



پروژه های مدیریت نگهداری
و توسعه و BI شرکت در حوزه
مستمری و بیمه بیکاری

۵



۶

تکنیک طوفان ذهن
مقاله ای از مهندس علی مهدوی
مسئول سیستم های همراه و هوشمند
واحد ساخت نرم افزار



گزارشی از دوره آموزشی مبارزه با پولشویی
که توسط آموزش در شرکت برگزار شد

<http://portals:2010/PR>

روابط عمومی

شهریورماه ۹۵

شماره ۱۹

خبرنامه داخلی شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تامین (نسخه الکترونیکی)



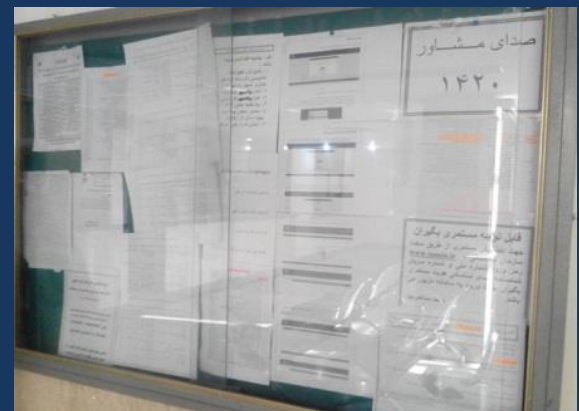
اهتزاز پرچم شرکت در صعود به قله های کلون بستک و آزاد کوه
توسط همکار گرامی سرکار خانم نهال حکیم رابط

۵

۷

تنها با اجرای کام اول طرح بهبود فرایند در شعبه ۲۵ تهران رضایت مراجعه کنندگان دو برابر شد

وضعیت شعبه ۲۵ قبل از اجرای طرح گردش حذف پرونده کاغذی در جریان ارائه خدمت



خط اجرایی طرح گردش حذف پرونده کاغذی
در جریان ارائه خدمت



وضعیت شعبه ۲۵ بعد از اجرای طرح گردش حذف پرونده کاغذی در جریان ارائه خدمت





تتها با اجرای کام اول طرح بهبود فرایند در شعبه ۲۵ رضایت مراجعه کنندگان دو پراپر شد

گفت وگویی مفصل با مهندس امیرعباس سلامی مدیر پروژه بهبود فرایند

قبل از صحبت در خصوص طرح بهبود فرایندها که در شعبه ۲۵ تهران اجرا شده، لطفا وضعیت فعلی فرایندها و نحوه سرویس دهی سازمان را تشریح بفرمایید؟

خدمات بیمه ای سازمان نتیجه یک یا چند فرایند است که غالباً توسط بیش از یک واحد سازمانی در شعبه اجرا و به ذی نفع ارائه می شود و واحدهای داخلی شعبه متناظر با ساختار تشکیلاتی و در یک الگوی وظیفه محور از مرکز "نظام" می گیرند. در این مدل خدمت رسانی، تولید ارزش برای مشتری و اساساً نگاه سرویس محور جایگاهی ندارد. در این روش ارائه خدمت، مشتری از این باجه به باجه دیگر ارجاع داده می شود و همکاران سازمانی صرفاً وظایف خود را انجام می دهند و مشتری وظیفه دارد مسیر دریافت سرویس را لابه لای ساختار سازمانی شعبه طی کند. اساساً در دستور العمل ها و بخش نامه های صادره سازمانی نیز نگاه مشتری محور حاکم نیست و از همین منظر ضرر و زیان قابل ملاحظه ای به مشتری، سازمان و اقتصاد ملی وارد نموده است. در سازمان تامین اجتماعی وظایف، ارجاعات، کنترل ها و اقدامات متعدد و زائدی در جریان ارائه خدمات ایجاد می شود و قیمت تمام شده خدمات را برای سازمان بسیار افزایش داده و حتی در مواردی بیش از ارزش سرویس می نماید. به عنوان مثال بیمه شده برای دریافت کمک هزینه پروتز و اروتز (شیشه عینک طبی که در سال ۹۵ معادل ۱۱ هزار تومان است و هر ۸ سال یکبار به بیمه شده پرداخت می شود) بیش از ۳ ساعت و همکار سازمانی حداقل ۳۶ دقیقه وقت صرف می کند!

چگونه و تا چه میزان می توان قیمت تمام شده خدمات و در نتیجه هزینه سازمان را کاهش داد؟

نگاه یکپارچه، مشتری محور و بکارگیری روشهای خطا ناپذیرسازی، می تواند علاوه بر کاهش هزینه های سازمان کمک شایانی به افزایش مطلوبیت خدمات نزد مشتری نماید. فرایند ارائه خدمات در سازمان تامین اجتماعی نشان می دهد که این سازمان همچنان وظیفه گراست و در سازمان وظیفه گرا "تکریم ارباب رجوع" شعار نیست.

چگونه می توان سازمان را به الگوی "مشتری محور" نزدیکتر نمود و یا اساساً IT می تواند راه حل باشد؟

سالیان درازی است که الگوی "وظیفه گرا" به "مشتری مدار" و در سازمان های پیشرو به الگوی "مشتری محور" تبدیل شده است. در الگوی مشتری محور، فرآیند اصلی کسب و کار، خلق ارزش است که در مقابل رضایت مشتری به او فروخته می شود. البته IT همواره می تواند در امر اصلاح و بهبود راه گشا باشد.

تجربه نشان داده بدون اصلاح فرایندها، IT در سازمان کاری از پیش نخواهد برد

از فرمایشات شما این نتیجه حاصل می شود که یکی از اهداف اجرای طرح بهبود فرایندها در شعبه ۲۵، تبدیل الگوی وظیفه گرا به مشتری محور در سازمان بوده، اگر با این برداشت موافق هستید در مورد خود طرح توضیح دهید؟

موافقم، باید بگویم بهبود و اصلاح فرایندها پروژه ای مغفول در سازمان است و بدون اصلاح فرایندها، حتی نهضت IT در سازمان کاری از پیش نخواهد برد. البته سازمان بارها برای اصلاح فرایندها خیز برداشته اما در اکثر موارد این تلاشها نتایج کم فروغی داشته است به بیان دیگر تجارب قبلی سازمان و اسناد حجیم موجود در کتابخانه های بخش های مختلف گواه این حقیقت است که بدون استفاده از متدولوژی مناسب، "بهبود فرایند" موفق نخواهد بود. ما متدولوژی چابک، علمی و اثربخشی را برای "بهبود فرایندها" برگزیدیم، این متدولوژی بر اصول و تکنیکهای تفکر ناب استوار است. این متد به قدری چابک است که اگر به روش مسلط باشیم در مدت یک هفته برای هر فرایندی یک گام بهبود اجرا خواهد شد. روش انتخابی مشتری محور است و نگاه سرویس محور بر آن حاکم است.

