



CRM مشابه CRM
سازمان تامین اجتماعی
در سطح کشور وجود ندارد

2

نسخه الکترونیکی خبرنامه داخلی

تشکیل تیم امنیت در شرکت با هدف
امن سازی اطلاعات بیمه شدگان
و دارایی های دانش بنیان شرکت



5



<http://portals:2010/PR>

روابط عمومی

آبانماه ۹۵

شماره ۲۰



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

گزارشی از تراکناشات موفق چهار سرویس سازمان
در تابستان ۹۵

6

انتصابات جدید در سازمان تامین اجتماعی

7

گزارش تصویری از راه اندازی مرکز ارتباطات مردمی سازمان تامین اجتماعی و مصاحبه با مهندس نیما میربابایی





CRM مشابه سازمان تامین اجتماعی در سطح کشور وجود ندارد

مصاحبه پیش رو گفت و گویی است با مهندس نیما میربابایی مدیر راهبری نرم افزار شرکت در خصوص راه اندازس مرکز ارتباطات مردمی سازمان تامین اجتماعی

CRM با چه نگاهی در سازمان تامین اجتماعی پیاده شده است؟

در دنیا به مقوله CRM از منظرهای مختلفی توجه می شود. در نازلترین سطح نگرش، CRM را در حد یک سامانه اطلاعاتی یا ابزار نرم افزاری می پندارند؛ جایی که صرفاً اطلاعات، در قالبی از پیش تعیین شده ثبت می شود و سازمان مجبور است متناسب با آن قالب خود را وفق دهد. دسته دوم اما CRM را متعالی تر میدانند؛ ایشان تشکیلات و سازمانی را برای آن قائل هستند و در بیانی ساده، آن را یک واحد سازمانی می دانند. واحدی که به صورت وظیفه گرا (و نه الزاماً فرایندی) سلسله اقداماتی را - هرچند تکراری یا بدون انعطاف - در نظر گرفته و می پیمایند. اما متعالی ترین نوع نگرش، CRM را راهبرد و استراتژی یک سازمان در نظر می گیرد؛ راهبردی که بر مبنای آن تشکیلات، فرایندها و همچنین ابزارهای متناسب تدوین شده و بکار گرفته می شوند. با این دیدگاه و تفکر، CRM نه تنها بر روی تمامی کسب و کار سازمان اعم از راهبردها، تشکیلات و ساختار و فرایندها و حتی ابزارهای ارائه خدمات اثر می گذارد بلکه تحقق نیاز مخاطبین و مشتریان و همچنین تعالی کیفیت خدمات، خود بالذاته به عنوان هدف سازمان قرار می گیرد. پروژه ای که در سازمان تامین اجتماعی طراحی و اجرا شده بر اساس دیدگاه سوم تدوین شده است. باید تأکید کنم با توجه تنوع خدمات در سازمان بزرگی مانند تامین اجتماعی و گوناگونی کسب و کارهای متفاوت آن (اعم از بیمه، درمان، سرمایه گذاری و ...) و از سوی دیگر خیل عظیم مخاطبین این سازمان (نیمی از کشور به عنوان سرویس گیرنده و آحاد مردم به عنوان مخاطب) تمایز خاصی برای این پروژه ایجاد کرده است؛ بطوری که می توان ادعا کرد که CRM سازمان تامین اجتماعی و پروژه ای که برای آن اجرا شده است؛ در کشور نظیر نداشته و نخواهد داشت.

۴۰ میلیون سرویس گیرنده و ۸۰ میلیون مخاطب و تنوع و گستردگی خدمات، CRM سازمان را تبدیل به متمایزترین مرکز ارتباط با مخاطبین کشور کرده است

