



EFQM – ISO 9001
ISO 45001 – ISO 14001-APQC

سیستم مدیریت یکپارچه همفار
(هوشمندی مدیریت فرایندها، اقدامات و راهبردها)
تحول در فرایندها و سیستم ها و اداره سازمان

INTELLIGENT MANAGEMENT OF PROCESSES, ACTION & STRATEGIES



+98 21 40 44 83 56
+98 21 40 44 83 68
www.pooyasanat.com
[pooya.sanat.behineh](https://www.instagram.com/pooya.sanat.behineh)
تهران، بلوار جنت آباد شمالی
نیش بهارستان ۱۵، ساختمان ۳۱۲
طبقه سوم، واحد ۷



سالها است که سازمان های مهم و تاثیر گذار در کشور از همفار استفاده می کنند :

سازمان بیمه سلامت - شهرداری مشهد - شرکت توزیع نیروی برق استان مرکزی - برق خراسان شمالی شرکت توزیع نیروی - شرکت توزیع نیروی برق استان فارس - شرکت توزیع نیروی برق استان خراسان رضوی - شرکت توزیع نیروی برق مازندران - شرکت ملی گاز ایران - شرکت گاز استان بوشهر - شرکت گاز استان تهران - شرکت گاز استان چهار محال و بختیاری - شرکت گاز استان خوزستان - شرکت گاز استان خراسان شمالی شرکت گاز استان خراسان جنوبی - شرکت گاز استان سمنان - شرکت گاز استان سیستان - شرکت گاز استان فارس - شرکت گاز استان کرمانشاه - شرکت گاز استان گلستان - شرکت گاز استان لرستان - شرکت گاز استان مازندران - شرکت گاز استان هرمزگان - شرکت پالایش گاز شهید هاشمی نژاد - پالایشگاه تهران - شرکت بهناد بنا



همفار

- بهبود سیستم مدیریت و تحول اداری در سازمان
- افزایش بهره وری، تسریع در امور و بهبود رضایتمندی ذینفعان و کارکنان
- افزایش کارایی و بهبود مصرف منابع
- افزایش دقت و جلوگیری از دوباره کاری ها
- بهبود مدیریت شاخص های کلیدی سازمان و مدیریت بر اساس اطلاعات درست
- ایجاد یکپارچگی سیستم مدیریت و تعامل صحیح فرآیندها بهره مندی از تجربه صدها نفر از خبرگان در عرصه مدیریت استراتژیک و فرآیندهای سازمانی
- ارتقاء نظم و ایجاد محیط سازمانی چابک و پاسخگو
- امکان ارزیابی عملکرد هر یک از فرآیندها و تمرکز بر نقاط قابل بهبود در سازمان
- اجرای امور به صورت دیجیتال و جلوگیری از اتلاف وقت
- برخورداری از یک محصول دانش بنیان دارای تاییدیه شورای عالی انفورماتیک
- تاییدیه وزارت صمت و تاییدیه امنیت از صافتا و عضویت انجمن مشاوران مدیریت
- بهره مندی از خدمات پشتیبانی منطبق بر الزامات استانداردهای ISO-ISO 10004
- اجرای سیستم های مورد نیاز سازمان به صورت مکانیزه

شامل

- مدیریت استراتژیک
- مدیریت سیستم و فرآیندها
- مدیریت مدارک و مستندات - آرشیو
- مدیریت پایش شاخص ها
- مدیریت اقدامات و راهبردها
- مدیریت جلسات
- ماژول مدیریت اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه و بهبود
- ماژول مدیریت پروژه ها و ابتکارات استراتژی
- ماژول مدیریت پیشنهادات
- ماژول مدیریت اطلاعات و دانش
- ماژول مدیریت ممیزی ها و نظارت
- ماژول مدیریت ریسک



مقدمه

تحول اداری و ارتقاء سیستم های مدیریت سازمان منطبق با آخرین دستاوردها و دانش مدیریت فرآیندها و بهترین الگوها در دنیا - APQC و عدم صرف منابع سازمان برای هزینه های زائد پنهان از جمله اتلاف وقت و انجام کارهای بدون ارزش افزوده و همچنین افزایش دقت و نظم در انجام کارها از نتایج استفاده از همکار در سازمان است.

01

ماژول مدیریت فرآیندها

- امکان ارائه PCF فرآیند ها
- امکان طبقه بندی فرآیندها براساس مدل APQC
- امکان ارائه مکانیزه شناسنامه فرآیندها
- امکان ثبت ورودی و خروجی فرآیندها به صورت مکانیزه
- امکان لینک فرآیند به بند استاندارد ها و الزامات
- امکان تعریف منابع فرآیندها
- امکان ارائه خروجی از شناسنامه فرآیندها در فرمت های مختلف
- امکان ارائه ارتباط فرآیندها با واحد های سازمانی
- امکان لینک فرآیندها با اهداف استراتژی سازمان
- امکان ارائه مستندات فرآیند از طریق ارتباط با ماژول مدیریت مستندات
- امکان ارائه شاخص های فرآیند از طریق ارتباط با ماژول مدیریت شاخص ها
- ارائه گزارش میزان عملکرد هر فرآیند بر اساس شاخص های فرآیندی تعریف شده

02

ماژول مدیریت مستندات

- امکان تعریف انواع مدارک و دسته بندی مدارک
- امکان تعریف مستندات بدون محدودیت در فرمت و حجم فایل ها
- امکان لینک مستندات و فرآیند ها و واحد های سازمانی
- امکان تعریف مدارک عمومی سازمان و توزیع مدارک برای تمامی کاربران
- امکان توزیع مستندات به صورت فردی و واحدی
- امکان لینک مستندات به الزامات و بند های استاندارد
- امکان تعریف الزامات و استاندارد ها با بند ها و شرح بند ها
- امکان ارائه مستر لیست مستندات با قابلیت فیلتر کردن مستندات بر اساس واحد، فرآیند، الزام استاندارد
- امکان تبدیل مستندات به فرمت PDF جهت جلوگیری از ایجاد تغییر در متن مستندات
- امکان ارائه فرم ها و نوع مدارک خاص با فرمت WORD
- امکان منسوخ کردن اتوماتیک نسخه منسوخ مستندات
- ارائه لیست مستندات منسوخ
- ارائه شناسنامه مستند شامل اطلاعات کامل سند
- امکان ایجاد درخواست تغییر و تدوین مستندات توسط افراد مختلف
- امکان تهیه، تایید و تصویب مستندات به صورت سیستمی
- امکان جاری سازی مکانیزه مستندات پس از تصویب آن ها

03

ماژول مدیریت پایش شاخص ها

- امکان تعریف گروه شاخص ها و دسته بندی شاخص ها
- امکان تعریف ذینفعان کلیدی و لینک شاخص ها به آنها
- امکان تعریف میزان اهمیت شاخص ها
- امکان تعریف پروژه ها و لینک شاخص ها به هر پروژه
- امکان تعریف منطق های هدف گذاری شاخص ها
- امکان تعریف شناسنامه شاخص ها شامل موارد ذیل:
- مشخص کردن نوع شاخص ها (استراتژیک، فرآیندی و...)
- مشخص کردن شاخص های کلیدی
- امکان تعریف بازه زمانی ورود اطلاعات پایش هر شاخص
- لینک شاخص به منظر های BSC، استراتژی ها، فرآیندها، واحد ها...
- تعیین پایشگر برای هر شاخص و اعلام هشدار برای پایشگر در مورد سررسید شاخص
- تعیین فرمول محاسبه ی شاخص
- تعیین تکرانس شاخص (به صورت کلی، به صورت مجزا برای هر شاخص)
- امکان هدف گذاری شاخص ها توسط مسئول ذیربط
- امکان وزن دهی شاخص در راستای واحد سازمانی، فرآیند، استراتژی....
- امکان هدف گذاری سالانه هر شاخص توسط ادمنین و کاربر مربوط
- امکان تعریف عناوین مقایسه و مقایسه هر شاخص با سازمان های مختلف
- امکان تعریف شاخص ها به صورت درختواره
- امکان ارائه ی داشبورد های مختلف
- ارائه ی نمودار های تحلیلی مختلف
- ارائه گزارشات کاربردی و تحلیلی
- امکان ارسال مکانیزه عدم انطباق به سیستم مدیریت اقدامات اصلاحی در صورت عدم تحقق هدف هر شاخص
- امکان ارائه گزارشات از اقدامات انجام شده هر واحد

04

ماژول مدیریت استراتژیک

- امکان تعریف منظرهای BSC توسط ادمنین سیستم
- امکان تعریف مضمون های استراتژی توسط ادمنین
- امکان تعریف اهداف استراتژی سطح سازمان و لینک به منظرهای BSC و مضمون های استراتژی
- ارائه مکانیزه نقشه استراتژی سطح کلان
- امکان نمایش تحقق هدف استراتژی در نقشه استراتژی
- نمایش شناسنامه استراتژیک شامل:
- جزئیات دستیابی ارسال های مختلف
- شاخص های مرتبط با استراتژی
- فرآیندهای مرتبط با استراتژی
- نمودارهای گرافیکی مرتبط با استراتژی
- امکان تعریف اهداف استراتژیک وظیفه ای (واحدی)
- ارائه مکانیزه نقشه استراتژی واحد های سازمانی
- نمایش درصد تحقق اهداف وظیفه ای در نقشه هرواحد
- ارائه ارتباط مکانیزه بین استراتژی های سطح کلان و وظیفه ای
- نمایش شناسنامه استراتژی وظیفه ای
- علامت گذاری استراتژی ها در نقشه سطح کلان با توجه به ارتباط بین استراتژی ای کلان و وظیفه ای
- ارائه کارت BSC واحد ها به صورت مکانیزه
- ارائه کارت اهداف سازمان ها به صورت مکانیزه

ماژول مدیریت پیشنهادات

- امکان تعریف انواع پیشنهادات و دسته بندی
- امکان تعریف انواع دبیرخانه در سطوح مختلف به صورت درختواره
- امکان تعریف کمیته های مختلف برای هر دبیرخانه
- امکان تعریف چک لیست های ارزیابی پیشنهادات
- امکان ثبت پیشنهادات توسط پیشنهاد دهندگان
- امکان ارجاع پیشنهاد به دبیرخانه ها و گردش پیشنهادها در دبیرخانه های مختلف
- امکان تشکیل چک لیست ارزیابی پیشنهاد توسط اعضای کمیته مربوط و تخصیص نمره به پیشنهاد
- امکان ثبت امتیاز و پاداش برای هر پیشنهاد
- ارائه گزارشات نموداری و تحلیلی
- امکان ثبت پیشنهادات مشترک با تعیین سهم هر پیشنهاد دهنده

ماژول مدیریت جلسات

- امکان ثبت صورت جلسات
- ثبت مصوبات جلسات و تعیین بازه زمانی انجام و مسئول انجام
- ثبت شرکت کنندگان جلسات
- ارسال مصوبات به کارتابل مسئولین و امکان ثبت کار های صورت گرفته مصوبه توسط افراد

ماژول مدیریت اقدامات اصلاحی

- امکان ثبت درخواست اقدام اصلاحی
- ارتباط اقدام اصلاحی با منشاء و منابع مختلف
- امکان تعریف منابع و منشاء اقدام اصلاحی توسط ادمین
- ارتباط اقدام اصلاحی با فرآیند ها و واحد های سازمانی
- تایید درخواست اقدام اصلاحی توسط مدیران تعیین شده
- بررسی اقدام در دبیرخانه اقدامات و ارجاع اقدام به واحد مجری
- امکان تعریف علل ریشه ای اقدام توسط مجری
- امکان ثبت راه حل های مختلف انجام اقدام
- امکان ثبت فعالیت های مرتبط با راه حل های انجام اقدام
- ارسال فعالیت های ثبت شده به کارتابل مسئولین زیربط و امکان ثبت درصد پیشرفت کار توسط مسئولین و ارائه گزارش
- امکان تعیین اثر بخشی اقدامات اصلاحی
- امکان ارائه گزارشات تحلیلی

ماژول مدیریت پروژه ها و ابتکارات استراتژی

- امکان ثبت پروژه
- ارتباط پروژه ، با معیار ها و الزامات، اهداف استراتژی سطح سازمان و اهداف وظیفه ای
- ارسال پروژه به کارتابل مدیر پروژه
- تشکیل تیم و ثبت اطلاعات توسط مدیر پروژه
- امکان تعریف فعالیت ها و وزن دهی فعالیت ها در راستای تحقق پروژه
- ارسال فعالیت ها به کارتابل مسئولین با امکان ثبت درصد پیشرفت و ارائه گزارش
- ارائه درصد پیشرفت پروژه ها
- ارائه گزارشات کاربردی و تحلیلی
- ارائه منشور پروژه با قابلیت خروجی PDF

همفار
HAMFAR

- دانش پروژه شامل دانش بدست آمده از اجرای پروژه های سازمانی و بهبود مستمر
- لینک دانش به منابع دانش و توانایی جستجو
- ارائه بانک جامع از منابع دانش و توانایی فراخوانی کلمات کلیدی دانش
- ارائه بانک جامع از دانش سازمان و امکان تعریف حق دسترسی با توجه به سطوح محرمانگی دانش
- امکان تعیین اعضای کمیته ارزیابی دانش برای ارزیابی و تعیین دانش های ویژه
- امکان تعریف چک لیست ارزیابی دانش و تعریف معیارهای ارزیابی
- امکان تکمیل چک لیست ارزیابی دانش توسط اعضاء کمیته دانش و تخصیص نمره ارزیابی
- انتقال دانش به بانک دانش در صورت کسب حداقل نمره ارزیابی توسط کمیته ارزیابی
- امکان جست و جو و پرسش سوالات دانشی و تعیین دانشگران در سازمان
- ارائه گزارشات نموداری و تحلیلی شامل وضعیت دانش های ثبت شده به تفکیک هر فرآیند، واحد، استان ها و موضوعات دانشی

ماژول مدیریت اطلاعات و دانش

- امکان تعریف حوزه های دانش شامل فرآیندها، خدمات، مشتریان، ذی نفعان، مراجع قانونی
- امکان تعریف انواع دانش شامل دانش های ضمنی و آشکار، دانش ویژه
- امکان ثبت منابع دانش شامل:
 - ۱-۳ اطلاعات کتاب ها شامل مشخصات عنوان، موضوع، نویسنده، ناشر و سایر اطلاعات
 - ۲-۳ اطلاعات نمایشگاه ها شامل موضوع، اهداف، محل برگزاری، شرکت کنندگان
 - ۳-۳ اطلاعات سمینارها شامل عنوان سمینار، عنوان مقالات و اهداف
 - ۴-۳ بازدیدها شامل بازدید کنندگان، گزارش بازدید و دانش های تطبیقی
 - ۵-۳ آموزش ها شامل عنوان دوره، سرفصل آموزش، مشخصات اساتید و فرگیران
 - ۶-۳ مصاحبه ها شامل موضوع، مصاحبه شونده، اهداف مصاحبه
- امکان ثبت دانش توسط افراد شامل اطلاعات:
 - نوع دانش شامل تشریح دانش تجربه، مهارت، دانش مهارت، دانش حل مسئله و دانش تطبیقی
 - ارتباط دانش با حوزه های دانش و تعیین حوزه های دانشی
 - محتوای دانش شامل:
 - تجربه شامل دانش کسب شده از تجربه های بدست آمده
 - مهارت های افراد که می تواند به عنوان دانش منتقل گردد.
 - دانش تطبیقی شامل دانش های بدست آمده در بازدیدها و الگو برداری
 - دانش حل مسئله شامل دانش بدست آمده از انجام اقدامات اصلاحی در خصوص مسائل و مشکلات و شکایات مشتریان و ذی نفعان

ماژول مدیریت ریسک

ایجاد امکان شناسایی به موقع ریسک ها - استمرار بهبود مستمر و حفظ شرایط مطلوب و استفاده بهینه از ریسک های مثبت (فرصت ها) - تدوین برنامه های اجرایی برای پیشگیری و انجام اقدامات مقابله با ریسک (تعدیل، حذف، انتقال و پذیرش) و مدیریت ریسک ها - کاهش هزینه های غیر منتظره ایجاد شده بواسطه ریسک ها

• برنامه ریزی مدیریت ریسک شامل تعریف انواع ریسک، روی کردهای مدیریت ریسک - رویکردهای تعدیل، حذف، انتقال و پذیرش و تبدیل به فرصت

• شناسایی ریسک و ثبت مشخصات آن در شناسنامه ریسک از طریق کلیه پرسنل شامل:

تعریف ریسک

تعیین حوزه های مرتبط با ریسک به عنوان نمونه:

محیط داخلی و خارجی شرکت

ذی نفعان و نیازها و انتظارات آنها

فرآیندها

الزامات قانونی و سایر الزامات

پروژه ها

• ثبت نتایج تحلیل ریسک شامل اثرات آنها با توجه به نظرات تیم و خبرگان

• ارزیابی ریسک از طریق تعیین نمره سطح ریسک

• اولویت بندی ریسک ها در گروه های بسیار مهم (بحرانی) - مهم - متوسط و کم ریسک - (تعریف مکانیزه معیارهای اولویت بندی)

• تعیین مکانیزه پروژه های اقدامات و راهبردها برای ریسک های دارای اولویت

• امکان به روز آوری ریسک ها و نظارت و کنترل بر روند بهبود آنها

• امکان شناسایی ریسک ها توسط کلیه کاربران (مثبت و منفی)

• امکان دسته بندی ریسک ها به حوزه های مختلف

11

ماژول مدیریت ممیزی

- امکان تعریف شناسنامه ممیزین
- امکان تعریف چک لیست های نظارت به ازای هر فرآیند و استاندارد
- امکان تدوین برنامه ممیزی شامل موارد ذیل:
- امکان تعیین فرآیند و واحد ممیزی
- امکان تعیین نماینده واحد سازمانی جهت تایید برنامه
- امکان تعیین تیم ممیزی
- امکان ارسال و تایید برنامه نظارت توسط تایید کننده
- امکان اعلام برنامه نظارت به نمایندگان واحد های سازمانی
- امکان تکمیل چک لیست های نظارت توسط ممیزین
- امکان ثبت اشکالات ملاحظه شده
- ارسال اشکالات ملاحظه شده به سیستم مدیریت اقدامات اصلاحی
- ارائه گزارش های تحلیلی

همفزار HAMFAR