در مورد مدل علمی که در شعبه ۲۵ تهران پیاده شد، توضیح دهید؟

مدل علمی که در این شعبه اجرا کردیم براساس مبنای تفکر سبکبار یا ناب (Lean Thinking) بوده، این تفکر به این دلیل Lean نامیده می شود که می تواند شیوه ای را فراهم آورد که از طریق آن بتوان با کمتر و کمتر (یعنی با نیروی انسانی کمتر، تجهیزات کمتر، زمان کمتر و فضای کمتر) بیشتر و بیشتر را به انجام رساند و در عین حال، با تامین درست نیاز مصرف کنندگان به آنها نزدیک و نزدیکتر شد. اصول تفکر ناب بر اساس تعیین ارزش هر محصول معین، شناسایی جریان ارزش محصول، نتیجه تجزیه و تحلیل ارزش و ایجاد حرکت بدون وقفه در این ارزش، امکان دادن به مشتری تا بتواند این ارزش را از تولید کننده بیرون بکشد و نهایتاً تعقیب کمال پایه گذاری شده است. با آسیب شناسی دلایل عدم توفیق تلاش های قبلی بهبود فرایند دریافتیم که کوتاه شدن زمان مطالعه تا پیاده سازی در موفقیت پروژه یک فاکتور کلیدی است، لذا استفاده از تکنیک نقشه برداری جریان ارزش (value Stream Mapping) از این متد را انتخاب کردیم، در این تکنیک مستندات حداقلی است، ابتدا نقشه وضع جاری یک فرایند را ترسیم و سپس با مدل علمی آنرا تحلیل می کنیم و نقاط بهبود و شاخص های مرتبط را بدست می آوریم. بر اساس آن نقشه وضع آتی (بهبود یافته) فرایند را ترسیم و از مقایسه دو نقشه و با لحاظ محدودیت های اجرایی برنامه بهبود بدست می آید. بدین ترتیب برای بهبود هر فرایند تنها سه برگ مستند تولید می شود، نقشه وضع جاری، نقشه وضع آتی و برنامه بهبود. در تکنیک انتخابی تحلیل وضع جاری فرایند، مدل علمی دارد و نقاط بهبود هر فرایند و شاخص میزان بهبود آن کاملاً نظام مند تعیین می شوند. بر اساس ادعای مدل و تجربه اثبات شده در شعبه ۲۵ تهران با بکارگیری صحیح این مدل حداقل ۵۰ درصد بهبود در منابع (زمان، هزینه، نیروی انسانی و...) بدست می آید و این انقلابی در سازمان ایجاد خواهد نمود.

واقعیت ها و اقدامات نافرجام قبلی اصلاح فرایندها، مارا برآن داشت تا برنامه بهبود هر حوزه را در سه گام برنامه ریزی کنیم:

- گام اول: اقداماتی که صرفاً با اختیارات رئیس شعبه و با رعایت کامل قوانین و مقررات کسب و کاری و با کمترین تغییر در نرم افزار قابل اجرا بوده و مشکلات حاد شعبه را ساماندهی نماید.
- گام دوم: اقداماتی که با رعایت کامل قوانین و مقررات کسب و کاری و با تغییر در نرم افزار قابل اجرا بوده و با نگاه سرویس محور، بسترساز تغییرات گام سوم باشد.
- گام سوم: باز طراحی فرایندهای سازمان با نگاه سرویس محور، یکپارچه و ناب سازی جریان تولید ارزش برای مشتری خدمات سازمان

چرا شعبه ۲۵ را برای اجرای طرح برگزیدید؟

پس از بازدید مدیر عامل محترم سازمان در آبانماه سال ۹۳ از شعبه و صدور دستور روانسازی امور، اقدامات اصلاحی توسط شرکت در شعبه آغاز شد و پس از تقویت امکانات سخت افزاری و زیر ساختی، در نهایت نوبت به اصلاح فرایندها رسید که هدف اصلی آن اصلاح مدل ارائه خدمت، تکریم ارباب رجوع و افزایش راندمان کاری در بین همکاران است. از طرفی شعبه ۲۵ بزرگترین و پرازدحامترین شعبه تامین اجتماعی کشور است که بیش از ۲۰۰ هزار بیمه شده اصلی و ۲۸ هزار مستمری بگیر را تحت پوشش دارد و به گفته رئیس شعبه، حجم خدمات ارائه شده و تعداد مراجعان در این شعبه به اندازه ۱۰ اداره کل در کشور است. بنابراین هر اقدام بهبود که در شعبه ۲۵ تهران اثر بخش باشد یقیناً قابل تعمیم به سراسر کشور است.

بودن خدمات ارائه شده و نیاز به تغییر و بهبود ۴. اتفاق نظر شعبه و استان بر راهکار تقسیم شعبه و افزایش تعداد کارگزاری ها ۵. حجم بسیار کار روزمره در شعبه که فراتر از بضاعت شعبه به نظر میرسد ۶. فضای به شدت بروکراتیک اعلام درخواست، تصویب، تخصیص منابع، اجرا، پیاده سازی، استقرار و... ۷. وجود نشانه هایی از سوء رفتار بخشی از کارکنان و ارباب رجوع در اوضاع نابسامان موجود ۸. محدودیت های نیروی انسانی، بودجه، اختیارات و... و نادیده گرفته شدن اولویت های شعبه در سطوح بالاتر هستند.

مشخصات کلیدی شعبه ۲۵ تهران قبل از بهبود			
ردیف	عنوان	مقدار	واحد
1	بیمه شده و مستمری بگیر اصلی	234'925	نفر
2	بیمه شده و مستمری بگیر اصلی و تبعی	447'066	نفر
3	میزان وصولی مصوب ماهانه	920	میلیارد ریال
4	تعداد ردیف تشکیلاتی	127	ردیف
5	تعداد پرسنل شعبه	110	نفر
6	مساحت بنای مورد استفاده اداری	2'000	متر مربع

این شعبه تقریباً یک درصد از کلیه شعب بیمه ای سراسر کشور است، بنابراین می توان انتظار داشت "بهبود حاصل از انتشار اصلاحات انجام شده در این شعبه به کلیه شعب، برای سازمان صد برابر بهبود بدست آمده در این شعبه باشد.

یکسری واقعیت های غیر قابل انکاری در شعبه موجود است که راه بهبود فرایند را هموار می کند از جمله آنها ۱. وجود تعداد قابل توجهی نیروی با انگیزه و مشتاق بهبود و اصلاح ۲. وجود کارگروه تحول اداری در شعبه ۳. درک عمومی از نامناسب

پس از اجرای گام اول فرایند بهبود در شعبه ۲۵ تهران، در برخی از شاخص ها بیش از ۵۰٪ بهبود حاصل شد

آیا بعد از اجرای طرح تغییر مثبتی در پروسه کاری شعبه ایجاد شده است؟

پس از اجرای گام اول بهبود، شاخص های اصلی مرتبط با بهبود پایش شدند و نتایج زیر حاصل شد. همانطور که ملاحظه می فرمایید، بیش از ۵۰٪ بهبود در برخی از شاخص ها حاصل شده است.

