



# فناوران اطلاعات خبره

Fanavaran Overview





# فهرست

۱	.....	فناوران اطلاعات خبره
۳	.....	اعضای هیئت مدیره
۵	.....	ارزش‌های بنیادین
۶	.....	فناوران در یک نگاه
۷	.....	چشم‌انداز
۸	.....	مأموریت‌های سازمان
۱۰	.....	اقدامات کلیدی
۱۱	.....	مسیر تعالی
۱۳	.....	اکوسیستم
۱۶	.....	محصولات
۱۸	.....	■ سامانه جامع و متمرکز بیمه‌گری بنیان
۲۱	.....	■ سامانه هوش تجاری پویان
۲۳	.....	■ سامانه معرفی‌نامه الکترونیک درمان
۲۵	.....	■ محصولات بیمه‌گری اتکایی
۲۷	.....	■ وب‌سرویس‌های بیمه‌گری باز (API)
۲۹	.....	■ زیر ساخت جامع اتصال به شبکه بانکی
۳۱	.....	■ تکافل خانواده
۳۳	.....	■ سازمان فروش چندلایه بیمه عمر و سرمایه‌گذاری
۳۴	.....	■ امکان توسعه بیمه‌های زندگی
۳۶	.....	خدمات
۳۷	.....	■ پشتیبانی
۴۴	.....	منابع انسانی
۴۸	.....	مسئولیت اجتماعی

# فناوران

خدمات حرفه‌ای مبتنی بر فناوری اطلاعات به زیست بوم بیمه کشور را هدف اصلی خود قرار داد. استقبال گسترده شرکت‌های بیمه گواه آشکاری بر جامعیت و تناسب راهکارهای فناوران برای پوشش انواع نیازمندی‌های صنعت است. هم‌اکنون از شرکت‌های بیمه فعال در کشور، ۲۴ شرکت از سبد محصولات و خدمات فناوران استفاده می‌کنند و به این ترتیب پردازش نزدیک به ۶۰ درصد پرتفوی کل

شرکت فناوران اطلاعات خبره (فناوران)، در سال ۱۳۸۲ با هدف تولید راهکارهای نرم‌افزاری جامع و یکپارچه بیمه‌گری (Core Insurance) متناسب با نیازهای خاص صنعت بیمه در ایران تأسیس شد. فناوران با تکیه بر تجربه و بر اساس شناخت عمیق و عینی مشکلات و نیازمندی‌های صنعت بیمه، توسعه سامانه‌های نرم‌افزاری باکیفیت و کارآمد بیمه‌گری و ارائه انواع

شرکت فناوران اطلاعات خبره با درک اهمیت میزان مسئولیت خود و با حس تعهد به توسعه محصولات و ارتقای سطح کارآمدی، همواره با جدیت به توسعه راهکارهای جدید و بهره‌گیری از فناوری‌های روز پرداخته و از تعمیق دانش کسب‌وکاری خود در جایگاه یک سازمان خبره و یادگیرنده در صنعت بیمه غافل نشده است.

صنعت بیمه در راهکار جامع «بنیان» و دیگر محصولات فناوران انجام می‌پذیرد. فناوران به‌عنوان یک نهاد کارآفرین و متعهد، در راستای حفظ و اعتلای سرمایه‌های فکری کشور و در جهت ایفای مسئولیت‌های اجتماعی خود، با گرد هم آوردن بیش از ۴۰۰ نفر از جوانان تحصیل‌کرده و متخصص با همدلی و کوشش دست به خلق ارزش‌های بزرگی در حوزه‌های مختلف فناوری اطلاعات زده است.

# اعضای هیئت مدیره



## مجید خاکور

متولد ۱۳۵۳

مهندسی کامپیوتر گرایش نرم افزار

دانشگاه تهران

مدیرعامل (CEO)

عضو هیئت مدیره



## یوسف قلاتی

متولد ۱۳۵۴

مهندسی کامپیوتر گرایش نرم افزار

دانشگاه تهران

معاون محصول (VPP)



## قربان محمدی

متولد ۱۳۵۳

ریاضی کاربردی

دانشگاه علم و صنعت ایران

معاون فنی (VPT)





# ارزش‌های بنیادین





# فناوران در یک نگاه

رتبه ۱ شورای عالی  
انفورماتیک بیش از  
۱۰ سال متوالی



سهامی خاص



دانش بنیان



صدر نزدیک به ۲۵ میلیون  
بیمه‌نامه در سال



مفتخر به اعتماد  
۲۴ شرکت بیمه در ایران



صدر بیش از ۱۶ میلیون  
حواله خسارت در سال



پردازش نزدیک به ۶۰ درصد  
کل پورتنفوی صنعت بیمه  
کشور



صدر بیش از ۲۵ میلیون  
معرفی‌نامه آنلاین درمان



خدمت‌رسانی به بیش از  
۴۰ میلیون بیمه شده



بیش از ۱۱۵ هزار کاربر  
فعال محصولات



خانواده‌ای با بیش از  
۴۰۰ نیروی کار متخصص



پردازش بیش از ۱۰۰ میلیون  
فراخوانی از سرویس‌های  
درمه API



نزدیک به ۱۵ هزار مرکز  
درمانی کاربر نرهم افزار ماد



# چشم انداز

در افق پنج ساله، فناوران اطلاعات خیره شرکتی متعالی و چابک و در ارائه راهکار جامع بیمه‌گری (Core Insurance) و سیاست‌های فناوری اطلاعات در صنعت بیمه کشور پیشرو و تأثیرگذار خواهد بود. هم‌چنین با دانش فنی و محصول قابل رقابت با استانداردهای روز دنیا خواهد توانست جایگاه مناسبی در بازار صنعت بیمه کشورهای منطقه به دست آورد و زیرساخت بیمه‌گری باز فناوران، سکوی توسعه بیمه‌گری دیجیتال در ایران خواهد بود.

