

# پگاه آفتاب در سال ۱۴۰۰



گزارش فعالیت‌ها، دستاوردها و اقدامات

پگاه آفتاب در سال ۱۴۰۰

اردیبهشت ۱۴۰۱

به نام خدا

## پگاه آفتاب

⋮

چابکی در  
تحول دیجیتال

## فهرست

۴	آغاز سخن؛ نور ۱۴۰۱
۵	پیام مدیرعامل
۶	فعالیت‌ها و دستاوردها
۷	– داستان ERP نیروگاهی در سال ۱۴۰۰
۸	– بهره‌برداران ERP نیروگاهی در سال ۱۴۰۰
۱۰	– نقاط عطف ERP نیروگاهی در سال ۱۴۰۰
۱۱	– ERP نیروگاهی به روایت اعداد
۱۲	– پروژه نظام طبقه‌بندی در سدونیروگاه‌های استان خوزستان
۱۴	– بهبود و بهینه‌سازی ماژول‌های ERP نیروگاهی
۱۸	– خدمات واحد ERP نیروگاهی
۲۱	– راهکار agileBPMS در سال ۱۴۰۰
۲۲	– فعالیت‌ها و خدمات مرتبط با agileBPMS
۲۳	– فرایندهای پیاده‌سازی‌شده
۲۶	– کانون ارزیابی و توسعه قبيله
۲۸	– خدمات و محصولات از نگاه مشتریان
۲۹	– نتایج رضایت‌سنجی بهره‌برداران ERP نیروگاهی
۳۶	– رضایت‌سنجی خدمات پشتیبانی و فروش

## آغاز سخن ..... نور ۱۴۰۱

سال ۱۴۰۰ برای پگاه آفتاب سال عمق‌بخشی به راهکارهای نرم‌افزاری، رشد بازار صنعت نیروگاهی، افزایش ظرفیت فنی، بهبود رضایت مشتریان و توسعه یک محصول نرم‌افزاری جدید بسیار کاربردی بود، که خلاء آن در صنعت تولید برق و صنایع مشابه حس می‌شد.

سالی که با خروج فضای کسب‌وکار از شوک ناشی از همه‌گیری بیماری کرونا، برنامه‌ریزی‌ها با نگرانی‌های کم‌تری اجرایی شد و امیدها را علی‌رغم وجود ریسک‌های سیستمی در اقتصاد ایران برای سال ۱۴۰۱ بیشتر کرد.

در سال ۱۴۰۱ به دنبال تکمیل مسیر تجدید فناوری در توسعه ماژول‌های ERP نیروگاهی، عمیق‌ترکردن پیوند فناوری‌های نو از جمله فناوری اینترنت اشیاء با سیستم‌های مدیریت دارایی‌های فیزیکی و نگهداری و تعمیرات، و گسترش بازار راهکارهای نرم‌افزاری به صنایع کشاورزی همسایه هستیم.

در این گزارش ابتدا به فعالیت‌ها و دستاوردهای مرتبط با سبد محصولات نرم‌افزاری پگاه آفتاب و خدمات ارائه‌شده می‌پردازیم و در ادامه نتایج رضایت‌سنجی محصولات و خدمات پگاه آفتاب را مرور خواهیم کرد.



## پیام مدیرعامل

شتاب روزافزون تکنولوژی و تاثیر آن بر رفاه و سعادت بشر، طی دو دهه اخیر بیش از هر زمان دیگر در طول تاریخ بشر مشهود بوده است. کاهش فاصله زمانی تغییرات و ورود فناوری‌های نو و همچنین رشد سریع امکانات جدید، منجر به افزایش استفاده چشمگیر از این فناوری‌ها در ابعاد وسیعی از جوامع امروزی شده است.

با توجه به نقش زیربنایی صنعت فناوری اطلاعات در این تغییرات، این صنعت از یک طرف می‌بایست پاسخگوی نیازهای رو به افزایش فناوری‌های نوین در صنایع متعدد باشد و از طرف دیگر باید راهکارهایی خلاقانه و اقتصادی در پاسخ به نیازهای رو به افزایش زندگی روزمره جوامع ارائه دهد و بر بهروری و اثربخشی راهکارها بیافزاید. بر این اساس شرکت‌های فعال در حوزه‌های فناورانه بالاخص علوم نرم‌افزاری و فناوری‌های اطلاعات، به دلیل ضرورت توجه به نیازهای حوزه سازمانی و صنایع از یک سو و همچنین لزوم ایجاد رضایتمندی در زندگی روزمره مردم از سوی دیگر، رسالتی مضاعف بر دوش خود دارند.

در این میان پگاه آفتاب با اتکاء به باورهای فوق و هدفگذاری «خلق ارزش برای ذینفعان در حوزه سامانه‌های برنامه‌ریزی سازمانی» خود را ملزم به تلاش مستمر برای تحقق رسالت مزبور دانسته و در این مسیر از هیچ تلاشی فروگذار نمی‌کند.

در این راستا پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریتی، توجه به توسعه منابع انسانی دانش‌گرا و متعهد به عنوان مهمترین سرمایه‌های سازمانی، بهره‌گیری از دانش و تخصص بروز و همچنین خلاقیت و نوآوری به عنوان موتور پیشران این کسب‌وکار، در کنار توجه ویژه به کیفیت و مسئولیت‌های اجتماعی مهم‌ترین اولویت‌های پگاه آفتاب در تولید و ارائه محصولات خلاقانه و نوآورانه و کسب رضایت مشتریان و خلق ارزش برای ایشان می‌باشد.