ارائه خدمت گامی موثر در افزایش جمعیت تحت پوشش و افزایش درآمدها است. بنابراین بهبود فرایندها امروز برای سازمان یک الزام است.

از طرفی در متدولوژی انتخابی ما، بهبود یک اقدام هزینه بر نیست و با حذف اتلاف ها، منابع را به امور بهبود اختصاص می دهد. در پروژه بهبود شعبه ۲۵ تهران در روز ۳۴ ام اجرای طرح، منابع لازم برای اجرای طرح با منابع آزاد شده در جریان بهبود تقریباً برابر شد. بنابراین باید به آینده بهبود فرایند در سازمان خوش بین بود.

شاخص بهبود	وضع موجود	گام اول
نسبت پذیرش به مراجعه (درصد)	48	72
طول صف انتظار (نفر)	120-180	30-70
زمان انتظار تا اولین فراخوان (دقیقه)	123	32-60
زمان حضور منقاضی در شعبه (دقیقه)	268	119
کل زمان ارائه سرویس (روز)	3	3
زمان ارائه خدمت CT	36.5	22
ارجاع منقاضی به دبیرخانه (درصد)	100	20
تحویل پرونده به منقاضی	100	0
رضایت ارباب رجوع از ا فنی بیمه شنگان (درصد)	53	90
کنترل بلنگتی بر ورود و خروج پرونده (درصد)	0	100
امنیت پرونده فنی بیمه شده در گردش کار (درصد)	0	95
افزایش بهره وری نیروی انسانی (درصد)	--	23
تعداد نقاط تماس	14	6
مسافت طی شده ارباب رجوع (متر)	431	208

تا چه حد به نتیجه بخش بودن این طرح خوش بین هستید؟

به گواه آمارهای رسمی سازمان تامین اجتماعی با رشد پایدار و تصاعدی هزینه ها روبرو است و این در حالی است که منابع درآمدی ناپایدار و شدیداً وابسته به اوضاع اقتصادی جاری کشور دارد. در این میان یکی از راه های بسیار کارا و اثربخش در کاهش هزینه ها و افزایش درآمدها بهبود فرایند است. ناب سازی جریان ارزش راهی است که قیمت تمام شده خدمات را به شدت کاهش می دهد و از طرفی با اصلاح مدل

پروژه بهبود فرایند ها با پروژه پرونده الکترونیک متفاوت است

این طرح همان پروژه اسکن پرونده که در شعبه ۲۷ تهران اجرا شده و به نام پرونده الکترونیک شناخته می شود؟

خیر، این دو پروژه اگر چه به ظاهر خیلی به هم شبیه هستند، لیکن تفاوت های ریشه ای دارند به ویژه دو رویکرد کاملاً متفاوت دارند. پروژه اسکن پرونده همانطور که از نامش برمی آید هدفش اسکن پرونده است، ولی در پروژه بهبود فرایند، اسکن پرونده خود مصداق بارز یک اتلاف است و این پروژه اصولاً بدنبال داده الکترونیک برای ارائه سرویس الکترونیک است. پروژه بهبود فرایند قصد دارد اتلاف بزرگی به نام "پرونده کاغذی" را از جریان ارائه خدمت حذف کند و DATA را جایگزین آن نماید. لیکن دلیل اصرار سازمان تامین اجتماعی و همچنین استخراج هوشمندانه DATA از اسناد کاغذی موجود در پرونده اقدام به اسکن اوراق پرونده می کند و ضمن اینکه الزام سازمان را پوشش دهد با شناسایی اتوماتیک اسناد، اسناد دارای اطلاعات موثر در جریان ارائه خدمت را تشخیص و در زمان کوتاه تری اطلاعات را استخراج و به پایگاه های اطلاعاتی تزریق می نماید. بد نیست در این زمینه مثالی را با هم مرور کنیم.

ابتدا لازم است که کمی در خصوص نحوه ارائه سرویس در واحد امور فنی بیمه شدگان توضیحی بدهم. در حوزه امور فنی بیمه شدگان سازمان تقریباً برای ارائه تمامی خدمات، کارشناس شعبه باید پرونده فنی متقاضی را درخواست کند و پس از رویت و تورق پرونده فنی تشخیص می دهد که متقاضی مشمول دریافت خدمت مورد نظر است یا خیر. **صرفنظر از امکان اشتباه عامل انسانی در این تشخیص اگر پرونده بیمه شده در شعبه موجود نباشد، بیمه شده باید ابتدا انتقال پرونده خود را از شعبه قبلی به این شعبه درخواست کند و سپس فرایند دریافت خدمت را پیگیری کند.**

این یکی از مصادیق اتلاف در سازمان تامین اجتماعی است. فرض کنید روزانه ۵۰۰ درخواست انتقال پرونده صادر شود در این صورت:

۱. روزانه ۵۰۰ نامه در سایر شعب برای درخواست پرونده از شعبه ۲۵ صادر می شود (یکنفرروز کاربر ثبت و صدور)

۲. روزانه ۵۰۰ نامه در شعبه ۲۵ دریافت می شود، دستور خورده و به امور فنی ارجاع می شود. (یک نفرروز کاربر ثبت و صدور)

۳. متصدی بایگانی ۵۰۰ پرونده را در بایگانی جستجو می کند. (یک نفرروز کاربر بایگانی)

۴. متصدی بایگانی پرونده های ارسالی را برگ شماری می کند. (یک نفر روز کاربر بایگانی)

۵. متصدی بایگانی ۵۰۰ نامه پاسخ تنظیم می نماید.

۶. مسئول امور فنی بیمه شدگان ۵۰۰ نامه پاسخ را امضاء یا تایید می نماید.