دلیل این تفاوت که فرمودید چیست؟

به مفهوم CRM از دو منظر پرداخته می شود: تجاری و اجتماعی، در بحث تجاری CRM، آیتمی هایی نظیر فروش و بازاریابی و تبلیغات نقش بسیار پررنگی بازی می کنند و اما رویکرد اجتماعی CRM متمرکز بر ارتباط، بازخورد، مشاوره و از همه مهمتر سرویس است. سرویسی که بصورت تمام و کمال یا به اصطلاح End-To-End مورد ارائه و پایش قرار گیرد. مرکز ارتباطات مردمی که در سازمان راه اندازی شده، هرچند مفاهیمی کلی از CRM تجاری را نیز به همراه دارد اما اساساً از نوع اجتماعی است. سازمان تامین اجتماعی با ۴۰ میلیون سرویس گیرنده (با واسطه و بی واسطه) و ۸۰ میلیون مخاطب و در کنار این موضوع گستردگی و تنوع خدمات بیمه ای، درمانی، اقتصادی، سرمایه گذاری، نظارتی و حقوقی و غیره، و حاصل ضرب دکارتی خدمات با جامعه مخاطبین خود، متفاوت از تمامی CRM های اجتماعی یا تجاری کشور خواهد بود. بیاید مقایسه ای داشته باشیم: مرکز اطلاعات تلفن هر شهر (مثلاً ۱۱۸ تهران) جامعه مخاطبینی به وسعت آن شهر دارد و سرویس محدودی در حد اعلام شماره تلفن. یا خدمات شهری شهرداری (۱۳۷ تهران) خدماتش محدود به امور شهری و مخاطبینش محدود به بیش از ۱۰ میلیون تهرانی است. اما سازمان تامین اجتماعی به وسعت کشور و در لایه های کسب و کاری اشاره شده، مخاطب داشته و سرویس میدهد. از این روست که شبیهی برای آن نمی شود قائل شد.

نگاه متفاوت به CRM سازمان تامین اجتماعی در طرح جدید

آیا پروژه ی در دست مدیریت شما در ادامه همان پروژه سال ۹۳ است که با شکست مواجه شد؟

اولاً من عنوان "شکست" را برای پروژه قبلی در نظر نمی گیرم. بهتر است بیان شود که چون جامعیت لازم را نداشت، مورد حمایت قرار نگرفت و دچار بازنگری اساسی در تمامی جوانب آن شد. اما کوتاه ترین پاسخ به این سوال شما "خیر" است. این پروژه در قالبی کاملاً متفاوت از پروژه قبلی تعریف شده است. یکی از کاستی های طرح قبلی این بود که نگاه به CRM در آن فقط نگرش ابزاری بود و هدف صرفاً تولید نرم افزار CRM. هرچند بیان طرحی نو برای پروژه ای که در فاز گذشته خود، سازمان را به اهداف مد نظرش نرسانده بود، دشواری های خاص خود را داشت اما با تغییر رویکرد و انتخاب متدولوژی متناسب با سازمان، در روزهای پایانی سال ۹۴ طرح و برنامه جدید پروژه را تدوین کردیم و از طریق شورای فاوا به مدیرعامل محترم سازمان تامین اجتماعی و تمامی ارکان مرتبط ارائه شد و مورد تأیید و اعتماد ایشان نیز قرار گرفت.

در این طرح جدید، همان طور که در سوال قبل شما اشاره کردم نوع نگاه ما به CRM راهبردی بود و تعهدات شرکت مبتنی بر تدوین راهبرد، طراحی تشکیلات، شناسایی و مدل‌سازی فرایندهای ذاتی آن و نهایتاً تولید ابزار قرار گرفت که نتیجتاً جامع تر و متعالی تر از طرح قدیم بود که تمامی انتخاب‌های راهبردی و حتی ابزاری پیشنهادی شرکت، مورد تأیید و تصدیق سازمان از طریق شورای فاوا قرار گرفت. در این پروژه از متدولوژی گارتنر و بهروش‌های معتبری در حوزه ITSM استفاده شد و همچنین توصیه‌های تجربیات موفق ISSA (مانند اقدامات کشورهای مراکش، ایتالیا و عربستان و...) نیز مورد مطالعه قرار گرفت.

در خصوص مراحل و نحوه اجرای آن توضیح بفرمایید؟

این پروژه در چهار لایه طراحی شده است لایه اول: Strategy یا راهبرد، لایه دوم: Structure یا ساختار، لایه سوم: Process یا فرایند و لایه چهارم: Technology یا ابزار است که برای هر لایه اقدامات و خروجی‌هایی از پیش تعیین شده در برنامه طراحی شده بود.

