

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



دانشگاه شاهرود

بررسی سیستم‌های اطلاعات در موسسه مطالعات و

پژوهش‌های بازرگانی

(با تمرکز بر مرکز آموزش بازرگانی)

درس:

مدیریت سیستم های اطلاعاتی پیشرفته

استاد:

جناب آقای دکتر کشاورزی

عطیه عبدی

سال تحصیلی ۹۵-۹۴

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه شهید

صفحه	فهرست:
۶	چکیده
۷	مقدمه
۸	تاریخچه
۹	تاریخچه مرکز
۱۱	نمودار سازمانی
	بررسی وضعیت سیستم های اطلاعاتی در:
۱۳	• واحد اطلاع رسانی و امور مشتریان
۲۰	• واحد آموزش

۲۸	• واحد امور مالی
۳۴	• شبکه نمایندگی ها
۳۸	بررسی وضعیت اینترنت در سازمان
۴۰	بررسی پایگاه اینترنتی
۴۳	نتیجه گیری و پیشنهاد
۴۴	منابع

## چکیده:

به منظور بررسی سیستم های اطلاعات در مرکز آموزش بازرگانی وابسته به موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی به واحد فناوری اطلاعات آن مرکز مراجعه گردید.

از آنجا که واحد فناوری اطلاعات مذکور به عنوان واحد مستقل و رسمی در ساختار سازمانی عنوان نشده است و برای آن مدیریتی منصوب نگردیده بود ( البته لازم به ذکر است که تغییراتی در جهت تفکیک این واحد و مستقل سازی در حال انجام است) ناگزیر به تک تک واحدهای سازمانی مراجعه گردید و وظایف، فرآیندها و عملکرد هر واحد با توجه به سیستم اطلاعاتی مورد نظر عنوان گردید.

با نظر به اطلاعات جمع آوری شده، سیستم اطلاعاتی سازمان مذکور ضعیف دیده می شود به طوری که ارتباط بسیار محدود بین واحدهای سازمانی عملکرد سازمانی را زیر سوال می برد.

سیستم های اطلاعاتی هر بخش ( به جز در مواردی که عملکرد بخش خارج از به کارگیری نرم افزارهای مربوطه غیر ممکن و یا دشوار تصور می گردد همانند واحد حسابداری) بیشتر حالت تشریفاتی داشته و در اکثر موارد آن طور که باید در فرآیندهای تصمیم گیری مثر ثمر واقع نمی شود. در صورتی که امکانات تا حدود مطلوبی وجود دارد و اکثر کارکنان از مزایای به کارگیری آن کاملاً آگاه هستند.

البته تصمیم مدیریت در خصوص تغییر نمودار سازمانی، تغییر وظایف و هرچه بیشتر به روز شدن سیستم های اطلاعاتی، نرم افزارها و سخت افزارها بسار امیدوار کننده می باشد.

## مقدمه:

سیستم های اطلاعات مدیریت (MIS) نقشی بسیار مهم و کلیدی در سازمانهای هزاره سوم دارند. امروزه نظام های اطلاعاتی تأثیر شگرفی بر ساختار سلسله مراتبی سازمان ها دارند، به گونه ای که مدیران سطوح مختلف، خود را بی نیاز از این اطلاعات نمی دانند .

به هر حال، اولین قدم در اجرای وظایف مدیریت، تصمیم گیری است. با توجه به اینکه تصمیم گیری بدون وجود اطلاعات و برقراری اطلاعات لازم میسر نیست، پایه اجرایی چنین وظیفه ای فراهم آوردن اطلاعات لازم برای مدیریت است. در این میان، تغییرات سریع عوامل برون سازمانی، توسعه سازمانها و پیچیدگی نظامهای مدیریت نیاز مدیران را به اطلاعات افزایش داده است. اما نکته درخور بررسی این است که ارائه اطلاعات به موقع، صحیح، مناسب، مختصر و مفید و برقراری ارتباطات در کلیه سطوح مدیریت سازمانی لازمه نظام کارآمد اطلاعاتی مدیریت است تا تصمیم گیریهای صحیح و برنامه ریزی و کنترل وظایف اجرایی را برای مدیریت تسهیل کند. دانشگاه ها و مراکز آموزش و پژوهشی کشور از جمله سازمان هایی هستند که به اطلاعات دقیق، صحیح و به روز برای تصمیم گیری های راهبردی در زمینه های آموزشی، پژوهشی، فرهنگی و ... نیاز دارند. در زمینه فرهنگ سازمانی این سازمان ها و نقش سیستم های اطلاعاتی در تغییر و جابه جایی عناصر آن تا کنون مطالعه ای علمی و منسجم در کشور انجام نگرفته است. لذا به نظر می رسد با توجه به کمبود منابع پژوهشی در این مورد، لازم است پژوهش هایی در این باره به انجام برسد.

براین اساس، مفهوم سیستم های اطلاعاتی مدیریت به جهت تامین نیازهای اطلاعاتی مدیران شکل گرفت. سیستم اطلاعات مدیریت گونه ای از سیستم های اطلاعاتی رایانه ای است که می تواند اطلاعات را از منابع مختلفی در موسسه برای تصمیم گیری در رده مدیریتی جمع آوری و پردازش کند. کنترل مدیریتی نیازمند اطلاعاتی است که بخشی از آن توسط سیستم های پردازش مبادلات تولید می شوند. سیستم های اطلاعاتی پشتیبان کنترل مدیریتی، اطلاعات تولید شده توسط سیستم های پردازش مبادلات را پردازش کرده و آنها را در شکل جدیدی معنی داری به مدیر ارائه می کنند. براین اساس و با توجه به نقش و اهمیت سیستم های اطلاعاتی مدیریت در یاری رساندن به مدیران در بررسی و ارزیابی وضعیت موجود و اخذ تصمیمات مناسب، در این دوره به تشریح اصول و مبانی و ابعاد و ملاحظات مربوط به بکارگیری اینگونه سیستم ها در سازمان پرداخته خواهد شد

## تاریخچه:

موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی در اجرای مواد ۱۳ و ۱۶ قانون تشکیل مراکز تهیه و توزیع کالا مصوب جلسه مورخ ۱۳۵۹/۲/۲۰ شورای انقلاب ج.ا.ایران برای مدت نامحدود تاسیس شد. هدف از تاسیس موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، انجام تحقیقات، جمع‌آوری آمار و اطلاعات، نشر اطلاعات تجاری و انجام پژوهش‌های لازم جهت تجزیه و تحلیل مسائل اقتصادی - بازرگانی داخلی و خارجی بوده است.

در ادامه فعالیت‌های موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی در چارچوب رسالت و مأموریت‌های ملی و سازمانی خویش و با در نظر گرفتن برنامه‌های ۵ ساله، برنامه‌های ریاست محترم جمهوری و مقام عالی وزارت و نیاز سنجی‌های مستمر و دغدغه و تجربیات پژوهشگران، اولویت‌بندی و انجام خواهد شد، فعالیت‌های موسسه با هدف راهبری، مدیریت و انجام پژوهش، آموزش، مشاوره و اطلاع‌رسانی (انتشارات) و با توجه به نیازهای مجموعه صنعت، معدن و تجارت کشور، اثربخش بودن طرح‌های پژوهشی و توصیه‌های سیاستی برآمده از آن‌ها، آموزش، انتشارات و مشاوره‌ها و در نظر داشتن استانداردهای علمی و تقویت آن برنامه‌ریزی شده و سعی بر آن است که با رویکرد نگاه استراتژیک به مقوله تحقیق و مشتری‌مدار کردن تحقیقات با اولویت به نیازهای وزارتخانه پاسخ داده و با شیوه مشارکتی و تعاملی در پیشبرد مطالعات کاربردی در حوزه بازرگانی - اقتصادی موثر واقع شود.

برخی وظایف مذکور با توجه به ادغام وزارتخانه‌های بازرگانی و صنایع و معادن به حوزه صنعت و معدن نیز تسری یافته است که به عنوان بازو و پشتیبان علمی و کارشناسی کلیه فعالیت‌های صورت گرفته در وزارت صنعت، معدن و تجارت قلمداد شده است شرح وظایف کلان آن به شرح ذیل می‌باشد:

۱. بررسی، شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای پژوهشی در زمینه تجارت داخلی، خارجی و زیر ساخت‌های صنعت، معدن و تجارت و سایر حوزه‌های مرتبط با اهداف و برنامه‌های وزارت صنعت، معدن و تجارت.
۲. فراهم آوردن امکانات لازم و متناسب با فعالیت‌های مرتبط.
۳. راهبری، مدیریت و اجرای طرح‌های پژوهشی بنیادی، کاربردی.
۴. انجام تحقیقات و تهیه و ارائه طرح‌های لازم در خصوص تعادل و تنظیم بازار داخلی، رشد و توسعه صادرات غیر نفتی، حمایت‌دهندگان از تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان، شناسایی و تقویت مزیت‌های



نسبی، تجارت اسلامی، بررسی امکانات بازارهای بین المللی، اوضاع و احوال اقتصادی و سیاسی و بازرگانی کشورهای خارجی و تامین مالی صنعت و معدن و ... با توجه به سیاستهای تجاری و صنعتی کشور.