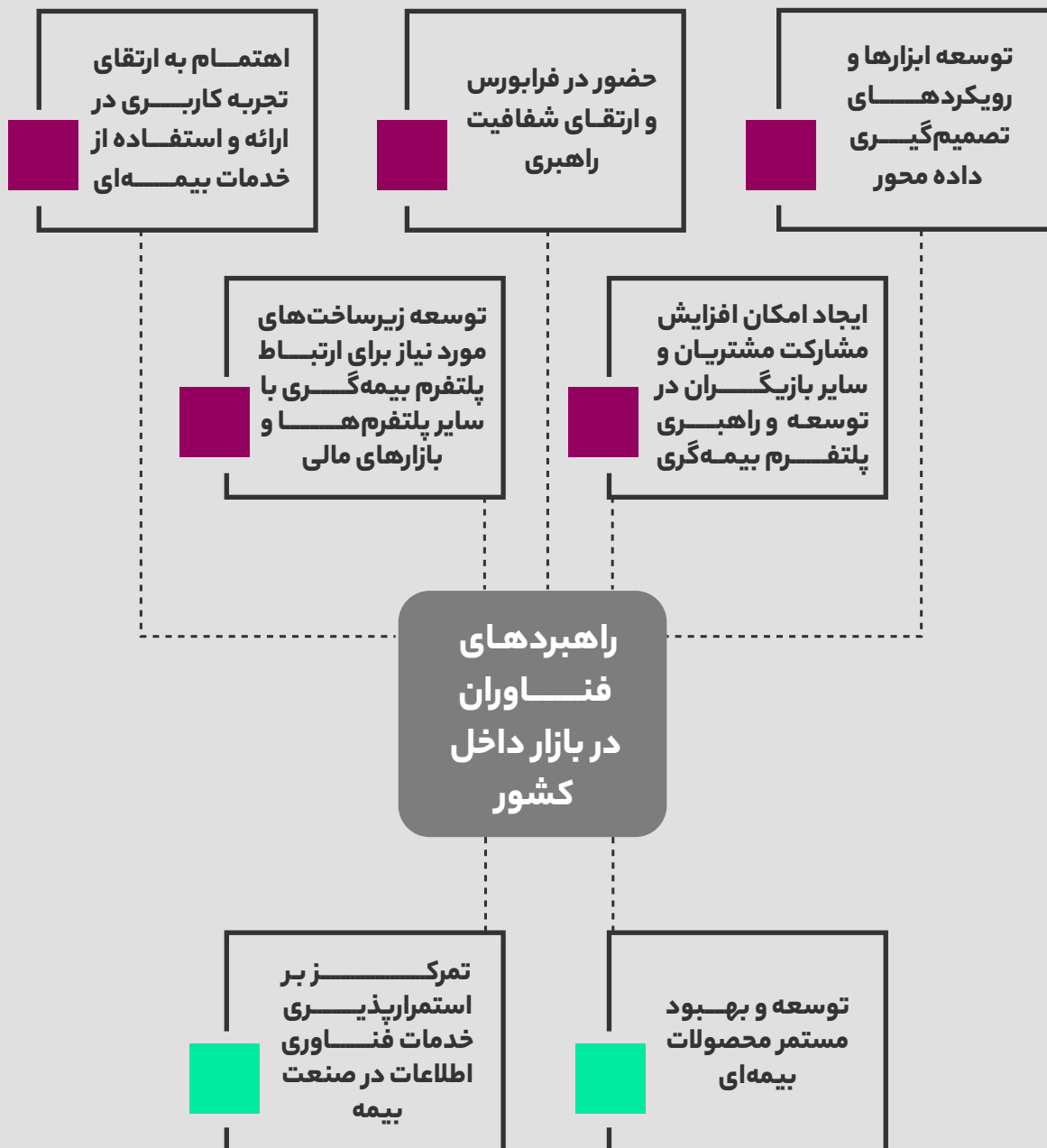
# مأموریت‌های سازمان

به‌کارگیری دانش فنی و استانداردهای روز دنیا در حوزه فناوری اطلاعات

ارائه محصولات پیشرو در حوزه عملیات بیمه‌گری

فراهم کردن بسترهای لازم برای تحقق بیمه‌گری دیجیتال

ارائه خدمات مطلوب در زمینه توسعه و پشتیبانی نرم‌افزار بیمه‌گری به صنعت بیمه



# اقدامات کلیدی

افزایش اعتبار برند فناوران در حوزه‌های فناوری اطلاعات و صنعت بیمه

بهبود مستمر کیفیت محصول و فرآیندهای سازمانی

توسعه محصولات مدرن در حوزه کسب‌وکار صنعت بیمه

افزایش چابکی و بهبود سرعت ارائه خدمات پشتیبانی به مشتریان

افزایش چابکی و بهبود سرعت توسعه محصول

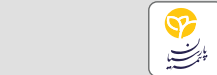
کسب دانش و به اشتراک‌گذاری آن

پیش‌بینی نیازهای آینده مشتریان

# مسیر تعالی

۱۳۹۹- اتمام موفقیت آمیز R&D معماری جدید نرم افزار / عملیاتی سازی انباره داده  
 ۱۴۰۰- تبدیل شرکت به سهامی خاص / آغاز تولید نسل پنجم نرم افزار جامع بیمه گری / توسعه ارتباط یکپارچه بانظام بانکی کشور  
 ۱۴۰۱- دریافت گواهی دانش بنیان / ادامه فرآیند تولید نسل پنجم نرم افزار بنیان (Bonyan 5th Gen) / ایجاد زیرساخت سازمان فروش بیمه های زندگی / ارتباط با سامانه جامع تجارت در رشته باربری / ایجاد زیرساخت لازم برای ارسال صورت حساب های الکترونیکی به پایانه های فروشگاهی امور مالیاتی  
 ۱۴۰۲- تغییر مسیر در ارائه نسل پنجم با توجه به شرایط کسب و کاری / زیرساخت تکافل خانواده / زیرساخت نسخه الکترونیکی درمان / زیرساخت صدور بیمه نامه های باربری از طریق سامانه جامع تجارت / تجهیز نرم افزار به امضای دیجیتال اطلاعات شعب و نمایندگان / اتصال بیمه های زندگی به بازار سرمایه  
 - تعداد پرسنل شرکت: ۴۰۰

۱۳۹۵- ارائه انواع API های بیمه گری (صدور، خسارت، مالی) / توسعه محصولات هوش تجاری  
 ۱۳۹۶- تولید زیرساخت API Manager برای مدیریت جامع API ها / اتمام فاز اول پروژه بانک- بیمه (با مشارکت نظام بانکی کشور)  
 - تعداد پرسنل شرکت: ۲۳۴