چه اقدامات و خروجی‌هایی در هر بخش داشته اید؟

اگر بخواهیم در موجزترین حالت ممکن تمامی طرح و عملیات انجام شده را تشریح نماییم، باید بیان کنم که در لایه اول Strategy یا راهبرد، ضمن تدوین چشم‌انداز و بیانیه مأموریت و اهداف CRM سازمان - به عنوان یک CRM اجتماعی - تعامل و هم‌رسانی با برنامه راهبری کلان سازمان هم ایجاد شد. در لایه دوم Structure یا ساختار، یک ساختار تشکیلاتی مشتمل بر نمودار سازمانی، مشاغل و شرح شغلها، دسته بندی فعالیتها، شرایط احراز شغل - متشکل از دانش، مهارت و توانمندی‌های مرتبط (KSA) - را تدوین و به سازمان پیشنهاد کردیم. البته موضوع استخدام افراد ذیصلاح برای این مرکز نیز یکی از مقوله‌های بسیار مهم بود که شرکت در انتخاب افراد متناسب نیز نقش ایفا کرده و نظارت مستقیم داشته است. در حال حاضر ۱۶ نفر در این مرکز مشغول به کارند. که قطعاً در طول زمان و به تناسب حجم ورودی توسعه خواهند یافت. در لایه سوم یا Process، ۲۵ فرایند اولیه از یک CRM موفق شناسایی شد و پس از تأیید سازمان، شناسنامه آن با تعیین تمامی ارکان یک فرایند استاندارد از منظر ITIL تدوین و سپس مدل‌سازی آن‌ها بر مبنای BPMN صورت پذیرفت که همین خروجی‌ها ملاک و معیار پیاده‌سازی در فاز نهایی یا تولید ابزار واقع گردید.

مایلم اضافه کنم که قطعاً انجام داده این مجموعه اقدامات به سادگی بیان کردن آنها، نبود!

چالش‌های زبانی و گویش‌های مختلف در سطح کشور برای CRM سازمان

بگذارید برگردیم به بخش‌های گزینش افراد در لایه تشکیلات؛ از چالش‌ها یا ملاحظاتی که در بحث استخدام افراد ذیصلاح در چنین پروژه‌ای وجود دارد بر ایمان بگویید:

یافتن افرادی دانا، صبور، ماهر، متبحر و دارای روابط عمومی خوب تماماً از نیازمندی‌های ذاتی این شغل است. سازمان و همچنین ما تأکید داشتیم از افرادی بی‌انگیزه درون سازمانی یا شرکتی برای این کار استفاده نشود بلکه دقیقاً برعکس؛ با انتخاب افرادی که این شغل را دوست داشته و آن را فرصتی برای ابراز توانمندی‌های خود می‌دانند، سازمان را در نیل به هدفش یاری نماییم. شما و همگان به خوبی می‌دانید که یک فرد بی‌انگیزه در یک جایگاه ناصحیح می‌تواند تمامی اهداف یک پروژه بزرگ را بر باد دهد. البته که ظرافت‌های بیشتری هم در کار هست؛ بگذارید به یک نمونه آن اشاره کنم: همانطور که قبلاً گفتیم، سازمان تامین اجتماعی ۴۰ میلیون سرویس گیرنده (با واسطه و بی واسطه) و ۸۰ میلیون مخاطب دارد که قطعاً حجم بزرگی از مخاطبان ما با گویش‌های محلی متنوعی (نظیر ترکی، لری، کردی و...) تکلم می‌کنند. بنابراین یکی از چالش‌های پیش روی ما در آینده (منظورم زمان سراسری شدن این پروژه و ارتباط کل ایران با مرکز ارتباط با مشتری سازمان است) پاسخگویی به این تنوع فرهنگی و قومی از مخاطبان است. در این راستا یکی از اولویت‌های ما در بحث استخدام می‌تواند بکارگیری افرادی باشد که علاوه بر تمامی نکات مورد نظر، به این زبانها تسلط دارند.