۵. توسعه نشر گزارش های تحلیلی و آماری، کتب و شاخص های مرجع در حوزه صنعت، معدن و تجارت.
۶. عضویت در مجامع و موسسات علمی و پژوهشی ذیربط داخلی، منطقه ای و بین المللی و همکاری با آنها طبق قوانین و مقررات مربوطه.
۷. توسعه و بهبود زیر ساخت های علمی، آموزشی و پژوهشی در بخش صنعت، معدن و تجارت، معاونت ها، سازمانها و شرکت های تابعه وزارت و سازمانهای استانی.
۸. توسعه و ترویج دانش نوین در زمینه های کاهش قیمت تمام شده، بهره وری، تجارت الکترونیک، مدیریت زنجیره تامین، رویکرد سیستمی و ...
۹. انجام اقدامات لازم برای جمع آوری اطلاعات و یافته های پژوهشی و تبادل آنها با سایر واحد های تابعه وزارت صنعت معدن و تجارت به منظور ایجاد مرکز اطلاعات علمی در حوزه های اقتصادی، بازرگانی و ...

## تاریخچه مرکز آموزش بازرگانی:

مرکز آموزش بازرگانی از سال ۱۳۷۴ به عنوان بازوی آموزشی وزارت بازرگانی سابق و ذیل موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی شروع به فعالیت نموده و هم اکنون توانسته است با توسعه کیفی و کمی فعالیت های خود نقشی سازنده در جهت افزایش بهره وری منابع انسانی بخش صنعت، معدن و تجارت کشور ایفا نماید.

برخی توانمندی ها و امکانات مرکز:

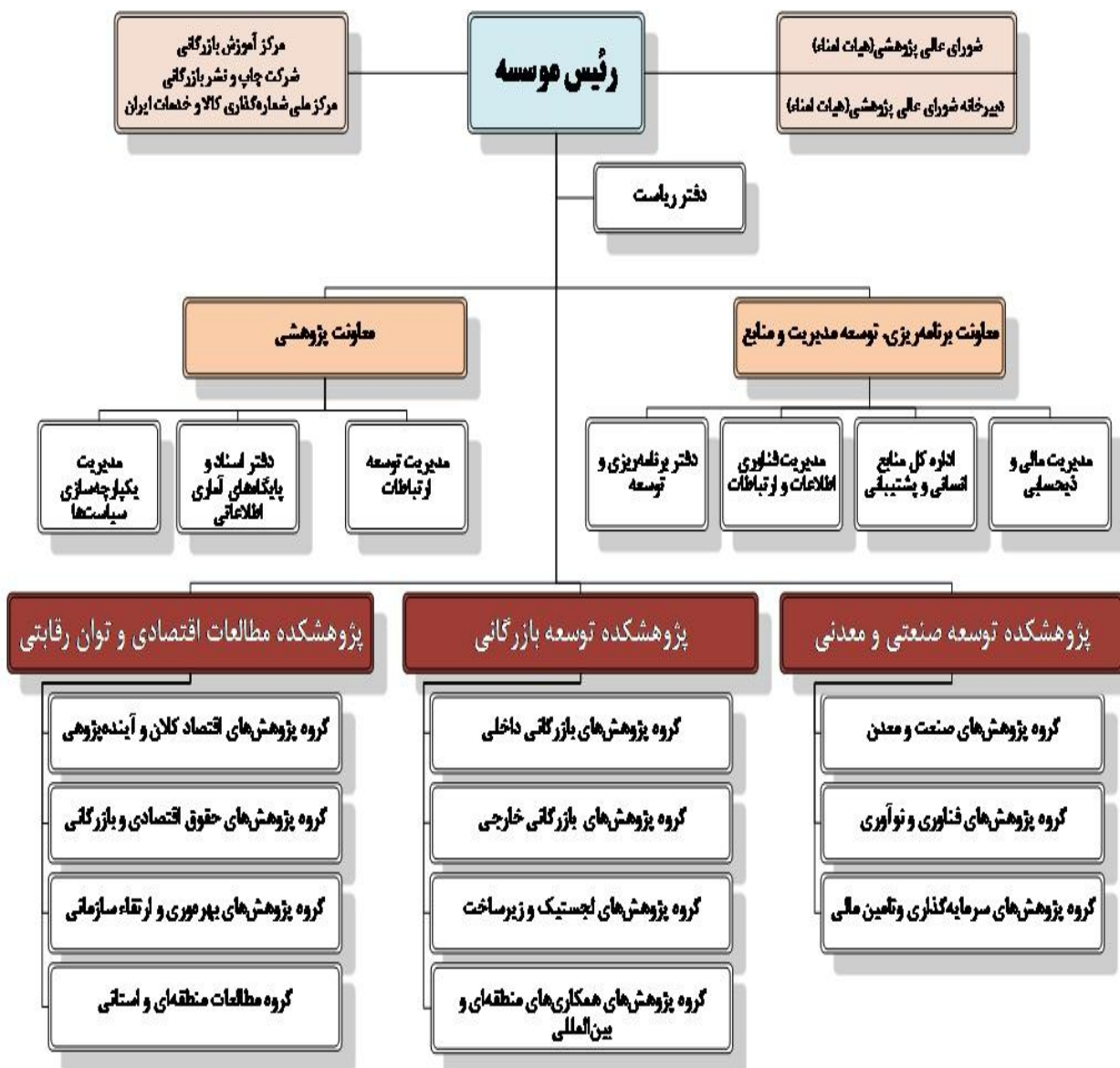
- اولین و بزرگترین مرکز برگزارکننده دوره ها و سمینار های آموزشی تخصصی حوزه کسب و کار و بازرگانی و تجارت
- برخورداری از اساتید خبره و بهره مندی از محتواهای پژوهشی موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی
- سابقه اجرایی طرح های آموزشی مرتبط با E-BUSINESS, WTO به صورت تخصصی در کشور

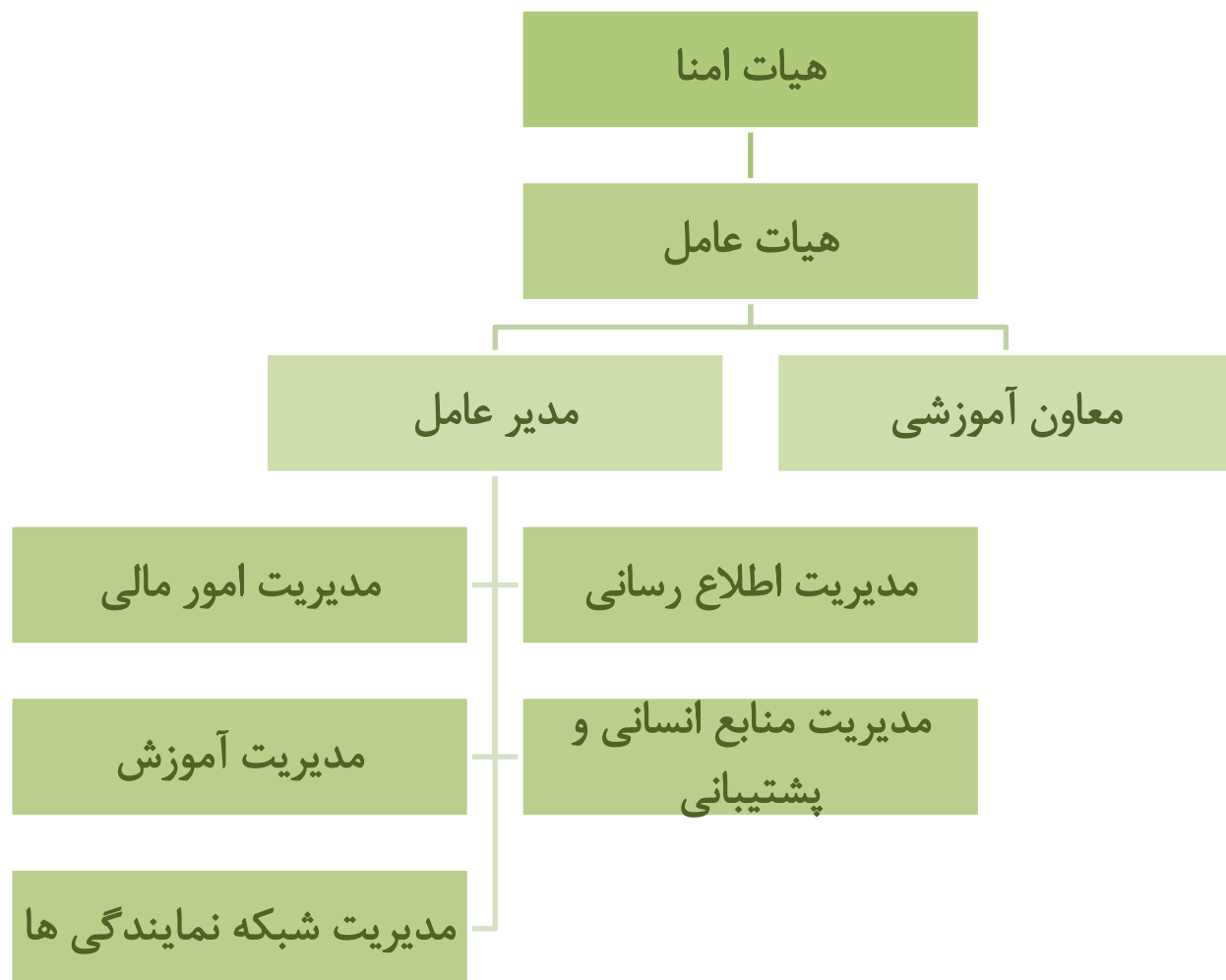
- دارای مجوز صلاحیت آموزش کارکنان دولت در حیطه بازرگانی و اقتصادی از معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست جمهوری
- دارای تاییدیه از کمیته راهبری آموزش بازار سرمایه و تحت نظارت سازمان بورس و اوراق بهادار
- تنها مرکز تخصصی آموزش زبان کسب و کار در کشور
- بهره مندی از شبکه گسترده نمایندگی ها در سراسر کشور ( ۳۵ نمایندگی)
- اجرای طرح های ملی آموزش با گستره سراسر کشور
- مجری انحصاری آموزش کاربران سامانه تدارکات الکترونیکی دولت در سراسر کشور (ستاد)
- دارای مجوز راه اندازی دفاتر صدور خدمات گواهی امضای الکترونیکی در سطح کشور از مرکز توسعه تجارت الکترونیکی (R.A) (REGISTRATION AUTHORITY)
- برخورداری از ۱۰ دانشگاه جامع علمی کاربردی در مقاطع کاردانی، کارشناسی و کارشناسی ارشد
- برخورداری از کلینیک مشاوره بازرگانی

