



خبرنامه داخلی  
شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تامین  
نسخه الکترونیکی  
شماره ۲۱ زمستان ۹۸

صاحب امتیاز: شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تامین  
سرمدیو: میثم درویش  
دبیر و خبرنگار: طیبه حیدری  
طراح: لینا درود  
تلفن: ۰۶۴۰۱۵۱۰۲-۶۴۰۱۵۱۰۲  
مقالات خود را می توانید به اوت لوک روابط عمومی ارسال نمایید



شرکت تامین در گلوگاه  
سرویس‌ها روی خطوط WAN

۳

جاسوسی با استفاده  
از شبکه‌های اجتماعی  
(Telegram)

۵



گوش شنوای  
(۱۴۲۰)  
سازمان تامین اجتماعی



اجرای تکنیک "نابسازی"  
در شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تامین

۱



معرفی همکاران نمونه شرکت  
اهتزاز پرچم شرکت در قله توجال  
توسط آقای غلامرضا باقرزاده

۸

### شروعی دوباره

ای تو آغاز، تو انجام، تو بالا، تو فرود  
ای سُراینده ی هستی، سَر هر سطر و سرود  
خبرنامه بیست و یکم با وقعه‌ای سه ساله در حالی منتشر می‌شود که نخستین شماره آن با تلاش همکاران روابط‌عمومی در سال ۱۳۸۸ منتشر شده بود. روابط عمومی در آن زمان پیشگام انتشار "نخستین خبرنامه‌ی الکترونیک سازمان تامین اجتماعی و واحدهای تابعه" آن بود. در آن سال‌ها خبری از شبکه‌های اجتماعی که امروزه تمامی مرزهای انقلابی و انفجاری ارتباطات را در نور دیده‌اند، نبود. اما پیش‌بینی می‌شد که به زودی مطبوعات کاغذی به مرحله انقراض خود نزدیک می‌شوند. اتفاقی که چند سال بعد از این رخ داد و با کمرنگ شدن فعالیت‌های روابط عمومی از جمله انتشار خبرنامه بحث نهادینه شدن رویدادها، دانش و توانمندی‌های شرکت و اشاعه آن به وادی فراموشی سپرده شد. خبرنامه حاضر به عنوان نقطه آغاز از مستندی مطبوعاتی با شمارگان ۲۱ است که هدف غایی از انتشار آن، دستیابی به یک مستند رسانه‌ای داخلی و تخصصی در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات سازمان تامین اجتماعی است. ضمن سپاس فراوان از تمامی مدیران، سرپرستان و کارشناسان محترمی که در انتشار این شماره ما را یاری دادند، امیدواریم شاهد بالندگی این خبرنامه با یاری یکپارک شما گرامیان باشیم. امید آن داریم که با ارائه نقطه نظرات، مقالات و یادداشت‌های خود ما را در بهبود تولید و انتشار آن یاری نمایید.



## اجرای تکنیک "ناب‌سازی" در شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشین‌تأمین



مدتی است که اجرای تکنیک "ناب‌سازی" در فرایند خدمت‌رسانی به سازمان تأمین اجتماعی به گوش می‌رسد و از سوی مسئولین، بخصوص مدیریت عالی سازمان با استقبال مواجه شده است. با توجه به اثری که تکنیک "ناب‌سازی" می‌تواند در تحول بنیادین در این سازمان بزرگ و ملی داشته باشد و همچنین برنامه‌ی مدیریت ارشد شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشین‌تأمین برای اجرای آن در شرکت، با هدف آشنایی بیشتر همکاران با این موضوع، بر آن شدیم که مصاحبه‌ای با مهندس امیرعباس سلامی مسئول پروژه ناب‌سازی انجام دهیم. لازم به ذکر است، علاوه بر این مصاحبه که در آن به گزارشی کلی از وضعیت اجرای این تکنیک در سازمان و شرکت می‌پردازد، مقاله‌ی ایشان که به شکل داستانی تهیه شده است و جذاب می‌باشد، در چند شماره آینده خبرنامه به چاپ می‌رسد.

**برای آمادگی ذهنی خوانندگان در ابتدا خیلی کوتاه تفکر ناب و هدف از اجرای آن در سازمان تأمین اجتماعی را توضیح دهید؟**

به طور کلی تفکر ناب یا "Lean Thinking" مجموعه‌ای از "مفاهیم"، "اصول" و "تکنیک‌ها" می‌باشد که امکان ایجاد تحول در هر سازمانی را فراهم می‌کنند. هدف نهایی "ناب‌سازی" ایجاد تحول در سازمان‌ها است. سازمان تأمین اجتماعی هم در صورت اجرای موفق آن، قادر است که با منابع کمتر، خدمات بهتر، سریعتر و کم هزینه‌تری را ارائه دهد.

**اجرای این تکنیک در سازمان تأمین اجتماعی از کی کلید خورد؟**

در اواخر دی ماه سال ۹۳ گزارشی از ازدحام ارباب رجوع و ناتوانی شعبه در پاسخگویی منتشر شد. مرحوم دکتر نوربخش (مدیر عامل وقت سازمان) از شعبه ۲۵ تهران که بزرگترین شعب کشور است، بازدید نمودند و صف‌های طولانی ارباب رجوع برای دریافت خدمات از شعبه، ازدحام و کندی روند ارائه خدمات علی‌رغم تلاش همه پرسنل شعبه را شاهد بودند. بلافاصله جلسه‌ای با حضور همه مسئولین و مدیران کل ذریبند در محل شعبه تشکیل شد. در این جلسه مشکلات بررسی شده و راهکارهایی مانند: ارتقاء زیرساخت‌های IT در شعبه مانند مشخصات سرور، افزایش پهنای باند ارتباطی و یا تبدیل شعبه به دو شعبه کوچکتر و... مطرح شد. ارتقاء زیرساخت‌های IT در مدت حدود یک ماه اجرا شد و مشخص گردید که اثر آن بسیار کمتر از میزان پیش‌بینی شده است. لذا راهکارهای دیگر از سوی مسئولین مرتبط پیگیری گردید و همزمان با ابتکار مهندس انواری رییس وقت هیئت مدیره شرکت، موضوع بازنگری و بهبود فرایندهای اجرایی شعبه بر اساس اصول تفکر ناب و تکنیک نقشه برداری جریان ارزش از اواخر اردیبهشت نود و چهار در دستور کار قرار گرفت. با همکاری موثر رییس و کارکنان وقت شعبه، اولین مرحله آن در تاریخ ۱۳۹۴/۳/۱۷ در شعبه عملیاتی شد. برخی از نتایج اجرای این مرحله که تنها در مدت ۲۲ روز طرح‌ریزی و اجرایی شده بود بسیار چشمگیر بود. باید بگوییم این نتایج بدون ایجاد تغییرات در سامانه‌های مکانیزه و دستورالعمل‌های اداری و تنها در محدوده اختیارات رییس شعبه صورت گرفته بود که شامل کاهش تعداد مراحل فرآیند از ۱۴ به ۶ مرحله، کاهش ۷۵٪ از صف مراجعین، کاهش ۴۰٪ از زمان ارایه سرویس به مراجعین، کاهش ۳۷٪ از شکایات مرتبط با سرویس حمایت‌های کوتاه مدت و عدم تحویل پرونده کاغذی به متقاضیان می‌باشد.

در اولین گام بهبود که در فرصت کوتاه و منحصر با استفاده از اختیارات محدود رییس شعبه اجرایی شده بود از هیچ تجهیز و سرمایه‌گذاری جدیدی استفاده نشد و فقط از امکانات موجود شعبه به شکل هوشمندانه‌تری استفاده گردید. این اولین تجربه "ناب‌سازی" در سازمان تامین اجتماعی بود که با نام "روان‌سازی جریان ارائه خدمت" اجرا شد.



### واکنش مدیریت ارشد سازمان تامین اجتماعی با این تفکر چگونه بوده و چه برنامه‌هایی در دست اجرا دارید؟

باید بگویم که در حال حاضر "ناب‌سازی" در سازمان تامین اجتماعی یک "انتخاب" نیست، بلکه یک "الزام" است. خوشبختانه این تفکر (ناب‌سازی) از سوی مدیریت ارشد سازمان مورد حمایت و در اولویت قرار گرفته است، به طوریکه ۲۲ آبان ماه ۹۸ جلسه‌ای با ریاست مدیرعامل سازمان تامین اجتماعی و دبیری اداره کل بودجه و تشکیلات برگزار گردید و در آن به همگی معاونت‌ها و ادارات کل و دفاتر تکلیف شد که پنج فرایند اولویت‌دار را در دستور کار "ناب‌سازی" قرار دهند. پیرو جلسه اول تا امروز چندین جلسه توجیهی و آموزشی برای همکاران ستادی برگزار شده است. از آنجایی که اعتقاد داریم ناب اندیشی یک نوع نگاه جدید به نحوه انجام امور است و تغییر نگاه افراد به جریان کار، مشتری، همکار و..... اساسی‌ترین پیش نیاز ناب‌سازی جریان ارائه خدمات است، لذا از همان لحظه شروع کار در شعبه ۲۵ (۲۶ اردیبهشت ۹۴) تاکنون هرگز از امر آموزش غافل نبوده‌ایم و در هر زمان و مکان ممکن و هر جایی که گوش شنوایی وجود داشته جلسه آموزشی برگزار نموده‌ایم و تاکنون بیش از ۷۰ کارگاه آموزشی با همکاران صف و ستاد اجرا کرده‌ایم.

### آیا برنامه‌ای برای اجرای آن در شرکت دارید؟

بله خوشبختانه با رویکرد مثبت مدیرعامل محترم شرکت، برنامه‌ریزی برای اجرای آن در شرکت را هم داریم. از مدیریت‌های شرکت هم دعوت کرده‌ایم تا به منظور استفاده از این تکنیک نمایندگانشان را معرفی کنند. واحدهای خدمات نرم افزار بیمه و ستادی با معرفی نمایندگانشان اعلام آمادگی کرده‌اند و اولین جلسه هماهنگی نیز در هجدهم دی ماه برگزار شد و برنامه آموزش کارکنان شرکت نیز در دی ماه پیشنهاد شده است که در صورت تصویب به زودی اجرا خواهد شد. همچنین در صورت وجود ظرفیت، پیشنهاد شده است شرکت در این کلاس برای سایر علاقمندان نیز آزاد باشد تا به امید خدا گامی در جهت ایجاد و ترویج ناب اندیشی در شرکت باشد.

## شرکت تأمین در گلوگاه سرویسی‌ها روی خطوط WAN



دکتر مجید فرحمند مدیر پشتیبانی شبکه و سخت‌افزار شرکت در مصاحبه‌ای گزارشی از روند راه‌اندازی دو پروژه مهم سیستم مانیتورینگ خطوط WAN و پروژه بررسی کیفی ترافیک خطوط WAN به شرح زیر ارائه کردند.

**با توجه به اینکه کنترل زیر ساخت ارتباطی بیش از ۱۲۰۰ واحد سازمان تأمین اجتماعی در اختیار واحد ارتباطات نوین می‌باشد برای مدیریت این حجم از خطوط چه تدابیری در نظر گرفته شده است؟**

مدیریت زیر ساخت‌های ارتباطی بیش از ۱۲۰۰ واحد سازمان تأمین اجتماعی که سرویس‌های متمرکز بر روی آنها ارائه می‌شوند، بر مبنای سیستم مانیتورینگ TUM که یک نظام مدیریت کنترل کیفیت، تداوم کیفیت و پایش روی خطوط WAN است، در حال انجام می‌باشد. برای اینکه این معماری بزرگ را پیاده‌سازی کنیم، باید اقدامات اولیه‌ای انجام می‌شد. در فاز اول زیرساخت فنی آن (طراحی معماری، رویه‌ها و سپس مباحث فنی و نرم‌افزاری) تعبیه شد و در فاز دوم دنبال روشی بودیم که اجرای آن ضامن بقاء نگهداشت سیستم باشد. از آنجایی که معماری مانیتورینگ یک سیستم زنده است باید روزانه مورد نگهداشت قرار گیرد. برای تداوم سیستم و بقاء آن، به صورت رسمی و قانونی نگهداری و پشتیبانی آن نیز مورد توجه قرار گرفت.

**چه اقداماتی برای عملیاتی شدن این دو فاز صورت گرفت؟**

دو سال پیش زیرساخت فنی این پروژه طراحی شد، نتیجه آن طراحی و پیاده‌سازی یک ساختار مانیتورینگ برای WAN در ۶۴ نقطه به همراه نقطه مرکزی بود که داشبورد مناسبی را برای بهره‌بردار، ناظر و پشتیبان فراهم می‌نمود. در گام بعدی رسمیت دادن به این ساختار و قانونمند کردن آن بود که با دفتر فناوری اطلاعات سازمان تأمین اجتماعی مذاکرات سنگین و فشرده‌ای داشتیم. خروجی آن گنجانیدن سیستم مانیتورینگ در داخل قرارداد پشتیبانی WAN بود که به عنوان سند تاییدیه پشتیبانی WAN، جایگزین سیستم Soft PM گردید. بنابراین از ابتدای سال ۹۷ با قابلیت که این زیرساخت به ما ارائه کرد، میزان SLA خطوط سازمان به صورت ۷\*۲۴ به شکل دقیق قابل اندازه‌گیری شد که همین عدد، مبنای تاییدیه پرداختی مالی سازمان به شرکت قرار گرفته است و در نهایت این نظام مانیتورینگ رسماً مورد بهره‌برداری قرار گرفت.

**و در بخش پشتیبانی چه تمهیداتی در نظر گرفته‌اید؟**

قدم سوم زنده نگه داشتن این نظام بود به گونه‌ای که مورد استفاده روزمره همه کارشناسان پشتیبانی و سازمان باشد. برای این منظور نیاز بود که این سیستم‌ها با فرایندهای پشتیبانی روزانه تیم ارتباطات نوین عجین شود. برای اینکه این مهم نیز محقق گردد به هر کارشناس WAN، استان‌های مشخصی برای پشتیبانی تخصیص داده شده و برای بالا بردن انگیزه کارشناسان، چنانچه کیفیت پشتیبانی ایشان مطابق پارامتر اندازه‌گیری SLA افزایش یابد، در میزان امتیاز طرح تلاش ماهانه آنان تاثیر مثبت داده می‌شود. باید بگویم پروژه مانیتورینگ خطوط WAN زمینه‌ی ایجاد اجرای پروژه بررسی کیفی ترافیک خطوط WAN بود. این موضوع در عمل تاثیر مثبتی داشت و مقایسه وضعیت SLA دوره‌های مشابه در سال ۹۷ و ۹۸، نشانگر بهبود در عدد SLA کلیه کارشناسان می‌باشد.

### پروژه بررسی کیفی ترافیک خطوط WAN

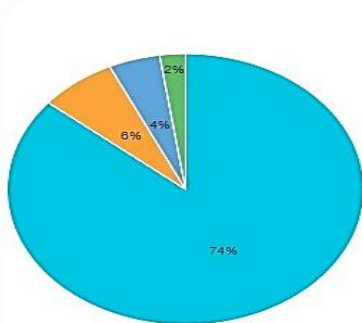
### راهی برای پیدا کردن گلوگاه‌های سرویس‌ها در تبادل اطلاعات روی خطوط WAN

#### در خصوص پروژه "بررسی کیفی ترافیک خطوط WAN" توضیح بفرمایید؟

در جلساتی که در سطح بالای مدیریت با سازمان داشتیم، تاثیر حجم ترافیک سرویس‌ها بر کیفیت آنها مطرح شد، سپس با مکاتباتی که صورت گرفت این مهم به عنوان یکی از اولویت‌های جلسات IT سازمان قرار گرفت. بر همین اساس پروژه بررسی کیفی ترافیک خطوط WAN در ادامه‌ی پروژه مانیتورینگ خطوط WAN اجرا شد.

#### هدف از اجرای این پروژه چه بود و چه دستاوردهایی را به همراه داشت؟

هدف از اجرای آن پیدا کردن گلوگاه‌های سرویس‌ها در تبادل اطلاعات روی خطوط WAN می‌باشد. با اجرای این سرویس متوجه شدیم که کدام نرم‌افزارها و سرویس‌های متمرکز سازمان بیشترین مصرف‌کننده پهنای باند هستند. به عنوان اولین خروجی، مشخص شد نرم افزار سرویس گام در ترافیک خروجی نقطه مرکزی WAN تقریباً ۱۰۰ درصد پهنای باند را اشغال می‌کند به گونه‌ای که برای مابقی سرویس‌ها فضای نمی‌گذارد که سرویس‌دهی نمایند.



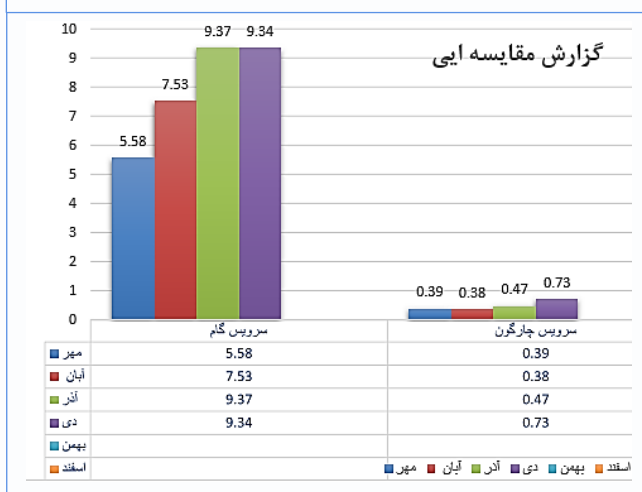
Name	Traffic	% of Traffic
سرویس گام	173.436 GB	74%
Unknown_App	14.253 GB	6%
سرویس چارگون	9.724 GB	4%
سرویس Vcenter	3.983 GB	2%
microsoft-ds	456.668 MB	0%
ftp-data	362.591 MB	0%
armcenterhttp	259.986 MB	0%
ntz-p2p-storage	250.894 MB	0%
cruise-config	60.610 MB	0%
webdata	21.898 MB	0%
findviatv	21.290 MB	0%
brcd	21.269 MB	0%

#### چه برنامه‌هایی برای تکامل این پروژه دارید؟

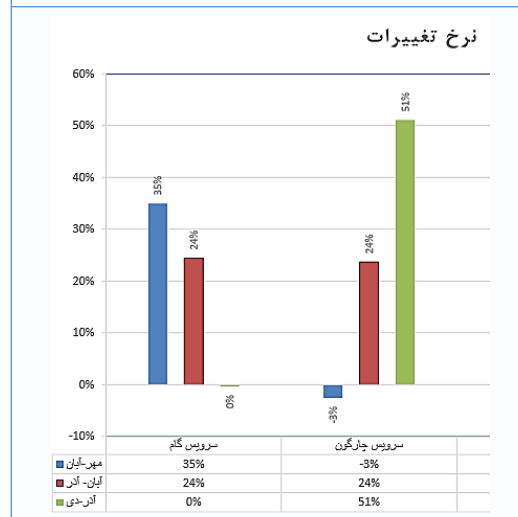
در گام بعدی و در راستای تکامل گزارشات تحلیلی خطوط، "پیش‌بینی نرخ رشد سرویس‌ها" برای مشخص شدن تهدیدات بالقوه‌ی سرویس‌های جدید، از آذرماه در دستور کار قرار گرفت که در قالب گزارشی با عنوان "گزارش مقایسه‌ای ماهانه سرویس‌های سازمان" برای سازمان ارسال می‌شود. در این گزارش نرخ رشد سرویس‌ها به صورت ماهیانه مقایسه شده و چنانچه نرخ رشد سرویسی به صورت غیر منطقی در حال رشد باشد در گزارش مشخص می‌شود و به سازمان جهت انجام تمهیدات لازم اعلام می‌گردد.

نمونه‌ای از تصاویر گزارشات

گزارش مقایسه‌ای ترافیک خروجی سرویس‌های شبکه



گزارش نرخ تغییرات ترافیک سرویس‌ها



جاسوسی با استفاده از شبکه‌های اجتماعی (Telegram)

بیش از ۸۰ درصد قربانیان بدافزار Tele RAT کاربران ایرانی هستند

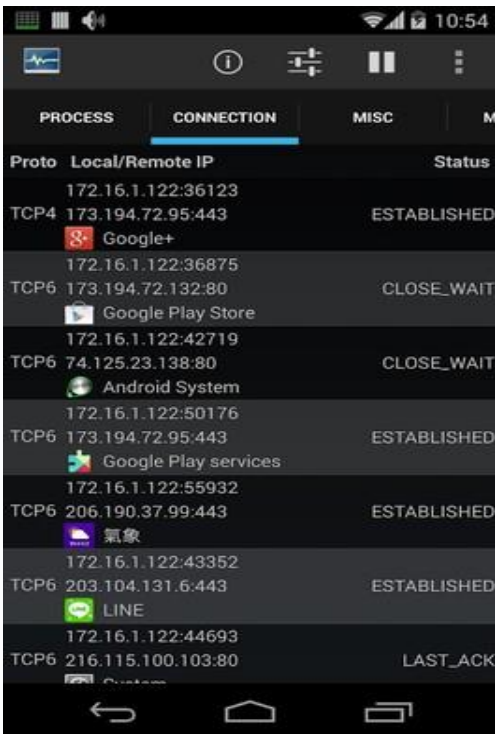
"مهندس علی فخاری مدیر امنیت اطلاعات و ارتباطات"

کارشناسان امنیت موفق به کشف بدافزارهایی شده‌اند که با استفاده از امکانات نرم‌افزاری شبکه‌های اجتماعی کاربران را به سرقت می‌برند. این بدافزارها از واسطه‌های نرم‌افزاری شبکه‌های اجتماعی (**نظیر بات های تلگرام**) برای ارسال دستور، کنترل و در نتیجه دزدیدن اطلاعات کاربران استفاده کرده و در نتیجه قابل شناسایی نیستند. در این نوشتار، یکی از **خطرناک‌ترین** آن‌ها بررسی می‌شود. "**Tele RAT**" که بخش اول نام آن (Tele) برگرفته از نام نرم‌افزار تلگرام و بخش دوم نام آن (RAT) نام کلی بدافزارهایی که با استقرار بر روی سیستم قربانی، فرامین دریافتی از سرور خود را اجرا می‌کنند، یکی از این بدافزارها است. بیش از ۸۰ درصد قربانیان این بدافزار، کاربران ایرانی هستند. بر اساس تحلیل‌های صورت گرفته و بر اساس ویژگی‌های عملکردی، Tele RAT شباهت بسیاری با بدافزار IRRAT دارد و به نظر می‌رسد که Tele RAT نیز برای کاربران ایرانی هدف گذاری شده است.

همانطور که می‌دانیم بات‌های تلگرام اکانت‌های ویژه‌ای هستند که نیازی به شماره تلفن جهت فعال‌سازی ندارند. IR RAT که به نوعی والد Tele RAT محسوب می‌شود، **قادر به دزدیدن اطلاعات مخاطبان، لیست اکانت‌های گوگل ثبت شده روی گوشی، تاریخچه پیامک‌ها و تصویربرداری مخفیانه با استفاده از دوربین‌های جلو و پشت گوشی است.** اطلاعات دزدیده شده در مجموعه‌ای از فایل‌ها روی کارت حافظه ذخیره شده و سپس به سرور اصلی برنامه ارسال می‌گردند. IRRAT نیز مشابه سایر RAT‌ها به طور نامحسوس بر روی سیستم قربانی فعالیت می‌کند. اما Tele RAT مکانیزم عملکردی متفاوتی دارد. به محض نصب برنامه، بدافزار استقرار خود را بر روی سیستم قربانی از طریق بات تلگرام به نفوذگر اعلام می‌کند و سپس با ایجاد یک سرویس، دستورات دریافتی از نفوذگر که به فارسی دریافت می‌شوند را هر **۴/۶ ثانیه** باز هم از طریق یک بات تلگرام جهت اجرا روی گوشی قربانی دریافت می‌کند. این بدافزار ویژگی‌های مختلفی دارد که از آن جمله می‌توان به جمع‌آوری اطلاعات مخاطبین، خواندن لیست برنامه‌ها، خواندن محتوای کلیپ‌بورد،

### و اما چه باید کرد؟

۱. از نصب نرم افزارها از مکان‌هایی غیر از منابع رسمی خودداری کنید.
۲. از ضد بدافزارهای بروز بر روی گوشی خود استفاده کنید. Avast یکی از بهترین ضد بدافزارهای است که به طور رایگان قابل دریافت و استفاده است.
۳. عملکرد نرم‌افزارها و سرویس‌های گوشی خود را مانیتور کنید. OS Monitor یکی از ابزارها برای این منظور است که در شکل زیر، پنل کنترل فعالیت برنامه‌های نصب شده روی گوشی در شبکه و وضعیت اتصالات هر یک از آن‌ها را مشاهده می‌کنید. هر چند این روش برای بدافزارهای منظور در این نوشتار کارایی ندارد.



۴. از اطلاعات حساس خود با استفاده از رمزنگاری محافظت کنید.
۵. از نصب برنامه‌های ارائه شده در کانال‌ها و گروه‌ها در شبکه‌های اجتماعی یا وبسایت‌ها خودداری کنید.
۶. از کلیک روی لینک‌های معرفی شده در کانال‌ها و گروه‌های تلگرامی حتی‌الامکان خودداری کرده و در صورت ضرورت قبلاً لینک را ارزیابی کنید.
۷. قبل از نصب هر برنامه، دسترسی‌های مورد نیاز آن را بررسی کرده و به صورت دوره‌ای دسترسی برنامه‌های نصب‌شده روی گوشی خود را بررسی نمایید.

دریافت لیست فایل‌های root، دانلود فایل، ایجاد مخاطب جدید، تغییر تصویر پس زمینه، دریافت و ارسال پیامک، عکس‌برداری، دریافت و یا برقراری تماس، قطع و وصل کردن صدای گوشی، روشن و خاموش کردن صفحه گوشی، پاک کردن برنامه‌ها از گوشی، لرزاندن گوشی و خواندن و ارسال تصاویر از گالری اشاره کرد. **لازم به ذکر است کاربر متوجه انجام هیچ یک از فعالیت‌های بالا نخواهد شد.** از طرفی چون این بدافزار از واسط‌های نرم‌افزاری تلگرام برای ارسال و دریافت اطلاعات استفاده می‌کند، توسط ابزارهای امنیتی شبکه قادر به ردیابی و کشف نیست. پس می‌توان گفت Tele RAT نسخه‌ی پیشرفته IRRAT است که با استفاده از ارسال و دریافت اطلاعات از طریق بات‌های تلگرام (به جای ارسال اطلاعات به یک سرور خاص) امکان تشخیص، ردیابی و جلوگیری از طریق شبکه را غیرممکن می‌سازد. اما Tele RAT با استفاده از برنامه‌های به ظاهر قانونی در اپ استورهای متفرقه اندروید و همچنین از طریق کانال‌های پرترفدار یا خرابکار تلگرامی منتشر شده است. **بر اساس آمارها، نزدیک به ۸۰ درصد از قربانیان با شماره‌هایی از کشور ایران فعالیت دارند.** بعد از تحلیل کد این بدافزار، یک نام کاربری در آن دیده شده است که در حقیقت نام یک کانال تلگرامی است که این بدافزار را به شیوه‌ای فربیکارانه **(نرم افزار افزایش لایک اینستاگرام و یا نرم افزار هک شبکه های بی‌سیم) تبلیغ می‌کند.**



ردیابی برای مکان‌هایی که به این بدافزار ارجاع دارند، علاوه بر این کانال و کانال‌های مشابه، به انجمن‌های برنامه‌نویسی فارسی منجر شد که در بخش‌هایی از این انجمن‌ها "ابزارهای کنترل بات‌های تلگرام" برای فروش تبلیغ می‌شدند. بخش عظیمی از این کدها که در این انجمن‌ها به فروش می‌رسیدند در بدنه TeleRAT نیز استفاده شده‌اند. این میزان از اشتراک بین TeleRAT و کتابخانه‌های کنترلی تلگرام کار را برای رسیدن به یک نقطه واحد به عنوان منبع انتشار این بدافزار مشکل می‌سازد. همان‌طور که گفته شد، به دلیل عدم ارتباط مستقیم با سرور، شناسایی و ردیابی فعالیت این بدافزار از طریق تحلیل ترافیک شبکه ممکن نیست.

## مرکز ارتباطات و نظارت مردمی (۱۳۶۰) کوشش شنوایی سازمان تأمین اجتماعی



در تیرماه سال ۹۵ پروژه راه‌اندازی مرکز ارتباطات و نظارت مردمی (۱۴۲۰) در سازمان تأمین اجتماعی با همت شرکت و دفتر فناوری اطلاعات سازمان تأمین اجتماعی عملیاتی شد و اولین مرکز پاسخگویی سازمان شروع به کار کرد. خیل عظیم مخاطبین تأمین اجتماعی (نیمی از کشور به عنوان سرویس‌گیرنده و آحاد مردم به عنوان مخاطب) تمایز خاصی برای این پروژه ایجاد کرده است. از سال ۹۵ تاکنون شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشین‌تأمین و دفتر فناوری اطلاعات سازمان تأمین اجتماعی در راستای بهبود خدمت‌رسانی به مخاطبین سازمان، امکانات و شرایط سهل‌تری را برای انعکاس پرسش‌های ایشان در مرکز ۱۴۲۰ فراهم ساخته است.

**در مصاحبه‌ی پیش‌رو که با مسئول پروژه ارتباط با مخاطبین سازمان (CRM) انجام شده با روند توسعه و امکانات این پروژه بیشتر آشنا می‌شویم.**

بنفشه قربان‌نژاد در گفت و گویی با تاکید بر اینکه از ابتدای راه‌اندازی مرکز ۱۴۲۰، گام‌های موثری در مسیر توسعه این بخش به منظور بهبود خدمت‌رسانی سازمان تأمین اجتماعی به مخاطبین برداشته شده است، گفت: خدمت‌رسانی به افشار تحت پوشش سازمان از طریق مرکز ارتباط و نظارت مردمی (۱۴۲۰) استفاده از سامانه‌ی Microsoft Dynamic CRM از درگاه‌های مختلفی نظیر تماس تلفنی، ایمیل، فکس، پیامک و پیغام صوتی انجام می‌گردد. علاوه بر این مخاطبین سازمان به شکل غیرحضوری از طریق پورتال [crm.tamin.ir](http://crm.tamin.ir) می‌توانند شکایات و درخواست‌های خود را ثبت کنند.

وی در ادامه به ساخت و راه‌اندازی سامانه Eservice (خدمات غیرحضوری سازمان نظیر دفترچه، تعهدات کوتاه مدت، سابقه و ...) اشاره کرد و گفت: این سامانه با هدف خدمت‌رسانی غیرحضوری به مخاطبین سازمان (اعم از بیمه‌شده، مستمری‌بگیر و کارفرما) راه‌اندازی و به سامانه CRM متصل شده است. به گفته وی در سال ۹۷ ثبت و سفارش دفترچه‌های غیرحضوری در سامانه CRM در پنج استان پایلوت شد که خوشبختانه مورد رضایت عموم قرار گرفت، لیکن بعد از پیاده‌سازی سامانه Eservice این امکان نیز به سامانه انتقال پیدا کرده است. وی در ادامه به ارتباط بین سامانه Eservice با مرکز ۱۴۲۰ اشاره و تصریح کرد: **با برقراری این ارتباط، کاربران مرکز ۱۴۲۰ می‌توانند وارد سامانه‌ی Eservice بخش پنل همکاران شوند و مشکل تماس‌گیرنده را بررسی و پاسخگویی وی باشند.** این اقدام هم یکی از گام‌های موثر سازمان در مسیر توسعه این مرکز می‌باشد.

مسئول پروژه ارتباط با مخاطبین سازمان (CRM) در ادامه از ایجاد دسترسی استانی به سامانه CRM برای ادارات کل، مدیریت‌های درمان و شعب (به صورت پایلوت در چند استان) خبر داد و گفت: با ایجاد این دسترسی‌ها پاسخگویی بهتری به مخاطبین سازمان در سطح استان‌ها انجام می‌گیرد. قربان‌نژاد در ادامه به اهمیت نظرات و پیشنهادات مخاطبین برای سازمان تأمین اجتماعی اشاره کرد و اقدامات صورت گرفته در این زمینه را اینگونه برشمرد: **در سامانه‌ی Eservice مخاطبین پس از دریافت خدمات غیرحضوری می‌توانند از طریق لینکی که برای ایشان ارسال می‌گردد، در رضایت‌سنجی (سیستم غیرحضوری) شرکت کنند** که نتیجه آن در سامانه‌ی CRM ثبت می‌گردد. این پروسه با استقبال خوبی از سوی مراجعین و مدیریت سازمان مواجه شده است. همچنین در پورتال [CRM.TAMIN.IR](http://CRM.TAMIN.IR) فرم‌های رضایت‌سنجی برای کارفرمایان بارگزاری شده است که پس از تکمیل مورد بررسی قرار می‌گیرد.

به گفته وی جهت افزایش کیفیت پاسخگویی کاربران، فرم‌های نظرسنجی به منظور بررسی نحوه برخورد ایشان نیز در سامانه‌ی CRM بارگزاری شده است. قربان‌نژاد در پایان به همکاری واحد شبکه شرکت و دفتر فناوری اطلاعات سازمان تأمین اجتماعی برای **اضافه کردن ۳۰ خط ارتباطی دیگر به مرکز ارتباط با مشتری سازمان** اشاره و اظهار کرد: هم‌اکنون ۱۶ کاربر در مرکز ۱۴۲۰ پاسخگویی مخاطبان هستند. باید بگویم روزانه ۱۴۰۰ تماس با این مرکز برقرار می‌گردد که این آمار در شرایط خاص مانند عرضه بسته‌های حمایتی دولت، افزایش می‌یابد. مثلاً در توزیع سبد کالای دی و بهمن سال ۹۷ تعداد تماس‌های روزانه به پنج هزار مورد هم می‌رسید.



### معرفی همکار نمونه‌های شرکت

در راستای افزایش سطح انگیزش سازمانی همکاران محترم و تقدیر از همکاران نمونه به واسطه تلاش پیگیر در ارائه خدمات متمایز به مشتریان و رفع مسایل فرا روی شرکت همکاران نمونه به شرح زیر معرفی می شوند:

بر پایه ارزیابی عملکرد برگرفته از نظرات همکاران و مدیران شرکت	
رتبه عالی	جناب آقای سهیل طیباری
رتبه بسیار خوب	سرکار خانم حمیده پورصفر
رتبه خوب	جناب آقای وحید همتی
رتبه خوب	جناب آقای پدرام پورجهانی

بر پایه همکاری صمیمانه و ارزشمند مدیران و کارشناسان برتر شرکت در روزآمدسازی سامانه پرداخت مستمری‌بگیران عزیز سازمان تامین اجتماعی

●	جناب آقای کیا کاویانی
●	جناب آقای محمد حسین‌زاده فیروزی
●	جناب آقای فریبرز سعدی‌نام
▲	سرکار خانم حمیده پورصفر
▲	جناب آقای سهیل طیباری
▲	جناب آقای داود محمدنشتایی

انشاءالله در آینده نزدیک شاهد معرفی همکاران شاخص و برتر شرکت به استناد ارزش‌آفرینی‌ها و شایستگی‌هایشان خواهیم بود.

### صحنه په گلهی ژوچال

توسط همکار گرامی، جناب آقای ظالمرضا باقرزاده

و اختراعات پرچم شرکت



## سلامت نیوز

سلامتی تاجی است بر سرافراد ما که تنها اشخاص یار قادر به دیدن آن هستند

"نقراط"

### همه می‌دانند که سیگار کشیدن علت بسیاری از بیماری‌های کشنده است اما تحقیقات جدید نشان می‌دهد نشستن طولانی مدت می‌تواند به همان اندازه خطرناک باشد.

بروز و شیوع انواع بیماری‌ها در قشر کارمند و به اصطلاح پشت میزنشین باعث شده است که تأثیر کارهای اداری و یکنواخت بر سلامت جسمی افراد بیش از گذشته آشکار شود. نتایج تحقیقات گسترده نشان داده است که بیشتر کاربران رایانه در درازمدت به اختلالات اسکلتی - عضلانی مرتبط با کار مبتلا می‌شوند. در کارمندان اداری گردن، کمر، دست‌ها و شانه‌ها اعضای هستند که معمولاً دچار ناراحتی و اختلالات اسکلتی عضلانی می‌شوند. وقتی کارمندان در یک وضعیت ثابت به مدت طولانی کار کنند، این دردها آغاز می‌شود. در کنار آن، وضعیت ثابت بدن در یک حالت فشار عضلانی ایجاد کرده و جریان خون را در ماهیچه‌ها کند می‌کند.

### نکاتی برای حفظ سلامتی و ورزش در محل کار

#### از همه فرصت‌ها برای راه رفتن استفاده کنید

به جای استفاده از آسانسور، پله‌ها رو پشت سر هم و با سرعت تا ته طی کنید. بعد از چند روز پله‌ها را دو تا یکی بالا بروید و زمانی که با همکاران کار داشتید به جای استفاده از تلفن یا ایمیل به اتاق او بروید. برای رسیدن به محل کار پیاده‌روی کنید یا از دوچرخه استفاده کنید. اگر با ماشین خود به محل کار می‌روید، ماشین خود را در دورترین نقطه پارکینگ، پارک کنید تا مجبور به پیاده‌روی بقیه راه شوید.

#### حرکات کششی انجام دهید

علاوه بر ایستادن، حرکات کششی انجام دهید به طوری که از لگن خم شوید و سر را به سمت پایین بکشید تا همسترینگ کشیده شود و سبب افزایش جریان خون گردد یا بایستید دست را پشت کمر بگذارید، کمر را به عقب خم کنید قفسه سینه را باز کنید.

#### از ایستادن‌های طولانی بهره ببرید

ایستادن نسبت به نشستن کالری سوزی بیشتری را به همراه دارد. پس هنگام جواب دادن تلفن بیایستید و از میزهای ایستاده استفاده کنید. از هر فرصت برای نشستن استفاده نکنید و بیشتر بایستید، زیرا هنگام ایستادن همه ماهیچه‌های مربوط به ایستادن فعالیت خود را آغاز می‌کنند و برای تامین انرژی چربی و قند بیشتری می‌سوزانند پس هر نیم ساعت یک بار بایستید.

#### تصمیم جدی بگیرید و روش خود را تغییر دهید

سبک زندگی خود را با انجام کارهای ساده‌ای مانند کمی ایستادن، راه رفتن و حرکات کششی تغییر دهید. در این کار جدی باشید و سلامتی خود را در نظر بگیرید.

یک عکس یک خاطرہ  
 (نمایشہ Kish Expo سال ۸۷)  
 یاد و خاطرہ بہکار ختمید زندہ یاد آئین جدری را کرامی میداریم



بہکاران متولد اسفند ماہ تولد تون مبارک



خانما

ام البنین شیرزادی، کتایون آذربوش، سپیدہ خان سوز، بارہ سادات میرغفاری کونکہ، سوزان اندخیدہ فرد،

زہرا جعفری، الہ شوقی

آقایان

عبدالحسین حسنی، مصطفیٰ فرہاد توسکی، احمد رضا شاملی، ہادی کاشف قربانور، مصطفیٰ نوروزی، محمد رضا پرنر