قبل از توضیح در خصوص سایر اقداماتمان در لایه‌های بعدی می‌خواهم تأکید کنم افتتاح این پروژه به نوعی محدود و حتی می‌شود گفت مرحله پایلوت آن هم بوده است و فقط برای مثال خطوط تلفنی آن (۱۴۲۰) در آن فاز فقط مختص مخاطبین تهرانی بوده است؛ البته این محدودیت اجرایی ترجیح شرکت نبوده اما شاید لازمه سنجش ظرفیت و منابع برای چنین کار بزرگی، فزبنندی در توسعه باشد. نکته دیگر اینکه تدوین این برنامه کلان کاری بسیار دشوار بوده چرا که این برنامه باید با تفکر و نگاه عمیقی به استراتژی‌های سازمانی به بزرگی سازمان تامین اجتماعی و توجه به نگاه کارشناسی و علمی به بحث CRM تهیه می‌شد، لذا پس از تدوین برنامه توسط شرکت، جلسات متعددی با سازمان و تیم کارشناسان و مدیران سازمانی برگزار شده تا ضمن شفاف‌سازی، همراهی تمامی لایه‌های سازمان ایجاد گردد تا بتوانیم CRM را با همان نگاه راهبردی و بر اساس استراتژی سازمان پیاده‌سازی کنیم. بنابراین این حجم عظیم از کار کارشناسی را در چهار لایه خلاصه کرده‌ام و خدمتتان عرض می‌کنم اما شک ندارم با نگاه عمیق، ژرفا و پیچیدگی‌های آن توسط شما و مخاطبین تان قابل تصور است.

نقش واسطه های برنامه ای و نرم افزاری یا (API) و ارتباط سیستماتیک Microsoft Dynamic CRM با رسانه های مرکز تماس

از لایه چهارم یا ابزارها بیشتر برایمان میگوئید؟

لایه چهارم (Technology یا ابزار) سه بخش کلی دارد. بخش نخست شامل راه های ارتباط با مرکز ارتباط است که مشتمل بر رسانه هایی همچون تلفن، فکس، پیامک، ایمیل، پیام صوتی و از همه برتر، پورتال ارتباط با مخاطبین است. اغلب این ابزارها به صورت تعاملی هستند: یعنی هم تماس گیرنده و هم پاسخ دهنده می توانند از آن بهره مند شوند و داده ها به صورت رفت و برگشت در آن مبادله می شود. در فاز اول این بخش تلفن، ایمیل، پیام صوتی و بخشی از پیامک راه اندازی شده است و در فاز بعدی ضمن راه اندازی سایر رسانه ها از ابزارهای شبکه های اجتماعی نیز در حد وسع و امکان، استفاده خواهد شد زیرا یکی از آیم های بسیار مهم در راستای بهبود خدمت رسانی، تبادل نظر و نظرسنجی از طریق شبکه های اجتماعی است. در بخش بعدی لایه چهارم از پلاتفرم Microsoft Dynamic CRM به عنوان ابزار و پایه کار جهت پیاده سازی فرایند سازمان استفاده کردیم. نکته قابل توجه و جالب این است که این ابزار کاملاً با رسانه های مرکز تماس (یعنی بخش اول) در ارتباط سیستماتیک است. بدین معنا که با تماس هر فرد، تعداد دفعات تماس، مشکلات مطرح شده، پاسخ ها و راهنمایی های انجام شده نمایش داده می شود. در واقع یک گزارش کاملی از هر تماسی که تکراری باشد را به اپراتور می دهد. البته این امکان هم در راستای بهبود خدمت رسانی به تماس گیرندگان فراهم شده است.

بخش دیگر لایه ابزارها واسطه های برنامه ای و نرم افزاری یا (API) نامیده می شود این واسطه ها با اتصال به سیستم های موجود سازمان نظیر (سیستم هایی همچون استعلام سوابق، مستمری، بیمه پردازی و...) اطلاعاتی را برای پلات فرم CRM نمایش می دهد که این اتصال هم به منظور پاسخگویی شفاف تر به تماس گیرندگان فراهم شده است. البته این یک ارتباط تعاملی است بدین معنا که سازمان نیز از طریق این واسطه می تواند از اطلاعات CRM بهره مند گردد. باید همچنین به پیاده سازی تمامی ۲۵ فرایند در ابزار MS Dynamic CRM2016 نیز اشاره کنم که اینکار در حقیقت بومی سازی ابزار مورد انتخاب برای فرایندهای سازمان بوده است.