مهندس عباس سرآبادانی ..... مدیرعامل پگاه آفتاب



# فُعالیت‌ها و دستاوردها

## داستان ERP نیروگاهی در سال ۱۴۰۰

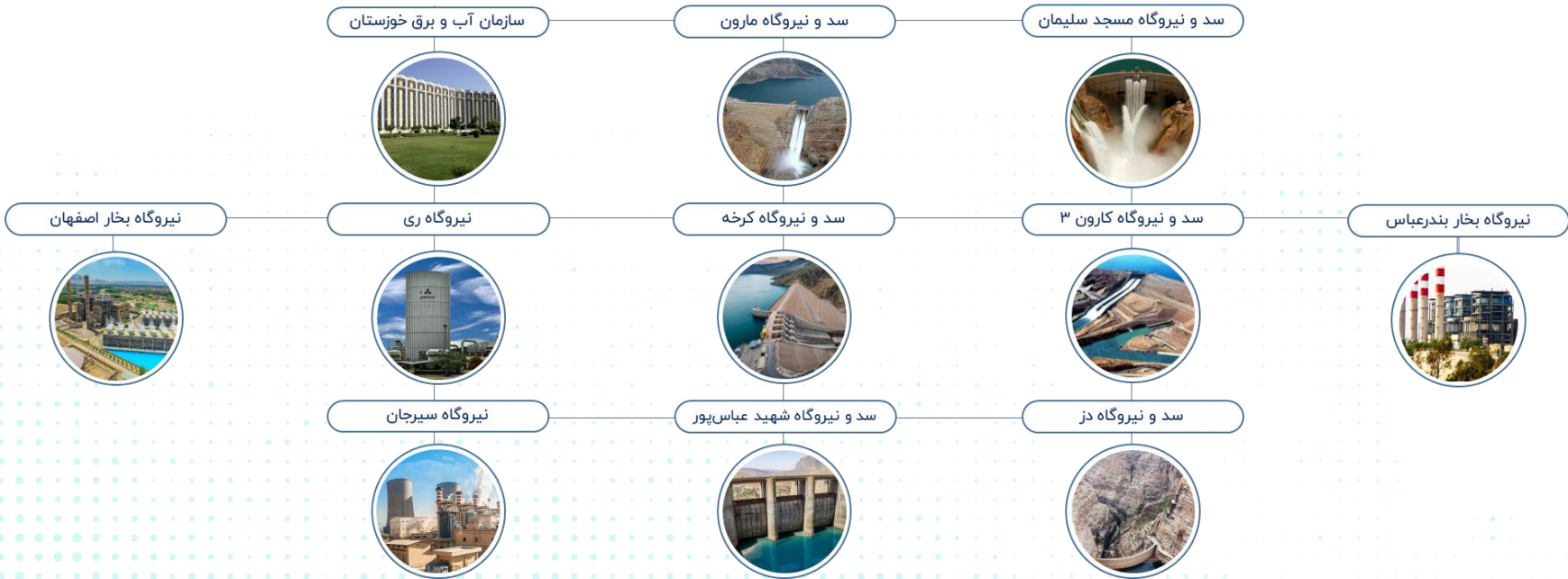
بارزترین وجه توسعه ERP نیروگاهی پگاه آفتاب در سال ۱۴۰۰، توسعه «راهکار مدیریت کالا و قطعات یدکی» با همکاری تیم‌های توسعه محصول و ERP نیروگاهی پگاه آفتاب بود. سال گذشته تجربیاتی که در طول بیست سال در حوزه مدیریت زنجیره تامین کالا و مدیریت قطعات یدکی و مواد مصرفی در نیروگاه‌های حرارتی کسب شده بود، منجر به طراحی نظام طبقه‌بندی، کلاسه‌بندی، شناسایی و کدگذاری قطعات یدکی و مواد مصرفی و توسعه راهکارهای نرم‌افزاری مورد نیاز برای پیاده‌سازی این نظام شد.

در نخستین گام برای اجرایی کردن این راهکار، ساماندهی نظام زنجیره تامین کالا و خدمات نیروگاه‌های برق‌آبی در دستور کار قرار گرفت؛ و در همین راستا پروژه مدیریت کالا و قطعات یدکی سازمان آب و برق خوزستان و شش نیروگاه برق‌آبی این استان در سال ۱۴۰۰ آغاز شد.

علاوه بر این امکانات متعددی به ماژول‌های دیگری از ERP نیروگاهی افزوده شد و بهبودهایی از لحاظ تجربه کاربری در تعدادی دیگر از ماژول‌ها اعمال گردید.

همچنین در سال گذشته تعدادی از نیروگاه‌های کشور به جمع بزرگ بهره‌برداران راهکار ERP نیروگاهی اضافه شدند.