#### مرکز آموزش علمی کاربردی بازرگانی تهران

موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی در سال ۱۳۸۲ با اخذ مجوز رسمی از دانشگاه جامع علمی کاربردی و با ایجاد مرکز آموزش علمی کاربردی بازرگانی تهران، فعالیت دانشگاهی خود را آغاز نمود. این مرکز با روند توسعه کمی و کیفی رو به رشد فعالیت های خود، با برخورداری از بیش از ۲۱۰ نفر کادر مدرسان حرفه ای دارای سابقه تخصصی و تجربی در حوزه دروس مربوطه، هم اکنون در ۸ رشته کارشناسی و ۱۲ رشته کاردانی مورد تایید وزارت علوم، تحقیقات و فناوری بالغ بر ۱۷۰۰ نفر دانشجو مشغول به تحصیل دارد.

# نمودار سازمانی:





# بررسی وضعیت سیستم های اطلاعات در واحد اطلاع رسانی و امور مشتریان:

واحد اطلاع رسانی و امور مشتریان از جمله واحد های کلیدی سازمان به شمار می رود که نقش بسیار مهمی در معرفی خدمات و محصولات، ایجاد تصویر ذهنی مثبت برای مخاطبان، اطلاع رسانی، جذب مشتری و پشتیبانی ایفا می نماید. با توجه به گستردگی اطلاعات این حوزه فناوری اطلاعات در ایفای این نقش بسیار مهم، کمک کننده خواهد بود. از جمله وظایف این واحد به شرح ذیل می باشد:

۱. کنترل طرح اولیه، آگهی ها و ویرایش سند، فیلم ها و سایر موارد تبلیغاتی.
۲. برنامه ریزی و آماده کردن تبلیغات و مواد تبلیغاتی به منظور افزایش فروش محصولات یا خدمات، و همچنین همکاری با شرکت ها، واحدهای فروش، آژانس های تبلیغاتی و مشتری ها.
۳. جمع آوری و سازماندهی اطلاعات برای کمپین های تبلیغاتی.
۴. مذاکره با مشتری ها به منظور بازاریابی و یا کسب نظرات فنی و تخصصی.
۵. هدایت، تشویق و کنترل آماده شدن یک تیم کمپین برای پیشبرد اهداف کمپین.
۶. مذاکره با رؤسا و کارکنان واحدها برای بحث و گفتگو درباره موضوعاتی از قبیل قراردادهای، انتخاب رسانه تبلیغاتی و یا محصولی که قصد تبلیغ آن را داریم.
۷. برآورد و فراهم کردن بودجه به عنوان بخشی از پیشبرد برنامه های کمپین.
۸. مذاکره و فراهم کردن تبلیغات و قراردادهای فروش.
۹. برنامه ریزی و اجرا کردن سیاست ها و استراتژی های تبلیغاتی برای سازمان ها.

در سازمان مذکور در جهت انجام وظایف فوق تقسیم وظایف به شرح ذیل می باشد:

#### مدیر اطلاع رسانی:

- همکاری جهت ایجاد سیستم اطلاعات مدیریت
- همکاری جهت برنامه ریزی استراتژیک
- تهیه گزارشات مدیریتی و مدیریت گزارشات اداری و مدیریتی
- نظارت بر امور تبلیغاتی سازمان
- ارائه گزارش ماهانه کل به مدیریت عالی سازمان
- نظارت بر پاسخ گویی اپراتورها
- طراحی بروشورها و پوستر های تبلیغاتی

#### مسئول سایت:

وظیفه به روز رسانی اطلاعات را بر عهده دارد. مسئول سایت در ارتباط مستقیم با واحد های دیگر سازمان بوده و اطلاعات مربوط به هر بخش را هفته ای ۲ بار و در صورت ضرورت هر روز را در سایت بارگذاری می نماید.

#### اپراتور:

- پاسخگویی به مخاطبین
- دادن اطلاعات دریافتی از واحد های مختلف سازمان به تماس گیرندگان ( اطلاعات مربوط به دوره ها، امور نمایندگی ها و ...)
- ارائه راهنمایی های لازم در جهت ارتباط با همکاران و مسئولین بخش های مختلف
- ثبت اطلاعات شخصی و کاری افراد در نرم افزار پیام گستر
- دریافت شکایات و انتقادات

- نگارش نامه های ساده
- نظر سنجی دوره های آموزشی، سمینار ها و همایش ها
- مدیریت ایمیل
- مدیریت فکس سیستمی
- جذب مشتری

### کارشناس اطلاع رسانی:

- ارسال پیامک ها و ایمیل های تبلیغاتی را بر اساس کمپین های برنامه ریزی شده
- طراحی بروشورها و پوستر های تبلیغاتی
- نگارش نامه های اداری
- تهیه گزارش های اداری
- برقراری ارتباط با تمامی واحد های سازمان
- آموزش اپراتورها در جهت مکالمه بهتر و موثر تر
- بایگانی اسناد و مدارک
- انجام امور اجرایی مربوط به سمینار ها، همایش ها و نمایشگاه های مربوط ه
- همکاری در رابطه با تهیه تابلوها و پلاکاردها
- همکاری در جهت تهیه فیلم و عکس از مراسم
- تنظیم گزارش مربوط به برنامه ها جهت بارگذاری در سایت
- همکاری در زمینه تهیه ی منابع اطلاعاتی و چاپ و نشر بروشور ها
- مدیریت ایمیل
- مدیریت فکس سیستمی

## ابزارهای مورد استفاده:

- رایانه رومیزی
- نوت بوک
- رایانه شخصی
- اسکنر
- فکس
- تلفن

## نرم افزارهای مورد استفاده

- نرم افزارهای گرافیکی Adobe Systems Adobe Photoshop Software
- نرم افزار Microsoft office
- نرم افزار پیام گستر (CRM)

## نرم افزار پیام گستر

نرم افزار CRM پیام گستر یک راهکار جامع برای کسب و کارها می باشد تا بتوانند به سادگی و با هوشمندی منحصر به فرد تعامل خود با مشتریان را گسترش دهند. نرم افزار پیام گستر به آسانی توسط پرسنل شما مورد استفاده قرار می گیرد و برای داشتن مشتریان راضی تر برای تمام اندازه های سازمانی به شما کمک خواهد کرد. در این نرم افزار CRM علاوه بر تقویت ارتباط موثر با مشتریان، به درون سازمان هم توجه می شود تا مدیران بتوانند از منظر فرآیندهای داخلی سازمان برای بهبود و تعالی اقدام کنند و بر اساس اطلاعات واحدهای مختلف سازمان، جهت گیری مناسبی برای کسب سود بیشتر



انتخاب کنند. در نرم افزار CRM پیام گستر به کمک یک موتور گردش کار پیشرفته تمامی فرآیند های سازمان که محوریت مشتری دارند پیاده سازی می شوند.

## مدیریت ارتباط با مشتری

ثبت تماس تلفنی بر روی پروفایل کاربر به همراه توضیحات تماس، مدت و ...  
ثبت یادداشت بر روی اطلاعات کاربر  
الحاق فایل های مرتبط با هر کسب و کار  
ثبت قرار ملاقات های مرتبط با هر کسب و کار  
مشاهده تمامی سوابق عملیاتی، ارتباطی و مالی هر کسب و کار در قالب تاریخچه جامع گزارش فعالیت های روزانه یک کارشناس

تعریف کارهای روزانه

تخصیص کار جدید یا ارجاع کار موجود به سایر کاربران سیستم  
امکان تایید و رد کارهای تخصیص یافته  
ثبت پیگیری بر روی شرکت ها، فرصت ها و کارها  
ثبت یادآوری برای وظایف و پیگیری ها

پشتیبانی و سازگاری با انواع سیستم های تلفنی (انواع سانترال، سیستم های VOIP مبتنی بر Asterisk و CallerID ها)

پیدا کردن و نمایش لحظه ای اطلاعات کسب و کار مرتبط با شماره تماس های دریافتی شرکت (Caller ID)  
ثبت جزئیات تماس های ورودی و خروجی از قبیل مدت تماس، شماره، زمان، داخلی پاسخگوی تماس  
ورودی/خروجی

ثبت خودکار تماس های دریافتی بر روی اطلاعات یک شرکت با توجه به قابلیت Caller ID  
قابلیت دسته بندی رنگی شرکت ها و نمایش رنگ مرتبط در هنگام تماس دریافتی

