

و «بررسی فرایندهای ای پی آی های نسخه نویسی و نسخه پیچی تأمین اجتماعی،» همین طور مصاحبه مدیرعامل شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تأمین در جریان بود.

مهدی کلانتری با اشاره به توسعه خدمات گسترده و متنوع غیرحضوری سازمان تأمین اجتماعی در سال های اخیر، گفت: «مجموعه سرویس های الکترونیک و هوشمند، پایه گذار تحول دیجیتال در سازمان تأمین اجتماعی محسوب می شوند. حدود ۴۷ میلیون نفر از گروه های مختلف جامعه مخاطب سازمان هستند. به همین واسطه حضور در نمایشگاه هایی نظیر الکامپ اطلاع رسانی در ارتباط با آوردن و دستاوردهای این سازمان در حوزه آی تی و خدمات غیرحضوری و هوشمند به حساب می آید.» شرکت مدیرعامل خدمات ماشینی تأمین ادامه داد: «شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تأمین به عنوان بازوی اصلی حوزه فناوری اطلاعات سازمان در حال فعالیت است. در واقع این

الکترونیک و هوشمند پایه گذار تحول دیجیتال در سازمان تأمین اجتماعی هستند.»

اجرائی شدن ابر پروژه ملی «نسخه الکترونیک» «شهرام طارمی» رئیس اداره سلامت الکترونیک سازمان تأمین اجتماعی از دیگر مدیرانی بود که در نشست های سومین روز الکامپ ۱۴۰۳ به تشریح فرایندهای ای پی آی های نسخه نویسی و نسخه پیچی تأمین اجتماعی پرداخت و بیان کرد: «ابر پروژه ملی در حوزه نسخه الکترونیک از سه سال پیش تا به حال توسط سازمان تأمین اجتماعی اجرایی شده است.» او ادامه داد: «خدمات درخواستی برای بیمار از طریق نسخ الکترونیک در مراکز ملکی، مراکز طرف قرارداد و مراکز درمان دانشگاهی ارائه می شود. هم اکنون در جایی قرار گرفته ایم که بیمه شدگان امکان مشاهده نسخ الکترونیک خود را در سامانه های خدمات غیرحضوری سازمان تأمین اجتماعی و برنامه کاربردی



«تأمین من» دارند.»

رئیس اداره سلامت الکترونیک سازمان تأمین اجتماعی توضیح داد: «بخش زیادی از کدهای نسخه نویسی و نسخه پیچی، کدهای واحد کشوری است. همچنین بخشی از کدها استاندارد های جهانی دارد. اکنون ۹۸ درصد نسخ درمانی به صورت الکترونیکی صادر می شود.» او افزود: «هوشمندسازی از جمله اهداف استراتژیک سال جاری سازمان تأمین اجتماعی و در بسیاری سامانه ها اجرایی شده است. در بخش های مختلف درمانی و سلامت الکترونیک سازمان امکان ورود هوش مصنوعی وجود دارد.»

تأمین اجتماعی، پیشرو در خدمات الکترونیک درمان

«امیرحسین آخوندی» رئیس گروه سیستم های درمانی سازمان تأمین اجتماعی نیز در یکی از پنل های تخصصی سومین روز برگزاری نمایشگاه الکامپ بیان کرد: «تأمین اجتماعی از سازمان های پیشرو خدمات الکترونیک بر بسترهای مختلف است.» او با اشاره به اینکه تأمین اجتماعی از سال ۱۳۹۹ فرایندهای نسخه نویسی (API) را آغاز کرده، افزود: «این سازمان پیشرو در حوزه نرم افزارهای حوزه درمان و سلامت است که نسخه نویسی الکترونیک را از سال ۱۳۹۶ آغاز کرد.» آخوندی ادامه داد: «در حال حاضر بیماران بدون هیچ دغدغهای تمامی فرایندهای درمانی را در قالب سامانه های نسخه نویسی و نسخه پیچی دریافت می کنند.» آخوندی گفت: «سازمان تأمین اجتماعی با هدف توسعه استارت آپ ها فرایندهای نسخه نویسی و نسخه پیچی را در قالب سامانه های (API) طراحی و اجرایی کرد.» رئیس گروه سیستم های درمانی سازمان تأمین اجتماعی گفت: «بیش از ۲۰۰ شرکت در قالب استارت آپ ها و شرکت های خصوصی فعال در کشور از سامانه ها و ای پی آی های سازمان استفاده می کنند. ما برای ارائه بهتر خدمات به این شرکت ها، پشتیبانی های لازم را ارائه می دهیم. همچنین مشکلات احتمالی را برطرف می کنیم.»

رئیس گروه سیستم های درمانی ادامه داد: «موضوع ارائه سرویس خدمات در منزل در سطح وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در حال بررسی است. این مهم نیاز به

مجوزهای خاصی دارد که با به نتیجه رسیدن بررسی ها و صدور مجوزهای لازم، در دسترس سازمان تأمین اجتماعی قرار خواهد گرفت.»