# بهره‌برداران جدید ERP نیروگاهی





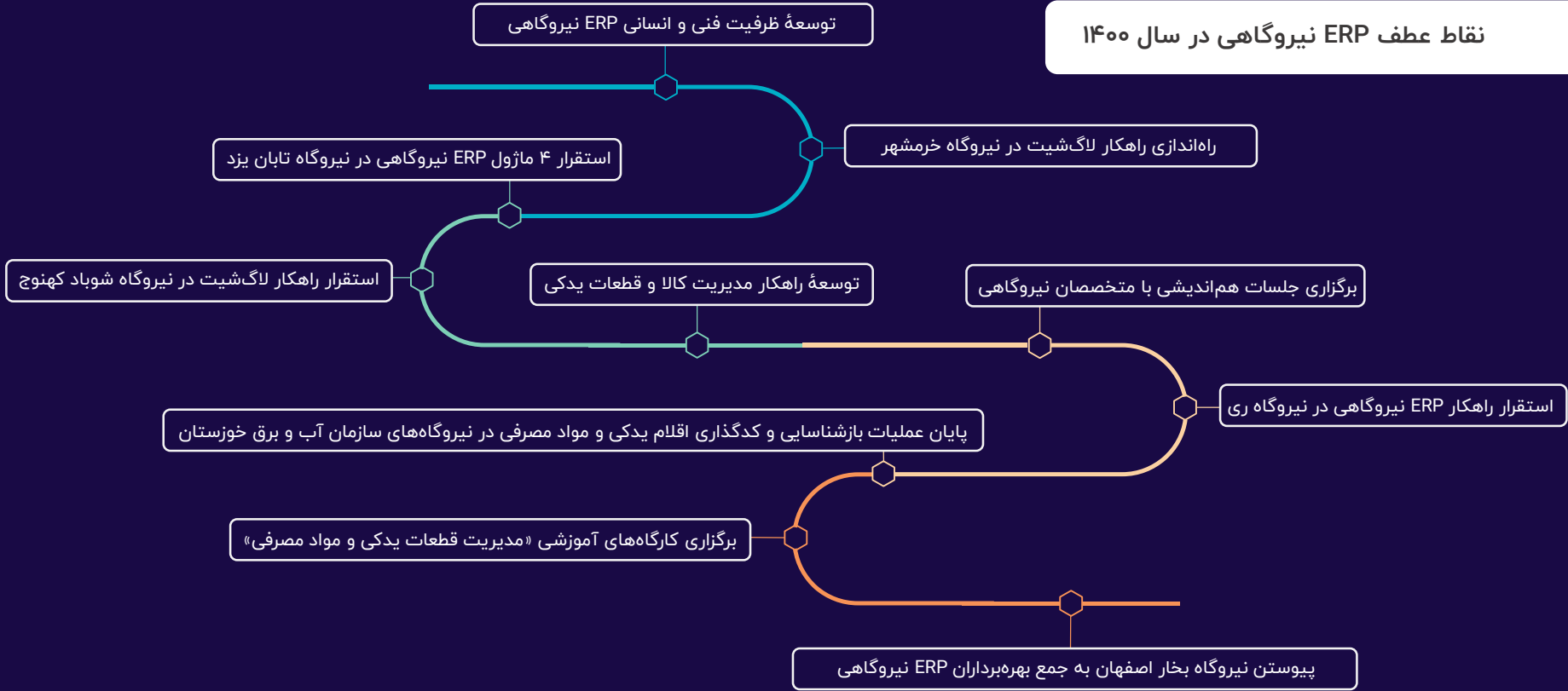
## پیام مدیر راهکار

سال ۱۴۰۰ در امتداد بحران جهانی پاندمی کرونا، سالی عجیب و خاص بود. در این سال عمده فعالیت‌های تیمی در پگاه آفتاب با استفاده از ابزارهای ارتباط جمعی و بصورت آنلاین صورت پذیرفت و این تجربه جدید در سال ۱۴۰۰ به پشتوانه تجربیات سال قبل به قوام خوبی رسید و باعث شد ضمن حفظ حداکثری سلامت همکاران، بهره‌وری و اثربخشی اقدامات جمعی نیز ارتقای قابل ملاحظه‌ای را شاهد باشد. در حالیکه بیش از ۹۰ درصد ظرفیت فنی و پشتیبانی شرکت بصورت دورکاری به انجام وظایف خود می‌پرداختند، در مسیر رشد و ارتقای کیفی و کمی ماژول‌های مختلف ERP نیروگاهی و راهکارهای صنعتی و همچنین خدمات مشاوره‌ای و کارشناسی وابسته، شاهد تحولات قابل اعتنایی در سال ۱۴۰۰ نسبت به میانگین ۱۰ ساله عملکرد شرکت بودیم. امید است با فروکش نمودن این بحران جهانی بتوانیم مسیر خود را در سال ۱۴۰۱ بعنوان اولین سال از قرن جدید با قدرت و بیش از پیش ادامه دهیم.




مهندس وحید سلمانی ..... مدیر راهکار ERP

## نقاط عطف ERP نیروگاهی در سال ۱۴۰۰



## ERP نیروگاهی به روایت اعداد

کاربر نهایی **۱۸,۷۰۰** 

کاربر جدید در سال ۱۴۰۰ **۲۶۰۰+** 

نیروگاه و سازمان در سراسر ایران **۵۴** 

سازمان و نیروگاه بهره‌بردار جدید **۶** 

فرایند نیروگاهی **۲۰۵** 

استان ایران **۲۱** 

تجهیز تحت پوشش **۱,۵۵۰,۰۰۰** 

ماژول در حوزه‌های مختلف **۲۳** 

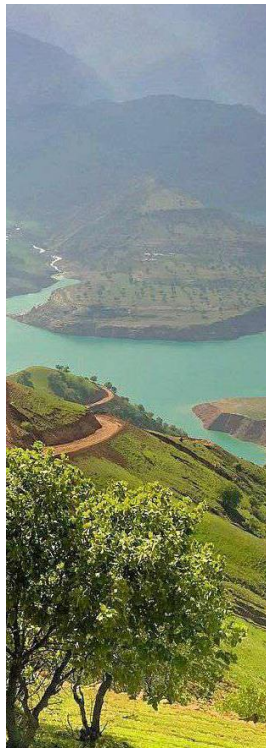
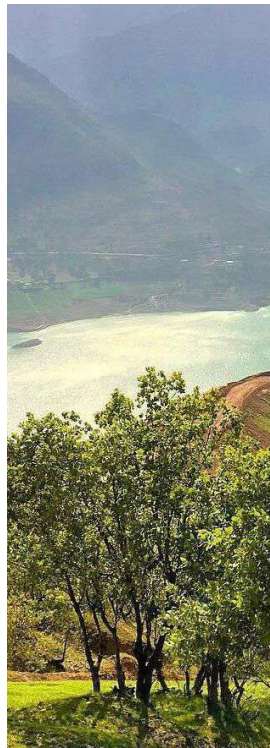
## پروژه طراحی و اجرای نظام طبقه‌بندی و مدیریت کالا در سد و نیروگاه‌های خوزستان

پروژه طراحی و اجرای نظام طبقه‌بندی، شناسایی و کدگذاری کالا و قطعات یدکی در سد و نیروگاه‌های سازمان آب و برق خوزستان یکی از پروژه‌های مهم پگاه آفتاب در سال ۱۴۰۰ بود که هم‌راستا با آن توسعه «راهکار مدیریت کالا و قطعات یدکی» نیز با زیرساخت جدید به پایان رسید.

اهداف این پروژه:

- ایجاد زبان مشترک مدیریت موجودی در تمام سد و نیروگاه‌های تابعه سازمان آب و برق خوزستان
- یکپارچه‌سازی اطلاعاتی حوزه انبار و مواد مصرفی در نیروگاه‌های تحت پوشش سازمان آب و برق خوزستان
- دیجیتالی‌سازی مدیریت طبقه‌بندی، شناسایی و کدگذاری اقلام یدکی و مواد مصرفی
- استانداردسازی طبقه‌بندی و کدگذاری قطعات و مواد مصرفی به یک شیوه واحد و متناسب با نیازهای منحصربه‌فرد سازمان آب و برق خوزستان
- ردیابی قطعات و مواد به صورت مکانیزه
- کنترل هوشمند موجودی قطعات





پروژه نظام طبقه‌بندی در سدونیروگاه‌های استان خوزستان در گام‌های زیر عملیاتی شد:

۱. طراحی و ایجاد ساختار تشکیلاتی مورد نیاز پروژه
۲. طراحی نظام طبقه‌بندی و کدگذاری کالاها (قطعات یدکی و مواد مصرفی)
۳. تبیین، تحلیل و طراحی فرایند «شناسایی کالاهای جدید»
۴. تبیین، تحلیل و طراحی فرایند «بازشناسایی کالاهای موجود» در انبارها
۵. استقرار سامانه نرم‌افزاری مورد نیاز برای پوشش فرایند «بازشناسایی کالاهای موجود» در هر یک از انبارها با در نظر گرفتن یکپارچگی لازم با سامانه انبار
۶. استقرار سامانه نرم‌افزاری مورد نیاز برای پوشش فرایند «درخواست شناسایی کالاهای جدید» مورد نیاز در آینده
۷. آموزش نظام طبقه‌بندی و کدگذاری کالا و رویه‌های اجرایی و نظارتی شناسایی کالاهای موجود و درخواست‌های شناسایی کالاهای جدید به اعضای تیم‌های اجرایی شناسایی کالا
۸. پیاده‌سازی، تحلیل، طراحی گزارش‌ها و شاخص‌های عملکردی و عملیاتی مورد نیاز سازمان از سامانه مدیریت کالا و قطعات یدکی و پیاده‌سازی داشبوردهای مورد نیاز



## بهبود و بهینه‌سازی ماژول‌های ERP نیروگاهی



در کنار طراحی و توسعه سیستم «مدیریت کالا و قطعات یدکی»، تیم تولید و توسعه ERP پگه آفتاب در سال ۱۴۰۰ تغییراتی را نیز در دیگر سیستم‌ها و ماژول‌های ERP اعمال کرد.

اغلب موارد توسعه‌ای سیستم‌های موجود با هدف افزایش پوشش فرایندهای مختلف سازمان، رفع نیازهای مشتریان، بهبود رابط و تجربه کاربری و در اختیار نهادن امکانات و ویژگی‌های بیشتر به کاربران نرم‌افزارها انجام گرفت.

در ادامه به تعدادی از این تغییرات، بهبودها و توسعه‌های نرم‌افزاری اشاره کرده‌ایم.