۹۱ ۹۲ ۹۳ ۹۴

توسعه مداوم

۱۳۹۱- آغاز عملیات تولید سیستم های Data Warehouse، BI و ICRM  
 ۱۳۹۳- آغاز عملیات تغییرات گسترده در معماری نرم افزار و بهبود مستمر  
 - تعداد پرسنل شرکت: ۲۰۰

پیش به سوی بیمه گری باز (open insurance)

۹۵ ۹۶



فصل هوشمندی

۱۳۹۷- آغاز R&D برای معماری جدید نرم افزار Core Insurance فناوران / پنجره واحد معرفی نامه الکترونیکی درمان (ماد)  
 ۱۳۹۸- توسعه ارتباط با سنهاب / توسعه نرم افزار اتکایی  
 - تعداد پرسنل شرکت: ۲۶۰

بهار تحول دیجیتال

۹۹ ۱۴۰۰ ۱۴۰۱ ۱۴۰۲





۱۳۸۲- تأسیس  
(هم‌زمان با تأسیس  
اولین شرکت‌های  
بیمه خصوصی) /  
تولید نسخه اولیه  
نرم افزار

قصه چگونه آغاز شد

۸۲



۸۳

۸۴

۸۵

۸۶

نقطه عطف

۱۳۸۳- نگارش نسخه جدید  
سیستم جامع بیمه‌گری  
- تعداد پرسنل شرکت: ۲۴

۱۳۸۷- تحول در پلتفرم  
نرم‌افزار از Delphi به Net.  
/ جلب اعتماد صنعت

۱۳۸۸- استقرار سامانه جدید  
در تمام شرکت‌های طرف  
قرارداد

- تعداد پرسنل شرکت: ۷۱

گام نهادن در مسیر بزرگ

۸۷



۸۸



۸۹



۹۰

# اکوسیستم

مشتریان ما



## همکاران فنی و تجاری



## زیست بوم نرم افزار بنیان





# PRODUCTS

מחשבות  
באמצעות

## محصولات کلیدی





# سامانه جامع و متمرکز بیمه‌گری بنیان

## انجام کلیه عملیات بیمه‌گری

• اتکایی

• مالی

• خسارت

• صدور

## زیرسامانه‌های اصلی «بنیان»



# سامانه جامع و متمرکز بیمه‌گری بنیان

## ویژگی‌ها و قابلیت‌های سامانه جامع بیمه‌گری بنیان

- جامعیت رشته‌های تحت پوشش
- جامعیت انواع عملیات بیمه‌گری شامل صدور، خسارت، مالی و اتکایی
- یکپارچگی فرآیندها و داده‌ها
- جامعیت داده‌های عملیاتی و فرآیندها در تمام رشته‌های بیمه‌ای
- توسعه پذیری
- قابلیت چشم‌گیر اتصال پذیری
- پشتیبانی از داده‌های بزرگ (Big Data)
- انجام سریع درخواست‌های توسعه
- مدیریت قوانین کسب‌وکار (Business Rules)
- ارتباط با سنهاپ (سیستم نظارت و هدایت الکترونیکی بیمه مرکزی)
- بهینه‌سازی و بازطراحی بخش عمده فرآیندهای کسب‌وکار

## مزایا و سودمندی‌ها

- امنیت اطلاعات
- نظام کارآمد پشتیبانی
- غنای تحلیلی سیستم
- بومی‌سازی
- توسعه پذیری
- امکان مشارکت مشتریان در توسعه نرم‌افزار
- امکان مشارکت مشتریان در مدیریت پروژه



#### سامانه اتصال به سنها بیمه مرکزی

سامانه نظارت و هدایت الکترونیکی بیمه در راستای تحقق دولت الکترونیک

#### سامانه وب ثالث

تمدید و صدور آتی الکترونیکی بیمه‌نامه شخص ثالث

#### پنجره واحد صدور معرفی‌نامه آنلاین

امکان انجام الکترونیکی کلیه عملیات مربوط به معرفی‌نامه‌های درمان

#### سامانه مستمری

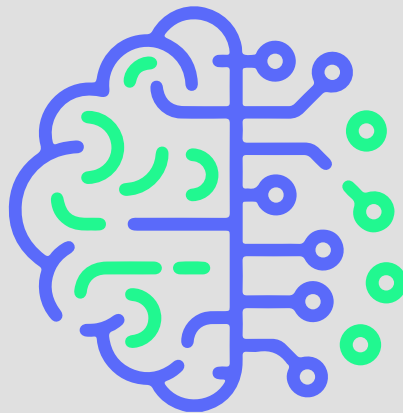
سامانه صدور و مدیریت بیمه‌نامه‌های مستمری

# سامانه هوش تجاری پویان

معماری و طراحی محصولات هوش تجاری در راستای ایجاد زیرساخت تحلیل و مدیریت اطلاعات ارزش آفرین  
برای شرکت های بیمه

• امکان ایجاد گزارش های تحلیلی از سامانه بنیان با سرعت و کیفیت ممتاز

• انتقال اطلاعات از سامانه جامع بنیان به پایگاه داده تحلیلی





**ویژگی های پویان**

جامعیت و یکپارچگی

امکان تهیه داشبوردهای مدیریتی

غنای تحلیلی و پشتیبانی

قابلیت بررسی شاخص های تخصصی حوزه بیمه

# سامانه معرفی نامه الکترونیک درمان (ماد)

در این محصول، کاربران مراکز درمانی می‌توانند با استفاده از یک حساب کاربری واحد نسبت به انجام کلیه عملیات مربوط به معرفی نامه‌های درمان به صورت الکترونیکی و با یک فرآیند مشخص اقدام کنند. راه‌اندازی این سامانه مشکلات مربوط به تعدد حساب‌های کاربری و پیچیدگی ناشی از تفاوت فرآیندها را برطرف کرده و از سوی دیگر یک رابط گرافیکی قدرتمند و کاربرپسند دارد که استفاده از این سامانه را برای کاربران تسهیل کرده است و عملیاتی که ممکن بود در سیستم‌های قبلی با طی چند مرحله انجام شوند، با سامانه معرفی نامه الکترونیک درمان (ماد)، به راحتی و با چند کلیک قابل اجراست.