تشریح فرایندهای نسخه نویسی و نسخه پیچی «آریا فرهادیان» کارشناس پشتیبانی نرم افزارهای واسط واحد درمان سازمان تأمین اجتماعی از دیگر افرادی بود که سومین روز الکامپ در قالب نشست های تخصصی گفت: «مراجعه بیمار به پزشک، انجام استحقاق سنجی، ویزیت بیمار، صدور نسخه دارویی یا پاراکلینیک، مراجعه بیمار به مراکز دارو و پاراکلینیک و استعلام مراکز درمانی از سامانه ها و ارائه خدمات مربوطه از مراحل چرخه نسخه نویسی و نسخه پیچی محسوب می شوند. افزایش کارایی، کاهش هزینه و بهبود تجربه کاربری را می توان از مزایای ای پی آی های موجود در چرخه فرایندهای الکترونیک درمان به شمار آورد.»

فرهادیان همچنین توضیحات مربوط به نحوه همکاری متقاضیان استفاده از سامانه های (API) خدمات درمان سازمان تأمین اجتماعی را تشریح کرد.

کارشناس پشتیبانی نرم افزارهای واحد درمان سازمان تأمین اجتماعی اضافه کرد: «دریافت لیست نسخ الکترونیک، ثبت نسخه دارویی و پاراکلینیک، استعلام درمان، دریافت اطلاعات ریزنسخه و ثبت نسخه آزمایشگاه و دریافت لیست نسخه الکترونیک از متدهای این سرویس هستند.»

مزایای استفاده از هوش مصنوعی

«علیرضا عابدی» کارشناس حوزه هوش مصنوعی نیز در قالب پنل تخصصی بررسی کاربردها و مزیت های فناوری هوش مصنوعی برای سازمان تأمین اجتماعی به صحبت درباره نقش و اثربخشی هوش مصنوعی در کارکردهای خدماتی سازمان پرداخت و گفت: «باید بررسی کنیم که فناوری چه کمکی به سازمان تأمین اجتماعی با جامعه بالای آماری تحت پوشش می تواند داشته باشد. این نهاد با حدود ۴۷ میلیون نفر از افراد جامعه و سازمان های مختلف در ارتباط است. دسترسی به داده های گوناگون تأثیرگذاری بر سازمان های مختلف موضوعی است که باید در کارکردهای سازمان دیده شود. توسعه هوش مصنوعی و هوشمندسازی خدمات سازمان تأمین اجتماعی بر بهره مندی ذی نفعان این سازمان بسیار تأثیرگذار است.» این کارشناس حوزه هوش مصنوعی اضافه کرد: «سازمان تأمین اجتماعی به واسطه شمار بالای جامعه تحت پوشش، حجم بالای داده ها را در اختیار دارد. این مهم، برنامه ریزی در حوزه هوشمندسازی را در دسترس قرار می دهد. هوش مصنوعی از ترکیب الگوریتم و دیتا ساخته شده؛ به این معنی که از طریق الگوریتم و با استفاده از داده ها هوش مصنوعی ورود پیدا می کند. انجام سریع تر و بهینه تر کارکردهای سازمانی و در عین حال ارائه خدمات بهتر به کاربران جزو مزیت های استفاده از هوش مصنوعی است.»

این کارشناس هوش مصنوعی بیان کرد: «با استفاده از جواب سوالات پرتکرار ذی نفعانی که با سیستم پشتیبانی سازمان های بیمه ای نظیر تأمین اجتماعی تماس می گیرند، امکان هماهنگی این مهم با هوش مصنوعی وجود دارد. فرایند مذکور، کاهش حجم کاری نیروی انسانی سیستم پشتیبانی این سازمان و تسریع در پاسخگویی به مخاطبان راه بدنبال خواهد داشت.» عابدی گفت: «استفاده از هوش مصنوعی ضمن بررسی های مورد نیاز در راستای دریافت اطلاعات و داده های افراد خواهان و مشمول دریافت مقرری بیمه بیکاری، امکان چرایی بیکاری و معرفی فرد برای اشتغال در کارهای مناسب را فراهم می کند.»

سرمایه گذاری تأمین اجتماعی در حوزه نیروی انسانی

پایان بخش الکامپ امسال نشست های تخصصی و پنل های موضوعی و تعاملی با دانشگاه ها بود که مانند روزهای قبل با استقبال مسئولان سازمان تأمین اجتماعی و با مشارکت کارشناسان و مدیران برون سازمانی برگزار شد. «محمد رنجبران» رئیس گروه حاکمیت فاوا (مرکز فناوری، اطلاعات، آمار و محاسبات) سازمان تأمین اجتماعی در یکی از این نشست های تخصصی و تعاملی گفت: «در روزهای برگزاری نمایشگاه، نشست های بسیار مثبت و مهمی با مسئولان دانشگاه ها برگزار شده است. مسیر تعامل سازمان تأمین اجتماعی و دانشگاه ها توسط مسئولان این سازمان بیمه ای برقرار و مهیاست و در این ارتباط از همکاری سازنده با دانشگاه ها استقبال می کنیم.»