### سیستم تدارکات

- توسعه و تکمیل فرایندهای پرداخت



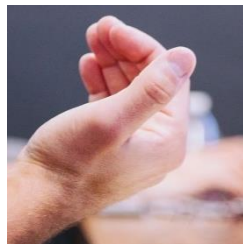
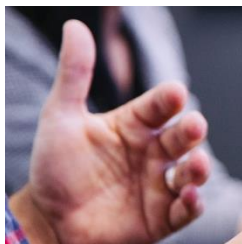
### نگهداری و تعمیرات

- امکاناتی به بخش‌های مختلف راهکار برای کاربری بهتر و گسترده‌تر اضافه شد؛ از جمله تغییر رابط کاربری فرم‌های فرایندی و افزایش گزارش‌های مدیریتی و عملیاتی



### پورتال ERP نیروگاهی

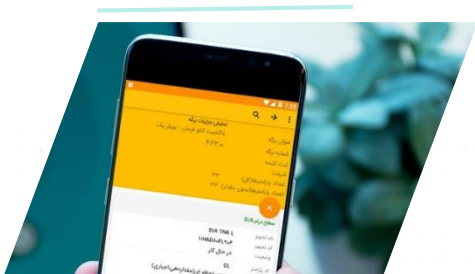
- بهبود امکانات رابط کاربری و تجربه کاربری





### حضور و غیاب

- توسعه انجینی برای مدیریت بهتر نوبت کارها
- افزوده شدن فرایند جابه‌جایی شیفت (چنج شیفت) به راهکار
- بهبود محاسبات آنلاین مدت کسر از کاردکس مرخصی استحقاقی برای نوبت‌کارها
- تغییرات و بهبودهای کارکردی



### لاگ‌شیت

- بهبود رابط و تجربه کاربری نرم‌افزار در پورتال و اپلیکیشن اندرویدی
- توسعه و افزودن امکانات مدیریتی و نظارتی جدید در بخش پورتال
- تغییرات و بهبودهای مفصل کارکردی
- طراحی و توسعه مدیریت اجرای برگه‌های لاگ‌شیت





### پرسنلی و صدور احکام

- اجرا و پیاده‌سازی طرح جدید طبقه‌بندی مشاغل وزارت نیرو برای نیروگاه‌ها در داخل سیستم نرم‌افزاری
- ✓ این توسعه به صورتی انجام گرفت که بهره‌برداران هم‌زمان امکان استفاده از طرح قبلی و طرح جدید را دارا هستند



### جمع‌داری و حساب‌داری اموال

- افزودن امکان تجدید ارزیابی اموال



## فعالیت‌های واحد ERP نیروگاهی

۲۹۵۶۴ ساعت کل میزان فعالیت‌ها و خدمات

ارائه شده از سوی تیم ERP

۱۲۸۱۱ ساعت خدمات کارشناسی (خدمات پاسخگویی، مشاوره،

آموزش و همراهی در استقرار)

۱۲۷۱۳ ساعت خدمات تولید و توسعه نرم‌افزار

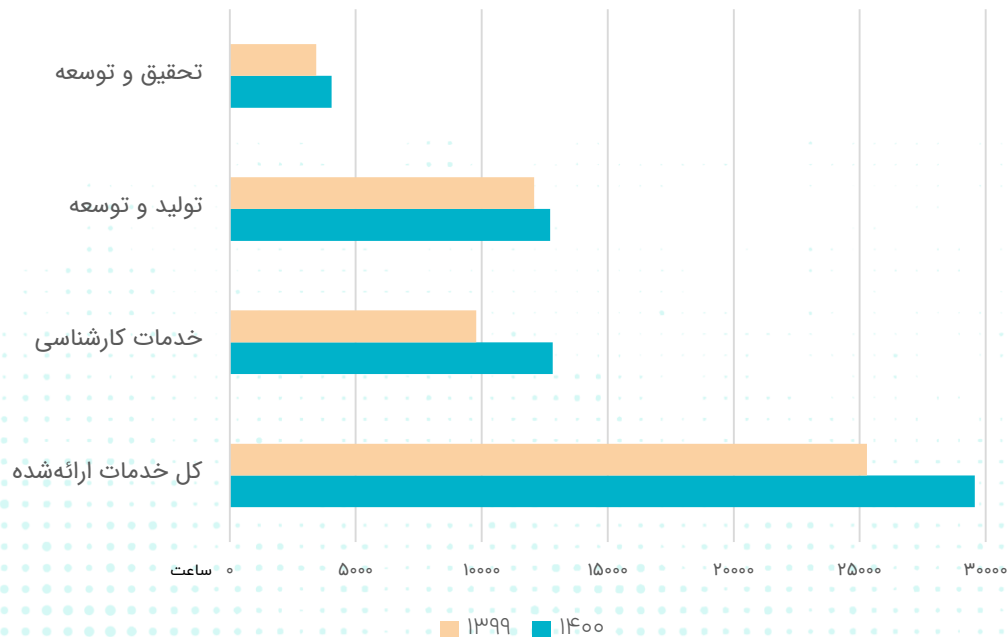
۴۰۴۰ ساعت تحقیق و توسعه

ارائه خدمات کارشناسی معادل ۴۳/۳۳ درصد از کل زمان تیم ERP نیروگاهی را تشکیل داده است.

ارائه خدمات تولید و توسعه نرم‌افزار نیز معادل ۴۳ درصد از کل زمان تیم ERP نیروگاهی بوده است.

تحقیق و توسعه راهکارهای نیروگاهی معادل ۱۳/۶۷ درصد از کل زمان صرف شده تیم ERP نیروگاهی در سال ۱۴۰۰ بوده است.

## رشد خدمات تیم ERP نسبت به سال ۱۳۹۹



خدمات ارائه شده توسط تیم ERP به مشتریان و هم‌چنین تحقیق و توسعه در این واحد در سال ۱۴۰۰ نسبت به سال ۱۳۹۹ با رشد همراه بود.

میزان کل خدمات ارائه شده در سال ۱۴۰۰ با رشدی ۱۷ درصدی روبرو بوده است. این رشد در ارائه خدمات کارشناسی با افزایش ۳۱ درصدی، بیشترین سهم را به خود اختصاص داده است و در «تحقیق و توسعه» نیز این رشد به میزان ۱۷/۶ درصد در سال ۱۴۰۰ نسبت به سال ۱۳۹۹ دیده می‌شود. هم‌چنین در خدمات «تولید و توسعه نرم‌افزار» نیز این رشد بالغ بر ۵/۲ درصد بوده است.

