانه

خودکار نبودن فرایندها در صورت عدم حضور هریک از کارکنان

اطلاع رسانی نامناسب در کل فرایند

زمانبر بودن فرایندها

3. آیا محصول یا فناوری مورد تقاضا، نمونه معادل (مشابه) خارجی دارد؟  خیر  بله (در صورت انتخاب "بله" توضیحات کافی بیان شود)

مشابه اپلیکیشن اسنپ که دارای خدمات متفاوت رزرو تاکسی، هتل و خرید بلیت دارد اما بصورت درون سازمانی اپلیکیشن مشابه ایجاد شود.

4. آیا شرکت سابقه تلاش جهت حل این تقاضا را داشته است؟  خیر  بله (در صورت انتخاب "بله" توضیحات کافی بیان شود)

استفاده از نرم افزار هتلداری آسا سیستم یگانه

دستگاه های موجود در سایت فولاد سنگان، دستگاه های شرکت UNION مدل Viridi است.

5. حوزه تخصصی مسئله

- 1. فناوری اطلاعات
- 2. هوش مصنوعی
- 3. کنترل ابزار دقیق
- 4. الکترونیک
- 5. اینترنت اشیا
- 6. سایر نام ببرید .....

6. حوزه کاربرد مسئله

- 1. امنیت محیطی
- 2. ایمنی کار
- 3. استخراج
- 4. فرآوری
- 5. بازرگانی و فروش
- 6. سایر نام ببرید منابع انسانی، حراست

7. راه حل ها

• راه حل های ممکن در ارائه پاسخ

ایجاد اپلیکیشن جامع مشابه اسنپ و علی بابا اما متناسب سازی شده با امکانات و شرایط سازمان

- راه حل هایی که دارای جذابیت نمی باشند

راهکار حال حاضر که در حال اجرا است و دارای نواقصی است.

**8. ویژگی ها و خروجی هایی را که فناوری مورد درخواست می بایست داشته باشد، بطور جزئی تشریح نمائید.**

- امکان استفاده در تلفن های همراه (اندروید و IOS) و تاییدات بصورت اعلان در موبایل ظاهر شود.
- توانایی در رزرو هتل، تاکسی و خرید بلیت
- ارزیابی رانندگان و ساعات کاری آنان و گزارش گیری
- امکان ثبت بازخورد و میزان رضایت مهمانان از خدمات و شناسایی کارکنان قانون گریز
- در هنگام حضور مهمان در سایت، با توجه به دسترسی های تعریف شده در سایت، مهمان حق حضور دارد.
- امکان گزارش گیری از مکان های حاضر شده مهمان در سایت

**9. مدت زمان مطلوب شما برای حل مسئله را ذکر بفرمایید.**

یک سال

**10. نوع همکاری مطلوب شما با ارائه دهنده راهکار :**

1. خرید تضمینی محصول
2. سرمایه گذاری مشترک
3. خرید کامل طرح/فناوری
4. دریافت لایسنس
5. همکاری در زمینه تحقیق و توسعه
6. سایر(نام ببرید) : .....