



مدیریت مراکز مشاوره

پرونده، نوبت، جلسات و مالی در یک جریان

مدیریت مراکز مشاوره محصول نرم افزاری ره رایان پژوه است؛
فرآیندهای اصلی را یکپارچه، نقش محور و قابل گزارش مدیریت می کند.
طراحی شده برای سادگی کاربر، کنترل مدیر و توسعه پذیری سازمان



امکانات کلیدی سامانه

پرونده مراجع و سوابق جلسات

1

تقویم و نوبت‌دهی آنلاین

2

مدیریت مشاور، تخصص و برنامه کاری

3

آزمون‌ها و ارزیابی‌های تخصصی

4

تعرفه، دریافت و تسویه مشاور

5

گزارش شعب، خدمات و عملکرد

6



این محصول برای چه مجموعه‌هایی مناسب است؟

مراکز مشاوره

قابل تنظیم متناسب با مقیاس و فرآیند مجموعه

کلینیک‌های چندشعبه‌ای

قابل تنظیم متناسب با مقیاس و فرآیند مجموعه

مراکز دانشگاهی

قابل تنظیم متناسب با مقیاس و فرآیند مجموعه

مشاوره آنلاین

قابل تنظیم متناسب با مقیاس و فرآیند مجموعه

مراحل همکاری

نیازسنجی | ارائه دمو | تعریف دامنه | پیاده سازی و آموزش | پشتیبانی

برای دریافت پروپوزال اختصاصی با ما در تماس باشید

info@rahco.ir | 021-66381421-4 | rahco.ir



Engineering Co.

Rah Rayan Pajoooh

شرکت مهندسی راه رایان پژوه

سند نیازمندی‌ها و امکانات محصول

نرم افزار جامع مدیریت مراکز مشاوره و روان شناسی

نسخه یکپارچه شده امکانات سامانه، پس از ادغام نیازمندی‌های جدید با
مستند امکانات سال ۱۴۰۱ و حذف موارد تکراری

نسخه جامع - تیر ۱۴۰۵

تهیه کننده: شرکت مهندسی راه رایان پژوه

www.rahco.ir | info@rahco.ir

تلفن: ۰۲۱-۶۶۳۸۱۴۲۱ الی ۲۴ | داخلی فروش: ۲۰۱

خلاصه مدیریتی سند

این سند، امکانات سامانه مدیریت مراکز مشاوره را در قالب یک معماری ماژولار و قابل توسعه جمع می‌کند؛ به‌گونه‌ای که هم برای یک مرکز مستقل و هم برای شبکه‌ای از مراکز و شعب قابل استفاده باشد.

+۱۰۰

قابلیت جمع‌شده

۳

مدل قابل ارائه

۶

نقش کاربری پایه

۱۶

حوزه اصلی سامانه

هدف اصلی: مکانیزه کردن چرخه کامل فعالیت مرکز، از ایجاد مرکز و قرارداد تا تشکیل پرونده، نوبت‌دهی، انجام جلسه، ارجاع، دریافت وجه، تسویه با متخصص، اطلاع‌رسانی و گزارش‌گیری.

اصول طراحی

- رابط کاربری فارسی، راست‌چین و واکنش‌گرا
- سطوح دسترسی پویا و تفکیک دقیق اطلاعات
- ساختار ماژولار، مقیاس‌پذیر و قابل توسعه
- قابلیت تنظیم فیلدها و فعال‌سازی امکانات برای هر مرکز

دامنه عملکردی

- مدیریت متمرکز مراکز، شعب، بسته‌ها و قراردادها
- مدیریت کارکنان، متخصصان، مراجعان و پرونده الکترونیک
- تقویم، نوبت‌دهی حضوری، آنلاین و گروهی
- ارجاع، شرح جلسه، امور مالی، پیامک و گزارش‌ها

خروجی مورد انتظار

- کاهش استفاده از کاغذ و خطاهای اجرایی
- افزایش سرعت پذیرش و پاسخ‌گویی
- شفافیت مالی و تسویه متخصصان
- دسترسی سریع به گزارش‌های مدیریتی و عملیاتی

کنترل‌های کلیدی

- جلوگیری از هم‌پوشانی زمان متخصص و اتاق
- کنترل محدودیت‌های هر بسته و تاریخ انقضای قرارداد
- ثبت ورود، خروج، مدت واقعی جلسه و روش پرداخت
- ثبت سوابق، رخدادهای خروجی‌های قابل کنترل

در این نسخه، موارد مشابه مانند «ایجاد/مدیریت» در یک ماژول واحد ادغام شده‌اند؛ اما قابلیت‌های ثبت، نمایش، جست‌وجو، ویرایش، حذف و خروجی‌گیری به‌عنوان عملیات عمومی هر ماژول حفظ شده‌اند.

فهرست بخش‌ها

ساختار سند بر اساس چرخه واقعی فعالیت یک مرکز مشاوره تنظیم شده است.