## اعداد و ارقام خدمات مشتریان ERP نیروگاهی \*



۱۰۶۹

درخواست پاسخ داده شده موفق از سوی تیم  
ERP نیروگاهی (توسعه، تولید، پشتیبانی)



۱۰۱۷

درخواست ثبت شده در سامانه ارتباط با  
مشتریان



۴/۴۹

متوسط تعداد درخواست‌های پاسخ داده شده  
در روز از سوی تیم ERP نیروگاهی

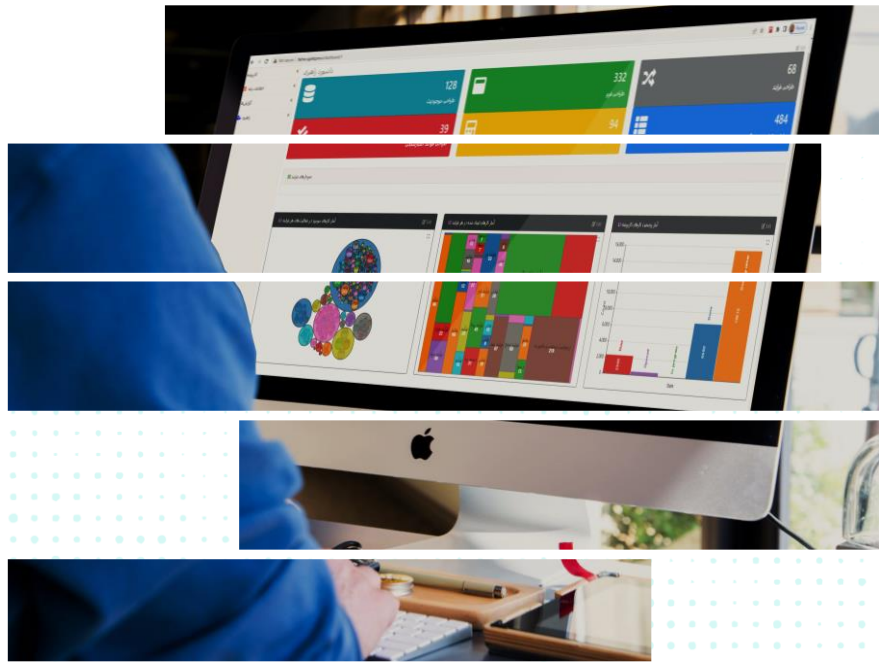


۸۹/۵۸

متوسط تعداد درخواست‌های پاسخ داده شده  
در ماه از سوی تیم ERP نیروگاهی

\* بدون لحاظ شدن پاسخگویی آنلاین و تلفنی و تنها بر اساس داده‌های سیستم ارتباط با مشتریان

## راهکار agileBPMS در سال ۱۴۰۰



راهکار مدیریت فرایندهای کسب‌وکار پهگاه آفتاب که با نام agileBPMS (برنامه‌ساز فرایندی) شناخته می‌شود، راهکاری منطبق با فناوری‌های روز و با رویکردی چابک برای تعیین ساختار اطلاعاتی، مدل‌سازی و اجرای فرایندهای کسب‌وکار است.

در سال ۱۴۰۰ ضمن بهره‌گیری از این راهکار در زیرساخت مدیریت فرایند ERP نیروگاهی و توسعه سیستم «مدیریت کالا و قطعات یدکی»، فاز جدیدی از سرویس تحت وب کانون ارزیابی و توسعه قبيله، که با برنامه‌ساز agileBPMS پیاده‌سازی شده بود، نیز تکمیل گشت و همچنین فرایندهایی از سازمان‌های مشتری نیز به‌وسیله این راهکار پیاده‌سازی و عملیاتی شد.

در ادامه ضمن مرور آمار فعالیت‌ها و خدمات تیم توسعه و پشتیبانی راهکار agileBPMS، به چند نمونه از پیاده‌سازی‌های این سیستم نرم‌افزاری اشاره کرده‌ایم.

## فعالیت‌ها و خدمات مرتبط با راهکار agileBPMS

ارائه خدمات کارشناسی معادل ۳۲ درصد از کل زمان تیم agileBPMS پگاه آفتاب بوده است.



۶۵۱۸ ساعت کل میزان فعالیت‌ها و خدمات صورت گرفته بر روی محصول agileBPMS

ارائه خدمات تولید و توسعه نرم‌افزار معادل ۴۲ درصد از کل زمان تیم agileBPMS بوده است.



۲۰۸۷ ساعت خدمات کارشناسی (خدمات مشاوره، آموزش و همراهی در استقرار و کاربری راهکار)

تحقیق و توسعه agileBPMS معادل ۲۶ درصد از کل زمان صرف‌شده تیم در سال ۱۴۰۰ بوده است.



۲۷۳۰ ساعت تولید و توسعه نرم‌افزار

۱۷۰۱ ساعت تحقیق و توسعه

## فرایندهای پیاده‌سازی شده / شرکت بازرگانی دولتی ایران

شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران، که در سال ۱۴۰۰ به جمع استفاده‌کنندگان از نرم‌افزار agileBPMS پیوست، شرکتی زیرمجموعه وزارت جهاد کشاورزی است که در زمینه بازرگانی دولتی و سیاستگذاری فعالیت می‌کند. این شرکت وظایفی چون خرید تضمینی کالاهای اساسی تولید داخلی و نیز واردات و توزیع کالاهای اساسی و حفظ ذخیره استراتژیک این کالاها را بر عهده دارد.

در سال ۱۴۰۰ فرایندهای حراست این شرکت با هدف اتوماسیون و یکپارچه‌سازی اطلاعاتی این واحد توسط تیم توسعه نرم‌افزار و BPMS پگاه آفتاب در راهکار agileBPMS پیاده‌سازی شد و در داخل این سازمان عملیاتی گشت.



## فرایندهای پیاده‌سازی شده در شرکت بازرگانی دولتی ایران:

- تدوین و ابلاغ لوح نگهداری
- تدوین گزارش تغییر شیفت
- تدوین و ارسال گزارش گشت برون ساختمانی
- اعلام و ارسال گزارش وقایع موثر
- زیرفرایند مشاهده وضعیت لوح نگهداری
- امور کارکنان
- اصلاح لوح نگهداری
- درخواست جایگزینی شیفت نگهداری
- کنترل تردد غیرمجاز کارکنان
- تدوین و ارسال گزارش پست شبانه و گزارش روزانه
- ثبت گزارش نگهداریها
- کنترل تردد کارکنان در ایام تعطیل
- تعیین وضعیت تردد نیروهای پروژه‌ای کارآموز
- ثبت دلایل غیرموجه افراد خاطی
- درخواست پذیرش مهمان
- کنترل ورود و خروج مدیران
- اطلاع‌رسانی تردد
- مجوز خروج کالا
- کنترل ورود و خروج خودرو





## فرایندهای پیاده‌سازی شده / شرکت اثرسازان ماندگار

شرکت اثرسازان ماندگار، فعال در حوزه عمران و ارائه خدمات فنی، مهندسی، خدماتی و بازرگانی یکی دیگر از پروژه‌های موفق در حوزه مدیریت فرایندهای کسب‌وکار و پیاده‌سازی BPMS در سال ۱۴۰۰ بود؛ که به موجب آن بخشی از فرایندهای تدارکات، پروژه‌ها و قراردادهای این شرکت با استفاده از راهکار agileBPMS، توسط تیم متخصصان کسب‌وکار این شرکت و همراهی تیم BPMS پگاه آفتاب پیاده‌سازی و عملیاتی شد.