چالش های پیش رو در اجرای پروژه چه بوده؟ آیا مقاومتهایی برای اجرا نشدن از سوی سازمان صورت گرفته؟

چالش اصلی ما دو چیز بود: زمان که به زیان ما می گذشت و عدم همخوانی این نظام با ساختار غالباً وظیفه گرای سازمان. هنوز هم چالش های بسیاری داریم اما بگذارید بجای بیان مقاومت های لایه های سازمان، در مورد نیمه پر لیوان که همانا حمایت مدیران عالی سازمان از این نظام بوده است بگویم. این نگاه حمایتگر حداقل در تجربه های مشابهی که داشتیم، مثال زدنی و کم نظیر بود. **به نظرم مدیران عالی سازمان به خوبی - و به موقع - درک کرده اند که عدم ارتباط با مخاطبین یعنی مرگی خاموش.** شاید هنوز تقریباً بیمه تامین اجتماعی ناشی، به نوعی با حمایت های قانونی و حدودا کسب و کاری انحصاری به نظر برسد اما رویکرد مثبت مدیران عالی سازمان (بویژه شخص مدیرعامل) نشان میدهد که سازمان برای درک نیاز و خواست مخاطبین خود، گوش شنوا دارد. Slogan یا شعار محوری هم که برای این نظام انتخاب کردیم نشان دهنده همین امر است: "گوش به زنگ شما هستیم..."

چه زمانی این پروژه سراسر کشور اجرا می شود؟

از نظر ما فاز نهایی پروژه طبق برنامه باید **پایان بهمن ۹۵ تمام شود.** ضمن اینکه به لحاظ ابزاری و نظام هیچ منعی برای تعمیم آن به کشوری نداریم؛ فقط سازمان جهت تعمیم خط ۱۴۲۰ باید با حوزه زیرساخت مخابراتی تعاملاتی داشته باشد که در دست نهایی شدن است. برای ابزارهای دیگر مانند پورتال نیز که محدودیتی وجود ندارد.

و صحبت پایانی؟

سه مطلب دارم: یک نکته، یک دغدغه و یک آرزو!

نکته: کار بسیار بزرگی انجام شد. آینده نشان خواهد داد؛ اما باید بدانیم که این تازه آغاز پیمایش یک راه است و نه رسیدن به مقصد و مقصودی تبلیغاتی یا تشریفاتی.

دغدغه: آنچه طراحی شده را به خودرویی مدرن تشبیه میکنم؛ باید خوب آن را راند.

و آرزوی من: امیدوارم این نظام به چنان بلوغی برسد که دیگر یک مخاطب معمولی یا VIP، یک شهروند قدرتمند یا فردی از محرومترین نقاط کشور؛ برای دریافت ساده ترین حقوق قانونی خود متوسل به هیچ ابزار نامتعارفی جز طرح موضوع با مرکز ارتباط با مخاطبین نشود؛ ابزارهای نامتعارفی که ترجیح میدهم از آنها نامی نبرم. سازمان دیگر نباید خود را در حد انجام "تکالیف" قانونی تقلیل بخشد بلکه باید به "حقوق" احاد کشور بی اندیشد. و این یعنی توسعه عدالت. ایجاد شرایط رسیدن مردم به حقوق شان. شک ندارم امروز دیگر سازمان هم به خوبی میداند که منفعت همگان در همین است.



تشکیل تیم امنیت در شرکت با هدف

امن سازی اطلاعات بیمه شدگان و دارایی های دانش بنیان شرکت

گفت و گو با مهندس مجید فرحمند مدیر سخت افزار و شبکه شرکت

دلیل تشکیل تیم امنیت در شرکت را بیان فرمایید؟

در سالهای گذشته در شرکت، مرجع مشخصی برای ورود به مسائل امنیتی وجود نداشت، هر چند که در مقطعی در سطح اخذ خدمات مشاوره ای و یا همکاری با شرکت های پیمانکار، امور مرتبط به امنیت رسیدگی و ارتقاء داده شد. علی رغم اینکه اقدامات موثر امنیتی به صورت غیر متمرکز و پراکنده توسط واحدهای مختلف روی سرویس ها انجام می گردید ولی واحدی که به شکل نظامند بر امنیت سرویس ها نظارت داشته باشد، ایجاد نشده بود. این فقدان و نیاز روز افزون سرویس های متمرکز سازمان به پایگاهی که به شکل مستقل نظارت امنیتی بر آنها داشته باشد، باعث شد در سال ۹۴ جلساتی با مدیریت شرکت و واحدهای ذیربط برگزار شود. در این جلسات ضمن بحث و بررسی های فراوان برای دستیابی به تعریف جامعی از امنیت، نهایتاً به این نتیجه رسیدیم که در وهله اول هدفمان امن سازی اطلاعات بیمه شدگان و در مرحله دوم امن سازی دارایی های دانش بنیان شرکت باشد. برای رسیدن به این موضوع، تفکری که تمام لایه ها را از زیرساخت، نرم افزار و حتی منابع انسانی را شامل شود، شکل گرفت که ثمره آن تدوین "خط مشی امنیت اطلاعات" بود که به تصویب مدیریت محترم عامل رسید و پس از آن با دستور ایشان از ابتدای سال ۹۴ تیم امنیت در شرکت با هسته اولیه مهندس علی فخاری که دانشجوی دکتری نرم افزار هستند، تشکیل شد.

چرا واحد سخت افزار و شبکه به عنوان مرجع امنیت شرکت انتخاب شد؟

به نظر اینجانب، برای پیاده سازی امنیت در سرویسها و نرم افزارها نیاز این بود که یک دیدگاه فرابخشی ایجاد شود به این معنی که یک مرجعی بتواند به عنوان یک ناظر بیطرف در واحدهای مختلف در زمینه امنیت اظهار نظر کند و چون عمده فعالیت شرکت در حوزه نرم افزار است، واحد سخت افزار و شبکه از سوی مدیریت محترم عامل به عنوان متولی واحد امنیت انتخاب شد. از سوی دیگر در این واحد تجارب مفید و سازنده ای در سالهای گذشته در زمینه امنیت داشته است: مانند تنظیمات امنیتی که از سال ۸۳ روی روترها انجام شد، ایجاد IPS و IDS در این واحد در سال ۸۴ و نیز طرح سپر ایمن در سال ۸۵.

ارائه گزارش آسیب پذیری تعدادی از سامانه های شرکت به واحدهای مربوط

اقداماتی که توسط تیم امنیت در سازمان انجام شده چه بوده؟

در مرحله اول وضعیت پروژه های جاری سازمان و شرکت شناسایی و سامان داده شد و با حضور در جلسات کمیته راهبری امنیت سازمان تامین اجتماعی (به عنوان تصمیم گیر کلان و بازوی اجرایی امنیت سازمان)، ایفای نقش انجام شد. در همین راستا پروژه هایی عملیاتی و یا پیشنهاد شده اند مانند: آغاز به کار پروژه ایجاد مرکز صدور گواهی الکترونیکی و امضاء دیجیتال، پیشنهاد ایجاد مرکز SOC مرکز امنیت اطلاعات که قرارداد آن به سازمان داده شده است، ساماندهی دسترسی از راه دور به سازمان در قالب پروژه RDG، ساماندهی دسترسی کارگزاریهای سازمان و شعب و سایر واحدهای به یکدیگر.

همچنین باید بگویم تاکنون مکاتبات متعددی با سازمان در خصوص موضوعات امنیتی شامل ارائه طرحهای مختلف و پاسخگویی به سوالات امنیتی سازمان و حراست و گزارشات مرتبط داشته ایم.

اقداماتی که در داخل شرکت انجام داده اید چه بوده؟

در داخل شرکت به صورت دائم بررسی کلیه سامانه های نرم افزاری و ارائه گزارش آسیب پذیری روی مواردی که دارای آسیب پذیری هستند ارائه می شود که این امر به عنوان یک رویه جاری تعریف شده است بدین معنا که تیم امنیت مرتباً نقاط ضعف امنیتی نرم افزارها و وب سایت های در دست ساخت یا ساخته شده توسط شرکت را آسیب شناسی و بررسی می کند و نهایتاً گزارشات آسیب پذیری آن را به واحدهای ذیربط ارسال می نماید. همچنین بدلیل اهمیت امنیت و تسریع در گردش کار به دستور مدیریت عامل شرکت، کمیته ای کاربردی امنیت تشکیل شده که تاکنون دو جلسه آن برگزار شده و قرار است جلسات این کمیته به صورت هفتگی داخل شرکت برگزار گردد.