1	اهداف، دامنه و الزامات عمومی پروژه	2	معماری سامانه و مدل‌های ارائه
3	مدیریت متمرکز مراکز، بسته‌ها و قراردادهای	4	کاربران، نقش‌ها و سطوح دسترسی
5	تنظیمات پایه و اطلاعات مرجع مرکز	6	مدیریت کارکنان و متخصصان
7	مراجعات و پرونده الکترونیک	8	نوبت‌دهی، تقویم و مدیریت جلسات
9	شرح جلسه، تشخیص و مستندات تخصصی	10	ارجاع داخلی و خارجی
11	امور مالی، پرداخت و تسویه	12	پیامک، اطلاع‌رسانی و ارتباطات
13	گزارش‌گیری، داشبورد و خروجی‌ها	14	امنیت، پشتیبان‌گیری و کنترل داده
15	رابط کاربری، سازگاری و مستندات	16	گردش کارها، قوانین سامانه و محدوده اجرا

اهداف، دامنه و الزامات عمومی پروژه

سامانه باید تمامی فرآیندهای اصلی مرکز را در یک محیط یکپارچه پوشش دهد و امکان توسعه مرحله‌ای آن بدون بازطراحی کامل فراهم باشد.

الزامات عمومی الزام

- طراحی رابط کاربری و تجربه کاربری حرفه‌ای، فارسی، راست‌چین و متناسب با نقش هر کاربر.
- قابلیت ثبت، نمایش، جست‌وجو، ویرایش و حذف در تمام ماژول‌های مجاز.
- امکان کنترل دسترسی به داده‌ها، عملیات، گزارش‌ها و خروجی‌ها بر اساس نقش.
- پشتیبانی از توسعه‌های آتی و افزودن قابلیت‌های جدید به‌صورت ماژولار.

اهداف عملیاتی هدف

- یکپارچه‌سازی اطلاعات مرکز، متخصصان، مراجعان، نوبت‌ها و امور مالی.
- کاهش ورود اطلاعات تکراری، خطاهای انسانی و گردش کاغذی پرونده‌ها.
- تسریع پذیرش، نوبت‌دهی، پیگیری جلسات و پاسخ‌گویی به مراجعان.
- فراهم‌کردن اطلاعات قابل اتکا برای تصمیم‌گیری مدیران مرکز.

محدوده پروژه دامنه

- پایه‌سازی قابلیت‌های مندرج در این سند و تنظیم جزئیات هر فرم در مرحله تحلیل.
- عدم انجام تغییرات خارج از محدوده مصوب مگر با توافق کتبی طرفین.
- تفکیک قابلیت‌های هسته، اختیاری و وابسته به سرویس‌های بیرونی در برنامه اجرا.
- تعیین اولویت، زمان‌بندی و تحویل هر ماژول در برنامه اجرایی پروژه.

معماری سامانه و مدل‌های ارائه

ساختار سامانه باید پاسخگوی مراکز کوچک تا شبکه‌های چندمرکزی باشد و با افزایش کاربران، شعب و پرونده‌ها قابل مقیاس‌پذیری باقی بماند.

متمرکز ساختار چندمرکزی

- مدیریت یک مرکز مستقل یا چند مرکز و شعب به‌صورت متمرکز.
- تفکیک کامل اطلاعات، کاربران، تنظیمات و گزارش‌های هر مرکز.
- امکان ورود مدیر اصلی به پل مراکز مجاز برای پشتیبانی و مدیریت.
- نمایش داشبورد تجمیعی و مقایسه‌ای مراکز برای مدیریت کل.

مدل ۳ مدل‌های قابل ارائه

- نسخه تحت وب و آنلاین با دسترسی از مرورگرهای متداول.
- نسخه تحت ویندوز و آفلاین، در صورت انتخاب این مدل در قرارداد.
- مدل آفلاین با قابلیت همگام‌سازی اطلاعات پس از اتصال به اینترنت.
- امکان استقرار روی زیرساخت میزبانی مجری یا سرور اختصاصی کارفرما طبق توافق.

سازگاری و دسترس‌پذیری

- نمایش صحیح در رایانه، تبلت و تلفن همراه.
- سازگاری با نسخه‌های جاری مرورگرهای Chrome، Firefox و Edge.
- پشتیبانی از چاپ استاندارد رسیده‌ها، صورتحساب‌ها و گزارش‌ها.
- پشتیبانی از تاریخ و تقویم شمسی و نمایش استاندارد اعداد و مبالغ.

فنی مقیاس‌پذیری و توسعه‌پذیری

- معماری ماژولار و امکان فعال یا غیرفعال‌سازی امکانات.
- پشتیبانی از افزایش تعداد مراکز، متخصصان، اتاق‌ها و پرونده‌ها.
- امکان افزودن فیلدها، فرم‌ها، گزارش‌ها و اتصال‌های جدید در آینده.
- جداسازی منطق کسب‌وکار از رابط کاربری برای نگهداشت و توسعه ساده‌تر.

مدیریت متمرکز مراکز، بسته‌ها و قراردادها

مدیر اصلی سامانه باید بتواند چرخه ایجاد مرکز، انتخاب بسته، احراز هویت، تأیید مدارک، عقد قرارداد، فعال‌سازی و تمدید را مدیریت کند.

یکج بسته‌ها و سهمیه‌ها

- تعریف بسته‌های مختلف برای مراکز با قیمت، مدت و امکانات متفاوت.
- اعمال محدودیت بر تعداد پرونده، متخصص، کاربر، اتاق، بخش و سایر منابع.
- امکان تعریف امکانات مجاز هر بسته و کنترل خودکار مصرف سهمیه.
- نمایش میزان مصرف، باقیمانده سهمیه و هشدار نزدیک‌شدن به سقف.

مرکز ایجاد و مدیریت مرکز

- ثبت نام مرکز، مدیر، اطلاعات تماس، نشانی، لوگو، دامنه یا زیردامنه و وضعیت فعالیت.
- تعیین عدد شروع شماره پرونده برای هر مرکز.
- مشاهده، جست‌وجو، ویرایش، غیرفعال‌سازی یا حذف مرکز بر اساس سیاست نگهداری داده.
- افزودن کاربر اولیه مرکز و امکان ورود مدیریتی به مرکز.