### فرایندهای پیاده‌سازی شده:

- درخواست تدارکات
- رویه خرید کالا
- ثبت دریافت وجه نقد
- فرایند تامین خدمت
- فرایند ایجاد بسته خرید
- ایجاد باندل خرید
- عملیات استعلام قیمت
- درخواست پرداخت وجه
- ثبت عملکرد روزانه

## کانون ارزیابی و توسعه قبیله

سرویس تحت وب **کانون ارزیابی و توسعه قبیله** که به عنوان محصول مشترک پگاه آفتاب و یکی از شرکای تجاری توسعه داده شده است، ابزاری برای اجرای فرایندهای مختلف مرتبط با جذب و استخدام، از قبیل اجرای آزمونهای متنوع و کاربردی مرتبط با ردیفهای شغلی در سطوح متفاوت، ارائه تحلیلهای انطباق شغلی، رتبه‌بندی و جذب و تامین نیروی کار حرفه‌ای است.

این سرویس که با راهکار agileBPMS و با اتکا به جدیدترین فناوری‌های روز توسعه داده شده، اولین ابزار بومی مدیریت فرایند کانون ارزیابی و توسعه بر بستر وب است، که روند جذب و استخدام را برای سازمان‌های بزرگ و کوچک ایرانی داده‌محور و یکپارچه ساخته است.





۴۰۹۴

کاربر جدید سامانه قبيله در سال ۱۴۰۰



۵۳

سازمان و شرکت استفاده‌کننده از سامانه  
قبيله در سال ۱۴۰۰

## کانون ارزیابی و توسعه قبيله

در سال ۱۴۰۰ رابط کاربری و تجربه کاربری سامانه قبيله به صورت کامل بازطراحی شد و علاوه بر این، فرایند خودارزیابی نیز از سوی تیم BPMS پگاه آفتاب توسعه یافت و به این سرویس اضافه شد.

امکان «خودارزیابی» در سامانه قبيله به کاربران این امکان را می‌دهد که با طی کردن آزمون‌های مختلف و دریافت تحلیل‌ها و نتایج انطباق شغلی خود، از میزان انطباق شخصی با شغل مورد نظر، نقاط قوت و ضعف در تطابق شغلی و پروژه‌های بهبود رفتاری و مهارتی متناسب با تحلیل دوسویه نتایج آزمون و شغل مورد نظر خود اطلاع کسب کنند.

علاوه بر این موارد توسعه و بهبود، در سال ۱۴۰۰ شرکت‌ها و سازمان‌های مختلفی از حوزه‌های و صنایع مختلف از جمله صنایع هلیدنگ، لجستیک، تولید، بازرگانی، ساختمان، غذایی، بسته‌بندی و موسسات غیرانتفاعی از این سرویس استفاده نمودند.

# خدمات و محصولات از نگاه مشتریان

## نظرسنجی مشتریان ERP نیروگاهی

اسفند ماه سال ۱۴۰۰ طی نظرسنجی‌ای که از مشتریان ERP نیروگاهی انجام گرفت، جزئیات میزان رضایت آن‌ها از کاربری ماژول‌های مختلف ERP نیروگاهی و خدمات پشتیبانی مرتبط با آن مشخص گردید.

در این نظرسنجی نظر راهبران نرم‌افزار در خصوص ۱۹ ماژول راهکار ERP نیروگاهی را جویا شدیم و میزان رضایت از هر یک از ماژول‌ها با ۴ گزینه «عالی»، «خوب»، «متوسط»، «ضعیف» و «بسیار ضعیف» مورد سنجش قرار گرفت.

هم‌چنین در این نظرسنجی خدمات پشتیبانی و فروش تمام محصولات پگاه آفتاب بر اساس مولفه‌های مختلفی چون «نحوه تعامل»، «پاسخ‌گویی به نیازها»، «سرعت ارائه خدمات»، «عقد قرارداد پشتیبانی» و «نحوه دسترسی به خدمات واحد پشتیبانی» مورد پرسش قرار گرفت.

در ادامه به نتایج و داده‌های استخراج‌شده از این نظرسنجی پرداخته‌ایم.

## ماژول‌های محبوب ERP نیروگاهی از لحاظ میزان رضایت

در نظرسنجی جامع انجام گرفته ماژول نگهداری و تعمیرات با ۹۵ درصد میزان رضایت از سوی راهبران به عنوان پراقبال‌ترین ماژول راهکار ERP نیروگاهی معرفی شده است. اغلب شرکت‌کنندگان در نظرسنجی میزان رضایت از «سیستم نگهداری و تعمیرات» را «عالی» (۳۷ درصد) و «خوب» (۵۸ درصد) توصیف کرده‌اند.

ماژول «انبار، موجودی‌ها و حسابداری انبار» با ۹۳ درصد پاسخ به گزینه‌های «عالی» (۳۱ درصد) و «خوب» (۶۲ درصد) دومین ماژول ERP نیروگاهی از لحاظ میزان رضایت در میان راهبران سیستم است.

ماژول «برنامه‌ساز فرایندی» نیز با ۹۲ درصد رضایت (۲۵ درصد عالی و ۶۷ درصد خوب) سومین ماژول محبوب ERP نیروگاهی از لحاظ میزان رضایت در سال ۱۴۰۰ بوده است.

۹۵ درصد رضایت از سیستم نگهداری و تعمیرات



۹۳ درصد رضایت از سیستم انبار، موجودی‌ها و حسابداری انبار



۹۲ درصد رضایت از سیستم برنامه‌ساز فرایندی پسگاه آفتاب



## ماژول‌های محبوب مورد استفاده ERP نیروگاهی

همانند مولفه رضایت از ماژول‌ها، سیستم «نگهداری و تعمیرات (مدیریت دارایی‌های فیزیکی)» پراسفاده‌ترین ماژول ERP نیروگاهی است؛ به نحوی که در سال ۱۴۰۰ در اغلب (۹۵ درصد) سازمان‌ها و نیروگاه‌های بهره‌بردار مورد استفاده قرار گرفته است.

«برنامه‌ساز فرایندی» یا «ماژول مدیریت فرایند» با مورد استفاده قرار گرفتن در ۸۰ درصد از بهره‌برداران ERP نیروگاهی دومین ماژول محبوب از این لحاظ است.

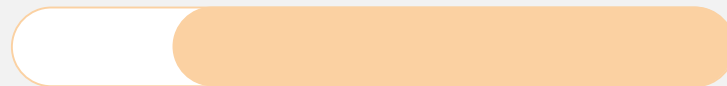
ماژول‌های «حقوق و دستمزد» و «پرسنلی و صدور احکام» نیز که در ۷۱ درصد از سازمان‌های مشتری مورد استفاده قرار گرفته، سومین ماژول کاربردی ERP نیروگاهی در میان بهره‌برداران این راهکار بوده است.