با این اقداماتی که فرمودید انجام داده اید نظر سازمان در خصوص تیم امنیت شرکت چیست؟

سازمان و تیم امنیت دفتر راهبری دیدگاه حمایتی دارند مخصوصاً واحدهای نظارتی سازمان دارای نظر مساعد می باشند.

پروژه کار امنیت در شرکت چگونه است؟

در چند وقت اخیر خوشبختانه با تغییر نگاه مثبتی که به سمت امنیت در شرکت ایجاد شده تعاملات بسیار خوب و سازنده ای با واحدهای نرم افزاری برای تبادل و ارتقای دانش شرکت در زمینه امنیت نرم افزارها برقرار شده و ادامه دارد. در این راستا برای اینکه موضوع امنیت به صورت چارچوب بندی شده در شرکت اجرا شود، **دستورالعمل** ها و چک لیست های مختلفی آماده شده یا در حال آماده سازی است و قبل از تولید نرم افزار به واحدها ارائه می شود، همچنین با هماهنگی که با مدیریت تضمین کیفیت شرکت داشته ایم، تست های امنیتی روی نرم افزارها انجام می شود و بعد از تایید امنیت آن، نرم افزار عملیاتی می گردد.

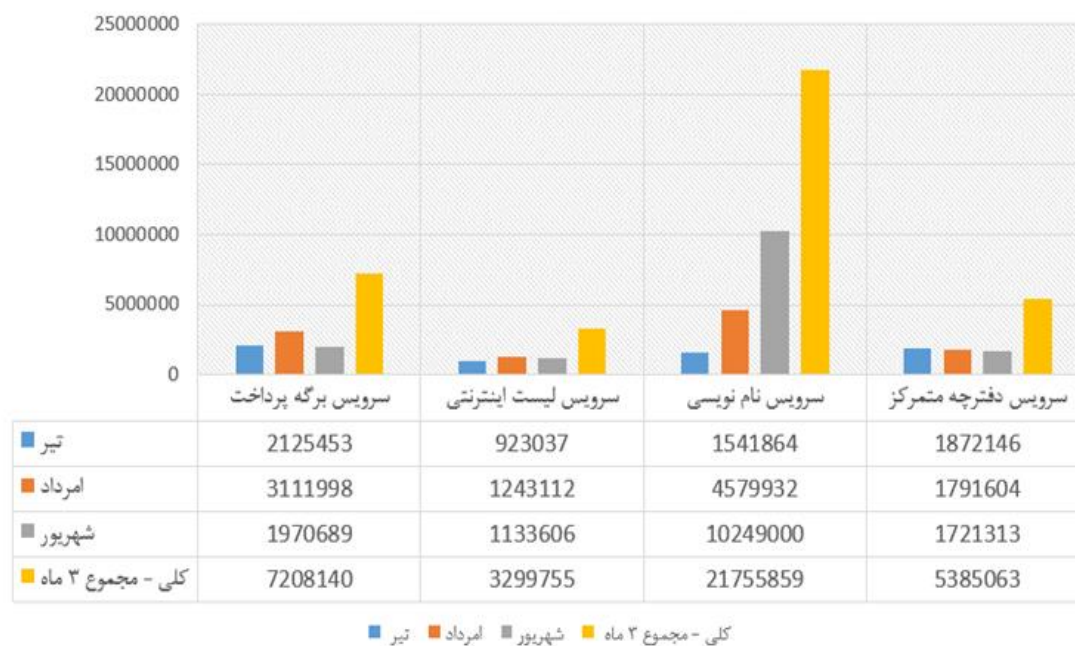
همچنین پس از دریافت مکاتبات مرتبط از سازمان در حوزه امنیت، امور به واحدهای مرتبط ارجاع شده و پس از جمع بندی پاسخ لازم ارائه می شود. با تسری درک اهمیت امنیت در شرکت، خوشبختانه در این زمینه همکاری بسیار خوبی را از کلیه واحدهای شرکت شاهد هستیم.