تمدید انقضا، آبونمان و تمدید

- تعیین تاریخ شروع، مدت قرارداد و تاریخ انقضا برای هر مرکز.
- ارسال هشدارهای پیش از انقضا به مدیر مرکز.
- محدودسازی دسترسی پس از سررسید مطابق سیاست قرارداد.
- فعال‌سازی مجدد پل پس از ثبت یا تأیید پرداخت آبونمان و تمدید.

قرارداد احراز هویت و قرارداد

- احراز هویت مدیر مرکز بر اساس کد ملی پیش از فعال‌سازی بسته.
- نمایش متن قرارداد و ثبت پذیرش الکترونیکی با گزینه «می‌پذیرم».
- دریافت مدارک مورد نیاز هر بسته با امکان بارگذاری چند فایل.
- بررسی، تأیید، رد یا درخواست اصلاح مدارک توسط مدیر اصلی.

کنترل خروجی‌ها و داده‌ها

- امکان فعال یا غیرفعال کردن خروجی Excel برای هر مرکز یا نقش.
- تعیین دسترسی به چاپ، دانلود و گزارش‌های حساس.
- ثبت تاریخچه تغییر بسته، تمدید، تعلیق و فعال‌سازی.
- گزارش مراکز فعال، منقضی، نزدیک به انقضا و دارای نقص مدارک.

کاربران، نقش‌ها و سطوح دسترسی

سطوح دسترسی باید پویا باشد؛ یعنی مدیر مجاز بتواند نقش جدید بسازد و برای هر نقش، دسترسی مشاهده یا عملیات را تا سطح ماژول و اقدام تعیین کند.

نقش پایه	دامنه مسئولیت پیشنهادی
مدیر اصلی سامانه	مدیریت مراکز، بسته‌ها، قراردادها، تنظیمات کل، سهمیه‌ها، خروجی‌ها و گزارش‌های تجمیعی.
مدیر مرکز	مدیریت کلیه عملیات مرکز، کارکنان، متخصصان، پرونده‌ها، نوبت‌ها، مالی و گزارش‌ها.
پذیرش	تشکیل و جست‌وجوی پرونده، نوبت‌دهی، ورود و خروج جلسه، دریافت وجه، لیست انتظار و ارجاع‌های عملیاتی.
متخصص	مشاهده برنامه خود، پرونده‌های مجاز، ثبت شرح جلسه، تشخیص، ارجاع و امور مالی شخصی.
مالی / حسابداری	ثبت هزینه‌ها و فاکتورها، کنترل درآمد، پرداخت‌ها، تسویه متخصصان و تهیه صورتحساب.
نقش سفارشی	هر نقش دیگری که مرکز با ترکیب دسترسی‌ها ایجاد می‌کند؛ مانند سرپرست بخش یا مسئول پیگیری.

مدیریت کاربران کاربر

- ایجاد کاربر بر اساس نقش‌های تعریف‌شده و اتصال به کارمند یا متخصص.
- تولید نام کاربری و رمز عبور و ارسال امن اطلاعات ورود.
- بازیابی رمز عبور، اجبار به تغییر رمز و مسدودسازی حساب.
- ثبت آخرین ورود، وضعیت فعال و تاریخچه فعالیت‌های مهم.

مدیریت نقش و دسترسی RBAC

- ایجاد، ویرایش، کپی و غیرفعال‌سازی نقش‌ها.
- تعیین دسترسی مشاهده، افزودن، ویرایش، حذف، چاپ و خروجی برای هر ماژول.
- تعیین دسترسی محدود به بخش، مرکز، متخصص یا پرونده‌های مشخص.
- امکان تعریف دسترسی پیش‌فرض و استثنا برای کاربران خاص.

تنظیمات پایه و اطلاعات مرجع مرکز

اطلاعات پایه باید یکبار تعریف شوند و در تمام فرمهای سامانه به صورت استاندارد مورد استفاده قرار گیرند.

اتاق

- تعریف اتاق با عنوان، کد، ظرفیت و توضیحات.
- اختصاص اتاق به یک بخش یا تعیین آن به عنوان اتاق عمومی.
- نمایش وضعیت آزاد یا اشغال اتاق در تقویم.
- جلوگیری از رزرو همزمان یک اتاق برای چند جلسه.

بخش

- تعریف بخشهایی مانند مشاوره خانواده، ازدواج، کودک، فردی و روان پزشکی.
- ثبت عنوان، توضیحات، وضعیت فعالیت و مسئول هر بخش.
- اتصال متخصصان، اتاقها، تعرفهها و گزارشها به بخش مربوطه.
- جستوجو، مرتب سازی و مدیریت فهرست بخشها.

تشخیص

- تعریف و مدیریت فهرست محورهای اختلالات و تشخیصها.
- امکان گروه بندی و افزودن توضیح یا کد تشخیصی.
- نمایش محورهای مجاز در پرونده و فرم شرح جلسه.
- امکان انتخاب یک تا حداکثر سه محور برای هر تشخیص، مطابق تنظیم مرکز.

تقویم

- ثبت دستی تعطیلات رسمی یا داخلی مرکز برای یک سال.
- امکان دریافت تقویم تعطیلات از سرویس بیرونی در صورت فراهم بودن وب سرویس.
- جلوگیری خودکار از ایجاد نوبت در تعطیلات.
- تعریف تعطیلی اختصاصی مرکز، بخش، متخصص یا بازه زمانی خاص.