رنجبران اضافه کرد: «سرمایه گذاری تأمین اجتماعی در حوزه نیروی انسانی دانشگاه ها در بلندمدت انتفاع این سازمان را به دنبال خواهد داشت.»

او ادامه داد: «سازمان تأمین اجتماعی آمادگی دارد که با نخبه های دانشگاه های برتر کشور تعامل لازم را داشته باشد. در این زمینه اقدامات مشترک در حوزه های مختلف نظیر فناوری مورد انتظار است. دانشگاه ها از طریق مراکز خلافت امکان همکاری با سازمان و اجرای طرح های مختلف به ویژه در حوزه استارت آپ ها را دارند.» رئیس گروه حاکمیت فاوا ادامه داد: «باید با برگزاری نشست های بیشتر با دانشگاه ها، امکان توسعه تعامل و همکاری با نهادهای مربوطه را ایجاد کنیم. اقدامات بسیاری در تعامل دانشگاه و تأمین اجتماعی امکان پذیر است.»

ویژه



atiyeno.ir

اقدامی که از سوی ایرانسل نیز صورت گرفته و انتقال این تجربیات برای مرکز تماس سازمان تأمین اجتماعی مؤثر واقع خواهد شد.

مدیرکل ارتباط با مشتریان شرکت ایرانسل در جریان برگزاری نشست و پنل تخصصی راهبرد هوش مصنوعی در ارتباط با مشتریان گفت: «هوش مصنوعی با استفاده از فناوری هوشمند خدمات لازم را به مشتریان ارائه می کند. این روند ارتباط سازمان با مشتریان را کاهش می دهد.» «محمدحسین کی نیا» در این باره از امکان کاهش ۵۰ درصدی نیروی انسانی مورد نیاز سازمان با استفاده از هوش مصنوعی خبر داد و اضافه کرد: «درعین حال با استفاده از هوش مصنوعی، پاسخگویی به مخاطبان در شرایط تسهیل شده ای تحقق پیدا می کند.» او تأکید کرد: «ما در شرکت ایرانسل با اجرای سیستم هوش مصنوعی کنترل کیفیت تماس ها را در حوزه ارتباط با مشتریان، اجرایی کرده ایم. از این طریق کاهش



مدت زمان حل مشکل اتفاق می افتد. این سیستم در واقع به طور خودکار پاسخگوی مخاطبان و ذی نفعان سازمان ها خواهد بود.»

این فعال هوش مصنوعی گفت: «در حوزه ارتباط با مشتریان سازمان تأمین اجتماعی، سرویس شخصی سازی باید در دستور کار باشد. در ایرانسل با ۳۰ هزار تماس و ۵۰ هزار چت، با استفاده از هوش مصنوعی کارهای کمتری برعهده کارمندان گذاشته می شود.» کی نیا همچنین توضیح داد: «در این شرایط آنالیز مشتریان و موضوع تماس ها بهتر صورت می گیرد و به این واسطه اتفاقات جدید و شناسایی نشده سریع انجام می گیرد.»

مدیرکل ارتباط با مشتریان ایرانسل گفت: «سازمان ها با تحلیل داده های ناشی از فعالیت هوش مصنوعی امکان تحلیل و بررسی داده و ارائه خدمات بهتر را خواهند داشت. در حال حاضر ۸۵ درصد تماس های ورودی ایرانسل به صورت هوشمند و ۱۵ درصد به وسیله مرکز تماس انجام می شود. امکان بررسی هوشمند اطلاعات حساب مشتریان نیز از دیگر اقدامات ایرانسل در حوزه هوش مصنوعی است.»

سازمان تأمین اجتماعی به عنوان بزرگ ترین نهاد بیمه گر کشور که با بیش از ۴۷ میلیون نفر از جمعیت کشور در ارتباط است، در نمایشگاه الکامپ امسال علاوه بر ارائه بخشی از دستاوردها و طرح های حوزه هوشمندسازی و فناوری و اطلاعات، با شعار هوشمندی در مسیر آینده سازی تلاش کرد تا از طریق ارتباط مستقیم با مراکز دانشگاهی و خصوصی فعال در حوزه فناوری و اطلاعات، نسبت به اشتراک مسائل و ارائه توانمندی های خود اقدام کند. در واقع حضور سازمان تأمین اجتماعی در این رویداد با تمرکز بر استفاده از ظرفیت های فناوری و اطلاعات و هوشمندسازی برای ارائه خدمات مطلوب در دو حوزه بیمه و سلامت صورت گرفت.

بیست و هفتمین دوره نمایشگاه الکترونیک، کامپیوتر و تجارت الکترونیکی (الکامپ) با شعار «همه با هم برای اقتصاد دیجیتال» نهم تیرماه با حضور وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات آغاز به کار کرد و تا دوازدهم همین ماه در محل نمایشگاه بین المللی تهران به فعالیت خود ادامه داد.

