

# از سامانه‌های پایدار تا هوش مصنوعی

در الکامپ ۱۴۰۴، پنل‌ها و غرفه سازمان تأمین اجتماعی نشان دادند خدمات دیجیتال، یکپارچه و هوشمند در مسیر ارتقای تجربه بیمه‌شدگان و کارفرمایان قرار دارد



▲ دامون خداینده رئیس مرکز آمار، محاسبات و فناوری اطلاعات سازمان تأمین اجتماعی در حاشیه یکی از پنل‌ها

در بیست‌وهشتمین نمایشگاه بین‌المللی الکامپ، سازمان تأمین اجتماعی حضوری متفاوت داشت؛ حضوری که فراتر از نمایش بروشور و سامانه‌های موجود بود. این سازمان در سالن ۴۰ با برگزاری مجموعه‌ای از پنل‌های تخصصی نشان داد که هوشمندسازی دیگر یک شعار نیست، بلکه برنامه‌ای در حال اجراست. از پایداری سامانه‌ها و یکپارچه‌سازی مالی تا طراحی نظام ارجاع و بیمه متمرکز، همه این‌طرح‌ها نوید می‌دهند خدمات برای ۴۵ میلیون بیمه‌شده در حال ورود به مرحله‌ای تازه و تحول‌آفرین است. گزارشی از این پنل‌ها را در ادامه می‌خوانید.

## پایداری سامانه‌ها در اوج ترافیک

در نخستین پنل تخصصی نمایشگاه، موضوع «امنیت اطلاعات و پایداری سیستم‌ها» محور بحث بود. علی‌فخاری، جانشین فنی مدیرعامل شرکت مشاور مدیریت خدمات ماشینی تأمین، با مرور تجربه‌های اخیر تأمین اجتماعی از دستیابی به سطحی قابل قبول از پایداری سرویس‌ها خبر داد و راه‌اندازی «مرکز پایش سرویس» را نقطه عطف این مسیر دانست. به گفته او، این مرکز توانسته اختلالات داخلی را به شکل چشمگیری کاهش دهد، به‌ویژه در روزهای پایانی هر ماه که حجم مراجعات و ترافیک سامانه‌ها به اوج می‌رسد.

فخاری یادآور شد که در سال‌های گذشته، سامانه‌های ملی سازمان بارها با اختلالات گسترده مواجه بودند، اما اکنون با اجرای راهکارهایی همچون افزودن لایه‌های امنیتی جدید، شناسایی دقیق ایرادات در سطوح مختلف و پایش مداوم، ثبات به وضعیت مطلوبی رسیده است. او تأکید کرد که بخش عمده مشکلات فعلی نه به زیرساخت‌های داخلی بلکه به سرویس‌های ثالث مانند درگاه‌های پرداخت یا سرویس‌های بانکی مربوط می‌شود؛ مسأله‌ای که اگرچه بر کاربران تأثیر می‌گذارد، اما به سرعت شناسایی و در هماهنگی با دستگاه‌های مرتبط رفع می‌شوند.

به گفته فخاری، با فعال شدن مرکز پایش سرویس، رخدادهای کوتاه‌ترین زمان ممکن گزارش و پیگیری می‌شوند تا مزاحمت برای مشتریان به حداقل برسد. او همچنین بر رویکرد یکپارچه سازمان در حوزه امنیت اطلاعات تأکید کرد و گفت اصل امنیت از مرحله طراحی نرم‌افزارها در نظر گرفته می‌شود و تمامی لایه‌های زیرساختی به صورت مستمر مانیتور می‌شوند تا داده‌های حساس بیمه‌شدگان در امان بماند.

یکی دیگر از محورهای این پنل، پاسخ به نگرانی‌های مربوط به پیچیدگی رابط کاربری سامانه‌ها، به‌ویژه برای

بازنشستگان بود. فخاری در این باره اعلام کرد پروژه «بازطراحی اساسی» سامانه‌های درمانی و بیمه‌ای آغاز شده است؛ طرحی که هم در بخش زیرساخت و منطق فرایندها و هم در ظاهر و تجربه کاربری در حال اجراست. او وعده داد که به‌زودی رابط‌های کاربری ساده‌تر و روان‌تر در دسترس مردم قرار خواهد گرفت تا استفاده از خدمات دیجیتال سازمان آسان‌تر و کارآمدتر شود.