تنظیمات

تنظیمات پیامک و پرداخت

- ثبت و تنظیم پیل پیامک، خطوط ارسال و الگوهای پیام.
- تعریف روشهای پرداخت مانند نقدی، کارت خوان، آنلاین، حواله و سایر روشها.
- تعریف دسته بندی هزینهها و فاکتورهای خرید.
- تعریف قالب چاپ رسید، صورتحساب و سربرگ مرکز.

مدیریت کارکنان و متخصصان

اطلاعات کارکنان و متخصصان باید به صورت کامل، قابل تنظیم و همراه با مدارک و قراردادهای نگهداری شود.

کارکنان پرونده متخصص

- ثبت اطلاعات هویتی و حرفه‌ای، مدرک تحصیلی، رشته، گرایش، شماره نظام، سوابق و عکس.
- بارگذاری نامحدود مدارک، مجوزها، قراردادهای و فایل‌های مرتبط.
- اتصال متخصص به یک یا چند بخش و مرکز.
- امکان تعریف فیلدهای دلخواه توسط مدیر اصلی و انتخاب فیلدهای مورد نیاز توسط مرکز.

کارکنان پرونده کارکنان

- ثبت اطلاعات هویتی، تماس، نشانی، سمت، تاریخ شروع همکاری و وضعیت اشتغال.
- اتصال هر کارمند به نقش و سطح دسترسی مناسب.
- بارگذاری عکس، مدارک و مستندات مورد نیاز.
- جست‌وجو، فیلتر، ویرایش و مشاهده سوابق کاربر.

حضور برنامه حضور

- تعریف بازه اعتبار برنامه حضور برای هر متخصص.
- امکان ثبت چند بازه حضور در یک روز؛ مانند ۱۰ تا ۱۲ و ۱۸ تا ۲۱.
- امکان فعالیت متخصص در بخش‌های مختلف در بازه‌های متفاوت.
- تخصیص اتاق و کنترل خودکار تداخل زمان متخصص و اتاق.

تعرفه تعرفه و سهم متخصص

- تعیین مدت استاندارد هر جلسه برای هر متخصص یا نوع خدمت.
- تعیین مبلغ جلسه، سهم متخصص به درصد یا مبلغ ثابت و سهم مرکز.
- امکان تعریف تعرفه متفاوت برای بخش، نوع جلسه یا بازه زمانی.
- ثبت تاریخچه تغییر تعرفه‌ها بدون از بین رفتن محاسبات قبلی.

پنل من پنل شخصی متخصص

- نمایش نوبت‌های امروز و آینده و پیام «امروز نوبتی ندارید» در صورت خالی بودن برنامه.
- جست‌وجوی برنامه بر اساس محدوده زمانی.
- دسترسی به پرونده‌های مجاز، الگوهای شرح جلسه و ارجاع‌ها.
- مشاهده کارکرد، سهم مالی، پرداخت‌ها و تاریخ تسویه‌های خود.

مراجعان و پرونده الکترونیک

پرونده الکترونیک باید ساختاری قابل تنظیم داشته باشد تا هر مرکز فقط اطلاعات مورد نیاز خود را نمایش دهد و در عین حال تاریخچه درمانی و اداری مراجع حفظ شود.

پرونده ایجاد پرونده مراجع

- ثبت اطلاعات هویتی، کد ملی، تماس، نشانی، تحصیلات، شغل و منبع معرفی.
- ثبت اعضای خانواده و اطلاعات مرتبط در تب جداگانه.
- ثبت پاسخ پرسش‌ها و فرم‌های اختصاصی مرکز.
- تولید شماره پرونده یکتا بر اساس تنظیم شروع شماره هر مرکز.

پویا فرم‌ساز پرونده

- تعریف فیلدهای مورد نیاز پرونده توسط مدیر اصلی سامانه.
- انتخاب و فعال‌سازی فیلدهای مورد نیاز هر مرکز.
- پشتیبانی از متن، عدد، تاریخ، فهرست، چندان‌تخابی، گزینه‌ای، فایل و توضیحات.
- تعیین اجباری یا اختیاری بودن، ترتیب نمایش و سطح محرمانگی هر فیلد.

جست‌وجو مدیریت و جست‌وجو

- جست‌وجو با شماره پرونده، نام، نام خانوادگی، کد ملی، موبایل و سایر فیلدها.
- فیلتر بر اساس بخش، متخصص، وضعیت، تاریخ مراجعه و تعداد جلسات.
- نمایش تاریخ جلسات، متخصص هر جلسه، پرداخت‌ها و ارجاع‌ها.
- ویرایش، غیرفعال‌سازی، انتقال به لیست انتظار و خروجی Excel در صورت مجاز بودن.

مدارک و پیوست‌ها

- بارگذاری عکس پرسنلی و هر تعداد مدارک، فایل یا تصویر.
- ثبت عنوان، نوع فایل، توضیح، تاریخ و بارگذارنده هر پیوست.
- مشاهده یا دریافت پیوست فقط بر اساس سطح دسترسی.
- امکان دریافت پاسخ یا امضا با قلم نوری در فرم‌های مورد نیاز.

محرمانگی پرونده

- محدودسازی مشاهده پرونده به متخصصان و کاربران مجاز.
- نمایش اطلاعات عمومی یا تخصصی متناسب با نقش کاربر.
- ثبت تاریخچه مشاهده و تغییر اطلاعات حساس.
- حفظ سوابق حذف‌شده به صورت منطقی، در صورت انتخاب سیاست آرشیو.

نوبت‌دهی، تقویم و مدیریت جلسات

نوبت‌دهی باید هم برای پذیرش سریع و هم برای برنامه‌ریزی دقیق منابع مناسب باشد و از هرگونه رزرو متداخل جلوگیری کند.

جلسه جست‌وجوی نوبت خالی **تقویم**

- جست‌وجو بر اساس مرکز، بخش، متخصص، تاریخ، ساعت، نوع جلسه و اتاق.
- نمایش نوبت‌های آزاد به‌صورت فهرست یا تقویم.
- محدودشدن متخصص به مشاهده زمان‌های آزاد خود.
- امکان انتخاب مستقیم زمان خالی و ورود به فرآیند رزرو.

جلسه انواع جلسه **جلسه**

- جلسه حضوری، آنلاین و مشاوره گروهی.
- ثبت نوع جلسه هنگام ایجاد نوبت و امکان تغییر توسط کاربر مجاز.
- در جلسه گروهی، ثبت یک متخصص، چند مراجع، موضوع، ظرفیت و محل یا لینک برگزاری.
- ثبت جلسه آنلاین و ارسال لینک به مراجع و متخصص.

کنترل **کنترل** کنترل تداخل

- جلوگیری از رزرو هم‌زمان برای یک متخصص.
- جلوگیری از استفاده هم‌زمان چند جلسه از یک اتاق.
- کنترل ساعات حضور، تعطیلات و زمان‌های مسدودشده.
- اعلام دلیل عدم امکان رزرو به کاربر.

رزرو و تأیید **رزرو**

- یافتن مراجع با شماره پرونده، نام، کد ملی یا موبایل.
- ایجاد سریع پرونده برای مراجع جدید در زمان نوبت‌دهی.
- ثبت نوبت، تأیید توسط پذیرش و چاپ رسید.
- ثبت وضعیت‌های رزرو، تأیید، حضور، عدم حضور، لغو و جابه‌جایی.

لیست انتظار **انتظار**

- ثبت مراجع برای تاریخ، متخصص، بخش یا بازه زمانی مطلوب.
- نمایش و مدیریت فهرست انتظار با امکان ویرایش و حذف.
- پیشنهاد جایگزینی افراد مناسب پس از لغو نوبت.
- ثبت نتیجه تماس یا اطلاع‌رسانی و تبدیل مورد انتظار به نوبت قطعی.

وضعیت نوبت‌ها و امروز **امروز**

- نمایش نوبت‌های خالی و پر با فیلترهای چندگانه.
- نمایش پیش‌فرض کل نوبت‌های امروز برای مدیر و پذیرش.
- نمایش فقط نوبت‌های همان متخصص در پیل متخصص.
- دسترسی سریع از نوبت رزروشده به پرونده مراجع.

شرح جلسه، تشخیص و مستندات تخصصی

از لحظه ورود مراجع تا پایان جلسه، زمان‌ها، وضعیت حضور، محتوای تخصصی و هزینه واقعی باید در سامانه ثبت و به پرونده متصل شود.

تعارف محاسبه اضافه‌زمان

- مقایسه مدت واقعی با زمان استاندارد جلسه.
- محاسبه مبلغ اضافه بر اساس تعریف تعریف‌شده.
- نمایش مبلغ برای پذیرش پیش از دریافت.
- ثبت خودکار مبلغ در امور مالی و صورتحساب مراجع.

زمان ورود و خروج جلسه

- ثبت تأیید نوبت توسط پذیرش.
- ثبت زمان ورود مراجع به جلسه با اقدام پذیرش.
- ثبت زمان خروج و پایان واقعی جلسه.
- محاسبه مدت واقعی و مشخص کردن تأخیر یا اضافه‌زمان.

الگوهای اختصاصی متخصص

- تعریف چند الگوی شرح جلسه توسط هر متخصص.
- انتخاب الگو هنگام ثبت جلسه و تکمیل بخش‌های متغیر.
- امکان ویرایش، کپی و دسته‌بندی الگوها.
- محدودبودن الگوهای شخصی به متخصص سازنده، مگر در صورت اشتراک‌گذاری مجاز.

تخصصی شرح جلسه

- نمایش مشخصات مراجع، سوابق جلسات قبلی و اطلاعات مرتبط.
- ثبت خلاصه، ارزیابی، مداخله، تکلیف، برنامه جلسه بعد و یادداشت محرمانه.
- انتخاب محورهای تشخیصی مجاز و ثبت تغییرات تشخیص در طول درمان.
- ضمیمه‌کردن مدارک، تصاویر و فایل‌های مربوط به جلسه.

پایان تکمیل و پرداخت

- تغییر وضعیت جلسه به انجام‌شده، لغوشده یا عدم حضور.
- ثبت روش پرداخت توسط پذیرش پس از خروج مراجع.
- اتصال پرداخت به نوبت، جلسه، مراجع و متخصص.
- ثبت توضیحات تکمیلی و صدور رسید یا صورتحساب.

ارجاع داخلی و خارجی

ارجاع باید به صورت گردش کار کنترل شده انجام شود تا اطلاعات لازم منتقل شود، پذیرش نوبت را تنظیم کند و نتیجه به متخصص ارجاع دهنده بازگردد.



امور مالی، پرداخت و تسویه

ماژول مالی باید درآمد حاصل از جلسات را خودکار ثبت کند، هزینه‌های مرکز را پوشش دهد و تسویه شفاف با متخصصان و کارکنان را امکان‌پذیر سازد.