۷. مسئول شعبه ۵۰۰ نامه ارسال پرونده را امضاء می نماید. (ردیف های ۷ و ۶ و ۵ معادل کار یک نفر روز کاربر)

۸. دبیرخانه ۵۰۰ نامه ارسال پرونده را چاپ و صادر می کند. (یک نفر روز کاربر ثبت و صدور)

۹. شعب درخواست کننده ۵۰۰ نامه پاسخ را دریافت و ثبت می کنند و به امور فنی ارجاع می دهند. (یک نفر روز کاربر ثبت و صدور)

۱۰. بایگانی شعب دریافت کننده، پرونده های دریافتی را در ردیف قرار می دهند و یا عدم وجود پرونده را به ارباب رجوع اطلاع رسانی می کنند و مجدداً ردیف های یک الی ۱۰ با درخواست از شعبه دیگر تکرار می شود. (یک نفر روز کاربر ثبت و صدور)

همانطور که ملاحظه می کنید انتقال ۵۰۰ پرونده نیاز به حداقل ۸ نفر نیروی انسانی دارد. در حال حاضر بیش از ۱۳۰ هزار درخواست ماهانه انتقال پرونده وجود دارد که در نتیجه آن بیش از ۴۴ هزار پرونده در ماه بین شعب منتقل می شود یعنی اتلاف روزانه کار ۹۵ نفر نیروی سازمان و انتظار بیش از یک هفته ای بیمه شده در جریان دریافت خدمات بیمه ای. سازمان چند سال پیش برای حذف این اتلاف گام برداشت و در شعبه ۲۷ تهران اقدام به تصویربرداری از پرونده کاغذی بیمه شدگان نمود که متأسفانه موفق نبود. در گام دوم برنامه بهبود در شعبه ۲۵ تهران، ما اقدام به جمع آوری داده الکترونیک برای ارائه سرویس الکترونیک نمودیم و همزمان برای رهایی از بایگانی پرونده های کاغذی از همه اوراق پرونده کاغذی تصویربرداری نموده و آنها را در سامانه متمرکز مدیریت محتوی بارگذاری نمودیم. بدین ترتیب هر بیمه شده که اطلاعات پرونده کاغذی وی استخراج شده باشد، قابلیت آنرا دارد که پس از اصلاح برنامه های کاربردی و پیاده سازی مدل های تصمیم گیری بدون دخالت و تشخیص نیروی انسانی از سازمان سرویس دریافت نماید و تا آن زمان نیز می توان با استفاده از تصاویر اوراق پرونده وی در هر شعبه بدون نیاز به انتقال فیزیکی پرونده کاغذی به وی سرویس داد. حتماً تصدیق می فرمائید که این پروژه نه تنها همان اسکن پرونده ها یا پرونده الکترونیک نیست، بلکه گامی است در راستای ارائه سرویس الکترونیک و تامین داده الکترونیک مورد نیاز آن.

امیدواریم بتوانیم تا پایان سال از چهره یک شعبه نمونه رونمایی کنیم

این طرح بعد از شعبه ۲۵ در کدام شعبه قرار است اجرا شود؟

به دستور قائم مقام محترم مدیر عامل سازمان طرح همزمان در شعبه ۴ تهران نیز اجرایی شده است و در حال برگزاری جلساتی با سازمان برای گسترش قریب الوقوع بخش های اجرایی شده طرح به شعب سراسر کشور هستیم. از ابتدای شهریورماه طرح بهبود فرایند در سرویس های حوزه درآمد حق بیمه در شعبه ۲۵ تهران اجرایی شده و مطالعات تهیه برنامه بهبود سرویس های حوزه مستمری ها نیز بزودی آغاز می شود تا از نیمه شهریور برنامه بهبود این حوزه نیز مصوب و اجرایی گردد.

وضعیت شعب را بعد از اجرای طرح چگونه می بینید؟

اجرای کامل طرح در شعبه، چهره شعبه را به کلی دگرگون خواهد کرد. پیاده سازی کامل مدل ارائه سرویس محور خدمات و حذف کامل مدل وظیفه گرای ارائه خدمت، تخصیص منابع، گردش کار، تبادل اطلاعات با مشتری را متحول خواهد نمود، امیدواریم بتوانیم تا پایان سال از چهره یک شعبه نمونه رونمایی کنیم.

به عنوان مثال در حال حاضر در شعبی که بهبود فرایند اجرا نشده باشد، بیمه شده متقاضی دریافت کمک هزینه ازدواج، الزاماً باید در شعبه حضور یابد و درخواست کتبی خود را ارائه نماید. همچنین الزاماً بیمه شده باید یا در این شعبه پرونده فنی داشته باشد و یا قبلاً نسبت به انتقال پرونده خود به این شعبه اقدام کرده باشد و با مراجعه به حداقل ۱۴ باجه ایستادن در صف انتظار و ارائه رونوشت از شناسنامه خود، همسر، عقدنامه و ارائه تعهد کتبی مبنی بر اینکه این ازدواج اولین ازدواج وی می باشد، کمک هزینه خود را دریافت نماید. اما پس از اتمام طرح بهبود بیمه شده متقاضی دریافت کمک هزینه ازدواج، نه تنها الزام به مراجعه به شعبه نخواهد داشت، بلکه حتی با ثبت واقعه ازدواج در سازمان ثبت و برقراری تعامل اطلاعاتی فرایند بررسی دریافت کمک هزینه ازدواج برای بیمه شده اجرا می شود و نتیجه آن (برخوردراری یا عدم برخورداری بیمه شده) به وی اطلاع رسانی می شود. در بدترین حالت هم (حالتی که تعامل اطلاعاتی با سازمان ثبت برقرار نشود) متقاضی با مراجعه به تنها یک نقطه (باجه ای در شعبه یا درگاهی در وب) می تواند سرویس خود را در کوتاهترین زمان دریافت نماید.



پروژه های مدیریت نگهداری و توسعه و BI شرکت در حوزه مستمری و بیمه بیکاری

صدور احکام مستمری به شکل متمرکز از شهریورماه ۹۵

مدیر نگهداری و توسعه و BI شرکت در ادامه به برنامه های پیش روی مرتبط با پروژه مذکور اشاره کرد و گفت: موازی با پروژه پرداخت متمرکز مستمری، پروژه صدور احکام به شکل متمرکز را در دست داریم با اجرایی شدن آن کلیه مراحل درخواست و صدور حکم مستمری به صورت متمرکز انجام می گردد. در تلاشیم که تا پایان شهریورماه ۹۵ به شکل متمرکز در سطح کشور اجرا نمایم.

اجرای پروژه پرداخت متمرکز بیمه بیکاری در ۱۰ استان

مهندس کاشف از پرداخت متمرکز بیمه بیکاری در سطح کشور خبر داد و گفت: از فروردین ۹۵ پرداخت متمرکز بیمه بیکاری در ۱۰ استان کشور عملیاتی شده با اجرا و پوشش آن در سطح کشور جلوی تخلفات برخی از مقرری بگیران گرفته خواهد شد به این شکل که فردی که همزمان مقرری دریافت کند و به عنوان شاغل نام آن در لیست حق بیمه رد شود بلافاصله شناسایی و به صورت اتوماتیک از طریق این سیستم جلوی پرداخت بیمه بیکاری به وی گرفته می شود.

با متمرکز شدن پرداخت مستمری امکان سوء استفاده از حساب افراد به صفر میرسد

"سیستم پرداخت متمرکز مستمری" از شهریورماه ۹۴ به صورت پایلوت در غرب تهران با موفقیت اجرا شد و از اردیبهشت ماه تا تیرماه ۹۵ در کلیه استانها عملیاتی گردید.