## راه‌اندازی نظام یکپارچه مالی تعهدی

در دومین روز نمایشگاه الکامپ ۱۴۰۴، سامان سلطانی، مدیر واحد توسعه نرم‌افزارهای ستادی شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تأمین، از آغاز اجرای طرح «نظام یکپارچه مالی تعهدی» خبر داد؛ طرحی که به گفته او پس از دو دهه انتظار سرانجام در مسیر تحقق قرار گرفته و می‌تواند نقطه عطفی در شفافیت و کارآمدی مالی تأمین اجتماعی باشد.

سلطانی در پنل تخصصی «نظام مالی و هوشمندسازی» با مرور دلایل تأخیر طولانی این پروژه، دو عامل اصلی را فقدان زیرساخت فنی یکپارچه و مقاومت فرهنگی واحدهای اجرایی دانست. او توضیح داد که در گذشته نبود پروتکل مشترک میان سامانه‌ها و نگاه محدودکننده به سیستم‌های جدید، مانع اصلی پیشرفت کار بود.

به گفته سلطانی، راهکار تازه سازمان مبتنی بر تغییر رویکرد است. استقرار سامانه یکپارچه باعث حذف تفاوت‌های رویه‌ای میان دستگاه‌های می‌شود و با اجرای تدریجی و پایلوت‌محور همراه با آموزش گسترده، نگرش کارکنان از الزام به فرصت مدیریتی تغییر خواهد کرد. او در توضیح سازوکار فنی این سامانه گفت: یک لایه میانی داده‌ها را به‌طور مستقیم از سیستم‌های موجود دریافت می‌کند و موتور قوانین هوشمند، آن‌ها را به اسناد استاندارد حسابداری تبدیل خواهد کرد. این شیوه نیاز به بازسازی کامل زیرساخت‌های فعلی را برطرف می‌سازد.

سلطانی تأکید کرد که اجرای طرح به‌صورت مرحله‌ای و موازی با خدمات جاری انجام می‌شود تا کوچک‌ترین اختلالی در سرویس‌های سازمان ایجاد نشود. او یکی از مهم‌ترین دستاوردها را سرعت و دقت بی‌سابقه در پاسخگویی به ذی‌نفعان دانست؛ برای نمونه، استعلام بدهی که در گذشته روزها زمان می‌برد، اکنون در لحظه پاسخ داده خواهد شد.

## راه‌اندازی سامانه هوشمند ارجاع

رامین معتمد، مدیر خدمات نرم‌افزاری درمان در «شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تأمین»، در پنل

به گفته جاهد، در سیستم جدید خدماتی همچون ثبت‌نام، استعلام سابقه، درخواست مستمري و پیگیری پرونده به شکل کاملاً غیرحضوری انجام می‌شود. این سامانه با قابلیت‌هایی نظیر تکمیل خودکار فرم‌ها، ارسال پیام‌های هوشمند و کاهش محسوس زمان پردازش، تجربه‌ای متفاوت برای کاربران ایجاد خواهد کرد. برای کارفرمایان نیز یک درگاه واحد طراحی شده است که امکان ارسال لیست بیمه، پرداخت حق بیمه، استعلام و گزارش‌گیری را به صورت متمرکز فراهم می‌کند. افزون بر این، سامانه به‌طور خودکار مغایرت‌ها را شناسایی و مبلغ حق بیمه را با استفاده از سرویس «پیش‌پرداخت هوشمند» محاسبه خواهد کرد.

مدیر پروژه بیمه متمرکز تأکید کرد که این طرح به معنای کاهش نیروی انسانی نیست، بلکه نقش کارکنان تغییر خواهد کرد: «با حذف کارهای تکراری و دستی، نیروها به فعالیت‌های تخصصی‌تر مانند مشاوره، رسیدگی به اعتراضات و بررسی پرونده‌های خاص متمرکز می‌شوند.»

در خصوص زمان‌بندی پروژه نیز گفت: «این طرح اکنون در مرحله تولید نرم‌افزار قرار دارد و پیش‌بینی می‌شود پایلوت آن تا پایان سال ۱۴۰۴ یا اوایل ۱۴۰۵ در چند شعبه منتخب اجرا شود. از سال ۱۴۰۵ به بعد نیز قرار است اغلب شعب سراسر کشور به این سامانه مجهز شوند.» به گفته او، این تحول، گام بلندی در دیجیتال‌سازی خدمات بیمه‌ای و بهبود تجربه کاربری برای میلیون‌ها بیمه‌شده و کارفرما خواهد بود.