هزینه‌ها و خریدها

- تعریف دسته‌بندی فاکتور و هزینه مانند نیروی انسانی، مالی، خدمات و سایر موارد.
- ثبت فاکتور خرید با فروشنده، تاریخ، مبلغ، شماره و پیوست.
- ثبت هزینه‌های تکرارشونده و توضیحات مالی.
- گزارش هزینه‌ها بر اساس دسته، بازه زمانی و مرکز.

درآمد مراجعان

- ثبت خودکار درآمد پس از انجام جلسه یا ثبت پرداخت.
- اتصال درآمد به مراجع، نوبت، جلسه، متخصص، بخش و روش پرداخت.
- نمایش بدهی، بستنکاری، تخفیف و مانده حساب مراجع.
- جست‌وجو بر اساس متخصص، بخش، تاریخ، روش پرداخت و وضعیت تسویه.

تسویه کارکرد و تسویه متخصص

- محاسبه خودکار سهم متخصص بر اساس تعرفه و جلسات انجام‌شده.
- صفحه «امور مالی من» برای مشاهده کارکرد، کسورات، پرداخت‌ها و مانده.
- ثبت تسویه کامل یا جزئی، تاریخ، مبلغ، روش و توضیحات.
- نمایش تاریخچه تسویه برای متخصص و کاربر مالی مجاز.

پرداخت روش‌های پرداخت

- نقدی، کارت‌خوان، پرداخت آنلاین، حواله و روش‌های قابل تعریف.
- ثبت شماره پیگیری، درگاه یا دستگاه کارت‌خوان در صورت نیاز.
- امکان پرداخت کامل، چندمرحله‌ای یا ترکیبی.
- گزارش تفکیکی مبالغ بر اساس روش پرداخت.

کنترل و اصلاحات مالی

- ثبت وضعیت تأیید، لغو یا برگشت پرداخت.
- محدودسازی حذف اسناد مالی و ثبت اصلاحات با دلیل.
- ثبت نام کاربر، زمان و شرح تغییر در سوابق مالی.
- امکان قفل‌کردن دوره مالی پس از تأیید مدیر.

صورتحساب و چاپ

- صدور صورتحساب و گردش حساب برای هر مراجع.
- صدور صورتحساب کارکرد و تسویه برای هر متخصص یا کارمند.
- گزارش چاپی درآمد، هزینه، سود و جریان وجوه بر اساس فیلترها.
- چاپ رسید نوبت، دریافت و تسویه با شماره یکتا.

پیامک، اطلاع‌رسانی و ارتباطات

اطلاع‌رسانی باید هم پیام‌های عملیاتی خودکار و هم ارسال‌های هدفمند مدیریتی را پوشش دهد و سوابق ارسال قابل پیگیری باشد.

پیام‌های خودکار خودکار

- ارسال تأیید رزرو، یادآوری نوبت و تغییر زمان.
- اعلان لغو جلسه یا عدم تأیید نوبت.
- ارسال لینک جلسه آنلاین.
- هشدار انقضای قرارداد مرکز، نقص مدارک یا سایر رویدادهای قابل تعریف.

پیامک ارسال پیامک مدیریتی

- ارسال پیامک مدیر مرکز به کارکنان و متخصصان.
- ارسال هدفمند به مراجعان با جست‌وجوی چندشرطی؛ مانند جنسیت، گروه سنی، بخش یا وضعیت.
- انتخاب چند گیرنده یا تمام نتایج فیلتر.
- ثبت متن، فرستنده، زمان ارسال، تعداد گیرندگان و وضعیت تحویل.

ارتباطات داخلی چت

- نصب یا اتصال ماژول چت برای ارتباط بین مشاور و پذیرش.
- نمایش مکالمه در پنل کاربران مجاز و اعلان پیام جدید.
- امکان اتصال گفت‌وگو به پرونده یا نوبت، در صورت پیش‌بینی ماژول.
- رعایت محرمانگی و ثبت زمان و طرفین مکالمه.

وب‌سرویس پیامک API

- اتصال سامانه به پنل پیامک از طریق وب‌سرویس.
- تعریف الگوهای جداگانه برای هر رویداد و مرکز.
- ثبت نتیجه درخواست و مدیریت خطاهای ارسال.
- امکان غیرفعال‌سازی نوع خاصی از اعلان توسط مدیر مجاز.

گزارش فهرست ارسال و گزارش

- نمایش سوابق ارسال‌های تکی، گروهی و خودکار.
- فیلتر بر اساس تاریخ، نوع رویداد، مرکز، فرستنده و وضعیت.
- نمایش تعداد موفق، ناموفق و در انتظار.
- خروجی گزارش ارسال در صورت داشتن دسترسی.

گزارش‌گیری، داشبورد و خروجی‌ها

گزارش‌گیری باید مبتنی بر سطح دسترسی و به‌صورت چندشرطی باشد تا هر کاربر فقط داده‌های مجاز و مرتبط با وظیفه خود را مشاهده کند.

عملیاتی گزارش‌های تخصصی و عملیاتی

- گزارش مراجعان بر اساس محور تشخیصی، بخش، متخصص و تعداد جلسات.
- گزارش نوبت‌های امروز، آینده، خالی، پر، لغوشده و لیست انتظار.
- گزارش ارجاع‌های داخلی و خارجی و زمان پاسخ‌گویی.
- گزارش سوابق جلسات و وضعیت تکمیل شرح جلسه، در حدود مجوز.