دسترسی سریع به عملیات پرکاربرد روزانه واحد فروش و CRM از طریق صفحه Caller ID  
قابلیت ضبط نامحدود مکالمات تلفنی ورودی/خروجی تا ۱۲۸ خط به صورت همزمان و الحاق به تماس مرتبط  
قابلیت ثبت و نمایش مسیر پاسخگویی تماس ها در واحدهای مختلف شرکت  
امکان جستجو در لیست تماس های ورودی/خروجی و گزارش کامل از تماس های هر یک از کارشناسان

## مدیریت فروش نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری

تعریف محصولات و خدمات شرکت به همراه قیمت و درصد پورسانت هر یک از محصولات گروه بندی محصولات و خدمات

دانلود و همسان سازی اطلاعات محصولات و خدمات از روی ویتترین کاربر در پرتال اول صدور پیش فاکتور و فاکتور

درج پیش فاکتور یا فاکتور از روی خدمات و محصولات مرتبط با فرصت تجاری با قابلیت تغییر درج فاکتور از روی پیش فاکتور با قابلیت تغییر

ایجاد و تعریف برنامه های مختلف تبلیغاتی (Campaign) و بازاریابی با ۲ محوریت

• با استفاده از رسانه های دیجیتال مانند پیام کوتاه، ایمیل، فکس و چاپ)

• سایر روش های تبلیغات مانند تبلیغ تلویزیونی، شرکت در نمایشگاه و ... و یا حتی پخش تراکت مشاهده Gantt Chart زمانی برنامه های تبلیغاتی طراحی شده

گزارش عملکرد مشتریان بر اساس شاخص های مختلف مانند میزان مانده حساب، حجم خرید و ...

گزارش عملکرد کارشناسان بر اساس شاخص های مختلف مانند حجم فروش بازه ای، نسبت های عملکردی و ...

گزارش فعالیت های روزانه یک کارشناس

نمودار ۱۰ مشتری برتر در داشبورد فروش

نمودار ۱۰ کارشناس برتر در داشبورد فروش

تعریف مراحل مختلف فرآیند فروش و پیگیری

تعریف چندین عملیات مختلف مرتبط با هر مرحله از فروش

تعیین مرحله فروش هر یک از مشتریان بالقوه در قالب یک فرصت تجاری

درج محصولات و خدمات مرتبط با یک فرصت تجاری

درج سوابق مختلف از قبیل تماس تلفنی، کار، یادداشت، فاکتور و ... مرتبط با یک فرصت تجاری

گزارش مشتریان به تفکیک مراحل مختلف فروش

ثبت پرداخت های کاربر به روش های نقدی، چکی و اعتباری

ثبت یادآوری پیام کوتاه و ایمیل برای پرداخت های چکی و اعتباری

گزارش از وضعیت مانده حساب مشتریان

## ابزارهای پیشرفته تبلیغاتی و ارتباطی نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری پیام گستر

برخورداری از قابلیت متن هوشمند و انطباق محتوای پیام ارسالی با اطلاعات هر مخاطب

پشتیبانی از ۱۷ پارامتر هوشمند مانند : نام مخاطب، نام شرکت، نشانی، نام مدیر و ...

امکان استفاده از فیلد های تعریف شده کاربر به عنوان پارامترهای هوشمند

پشتیبانی از محیط های مختلف و آشنا جهت تنظیم و ویرایش پیام

ایجاد و مدیریت متون الگو برای مناسبت ها و نیازهای مختلف اجتماعی و کاری

ارسال گروهی پیام کوتاه و ایمیل و فکس در لحظه تنظیم و یا زمان خاصی در آینده

ارسال پیام در مناسبت های خاص و یا رویدادهای روزانه، هفتگی، ماهانه و سالانه،

ارسال خبرنامه با قابلیت عضویت یا لغو عضویت برای مخاطبان

ارسال سوال و گزینه ها برای نظرسنجی یا مسابقه با قابلیت تحلیل پاسخ های دریافت شده

فعال کردن پاسخگوی خودکار و ارسال پاسخ دقیق برای هر کدام از گزینه های نامحدود دریافت شده

ارسال گروهی پیام کوتاه و ایمیل و فکس در لحظه تنظیم و یا زمان خاصی در آینده

ارسال پیام در مناسبت های خاص و یا رویدادهای روزانه، هفتگی، ماهانه و سالانه،

ارسال خبرنامه با قابلیت عضویت یا لغو عضویت برای مخاطبان

ارسال سوال و گزینه ها برای نظرسنجی یا مسابقه با قابلیت تحلیل پاسخ های دریافت شده

فعال کردن پاسخگوی خودکار و ارسال پاسخ دقیق برای هر کدام از گزینه های نامحدود دریافت شده

پشتیبانی از سیستم های اپراتور پرتال اول، اپراتور مگفا و مودم های GSM برای ارسال SMS

پشتیبانی از سیستم های اپراتور پرتال اول و SMTP Providers مانند Gmail برای ارسال Email

پشتیبانی از مودم فکس و Microsoft Fax Server

پشتیبانی از Septa Fax Server برای پخش پیام صوتی فکس و اثربخشی بیشتر

پشتیبانی از تمام چاپگرهای موجود در بازار برای عملیات چاپ

مشاهده لیست پیام های دریافتی و ارسالی مرتبط با هر برنامه تبلیغاتی با فیلترهای مختلف

نمودار کلی نتایج از وضعیت انتخاب مخاطب و نتایج بازخوردهای رسیده

نمودارهای نسبت های درصد پوشش، درصد موفقیت و درصد اثربخشی

نمودار خطاهای اطلاعاتی و اجرایی برای درک درست از حجم مخاطبان برنامه

نمودارهای پیشنهادی به منظور مقایسه رسانه های تبلیغاتی مختلف برای ایجاد ارتباط موثرتر  
نمودارهای تفکیکی گزینه های دریافتی، گزینه های صحیح و گزینه های غیرقابل قبول

## بررسی وضعیت سیستم های اطلاعاتی در واحد آموزش

در این واحد که مسئول برگزاری دوره های آموزشی در چهارده دپارتمان متفاوت می باشد کارشناسان به دو  
گروه کارشناسان درون سازمانی و برون سازمانی تقسیم می شوند. از وظایف این دو گروه می توان به موارد زیر  
اشاره نمود:

### کارشناس درون سازمانی

- برگزاری دوره های آموزشی در داخل سازمان
- احتساب هزینه دوره ها از طریق نرم افزار اکسل یا سامیار و تعیین حد نصاب برگزاری کلاس ها
- وارد کردن ثبت نامی های دوره ها در سامیار
- تنظیم برنامه کلاسی دوره ها با توجه به اوقات فراغت اساتید و دانش پذیران شاغلین (اکثریت  
مخاطبین مرکز را شاغلین تشکیل می دهند).
- دادن تاییدیه مالی ( در زمان استرداد شهریه ها و ...)
- دادن اطلاعات به روز به واحد اطلاع رسانی از طریق شبکه و اینترنت در دسترس همکاران بخش اطلاع  
رسانی
- ثبت اطلاعات متقاضیان در پیام گستر
- قرار دادن برنامه کلاسی در نمایشگر های سالن های کلاسی جهت اطلاع مراجعین
- اعمال تخفیف ها ( تعیین تخفیف ها و تعریف آن در سیستم)
- جذب اساتید

## کارشناسان برون سازمانی

- شرکت در جلسات مدیریت
  - تنظیم کمپین های پیشنهادی تبلیغاتی در جهت همکاری و انعقاد قرارداد با شرکت و سازمان های مرتبط
  - برآورد هزینه ثبت نام و شرکت در کلاس های برون سازمانی (برون سازمانی : برگزاری کلاس ها در سازمان متقاضی)
  - ارسال نامه و انجام مکاتبات در جهت معرفی دوره های برون سازمانی با همکاری واحد اطلاع رسانی
  - برگزاری جلسات با مدیران آموزش شرکت های مخاطب
- همان طور که اشاره شد این واحد علاوه بر نرم افزار پیام گستر، نرم افزار آفیس و فتوشاپ از سیستم نرم افزاری سامیار و سیستم اتوماسیون اداری نیز بهره می گیرد.

## سیستم مدیریت آموزش سامیار

سامیار یک سیستم نرم افزاری مدیریت آموزش با رویکرد Academic ERP است که از فرآیندهای تدوین درس و برنامه ریزی آموزشی تا برگزاری آزمون و صدور گواهی نامه پشتیبانی می نماید. سامیار با تکیه بر ایده های مبتنی بر استانداردهای مدرن مدیریت آموزش و مهندسی نرم افزار، قادر به استقرار در هر محیط کسب و کار مرتبط به حوزه آموزش، با هر مقیاسی می باشد. همچنین قابلیت یکپارچه سازی با سایر سیستم های حیاتی سازمان از دیگر مزایای حائز اهمیت سامیار می باشد. سامیار متشکل از ۶ زیرسیستم مدیریت، آموزش، ارزیابی، مالی، باشگاه مشتریان، گزارش است.



## زیر سیستم مدیریت

زیرسیستم مدیریت به منظور سازماندهی منابع سازمان طراحی شده و شامل ۵ ماژول می باشد.

- ماژول منابع انسانی جهت مدیریت اطلاعات اشخاص اعم از دانشجویان، اساتید و کارمندان
- ماژول مدیریت قوانین جهت تدوین قواعد کسب و کار
- ماژول سازماندهی جهت سازماندهی و کنترل زیر بخش ها بر اساس چارت سازمانی
- ماژول مدیریت عضویت جهت مدیریت کاربران و مجوزهای دسترسی به اطلاعات
- ماژول مدیریت عمومی جهت مدیریت منابع اطلاعاتی عمومی



## زیر سیستم آموزش

زیرسیستم آموزش به منظور مدیریت فرآیندهای آموزشی طراحی شده و شامل ۳ ماژول می باشد.