مهندس هادی کاشف مدیر نگهداری و توسعه و BI با اعلام این خبر گفت: اجرای "سیستم پرداخت متمرکز مستمری" علاوه بر کنترل روی همپوشانی پرداختی، موجب شده مستمری به شکل هماهنگ و همزمان به مستمری بگیران در کل کشور پرداخت شود.

مهندس کاشف یکی از دستاوردهای مهم اجرای این پروژه را جلوگیری از هر گونه سوء استفاده از حساب افراد(مستمری بگیران) عنوان و تصریح کرد: این سیستم جدید با کنترل شماره حساب و کد ملی و حساب شخصی فرد در بانک عامل و شعبه امکان سوء استفاده از حساب فرد مستمری بگیر را به صفر میرساند.

وی در خصوص وضعیت پیشرفت این پروژه در سال ۹۵ گفت: سیستم پرداخت متمرکز مستمری در اریبهشت ماه در سه استان، خرداد ماه در ۱۰ استان و تیرماه در کلیه استانها اجرا شد.



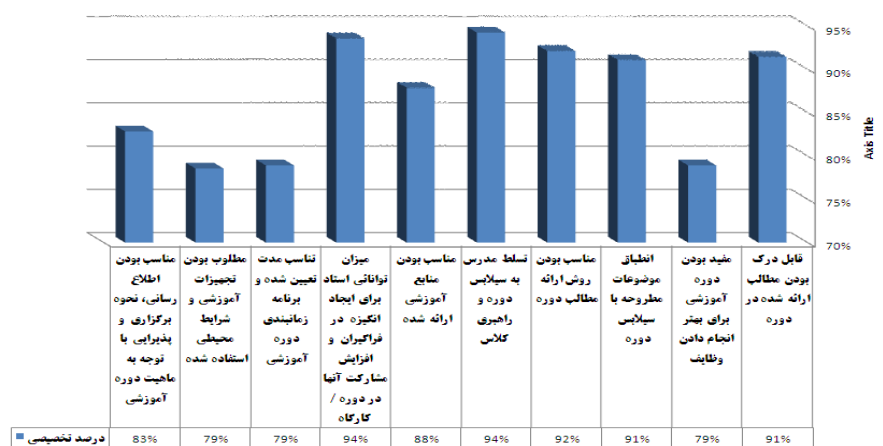
گزارشی از دوره آموزش مبارزه با پولشویی که توسط آموزش در شرکت برگزار شد

شاخص ترین موضوعات و محورهای بحث در این دوره به شرح ذیل می باشد:

- پولشویی و مفاهیم آن و انواع پولشویی
- روشهای پول شویی در شرکتهای تجاری و موسسات غیر تجاری ، موسسات عمومی ، بانکها بورس بیمه
- روشهای مبارزه با پول شویی و وظایف شرکتهای و بنگاه های اقتصادی
- آیین نامه اجرایی قانون مبارزه با پولشویی
- دستور العمل مبارزه با پولشویی در ایران در مورد شرکتهای تجاری و موسسات غیر تجاری
- نمونه هایی از پول شویی و شرح وظایف سازمانها در قبال قوانین و مقررات مبارزه با پول شویی
- گزارشهای خبری

به منظور آشنایی هر چه بیشتر همکاران با مفاهیمی مانند پولشویی، آموزش شرکت با دستور مدیریت محترم عامل و ریاست محترم هیئت مدیره و تاکیدات اجرایی مدیریت محترم اداری و مدیریت محترم مالی با توجه به لازم اجرایی شدن قانون مبارزه با پولشویی و نیز آیین نامه اجرایی قانون مبارزه با پولشویی و ضرورت اجرای دستور العمل در تمامی شرکتهای موضوع قانون تجارت و موسسات غیر تجاری دوره یک روزه مورخ ۹۵/۴/۱۰ با حضور ۴۲ نفر از مدیران ارشد و مدیران میانی و مسئولین و کارشناسان کلیه واحدها (فنی - مالی - اداری - بازرگانی) و زبده ترین مدرس موضوعی (آقای دهقان منشادی - سر بازرس مبارزه با پولشویی بانک مرکزی) تشکیل شد.

نمودار ارزشیابی پایانی، تراکمی دوره مبانی پولشویی و راههای مبارزه با آن



تکنیک طوفان ذهن

تکنیک های خلاقیت به عنوان ابزاری برای رشد خلاقیت و افزایش توان حل خلاق مسئله کمک شایانی به توان فرد در تمام مراحل خلاقیت و فرآیند حل خلاق مسئله می نماید. به عبارت دیگر هر یک از تکنیک های خلاقیت، مرحله یا مرحله ای از فرآیند خلاقیت را تقویت می کنند. این تکنیک ها فردی و گروهی می باشند که تکنیک های فردی شامل: توهم خلاق و DOIT و تکنیک های گروهی شامل طوفان فکری، دلفی، سینکتیکس و تکنیک های مشترک شامل اسکمپر، در هم شکستن مفروضات، چرا، مورفولوژیک است. محور اصلی تمام این روش ها و تکنیک ها، شکستن قالب های ذهنی است.

تکنیک طوفان ذهنی:

طوفان ذهنی که یکی از شیوه های برگزاری جلسات و مشاوره و دستیابی به انبوهی از ایده ها برای حل خلاق مسائل می باشد در سال ۱۹۳۸ توسط الکس اس اسبورن ابداع شد. این واژه هم اکنون در واژه نامه بین المللی وبستر اینگونه تعریف می شود: اجرای یک تکنیک گردهمایی که از طریق آن گروهی می کوشند راه حلی برای یک مسئله به خصوص با انباشتن تمام ایده هایی که به طور خود به خود و درجا به وسیله اعضا ارائه می شود بیابند.

تفاوت های طوفان ذهنی فردی و گروهی:

طوفان ذهنی فردی با تولید طیف گسترده تری از ایده ها همراه است و کمتر منجر به ایده هایی کارا و عملی می شود. نکته ی جالب توجه این است که فرد به هنگام انزوا از گروه دیگر ترسی از انتقاد ندارد و بدون هیچ گونه محدودیتی از طرف اعضا برای تجزیه ایده ها آزاد می باشد. اما مزیت طوفان گروهی این است که مشکلات ایده ی فرد به وسیله تجربه و خلاقیت افراد دیگر حل می شود و از بین می رود. اگر بخواهیم نتیجه مطلوب تری از طوفان ذهنی داشته باشیم می توانیم این دو نوع طوفان ذهنی را ترکیب کنیم.