## خدمات رسانی با هوش مصنوعی

فریدین شورش، استاد دانشگاه تهران، در چهارمین روز نمایشگاه الکامپ و در پنل تخصصی «اولین رویداد کاربردهای هوش مصنوعی در سازمان تأمین اجتماعی»، نقش این سازمان را فراتر از یک نهاد خدماتی یا اقتصادی توصیف کرد و گفت: «امروزه تأمین اجتماعی شاخص فرهنگی در عصر توسعه به شمار می‌آید.» او با تشبیه مسیر رشد به پرورش قابلیت‌های فردی، توسعه همه‌جانبه را ضرورتی غیرقابل چشم‌پوشی دانست.

او با اشاره به تجربه کشورهای آسیایی همچون کره جنوبی و ژاپن یادآور شد: این کشورها موفقیت اقتصادی و اجتماعی خود را در گسترش پوشش تأمین اجتماعی جست‌وجو کرده‌اند. شورش افزود: در اروپا نیز، به‌ویژه در آلمان و انگلیس، از اوایل قرن بیستم سرمایه‌گذاری در این حوزه به‌عنوان عاملی تعیین‌کننده برای موفقیت سیاسیون تبدیل شد. این استاد دانشگاه در بررسی وضعیت داخلی اظهار داشت: قوانین موجود در ایران در زمینه خدمت‌رسانی، درمان و رفاه، ظرفیت‌های مناسبی دارند، اما کندی اجرا همچنان چالش اصلی است. به گفته او، راه‌برون رفت از این چالش در بهره‌گیری از علوم نوین و فناوری‌های نوظهور، به‌ویژه هوش مصنوعی است. شورش خاطرنشان کرد: «سازمان تأمین اجتماعی با اعلام آمادگی برای استفاده از ظرفیت هوش مصنوعی از ایده تا محصول، فرصت ویژه‌ای پیش‌روی کشور قرار داده است؛ فرصتی که اگر از آن بهره‌برداری نشود، در آینده ناچار خواهیم شد همین خدمات را با هزینه‌ای سنگین از دیگران خریداری کنیم.»

او در ادامه بر لزوم بهره‌گیری از توان شرکت‌های دانش‌بنیان، استارت‌آپ‌ها و دانشگاه‌ها نیز تأکید کرد و گفت: «جنگ امروز ما، جنگ الگوریتم‌هاست و برای ساختن ایران آباد، چارهای جز ورود جدی به عرصه هوش مصنوعی نداریم.»

شورش همچنین نقش بخش خصوصی را در این مسیر کلیدی دانست و افزود: «تجربه موفق در پروژه‌هایی چون رایتل، اسنپ و تپسی نشان می‌دهد که چابکی و دوری از بوروکراسی سنگین می‌تواند موتور محرک تحول در تأمین اجتماعی باشد.»

با این حال، او به ملاحظات امنیتی و اخلاقی هوش مصنوعی نیز اشاره کرد و یادآور شد: «سازمان تأمین اجتماعی با در اختیار داشتن اطلاعات ۴۵ میلیون بیمه‌شده، نیازمند رعایت کامل استانداردهای محرمانگی است. باید خطرات احتمالی هوش مصنوعی را جدی گرفت، اما نباید این نگرانی‌ها مانع استفاده از آن شود.»

شورش برای توضیح عملی این رویکرد مثالی ارائه کرد: «تصور کنید تفسیر نتایج پت‌اسکن در مازندران بتواند به‌صورت لحظه‌ای با استفاده از هوش مصنوعی در تهران انجام شود. این صرفه‌جویی در زمان و هزینه، خدمات درمانی را متحول می‌کند.» او این ابتکار را که از سوی واحد مدیریت دانش سازمان پیگیری می‌شود، نقطه عطفی تاریخی در مسیر خدمات‌رسانی تأمین اجتماعی خواند.