قابلیت انجام  
عملیات موازی در  
چندین برگه (Tab)



امکان استفاده از  
پنجره‌های متعدد برای  
شرکت‌های بیمه مختلف



حساب کاربری واحد  
برای مدیریت  
تمامی شرکت‌های بیمه



رابط گرافیکی قدرتمند



نمایش پیغام‌های  
کنترلی و هشدار در زمان  
انجام عملیات



چاپ معرفی نامه



ارسال الکترونیکی مدارک  
و لیست هزینه‌ها از سوی  
مراکز درمانی به شرکت‌های  
بیمه



کلیدهای میان‌بر جهت  
انجام امور مختلف



مدیریت دسترسی‌های  
مختلف و امنیت  
تبادل داده‌ای



وجود مکانیزم‌های Caching  
در لایه‌های مختلف معماری  
جهت افزایش سرعت  
دسترسی به اطلاعات



## دستاوردهای سامانه معرفی نامه الکترونیک درمان (ماد)

مشتریان سامانه ماد



مرکز درمانی فعال در سامانه ماد

+۱۵۰۰۰

کاربر مرکزی درمانی فعال در سامانه ماد

+۱۹۰۰۰

معرفی نامه صادر شده تحت سامانه ماد

+۲۵ میلیون

# محصولات بیمه‌گری اتکایی فناوران

## نسل جدید محصولات اتکایی

قابل استفاده برای همه شرکت‌های بیمه

کسب تمام مجوزهای مربوطه و مورد تأیید بیمه مرکزی

## محصولات اتکایی

(پوشش انواع عملیات اتکایی در کشور)

واگذاری مشارکت و مازاد سرمایه

قبولی مشارکت و مازاد سرمایه

واگذاری اختیاری

قبولی اختیاری

واگذاری مازاد خسارت

قبولی مازاد خسارت

محصول تخصصی قبولی  
از بیمه‌گران خارج از کشور

## برخی از ویژگی‌های محصولات اتکایی فناوران

امکان استخراج گزارشات ریز و جامع

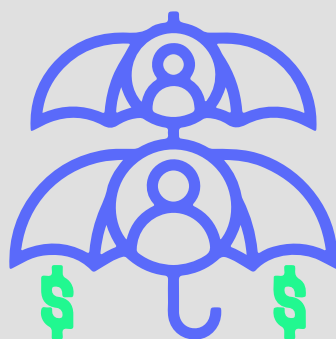
امکان ثبت پویای اطلاعات کامل انواع عملیات اتکایی