استفاده از سیستم نگهداری و تعمیرات در **۹۵ درصد** سازمان‌های مشتری



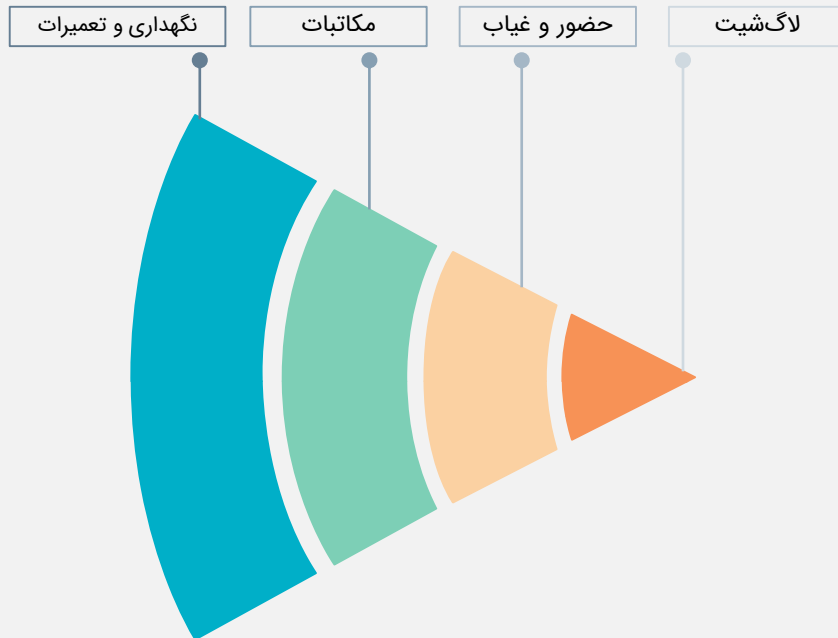
استفاده از سیستم «برنامه‌ساز فرایندی» در **۸۰ درصد** سازمان‌های مشتری



استفاده از ماژول‌های «حقوق و دستمزد» و «پرسنلی و صدور احکام»

در **۷۱ درصد** سازمان‌های مشتری

## بیشترین میزان استفاده روزانه از ماژول‌ها

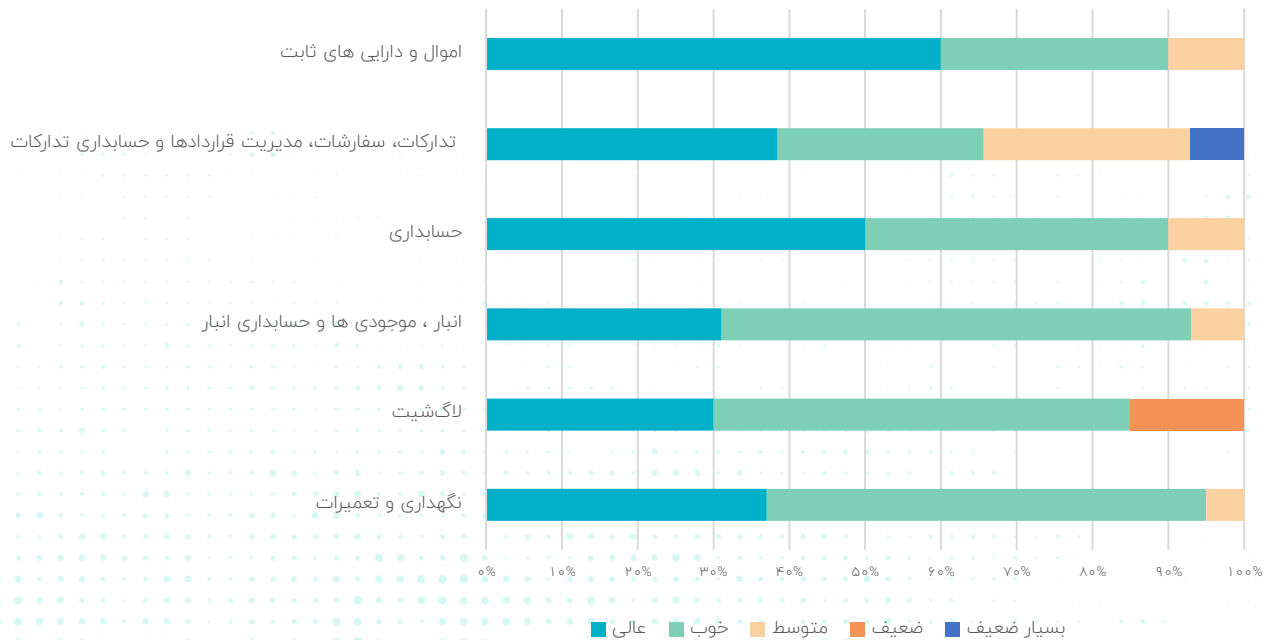


بر اساس نظرسنجی انجام گرفته، راهبران راهکار ERP در پاسخ به پرسش «کدامیک از ماژول‌های محصول را به‌طور معمول و روزانه استفاده می‌کنید؟» به ترتیب ۵ ماژول «نگهداری و تعمیرات»، «مکاتبات»، «حضور و غیاب» و «لاگ‌شیت (ثبت و تحلیل داده‌های تجهیز)» را به عنوان سیستم‌هایی با بیشترین میزان استفاده روزانه معرفی کرده‌اند.

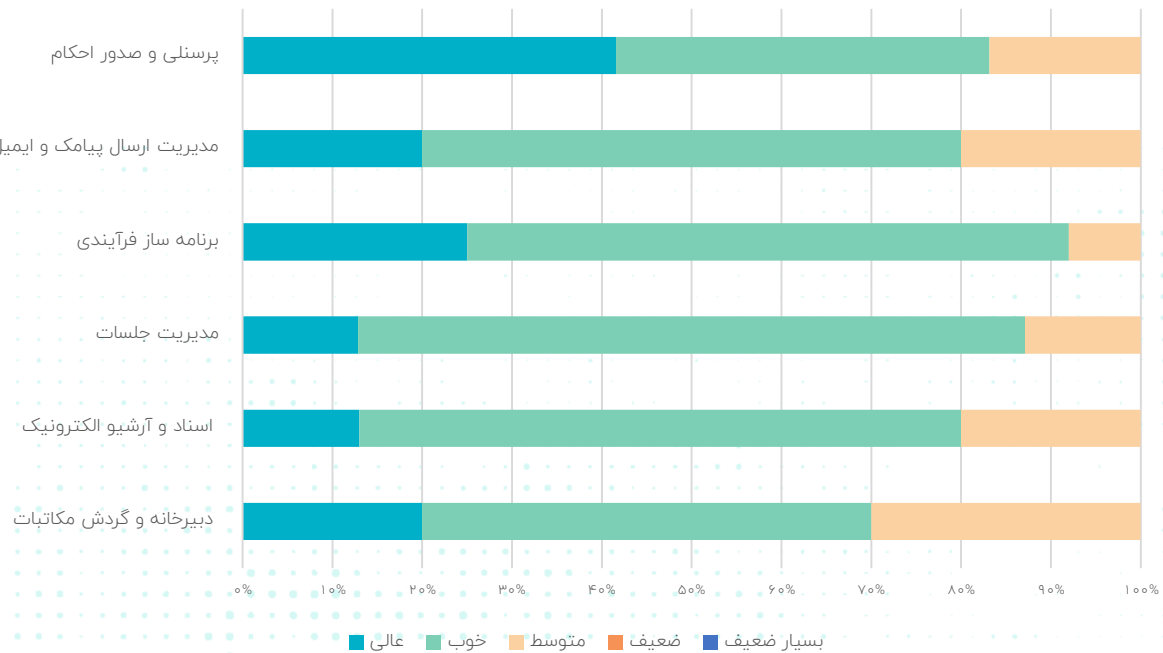
وجود ماژول‌های «حضور و غیاب» و «مکاتبات»، به دلیل ماهیت استفاده عمومی آن‌ها در تمام بخش‌های سازمان و بین همه کاربران و ماژول «نگهداری و تعمیرات» به دلیل اهمیت کلیدی آن، در این لیست مورد تعجب نیست؛ اما حضور سیستم «لاگ‌شیت»، با توجه به زمان نسبتاً کوتاهی که از توسعه آن گذشته، قابل توجه است.