- ماژول مدیریت درس جهت تدوین و طبقه بندی دروس، سرفصل ها و سوالات ارزیابی
- ماژول برنامه ریزی آموزشی جهت مدیریت کلاس ها و جلسات
- ماژول ثبت نام جهت مدیریت اطلاعات ارائه خدمات آموزشی



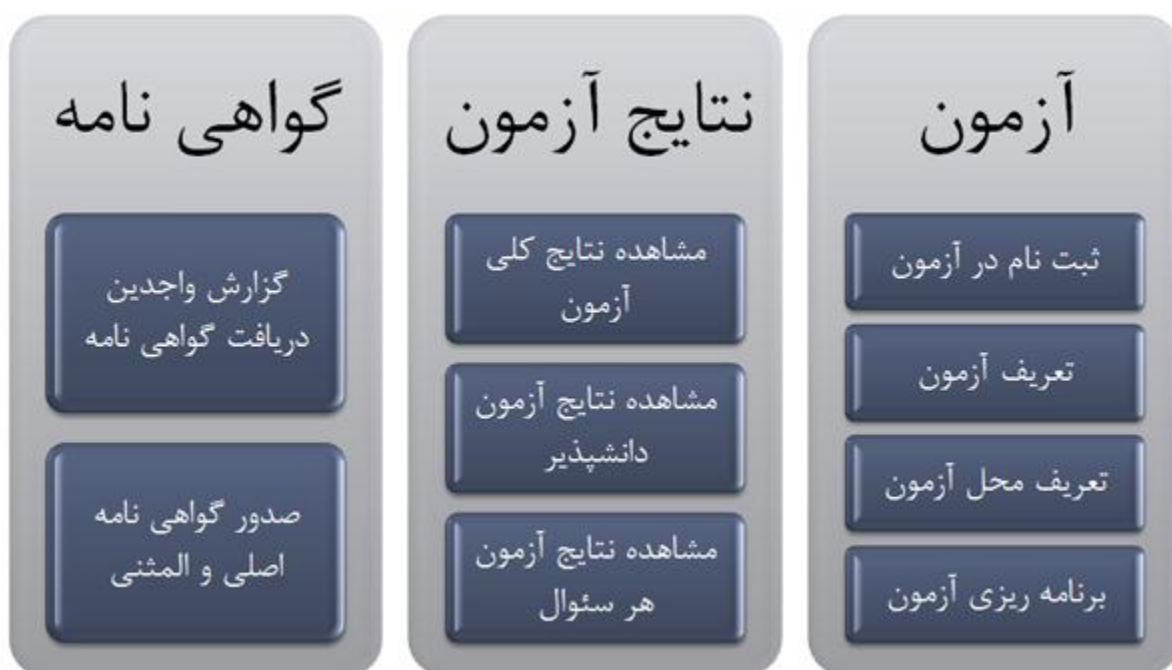


## زیر سیستم ارزیابی

زیر سیستم ارزیابی به منظور اعتبارسنجی بهره گیری از خدمات آموزشی طراحی شده و شامل ۲ ماژول می باشد.

- ماژول مدیریت آزمون جهت برگزاری آزمون الکترونیکی به صورت Distributed

- ماژول گواهی نامه جهت مدیریت صدور گواهی نامه دانش آموختگان



## زیر سیستم مالی

زیرسیستم مالی به منظور مدیریت اطلاعات فروش خدمات آموزشی طراحی شده است. در این زیرسیستم با بهره گیری از استانداردهای حوزه حسابداری، قابلیت شبیه سازی یک صندوق مالی مبتنی بر نظام دریافت و پرداخت در قالب انواع سندهای مالی فراهم گردیده و سازمان را بی نیاز به استفاده از یک سیستم مدیریت مالی مجزا جهت مدیریت اطلاعات فروش خدمات آموزشی می سازد.



## زیر سیستم باشگاه مشتریان

زیرسیستم باشگاه مشتریان به منظور حفظ ارتباط، افزایش رضایتمندی و ارائه خدمات ۲۴ ساعته به دانشجویان طراحی شده است. در این زیرسیستم علاوه بر امتیازدهی به مشتریان متناسب با میزان بهره مندی از خدمات آموزشی سازمان، امکان ثبت نام آنلاین، مدیریت اطلاعات فردی و آموزشی، همچنین درخواست صدور گواهی نامه میسر می باشد.

## زیر سیستم گزارش

زیر سیستم گزارش به صورت یکپارچه و به منظور تحلیل و تولید اطلاعات، طراحی شده است. این زیر سیستم به دلیل ارتباط با تمامی زیر سیستم های دیگر علاوه بر تولید گزارشات متناسب هر زیر سیستم، قابلیت تولید گزارشات ترکیبی از چند زیر سیستم را فراهم می سازد.

ثبت نام	کلاس
فرم ثبت نام	پرداخت ها
	لیست تماس
	لیست حضور و غیاب
	لیست ورود نمره
	درآمد
	لیست آزمون محک

# بررسی وضعیت سیستم های اطلاعی در واحد امور مالی

در این واحد علاوه بر دسترسی و استفاده از سیستم نرم افزاری مدیریت آموزش سامیار از نرم افزار چاپ چک و نرم افزار حسابداری مالی نماد ایران در جهت انجام امور مالی مربوطه نیز استفاده می نمایند.

## نرم افزار چاپ چک

نرم افزار چاپ نرم افزاری قوی و کار آمد جهت چاپ سریع اطلاعات روی چک می باشد . این نرم افزار قابلیت ها و امکانات زیادی دارد . محیط کاربری بسیار ساده ای دارد و هر فردی میتواند در کمتر از ۱ دقیقه اطلاعات خود را روی چک دلخواه خود چاپ کند.

برخی امکانات این نرم افزار:

پشتیبانی از دسته چک های بانک های دولتی و خصوصی در نرم افزار چک نگار

امکان چاپ چک بدون تاریخ و ضمانتی در چک پرینت

چاپ خودکار تاریخ به صورت عددی و حروفی روی چک

چاپ خودکار مبلغ چک به صورت عددی و حروفی در نرم افزار چک

قابلیت تغییر طول و عرض چاپی آیتم روی چک به صورت بسیار آسان

امکان تعیین وضعیت چک های صادره شده (پاس, برگشت, ابطال)

تنظیم هشدار موعد چکها بر اساس تعداد روز های مانده به تاریخ چک

امکان خروجی گزارشات به فرمت های مختلف

تبدیل خودکار مبلغ به تومان و چاپ آن روی چک

امکان انتخاب فونت از فونت های سیستم در نرم افزار چاپ روی چک اورانوس

امکان چاپ پرفراژ روی چک

امکان چاپ تمامی نوشته ها به حالت معکوس روی چک

چاپ دو نوع دستور پرداخت در نرم افزار چک نگار

تعریف بانک و تعیین موجودی اولیه همراه با چاپ لیست بانک ها

چاپ رسید چک پرداختی به صورت گروهی در نرم افزار چک

امکان تعریف و حذف دسته چک برای هر بانک به صورت جداگانه

واریز و برداشت نقدی به بانک همراه با چاپ در نرم افزار چک چاپ

امکان افزودن و طراحی گزارش جدید به همراه ویرایش گزارشات مختلف در نرم افزار چاپ چک

نمودار ماهیانه قدرتمند بر اساس آیتم های مختلف

### سیستم نرم افزار حسابداری مالی نماد ایران

ثبت و نگهداری گردش حسابها در طبقه بندی های متفاوت و ثبت وقایع مالی سازمانها از عمده وظایف این سیستم است. این سیستم برای انجام وظایف خود با سیستم های حقوق و دستمزد، انبار، فروش، خزانه داری، کنترل بودجه، دارایی های ثابت، قیمت تمام شده و ... تبادل کامل اطلاعاتی دارد.