امکان ثبت و مدیریت گروهی و تکی انواع عملیات اتکایی

انجام محاسبات فنی کامل

انجام کامل انواع عملیات مالی و مدیریت آن‌ها

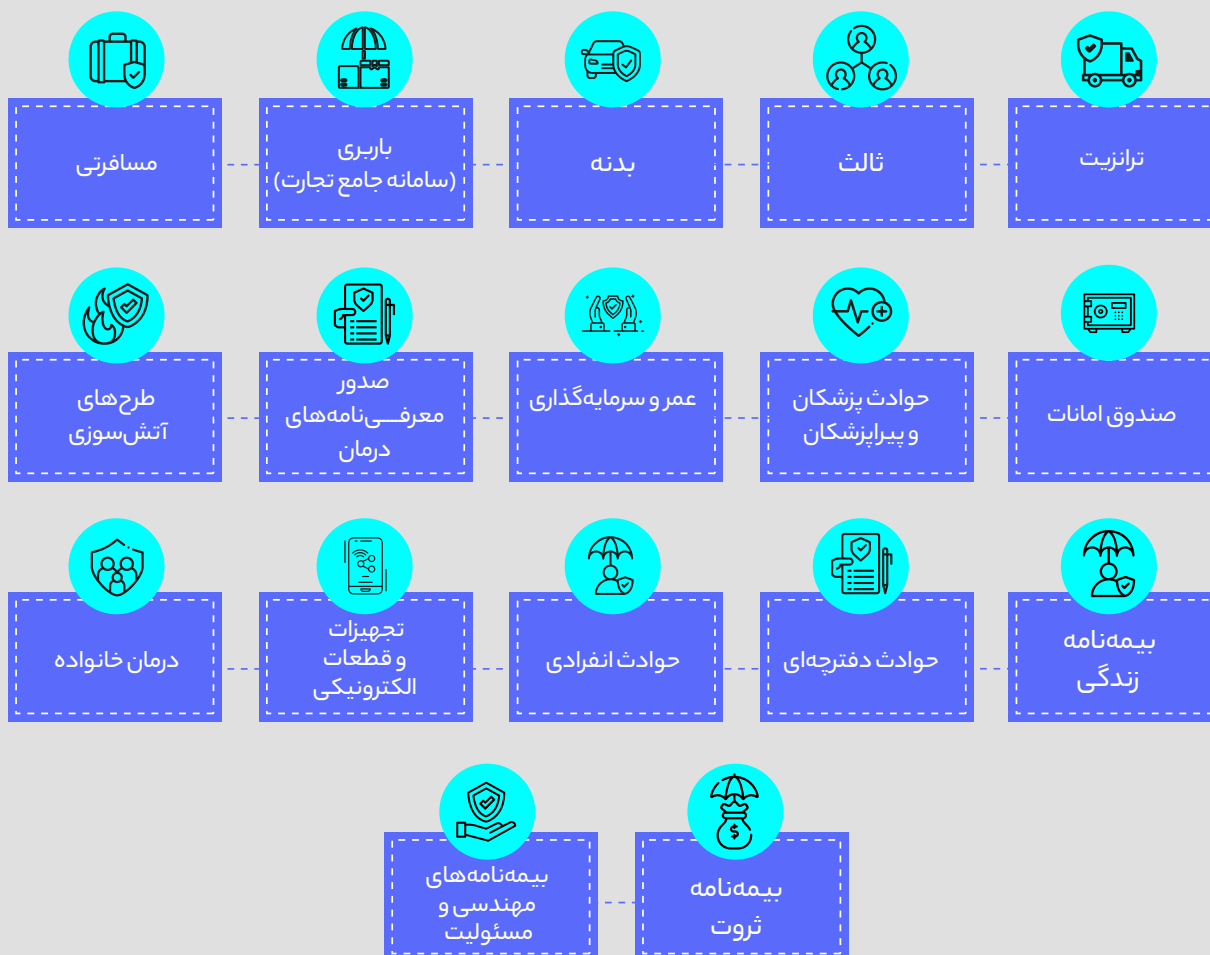
مدیریت فرآیندها و سطوح دسترسی



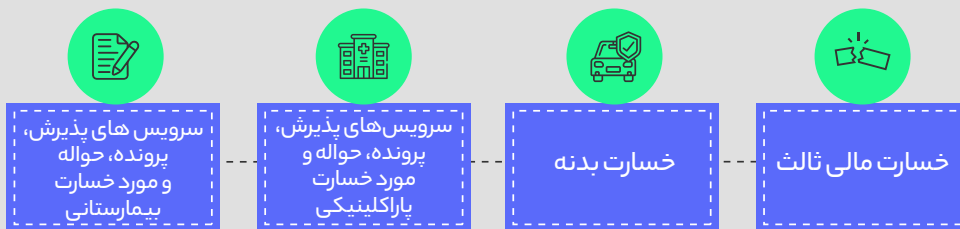
# وب سرویس‌های بیمه‌گری باز (API)

با بهره‌گیری از الگوی API Gateway و با راه‌اندازی API Manager در بستری واحد، این قابلیت برای شرکت‌های شخص ثالث (Third Party) ایجاد شد تا دسترسی به همه شرکت‌های طرف قرارداد فناوران فقط با ارتباط به یک درگاه صورت بگیرد.

## ارائه خدمات برخط با بهره‌گیری از API Manager در رشته‌های بیمه



## خسارت



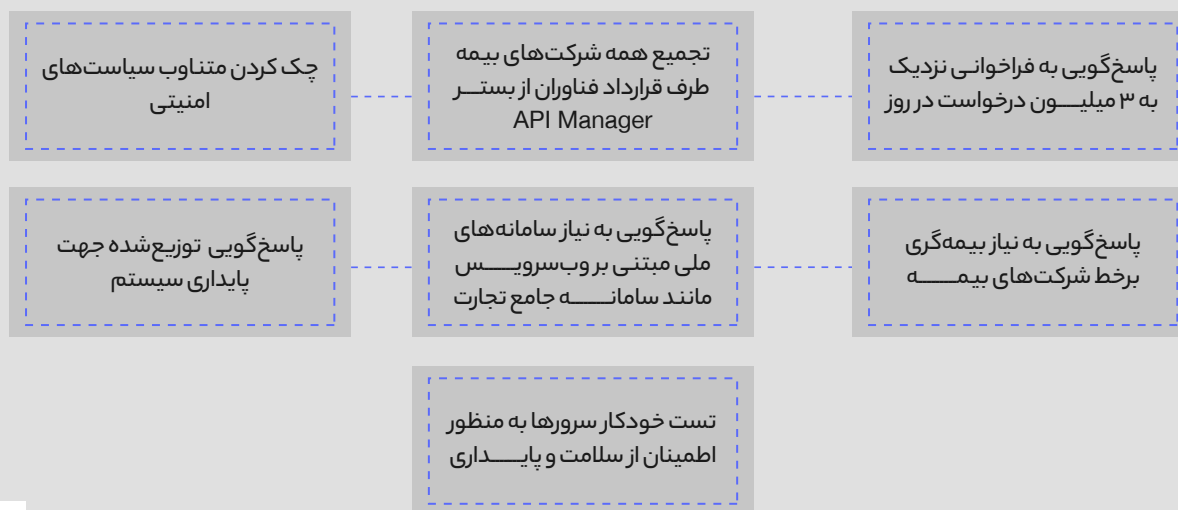
### مالی

- پرداخت الکترونیک بیمه نامه
- تسویه سررسید بیمه نامه با دریافت الکترونیک
- تسویه بیمه نامه با فیش الکترونیک
- تسویه بیمه نامه با صندوق نماینده
- تسویه سررسید اقساط وام با دریافت الکترونیک

### استعلام

- استعلام نرخ ثالث
- استعلام نرخ بدنه
- استعلام بیمه نامه درمان گروهی
- استعلام معرفی نامه درمان
- استعلام وضعیت فیش الکترونیکی
- استعلام وضعیت مالی بیمه نامه
- استعلام وضعیت مالی حواله

## مزایا و ویژگی ها



# زیرساخت جامع اتصال به شبکه بانکی

زیرساخت جامع اتصال به شبکه بانکی در حوزه‌های دریافت و پرداخت و برای مدیریت و کنترل تمام تراکنش‌ها اعم از حق بیمه، اقساط، خسارت، هزینه کارشناسی و موارد مشابه در تمام عملیات بیمه‌گری و برای حساب‌های مختلف شرکت‌های بیمه استفاده می‌شود. از این رو، با استفاده از بخش‌های متنوع این ساختار، چرخه صحیح تراکنش‌های مالی به صورت خودکار میسر می‌شود. زیرساخت جامع اتصال به شبکه بانکی، تمام عملیات مرتبط با پرداخت و دریافت در سامانه جامع بیمه‌گری بنیان را در کمترین زمان و با حداقل میزان دخالت کاربر امکان‌پذیر می‌کند.



## مزایای دیگر این زیرساخت

سهولت و چابکی ارتباطات شرکت بیمه با بانک

افزایش امنیت

رضایتمندی شرکت‌های بیمه و ذی‌نفعان

گسترش و افزایش سرعت خدمات

## عملکرد کلی زیرساخت جامع اتصال به شبکه بانکی

تعبیه انواع سرویس‌های بانکی جهت استفاده در سامانه بیمه‌گری

تعریف و تخصیص انواع شناسه واریز

دستور پرداخت ویژه

امکان بارگذاری صورت‌حساب از طریق وب‌سرویس و فایل

واریز بین بانکی

# زیرساخت تکافل خانواده

تکافل یکی از الگوهای پرکاربرد و عادلانه در صنعت بیمه و پوشش ریسک و یک نظام بیمه‌ای مبتنی بر مفهوم تعاون است. در این الگو ضرر و زیان‌های احتمالی وارد بر یک عضو را اعضای گروه تضمین می‌کنند. بیمه‌نامه تکافل خانواده سه صندوق اصلی دارد که شرکت فناوران اطلاعات خبره همگام با استقبال صنعت بیمه زیرساخت مورد نیاز آن را توسعه داده است.