گزارشی از تراکنشات موفق چهار سرویس سازمان در تابستان ۹۵

مهندس فریبرز سعدی نام مدیر راهبری زیرساخت شرکت اظهار کرد: همان طور که مطلع هستید، بخشنامه ی جدید سازمان به تمامی شعب زیرمجموعه در خصوص دریافت SSN برای تمامی بیمه شدگان، باعث سرازیر شدن ترافیک زیادی از اوایل تابستان امسال بر روی وب سایت نام نویسی متمرکز شده است. این موضوع بهانه ای شد تا به بررسی تعدادی از وب سایت های سازمان پرداخته و میزان ترافیک آنها را مورد بررسی قرار دهیم. در نمودار زیر این موضوع نشان داده شده است.

تراکنشات موفق ۴ سرویس سازمان در تابستان ۱۳۹۵



مدیر راهبری زیرساخت شرکت تصریح کرد: همان طور که مشاهده می شود تنها سایت نامنویسی در شهریور ماه اطلاعات بیش از **۱۰ میلیون** کاربر جدید را پذیرا بوده است. همچنین بیش از **۴۰ میلیون** عدد تراکنشات سرویس تپا در ۳ ماه تابستان می باشد که اکثر سرویس ها وابسته به آن می باشند.

وی با بیان اینکه به طور میانگین در شهریور ماه، روزانه نزدیک به **۸۰۰ هزار** درخواست تنها در همین ۵ سرویس سازمان ثبت شده است افزود: اگر کل تراکنشات این ۵ سایت را در نظر بگیریم (به این دلیل که در نمودار تنها تراکنشات موفق حساب شده اند) و ترافیک سایت های بزرگ دیگری مانند درمان، گام، سایت اصلی سازمان، سایت های سازمان یارانه ی کشور و بیش از ۳۰ وب سایت دیگر سازمان به این اعداد ارقام اضافه شود، به تراکنشی بسیار بزرگ و فراتر از میانگین های کشوری خواهیم رسید.

مهندس سعدی نام با تاکید بر اینکه این اعداد مربوط به تراکنشات موفق از لحاظ تجاری می باشند، گفت: تراکنشات مربوط به شبکه تنها در شهریور ماه ۱۳۹۵ عددی معادل **۶۴۶،۳۳۷،۸۵۲** می باشد که به طور میانگین در روز معادل **۲۰،۸۴۹،۶۰۸** تراکنش می شود!

وی در پایان تصریح کرد: هر چند این وب سایت ها گاهی دچار مشکلاتی نیز می شوند (که در اکثر مواقع به دلیل حجم تراکنشات بسیار بالا می باشد)، اما تلاش واحد سرویس های زیرساخت با توجه به امکاناتی که در اختیار دارد و در همکاری با سایر بخش های شرکت علی الخصوص واحد های نرم افزار؛ همواره بر این بوده است تا این سرویس های پرتراffic تا حد امکان به صورت پایدار و ایمن به مشتریان ارائه گردد.



دوره آموزشی راهبری سیستمهای تحت اوراکل مدرس آقای مهندس حسین امامی



دوره آموزشی سخت افزار و تعمیرات مدرس آقای مهندس خرسندی



دوره آموزشی VM Wave + Windows مدرس آقای مهندس شمس



دوره آموزشی امنیت LAN و ارتباطات امن مدرس آقای مهندس میرزایی



دوره آموزشی سیستمهای مالی و اداری تحت اوراکل مدرس آقای مهندس صبوری



دوره آموزشی Windows Server 2012 مدرس خانم مهندس باروج

تسلیت

جناب آقای مهندس علی فخاری
در روزهای گذشته شاهد سوگ نشستن شاد غم از دست دادن و ابره
کرامتتان بوده ایم، بدین وسیله ضمن ابراز همدردی، مصیبت وارده را
خدمتتان تسلیت عرض می نمایم.

انتصابات در سازمان تامین اجتماعی

به گزارش روابط عمومی و امور بین الملل سازمان تامین اجتماعی، طی احکام جداگانه ای از سوی دکتر سید تقی نوربخش مدیرعامل سازمان، قائم موهبتی به سمت معاون امور استانها، مهندس ولی الله افخمی راد به سمت معاون اقتصادی و برنامه ریزی سازمان و سید محمدعلی جنانی به سمت مدیر کل امور فنی مستمری ها منصوب شدند.

بھکاران مسئول آبانماہ تولد تون مبارک



تامین
شرکت سادہ مدیریت و خدمات ہائینی تامین
روابط عمومی