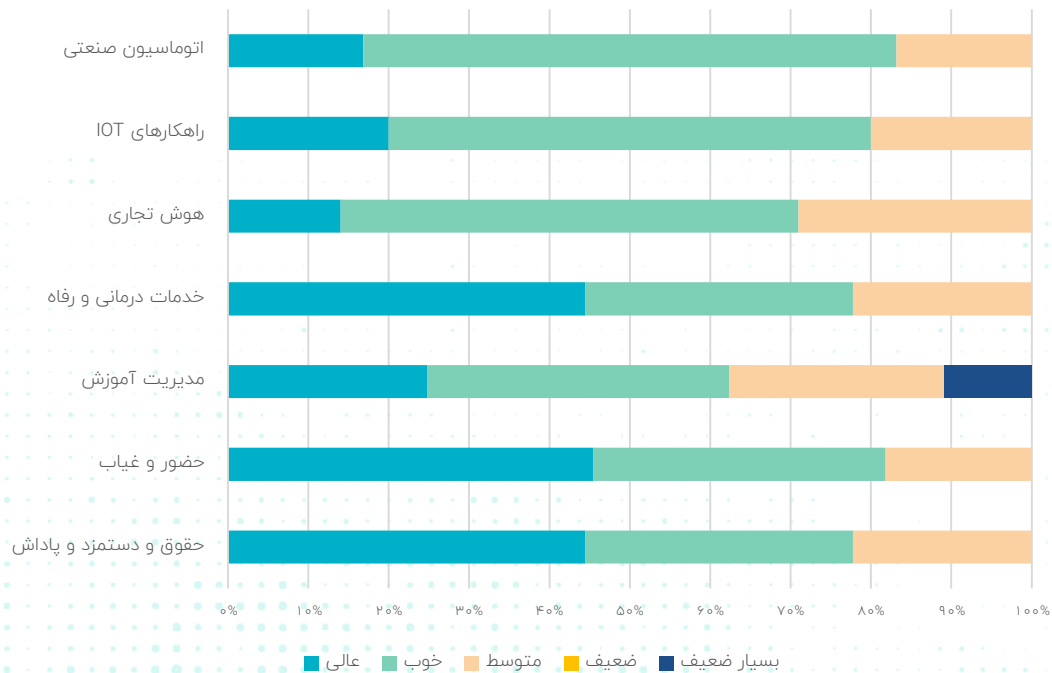
## رضایت‌سنجی ماژول‌های ERP نیروگاهی



## رضایت‌سنجی ماژول‌های ERP نیروگاهی

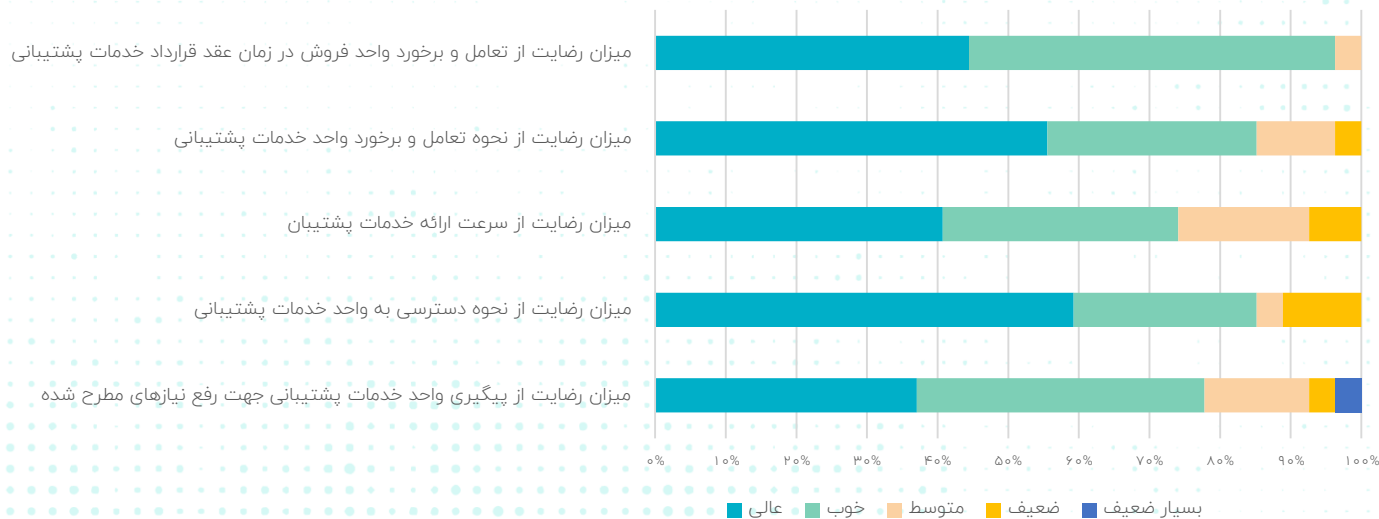


## رضایت‌سنجی ماژول‌های ERP نیروگاهی



## رضایت‌سنجی خدمات پشتیبانی و فروش

در نظرسنجی در مورد خدمات پشتیبانی و فروش محصولات مختلف پگاه آفتاب در سال ۱۴۰۰ موارد «تعامل هنگام عقد قرارداد پشتیبانی»، «نحوه تعامل واحد پشتیبانی»، «نحوه دسترسی به خدمات پشتیبانی» و «پیگیری واحد پشتیبانی برای رفع نیازهای مشتری» همگی میزان رضایت بالای ۷۰ درصد (دو گزینه عالی و خوب) را به دست آوردند. مولفه «سرعت خدمات پشتیبانی» رضایتی بالغ بر ۷۴ درصد را به خود اختصاص داد که انتظار می‌رود این مولفه نیز با افزایش ظرفیت انسانی تیم پشتیبانی پگاه آفتاب در سال ۱۴۰۱ به دیگر موارد نزدیک شود.



پگاه آفتاب  
چابکی در تحول دیجیتال



[www.pegaheaftab.com](http://www.pegaheaftab.com)