تکنیک "چرا؟":

تکنیک "چرا" دقیقاً مثل چراهای مکرر کودکی است که کودکان برای گسترش فهم خود از دنیای اطرافشان از والدین می پرسند. اما با این تفاوت که در بزرگسالی باید یاد گرفته ایمان را زیر سوال ببریم سادگی این تکنیک باعث شده است، بسیاری از مردم متوجه اهمیت و نقش آن نشوند و این تکنیک برای ایده یابی و ایده پردازی به کار می رود. به عنوان مثال برای شناسایی و تعریف درست و کامل مسئله می توان از این تکنیک استفاده کرد. بلکه استفاده از این تکنیک به ما کمک می کند تا موقعیت و وضعیت را بهتر و روشن تر مشخص کنیم و در فرآیند آن به ایده های جدیدی دست یابیم.

تکنیک توهم خلاق:

خیلی اوقات آنچه را که فکر می کنیم واقعیت است، واقعیت نیست. واقعیت ها با پنج حس انسان درک می شوند. چیزهایی که چشم می بیند و طوری که مغز آن را تفسیر می کند باعث این خطا می شود. چشم می بیند، اما وظیفه ی ذهن چیز دیگری است. کار ذهن مرتب کردن، دسته بندی و قابل فهم کردن جرقه هایی است که پس از دیدن، مغز آن را ایجاد می کند بنابراین تصاویری که در ذهن است، کپی مستقیم اشیاء نیست بلکه کدهای خلاصه ای است که از طریق شبکه ی عصبی مغز می رسد. منظور و هدف این تکنیک این است که شما بتوانید با قدرت توهم بعضی از اوقات با خطاهای عمدی طور دیگری به مسائل نگاه کرده تا بدین وسیله اصل و واقعیت موضوع را دریابید. این سعی باعث می شود مقداری اطلاعات از شکاف های موجود در بافت های عصبی، آزاد شده و به وسیله پیوند با اطلاعات قبلی، الگوی ذهنی جدیدی ساخته شود و یا موضوع از الگوی ذهنی قبلی به الگوی دیگری انتقال یابد.

تکنیک پی.ام.آی (P.M.I):

یکی از ارزش های این تکنیک آن است که انسان را مجبور می سازد تا دقایقی بر خلاف قالب های ذهنی اش تفکر کند و به مرور نسبت به قالب های ذهنی خود آگاه تر و مسلط تر شود، لذا آمادگی ذهنی بیشتری برای خلاقیت پیدا می کند. نام این تکنیک بر گرفته از حروف اول سه کلمه به معنی افزودن، کاستن و جالب می باشد. روش کار چنین است که ابتدا فرد توجهش را به نکات مثبت موضوع یا پیشنهاد و سپس به نکات منفی و نهایتاً به نکات جالب و تازه ی آن که نه مثبت است و نه منفی، معطوف می کند. در پایان نسبت به تهیه لیست نکات مثبت یا مزایای موضوع، لیست موانع، محدودیت ها و نکات منفی موضوع و لیست نکات جالب و تازه ی موضوع اقدام می کند. یکی از مهم ترین کاربردهای این تکنیک زمانی است که نسبت به یک قضیه اطمینان داریم نه مواردی که نسبت به آن شک و ابهام داریم. به عبارت دیگر هر چه نسبت به موضوعی بیشتر بدبین یا خوش بین باشیم استفاده از این تکنیک کار گشایتر و اثر بخش تر خواهد بود. برای یافتن نکات جالب کافی است که جمله ی ((چقدر جالب می شود اگر.....)) را کامل کنیم.

تکنیک DO IT:

نام این تکنیک از حروف اول چهار کلمه ی Define به معنی تعریف کردن Open به معنی باز کردن Identify به معنی شناسایی Transform به معنی تبدیل کردن، تشکیل شده است. منظور از انتخاب این واژگان این است که برای حل مشکل لازم است ابتدا موضوع و مسئله را دقیق تعریف و مشخص نمود. و سپس ذهن را برای راه حل های مختلف باز نگه داشته تا بهترین راه حل شناسایی و در نهایت آن را به عمل تبدیل کرد.

تکنیک شکوفه ی نیلوفر آبی:

این تکنیک توسط یاسوآماسومورا طراحی و ارائه شده است. طرح این ایده بر گرفته از شکوفه نیلوفر آبی می باشد. بدین صورت که گلبرگ های شکوفه نیلوفر آبی به دور یک هسته مرکزی خوشه می زند و از آن نقطه گسترش می یابند. با ایجاد پنجره هایی مشابه با پنجره های مورد استفاده در برنامه کامپیوتری، بخش هایی از یک تابلوی ایده را می توان به صورتی تقسیم بندی کرد که یک موضوع اصلی برای استخراج ایده در پنجره های جانبی، مورد استفاده قرار گیرد به نوبه خود مراکز مجموعه های جدید پنجره را تشکیل می دهد.

تکنیک چه می شود اگر....؟:

به طور کلی برای خلاقیت باید فکر، از قالب های ذهنی، شرایط موجود، پیش فرض ها، عادات و استانداردها آزاد شود تا بتواند موضوع را از زوایای مختلف رویت و ایده های جدیدی را تداعی کند. بر همین اساس این تکنیک کمک شایانی به آزاد سازی فکر برای جمع آوری ایده های جدید می کند. در این روش توصیه می شود برای یافتن ایده های جدید از سوالات "چه می شود اگر....؟" استفاده کنید و آن را به قدری تکرار و تمرین کنید که برایتان یک عادت شود. از این تکنیک می توان برای یافتن افزایش قدرت خلاقیت بدون داشتن موضوع به خصوصی استفاده کرد، ضمن اینکه به عنوان یک تفریح یا شوخی و سرگرمی در همه ی اوقات قابل استفاده است.

تکنیک اسکمپر SCAMPER:

این تکنیک کاربرد اصلی آن بر پایه ایده یابی فردی طراحی شده است که می تواند به نحو بسیار اثر بخشی برای گروه ها نیز مفید باشد. هدف اصلی این تکنیک قدرت تصور است تا آن را در جهات و بعد مختلف و ضروری به حرکت درآورد. این تحریک به وسیله یک سری سوالات تیپ و ایده بر انگیز صورت می گیرد که شخص در رابطه با مسئله مورد نظرش از خود سوال می کند و در نهایت با افزایش ایده ها، کیفیت ایده ها تضمین و ارتقاء می یابد. واژه SCAMPER از ابتدای حروف واژه های سوال برانگیز گرفته شده که در دستیابی ایده های نو بسیار موثر است.

حرف S بر گرفته از کلمه Substitution به معنی جانشین سازی است.

حرف C بر گرفته از کلمه Combine به معنی ترکیب کردن است.

حرف A بر گرفته از کلمه Adapt به معنی رفا، سازگاری و تعدیل کردن است.

حرف M بر گرفته از کلمه Maginfy به معنی بزرگ سازی است.

حرف P بر گرفته از کلمه Put to other uses به معنی استفاده در سایر موارد است.

حرف E بر گرفته از کلمه Ellimination به معنی حذف کردن است.

حرف R بر گرفته از کلمه Reverse به معنی معکوس سازی است.

تکنیک در هم شکستن مفروضات:

یکی از موانع مهم خلاقیت، مفروضات قبلی است که ناخودآگاه اجازه نمی دهد فکر در همه جهات به حرکت درآید. بسیاری از مفروضات قبلی ممکن است در اصل همان زمانی که در ذهن ما ایجاد شده اند، غلط باشند، مثل خطر ناک بودن دوچرخه در ذهن کسی که خواب تصادف شدید با دوچرخه را دیده است. بسیاری از آنها به مرور زمان اعتبارشان را از دست داده اند یا بسیاری از آنها به دلیل تغییر شرایط بی اعتبار شده اند. اما مسئله این است که فرد متوجه این تغییرات و اشتباهات نیست و هنوز با مفروضات قبلی به مسئله نگاه می کند. از آنجائی که مفروضات مربوط به قسمت درونی ذهن می شوند و به عبارت دیگر چون آنها امری درونی هستند نمی توانیم آنها را به تنهایی فسخ یا از فکر خود جدا سازیم. مثل آن چاقو که نمی تواند دسته اش را ببرد. شناسایی مفروضات خود و دیگران، اولین قدم برای تغییر مفروضات است.

اهتزاز پرچم شرکت در صعود به قله های کلون بستک و آزاد



همکار گرامی سرکار خانم نهال حکیم رابط از پرسنل واحد مدیریت راهبری نرم افزار به همراه تیم کوهنوردی "پارس خودرو" در مردادماه امسال توانستند به قله های کلون بستک (در مدت یک روز) و آزاد کوه (در مدت دوروز) صعود نمایند و پرچم شرکت را به اهتزاز درآوردند. صعود به قله دماوند از برنامه این تیم کوهنوردی برای مردادماه سال ۹۶ می باشد. بدین وسیله برای ایشان صعود به قله های موفقیت زندگی را آرزومندیم.

قله کلون بستک

کلون بستک با نام محلی خورتونک یا تله غار قله ای است در منطقه البرز مرکزی و به ارتفاعی در حدود ۴۲۰۰ متر که در استان تهران واقع است. کلون بستک، در خط الرأس سرکچال، در شمال روستای دربندسر قرار گرفته است. دامنه های جنوب و جنوب شرقی این قله مشرف به منطقه لواسانات و رودبار قصران بوده و نزدیک حد رودبار قصران قرار دارد و آبریز این دامنه، رودخانه جاجرود است.

آزاد کوه

آزاد کوه با ارتفاع ۴۳۵۵ متر، نام یکی از بلندترین قله های مرکزی البرز در استان مازندران است. اسم آزادکوه توسط محلیان ساکن اطراف برای این کوه گذاشته شده است و شاید دلیل این نام گذاری این باشد که این کوه به صورت مخروطی بوده و با ارتفاعات اطراف ارتباط ندارد. نام دیگر این کوه «شاهزاده کج گردن» است و به صورت کلی چهار مسیر برای صعود به آن وجود دارد که مسیر شمال شرق آن از روستای کلاک بالا آغاز می شود. این قله تنها به وسیله یال جنوبی به دیگر قله منطقه متصل است.

تکنیک استخوان ماهی Fishbone Diagram (علت و معلول):

یکی از روش های بسیار سودمند برای شناسایی مسائل نمودار استخوان ماهی است. نمودار استخوان ماهی که گاهی به آن نمودار ایشیکاوا نیز می گویند توسط پرفسور کاتور ایشیکاوا از دانشگاه توکیو طراحی شد. هدف اصلی این تکنیک، شناسایی و تهیه فهرستی از کلیه علل احتمالی مسئله مورد نظر است. این تکنیک در درجه اول یک تکنیک گروهی شناسایی مسئله است اما توسط افراد قابل استفاده است.

تکنیک بازگشت به مشتری:

می توانیم با روی برگرداندن از مسائل مربوط به تولید و روی آوردن به مسائل مربوط به بازار یابی، رابطه بین فعالیت های خود و مشتریان را به لحاظ محصول، قیمت، تبلیغ، توزیع و بازار مورد نظر بررسی می کنیم.

تکنیک گروه اسمی:

فن گروه اسمی جنبه های رای دادن بدون بحث های محدود ترکیب می کند که توافق به دست می آید و شما بتوانید به یک تصمیم گروهی برسید.

چه موقع از فن تکنیک گروه اسمی استفاده می شود؟

۱. با موضوعی بحث انگیز، حساس، دارای موافق و مخالف یا بسیاری برجسته مواجه هستید و تصور می کنید عقیده های ضد و نقیض و ده ها دلیل جزئی و تفصیلی ممکن است بحث را فلج سازد.
۲. می خواهید مشارکت مساوی همه ی اعضا را تضمین کنید.
۳. علت اساسی و ریشه ای یک مسئله را شناخته، ولی شناخت نحوه ی اقدام و انتخاب یک گزینه از میان گزینه های بسیار مشکل است.

تکنیک سینکتیکس:

واژه سینکتیکس از ریشه یونانی الاصل synetikos به معنی فشار دادن دو چیز به یکدیگر و یا متصل کردن چند چیز مختلف گرفته شده است. این واژه به این دلیل انتخاب شده است که خلاقیت نیز نوعی هماهنگ کردن چیزهای مختلف در یک قالب یا ساختار جدید است و هر اندیشه خلاق از تفکر سینکتیکس بی بهره نمی باشد این تکنیک روشی است برای برانگیختن تفکر خلاق در میان گروهی از افراد که گرد هم می آیند.

به طور کلی فرآیند به کار گیری این روش عبارت است از:

۱. شناسایی و تعریف مشکل و تجزیه و تحلیل آن به منظور رسیدن به ماهیت و جوهره ی آن (شناخت جوهره)
۲. ارتباط دادن جوهره ی به دست آمده با موضوع غیر مرتبط (ساختن وضعیت مشابه)
۳. کشف راه حل هایی برای موضوع مشابه (راه حل های مشابه)
۴. تلاش برای تبدیل راه حل های به دست آمده به راه حل های نهایی برای مشکل اصلی

تکنیک تجزیه و تحلیل مورفولوژیک:

تکنیک تجزیه و تحلیل مورفولوژیک یا ریخت شناسانه که توسط فریتزویکی ابداع شد، فنی است که بر اساس آن پدیده ی مورد نظر از جهت ساختار کلی و ابعاد مختلف مورد تجزیه و تحلیل قرار می گیرد. به این منظور ابتدا سطوح و ابعاد مختلف موضوع را شناسایی و فهرست می کنیم. برای مثال اگر بخواهیم در مورد بازاریابی یک کالا راه های جدید و بدیعی بیابیم، ابتدا باید ابعاد مختلف کالا مثل شکل ظاهری، کاربردهای آن، خواص و فواید آن، وضعیت مشتریان و بازار کالا تبیین و تدوین نماییم. در این مرحله بایستی سعی کرد ابعاد کالا را بیشتر مشخص کرد. برای اینکه بتوان ابعاد یک موضوع و اجزای متشکله (متغیرهای) آن را با یکدیگر مقایسه و مرتبط نمود، می توان ابعاد اصلی و اجزای آنها را بر روی دایره ای متحدالمرکز نوشته و با چرخاندن دایره های مختلف، ابعاد و اجزای آنها را با هم مقایسه و ارتباط آنها را حدس زد.

تکنیک دلفی:

این تکنیک در سال ۱۹۶۴ توسط داکلی و هلمر معرفی شد. بسیار شبیه به تکنیک طوفان ذهنی است با این تفاوت که افراد هیچ گاه به صورت گروه در یک جلسه و دور یک میز جمع نمی شوند و در واقع رویارویی مستقیم رخ نمی دهد. اساس فلسفه این تکنیک این است که افراد در تکنیک طوفان فکری به علت شرم و خجالت نمی توانستند بعضی از ایده هایشان را مطرح نمایند، لذا در این روش افراد به صورت کلامی و رو در رو درگیر بحث نمی شوند. بلکه رئیس گروه موضوع را به همه اعلام می کند و سپس هریک از افراد به طور جداگانه ایده هایشان را به صورت کتبی (حتی می تواند بدون ذکر نام باشد) برای رئیس گروه ارسال می کنند. سپس رئیس گروه تمام ایده های پیشنهادی را برای تک تک اعضا ارسال می کند و از آنها می خواهد که نسبت به ایده های پیشنهادی دیگران فکر کنند و اگر ایده ی جدیدی به نظرشان می رسد به آنها اضافه کنند. این عمل چندین بار تکرار می شود تا در نهایت اتفاق آرا به دست آید. فن دلفی شامل دعوت به مشورت و مقایسه ی قضاوت های بی نام چند نوبتی اعضای یک تیم درباره تصمیم یا مسئله می شود.

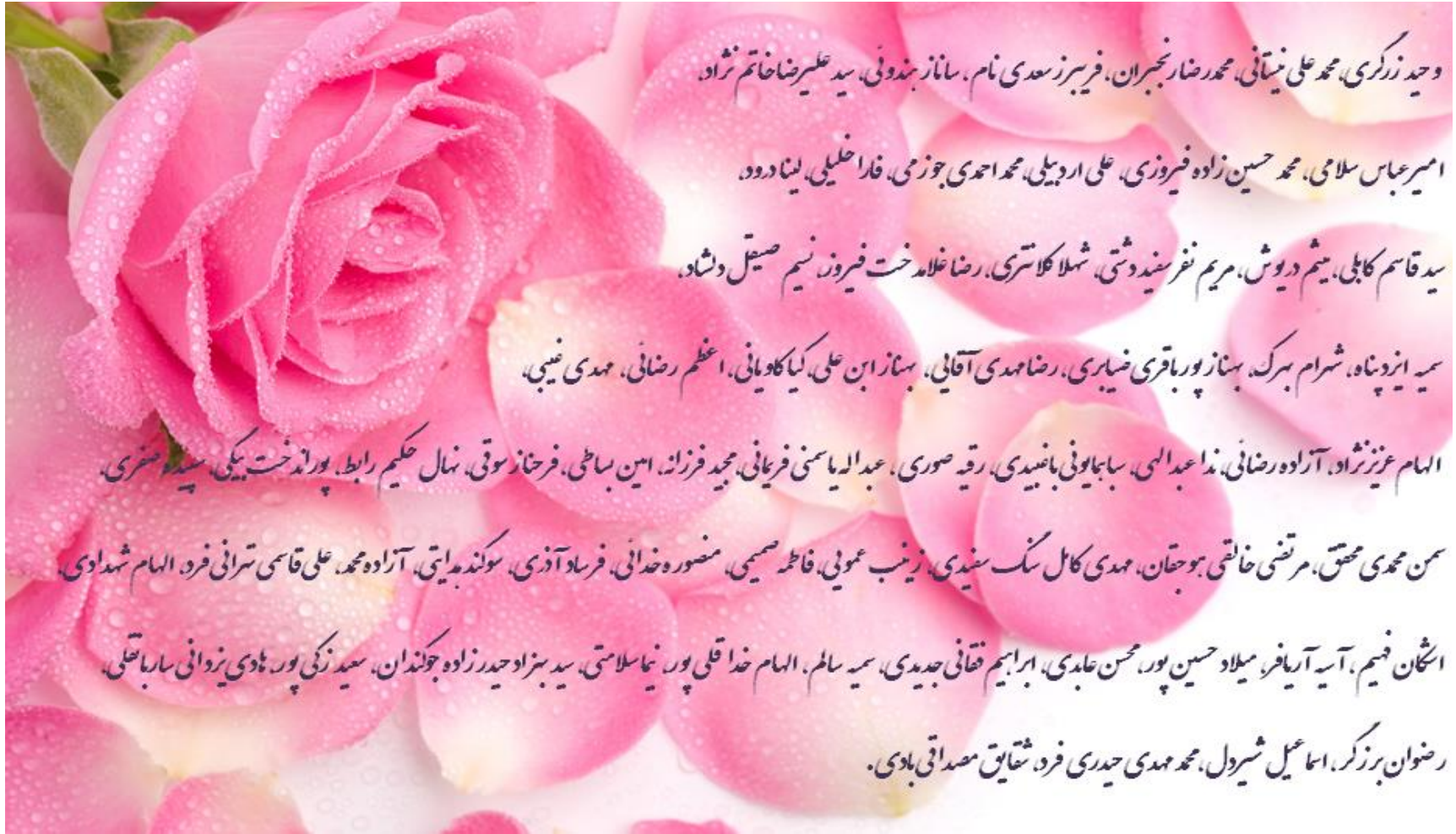
چه موقع از فن دلفی استفاده می شود؟

۱. هنگامی که می خواهید نظر اعضای یک تیم را در مورد شخصی به دست آورید بی آنکه روبرو شدن آنان سبب احتمال خطا در قضاوت شود.
۲. هنگامی که اعضای یک تیم در یک جا مستقر نباشند.
۳. زمانی که لازم است اعضای تیم نسبت به تصمیمی که می گیرند و عواقب آن به طور کامل آگاه و مسئول باشند.
۴. هنگامی که حضور چهره های بالادست و فشار همتایان بر تصمیم گیری اثر می گذارد.

بازنگشتی بکارگرمی سرکار خانم سیده الهام مصومی را خدمت ایشان تبریک می گویم و دوران بازنگشتی توام

با سعادت و موفقیت را برای ایشان در کنار خانواده محترمشان آرزومندیم

هنکاران مسئولد شهریورماه تولدتون مبارک



نامین

شرکت مشاور مدیریت و خدمات پشتیبانی
روابط عمومی