### امکانات

تعیین اطلاعات تکمیلی برای هر حساب

تعیین اقلام به شکل ماتریسی برای هر حساب

تعیین ساختار برای هر حساب

تعیین محدوده اقلام هر دسته برای هر حساب

معرفی حساب های متناظر جهت اطلاعات تکراری

صدور سند افتتاحیه و اختتامیه و عملکرد به صورت مکانیزه

کنترل و بازبینی صورت حساب بانکی با گردش دفتری به صورت مکانیزه

دریافت صورت حساب بانکی به شکل مکانیزه

تهیه دفاتر قانونی

## ویژگی ها

معرفی حساب‌ها در ۵ سطح - گزارش‌های مربوطه در ۷ سطح و ۸ ستون به شکل ماتریس دسته‌بندی حساب‌های تفصیلی (صورت وضعیت یک حساب تفصیلی در سرفصل‌های مختلف) برقراری ارتباط با کلیه سیستم‌ها برای دریافت اطلاعات دسته‌های پرسنل، مشتریان، کالا، سفارشات و ... صدور سند بر اساس اطلاعات دریافتی از سایر سیستم‌ها به صورت مکانیزه معرفی الگوهای اسناد و استفاده از آنها در صدور سند نگهداری اطلاعات تکمیلی (شماره چک، مقدار، واحد، مبلغ ارز، نوع ارز، تاریخ، شماره حرفی و ...) گروه بندی اقلام مرتبط با هم در صدور سند محدود کردن کاربران به حساب و نوع سند خاص ارتباط و تبادل اطلاعات با سایر سیستم‌ها به صورت مکانیزه بهره‌برداری از اطلاعات سال‌های مالی مختلف به طور هم زمان و صدور سند در دو سال اخیر با کدینگ متفاوت

## گزارش‌ها

دفاتر، ترازها و اسناد به تفکیک تاریخ و گروه‌های تفصیلی صورت مغایرت بانکی و حساب گزارش بر اساس طبقه‌بندی اسناد صورت‌های مالی اساسی شامل ترازنامه و صورت سود و زیان تهیه گزارش تجزیه سنی تهیه گزارش مغایرت حساب‌های فی ما بین تهیه صورت وضعیت بدهکاران تهیه گزارش مقایسه حساب‌ها به شکل ماتریسی رویت اسناد سایر سیستم‌های مرتبط با اقلام سند در سیستم دفتر داری

## مشخصات عمومی سیستم

سیستم مکانیزه حسابداری (دفترداری) توانائی انجام عملیات زیر را دارد:

تعریف (یا تغییر) حساب‌های مورد استفاده (code book) در حداکثر ۵ سطح (کل، معین، تفصیلی ۱، تفصیلی ۲ و تفصیلی ۳) و در مقابل هر یک از این ستون‌ها ۸ ستون ماتریس

صدور اسناد مالی به صورت دستی و ثبت یادداشت‌های همراه آن اسناد در صورت نیاز به توضیحات اضافه پذیرش سند صادره توسط سایر سیستم‌های مکانیزه صدور سند(های) مکانیزه عملکرد سود و زیان انجام تعدیلات در حساب‌ها در انتهای سال مالی و تهیه اسناد مکانیزه اختتامیه و افتتاحیه پذیرش ضمایم سند با استفاده از اسکنر پذیرش تاریخ، مقدار، واحد و ... در حساب‌هایی که مقدار، تاریخ و... آن‌ها کنترل می‌گردد. پیش‌بینی لازم جهت تهیه گزارش‌های مالی مورد نیاز مدیریت مانند صورت حساب سود و زیان، ترازنامه، همراه با ریز اقلام به صورت یادداشت‌های همراه نگهداری حساب‌های تفصیلی مراکز هزینه به تفکیک عوامل هزینه بنحوی که مورد استفاده حسابداری قیمت تمام شده واقع شود نگهداری گردش حساب‌ها برای سال‌های متوالی امکان ورود حساب‌ها در اسناد هم بر اساس کد و هم بر اساس شرح امکان دسته‌بندی حساب‌ها: توانایی تهیه صورت وضعیت مشروح و خلاصه از گردش یک حساب استفاده شده در سرفصل‌های معین و تفصیلی‌های مختلف تهیه گزارش‌های دوره‌ای زیر دفتر روزنامه دفتر کل دفتر (کارت) معین دفتر (کارت) تفصیلی ۱، ۲ و ۳ تراز آزمایشی از ۲ تا ۱۰ ستونی (در ۵ سطح کل، معین، تفصیلی ۱، تفصیلی ۲ و تفصیلی ۳) امکان تهیه گزارش‌های فوق برای حساب‌های مشخص به صورت انتخابی، پیش‌بینی شده است امکان تهیه صورت مغایرت بانکی

علاوه بر تهیه گزارش‌های چاپی و معمول، جهت سهولت در امر بررسی و تجزیه و تحلیل حساب‌ها، امکان رؤیت و دسترسی به حساب‌ها از تراز کل به سطوح پائین‌تر تا ضمایم سند مربوط به هر سرفصل نیز پیش‌بینی گردیده است. این امکان در مقاطع قبل از صدور اسناد افتتاحی و اختتامی، ترکیب و تفکیک گردش حساب‌ها را طی سال‌های متوالی نیز میسر می‌سازد.

برای سازمان‌هایی که شامل چند مرکز فعالیت مجزا (بدون دفاتر قانونی مستقل) هستند و هر یک از مراکز مسئولیت صدور اسناد خود را به صورت مجزا به عهده دارند، امکان ارسال اسناد به مرکز اصلی جهت ثبت در دفتر قانونی پیش‌بینی گردیده است. در صورتی که هر یک از مراکز فعالیت دفاتر قانونی مستقل داشته باشند،

امکان ترکیب اطلاعات همه مراکز در قالب یک واحد برای تهیه گزارش‌های مالی تجمیعی نیز پیش‌بینی گردیده است. این امکان در امر حسابداری شعب قابل استفاده خواهد بود.

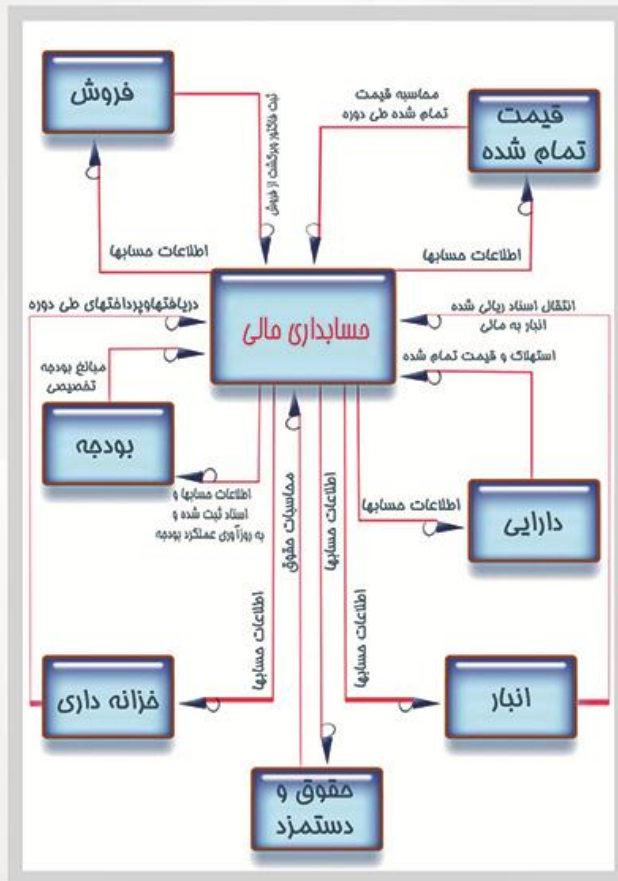
## مشروح

این سیستم به منظور ثبت و نگهداری حساب‌های سازمان‌ها و نظارت و کنترل کامل و مشروح بر مجموعه عملیاتی که نهایتاً موجب گردش در حساب‌ها و صدور سند حسابداری می‌گردد ایجاد شده است. در طرح و تدوین سیستم، اصول قانون تجارت در ثبت و نگهداری حساب‌ها کاملاً مدنظر بوده و در نتیجه، تهیه دفاتر قانونی در سطوح مختلف، و همچنین پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی اظهارنامه جهت وزارت امور اقتصادی و دارایی از نتایج طبیعی سیستم می‌باشد. در روند اجرائی سیستم، مرکزیت سیستم دفترداری (حسابداری مالی) و همبستگی آن با سایر سیستم‌های اطلاعاتی مدنظر بوده و لذا صدور سند و ایجاد گردش در حساب‌ها صرفاً با توجه به دستورالعمل‌ها و روش‌های تعیین و تدوین شده سازمان‌ها امکان‌پذیر است. به عبارت دیگر در صورت تشخیص هر فعل و انفعال مالی و تعیین الگوهای استاندارد، اشتباه در صدور سند حسابداری آن به ندرت ممکن می‌باشد. همبستگی سیستم دفترداری (حسابداری مالی) با سیستم‌های نظیر حقوق و دستمزد، انبار و حسابداری انبار، فروش، خزانه‌داری و اموال و دارایی‌های ثابت موجب می‌گردد تا حجم عملیات در امور مختلف مالی به طرز محسوس کاهش یابد. زیرا تبادل اطلاعاتی مابین کلیه سیستم‌های شرکت نماد ایران به صورت کاملاً مکانیزه پیش‌بینی گردیده است. همچنین در روند اجرائی سیستم سعی گردیده تا حداکثر اطلاعات در یک چرخه عملیاتی جمع‌آوری شده و از دوباره کاری اجتناب گردد. به عنوان مثال به موازات ورود اطلاعات اسناد حسابداری، سیستم هزینه‌یابی فعال شده و به جمع‌آوری اطلاعات مربوط به خود می‌پردازد.



گزارش ساز

فره ساز



گردش کار

# بررسی وضعیت سیستم های اطلاعی در واحد نمایندگی ها

این واحد علاوه بر پیگیری های فعالیت های نمایندگی ها در سرتاسر کشور اقدام به صدور گواهی اکترونیکی نیز می نماید.

## صدور گواهی الکترونیکی توسط مرکز آموزش بازرگانی و کلیه نمایندگی های تحت پوشش در سراسر کشور

مرکز آموزش بازرگانی موفق به اخذ مجوز نمایندگی راه اندازی دفتر ثبت نام گواهی الکترونیکی از مرکز صدور گواهی الکترونیکی میانی دولتی عام، در سطح کشور شد.

بر مبنای قرارداد فی مابین مرکز آموزش بازرگانی و معاونت زیرساخت کلید عمومی و امنیت اطلاعات تجاری مرکز توسعه تجارت الکترونیکی، مرکز آموزش بازرگانی مجاز به راه اندازی دفاتر ثبت نام در مرکز تهران و نمایندگی های استانی برای ارائه خدمات مربوط به شناسایی و احراز هویت متقاضیان صدور گواهی الکترونیکی و همچنین صدور یا تقاضای ابطال گواهی الکترونیکی می باشد.