مدیریتی گزارش‌های مدیریتی

- تعداد پرونده‌های جدید و فعال، جلسات برگزارشده، لغوشده و عدم حضور.
- عملکرد مراکز، بخش‌ها، متخصصان و پذیرش در بازه‌های زمانی.
- نرخ اشغال اتاق‌ها و ظرفیت برنامه متخصصان.
- وضعیت مراکز، بسته‌ها، سهمیه‌ها و قراردادهای نزدیک به انقضا.

مولتی‌سلکت سازنده گزارش و فیلترها

- انتخاب چند فیلد و شرط به‌صورت هم‌زمان.
- ذخیره فیلترهای پرکاربرد برای هر کاربر.
- مرتب‌سازی، گروه‌بندی و جمع مبالغ یا تعدادها.
- تعریف محدوده داده بر اساس مرکز، نقش و سطح دسترسی.

مالی گزارش‌های مالی

- درآمد ناخالص و خالص، هزینه‌ها، مانده مراجعان و روش‌های پرداخت.
- کارکرد، سهم و وضعیت تسویه متخصصان.
- گزارش درآمد و هزینه به تفکیک مرکز، بخش، متخصص و بازه زمانی.
- صورتحساب‌های قابل چاپ و خروجی Excel برای کاربران مجاز.

داشبورد و خروجی

- نمایش شاخص‌های کلیدی به‌صورت کارت، جدول و نمودار.
- نمایش خلاصه روزانه برای مدیر، پذیرش و متخصص.
- چاپ گزارش با سربرگ مرکز.
- خروجی Excel با قابلیت کنترل مرکزی و ثبت سابقه دانلود.

امنیت، پشتیبان‌گیری و کنترل داده

با توجه به حساسیت اطلاعات مراجعان، امنیت و حفظ محرمانگی باید در تمام لایه‌های سامانه و فرآیندهای عملیاتی رعایت شود.

محرمانگی حفاظت اطلاعات

- تفکیک داده هر مرکز و جلوگیری از دسترسی متقاطع.
- کنترل دسترسی مبتنی بر نقش تا سطح عملیات و رکورد.
- انتقال امن اطلاعات در نسخه آنلاین و محدودسازی دسترسی مستقیم به فایل‌ها.
- رعایت اصل حداقل دسترسی برای پرونده‌های محرمانه.

امنیت احراز هویت و نشست

- ورود امن با نام کاربری و رمز عبور و امکان احراز تکمیلی در توسعه‌های آتی.
- محدودسازی تلاش ناموفق و مسدودسازی موقت حساب.
- انقضای نشست و خروج خودکار در عدم فعالیت.
- مدیریت دستگاه‌ها و نشست‌های فعال برای مدیر مجاز.

Backup پشتیبان‌گیری و بازیابی

- پشتیبان‌گیری زمان‌بندی‌شده از پایگاه داده و فایل‌های ضروری.
- قابلیت تعیین تناوب پشتیبان‌گیری متناسب با قرارداد و زیرساخت.
- نگهداری چند نسخه و آزمون دوره‌ای بازیابی.
- امکان تحویل نسخه پشتیبان به کارفرما طبق شرایط توافق‌شده.

لاگ ثبت رخدادها

- ثبت ورود و خروج کاربران و عملیات حساس.
- ثبت ایجاد، ویرایش، حذف منطقی و خروجی‌گرفتن از داده‌ها.
- ثبت تغییرات مالی، پرونده، سطح دسترسی و قرارداد.
- جست‌وجوی سوابق بر اساس کاربر، زمان، مرکز و نوع عملیات.

پایداری و نگهداشت

- پایش خطاهای سامانه و ثبت رخدادهای فنی.
- مدیریت ظرفیت ذخیره‌سازی و هشدار افزایش مصرف.
- به‌روزرسانی کنترل‌شده و سازگاری با نسخه‌های پشتیبانی‌شده.
- پیش‌بینی فرآیند بازیابی خدمت در رخدادهای زیرساختی.

رابط کاربری، سازگاری و مستندات

سامانه باید برای کاربران غیر فنی نیز ساده باشد و مستندات لازم برای استفاده، پشتیبانی و توسعه‌های بعدی ارائه شود.

نمایش واکنش‌گرا

Responsive

- قابل استفاده در نمایشگرهای رایانه، تبلت و تلفن همراه.
- سازگاری صفحات اصلی با مرورگرهای رایج و چاپ استاندارد.
- جداول قابل پیمایش و فرم‌های مناسب برای نمایشگرهای کوچک.
- رعایت خوانایی فونت، فاصله‌ها و کنتراست.

رابط کاربری و تجربه کاربری

UI/UX

- طراحی ساده، یکدست، فارسی و راست‌چین با مسیرهای کوتاه برای عملیات پرتکرار.
- داشبورد متفاوت برای مدیر، پذیرش، متخصص و امور مالی.
- نمایش پیام‌های خطای روشن و راهنمای داخل فرم‌ها.
- استفاده از جست‌وجو، فیلتر و میان‌بر برای کاهش زمان انجام کار.

مستندات فنی

فنی

- شرح معماری، ماژول‌ها، تنظیمات استقرار و وابستگی‌ها.
- مستند پایگاه داده و وب‌سرویس‌های ارائه‌شده یا مصرف‌شده.
- راهنمای پشتیبان‌گیری، بازیابی و نگهداشت.
- ثبت محدودیت‌ها و پیش‌نیازهای توسعه‌های آتی.

مستندات کاربری

راهنما

- راهنمای مدیر اصلی، مدیر مرکز، پذیرش، متخصص و حسابداری.
- راهنمای گام‌به‌گام عملیات مهم همراه با تصویر در صورت نیاز.
- فهرست خطاهای متداول و روش رفع آن‌ها.
- مستند تغییرات نسخه‌ها و قابلیت‌های جدید.

آموزش و تحویل

تحویل

- آموزش کاربران کلیدی متناسب با نقش.
- تحویل محیط آزمایشی برای بازبینی فرآیندهای اصلی.
- ثبت بازخورد، اصلاح موارد مصوب و تحویل نهایی.
- تهیه صورت‌جلسه تحویل ماژول‌ها و موارد باقیمانده، در صورت وجود.

گردش کارها، قوانین سامانه و محدوده اجرا

قوانین زیر، رفتار مشترک ماژول‌ها را مشخص می‌کند و مبنای تحلیل جزئی، آزمون و پذیرش سامانه خواهد بود.

قانون ۲ - سهمیه بسته: سامانه پیش از ایجاد منابع جدید، محدودیت بسته مرکز را کنترل و در صورت عبور از سقف از ادامه جلوگیری می‌کند.

قانون ۱ - عملیات عمومی: تمام اطلاعات مرجع و پرونده‌های مجاز باید قابلیت ثبت، مشاهده، جست‌وجو، ویرایش و مدیریت وضعیت داشته باشند.

قانون ۴ - تداخل زمان: رزرو هم‌زمان متخصص یا اتاق در یک بازه زمانی مجاز نیست.

قانون ۳ - انقضای قرارداد: دسترسی مرکز پس از سررسید مطابق سیاست تعیین‌شده محدود و پس از تمدید و تأیید پرداخت فعال می‌شود.

قانون ۶ - رویداد مالی: هر دریافت، برگشت، هزینه یا تسویه باید دارای تاریخ، مبلغ، روش، کاربر ثبت‌کننده و سابقه تغییر باشد.

قانون ۵ - محرمانگی: هر کاربر فقط اطلاعات مرکز، بخش، پرونده و عملیات مجاز خود را می‌بیند.

قانون ۸ - خروجی اطلاعات: چاپ و Excel تنها در صورت فعال‌بودن مجوز مدیر اصلی و نقش کاربر قابل استفاده است.

قانون ۷ - تاریخچه پرونده: جلسه، تشخیص، ارجاع، پرداخت و پیوست باید به پرونده و کاربر ایجادکننده متصل باشد.

گردش کارهای اصلی

گردش کار	مراحل اصلی
فعال‌سازی مرکز	انتخاب بسته ← احراز هویت ← بارگذاری مدارک ← تأیید مدیر اصلی ← پذیرش قرارداد ← فعال‌سازی پِنل
پذیرش و جلسه	تشکیل یا جست‌وجوی پرونده ← انتخاب نوبت ← تأیید و پیامک ← ثبت ورود ← انجام جلسه ← ثبت خروج و پرداخت
ارجاع	ثبت درخواست متخصص ← نمایش به پذیرش ← تعیین نوبت مقصد ← ثبت نتیجه ← بازگشت پاسخ به متخصص نخست
تسویه متخصص	محاسبه جلسات انجام‌شده ← محاسبه سهم ← بررسی مالی ← ثبت پرداخت ← نمایش در امور مالی من

محدوده اجرا: اتصال خودکار به تقویم تعطیلات، چت خارجی، پرداخت آنلاین، نسخه آفلاین و استقرار روی زیرساخت اختصاصی، وابسته به انتخاب مدل پروژه، سرویس‌های در دسترس و توافق فنی و قراردادی است.

جمع‌بندی

نسخه تجمیع‌شده حاضر، سامانه را از یک نرم‌افزار ساده نوبت‌دهی به یک بستر جامع مدیریت مرکز تبدیل می‌کند؛ بستری که مدیریت مراکز، قراردادهای، منابع انسانی، پرونده، تقویم، درمان، ارجاع، مالی، پیامک و گزارش را به صورت یکپارچه پوشش می‌دهد.

یکپارچگی

اطلاعات هر مراجع از تشکیل پرونده تا آخرین جلسه و پرداخت در یک مسیر واحد نگهداری می‌شود.

انعطاف‌پذیری

فیلدها، نقش‌ها، بسته‌ها، تعرفه‌ها و ماژول‌ها بر اساس نیاز هر مرکز قابل تنظیم است.

کنترل مدیریتی

مدیران به داشبوردها، گزارش‌های چندشرطی و شاخص‌های مالی و عملیاتی دسترسی دارند.

شفافیت مالی

درآمد، هزینه، سهم متخصص، روش پرداخت و تسویه به صورت قابل پیگیری ثبت می‌شود.

محرمانگی

سطوح دسترسی، ثبت رخدادهای و تفکیک مراکز از اطلاعات حساس محافظت می‌کند.

آمادگی توسعه

معماری ماژولار امکان افزودن آزمون‌ها، اپلیکیشن، CRM، درگاه‌ها و خدمات تکمیلی را فراهم می‌سازد.

مبنای تدوین: فهرست نیازمندی‌های تکمیلی ارسالی در تیر ۱۴۰۵ و مستند «امکانات نرم‌افزار مدیریت مراکز مشاوره ۱۴۰۱». این سند برای تحلیل، برآورد، طراحی فنی و تهیه پیوست امکانات قرارداد قابل استفاده است؛ جزئیات نهایی فرم‌ها و فرآیندها باید در مرحله تحلیل و صورت‌جلسه تأیید شود.