## صندوق ریسک (PTF)

- تجمیع مبالغ پرداختی مشترکین تکافل بابت پوشش ریسک‌های مختلف بیمه‌نامه‌های زندگی
- معافیت از پرداخت حق بیمه در صورت از کارافتادگی، امراض خاص و سایر ریسک‌های مشابه
- پرداخت تمام هزینه‌های مترتب بر انواع ریسک ارائه شده به بیمه‌شده‌ها از جمله هزینه خسارت، ذخایر حق بیمه، خسارت و هزینه‌های کارشناسی
- احتمال سرمایه‌گذاری از محل موجودی صندوق
- تقسیم مازاد موجودی بین مشترکین صندوق که خسارت دریافت نکرده‌اند
- تأمین کسری موجودی از محل مبالغ اهدایی (هبه) مشترکین یا موجودی صندوق ویژه متکافلین یا صندوق سهام‌داران





### صندوق ویژه متکافلین (PSA)

- واریز مبالغ پرداختی مشترکین جهت تشکیل اندوخته بیمه نامه
- مجزای بودن موجودی صندوق به ازای هر بیمه نامه تکافل از سایر بیمه نامه ها
- سرمایه گذاری کل موجودی صندوق با توجه به صلاح دید متصدی تکافل
- پرداخت درصدی از سود حاصله سرمایه گذاری به نسبت توافق شده و واریز مابقی به ازای هر بیمه نامه و به صندوق ویژه متکافلین



### صندوق سهام داران (SHF)

- واریز انواع مبالغ حق الوکاله مکسوره از مبالغ پرداختی متکافلین بابت هزینه های اداری، بیمه گیری و کارمزد مترتب بر پوشش های ریسک و اندوخته بیمه نامه های تکافل خانواده به صندوق سهام داران

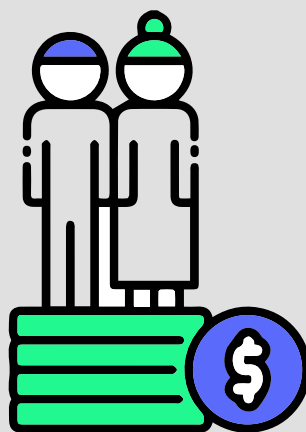
# سازمان فروش چندلایه بیمه عمر و سرمایه‌گذاری

فروش چندلایه که به نام فروش مستقیم یا فروش شبکه‌ای نیز شناخته می‌شود، روشی است برای فروش مستقیم محصول یا خدمات به مصرف‌کننده با استفاده از نمایندگان فروش مستقل.



## مزایا و ویژگی‌ها

- امکان تیم‌سازی نماینده‌ها
- تعریف سمت‌های مدیریتی
- تقسیم کارمزدها به صورت کاملاً یکپارچه و بدون دخالت کاربر



# امکان توسعه بیمه‌های زندگی از طریق ارتباط نظام‌مند زیرساخت بیمه‌های زندگی و صندوق‌های سرمایه‌گذاری



- ایجاد زیرساخت ارتباط بیمه‌های زندگی و صندوق‌های سرمایه‌گذاری
- ارتباط لحظه‌ای به ازای هر تراکنش (واریز و برداشت)
- محاسبه و نگهداری ارزش روز هر بیمه‌نامه بر اساس تراکنش‌های واریز و برداشت
- امکان استعلام لحظه‌ای و پویای ارزش روز هر بیمه‌نامه از صندوق سرمایه‌گذاری
- امکان توسعه انواع محصولات متنوع و نوآورانه بیمه‌های زندگی بر اساس زیرساخت ایجاد شده



SERVICES

خدمات

# پشتیبانی

خدمات پشتیبانی در فناوریان با هدف پوشش حداکثری و افزایش کیفیت خدمات با دو رویکرد متفاوت به صورت موازی و همزمان انجام می‌گیرد.



رویکرد مشتری محور ( به تفکیک مشتریان و توسط تیم امور مشتریان فناوریان )



رویکرد رشته محور ( به تفکیک رشته‌های بیمه‌ای و توسط تیم پشتیبانی فناوریان )

# خدمات پشتیبانی

## تیم امور مشتریان در رویکرد مشتری محور

نماینده مشتری در فناوران  
و پیگیر منافع او

کمک به روابط مشتریان  
با سایر تیم‌ها و مدیریت آن

ارتباط حضوری، رودررو  
و بدون واسطه با مشتریان

کارشناسی مشکلات مشتریان  
و ارائه راهکار برای آن‌ها

## تیم پشتیبانی در رویکرد رشته محور

نیروهای مجرب و متخصص  
در حوزه کسب و کار و فناوری

پیگیری سریع خطاهای احتمالی،  
سوالات و ابهامات سیستم

پیگیری مشکلات  
و درخواست‌های مشتریان  
در تمام رشته‌ها

پشتیبانی ۲۴ ساعته و ۷ روز  
هفته سرورهای  
عملیاتی شرکت‌های بیمه

## راه‌های ارتباطی با تیم پشتیبانی و امور مشتریان

### ۱ زیرسیستم محاوره در سامانه جامع بنیان

پاسخگویی در کوتاه‌ترین زمان ممکن

زیرساخت ارتباطی در سامانه جامع بنیان

### ۲ زیرسیستم محاوره در سیستم مدیریت پروژه (نرم افزار اختصاصی PM)

سیستم مدیریت پروژه به صورت اختصاصی توسط شرکت فناوران طراحی و در اختیار مشتریان قرار داده می‌شود که افزون بر فراهم کردن امکان پشتیبانی توسط زیر سیستم محاوره، برای ایجاد و مدیریت درخواست‌های مشتریان نیز به کار می‌رود.