مشابه آنچه برای ثبت سندهای رسمی در کشور توسط دفاتر اسناد رسمی زیر نظر قوه قضاییه صورت می پذیرد، در محیط الکترونیکی نیز ساز و کاری رسمی و تعریف شده برای اطمینان بخشی به تعامل های الکترونیکی وجود دارد؛ که به آنها مراکز صدور گواهی الکترونیکی می گویند.

در حال حاضر کاربران بسیاری از سامانه ها با استفاده از گواهی الکترونیکی به انجام سریعتر و مطمئن تر فعالیت های خود می پردازند. که از آن جمله می توان به سامانه تدارکات الکترونیکی دولت، سامانه عملیات الکترونیکی مودیان مالیاتی، سامانه یکپارچه مالیات بر ارزش افزوده (سیما)، سامانه ثبت سفارش واردات کالا (تبتارش)، سامانه ثبت معاملات املاک و مستغلات کشور و ... اشاره کرد.

رویکرد دولت در گام برداشتن به سوی دولت الکترونیک و امنیت و سرعت بالای انجام فعالیت با گواهی الکترونیکی کاربران را ناگزیر به استفاده از این فن آوری نوین می کند، بطوریکه که انتظار می رود طی چند سال آینده سامانه هایی که کاربران آنها الزاما بوسیله امضای الکترونیکی فعالیت می کنند بسیار فراگیر شود.

پیش از این عمدتا دفاتر اسناد رسمی از مجوز ارائه این خدمات برخوردار بودند که اخذ مجوز توسط مرکز آموزش بازرگانی و به تبع آن نمایندگی های تحت پوشش این مرکز با توجه به ماهیت و تجربه این مرکز می تواند بستر حرکت به سوی دولت الکترونیکی را هموارتر سازد.

کاربران محترم سامانه های مذکور می توانند در همه استان های کشور به نمایندگی های مرکز آموزش بازرگانی جهت دریافت خدمات آموزشی و فنی مربوط به امضای الکترونیکی مراجعه نمایند.

گواهی الکترونیکی چیست؟

گواهی الکترونیکی، فایل الکترونیکی است که حاوی مجموعه‌ای از اطلاعات در مورد مالک گواهی، مرکز صادرکننده گواهی، تاریخ صدور و انقضاء گواهی، حوزه کاربرد و ... است. این گواهی:

بر اساس تأیید هویتی که توسط یک دفتر ثبت نام (RA) انجام می‌گیرد، صادر می‌شود.

برای افراد حقیقی، حقوقی و وسایل کاربردی صادر می‌گردد.

حاوی کلید عمومی مالک گواهی است.

دربدارنده مورد استفاده یا کاربرد گواهی است.

### انواع کاربردهای گواهی الکترونیکی

گواهی امضای الکترونیکی - عملیات امضاء با استفاده از این گواهی انجام می‌گیرد.

گواهی مهرسازمانی - در نقش یک مهر برای سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرد.

گواهی احراز هویت - جهت شناسایی و احراز هویت استفاده می‌گردد.

گواهی سرور - در کاربردهایی نظیر SSL، گواهی تجهیزات شبکه استفاده می‌گردد.

گواهی پست الکترونیکی امن - جهت کاربرد ایمیل استفاده می‌گردد.

گواهی امضای کد - برنامه‌نویسان جهت جلوگیری از تغییر کد توسط افراد غیرمجاز استفاده می‌کنند.

گواهی مراکز مهر زمانی - جهت ثبت زمان دقیق بر روی اسناد الکترونیکی استفاده می‌شود.

### برخی نمونه‌های کاربردی گواهی الکترونیکی

امضا و محرمانگی اسناد

احراز اصالت اسناد و داده‌های الکترونیکی

مبادلات تجاری الکترونیکی امن

تراکنش‌های بانکی امن (بانکداری الکترونیکی)

صدور مجوز جهت انجام عملیات

ارتباط با سرویس‌دهنده‌ها در کانال ارتباطی امن

رأی‌گیری الکترونیکی

بیمه الکترونیکی

سلامت الکترونیکی

آموزش الکترونیکی

دولت الکترونیکی

### چگونگی عملکرد واحد صدور گواهی الکترونیکی:

در بحث گواهی الکترونیکی سخت افزار و نرم افزار توکن یک رسانه الکترونیکی قابل حمل جهت رمزنگاری ایمن و نگهداری مقادیر مربوط به هویت شناسی و انجام عملیات رمزنگاری است. از توکن می توان برای اعمال کنترل دسترسی استفاده کرد. بطور کلی توکن سخت افزار مورد نیاز گواهی الکترونیکی است.

همانطور که می دانید، یک کامپیوتر از ترکیب و اتصال تعدادی قطعه سخت افزار (Hardware) تشکیل شده است. هر کدام از این قطعات یک قسمت از کامپیوتر را پشتیبانی می کنند. این قطعات توسط کارخانه های مختلفی تولید می شوند. بنابراین ممکن است (مثلا) سیستم عامل ویندوز با آن ها آشنا نباشد. شرکت سازنده، به همراه قطعه یک سی دی ارائه می دهد که با نصب آن سیستم عامل قطعه را شناسایی می کند و از آن پس می توان از همه امکانات آن استفاده کرد. به این نرم افزار (فایل ها) که ارتباط بین قطعات و سیستم عامل را برقرار می کند، اصطلاحا درایور یا راه انداز گفته می شود.

نرم افزارهای مورد استفاده مرکز آموزش بازرگانی جهت صدور گواهی امضای الکترونیکی:

اولین نرم افزار مورد نیاز جهت اتصال توکن سخت افزار به سیستم، نرم افزار Microsoft CAPICOM می باشد. که این نرم افزار درایور راه انداز توکن می باشد. بعد از دریافت گواهی الکترونیکی از مرکز صدور گواهی

نیاز است این نرم افزار به صورت کامل در کامپیوتر های شخصی نصب شود. بعد از نصب و راه اندازی سیستم مورد نظر قابلیت خواندن توکن را داشته خواهد داشت.

## CAPICOM-KB931906-v2102

نرم افزار مورد نیاز دیگر جهت راه اندازی توکن به سیستم و خوانده شدن توسط سیستم که برای به روز رسانی فایل های نرم افزاری مورد نیاز توکن استفاده می شود نرم افزار ذکر شده می باشد.

بعد از نصب اولین نرم افزار نیاز است این نرم افزار در کامپیوتر های شخصی نصب شود.

# بررسی وضعیت اینترنت:

اینترنت خود تاریخچه‌ای مستقل ندارد، زیرا یکی از دستاوردهای اینترنت به‌شمار می‌رود و در واقع چند سالی پس از آنکه اینترنت پا به عرصه جهانی گذاشت، اینترنت و اکسترنت نیز پدید آمد.

در ایران، از اواسط سال ۱۳۷۴ که نرم‌افزار سیستم عامل شبکه (NT SERVER) شرکت رایانه‌ای نت اسکپ (Netscape) وارد کشور شد، به سبب سهولت نصب اینترنت‌ها بر روی این سیستم عامل شبکه، نصب اینترنت‌ها آغاز گردید و از آن زمان تاکنون، این جریان در دنیا و ایران رشد فزاینده‌ای داشته است. به‌طور مثال، وزارت کشاورزی ایران در همان سال توانست از خدمات شبکه اینترنت استفاده کند سیستم اتوماسیون اداری ثبت و گردش مکاتبات درون سازمانی و برون سازمانی را در ابعاد مختلف ارائه می‌کند. هم‌چنین این سیستم با توجه به ویژگی‌های خاص خود، می‌تواند به عنوان هسته اصلی سیستم‌ها در ارائه راهکارهای جامع و سیستم‌های یکپارچه به عنوان میز کار کاربران مورد استفاده قرار گیرد. در مرکز آموزش بازرگانی هم از اواخر دهه ۸۰ اینترنت را مورد استفاده قرار می‌دهد، به طوری که موسسه در برنامه توسعه خود خدمات pdn را در اختیار مرکز و سایر سازمان‌های وابسته قرار داد. و مرکز آموزش بازرگانی نیز اتوماسیون اداری سامانه پیگیری کلان را به کار می‌گیرد. این سامانه به منظور حذف بروکراسی‌های وقت‌گیر اداری و حذف نامه‌ها و اسناد کاغذی طراحی شده است. هم‌چنین پیگیری نامه‌ها و درخواست‌ها، انجام وظایف کارمندان به وسیله اتوماسیون اداری و ارجاع وظایف از یک کارمند به کارمند دیگر و در نهایت بایگانی اسناد از دیگر اهداف راه‌اندازی این سامانه است.

امکانات نرم‌افزار

مدیریت پروژه

زمان‌بندی وظیفه‌ها

تعریف وظیفه برای کارمندان

مدیریت منابع: شامل نیروی انسانی، هزینه، ابزارها

کاربرگ: گزارش کار شخصی

مدیریت اسناد

مدیریت ریسک

تعریف کاربران و دسترسی‌ها

اتوماسیون

نگهداری از ورژن‌های اسناد

ایجاد روند کار برای همه اسناد

ایجاد انواع مختلف دسترسی‌ها

نامه نگاری

امکان اندیس گذاری و ثبت مشخصات کلیه اسناد وارد شده و صادره، شامل نامه‌ها و فکس‌ها و ...