## تأمین



یادداشت  
O P I N I O N



مهدی کلاتری دره

مدیر عامل شرکت خدمات ماشینی تأمین

## دیجیتال‌سازی پایدار در تأمین اجتماعی

تحول دیجیتال در سازمان‌های بزرگ، به‌ویژه در حوزه حساس تأمین اجتماعی، نیازمند رویکردی فراتر از ساده دیجیتالی‌کردن کاغذها است. هدف نهایی نه صرفاً جایگزینی فرم‌های کاغذی با نسخه‌های الکترونیک، بلکه ایجاد بستری است که تجربه کاربری را ساده و خدمات غیرحضوری را کارآمد کند. دسترسی سریع، شفافیت در پردازش داده‌ها و سرعت در ارائه سنتی قلب تحول دیجیتال است. تنوع هستند و سازمان را از تمرکز بر مراجعات حضوری به‌سوی خدمات دیجیتال محور هدایت می‌کنند. بازطراحی فرایندهای سنتی قلب تحول دیجیتال است. تنوع داده‌ها، پراکندگی سامانه‌ها و پیچیدگی فرایندها، چالش‌های اصلی پیش‌روی سازمان‌اند. مقابله با این چالش‌ها مستلزم نگاهی کلان به معماری سازمانی، استانداردسازی داده‌ها و حرکت تدریجی به سمت یکپارچه‌سازی است. این رویکرد مرحله‌ای تضمین می‌کند که تحول بدون ایجاد اختلال

گسترده در خدمات جاری، پایدار و مستمر پیش رود و سازمان بتواند همزمان با ارتقای کیفیت، انعطاف لازم برای تحولات آینده را حفظ کند. ایجاد بسترهای داده‌محور و تعامل‌پذیر میان بخش‌های مختلف نقش حیاتی در بهبود کیفیت خدمات درمانی و کاهش هزینه‌ها ایفا می‌کند. سامانه‌های یکپارچه با تجربه کاربری استاندارد، مراجعات غیرضروری را کاهش می‌دهند و تصمیم‌گیری مدیران در حوزه بیمه و درمان را بهبود می‌بخشند. بهره‌گیری از فناوری‌های مدرن، از جمله هوش مصنوعی، امکان تحلیل لحظه‌ای داده‌ها و پیش‌بینی نیازهای بیمه‌شدگان را فراهم می‌کند و در نتیجه صرفه‌جویی مالی و ارتقای رضایت کاربران همزمان محقق می‌شود. پایداری تحول دیجیتال بدون همکاری با اکوسیستم نوآوری غیرممکن است. تعامل با استارت‌آپ‌ها، شرکت‌های دانش‌بنیان و دانشگاه‌ها، راهکارهای نوآورانه را از سطح آزمایشگاهی به اجرا در مقیاس واقعی سازمانی می‌رساند و این همکاری‌ها علاوه بر ارتقای کیفیت راهکارها، سازمان تأمین اجتماعی را به عنوان بازیگری فعال در اکوسیستم نوآوری کشور تثبیت می‌کند. ارزیابی اثربخشی پروژه‌ها با شاخص‌های ملموس مانند کاهش زمان خدمت‌رسانی، کاهش خطا و دوباره‌کاری در ثبت‌پردازش اطلاعات، افزایش دسترس‌پذیری و کیفیت تجربه کاربر و بهبود بهره‌وری سازمانی، ضامن تبدیل نوآوری به ارزش پایدار است. تمرکز بر چارچوب‌های مقیاس‌پذیر و انعطاف‌پذیر، سازمان را در برابر تغییرات آینده آماده می‌سازد و اطمینان می‌دهد که موفقیت پروژه‌ها تنها محدود به شرایط آزمایشی نباشد، بلکه در تمام سطوح سازمانی پایدار باقی بماند. از سوی دیگر، حرکت تدریجی و مرحله‌ای در اجرای پروژه‌ها اجازه می‌دهد که خدمات جاری دچار اختلال نشوند و هر اصلاحی با کمترین اثرگذاری منفی بر تجربه بیمه‌شدگان انجام شود. در نهایت، ترکیب فناوری، داده‌محوری، نوآوری و پایداری سازمانی نه تنها کیفیت خدمات را ارتقا می‌دهد، بلکه زمینه‌ساز توسعه‌ای هوشمند و مستمر برای سازمان تأمین اجتماعی است و تضمین می‌کند که این نهاد در مسیر تحول دیجیتال، با انعطاف و قدرت عمل کافی آماده مواجهه با چالش‌های آینده باشد.