## ویژگی‌های سیستم مدیریت پروژه

امکان رصد روند پروژه‌ها  
از درخواست تا پایان

ابزارهای کمکی برای کنترل  
پروژه و ارزیابی با دسترسی‌های  
مشخص

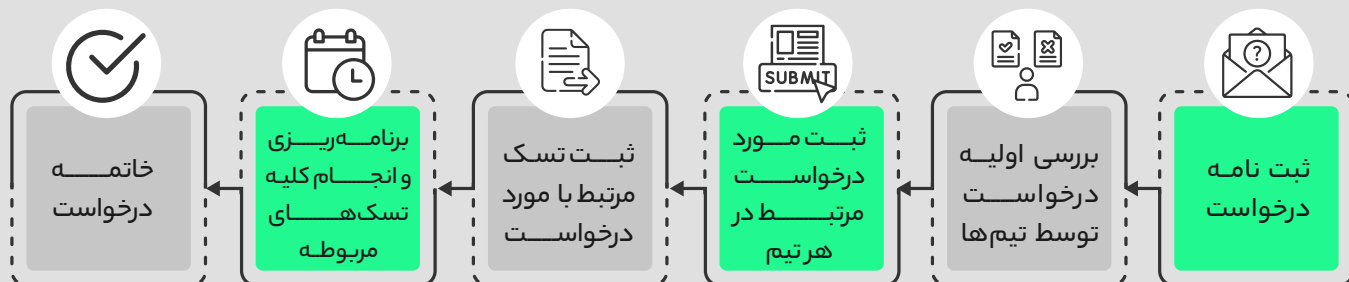
فرآیندهای اجرایی  
و مکانیزم‌های گزارش‌گیری

انجام در مدیریت  
درخواست‌های مشتریان

شفافیت با مشتریان  
در پیشبرد کار



## فرایند مدیریت درخواست‌ها توسط PM



### تماس‌های تلفنی

۳

ارتباط مستقیم با سطوح مختلف پشتیبانی

پشتیبانی و آموزش مستقیم کاربر

### برگزاری جلسه‌ها

۴

دریافت مستقیم نظرات و پیشنهادات

حفظ و توسعه ارتباطات رو در رو با شرکت‌های بیمه

### نظرسنجی‌های دوره‌ای از مشتریان

۵

۲. پرسشنامه رضایتمندی مشتریان ISO1004:2012

۱. نظرسنجی رضایتمندی از نسخ دریافتی

۴. نظرسنجی سالانه از شعب و نمایندگی‌های منتخب

۳. جلسات مستمر با مشتریان

## ارزش افزوده همکاری فناوران با شرکای فنی

حفظ تمرکز تخصیص منابع بر توسعه و ارتقاء مستمر قابلیت‌های زیرساخت بیمه‌گری بنیان و دیگر محصولات

شتاب‌دهی در رشد ظرفیت دیگر شرکت‌ها، نظیر شرکت‌های نوپا (Startups) یا شرکت‌های کوچک و متوسط (SME) برای پاسخ‌گویی به مجموعه نیازهای امروز و فردای صنعت بیمه

امکان ارائه گزینه‌های متنوع به شرکت‌های بیمه در میان مجموعه شرکت‌های تولیدکننده سامانه‌های جانبی

امکان طراحی راهکارهای ترکیبی با مشارکت فناوران و دیگر شرکت‌های نرم‌افزاری

امکان طراحی و اجرای سریع‌تر راهکارهای واسط صنعت بیمه و سایر صنایع مالی در راستای اهداف دولت الکترونیک





# HUMAN RESOURCES

مصادر انسانی

# منابع انسانی

## ویژگی‌های منابع انسانی در فناوران

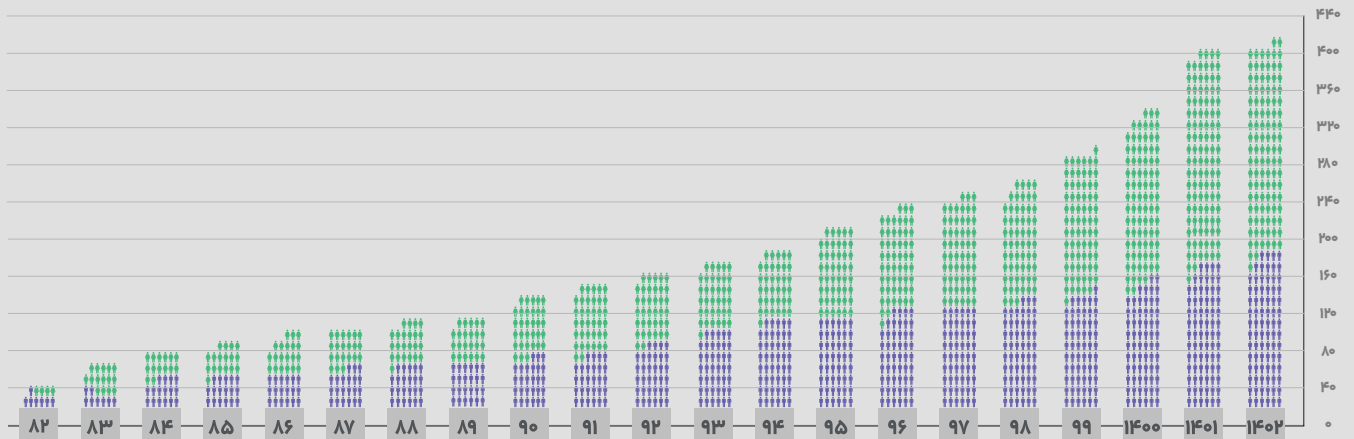
وفاداری به سازمان  
و ماندگاری بلندمدت

بیش از ۱۰ سال سابقه کار  
در ۸۰ درصد سمت‌های  
کلیدی

یادگیری پیوسته و ارتقای  
مداوم علمی و فنی

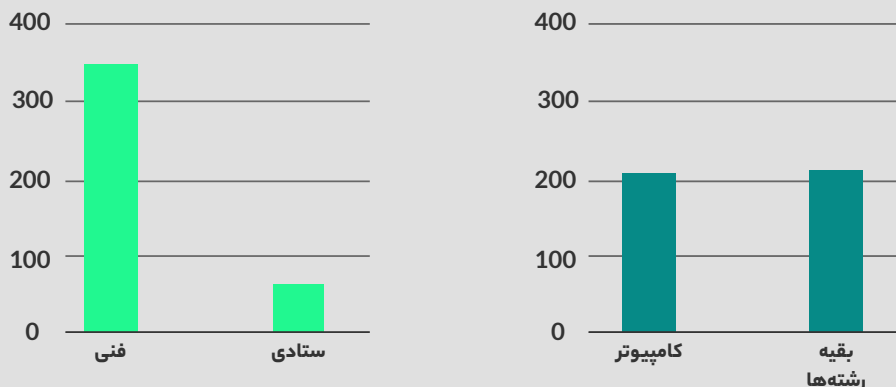
افراد متعهد و متخصص

## رشد تعداد همکاران فناوران از ابتدا تا کنون



• همکاران فناوران به دوگروه اصلی فنی (۸۴٪) و ستادی (۱۶٪) تقسیم بندی می‌شوند.

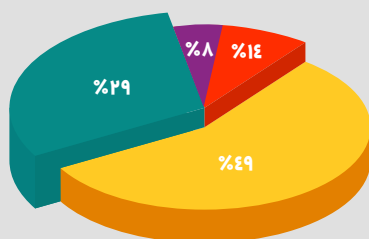
### آمار کلی تیم‌ها در فناوران



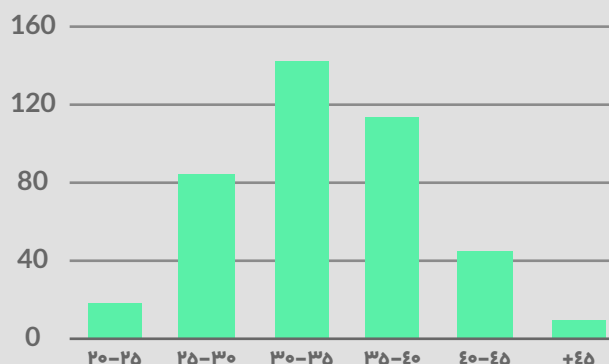
- تقریباً ۵۰ درصد از همکاران فناوران در رشته مهندسی کامپیوتر (نرم افزار) تحصیل کرده‌اند.
- میانگین سنی همکاران فناوران ۳۴ سال است که این وضعیت فناوران را هم ردیف شرکت‌های بزرگ فناوری در دنیا قرار می‌دهد.
- حدوداً ۱۰۰ نفر از همکاران فناوران در فاصله سنی ۲۰ الی ۳۰ سال قرار دارند.

### ماندگاری شغلی در فناوران

- زیر ۱ سال
- ۱ تا ۵ سال
- ۵ تا ۱۰ سال
- بالای ۱۰ سال



### ترکیب سنی همکاران فناوران



- در حال حاضر بیش از ۴۹ درصد از همکاران فناوران سابقه بیشتر از ۲ سال کار در فناوران دارند.
- میانگین سابقه کاری در حال حاضر در فناوران بیش از ۵ سال است.





CSR

مسئولیت اجتماعی

# مسئولیت‌های اجتماعی

## اقدامات فناوران در راستای انجام مسئولیت‌های اجتماعی

احترام به حقوق همکاران و همراهان

پایبندی به کیفیت فراگیر در  
جلب رضایت حداکثری مشتریان

شفافیت در حوزه‌های  
مالی و منابع انسانی

تعامل موثر با نهادهای  
اجتماعی مردم‌نهاد

اهتمام به پاسخگویی در تمام سطوح

احترام و توجه به قانون  
و بخش‌نامه‌های نظارتی

صیانت از محیط زیست



لوح سیمین ششمین  
همایش ملی کیفیت



لوح زرین همایش ملی کارآفرینی  
و مسئولیت اجتماعی

## ارزش آفرینی در راستای صیانت از محیط زیست

تحول بزرگ در کاهش مصرف کاغذ با توسعه محصول بیمه ثالث آنلاین بدون نیاز به بیمه نامه چاپی و دیگر محصولات صدور آنلاین بیمه نامه

توسعه اتوماسیون و فرآیندها در صنعت بیمه و کاهش مصرف کاغذ در سازمان ها و افزایش بهره‌وری انرژی

تبدیل محصولات و خدمات بیمه‌های تکمیلی به محصولاتی با سهولت و دسترس پذیری بالا و تحول چشمگیر در فرآیند ساده‌سازی استفاده از بیمه‌های تکمیلی توسط بیمه‌گذاران به واسطه راه‌اندازی سامانه ماد

به‌کارگیری روش‌ها و فناوری‌های روز جهان برای توسعه امکان دورکاری در جهت سلامت جامعه و هم‌چنین کاهش آلودگی‌های ناشی از حمل و نقل شهری

# ارتباط با ما

دفتر مرکزی:

تهران، خیابان نلسون ماندلا، خیابان پدیدارشرقی، پلاک ۱۲

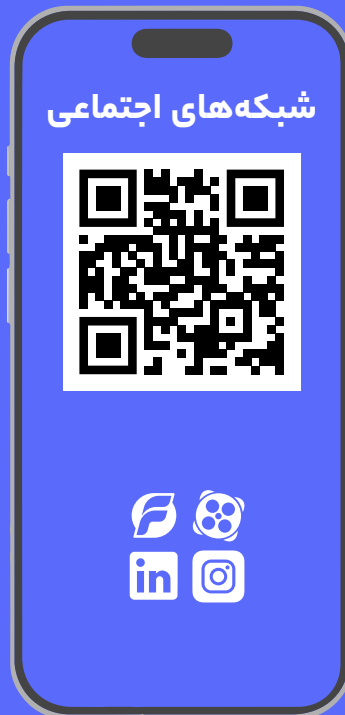
ساختمان شماره دو:

تهران، خیابان گاندی جنوبی کوچه نهم، پلاک ۷

۰۲۱-۴۱۸۵۵۰۰۰

آدرس ایمیل واحد ارتباطات و برندینگ: [pr@iraneit.com](mailto:pr@iraneit.com)

آدرس ایمیل واحد جذب و آموزش: [talent@iraneit.com](mailto:talent@iraneit.com)





توسعه دیجیتال؛ توانگری دیجیتال