امکان دسته بندی و طبقه‌بندی مکاتبات براساس:

◊ نوع: داخلی و وارده و صادره

◊ امنیت: عادی، محرمانه، و ...

◊ اهمیت: کم، متوسط، بالا

فنی

پشتیبانی از دیتا

استفاده از پروتکل SSL

هاستینگ و میزبانی شیرپوینت

نصب و راه‌اندازی شیرپوینت

گزارشات

ایجاد صورت وضعیت کاربران

ایجاد گزارشات پویا توسط Excel

ایجاد گزارش پویا به وسیله Power Point

گزارشات مختلف از روند پیشرفت پروژه‌های سازمان

## بررسی وضعیت پایگاه اینترنتی سازمان:

پایگاه اینترنتی موسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی به آدرس [www.itsr.ir](http://www.itsr.ir) و مرکز آموزش بازرگانی (وابسته به موسسه) به آدرس [www.ibtc.ir](http://www.ibtc.ir) می باشد.

### پایگاه اینترنتی موسسه:

با ورود به این وب سایت و مشاهده اولین منو می توان به مطالبی از جمله اطلاعات کلی در مورد موسسه و اهداف آن و همچنین اطلاعاتی در مورد کارکنان مجموعه و ساختار سازمانی و همچنین عملکرد گذشته موسسه دسترسی پیدا کرد.

در منوی بعدی میتوان به بخش فرآیند های پژوهشی دسترسی پیدا کرد که هدف کلی آن حمایت از پایان نامه ها می باشد که در این قسمت می توان فرم پروپوزال هم دانلود کرد.

در ادامه اطلاعات کامل در مورد نشریات موسسه وجود دارد که می توان به تمامی نسخه های گذشته نشریات دسترسی پیدا کرد.

در منو های بعدی اطلاعاتی در مورد کتابخانه موسسه و نهاد های وابسته وجود دارد و در آخرین منو می توان به اطلاعات تماس با قسمت های مختلف موسسه دسترسی پیدا کرد.

در قسمت های پایین وب سایت می توان به اطلاعاتی در مورد طرح ها، کتابها، همایش ها، پایان نامه ها، و نشست های علمی مربوطه دسترسی پیدا کرد.



اخبار مرتبط با اتفاقات مهم موسسه نیز در این وب سایت قابل دسترسی می باشد.

با نگاهی اجمالی از لحاظ فنی نیز می توان به نقاط ضعف و قوت زیر اشاره نمود:

### نقاط قوت

- ۱- سرعت بارگزاری بالا
  - ۲- کامل بودن و در دسترس بودن منوها که باعث سهولت دسترسی به قسمت های مختلف پایگاه می شود
  - ۳- وجود بخش انگلیسی سایت
  - ۴- قابلیت عضویت در سایت
  - ۵- وجود بخش نقشه سایت جهت دسترسی سریع به بخش های مختلف سایت
  - ۶- منظم بودن بخش بندی سایت
  - ۷- وجود تب های قسمت پایین سایت که باعث می شود بدون بارگزاری مجدد سایت به بخش های بیشتری دسترسی پیدا کرد
  - ۸- بخش جستجوی سایت که به خوبی کار می کند
- از نقاط ضعف این وب سایت می توان به گرافیک ضعیف آن اشاره کرد و همچنین عدم وجود بخش عضویت در خبرنامه اشاره کرد. در نگاه کلی می توان نمره نسبتا خوبی به این وب سایت داد.

### پایگاه اینترنتی مرکز آموزش:

این وب سایت به آدرس [ibct.ir](http://ibct.ir) علاوه بر انتشار اطلاعاتی در باره مرکز از قبیل چارت سازمانی و اهداف و کارکنان آن، اطلاعات کامل دوره های آموزشی را که توسط آن مرکز برگزار می شود را نیز به نمایش در می آورد. این دوره ها که به ۱۳ مورد می رسند، هرکدام از آنها منوی در وب سایت به خود اختصاص داده اند که توضیحات جامعی در مورد آنها وجود دارد. همچنین در قسمت بالای وب سایت تقویم آموزشی هر فصل وجود دارد که به صورت فایل پی دی اف قابل دانلود می باشد.

از دیگر امکانات این وب سایت وجود سامانه ای است که با گرفتن اطلاعات و انتخاب تاریخ، می توان در مورد حوزه ی انتخابی خود با مشاوران به صورت حضوری از خدمات مشاوره ای بهره برد.

قسمتی دیگر از این وب سایت مختص مشاهده اطلاعات همایش های برگزار شده و همچنین اطلاعاتی در مورد همایش های آتی می باشد که نیازمندان می توانند با مشاهده این اطلاعات در صورت تمایل در این همایش ها شرکت نمایند.

اگر بخواهیم از نظر فنی نیز این وب سایت را مورد بررسی قرار دهیم می توان گفت پس از ورود به این سامانه با نگاه نخست می توان به دلیل گرافیک قوی و چینش مناسب بخش های مختلف وب سایت ارتباط خوبی با این وب سایت برقرار کرد. این وب سایت در کل خدمات مورد نیاز مراجعه کننده را به خوبی ارائه می دهد. تنها موردی که در این وب سایت یافت نمی شود، عدم وجود عضویت و ایجاد حساب کاربری جهت ارائه خدمات نیمه اختصاصی می باشد.

## نتیجه‌گیری:

با توجه به نقاط ضعف این سازمان در استفاده بهینه از اتوماسیون اداری اینترنت روابط سازمانی موجود میان واحد های مختلف بخوبی مدیریت نمی شود و چون مکاتبات زمان بر، پر هزینه شمرده می شود لذا عملکرد سازمان و کارایی آن در سطح مطلوب قرار نمی گیرد و طبعاً موجبات زیان را فراهم خواهد کرد.

اطلاعات به خوبی در میان واحد ها جریان ندارد که خود باعث کاهش کارایی و این کاهش هم مجدداً منجر به کم رنگ شدن روابط بین واحد های مختلف شده (همانند یک چرخه) و همچنین نارضایتی مشتری را از بابت عدم هماهنگی بین واحد ا به دنبال خواهد شد.

لازم به ذکر است سازمان مذکور در مقایسه با سازمان های دولتی هم رده و هم فعالیت خود در جایگاه نسبتاً خوبی قرار دارد اما در مثنایسه با سازمان های خصوصی بدین نحو نیست.

در هر حال یک نظام موفق، باید خود را با تغییرات هماهنگ سازد. انعطاف لازم را در ساختار خود ایجاد کند تا به بهترین شکل ممکن بتواند تعاملی پویا و همه جانبه با این تغییرات داشته باشد. موسسات آموزشی پژوهشی ما علی رغم اینکه از جمله اهدافشان آموزش و پژوهش است و باید به بهترین نحو این وظایف را به انجام برسانند و در این راه به صورت جامع، از نظام اطلاعاتی استفاده کنند، اما متأسفانه در دستیابی و به کارگیری نظام اطلاعاتی هماهنگ و یکپارچه دچار قصور و عقب ماندگی گردیده اند. بنابراین برای بقا و ادامه حیات در جامعه نوین می باید از نظام های اطلاعاتی و فناوری های اطلاعات و ارتباطات به نحو شایسته و متناسب با دانشگاه های فرا پیچیده امروزی بهره گیرند.

با ورود نظام های اطلاعات به درون سازمان ها، به ویژه سازمان های آموزشی، پژوهشی و دانشگاه ها برخی از عناصر فرهنگ سازمانی به نوعی تقویت می شوند و استحکام بیشتری پیدا می کنند، اما برخی دیگر دچار تغییر و یا حتی فروپاشی می گردند.

## برای بهبود وضعیت سازمان

تعبیه بخش یا واحدی تحت عنوان واحد سیستم های اطلاعات به صورت کاملا تفکیک شده و دارای چارچوب قانونی و وظایف تعریف شده

آموزش مستمر و به روز کارکنان در جهت هماهنگی لازم با سیستم های اطلاعاتی به روز سازمان جهت بهره مندی هرچه بیشتر

ایجاد و القای فرهنگ سازمانی متناسب با سیستم های اطلاعاتی

آشنا ساختن کارکنان با مزایای به کارگیری سیستم های اطلاعاتی دقیق تر و پیشرفته تر

تخصیص بودجه ای در خصوص به کارگیری و یا به روز رسانی سیستم های اطلاعاتی سازمان

## منابع:

۱. جان برچ و گری گرداد نیتزکی، سیستمهای اطلاعاتی در تئوری و عمل، ترجمه منوچهر غیبی، جلد اول. مرکز آموزش دولتی، بی تا .
۲. رایبیز، استیفن پی. مبانی رفتار سازمانی . ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی ، دفتر پژوهشهای فرهنگی، ۱۳۸۱ .
۳. شریف زاده، فتاح و کاظمی، مهدی ، مدیریت و فرهنگ سازمانی، نشر قومس ۱۳۷۷.
۴. ثاقب تهرانی، مهدی و تدین . شبنم، مدیریت فناوری اطلاعات، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۸۰
۵. نیاز آذری، کیومرث ، رفتار و روابط انسانی در سازمانهای آموزشی هزاره سوم، فراشناختی اندیشه، ۱۳۸۱
۶. اینترانت، نرگس نشاط -جواد نصرتی، روزنامه همشهری
۷. گزارش های سازمانی مرکز آموزش بازرگانی
۸. سایت های اینترنتی مرکز آموزش بازرگانی و موسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی