

remis®

نشریه داخلی شرکت رمیس • شماره ۱۵ • تابستان ۱۳۹۳

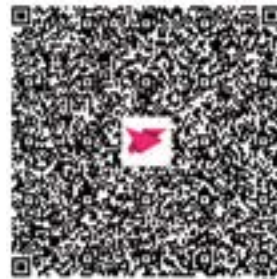


ارژنگ: نردبانی به سوی پیشرفت
رمیس؛ باز هم در کنار بانکی بزرگ
سامانه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
اثرات منفی شبکه‌های اجتماعی در زندگی
حرکت حرفه‌ای در حوزه فناوری اطلاعات
هفت چالشی که مراکز داده در سال ۲۰۱۴ با آن‌ها روبه‌رو هستند

به نام خدا

آنچه در این شماره می‌خوانید:

- ۲ ■ **کوتاه از رمیس**
- اخذ مدرک دکترای مدیریت توسط مدیرعامل
- مدیرعامل ۳۳ ساله‌ای که کسب و کار رستوران‌ها را دگرگون کرد (گوناگون)
- ۳ ■ **تازه‌های فناوری**
- اچ‌بی راهکار Network Virtualization را به مشتریان خود ارائه می‌کند
- Red Hat به جمع ارائه‌کنندگان سرویس‌های رایانش ابری پیوست
- شرکت‌های بزرگ به سمت In Memory Database می‌روند
- ۴ ■ **گزارش**
- ارژنگ: نردبانی به سوی پیشرفت
- ۶ ■ **برندینگ**
- آینده روشن است
- ۷ ■ **گفت‌وگو**
- رمیس؛ باز هم در کنار بانکی بزرگ
- ۸ ■ **تازه‌های فناوری**
- هفت چالشی که مراکز داده در سال ۲۰۱۴ با آن‌ها روبه‌رو هستند
- ۱۰ ■ **گفت‌وگو**
- حرکت حرفه‌ای در حوزه فناوری اطلاعات
- سخن بزرگان
- ۱۴ ■ **علمی**
- سامانه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
- ۱۶ ■ **مدیریت**
- از وظیفه تا فرایند
- ۱۸ ■ **سلامت**
- اثرات منفی شبکه‌های اجتماعی در زندگی
- ۲۰ ■ **گوناگون**
- شوخی: تذکره‌المدیران
- ممکن است برای شما هم اتفاق بیفتد



remis®

برفرارز دنیای داده‌ها

نشریه داخلی شرکت رمیس • شماره ۱۵ • تابستان ۱۳۹۳

صاحب امتیاز: شرکت افزارپرداز رمیس
مدیر مسئول: ایرج شفیع

تحریریه: سمیرا محمدی - پریسا بدری - هانیه حبیبی - فرگام جمشیدی - مسعود مقیمی - پریسا علویانی - شبنم خسروی - محمدرضا ذاکری و سیامک روحانی

عکس: امید تیرانداز

نشانی: تهران، خیابان ولیعصر، خیابان مطهری، خیابان سربداران، پلاک ۲۸
تلفن: ۸۸۹۲ ۵۸۰۸ دورنگار: ۸۸۹۲ ۶۰۶۸

از خوانندگان و علاقمندان دعوت می‌شود در صورت تمایل، مطالب خود را برای چاپ در نشریه به پست الکترونیک Info@remisco.com ارسال کنند.

سرمقاله

فصل عرق‌ریزان فناوری

هر فصل نمادی از کار و فعالیت است. فصل بهار نماد برنامه‌ریزی، طرح‌ریزی، مشورت، جلسه، پیشنهاد و بالاخره تصویب پروژه است. فصل تابستان نماد کلید خوردن پروژه‌ها و شروع به کار است. پاییز را کمرکش فعالیت‌ها و فصل داغ به اوج رسیدن کارها می‌دانند؛ فصلی که آستانه تحمل کارفرما و پیمان‌کار لبریز شده و دوست دارند ماحصل فصل عرق‌ریزان را ببینند. زمستان هم از قدیم به خوشه‌چینی، افتتاح، بازخورد، حسابرسی و محاسبه معروف بوده است.

روزهای بلند و گرم تابستان بهترین فرصت برای تلاش بیشتر؛ تحرک مضاعف و آماده‌سازی است. اگرچه آفتاب بی‌رحم و سوزان، طاقت‌فرسا است اما همگان می‌دانند باید از این روزهای کیش آمده نهایت استفاده را ببرند و کارها را به پیش برانند تا در فصل‌های پاییز و زمستان که شب زودتر سر می‌رسد؛ آسوده‌خیال باشند و اگر به نمودار درصد پیشرفت پروژه نگاهی می‌اندازند؛ دل‌واپس نشوند. در بازار شبکه و مخابرات ایران نیز فصل تابستان همین حکایت را دارد. شرکت رمیس در گرماگرم این روزها با سعی و کوششی مضاعف مشغول توسعه و گسترش فعالیت‌هایش و کلید زدن پروژه‌های جدید و رقم زدن موفقیت‌های بزرگ‌تر است. موفقیت‌هایی که بی‌شک گزارش‌شان را در فصل‌نامه‌های پاییز و زمستان خواهید خواند.

در این شماره، گفت‌وگوی مفصلی با مدیر فنی رمیس ترتیب داده و پای صحبت‌اش درباره بخش‌های مختلف، فرآیندهای کاری، سرویس‌های خدمات پشتیبانی و حال و هوای واحدشان نشستیم. در انتهای این گفت‌وگو اشاره شده است: «تلاش و پویایی شعار ما است. سعی می‌کنیم از دانش روز استفاده کنیم، سیستماتیک کار کنیم، برنامه‌محور باشیم، کیفیت و دقت را سرلوحه کار خود قرار دهیم، هماهنگ باشیم و از تجربیات خود در انجام کارها استفاده کنیم.» همچنین طی گفت‌وگویی با مسئولین واحد پشتیبانی فناوری اطلاعات؛ از زاویه‌ای متفاوت به پروژه پشتیبانی بانک ملت پرداخته و از روزهای آغازین و تلاش‌ها برای ورود به این پروژه سخن گفته شده است. این گفت‌وگو برای علاقه‌مندان چگونگی برگزاری مناقصه‌ها و به دست‌گیری پروژه‌ها در شرکت رمیس جذاب است.

مؤسسه آموزش عالی ارژنگ به عنوان نخستین آموزشگاه علمی کشور یکی از زیرمجموعه‌های شرکت رمیس است که با هدف جلب رضایت حداکثری مشتری و برگزاری دوره‌های تخصصی توسط اساتید برتر کشور تأسیس شده و ادامه فعالیت می‌دهد. طی گزارشی، برخی از مدیران صنعت مخابرات از تجربه حضور در این آموزشگاه و شرکت در کلاس‌ها می‌گویند.

فصل پاییز پیش‌رو است؛ فصلی که مملو از رخدادهای فناوری گونه و فناوری‌محور است. هم‌اکنون بوی نمایشگاه‌ها و جشنواره‌های گوناگون و رنگارنگ IT و ICT به مشام می‌رسد و شاهد خیز اهالی دهکده ارتباطات و فناوری اطلاعات برای حضور پرشور هستیم. نمایشگاه تلکام، همراه در محل دائمی نمایشگاه‌های بین‌المللی تهران برگزار می‌شود و نمایشگاه الکامپ نیز به رسم هر ساله میانه آذرماه است. باید نیم نگاهی هم به نمایشگاه جیتکس داشته باشیم. پاییز فصل خبرهای خوش است...



remis®

برفرارز دنیای داده‌ها

تهران، خیابان ولیعصر، خیابان مطهری
خیابان سربداران، شماره ۲۸
تلفن مرکز تماس و مشاوره: ۸۸۹۲ ۱۷۲۸
فکس: ۸۸۹۲ ۶۰۶۸
contact@remisco.com
www.remisco.com



مشاوره، طراحی و پیاده‌سازی

- مرکز داده (Data Center)

- مرکز عملیات شبکه (NOC)

- مرکز عملیات امنیت (SOC)

- شبکه های بزرگ (Enterprise & Carrier Class)

- راهکارهای ذخیره‌سازی (Storage)

مشاوره و ارائه‌ی راهکارها و خدمات امنیت اطلاعات

ارائه‌ی سرور و تجهیزات شبکه

پشتیبانی و نگهداری زیرساخت‌های فناوری اطلاعات

(بر اساس بهروشی‌هایی نظیر ITIL)

برگزاری دوره‌های حرفه‌ای فناوری اطلاعات



اخذ مدرک دکترای مدیریت توسط مدیرعامل

پس از طی دوره ۳ ساله، مازیار نوربخش موفق به اخذ مدرک DBA شد. دکتر نوربخش با گذراندن دوره دکترای مدیریت کسب و کار (Doctorate in Business Administration) در دانشگاه بوردو فرانسه (université de Bordeaux) در این رشته فارغ التحصیل شد. کلاس‌های این دوره دانشگاهی توسط استادان فرانسوی در محل سازمان مدیریت صنعتی ایران برگزار می‌شد. هدف اصلی این دوره، تقویت تفکر پژوهشی و به‌کارگیری آن در شناخت، تحلیل و تعدیل مشکلات مدیریتی محیط کسب و کار می‌باشد. همچنین از دیگر اهداف این دوره می‌توان به ارتقاء دانش و تجهیز مدیران به مهارت‌های تحلیلی و کاربردی به منظور پاسخگویی اثربخش به نیازهای کسب و کار در سطوح ملی و بین‌المللی اشاره کرد. موضوع پایان‌نامه دکتر نوربخش مطالعه تأثیر تغییرات محیط بر مدل کسب و کار (Business Model) شرکت‌ها بود که مطالعه موردی (Case Study) آن در خصوص شرکت رمیس انجام پذیرفت. پس از دفاع موفقیت‌آمیز دکتر نوربخش از پایان‌نامه خود در دانشگاه بوردو و بازگشت به ایران، از طرف جمعی از همکاران، مراسمی در محل شرکت برگزار گردید.

گوناگون

مدیرعامل ۳۳ ساله‌ای که کسب و کار رستوران‌ها را دگرگون کرد



فست‌فود زنجیره‌ای برگر کینگ تنها ۱۳ ماه پس از استخدام مدیرعامل جوانش؛ دگرگون شد و راه و رسم بازمهندسی رستوران‌ها را به دیگران یاد داد. دانیل شوارتز ۲۸ ساله وقتی به‌عنوان مدیر ارشد مالی وارد رستوران برگر کینگ شد؛ با خودش ماشین پول (Cach Machine) را نیز آورد و این گونه به فست‌فودی‌ها و همبرگر فروش‌ها کمک کرد تا بتوانند زنجیره‌های کار کنند. به همین دلیل دوین لئونارد، نویسنده نشریه بلومبرگ بیزینس‌ویک، جدیدترین موضوع ویژه نشریه را به وی اختصاص داده و عکسش را روی جلد کار کرد. لئونارد می‌گوید: «این روزها ... رفتار برگر کینگ بیشتر شبیه استارت‌آپ‌ها شده است تا مجموعه رستوران‌های زنجیره‌ای همبرگر.» شاید دلیل این رفتار؛ اولین کار شوارتز در صنعت فست‌فود باشد. وی قبل از برگر کینگ، یک تحلیلگر مالی Credit Suisse در بوستون بود و قبل‌تر از آن، در شرکت سرمایه‌گذاری 3G فعالیت می‌کرد که روی سهام شرکت‌های خصوصی برزیل کار می‌کرد و در سال ۲۰۱۰ توسط برگر کینگ خریداری شد. یافتن یک مدیرعامل جوان در میان شرکت‌های بزرگ و

عمومی کار سخت و غیرمعمولی است. پس از مارک زاکربرگ که مدیرعامل فیس‌بوک است؛ شوارتز جوان‌ترین مدیرعامل در میان فهرست هزار شرکتی فورچون است؛ البته اگر شرکت برگر کینگ وارد این فهرست شود. اولین کارهای شوارتز در رستوران رهنمایی‌های شرکت 3G؛ کارکنان شرکت برگر کینگ را از ۳۸۸۸۴ نفر به ۲۴۲۵ کاهش داد. همچنین قدرت پردازش کارهای اجرایی را در کل مجموعه به طور چشمگیری افزایش داد در حالی که هزینه‌ها عمیقاً کاهش یافتند. لئونارد می‌نویسد مدیرعامل ۳۳ ساله برگر کینگ؛ دفتری که هزینه‌ها و ریخت‌وپاش‌های زیادی داشتند و پارتی‌های یک میلیون دلاری سالیانه در کشور ایتالیا را تعطیل کرد. شوارتز با مدیران رستوران‌های زنجیره‌ای کشورهایی مانند برزیل، چین، روسیه و... ملاقات کرد که نتیجه آن رشد ۱۲ درصدی شعبه‌های برگر کینگ و رسیدن به تعداد ۱۳۶۶۷ رستوران فست‌فود در کل جهان است. در سه ماهه اول سال جاری، فروش این شرکت دو درصد افزایش یافته و به درآمد خالص ۶۰/۴ میلیون دلار رسید.



Red Hat به جمع ارائه‌کنندگان سرویس‌های رایانش ابری پیوست



یکی از شرکت‌های ارائه‌کننده خدمات ابری را خرید. شرکت eNovance، یک شرکت فرانسوی است که خدمات رایانش ابری را مبتنی بر راهکار متن‌باز OpenStack ارائه می‌کند. Red Hat با خرید این شرکت، به جمع تأمین‌کنندگان سرویس‌های کلاود پیوست. از جمله شرکت‌های دیگری که در این حوزه فعالیت‌های گسترده‌ای دارند می‌توان به Microsoft، Rackspace، HP، Google، IBM، Verizon و VMware اشاره کرد.

شرکت‌های بزرگ به سمت In Memory Database می‌روند

سطح جدیدی از کارایی پایگاه داده را به مشتریان خود ارائه کرده‌اند. آمارها نشان می‌دهد سرعت دسترسی به دیتا در In Memory Database ۳۰ الی ۱۰۰۰ بار بیش‌تر از Storage Database است. در گذشته، معمولاً شرکت‌های ارائه‌دهنده نرم‌افزارهای پایگاه داده، موتورهای متفاوتی برای بانک اطلاعاتی مبتنی بر دیسک و بانک اطلاعاتی مبتنی بر حافظه ارائه می‌کردند، اما از هنگامی که قابلیت in memory database به‌صورت قابلیت داخلی SQL Server 2014 و Oracle 12 ارائه شد، قابلیت‌های جنبی دیگری مانند امکان استفاده از تکنولوژی Storage Tearing نیز برای استفاده‌کنندگان به‌وجود آمده است. نکته قابل توجه آن است که برای استفاده از این قابلیت، نیازی به ایجاد تغییر در سطح نرم‌افزار کاربردی وجود ندارد و تغییر لایه بانک اطلاعاتی، از دید نرم‌افزار کاملاً Transparent خواهد بود.

آیا بانک اطلاعاتی شما، تراکنش‌های بسیار زیادی دارد؟ اخیراً شرکت‌های بزرگی مانند مایکروسافت و اوراکل، با ارائه قابلیت In Memory Database در Oracle Database Server 12 و Microsoft SQL Server 2014



اچ‌پی راهکار Network Virtualization را به مشتریان خود ارائه می‌کند

نرم‌افزاری است که اخیراً توسط اچ‌پی خریداری شده است و راهکارهای Network Virtualization را برای فراهم ساختن بستری مناسب جهت Testing ارائه می‌کند. اچ‌پی با انجام این سرمایه‌گذاری، از سال ۲۰۱۴، راهکار Network Virtualization را به مشتریان خود ارائه کرده است. با استفاده از این راهکار می‌توانید قبل از این‌که سامانه‌های نرم‌افزاری خود را در بستر شبکه واقعی اجرایی کنید، این بستر را شبیه‌سازی کرده، رفتار نرم‌افزار را در بستر شبیه‌سازی شده بررسی، تحلیل، تبعات احتمالی را شناسایی و اقدام به رفع مشکلات قبل از بروز آن‌ها کنید. از جمله قابلیت‌های این راهکار، می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- یادگیری، ذخیره و تهیه انواع گزارش از رفتار شبکه‌های ارتباطی بین کاربر نهایی و مرکز داده
- آنالیز و تحلیل شاخص‌های کارایی نرم‌افزارهای کاربردی هنگامی که در بستر شبکه‌های ارتباطی مانند WAN اجرا می‌شوند
- یادگیری و سپس شبیه‌سازی رفتار انواع شبکه‌های ارتباطی جهت تست نرم‌افزار

یکی از چالش‌های فناوری اطلاعات سازمان‌ها آن است که نرم‌افزارهای سازمان در داخل شبکه محلی به خوبی کار می‌کنند، اما هنگامی که در بستر شبکه گسترده سازمان استفاده می‌شوند، دچار اختلالات مختلفی از جمله کندی سرعت و عدم پایداری می‌گردند. Shunra Software، یک شرکت



با استفاده همزمان این راهکار با سامانه‌ی HP Load Runner می‌توان یک مجموعه کامل برای تست و بهینه‌سازی نرم‌افزارهای سازمانی جهت کارکرد بهینه در شبکه‌های ارتباطی در دست داشت.



ارژنگ؛ نردبانی به سوی پیشرفت



خدمات رمیس، تنها محدود به مباحث سخت‌افزاری و فروش در بازار IT نمی‌شود، بلکه این مجموعه به منظور جلب رضایت مشتریان، به سایر مباحث در بازار نیز توجه کرده است. شاید به صراحت می‌توان گفت که کمتر مجموعه‌ای با چنین ظرافت و دقت، این دست مسائل را در دستور کار خود قرار می‌دهد. مؤسسه آموزش عالی ارژنگ یکی از زیرمجموعه‌های شرکت رمیس است که با جذب اساتید برجسته و ارائه دوره‌های تخصصی، توانسته به بهترین شکل رضایت مشتریان را از آن خود کند. به همین منظور با تعدادی از مدیران و کارشناسان صنعت مخابرات کشور که در برخی از دوره‌های این مجموعه شرکت داشتند، به گفت‌وگو پرداختیم و با نقطه‌نظر آن‌ها در خصوص این مؤسسه آموزش عالی آشنا شدیم.

ارژنگ، برترین آموزشگاه علمی کشور در آینده



پرویز هاشم‌آبادی، مدیرکل مدیریت و بهره‌برداری مرکز توسعه فناوری اطلاعات شرکت مخابرات ایران با بیان این که با مؤسسه ارژنگ پیرو یک پروژه مخابراتی آشنا شده است گفت، حدود ۱۸ سال سابقه کار در مخابرات را دارد و در این مدت در کلاس‌های متفاوتی شرکت کرده و با مؤسسات دیگر و نحوه تدریس استادهاى مختلف آشنا است، اما کیفیت آموزش در این دوره و در این مجموعه، با دوره‌های گذشته تفاوت چشمگیری داشت.

جدیدی برای ارائه وجود نداشت، ادامه داد: «افراد در کلاس آقای دلجو گذشت زمان را احساس نمی‌کنند، این در حالی است که در برخی مواقع بیش از چند ساعت از کلاس گذشته بود، در این شرایط نه تنها خسته نشدیم، بلکه تمایل داشتیم کلاس همچنان ادامه داشته باشد.»

مهندس هاشم‌آبادی همچنان تأکید کرد که حضور در این دوره آموزشی باعث شد که انقلابی نیز در زندگی شخصی من به‌وقوع بپیوندد که برای خود من هم جای تعجب دارد.

او با تأکید بر این که «نوع آموزشگاه و نحوه تدریس بسیار تک و خاص است و تاکنون تجربه چنین دوره آموزشی را نداشته‌ام»، اظهار داشت: «برگزاری کلاس‌ها و تجهیزات مورد استفاده در سطح بسیار خوبی انجام شد.»

وی با بیان این که: «این کلاس‌ها در پیشرفت افرادی که در این دوره‌ها حضور داشته‌اند، تأثیر بسزایی دارد و من هیچ‌گونه نقطه ضعفی در این راستا ندیدم»، اظهار امیدواری کرد که مؤسسه آموزش عالی ارژنگ بتواند به برترین آموزشگاه علمی در کشور تبدیل شود.

ارژنگ منحصر به فرد ظاهر شد



مهندس سیاحی با بیان این که استاد این دوره آمادگی پاسخگویی هرگونه سؤالی را داشتند، خاطر نشان کرد: «در این دوره سؤالی مطرح نشد که ازسوی استاد بی‌پاسخ بماند.»

وی با تأکید بر این که افراد با تمام مشقت‌های کاری خود با این پیش‌فرض در این سطح از دوره‌های آموزشی شرکت می‌کنند که خروجی لازم را روی کارشان داشته باشد، پیش‌بینی کرد که حضور در این دوره‌ها قطعاً این تأثیر را خواهد گذاشت.

او با بیان این که در دوره‌های آموزشی دیگر مؤسسه ارژنگ شرکت خواهد کرد، در مجموع این دوره را بسیار خوب ارزیابی کرد و معتقد است که همه چیز در حد قابل قبول بود و هیچ نقطه ضعفی مشاهده نشد.

مهدی سیاحی رئیس اداره دینای شرکت مخابرات استان فارس با بیان این که در شرایط حاضر دوره‌ای را که پشت سر گذاشتیم، یکی از دوره‌های پیشرفته شبکه به شمار می‌رود، می‌گوید: «به دلیل این که مطالب در سطح پیشرفته قرار دارد، تمرکز بر این اطلاعات بسیار مهم است و در این بین استاد به خوبی توانست ارائه مطالب را مدیریت کند، به‌گونه‌ای که مطالب پایه‌ای را به‌صورت پیش‌فرض آماده کرده و فقط روی مطالب پیشرفته کار کرد.» به اعتقاد

وی، طبقه‌بندی و مدیریت ارائه مطالب، موضوع با اهمیتی است که تاکنون توجه به این مطلب را در هیچ دوره آموزشی ندیده بودیم. او با تأکید بر این که ارائه مطالب در فضای بسیار خوبی صورت گرفت و امکانات قابل توجهی برای افراد در نظر گرفته شده بود، ادامه داد: «مطالب ارائه شده به روز است و منابع خوبی به عنوان مرجع ارائه شد.»

ارژنگ الگویی برای کشور



وی با استنادار و به روز دانستن مطالب ارائه شده در دوره آموزشی، اظهار داشت: «تغییراتی در روند ارائه مطالب از سوی استاد صورت گرفته که دقیق و حرفه‌ای انجام شده بود و باعث شد تا مطالب به بهترین شکل لمس شوند، چرا که اگر این تغییرات صورت نمی‌گرفت، این امکان وجود داشت که همه شرکت‌کنندگان از همان روز نخست خسته شوند.»

مهندس نوری با بیان این که در شرایط حاضر به دلیل محدودیت امکانات، همه شهرستان‌ها از این منابع آموزشی بی‌بهره هستند، اظهار داشت: «بسیار راغب هستیم ارژنگ فعالیت خود را با همین کیفیت در شهرستان‌ها ادامه دهد.»

وی خاطر نشان کرد: «حتی اگر حضور ارژنگ در شهرستان‌ها با همین شرایط، مقطعی باشد، خروجی بهتری خواهد داشت در مقایسه با این که افراد از شهرهای دیگر برای شرکت در این دوره‌ها به تهران مسافرت کنند.»

معاون اداره دینای شرکت مخابرات استان آذربایجان شرقی با تأکید بر این که برای نخستین‌بار به صورت رسمی در چنین دوره‌ی پیشرفته‌ای شرکت کرده است، بر این باور است که شرایط برگزاری کلاس، استاد انتخاب شده و جو همکاران بسیار قابل تحسین است.

وی با بیان این که «تا پیش از این به دلیل این که شرایط آموزشی در سایر مراکز علمی چندان دل‌چسب نبود، تمایلی برای شرکت در این دوره‌ها نداشتیم»، اظهار داشت: «اما در شرایط حاضر به دلیل نحوه مناسب برگزاری کلاس راغب شدم در دوره‌های بعدی نیز شرکت کنم.»

وی با تمجید و قدردانی از استاد دوره، روش تدریس و مطالب ارائه شده را بدون نقص ارزیابی کرد و گفت: «مجموعه آموزشی ارژنگ الگویی شد تا بتوانیم در استان‌های خود در قسمت آموزش چنین شرایطی را پیاده‌سازی کنیم.»

جاذبیت آموزش در مؤسسه آموزش عالی ارژنگ



این دوره آموزشی و مطالب ارائه شده در آن می‌تواند تأثیر مستقیمی بر خروجی کارش داشته باشد. مهندس تقوی با بیان این که بسیار تمایل دارد که در دوره‌های گوناگون آموزشگاه ارژنگ شرکت کند، می‌گوید: «در صورتی که این دوره‌ها در زمان طولانی‌تری برگزار و از لحاظ زمان‌بندی، برنامه‌ریزی بهتر شود تا امکان مطالعه در این میان وجود داشته باشد، کارایی بیشتری برای همه خواهد داشت.»



مونا تقوی یکی از کارشناسان مخابرات که در این دوره تخصصی شرکت کرده بود، نحوه آموزش در مؤسسه آموزش عالی ارژنگ را بسیار خوب ارزیابی می‌کند و معتقد است که طی سال‌های گذشته، این دوره آموزشی نخستین دوره‌ای بوده که در زمان طولانی برگزار شده، اما جاذبیت کافی داشته و خسته‌کننده نبوده است. او با این باور که دلیل جاذبیت این دوره می‌تواند به نوع مبحث و همچنین به نحوه تدریس استاد مربوط شود، مطالب ارائه شده را بسیار جامع و با کیفیت دانست و بر این اعتقاد است، در شرایطی که وارد کار عملی شود،

مونا تقوی یکی از کارشناسان مخابرات که در این دوره تخصصی شرکت کرده بود، نحوه آموزش در مؤسسه آموزش عالی ارژنگ را بسیار خوب ارزیابی می‌کند و معتقد است که طی سال‌های گذشته، این دوره آموزشی نخستین دوره‌ای بوده که در زمان طولانی برگزار شده، اما جاذبیت کافی داشته و خسته‌کننده نبوده است. او با این باور که دلیل جاذبیت این دوره می‌تواند به نوع مبحث و همچنین به نحوه تدریس استاد مربوط شود، مطالب ارائه شده را بسیار جامع و با کیفیت دانست و بر این اعتقاد است، در شرایطی که وارد کار عملی شود،

مونا تقوی یکی از کارشناسان مخابرات که در این دوره تخصصی شرکت کرده بود، نحوه آموزش در مؤسسه آموزش عالی ارژنگ را بسیار خوب ارزیابی می‌کند و معتقد است که طی سال‌های گذشته، این دوره آموزشی نخستین دوره‌ای بوده که در زمان طولانی برگزار شده، اما جاذبیت کافی داشته و خسته‌کننده نبوده است. او با این باور که دلیل جاذبیت این دوره می‌تواند به نوع مبحث و همچنین به نحوه تدریس استاد مربوط شود، مطالب ارائه شده را بسیار جامع و با کیفیت دانست و بر این اعتقاد است، در شرایطی که وارد کار عملی شود،

راهنمای شماره دو
چگونه یک رمیسی واقعی باشیم؟

آینده روشن است

سلام من رمی هستم؛ سخنگو و نماینده برند رمیس. در این راهنما برای شما از مزایای عضویت در خانواده بزرگ رمیس می‌گویم. همچنین شعار سازمانی رمیس را به شما معرفی می‌کنم و به چشم انداز آینده و برنامه ریزی برای رسیدن به آن می‌پردازم.

چرا به عضویت در خانواده رمیس افتخار می‌کنیم؟

همراهی در روزهای سخت، یکی از مهم‌ترین خصوصیات یک خانواده ی همدل است. حتما هر یک از ما از بودن در کنار چنین خانواده‌ای لذت می‌بریم و برای گرفتن تصمیم‌های دشوار، به کمک اعضای خانواده‌ی خود نیازمندیم. در کنار چنین خانواده‌ای، تجربیات بهتر و افق‌های روشن‌تری پیش روی ماست. رمیس برای ما نقش چنین خانواده‌ای را دارد. خانواده‌ای با هویتی قدرتمند که برای آینده‌ی همه‌ی اعضای خود برنامه دارد و برای خوشحالی و موفقیت آن‌ها تلاش می‌کند. هویت برند رمیس، شناسنامه‌ی اعضای این خانواده است که برای رسیدن به اهداف بلند مدت، به ما کمک می‌کند. خانواده‌ی ما، رمیس، چیزی جز کارکنان، مدیران، مشتریان، پیمانکاران و ... آن نیست. مثل یک خانواده‌ی همدل، موفقیت هر یک از این اعضا برای همه، افتخار آفرین و شیرین است. ما، هر یک از اعضای خانواده، به نوبه‌ی خود می‌توانیم راه رمیس را برای رسیدن به اهداف هموار کنیم.

شعار سازمانی ما

برفراز دنیای داده‌ها

یکی از مهم‌ترین پایه‌های هویت یک برند، شعار آن است. شعار ما یادآور تفکر و فرهنگ ماست. جمله‌ای است کوتاه، گویا و به‌یادماندنی که در خاطر مشتریانمان می‌ماند. هدف ما رسیدن به اوج و پرواز به بالاترین درجات و احاطه بر کاری است که انجام می‌دهیم. پرواز در اوج، امکان داشتن دیدی جامع و احاطه‌ی فراگیر بر امور را فراهم می‌کند.

آینده‌ی ما

ما می‌خواهیم به شناخته‌شده‌ترین برند حوزه‌ی IT در ایران تبدیل شویم. دستیابی به چنین هدفی تنها از طریق همکاری و همیاری تک‌تک ما با یکدیگر و اشراف بر حوزه‌ی مسئولیت‌های فردیمان امکان‌پذیر خواهد بود.

تیم رمیس از افرادی متخصص با روحیه‌ی کار گروهی تشکیل شده است. ما، دست در دست هم، از این تخصص برای ایجاد و گسترش رابطه‌ای سودمند با شرکای تجاری گوناگون استفاده می‌کنیم. با چابکی ذاتی یک رمیسی واقعی، کلیه‌ی حوزه‌های فعالیت مشتریانمان را مدیریت می‌کنیم و از همه مهم‌تر برای مشتریان خود فرصت رشد و یادگیری را فراهم می‌آوریم.

ما با کمک یکدیگر می‌توانیم به شناخته‌شده‌ترین برند حوزه‌ی IT در ایران تبدیل شویم.

ارزش‌های رمیس چیست و چگونه آن را به گوش مخاطب می‌رسانیم؟

در راهنمای بعدی با هم به ارزش‌های سازمانی رمیس خواهیم پرداخت. همچنین با تصاویر اختصاصی برند رمیس که برای معرفی خدمات شرکت طراحی شده اند، آشنا می‌شویم.



رمیس؛ باز هم در کنار بانکی بزرگ

گفت‌وگو با الهه معدنچی و بابک چهارازی



هانیه حبیبی

رمیس با تلاش خود از همان روزهای نخست سعی کرد در اجرای این پروژه با دقت و متناسب با کیفیت در خور بانک وارد عمل شود.

روند صعودی منحنی رشد رمیس

در این بین بابک چهارازی رئیس واحد پشتیبانی گسترده سیستم‌ها و مدیرعامل شرکت رمیس آسا با بیان این‌که پروژه پشتیبانی بانک ملت در شهر تهران، کرج و مناطق آزاد تجاری از ابتدای تیر ماه آغاز شده است، می‌گوید: «این در حالی است که رمیس طی چند سال گذشته برنامه‌ریزی کرده بود که وارد پروژه پشتیبانی بانک ملت شود، که البته در این راستا بانک ملت در مجموعه بانک‌هایی قرار دارد که به سختی شرکت‌ها را پذیرش می‌کند.»

او می‌گوید: «در حالی رمیس توانست پروژه پشتیبانی بانک ملت را از آن خود کند که این بانک در این مناطق طی سال‌های متوالی تنها با یک شرکت کار می‌کرد در نتیجه جلب اطمینان آن‌ها کار سختی به شمار می‌آمد.» چهارازی با بیان این‌که رمیس کار خود را در بانک ملت از شهرستان‌ها شروع کرد و بعد از ۲ سال توانست وارد تهران شود، اظهار داشت: «در حال حاضر بانک ملت در دو استان تهران و کرج دارای بیش از ۴۰۰ شعبه است.» او با تأکید بر این‌که بانک ملت در مجموعه بانک‌های پیش‌رو در کشور قرار دارد از برنده شدن در این مناقصه ابراز خوشحالی کرد.

چهارازی می‌گوید: «این پروژه به خوبی آغاز شد و این واحد در تلاش است با بالاتر بردن کیفیت ارائه خدمات پس از رفع مشکلات باقی مانده از گذشته، رضایت مشتری را در حد بالایی جلب کند.»

وی با بیان این‌که رمیس از سال ۹۲ در این حوزه‌ها بسیار قابل قبول عمل کرده و پیشرفت‌های خوبی را شاهد بوده است، می‌گوید: «در صورتی که منحنی فعالیت رمیس را در این حوزه در طول این مدت بررسی کنیم، متوجه خواهیم شد که این منحنی کاملاً روند صعودی داشته است.»

وی با خوش‌بینی نسبت به آینده، گفت: «سعی بر آن داریم که در حین گسترش پروژه‌ها، از SLA قراردادهای خارج نشده و کیفیت خدمات را حفظ کنیم و در آینده نیز با ایده‌های جدید روند رو به جلویی داشته باشیم و متفاوت‌تر عمل کنیم.» چهارازی در پایان خاطر نشان کرد: «از این‌که شرکت رمیس روز به روز پیشرفت کرده و جایگاه خود را در بازار محکم‌تر می‌کند، خوشحال هستیم.»



معدنچی:
مهم‌ترین عامل موفقیت رمیس در این پروژه، کیفیت متمایز خدمات این مجموعه بود.

همکاری شرکت رمیس با بانک ملت با اجرای پروژه طراحی و پیاده‌سازی مرکز مانیتورینگ شبکه (NOC) در سال ۸۷ آغاز شد. در همین زمان واحد مهندسی پشتیبانی گسترده سیستم‌ها که از ابتدای تأسیس، کار خود را با پشتیبانی شعب بانک‌ها آغاز کرده بود؛ هدف بلند مدت و استراتژیک خود را همکاری نزدیکتر و حضور در پروژه‌های پشتیبانی شعب سازمان‌های بزرگ اقتصادی و مالی همچون بانک ملت قرار داد و به جهت دستیابی به این مهم، تلاش به شناخت نیازها و نقاط استراتژیک مد نظر آن بانک نمود. الهه معدنچی سرپرست فروش مهندسی پشتیبانی فناوری اطلاعات رمیس و عضو هیئت مدیره رمیس آسا، از روزهای آغازین تلاش برای ورود به این پروژه می‌گوید.

بانک ملت سال‌ها این سرویس را از شرکت‌های دیگری دریافت می‌کرد به همین علت رمیس برای اثبات توانمندی‌های خود به مسئولان این بانک در تهران، در چند استان به ارائه خدمات پرداخت تا به اثبات توانمندی‌ها و کیفیت خدمات خود پرداخته و اعتماد مسئولان محترم بانک را جلب کند. به گفته او کیفیت متمایز خدمات شرکت رمیس در شهرستان‌ها سبب شد که نگاه مسئولان بانک ملت به رمیس تغییر کرده و توانمندی‌های شرکت را در پشتیبانی از پروژه‌های بزرگ همچون بانک ملت شاهد باشند.

این موفقیت شروعی برای این بود که در مناقصه برگزار شده، بانک به شرکت رمیس اعتماد کرده و این خدمات به ما واگذار گردد.

روزهای مناقصه

کارشناسان فروش واحد مهندسی پشتیبانی فناوری اطلاعات (مپفا) روزهای متمادی برای تهیه و تدوین اسناد و پروپوزال فنی مناقصه بانک ملت وقت گذاشتند و در نهایت کارشناسان بانک ملت به منظور ارزیابی فنی و امتیازدهی به این شرکت یک روز کامل را به بررسی دقیق و موشکافانه‌ی اسناد و بازدید از واحدهای مختلف و دفاتر گوناگون رمیس گذراندند. معدنچی با ابراز خرسندی از دقت نظر مسئولان اداره فناوری اطلاعات بانک ملت، بر این باور است که، دانش فنی و نکته‌بینی مسئولان این بانک از جمله امتیازاتی است که سبب می‌شود بانک همیشه جایگاه ویژه‌ای را از آن خود کند.

به گفته او در پی این بازدیدها، توانایی‌های رمیس اثبات شد و توانست امتیاز لازم و مطلوب را در این مناقصه کسب کند. پس از برنده شدن رمیس در مناقصه بانک ملت، واحد پشتیبانی گسترده فناوری اطلاعات رمیس جهت تحویل پروژه از پیمانکار قبلی وارد میدان شد.





هفت چالشی که مراکز داده در سال ۲۰۱۴ با آن‌ها روبه‌رو هستند



مراکز داده در چند سال آینده به کدام سو خواهند رفت؟ ظهور رایانش ابری، به‌طور فزاینده‌ای ظرفیت پردازشی داده‌ها را در شبکه افزایش می‌دهد.

امروزه مراکز داده جزئی حیاتی از یک سازمان بزرگ شده است و بسیاری از کارهای روزمره سازمان‌ها و شرکت‌ها، با کمک مراکز داده انجام می‌گیرد. از طرفی، وابستگی فزاینده به رایانش ابری، هم از طرف مصرف‌کننده و هم از طرف نیاز کسب‌وکار، در کنار گسترش مداوم اینترنت، چالش‌های تازه‌ای مقابل مراکز داده نهاده است. مرکز داده امروزی باید سریع‌تر از پس مشکل برآید و در عین استفاده از منابع سخت‌افزاری کمتر، توانایی پردازش بیشتری داشته باشد.

در این میان، مراکز داده باید در مقابل چالش‌های مختلفی در سال ۲۰۱۴ و بعد از آن قرار بگیرند. در این مقاله سعی شده، چالش‌های مهم مراکز داده در سال ۲۰۱۴ مورد بحث و بررسی قرار گیرد.

۱ نگهداری از سیستم‌های قدیمی

به تازگی مدل‌ها و تکنولوژی‌های متنوعی در راستای بهینه‌سازی سرویس‌های الکترونیک و کاهش هزینه‌ها در مراکز داده ارائه شده است. رایانش ابری، شبکه‌های مبتنی بر مفهوم نرم‌افزار (SDN)، مراکز داده مبتنی بر مفهوم نرم‌افزار (SDDC) از جمله این فناوری‌ها هستند. بهینه‌سازی در حوزه‌های مدیریت، امنیت، استفاده بهینه از منابع و کاهش هزینه‌های زیرساخت فناوری اطلاعات از جمله دستاوردهای این تکنولوژی‌ها هستند. اما بسیاری از سازمان‌ها، کماکان از مدل‌های قدیمی استفاده می‌کنند. براساس یک تحقیق انجام شده در سال ۲۰۱۲، تنها ۴ درصد از سازمان‌ها به استفاده از مدل‌های جدید SDN و SDDC روی آورده‌اند. بنابراین در سال ۲۰۱۴، کماکان درصد بسیار زیادی از صنعت فناوری اطلاعات، مشغول راهبری و نگهداری از سیستم‌های نسل قدیم خواهند بود. بدیهی است مهاجرت از مدل‌های قدیمی در بسیاری از سازمان‌ها، نیازمند گذشت زمان نسبتاً زیادی است.

۲ بازدهی انرژی

در بسیاری از کشورها، تأمین انرژی، هزینه بالایی دارد. نیاز به استفاده بهینه از انرژی در مراکز داده، شرکت‌ها را به سوی یافتن راه‌های خلاقانه برای کنترل هزینه و مصرف انرژی سوق داده است. به‌عنوان مثال، برخی شرکت‌ها در حال ساخت تأسیسات خود در مکان‌هایی هستند که هزینه برق ارزان‌تر، یا حتی آب‌وهوا خنک‌تر است. اخیراً شرکت گوگل در راستای کاهش هزینه انرژی مرکز داده، اقدام به ساخت یک مرکز داده در فنلاند با هزینه ۶۰۸ میلیون دلاری کرده است. هزینه کمتر در حوزه انرژی مرکز داده به معنی مقرون به صرفه شدن

سرویس انتهایی به کاربر خواهد بود. آمار ارائه شده توسط شرکت techthefuture نشان می‌دهد در سال ۲۰۱۰، ۱/۳ درصد از کل انرژی الکتریکی تولید شده در دنیا توسط مراکز داده استفاده شده‌اند.^۱ این میزان در سال ۲۰۰۰ برابر با ۰/۵۳ درصد و در سال ۲۰۰۵ برابر با ۰/۹۷ درصد بوده است. لذا عدم توجه به موضوع انرژی در مراکز داده، نه تنها هزینه‌های مرکز داده را افزایش می‌دهد، بلکه ممکن است بعد از چند سال به یک چالش مدیریت انرژی در دنیا تبدیل شود.

۳ برون‌سپاری

مدل‌های متنوعی برای برون‌سپاری داده و سرویس‌های الکترونیک یک سازمان وجود دارد. از جمله این مدل‌ها می‌توان به سرویس‌های میزبانی اختصاصی، (Dedicated Hosting)، سرویس‌های میزبانی مجازی (Virtual Hosting)، سامانه‌های ابری و بسیاری مدل دیگر اشاره کرد. با گسترش و تقویت شبکه‌های ارتباطی، هم‌اکنون سازمان‌ها با نگاه دقیق‌تری به مقوله برون‌سپاری زیرساخت فناوری اطلاعات نگاه می‌کنند، چراکه تا دیروز، سازمان‌ها، سرویس‌های اینترنتی خود مانند سایت و سرویس پست الکترونیکی را برون‌سپاری می‌کردند اما امروز که بسترهای ارتباطی شبکه هم در بخش B2B (کسب‌وکار به کسب‌وکار)، هم در بخش B2C (کسب‌وکار به سازمان‌های دولتی) و هم در بخش B2C (کسب‌وکار به مشتری) بستر قدرتمندی است، برون‌سپاری سرویس‌های الکترونیکی درون سازمانی یا سامانه‌های خدمات الکترونیک شهروندی به شرکت‌های ارائه‌کننده

1 <http://www.techthefuture.com/energy/data-centers-use-1-3-of-worlds-total-electricity-a-decline-in-growth/>

میزبانی مرکز داده هم‌گزینه‌ای جدی خواهد بود. بنابراین، یکی از چالش‌هایی که سازمان‌ها در حوزه فناوری اطلاعات با آن روبه‌رو خواهند بود، اتخاذ سیاست مناسب در زمینه برون‌سپاری یا عدم برون‌سپاری سرویس‌ها و داده سازمان به شرکت‌های ارائه‌کننده زیرساخت فناوری اطلاعات خواهد بود. در عین حال که برون‌سپاری، مزایای زیادی برای بسیاری از سازمان‌ها ایجاد می‌کند، نگرانی‌هایی درباره حریم خصوصی و امنیت داده نیز مطرح است که مقوله برون‌سپاری را به یک چالش برای سازمان‌ها تبدیل می‌کند. تا چند سال اخیر، هنگامی که یک دستگاه دولتی یا شرکت خصوصی بزرگ، به ارائه یک خدمت الکترونیکی در سطح شعب و نمایندگی‌های خود یا به سازمان‌های دیگر یا به‌صورت شهروندی مبادرت می‌کرد، گزینه اصلی میزبانی، ایجاد مرکز داده و میزبانی سرویس‌ها در داخل مرکز داده خود سازمان بود. اما با گسترش و توسعه بسترهای ارتباطی و با تولد مدل‌های جدید میزبانی در مراکز داده، ممکن است به جای ایجاد مرکز داده درون سازمان خود، به میزبانی سرویس‌ها در شرکت‌های ارائه‌کننده بستر میزبانی مراکز داده بپردازند.

۴ سرویس‌های ابری

شما می‌توانید به جای آن که اقدام به خرید تجهیزات پردازشی، ذخیره‌سازی و شبکه کنید و برای استقرار و نگهداری این تجهیزات، زیرساخت مناسب فیزیکی مانند فضای فیزیکی، سرمایش و رطوبت، منبع تغذیه، رک و... را متحمل شوید، به‌سادگی یک بستر ابری اجاره کنید و سرویس‌های الکترونیکی سازمان خود را بر مبنای تکنولوژی ابری ارائه کنید. کاهش هزینه، افزایش کیفیت ارائه سرویس، کاهش سربارهای مدیریتی، کاهش ریسک‌ها و هزینه‌های مربوط به نیروی انسانی، از جمله جذابیت‌های انکار نشدنی سرویس‌های مبتنی بر سامانه‌های ابری است. یک تحقیق از شرکت IDC - یکی از شرکت‌های خوش‌نام در زمینه تحقیقات بازار - پیش‌بینی می‌کند بین سال‌های ۲۰۱۳ تا ۲۰۱۷، میزان درآمد کسب‌وکار سرویس‌های عمومی صنعت ابری (Public Cloud) در دنیا، سالیانه ۲۳/۵ درصد رشد خواهد داشت.^۲ این به آن معنی است که اقبال عمومی به سمت سرویس‌های ابری در حال افزایش است.

۵ مراکز داده مبتنی بر نرم‌افزار (SDDC)

مرکز داده مبتنی بر نرم‌افزار، مدل جدیدی است که علاوه بر کاهش هزینه‌ها، سعی می‌کند روش‌هایی مطرح کند که بتوان در سریع‌ترین زمان با کمترین پیچیدگی، سرویس‌های مورد نیاز مشتری را در یک مرکز داده راه‌اندازی کرد. علاوه بر آن، سعی دارد چابکی را در ارائه سرویس‌ها افزایش دهد و با استفاده از تکنولوژی ابری، قابلیت مدیریت سرویس‌ها را حتی الامکان به خود مشتری واگذار کند. دیدگاه SDDC این است که تجهیزات سخت‌افزاری مرکز داده اعم از تجهیزات پردازشی، ذخیره‌سازی، شبکه و... را به‌گونه‌ای توسط یک ساختار نرم‌افزاری مدیریت کند که ترجیحاً مستقل از برند تجهیزات، بتواند یک سرویس با کیفیت بالا را به مشتریان ارائه کند. برای دستیابی به این هدف، لازم است تجهیزات مختلف، یک سری رابط‌های برنامه‌نویسی استاندارد به قابلیت‌های کنونی خود اضافه کنند که قابلیت مدیریت یکپارچه آن‌ها توسط کنترل‌گر مرکزی وجود داشته باشد. از طرفی، تعریف دقیق استانداردهای لازم جهت ایجاد هماهنگی بین برندهای مختلف، یک چالش بزرگ برای توسعه SDDC محسوب می‌شود. بنابراین هنوز زود است که بگویم مراکز داده مبتنی بر نرم‌افزار (SDDC) به معماری غالب در آینده تبدیل می‌شوند یا خیر. منتقدان، با توجه به مسائل بازاریابی و ملاحظات فنی پیش روی Vendorها، این موضوع را رد می‌کنند و مدافعان، آن را آخرین سرحد آینده‌نگری در آی‌تی می‌دانند. SDDC متشکل از چهار زیربخش عمده است. این زیربخش‌ها عبارتند از: شبکه مبتنی بر مفاهیم نرم‌افزار (SDN)، ذخیره‌سازی مبتنی بر نرم‌افزار (SDS)، مجازی‌سازی منابع پردازشی و زیرساخت نرم‌افزاری کنترل و مدیریتی متمرکز.

2 <http://www.idc.com/prodsvr/FourPillars/Cloud/index.jsp>

اگرچه ممکن است مرکز داده و شبکه «مبتنی بر نرم‌افزار» آینده‌ای نامشخص داشته باشد، اما درک مسیر آن و واکنش نشان دادن به تغییرهای احتمالی آن، اهمیت دارد. ما به شما به‌عنوان مدیر فناوری اطلاعات سازمان، پیشنهاد می‌کنیم روند توسعه SDDC را زیر نظر داشته باشید. شاید در آینده نزدیک، مهاجرت به این مدل، یکی از پروژه‌های مهم در بخش فناوری اطلاعات سازمان شما باشد.

Big Data

شبکه‌های مبتنی بر نرم‌افزار (SDN) کمک می‌کنند تا Big Data به یک واقعیت تبدیل شود و به شرکت‌ها اجازه می‌دهند که قادر به جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل سریع تر داده باشند. همچنین مرکز داده را به قلب اصلی استراتژی طولانی‌مدت و هدف کسب‌وکار تبدیل می‌کند. یک تحقیق که توسط شرکت IDC انجام شده^۳، نشان می‌دهد کسب‌وکار Big Data، در فاصله سال‌های ۲۰۱۳ تا ۲۰۱۷، رشد سالیانه‌ای معادل با ۲۳ درصد خواهد داشت. از جمله شرکت‌هایی که از Big Data استفاده می‌کنند می‌توان به Yahoo، eBay، LinkedIn، Rackspace، Twitter، Facebook، Samsung و بسیاری از شرکت‌های معروف دیگر اشاره کرد.^۴ در سال‌های اخیر نیاز به Big Data در دنیا سبب شده است که شرکت‌های بزرگی از جمله مایکروسافت، SAP، Amazon، EMC، Oracle، Dell و HP در زمینه تکنولوژی‌های Big Data سرمایه‌گذاری کرده و محصولاتی را روانه بازار نمایند. براساس پیش‌بینی گارنتر، در سال ۲۰۱۵، ۴/۴ میلیون نفر در دنیا، به‌عنوان شغل، در حوزه Big Data فعالیت خواهند کرد.^۵ ممکن است سازمان شما نیز در آینده نزدیک نیاز به Big Data داشته باشد. زمان آن است که بررسی لازم را در این زمینه انجام دهید.

استانداردها و یکپارچه‌سازی سیستم

تاکنون استانداردها و پروژه‌های مختلفی در زمینه SCDC تدوین شده است. از جمله این استانداردها می‌توان به دو مورد زیر اشاره کرد:

- استاندارد OpenFlow تدوین شده توسط Open Networking Foundation (ONF) در حوزه SDN
- پروژه OpenDaylight در حوزه SDN. این پروژه در سال ۲۰۰۸ توسط The Linux Foundation با هدف گسترش هر چه بیشتر و بهتر SDN در محیط‌های عملیاتی آغاز شد و پس از مدتی، شرکت‌های معروفی مانند Microsoft، Citrix، Cisco، Juniper، Brocade، IBM و Redhat در آن شرکت کردند.

انتشار گسترده رایانش ابری نیازمند آن است که استانداردهای مجازی‌سازی نه‌تنها در مجازی‌سازی شبکه، بلکه در ذخیره‌سازی نیز مشخص شوند. در حال حاضر، رقابتی کمی در این حوزه هستند و در میان آن‌ها OpenStack پیش‌رو است. با وجود استانداردهای صنعتی بیش‌تر و سازگاری بیش‌تر میان سیستم‌ها، مراکز داده خواهند توانست از یکپارچه‌سازی سیستم عمیق‌تر و بهره‌وری بالاتر بهره‌مند شوند. یک چیز مسلم است و آن این‌که آینده مراکز داده در گرو هم‌راستایی محکم‌تر با اهداف کسب‌وکار است و همچنین توجه به بهره‌وری، یکپارچگی و قدرت آینده، مبتنی بر نرم‌افزار و حذف محدودیت فیزیکی سخت‌افزار است.

3 <http://www.idc.com/prodsvr/FourPillars/bigData/index.jsp>

4 http://www.snia.org/sites/default/files2/ABDS2012/Tutorials/RobPeglar_Introduction_Analytics%20_Big%20Data_Hadoop.pdf

5 <http://www.forbes.com/sites/gregsatell/2013/09/13/confused-about-big-data-here-are-5-things-you-need-to-do/>



حرکت حرفه‌ای در حوزه فناوری اطلاعات



رمیس طی سال‌های گذشته با تأثیری چشم‌گیر توانسته است نقش خود را در بازار فناوری اطلاعات کشور ایفا کند، این در حالی است که این شرکت با راه‌اندازی دپارتمان‌های تخصصی در حوزه‌های گوناگون قصد دارد در زمینه‌های فعالیت خود بسیار تخصصی‌تر وارد شود. در این راستا با مدیر فنی رمیس به گفت‌وگو پرداختیم و با برخی از نکته‌نظرات وی آشنا شدیم.

آقای مهندس مقیمی؛ لطفاً به‌عنوان مدیر واحد فنی رمیس کمی در خصوص وظیفه این واحد و عملکرد آن توضیح دهید؟

اصولاً در واحد فنی سرویس‌های فناوری پیشرفته به مشتریان ارائه می‌شود. هر سازمانی که نیاز به راهکار یکپارچه داشته باشد در حوزه فناوری پیشرفته رمیس قرار می‌گیرد.

روش کار در واحد فنی به چه صورت است؟

ما در واحد فنی، چند محور مهم را سرلوحه فعالیت خود قرار داده‌ایم،

- در ابتدا باید به کار گروهی و چارچوب کاری بومی اشاره کرد. بیش‌تر سرویس‌هایی که در واحد فنی به مشتریان ارائه می‌کنیم، شامل چند تخصص مختلف است. به‌عنوان مثال، در دپارتمان مرکز داده، از تخصص‌های مختلفی مانند شبکه، ذخیره‌سازی، سیستم‌های پردازشی و مجازی‌سازی، سیستم‌عامل و

نرم‌افزار و... استفاده می‌کنیم. هنگامی که شما برای انجام پروژه از چند تخصص مختلف بهره می‌برید، یکی از مهم‌ترین چالش‌ها، متودولوژی، هماهنگی و کار تیمی بین افراد مختلفی است که به‌عنوان منابع پروژه فعالیت می‌کنند. لازم است به‌گونه‌ای بین این تیم‌ها هماهنگی ایجاد کنید که در نهایت یک راهکار یکپارچه به مشتری ارائه کنند. ما براساس مدل (SOA) (Service Oriented Architecture)، استفاده از ITIL و مفاهیم کنترل پروژه و براساس تجربیاتی که در پروژه‌های مختلف کسب کرده‌ایم، یک Framework بومی برای رمیس تدوین کرده‌ایم که بتوانیم با یک کار تیمی منسجم، راهکار یکپارچه به مشتریان ارائه کنیم.

- کار سیستم‌محور و فرایندگرا از دیگر مواردی است که ما بر آن تأکید داریم، به شکلی که می‌توان گفت، ما به کار سیستم‌محور و فرایندگرا اعتقاد داریم نه به کار اصلاً Function محور. این موضوع که دیدگاه فرایندی به مسائل داشته

باشیم، در دنیای امروز یک ضرورت است. در حال حاضر، فرایندهای لازم مشخص، تدوین و ابلاغ شده و کل واحد به‌صورت فرایندگرا کار می‌کند. همه افراد حوزه‌های مسئولیت و اختیارات خود را می‌دانند و توجیه هستند که در کدام فرایند لازم است چه تعاملاتی با چه اشخاصی داشته باشند و چه خروجی‌هایی ارائه کنند. امروز که این گفت‌وگو صورت می‌گیرد، در حال تدوین شاخص‌های کیفی برای اندازه‌گیری عملکرد هستیم که امید می‌رود در آینده نزدیک، فرایند اندازه‌گیری کیفیت عملکرد را هم پیاده‌سازی کنیم.

در همین حال کیفیت مداری و دقت بالا از دیگر موارد مورد تأکید است، یکی از کارهایی که در سال ۹۳ انجام داده‌ایم، عملیاتی کردن فرایند کنترل کیفیت است. در زمینه کنترل کیفیت، ما سرویس‌هایی را که به مشتریان ارائه می‌کنیم به لحاظ کیفی آنالیز و بهینه‌سازی می‌کنیم.

به عبارت دیگر، قبل از این‌که مدیر پروژه خروجی میانی یا انتهایی را به مشتری ارائه کند، واحد کنترل کیفی وارد عمل شده، مانند یک ناظر، کیفیت خروجی را بررسی و در صورت نیاز، به مدیر پروژه بازخوردهای لازم را در راستای بهینه‌سازی کیفیت خروجی ارائه می‌کند. این موضوع موجب می‌شود خروجی‌هایی که به مشتریان ارائه می‌کنیم، دارای سطح کیفی بالاتر و دقت بیشتری باشند و احتمال خطا کمتر شود. استفاده از تکنولوژی‌های به‌روز و به‌روش‌ها نیز در سرلوحه کار ما قرار دارد. ما بودجه سالانه آموزشی برای کارشناسان داریم و خوشبختانه شرکت تسهیلات خوبی برای به‌روز بودن دانش فنی کارکنان ایجاد کرده است. انگیزه بالای همکاران فنی و توجه اکثر مشتریان به مقوله کیفیت، موجب شده مشتریان از سطح کیفی خدمات این واحد رضایت داشته باشند.

- بازخوانی تجربیات و بهینه‌سازی نیز در دستور کار ما قرار دارد. ما به مقوله بهینه‌سازی مستمر اعتقاد ویژه داریم. سعی می‌کنیم همیشه تجربیات خود را بازبینی کنیم، از تجربیات درس بگیریم و هم در زمینه روش‌ها و هم در زمینه سرویس‌هایی که به مشتریان ارائه می‌کنیم، بهینه‌سازی انجام دهیم. در این راستا، دو نوع جلسه در واحد برگزار می‌کنیم:

نوع نخست، جلسه‌های دوره‌ای به منظور بازخوانی تجربه‌ها است. در این جلسه‌ها، وقایع و اتفاقات مهم پروژه‌ها را با حضور مدیران پروژه و کارشناسان مورد بحث و بررسی قرار می‌دهیم و در صورت نیاز، در فرایندها و روش کارمان تغییراتی ایجاد می‌کنیم.

نوع دوم این جلسه‌ها هم جلسه‌های مدیریت ریسک پروژه‌ها است که براساس توصیه‌های PMBOK، مدیران پروژه‌ها به‌صورت هفتگی یا دو هفته یک‌بار گزارش ریسک پروژه‌ها را به عنوان ورودی جلسه می‌آورند و در این جلسه‌ها، درمورد روش‌های مدیریت ریسک در پروژه‌ها، هم فکری می‌کنیم. با این روش موفق شدیم در ماه‌های اخیر سه پروژه از مجموعه پروژه‌هایی را که دارای ریسک‌های جدی بودند به‌طور کامل به اتمام برسانیم.

در همین حال باید به شادابی و همدلی اشاره کرد، وجود اتمسفر مناسب در محیط کار، شادابی همکاران، وجود فضای توأم با صمیمیت و احترام، یکی از مواهبی است که خوشبختانه در شرکت رمیس وجود دارد و این موضوع سرمایه بزرگی

برای رمیس محسوب می‌شود. طبیعتاً هر چقدر این اتمسفر مطبوع‌تر و همدلی بیش‌تر باشد، در صورت مدیریت بهینه و همکاری مؤثر، خروجی‌ها هم بهتر خواهد بود. ما سعی می‌کنیم فضای همکاری در واحد فنی به‌گونه‌ای باشد که از همکاری با هم لذت ببریم.

از سویی دیگر باید از استفاده از نیروهای مجرب یاد کرد. میانگین سابقه کاری همکاران در بخش فنی چیزی نزدیک به ده سال و میانگین سنی بین ۳۰ الی ۳۵ سال است که برای یک واحد ارائه

تلاش و پویایی شعار ما است.

کننده راهکارهای فناوری اطلاعات بسیار مطلوب است. بیشتر همکاران فنی ما دارای چند مدرک بین‌المللی در زمینه‌های تخصصی مربوط به خود هستند و در ساعت‌های آزاد خود به ارائه آموزش می‌پردازند و معمولاً در حوزه‌های تخصصی خود، افراد شناخته شده‌ای در بازار فناوری اطلاعات کشور هستند. با یک بررسی ساده بین رقبای رمیس، به‌سادگی می‌توان تفاوت رویکرد رمیس را در زمینه استفاده از نیروهای دارای تجربه و دانش فنی بالا، با شرکت‌های رقیب متوجه شد. بسیاری از رقبای ما، فقط تأمین تجهیزات را انجام می‌دهند و خدمات فنی را به‌طور کامل برون‌سپاری می‌کنند. ما با برون‌سپاری خدمات فنی مخالف نیستیم، اما این‌که در بسیاری از پروژه‌ها، بخشی از خدمات فنی را برون‌سپاری کرده‌ایم. در برخی مواقع، برون‌سپاری موجب کاهش هزینه‌ها و افزایش کیفیت خدمات می‌شود و ما به این موضوع اعتقاد داریم. منظور بنده تفاوت دیدگاه

در دنیای امروز دیدگاه فرآیندی به کارها به یک ضرورت تبدیل شده است. فرایندهای لازم برای واحد فنی مشخص، تدوین و ابلاغ شده و کل واحد به صورت فرایندگرا کار می‌کند.

است. این‌که شرکت، در بازار فناوری اطلاعات، خود را در جایگاه ارائه‌کننده راهکار و خدمات فنی ببیند یا صرفاً در جایگاه فروش تجهیزات.

همچنین تعامل مؤثر با مشتری، یکی از آیتم‌هایی است که ارزش زیادی برای آن در رمیس قائل هستیم. آمارها و تحلیل‌ها نشان می‌دهد یک کسب‌وکار خوب، کسب‌وکاری است

که ۸۰ درصد از مشتریانش را مشتریان قبلی تشکیل دهد. به این معنی که به‌گونه‌ای خدمات به مشتری ارائه دهد که مشتری، پس از اتمام دوره همکاری، تمایل به ادامه همکاری یا عقد قراردادهای دیگر با شرکت داشته باشند.

ما به این موضوع اعتقاد داریم. تلاش‌مان بر این است که کیفیت خروجی‌هایی که به مشتریان ارائه می‌کنیم و نحوه تعامل به‌گونه‌ای باشد که در مقوله وفاداری مشتری، موفق باشیم و بتوانیم همکاری خود را با مشتریان قبلی و کنونی ادامه دهیم.

کار واحد فنی به چه صورت است؟

در حال حاضر، واحد فنی، پروژه محور کار می‌کند. به این معنی که وقتی یک نیاز مشخص برای کارفرمایان وجود دارد و برای برآورده کردن آن نیاز، یک پروژه مشخص تعریف می‌شود، آن پروژه به واحد فنی ارجاع می‌شود. پروژه تعریف مشخصی دارد. زمان شروع، خروجی‌های مشخص و ملموس و زمان پایان دارد. به‌عنوان مثال، ما در واحد فنی، سرویس‌های پشتیبانی فنی و راهبری به مشتریان ارائه نمی‌کنیم. این‌گونه سرویس‌ها در شرکت رمیس آسا- از مجموعه شرکت‌های هولدینگ رمیس- ارائه می‌شوند.

واحد فنی چه نوع پروژه‌هایی را انجام می‌دهد؟

ما در واحد فنی چند دپارتمان مختلف داریم که هر دپارتمان در برخی حوزه‌های بازار فناوری اطلاعات فعالیت دارد. اصولاً در صورتی واحد فنی به یک پروژه ورود پیدا می‌کند که آن پروژه در قالب فعالیت یکی از دپارتمان‌ها قرار داشته باشد.

در خصوص دپارتمان‌های واحد فنی توضیح دهید.

دپارتمان‌هایی که در واحد فنی فعالیت دارند عبارتند از:

- دپارتمان مرکز داده: در این دپارتمان، خدمات مشاوره، طراحی، تأمین تجهیزات و راه‌اندازی را در حوزه‌های مختلف مرکز داده انجام می‌دهیم. رمیس، یک تجربه ۱۰ ساله در زمینه ارائه راهکارهای مرکز داده دارد و در این مدت، افتخار این را داشته که پروژه‌های بسیار خوبی انجام دهد.

علاوه بر آن، ما از تجربه‌های همکاران شرکت رمیس آسا که خدمات پشتیبانی مرکز داده به مشتریان ارائه می‌کنند استفاده می‌کنیم که با مشکلات روزمره فنی مشتریان آشنایی بیشتری

داشته باشیم. رمیس آسا، قراردادهای خوبی در حوزه پشتیبانی و نگه‌داری مراکز داده منعقد کرده است و تجربه‌های بسیار ارزشمندی در این حوزه در رمیس وجود دارد.

استفاده از تجربه‌های پشتیبانی و راهبری فنی مرکز داده موجب پختگی بیشتر راهکارهایی می‌شود که به مشتریان ارائه می‌کنیم. بر این اساس و بر پایه دانش و تجربه همکارانم می‌توانم به جرأت عنوان کنم که شرکت رمیس، یکی از بهترین مجموعه‌هایی است که در کشور خدمات مرکز داده ارائه می‌کند. از جمله زیر محصولاتی که در این دپارتمان به مشتریان ارائه می‌کنیم می‌توان به ارائه راهکارهای سامانه‌های ابری، مجازی سازی، خدمات بهینه‌سازی و توسعه مرکز داده ... اشاره کرد.

• دپارتمان امنیت اطلاعات: حوزه امنیت

اطلاعات یکی از حوزه‌هایی است که رمیس در این زمینه تجربه بسیاری دارد. رمیس در حوزه امنیت اطلاعات با یک شرکت خارجی به نام Paladion Networks که یکی از معروف‌ترین و خوشنام‌ترین شرکت‌های ارائه‌دهنده راهکارهای امنیتی در آسیا محسوب می‌شود همکاری دارد و در نتیجه این همکاری، چندین پروژه بزرگ در حوزه امنیت اطلاعات انجام داده است. سرویس‌هایی که در دپارتمان امنیت اطلاعات به مشتریان ارائه می‌کنیم شامل ارائه خدمات مشاوره، طراحی، تأمین تجهیزات و اجرای پروژه‌های امنیت اطلاعات، ارائه راهکارهای (SOC (Security Operations Center، تست نفوذ (Penetration Test)، ارائه راهکارهای PCI-DSS و DLP است. علاوه بر آن، به‌تازگی سرویس جدیدی به نام «آگاهی‌رسانی نقاط ضعف امنیتی» (Information Security Vulnerability Awareness) به مشتریان معرفی کرده‌ایم. در این سرویس، به‌طور مستمر مشتری را از نقاط ضعف امنیتی زیرساخت فناوری اطلاعات خود مطلع می‌کنیم.

با توجه به این که جدیداً شروع به ارائه این سرویس کرده‌ایم، بازخوردهای بسیار خوبی از مشتریان گرفته‌ایم و این سرویس، جذابیت زیادی برای آن‌ها داشته است.

• دپارتمان مدیریت فناوری اطلاعات: در

این دپارتمان خدمات مشاوره، طراحی و اجرای پروژه‌های مدیریت فناوری اطلاعات را براساس ITIL و ISMS به مشتریان ارائه می‌کنیم. علاوه بر آن، در صورت تمایل مشتری می‌توانیم تا اخذ

گواهی‌نامه ISO 20000 یا ISO27001 در کنار سازمان‌ها باشیم. به دلیل اهمیت این موضوعات، در سال گذشته اقدام به اخذ گواهی‌نامه در حوزه ISO 27001 کردیم که در شماره‌های قبلی نشریه رمیس به استحضار خوانندگان رسیده است.

• **دپارتمان شبکه‌های پیشرفته:** در این دپارتمان، خدمات مشاوره، طراحی، تأمین تجهیزات و اجرای پروژه‌های شبکه را در دو



دسته شبکه‌های پیشرفته و شبکه‌های «سرویس دهندگان» (Service Provider Networks) به مشتریان ارائه می‌کنیم. خوشبختانه تاکنون افتخار این را داشته‌ایم که پروژه‌های بسیار خوبی در این حوزه انجام دهیم. در حال حاضر، ده‌ها نفر از همکاران تمام وقت شرکت دارای مدارک بین المللی شرکت سیسکو هستند که از این میان، ۴ نفر دارای مدرک CCNP و یک نفر دارای مدرک CCIE هستند.

علاوه بر این، تعدادی همکار پاره وقت هم در زمینه شبکه داریم که آن‌ها هم دارای تجربیات بسیار ارزنده‌ای در این حوزه هستند و دارای مدارک بین‌المللی بالایی مانند CCNP، CCIE، Security، CCNP Voice هستند.

وجود اتمسفر مناسب در محیط کار، شادابی همکاران و وجود فضای توأم با صمیمیت و احترام، یکی از مواهبی است که خوشبختانه در شرکت رمیس وجود دارد.

• **راهکارهای شرکت اوراکل:** در این دپارتمان، راهکارهای شرکت اوراکل مانند Oracle Database، Oracle Weblogic، Oracle BI و نیز مشاوره، طراحی، تأمین و راهاندازی سرورهای قدرتمند Oracle SUN را به مشتریان

ارائه می‌کنیم. ممکن است برخی از سازمان‌ها نیاز به توان پردازشی قابل توجه داشته باشند که توسط سرورهای معمولی قابل وصول نباشد یا سطح حساسیت کسب‌وکار به‌گونه‌ای باشد که تمهیدات دسترس پذیری سرورهای معمولی سطح نیاز سازمان را پوشش ندهد. سرورهای پیشرفته صنعتی شرکت‌های اوراکل سطح متفاوتی از کارایی، سرعت و قابلیت‌های بسیار پیشرفته‌ای در زمینه دسترس‌پذیری و خوداصلاحی به این سازمان‌ها ارائه خواهند داد.

چه سرویس‌های دیگری در این واحد به سازمان‌ها ارائه می‌شود؟

دو سرویس دیگر نیز توسط این واحد ارائه می‌شود:

• **NOC:** راهکارهای NOC را برای مراکز داده و شبکه‌های سازمان‌های دولتی و خصوصی و نیز بانک‌ها ارائه می‌دهیم. خبر مربوط به طراحی، راه‌اندازی، تأمین و پشتیبانی NOC بانک ملت در شماره‌های قبلی همین مجله به اطلاع خوانندگان رسید. با توجه به فعالیت رمیس در حوزه‌های پشتیبانی فنی و نیز ارائه خدمات مدیریت فناوری اطلاعات در حوزه ITIL، بر پایه تجربه‌های قبلی در ارائه راهکارهای NOC به مشتریان، راهکارهایی که در زمینه NOC به سازمان‌ها ارائه می‌کنیم، راهکارهای مبتنی بر تجربه است. ما NOC را به‌صورت ابزار نگاه نمی‌کنیم بلکه به اعتقاد ما، NOC یک راهکار متشکل از ابزار، فرایندها و پرسنل است.

• **سرویس بعدی، «بازیابی کسب‌وکار»** در حوزه فناوری اطلاعات است. با توجه به این که سرویس‌های فناوری اطلاعات در دهه اخیر گسترش زیادی پیدا کرده، مقوله «مقاومت در برابر فاجعه‌های احتمالی» مقوله بسیار مهمی است که بسیاری از سازمان‌ها، شبکه بانکی کشور، شرکت‌های تجارت الکترونیک و مانند آن‌ها نیاز مبرم به آن دارند. ما بر اساس تجربیاتی که در حوزه‌های مرکز داده، سرویس‌های مبتنی بر سامانه‌های ابری و مجازی‌سازی و نیز شبکه داشتیم، یک بسته راهکار برای پوشش این نیاز طراحی کرده‌ایم.

به اعتقاد ما، راهکارهای بازیابی کسب‌وکار شامل سه حوزه فنی است. حوزه اول، حوزه «داده» است. به این معنی که در هنگام بروز فاجعه، در درجه نخست باید «داده» سازمان در کمترین زمان ممکن در یک مشخصات جغرافیایی مجزا از سایت اصلی قابل استفاده

باشد. حوزه دوم «سرویس» است. به این معنی که لازم است سرویس در کمترین زمان ممکن در یک مکان جغرافیایی دیگر قابل ارائه باشد. حوزه سوم هم حوزه «دسترسی» است. به این معنی که لازم است در کمترین زمان ممکن، کاربران به سرویس‌هایی که به سایت دوم انتقال پیدا کرده‌اند، دسترسی داشته باشد.

در این بسته راهکار، دو حوزه نخست را با استفاده از دانش مرکز داده پوشش می‌دهیم و حوزه سوم را با استفاده از تجربیات دپارتمان شبکه برآورده می‌کنیم. تخمین ما این است که در پنج سال آینده، پروژه‌های زیادی در داخل کشور در این مقوله تعریف خواهد شد. بنابراین، ما اقدام به آماده‌سازی یک بسته راهکاری کردیم که بتوانیم این نیاز بازار را پوشش دهیم.

به‌روزرسانی خدمات و سرویس‌ها در واحد فنی به چه صورت است؟

اگر منظور شما این است که چگونه و تحت چه پروسه‌ای درمورد ایجاد این دپارتمان‌ها تصمیم‌گیری می‌شوند، لازم است بگوییم براساس نیازمندی بازار و توانایی و اهداف رمیس این دپارتمان‌ها در نظر گرفته شده‌اند. البته در سال جاری برنامه‌هایی جهت تأسیس یک واحد جدید داریم که وظیفه اصلی آن،

بررسی نیازها و وضعیت بازار و ارائه ایده‌های آغاز کسب‌وکارهای جدید در رمیس است.

این واحد پس از انجام بررسی‌های لازم، طرح تجاری کسب‌وکارهای جدید را براساس نیازمندی‌های بازار تدوین می‌کند، به مدیریت پیشنهاد می‌دهد که در چه زمینه‌هایی در حوزه فناوری اطلاعات، اقدام به سرمایه‌گذاری و ارائه سرویس کند.

رمیس قرار نیست در محیط مشتری راهکارهایی را که مهارت و تجربه لازم در ارائه آن‌ها ندارد، پیاده‌سازی کند.

توجه به استاندارد با توجه به پیشرفت تکنولوژی در رمیس به چه صورت است؟

در خصوص استانداردهای دو ورودی مجزا وجود دارد. ورودی نخست مجموعه‌ای از استانداردهای مخصوص رمیس است که طی فعالیت و تجربه‌های خود به آن دست یافته است و هدف آن این است که کل کارهایی که در این مجموعه انجام می‌گیرد، سیستماتیک کند. در این شرایط پرسنل با شرح خدمات خود آشنا می‌شوند و این‌که در هر پروژه‌ای چه مراحل باید طی شود، نظام‌مند می‌شود.

به این صورت همه کارها شفاف و مشخص است. ورودی بعدی استفاده از استانداردها و به‌روش‌های معروف در دنیا است. البته به اعتقاد من، معمولاً لازم است به‌روش‌ها قبل از اجرا بومی‌سازی شوند.

و سخن پایانی شما؟

راهکارهایی که رمیس به مشتریان ارائه می‌کند، راهکارهایی است که خود قبلاً آن را تجربه کرده است. می‌توانم به مشتریان این اطمینان را بدهم که رمیس قرار نیست در محیط مشتری راهکارهایی را که مهارت و تجربه لازم در ارائه آن‌ها را ندارد پیاده‌سازی کند.

ما در رمیس راهکار ارائه می‌کنیم، ما سعی می‌کنیم تفاوت‌مان با رقبا در ارائه راهکارهای پخته، تجربه شده و هماهنگ باشد. دیگر زمان ارائه طرح‌های جزیره‌ای گذشته است. زیرساخت فناوری اطلاعات نیازمند راهکارهای یکپارچه و به هم پیوسته است. ما سعی می‌کنیم از دانش روز استفاده کنیم، سیستماتیک کار کنیم، برنامه محور باشیم، کیفیت و دقت را سرلوحه کار خود قرار دهیم، هماهنگ باشیم و از تجربه‌های خود در انجام کارها استفاده کنیم.

تلاش و پویایی شعار ما است.



سخن بزرگان



حاصل‌ضرب توان در ادعا مقداری ثابت است هر چه توان انسان کمتر باشد ادعای او بیش‌تر است و هر چه توان انسان بیش‌تر شود ادعایش کمتر می‌گردد
دکتر حسابداری

من می‌شنوم و فراموش می‌کنم
من می‌بینم و به خاطر می‌سپارم
من انجام می‌دهم و یاد می‌گیرم

مفهوم استعداد از آنجایی که با بسیاری از مبانی باستانی چند هزار ساله بشریت همچون مفهوم ذات و مفاهیمی از این دست در تعامل مستقیم است، از این عارضه پایه‌ای به شدیدترین وجه رنج می‌برد. احکامی قطعی! همچون «تربیت نا اهل را چون گردکان بر گنبد است» اصل بد نیکو نگردد چون که بنیادش بد است» یا «گرگ زاده گرگ شود، گر چه با آدمی بزرگ شود» و صدها نمونه از این دست که همه شئون زندگی فرد را قبل از تولد تعیین شده قلمداد می‌کنند، عمیقاً در روح و جان ما ریشه دوانده و به شدت در طول چند هزار سال اخیر موجبات ایجاد «نظام‌های کاستی» را فراهم کرده است. بدیهی است که این نگرش‌ها در تقابل مستقیم با دیدگاه‌های استعدادیابی و استعداد پروری در سازمان‌ها است.

کنفوسیوس

منبع: ماهنامه تدبیر



سامانه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات



محمد علایی

مدیران ارشد فناوری اطلاعات سازمان‌ها همواره به دنبال راهکارهایی برای بهبود کیفیت خدمات فناوری اطلاعات و به دنبال آن جلب رضایت کارکنان سازمان و مشتریان از خدمات IT بوده‌اند. آن‌ها همواره دغدغه به‌کارگیری کارا و مؤثر فناوری‌ها را داشته و به این موضوع اندیشیده‌اند که چگونه می‌توان با همسویی فناوری اطلاعات و اهداف کلان سازمان (Business & IT Alignment) حاکمیت فناوری اطلاعات را تحقق بخشید. متن پیش‌رو با هدف معرفی سامانه‌ی مدیریت خدمات فناوری اطلاعات و روش‌های پیاده‌سازی آن، به دنبال آن است که دورنمای روشنی از این سامانه‌ی مدیریتی به مدیران ارشد IT و کارشناسان این حوزه نشان دهد تا ایشان با درک صحیحی از چارچوب‌ها و استانداردهای موجود، اقدام به پیاده‌سازی این سامانه مدیریتی کنند.

مقدمه

سازمان‌های امروزی برای رسیدن به موفقیت و دستیابی به اهداف راهبردی کسب‌وکار خود ناگزیر به استقرار سامانه‌هایی هستند که اثربخشی، کارایی، بهره‌وری و رضایت مشتریان و سایر ذی‌نفعان را به همراه داشته باشند. آنچه که ذی‌نفعان و مالکان کسب‌وکارها را مجاب می‌کند که دیگر با روش‌های سنتی نمی‌توان در عرصه رقابت برای تصاحب سهم بیشتری از بازار پیروز بود، آن است که همواره باید از چارچوب‌ها و استانداردهای شناخته شده برای بهبود کیفیت خدمات و محصولات پیروی نمود، تا ضمن رسیدن به قله‌های موفقیت، تداوم کسب‌وکار خویش را تضمین کرده و برای سازمان، شایستگی‌های محوری به ارمغان آورد. فناوری اطلاعات که از آن به عنوان یکی از پیش‌رسان‌های اساسی کسب‌وکارهای امروزی یاد می‌شود، در صورتی که به درستی مدیریت نشود می‌تواند به مثابه «چشم‌اسفندیار» کسب‌وکار عمل کرده و مانع دستیابی سازمان به اهداف راهبردی خود گردد. از سوی دیگر، مدیریت صحیح این فناوری، این قابلیت را برای کسب‌وکار فراهم خواهد کرد که توانمندی‌ها و منابع سازمانی خود را به دارایی‌های راهبردی تبدیل کرده و به صورت مستمر برای سازمان و مشتریان ارزش بیافریند. یکی از حوزه‌های مهم و حیاتی فناوری اطلاعات، مدیریت خدمات فناوری اطلاعات است. مدیریت خدمات فناوری اطلاعات را می‌توان به شکل زیر تعریف کرد:

مزایای سامانه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات

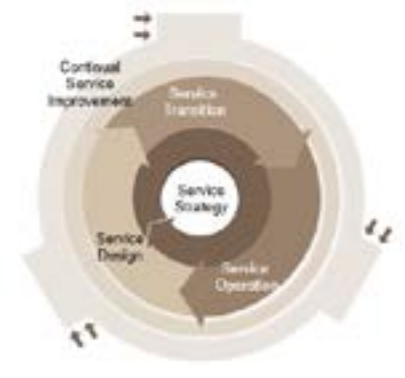
- در زیر به برخی از مهم‌ترین ویژگی‌های سامانه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات اشاره شده است:
- ۱- همسویی فناوری اطلاعات با اهداف راهبردی کسب‌وکار سازمان
- ۲- دستیابی به حاکمیت فناوری اطلاعات
- ۳- کاهش هزینه‌ها
- ۴- افزایش کارایی و اثربخشی خدمات فناوری اطلاعات
- ۵- بهبود سطح خدمات فناوری اطلاعات
- ۶- خلق ارزش‌های بیشتر برای مشتریان از طریق تعریف و تحقق بخشیدن به نیازمندی‌های جدید ایشان
- ۷- درک میزان واقعی رضایتمندی مشتریان
- ۸- بهبود روابط کسب‌وکار با مشتریان و تأمین‌کنندگان

«مدیریت خدمات فناوری اطلاعات عبارت است از پیاده‌سازی و مدیریت کیفیت خدمات فناوری اطلاعات که نیازمندی‌های کسب و کار را تضمین نماید. مدیریت خدمات فناوری اطلاعات توسط فراهم‌کنندگان خدمات فناوری اطلاعات از طریق ترکیب و تلفیق مناسبی از افراد، فرایندها و فناوری اطلاعات انجام می‌شود.»

ویرایش سوم آن یعنی ITIL V3 منتشر شد و در سال ۲۰۱۱ انتشار جدیدی از آن تحت عنوان ITIL V3 Release 2011 در اختیار علاقمندان این حوزه از فناوری اطلاعات قرار گرفت. مالکیت ITIL در اواخر سال ۲۰۱۳ به Axelos که یک Joint Venture میان کابینه انگلستان و شرکت Captia Inc می‌باشد واگذار شد.

ویرایش سوم این به‌روش، شامل مراحل پنجگانه‌ی زیر است که در قالب ۵ کتاب منتشر شده است:

- ۱) راهبرد خدمت (Service Strategy)
 - ۲) طراحی خدمت (Service Design)
 - ۳) انتقال خدمت (Service Transition)
 - ۴) عملیات خدمت (Service Operation)
 - ۵) بهبود مستمر خدمت (Continual Service Improvement)
- در شکل زیر چرخه‌ی حیات خدمت در قالب مراحل پنجگانه‌ی ITIL نشان داده شده است.



شکل ۱

طراحی و پیاده‌سازی سامانه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات با استفاده از ITIL شامل طراحی و پیاده‌سازی ۲۶ فرایند و ۴ واحد وظیفه‌ای (Function) خواهد بود. شناخته‌شده‌ترین واحد وظیفه‌ای ITIL، واحد میز خدمت

(Service Desk) است که امروزه فراهم‌کنندگان خدمات IT برای پاسخگویی به نیازهای مشتریان، تحقق درخواست‌های ایشان و مدیریت نمودن حوادث از آن بهره می‌گیرند. برای استقرار ITSMS با استفاده از چارچوب ITIL، می‌توان از دو روش زیر استفاده کرد:

- ۱) طراحی و پیاده‌سازی کلیه‌ی فرایندها و واحدهای وظیفه‌ای
 - ۲) طراحی و پیاده‌سازی واحدهای وظیفه‌ای و فرایندهای منتخب
- بدیهی است نوع و اندازه‌ی سازمان، محدوده پیاده‌سازی و بلوغ فرایندهای IT در سازمان، نقش تعیین‌کننده‌ای در انتخاب یکی از دو روش فوق برای پیاده‌سازی خواهد داشت. با این حال از آنجا که «سنگ بزرگ علامت نردن است!» انتخاب روش اول در حالی که محدوده‌ی پیاده‌سازی نیز بزرگ در نظر گرفته شود می‌تواند مخاطراتی را به همراه داشته باشد.

ISO/IEC 20000

استاندارد ISO/IEC 20000 نخستین استاندارد جهانی در حوزه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات است که در ماه دسامبر سال ۲۰۰۵ توسط سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO) براساس استاندارد پیشین در این حوزه یعنی BS 15000 که یک استاندارد بریتانیایی بود ایجاد شد و در سال ۲۰۱۱ مورد بازنگری قرار گرفت. الزامات این استاندارد مشتمل بر طراحی، انتقال، تحویل و بهبود خدماتی است که الزامات مرتبط با خدمات را برآورده ساخته و هم برای مشتری و هم ارائه‌دهنده خدمات، ارزش می‌آفریند. این استاندارد نیازمند رویکرد فرایندی یکپارچه‌ای از جانب ارائه‌دهنده خدمات در طراحی، استقرار، پیاده‌سازی، بهره‌برداری، پایش، بازنگری، نگهداشت و بهبود سامانه‌ی مدیریت خدمات (Service Management System) است. اجرای فرایندها براساس آنچه که در این استاندارد مشخص شده است نیازمند این است که

کارکنان به خوبی سازماندهی و هماهنگ شوند. برای حصول اطمینان از اثربخشی و کارایی فرایندهای ISO/IEC 20000، می‌توان از ابزارهای مناسب در پیاده‌سازی این استاندارد استفاده کرد.

این استاندارد روش‌شناسی چرخه‌ی دمینگ (Deming Cycle) یا PDCA را برای همه بخش‌های مدیریت خدمت و خود خدمات به کار می‌گیرد. همان‌طور که می‌دانید روش‌شناسی چرخه‌ی دمینگ شامل مراحل طرح (Plan)، اجرا (Do)، کنترل (Check) و اصلاح (Act) می‌باشد. از این روش‌شناسی در پیاده‌سازی استانداردهای دیگر در حوزه فناوری اطلاعات مانند ISO/IEC 27001 نیز استفاده می‌شود. بنابر آنچه گفته شد، پذیرش رویکرد یکپارچه فرایندی و روش‌شناسی PDCA، ارائه‌دهنده خدمات را قادر می‌سازد که چندین استاندارد سامانه‌ی مدیریتی را هم‌سو یا کاملاً یکپارچه نماید. به عنوان مثال، سامانه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات می‌تواند با سامانه مدیریت کیفیت مبتنی بر استاندارد ISO/IEC 9001 یا سامانه مدیریت امنیت اطلاعات مبتنی بر استاندارد ISO/IEC 27001 یکپارچه باشد.

استاندارد ISO/IEC 20000 به شکلی تنگناگ از چارچوب ITIL پیروی می‌کند و فرایندهای مشترک بسیاری با این به‌روش دارد.

خانواده استانداردهای ISO/IEC 20000

این استاندارد دارای بخش‌های مختلفی است که در جدول پایین صفحه به تفکیک آورده شده‌اند. انتخاب ISO/IEC 20000 به‌عنوان راهکار پیاده‌سازی سامانه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات، مزایای بسیاری را برای سازمان به همراه خواهد داشت که به عنوان یکی از مهمترین دستاوردهای آن می‌توان به اخذ گواهینامه ISO/IEC 20000 اشاره کرد. با توجه به نرخ بسیار پایین رشد دارندگان این گواهینامه در ایران، اخذ این گواهینامه توسط سازمان می‌تواند به عنوان یک مزیت رقابتی ماندگار در طول سالیان متمادی مطرح شود.



الزامات سامانه مدیریت خدمت	Service Management System Requirements	ISO/IEC 20000-1:2011
راهنمای کاربرد سامانه مدیریت خدمت	Guidance on the application of service management systems	ISO/IEC 20000-2:2012
راهنمای تعریف محدوده و کاربست‌پذیری ISO/IEC 20000-1	Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1	ISO/IEC TR 20000-3:2009
مدل مرجع فرایندی	Process reference model	ISO/IEC TR 20000-4:2010
طرح پیاده‌سازی نمونه برای ISO/IEC 20000-1	Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1	ISO/IEC TR 20000-5:2010



از وظیفه تا فرایند

بررسی حرکت شرکت رمیس از ساختار وظیفه‌ای به سوی فرایندمحوری



نویسندگان: پریسا علویانی، شبنم خسروی

در دنیای رقابتی امروز، رمز موفقیت در شناسایی و تمرکز بر عواملی است که برای مشتریان مهم است. مرحله بعد، بهبود فرایندهای سازمان برای فراهم کردن محصول یا خدمات با کیفیت مطلوب مشتریان است. برای تحقق این مهم، از رویکردها و ابزارهای مختلفی استفاده شده است. اما ایجاد هماهنگی و هم‌راستا نمودن این فعالیت‌ها در جهت موفقیت سازمان بسیار مشکل بوده و گاهی اوقات نیز با شکست روبه‌رو شده است. در حقیقت آن چیزی که مورد نیاز است، داشتن یک سازمان اثربخش برای ارائه محصولات و خدمات بیش از انتظارات مشتریان در هر زمان است. یکی از رویکردهایی که باعث افزایش اثربخشی و کارایی سازمان می‌شود، تغییر ساختار سازمان از ساختار وظیفه‌ای به ساختار فرایندگرا می‌باشد. در این مقاله، ابتدا به تعریف و مقایسه ساختار وظیفه‌ای و فرایندگرا پرداخته‌ایم. در گام بعدی، اقداماتی که در شرکت رمیس به منظور تغییر ساختار از حالت وظیفه‌ای به فرایندمحور انجام گرفته است، توضیح داده شده است. در پایان، اهداف کوتاه مدت واحد PMO در راستای بهبود و تکامل این ساختار را مطرح نموده‌ایم.

تعریف ساختار وظیفه‌ای

ساختارهای وظیفه‌ای براساس جمع نمودن فعالیت‌های مشابه در یک بخش شکل می‌گیرند. این سازمان‌ها به‌طور سنتی شامل بخش‌هایی از قبیل بازاریابی، برنامه‌ریزی، تولید، فروش، مالی و سایر بخش‌های تخصصی دیگر است. ولی همان‌طور که در ساختار این نمودارهای سازمانی مشهود است، اثری از نام مشتریان، محصولات و همچنین خدمات سازمان به چشم نمی‌خورد. به بیان دیگر، گردش کار در سازمان مشخص نیست. در این ساختار، هر بخش به صورت مجزا از سایر بخش‌ها هدف‌گذاری شده و تمرکز هر کدام بر حداکثر نمودن اثربخشی و کارایی واحد خود است. در این صورت، مشخص است که اثربخشی کل سازمان بهینه نمی‌شود. به‌علاوه به‌دلیل مشخص نبودن ارتباط فعالیت‌های روزمره با اهداف استراتژیک سازمان، یکپارچه و هم‌راستا نمودن آن‌ها با یکدیگر نیز بسیار مشکل است. درمورد نیروی انسانی نیز به دلیل تخصص بالای نیروی انسانی و انجام یک کار مشخص، این‌گونه سازمان‌ها از انعطاف پذیری و چالاکی مطلوبی برخوردار نیستند.

تعریف ساختار مبتنی بر فرایند (سازمان افقی)

از انتخاب‌های موجود در مقابل ساختار وظیفه‌ای می‌توان به ساختار فرایندی اشاره نمود. این دیدگاه، سازمان را به صورت یک سیستم دارای ورودی و خروجی‌های مشخص و مجموعه‌ای از فعالیت‌های پشت‌سرهم می‌بیند. با این زاویه دید، مشتریان، تأمین‌کنندگان و... در نظر گرفته شده و گردش کار سازمان مشخص می‌شود. وجه تمایز این ساختار، آگاه بودن افراد سازمان از ارتباط فرایندها است. بنابراین، ارتباط محکمی بین فعالیت‌های روزمره و اهداف استراتژیک سازمان وجود دارد و تلاش افراد بیشتر در جهت تأمین اهداف سازمان سمت و سو می‌گیرد تا اهداف هر بخش از سازمان به طور مستقل. در این حالت، کار تیمی جایگاه بالاتری دارد و فعالیت‌های بهبود مستمر با سرعت و کیفیت بهتری انجام می‌گیرد.

حرکت از ساختار وظیفه‌ای به فرایندی و سیستمی در رمیس

حرکت از ساختار وظیفه‌ای به ساختاری مبتنی بر فرایندها، دربرگیرنده تغییرات اساسی و لازمه موفقیت سازمان در مدیریت اثربخش فرایندهای کسب‌وکار است. این تغییر، بسیار مشکل است و باید به دقت و با در نظر گرفتن همه‌ی جوانب صورت پذیرد. این حرکت، از تغییر در رفتار و دیدگاه‌ها آغاز شده و به مرور تمام ابعاد سازمان را پوشش می‌دهد. حد و مرزهای سنتی شکسته شده و مهارت‌ها و شایستگی‌های مورد نیاز برای نیروی انسانی وسیع‌تر می‌شود. در مسیر حرکت به سمت ساختار فرایندی در شرکت رمیس، اقدامات زیر از طریق PMO انجام پذیرفته است:

• تدوین و توسعه فرایندها

یکی از مواردی که باعث کاهش سطح سرویس یا بروز مشکل و کندی در ارائه خدمات به مشتریان می‌شود، عدم وجود روال‌های کاری و فرایندهای مشخص و همچنین شفاف نبودن حیطه وظایف افراد در چرخه حیات پروژه‌ها بود. به منظور کاهش و رفع این نوع مشکلات، دفتر مدیریت پروژه لیستی از فرایندهایی را که بین افراد و واحدهای مختلف نیاز به شفاف‌سازی دارد، تهیه و طی جلسات مشترک با مدیران و کارشناسان این واحدها، اقدام به طراحی فرایندها نموده است. هر یک از فرایندها پس از تصویب به تمامی کارشناسان ابلاغ شده و اجرایی می‌شوند. فرایندها در طول زمان مورد بازنگری قرار گرفته و در صورت نیاز توسعه یافته و اصلاح خواهند شد.

• تهیه قالب‌های از پیش آماده شده

یکی دیگر از چالش‌های موجود، عدم وجود قالب‌های یکسان جهت ارائه گزارش و تهیه مستندات مورد نیاز بود که در برخی از موارد باعث کسر امتیاز لازم در مناقصات یا عدم رضایت مشتریان می‌شد. به منظور رفع این مشکل، دفتر مدیریت پروژه اقدام به تهیه قالب‌های از پیش آماده شده نموده است.

در تهیه این قالب‌ها، تایپوگرافی، لوگوها، پالت‌های رنگی و سایر مواردی که در راهنمای هویت سازمانی برند (BIG) رمیس اشاره شده، رعایت شده است. تهیه و ارائه مستندات در قالب‌های یکسان، رمیس را یک شرکت سیستم‌گرا و دارای نظم و اتیکت نزد مشتریان معرفی کرده و یک امتیاز رقابتی برای شرکت محسوب می‌شود.

پروژه پیاده‌سازی فاز PMIS

PMIS (سیستم اطلاعات مدیریت پروژه) مجموعه‌ای از تکنیک‌ها و ابزارهای مورد استفاده در مدیریت پروژه می‌باشد که با هدف جمع‌آوری و ساماندهی اطلاعات موجود در یک پروژه طراحی و اجرا می‌گردد. این سیستم می‌تواند در سطوح بالا و پایین مدیریتی و اجرایی در پروژه‌ها شامل تمامی افراد درگیر و تأثیرگذار در پروژه، جهت ارتباط با یکدیگر استفاده شود. PMIS کمک شایانی به برنامه‌ریزی و مدیریت زمان، اجرا و فرایند اتمام پروژه می‌کند. در هنگام برنامه‌ریزی فرایندهای پروژه، مدیران پروژه می‌توانند از ابزار PMIS برای برآورد بهتر هزینه‌ها و بودجه استفاده نمایند. سیستم‌های اطلاعات مدیریت پروژه، در فاز اجرایی پروژه اطلاعات تیم پروژه را جمع‌آوری و در یک پایگاه داده نگهداری می‌کنند تا در زمان لازم قابل دسترسی سریع و آسان باشند. همچنین، این سیستم‌ها برای مدیریت فعالیت‌های اجرا، مدیریت کالا و اقلام، جمع‌آوری و دسته‌بندی اطلاعات مالی و نگهداری آن‌ها برای مقاصد گزارش‌دهی و گزارش‌گیری استفاده می‌شوند.



طراحی این سیستم مبتنی بر استاندارد PMBOK بوده و قابلیت مدیریت پروژه براساس این استاندارد را دارد. PMIS در بستر Sharepoint پیاده‌سازی می‌شود و از قابلیت‌های این محیط استفاده میکند.

در یک دید کلی، سیستم‌های اطلاعات مدیریت پروژه به برنامه‌ریزی، زمان‌بندی، بودجه و اجرا و در نهایت به مدیریت پروژه کمک کرده و در صورت طراحی صحیح، می‌توانند به ابزاری بسیار مفید و کاربردی در دست مدیران پروژه تبدیل گردند. از این سیستم، تنها مدیر پروژه نیست که بهره‌مند می‌شود، بلکه تمامی مشاغل و واحدهایی که به هر نحوی درگیر پروژه هستند، می‌توانند از مزایای این سیستم استفاده کنند.

عدم وجود یک سیستم اطلاعاتی مناسب جهت کنترل حرفه‌ای پروژه‌ها و مدیریت یکپارچه، رمیس را بر آن داشت که پیاده‌سازی PMIS را جزء اهداف کوتاه‌مدت PMO قرار دهد.

PMIS قابلیت‌های متعددی دارد که شاید پیاده‌سازی یک‌باره آن‌ها منطقی به نظر نرسد. در واحد PMO جهت پیاده‌سازی اصولی این سیستم، در ابتدا دو فاز تعریف شد. فاز اول شامل ابزارهایی است که طی چندین جلسه هم‌اندیشی و بحث و بررسی استخراج شد و فاز دوم شامل ابزارهایی است که جهت کنترل پیشرفته پروژه‌ها کاربرد دارد. بدیهی است پیاده‌سازی و بهره‌جویی از تمام این ابزارها، در یک مرحله امکان‌پذیر نبوده و تعریف دو فاز جهت پیاده‌سازی

این سیستم امری منطقی و معقول به‌نظر می‌رسد. فاز نخست این پروژه، شامل پیاده‌سازی و به‌کارگیری ابزارهایی است که واحد فنی جهت کنترل حرفه‌ای پروژه‌ها به آن‌ها نیاز مبرم خواهد داشت. همان‌طور که می‌دانیم، هر پروژه از ابتدا تا پایان شامل تعداد زیادی وظیفه (Task) است و حجم وظایف، بسته به اندازه پروژه، کم یا زیاد خواهد بود. به هر حال مدیریت حرفه‌ای وظیفه‌ها نیازمند یک ابزار قوی است که قابلیت‌های خاصی را دارا باشد. سامانه مدیریت وظایف در PMIS قابلیت ایجاد وظیفه و تخصیص آن به افراد مربوطه را دارد و مهم‌تر آن که برای وظایف می‌توان گردش کار (Work Flow) تعریف کرد. موضوع گردش کار وظایف، یکی از چالش‌های دفتر PMO به حساب می‌آید، چراکه گاهی وظایف در حلقه باطل افتاده و به فراموشی سپرده می‌شوند. در حالی که با این قابلیت، وظایف می‌تواند به نقرات مربوطه تخصیص داده شود و تاریخچه گردش کار حفظ شده و برای افراد قابل مشاهده است.

به منظور مدیریت متمرکز مستندات پروژه‌ها، لازم است سامانه‌ای جهت نگهداری نسخ پشتیبان مستندات ایجاد گردد. این سامانه باید قابلیت‌های زیر را دارا باشد:

- ذخیره‌سازی مستندات به تفکیک واحدها (واحدهای فنی، فروش و بازرگانی)

- ایجاد دسترسی‌های مجاز برای هر یک از واحدها و افراد

- قابلیت‌های معمول دسته‌بندی مستندات برای هر واحد، مثلاً دسته‌بندی مستندات واحد فنی به تفکیک دپارتمان‌ها

- امکان جستجوی مستندات براساس نام فایل، تاریخ ذخیره، نام پروژه و...

- امکان تعریف گردش کار برای مدیریت مستندات: رویه مدیریت مستندات برای هر یک از واحدها به تفکیک تهیه خواهد شد و گردش کار برای هر رویه می‌بایست تعریف شود. مثلاً برای واحد فنی، این گردش کار باید به این صورت تعریف شود که هر مستندی که در سایت پروژه آپلود می‌شود، جهت تأیید به مسئول کنترل مستندات ارسال شده و پس از بررسی نهایی و حصول اطمینان از صحت فرمت نام‌گذاری و ساختار مستند، روی سایت پروژه منتشر شود.

به منظور مدیریت جلسات پروژه در یک فضای interactive، سامانه مدیریت جلسات با قابلیت‌های زیر می‌بایست پیاده‌سازی شود:

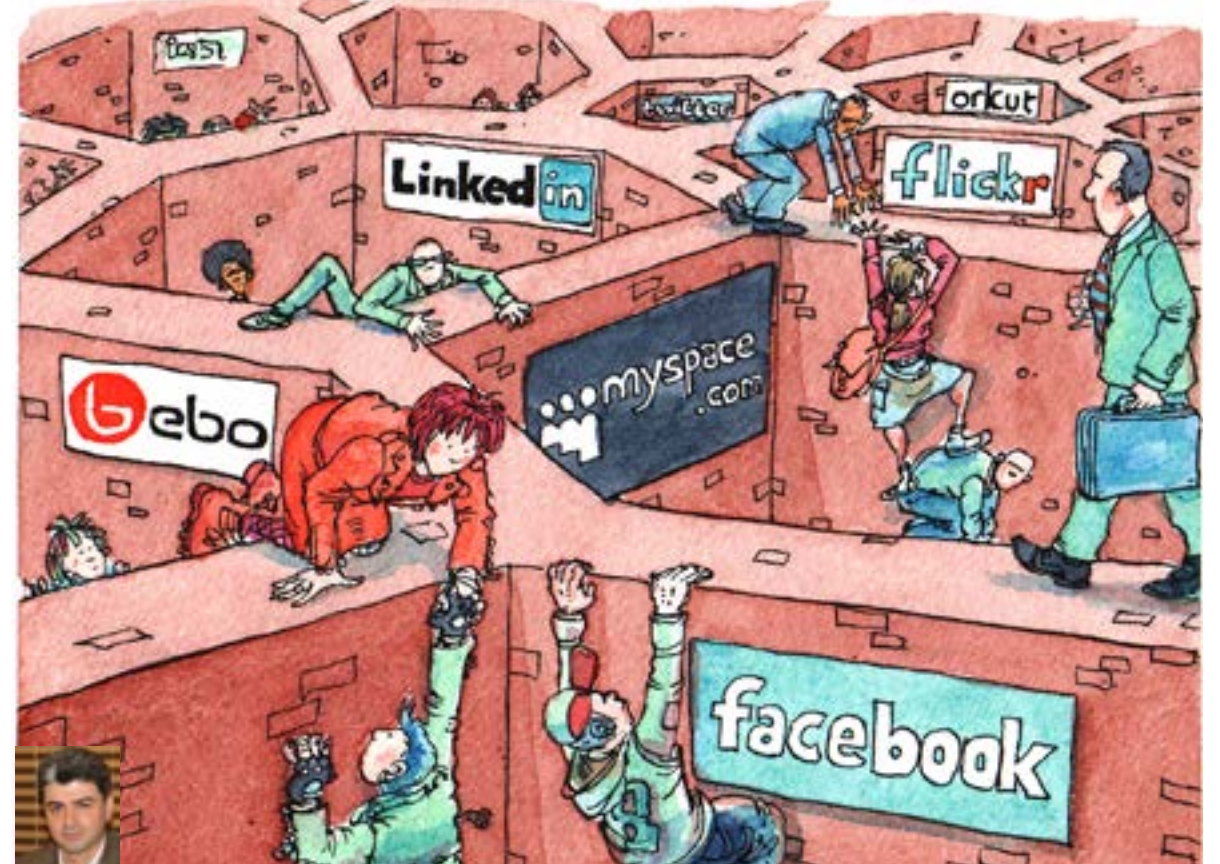
- قابلیت برنامه‌ریزی جلسات: برنامه‌ریزی جلسات می‌بایست به این ترتیب باشد که زمان آزاد مدعوین جلسه را چک کرده و نزدیکترین روز و ساعت را جهت برگزاری جلسه اعلام نماید.

- هم‌سوسازی با سامانه‌ی ایمیل: جلسات باید از طریق ایمیل به دعوت‌شدگان اطلاع‌رسانی شود.

- قابلیت ثبت درخواست جلسه: کلیه‌ی اعضای تیم پروژه می‌بایست قابلیت ثبت درخواست جلسه در این سامانه را داشته باشند. بعد از این که درخواست تشکیل جلسه توسط یکی از اعضای تیم در سامانه ثبت شد، جهت بررسی برای مدیر پروژه ارسال می‌شود و در صورت تأیید در پروسه هماهنگی و تهیه دستور جلسه قرار می‌گیرد.

- مدیریت دستور جلسه‌ها: برای تمامی جلسه‌ها، دستور جلسه از قبل باید تهیه و برای دعوت‌شدگان جلسه ارسال شود. صورت‌جلسه باید به صورت interactive تهیه شود، به این معنی که هر یک از دعوت‌شدگان، مواردی را که لازم است در جلسه مطرح شود در فرم دستور جلسه ثبت می‌کنند، صورت‌جلسه تکمیل شده برای سرپرست یا مدیر واحدها ارسال شده و بعد از تأیید نهایی برای کلیه دعوت‌شدگان فرستاده می‌شود. بر اساس برنامه‌ریزی انجام شده، فاز نخست پروژه پیاده‌سازی PMIS، طی چند ماه آینده به بهره‌برداری خواهد رسید.





سیامک روحانی

اثرات منفی شبکه‌های اجتماعی در زندگی

زندگی امروزه ما حول فناوری می‌گردد و اکثر ما نمی‌توانیم یک روز را بدون ورود به اینترنت یا بدون استفاده از تلفن‌های همراه تصور کنیم. با وجود وبسایت‌هایی مانند فیس‌بوک، توئیتر، مای‌اسپیس و بسیاری دیگر، شبکه‌های اجتماعی تبدیل به یک هنجار در جامعه گردیده و نقش منحصر به فرد و حیاتی در زندگی روزانه ما ایفا می‌کنند. ایده اصلی پشت طراحی شبکه‌های اجتماعی بر این پایه استوار است که ما را قادر به حفظ ارتباط بهتر با دوستان و خانواده، تبلیغات مؤسسات، هنرمندان یا محصولات و ایجاد ارتباط با افراد جدید نمایند. شبکه‌های اجتماعی بدون تردید تأثیرات مثبتی دارند، اما تأثیر منفی آن‌ها روی ما چیست؟ در این‌جا چند جنبه از جنبه‌های منفی که مرتبط با رفتار در شبکه‌های اجتماعی می‌باشد آمده است.

۱- اعتیاد به رسانه‌های اجتماعی

با این‌که تا کنون هیچ بیماری یا اختلالی مبنی بر اعتیاد به شبکه‌های اجتماعی گزارش نشده، اما به تازگی بسیاری از رفتارهای مرتبط با استفاده بیش از حد از رسانه‌های اجتماعی مورد بحث و پژوهش قرار گرفته است. معتاد به شبکه‌های اجتماعی به افرادی اطلاق می‌گردد که با استفاده بیش از حد از رسانه‌های اجتماعی به نقطه‌ای می‌رسند که این فعالیت با دیگر فعالیت‌های روزانه تداخل می‌نماید. چک کردن مداوم استاتوس‌ها یا ساعت‌ها پاییدن پروفایل افراد در فیس‌بوک از این قبیل موارد می‌باشند. اما آیا صرف سه ساعت وقت در طول روز برای خواندن توئیتهای تصادفی از غریبه‌ها به این معنی است که شما به توئیتر معتادید؟ پنج

ساعت چطور؟ برخی این‌طور استدلال می‌کنند که این کار صرفاً خواندن اخبار و به روز بودن است، آیا این‌طور است؟ آیا می‌توان ادعا کرد صرف ساعت‌های بی‌شمار در رسانه‌های اجتماعی باعث بروز اختلالات رفتاری کشف نشده است؟ آیا بدون این‌که آگاه باشیم خودمان را از طریق شبکه‌های اجتماعی بیمار می‌نماییم؟

در سال ۲۰۱۲ یک تیم تحقیقاتی به رهبری ویلهلم هافمن از دانشگاه شیکاگو به این نتیجه رسیدند که مقاومت در برابر توئیتر سخت‌تر از مقاومت در برابر سیگار و الکل است. تیم مورد اشاره با استفاده از گوشی‌های بلک‌بری برای ارزیابی اراده ۲۰۵ نفر افراد بین ۱۸ و ۸۵ سال استفاده نمودند. نتایج نشان داد که هر روز «خود کنترلی» این افراد کمتر و کمتر شده و به این

۲- مقایسه مداوم با دیگران

همه ما در سایت‌های شبکه‌های اجتماعی به یکدیگر نگاه می‌کنیم، به شیوه زندگی، نوع لباس و حتی روابط شخصی دیگران. گاهی اوقات آرزو می‌کنیم که ای کاش زندگی ما هم مانند آن‌ها جالب و ستودنی می‌بود. اما هنگامی که دقیق‌تر شویم، متوجه می‌شویم که بیشتر افراد تنها تمایل

به اشتراک گذاشتن نکات برجسته و پر زرق و برق زندگی خود را دارند، تا موارد کسل‌کننده. اغلب ما معمولاً در مورد شب‌های خسته‌کننده خانه، روابط سرد یا عدم ثبات مالی مطالبی را در شبکه‌های اجتماعی ارسال نمی‌کنیم. به این ترتیب است که در زمانی که مردم شروع به مقایسه زندگی خود با دیگران می‌نمایند، به جای پایان دادن به احساس بدبختی، بیشتر دچار کاهش عزت نفس و افسردگی می‌شوند.

۳- زندگی شخصی در مقابل زندگی حرفه‌ای

یک سؤال حیاتی که اغلب هنگام به اشتراک‌گذاری اطلاعات شخصی در سایت‌های اجتماعی به ذهن ما می‌آید، این است که «من چگونه بین زندگی شخصی و حرفه‌ای خود تعادل برقرار می‌کنم؟ آیا از این‌که تصاویر گریز آخر هفته با همکارانم را به اشتراک می‌گذارم احساس خوبی دارم؟ یا این‌که باید برای آن یک حد و مرز تعیین کنم؟» چشم‌انداز رسانه‌های اجتماعی گسترده است و می‌تواند برای کسانی که به ترکیب هر دو زندگی اجتماعی و حرفه‌ای خود فکر می‌کنند تهدیدی بزرگ به شمار آید. به‌عنوان مثال اگر کسی همکارانش را در لیست خود در فیس‌بوک داشته باشد، آن‌ها به راحتی از تمام برنامه‌های آخر هفته شما باخبر خواهند بود. علاوه بر این، مدیریت رسانه‌های اجتماعی یک عنصر حیاتی در بازار کار محسوب می‌گردد.

با نمایش آنلاین قسمت‌های «سرگرم‌کننده زندگی‌مان»، چه در قبالت کارفرما و چه در قبالت سایر همکاران که به راحتی به این اطلاعات دسترسی پیدا می‌کنند مسئول می‌باشیم. مطمئناً بسیاری از ما می‌خواهیم به منظور افزایش جایگاهمان در شبکه‌های اجتماعی هر چه بیشتر در این سایت‌ها مطلب بگذاریم، اما به چه قیمتی؟ به هر حال ایجاد تعادل در ارسال مطالب به این‌گونه سایت‌ها می‌بایست مد نظر قرار گیرد تا ناخواسته باعث ایجاد دردسر برای همکاران، کارفرما، اساتید دانشگاه یا حتی خانواده خود نشویم.

علاوه بر این، در حالی که ما فکر می‌کنیم که اطلاعات ما روی بستر اینترنت امن است اما در واقع بسیاری از ما به واسطه اطلاعاتی که خودمان در این سایت‌ها قرار داده‌ایم خود را آسیب پذیر کرده‌ایم. برای مثال فیس‌بوک را که در آن اکثریت مردم نام کامل، تاریخ تولد، سن، محل کار، محل تحصیل، باشگاه‌ها، اعضای خانواده و سرگرمی‌هایشان را قرار داده‌اند در نظر بگیرید؛ شاید این موضوع ممکن است در نگاه اول بی‌ضرر به نظر برسد اما واقعیت این است که بسیاری از این اطلاعات برای غریبه‌ها

نیز ارسال می‌گردد که امکان بروز آسیب‌های دیگر به ویژه سرقت هویت را افزایش می‌دهد. فراموش نکنیم هرکجا برای رسیدن به اهداف شوم خود دائماً در حال به‌دست‌آوردن راه‌های جدید هستند. صرف استفاده از یک برنامه ضدویروس به‌روز شده نمی‌تواند تضمینی برای حفظ امنیت ما در فضای مجازی باشد همان‌طور که به‌کارگیری کارآمدترین روش‌ها نیز نتوانسته شرکت‌های بزرگی مانند جواو، فیس‌بوک، اپل و توئیتر را در امان نگاه دارد و وجود این آسیب‌پذیری‌ها برای آن‌ها میلیون‌ها دلار ضرر به همراه داشته است.

۴- دوست‌یابی آنلاین

اگرچه شبکه‌های اجتماعی کمک می‌کنند تا ما با افراد جدید در ارتباط باشیم، اما این روزها به نحوه دوست‌یابی نیز لطمه وارد می‌کنند. امروزه بسیاری از مردم ترجیح می‌دهند به جای ملاقات رودررو، از طریق بالا و پایین کردن یک لیست بی‌پایان حاوی جزئی‌ترین اطلاعات خصوصی اشخاص یا از طریق ارتباط برقرار کردن در بخش نظرات یا حتی گپ آنلاین با چند نفر به‌طور همزمان خود را سرگرم کنند و این به آن معناست که تعامل حضوری را با یک شکل بسیار سطحی و گاهی کم عمق از ارتباط، جایگزین کرده‌ایم. بسیاری از افرادی که در فیس‌بوک دوستان خوبی برای یکدیگر هستند، حتی قادر به برقراری یک رابطه اجتماعی ساده مانند گفت‌وگوی رودررو نیستند و بنابراین به جای به اشتراک گذاشتن افکار و مشکلات خود با دوستان واقعی، زمان زیادی را صرف چت کردن از طریق اینترنت می‌نمایند.

۵- حواس‌پرتی

یکی از منفی‌ترین عوارض عمده شبکه‌های اجتماعی، ایجاد حواس‌پرتی در زندگی روزمره است. بسیاری از ما نمی‌توانیم ساعتی را بدون چک کردن آخرین آپدیت‌ها سپری کنیم و این می‌تواند باعث شود تا به آن‌چه که در زندگی واقعی در پیرامونمان می‌گذرد کمتر توجه کنیم. به جای تمرکز روی کار، مدرسه و خانواده، اکثر زمان‌ها به صورت آنلاین به دنبال یک استاتوس آبدار، خبر داغ یا عکس جدید هستیم.

شبکه‌های اجتماعی قرار است به افراد برای رشد و تعالی کمک کنند اما در عوض، هر زمان که ما در یک سایت اجتماعی هستیم، احساس بی‌فایده‌گی و پریشانی می‌کنیم.

۶- قلدری سایبری و سخنان نفرت‌انگیز

اکثر بچه‌ها، نوجوانان و حتی بزرگسالان، قلدری سایبری را در اشکال گوناگون تجربه می‌کنند. در

شبکه‌های اجتماعی کاربران قادرند هر مطلبی را که می‌خواهند بدون توجه به عواقب آن ارسال کنند. بسیاری از این اطلاعات که به اشتراک گذاشته می‌شود غیرواقعی است و به ندرت توسط شبکه اجتماعی کنترل می‌شوند. چنین شایعاتی می‌تواند به سرعت منتشر شود و اغلب باعث خواهد شد بسیاری از کاربران حول یک موضوع یا فرد، جمع شده و به آن حمله کنند. مثال بسیار بارز این موضوع حادثه اینستاگرام در سال گذشته بود که باعث بروز شورش و خشم در میان نوجوانان در سوئد گردید. همچنین بسیاری از کاربران، مطالبی را در شبکه‌های اجتماعی بیان می‌کنند که هرگز در برخورد رودررو به زبان نمی‌آورند. تکرار این عبارات از آن‌ها قلدری خستگی‌ناپذیر خواهد ساخت، رفتار و سخنان وحشتناکی که آن‌ها هرگز در تعامل رودررو نخواهند گفت. والدین این بچه‌ها معمولاً از مورد آزار واقع‌شدن بچه‌هایشان غافل هستند. برخی از پدر و مادرها زمانی به موضوع پی می‌برند، که وضعیت در حال تشدید بوده و برای کمک به بچه‌ها خیلی دیر شده است. رسانه‌های اجتماعی مبدل به بستر جدیدی برای ارسال نظرات نفرت‌انگیز و حتی تهدید شده است. مباحثات در برخی از سایت‌های اجتماعی می‌توانند در مواقعی زنده باشند و حتی در برخی موارد باعث مورد تهدید قرار گرفتن روزنامه‌نگاران یا نویسندگان به خاطر ارائه دیدگاه‌هایشان شده است.

شبکه‌های اجتماعی درهای جدیدی نیز برای دزدها و کلاهبرداران باز کرده است. آن‌ها می‌توانند به عنوان هر کس خود را جا بزنند و با هر که مایل به صحبت است گفت‌وگو کنند. آن‌ها می‌توانند از طریق پروفایل افراد به علاقه‌مندی‌های آنان پی ببرند و بر همان اساس با آن شخص ایجاد ارتباط نمایند. این موضوع زمانی می‌تواند خطرناک باشد که کاربر اطلاعات شخصی زیادی در پروفایل خود قرار داده است و با این کار اجازه می‌دهد که کلاهبردارها به ردیابی آن‌ها بپردازند. قربانیان این افراد بیشتر جوانان هستند و به راحتی در تله این اغواگران می‌افتند.

حرف آخر

آن‌چه مسلم است شبکه‌های اجتماعی فعلاً ماندگار هستند و باعث تغییر در شیوه تفکر و تعاملات، به اشتراک‌گذاری عقاید، دوست‌یابی و حتی نحوه رأی دادن ما شده‌اند. اما وقت آن است که به تجدید نظر در برخی از عاداتی که به سرعت

در حال تغییر و شکل‌گیری در شبکه‌های اجتماعی هستند بپردازیم قبل از آن‌که خودمان را در این مسیر بی‌دفاع ببیاییم.



« شوخی: تذكرة المديران

آن که خورده نان IBM و هم می‌زند آش HP، آن بالا برنده سایت شرکت با شیرپوینت به جای php، آن علاقه‌مند به انواع مراسم رونمایی، آن سمیناردهنده به صرف کیک و چایی، آن صاحب سایت و جریده رمیس، آن واحد مارکتینگ را یک تنه رئیس، آن شیخ المشایخ را رفیق صمیمی، شیخنا و مولانا و لیدرنا^(۱) شیخ ایرج میرزا خان شفیعی - اعلیٰ... مقامه - در مکاسب و فروش صاحب کرامات بود و رشته تحصیلی اش برق و مخابرات بود. از محتشمان اهل ادب و طریقت بود و نسبت به آن یکی ایرج میرزا خیلی با تربیت بود و دلخوشی اش جریده‌ای با این کیفیت! بود. از اهالی شمیران بود و از نتایج نظر سنجی نالان بود و همواره به دنبال حل بحران بود. رموز و نکت و کلمات و عبارات و ریاضات و کرامات و افاضات و حالات و اشارات و وصف حال وی بسیار است. نقل است چون به جوانی رسید از شمیران خارج شد و به سوی شیخ خواجه نصیرالدین طوسی روانه گشت و او را گفت: «خواهم تمام علوم همی دانم». پس در همان جا - زیر پل سید خندان - بورسیه شد و هر علم در جهان بود از نجوم و اسطرلاب تا ووشو و کیوکوشین و سینماتوگرافی و لینوکس و سفره‌آرایی بیاموخت و مرتبتی عظیم یافت. چون

« ذکر احوالات شیخ ایرج میرزاخان شفیعی

از وی پرسیدند: «نان از کدام خوری؟» گفت: «از نانوتکنولوژی^(۲)» پرسیدند: «کدامشان است؟» گفت: «هیچ کدام! آن است که تکنولوژی را به خدمت گیری و نانش بخوری.» گویند سه روز مانده به عید وی را پرسیدند: «تخف و هدایای شب عید آماده است؟» فرمود: «لا.» گفتند: «سرسید و تقویم و فلش چی؟!» فرمود: «لا.» دگر بار پرسیدند: «کارت تبریک و نشریه که دیگه آمادس؟» فرمود: «لا والا.» یاران که کرامات از او در دقیقه نود بسیار دیده بودند پرسیدند: «خو حالا میخوای چی کار کنی؟» فرمود: «وجه آن را به امور خیریه اختصاص دهم که زحمتش کمتر و ثوابش بیشتر است.» و به چهل سال باعث زحمت دیگران شد. کثراً... زحماته.

نقل است یکی از یاران وی را پرسید: «مارکتینگ چیست؟» گفت: «مداومت در نشان دادن خدمت به خلق تا به خرید آن عادت کنند.» پرسید: «اگر نخریدند؟» گفت: «به نکته خعلی قشنگی اشاره کردی. با اجازت شیر می‌کنم! بیگ لایک»

از او جملات عالی، نقل بسیار است. فرمود: «در هر پروژه که موفق نشدی نام آن را فاز یک بنذار!» و گفت: «انتشار سند راهنمای هویت بصری برندینگ شرکت، راهگشای پیشبرد اهداف استراتژیک بلندمدت تجاری



۱- کسی که برای ما lead (سرخ تجاری) در CRM ایجاد می‌نماید.

۲- در نسخه چاپ لندن «نان و تکنولوژی» آمده است.

۳- Voice Of Customer (VOC) project

این مطلب را حتماً تا آخر مطالعه و دیگران را نیز آگاه کنید

ممکن است برای شما هم اتفاق بیفتد

۸۶ ایرانی تنها در کشور مالزی در انتظار اعدام هستند. این، جدای ایرانیانی است که در سایر نقاط جهان به ویژه آذربایجان، ژاپن، امارات و ترکیه به زندان افتاده و برخی نیز محکوم به اعدام شده‌اند.

گفته می‌شود تعداد ایرانیان زندانی در خارج از کشور، از ۳۰۰۰ نفر فراتر رفته است. اتهام اغلب این افراد، حمل مواد مخدر است. نکته مهم و غم‌انگیز ماجرا این است که برخی از این افراد، از سر حسن نیت و انسان دوستی و به‌طور ناآگاهانه مرتکب جرم نابخشودنی حمل مواد مخدر شده‌اند و اینک در آستانه مرگ هستند. یکی از مسئولان سازمان تعاون زندانیان - که برای بهبود وضع اشتغال زندانیان و کمک به خانواده‌های آنان فعال است - گفته



است که موارد متعددی بوده که افراد در فرودگاه بار دیگران را حمل کرده و به دام افتاده‌اند.

مسافران پروازها معمولاً از ساعت‌ها پیش در فرودگاه حاضر می‌شوند و این، فرصت مناسبی برای آشنایی مسافران و گپ‌وگفت‌های بین آن‌ها است. کسانی که می‌خواهند محموله مواد مخدر - حتی در حد ۱۰ گرم - را به خارج ببرند، در این مدت طعمه خود را انتخاب و با او دوست می‌شوند.



remis®

برفراز دنیای داده‌ها

- مشاوره و فروش سرورهای Proliant یا تحویل فوری
- مشاوره و فروش انواع تجهیزات ذخیره سازی اطلاعات [EVA, SAN, NAS]
- ارائه راهکارهای آرشیو اطلاعات
- ارائه خدمات پس از فروش توسط کارشناسان رسمی HP
- گارانتی تعویض بی قید و شرط کلیه قطعات

تهران، خیابان ولیعصر، خیابان مطهری
خیابان سربازان، شماره ۲۸
تلفن مرکز تماس و مشاوره: ۸۸۹۲ ۱۷۴۸
فکس: ۸۸۹۲ ۶۰۶۸
contact@remisco.com
www.remisco.com



اصل بودن محصولات HP عرضه شده توسط شرکت رمیس
نحت نظارت دقیق کارشناسان رسمی HP تعیین شده است.





remis®

برفرز دنیای داده‌ها



تهران، خیابان ولیعصر، خیابان مطهری
 خیابان سربازان، شماره‌ی ۲۸
 تلفن مرکز تماس و مشاوره: ۸۸۹۳ ۱۷۲۸
 فکس: ۸۸۹۳ ۶۰۶۸
contact@remisco.com
www.remisco.com

NOC

– مشاوره، طراحی و اجرای پروژه‌های NOC
 براساس برندهای Solarwinds, IBM, HP
 – مشاوره و پیاده‌سازی فرایندهای
 چارت سازمانی NOC براساس ITIL