

رمیس دهمین سال تأسیس خود را جشن گرفت
ITIL را باید چراغ روشنگر راه فعالان حوزه IT دانست
رمیس نمایندگی رسمی
Linux Professional Institute
را الخذکرد

رمیس

نشریه داخلی شرکت رمیس
زمستان ۱۳۹۰، شماره ۹



REMISSCO

اگر نیازهای سازمان شما یک شبکه استاندارد با سرعت و کارایی بالا و هزینه تمام شده پایین باشد، بهترین انتخاب، محصولات شبکه رده ProCurve اچ پی خواهد بود. سوئیچ های شبکه اچ پی قابلیت تطابق بالایی دارند و می توان مدل هایی با تعداد پورت های متنوع و سرعت های مختلف را از این مجموعه انتخاب نمود. این سوئیچ ها هزینه تمام شده پایین تری نسبت به سوئیچ های هم رده خود در برندهای دیگر دارند و کارایی و سرعت آنها در مقایسه با محصولات مشابه، بالاتر و بهینه تر است. قابلیت گسترش این سوئیچ ها نیز بسیار بالا است و از تعداد پورت های بیشتری پشتیبانی می کنند. اچ پی برای سازمان های با تراکم بود بالا نیز انتخاب های متعددی را پیشنهاد می دهد.

HP ProCurve **قوانین شبکه را آسان می کند.**

Networking by HP



۵ سال
گارانتی
تعویض



invent

شرکت افزار پرداز رمیسکو

تهران: خیابان ولی عصر، خیابان مطهری، خیابان سزیداران، شماره ۲۸
تلفن: ۸۸۹۲۵۸۰۸ فکس: ۸۸۹۳۶۰۶۸

info@remisco.com

www.remisco.com

Change The rules of Networking

HP's standards-based, integrated solutions and services developed specifically to solve the complexities of the extended enterprise.

فهرست

استراتژی اصلی ما مشتری مداری و ارائه سرویس های استاندارد است	۲
هدف، ارائه کالای اصل با خدمت و خدمات پس از فروش مناسب است	۳
رمیس نمایندگی رسمی Linux Professional Institute را اخذ کرد	۴
5S و مزایای آن	۶
رمیس دهمین سال تأسیس خود را جشن گرفت	۹
۵ اشتباه ساده که برای پروژه های فناوری اطلاعات همانند طاعون خطرناک هستند	۱۲
دومین سطح کلاس دوره ITIL Expert در رمیس برگزار شد	۱۳
ITIL را باید چراغ روشنگر راه فعالان حوزه IT دانست	۱۴
می توان ITIL را در سازمان های ایرانی پیاده کرد	۱۶
تأمین سرویس های سازمان هلال احمر و سوئیچ های بانک تجارت	۱۷
همکاران از برنامه های تفریحی رضایت دارند	۱۷
رضایت کامل وزارت کشور از پروژه خرید، نصب و راه اندازی سرور و تجهیزات پشتیبان دیتاستر	۱۷
مدیریت LOG و تأثیر آن بر امنیت E-Banking	۱۸
نسخه انگلیسی وبسایت رمیس راه اندازی شد	۱۹
اوج گرفتن به جای غرولندهای بی فایده	۲۰

R E M I S

صاحب امتیاز: شرکت افزار پرداز رمیس
مدیرمسئول: امیرعباس تقی پور
سردبیر: امیر لعلی
عکس: امیر امیری
نشانی: تهران، خیابان مطهری، خیابان سرداران، پلاک ۲۸
تلفن: ۸۸۹۲۵۸۰۸
دورنگار: ۸۸۹۳۶۰۶۸
نشریه داخلی شرکت افزار پرداز رمیس
از خوانندگان و علاقمندان دعوت می شود در صورت تمایل، مطالب خود را برای چاپ در نشریه به پست الکترونیک info@remisco.com ارسال کنند

سرمقاله

۱۰ سالگی رمیس و وفاداری به بیانیه مأموریت شرکت

۱۰ سال پیش و در نخستین روزها از فصل پاییز بود که شرکت رمیس حضور خود در صنعت IT کشور را اعلام کرد؛ روزهایی که همیشه به یاد بنیانگذاران این شرکت و بنیان تأسیس آن خواهد ماند. البته آغاز کار به همان روزها باز نمی گشت. هفته ها و ماه ها پیش از آن، مطالعات مستمری صورت گرفته و مشاوره ها و نیازسنجی های متعددی به عمل آمده بود. بنیان و پایه گذاران شرکت رمیس قصد داشتند تا شرکتی دانش بنیان را به همگان معرفی کنند و لازمه آن هم این بود که از همان آغاز کار و گذاشتن خشت های اولیه، دانش همراه و همزاد اصلی شرکت باشد.

رمیس پا گرفت و پاییز سال ۱۳۸۰ فعالیت خود را آغاز کرد. استراتژی ها و برنامه های کوتاه مدت، میان مدت و درازمدت شرکت تدوین و از همین لحاظ، نخستین فعالیت ها معطوف به برندسازی بود. فروش رایانه های شخصی و تلاش برای کسب جایگاه مناسب در بازار گام های نخست شرکت را تشکیل می داد. اهداف بزرگ بود و گام ها سنجیده و کوچک، و از همین رو بود که یک به یک اهداف پشت سر هم محقق می شد.

امروز رمیس پس از ۱۰ سال فعالیت مستمر در بازار IT، نامی آشنا برای تمامی دست اندرکاران این صنعت است. برندسازی به خوبی انجام شده است. جایگاه رمیس در بازار هم امری نیست که کسی امروز بتواند آن را منکر شود. تربیت نیروهای متخصص که از برنامه های اصلی شرکت بود هم به خوبی پیش می رود، به گونه ای که بسیاری از نیروهای دیروز رمیس، امروز خود شرکت هایی را تأسیس و در بازار به نقش آفرینی پرداخته اند. مشتری مداری که سرلوحه فعالیت های رمیس بود هم امری است که به خوبی واضح است، به گونه ای که وفاداری مشتریان به رمیس خود گواهی واضح برای این موضوع است.

رمیس در ۱۰ سال از فعالیت خود و با کمک همکاران توانسته است به خوبی به بیانیه مأموریت خود وفادار بماند و به آن عمل کند. رمیس از طریق ارائه راهکارهای فن آوری اطلاعات و ارتباطات، کارایی و اثربخشی فرایندهای کسب و کار مشتریان خود را ارتقاء بخشیده و موجبات صرفه جویی در اقتصاد کشور را فراهم ساخته است. رمیس با اتکا به تجربه سازمان، به روزآوری دایمی مهارت و دانش کارکنان، ارتباطات نزدیک با راهبران جهانی، بهترین و امن ترین راه کارهای دسترسی به اطلاعات را از نقطه نظر کیفیت و قیمت در کوتاه ترین زمان ممکن به مشتریان ارائه کرده است. رمیس با بهبود دائمی عملکرد خویش، رشد و توسعه پایداری را برای سازمان و ذی نفعان تضمین کرده است و تمامی این دستاوردها مرهون زحمات تمامی همکاران، برنامه ریزی های دقیق و مدیریت سنجیده ای بوده است که در ۱۰ سال گذشته، گام به گام با نیازهای بازار حرکت کرده و تکریم مشتری را به بهترین نحو انجام داده اند.

■ امیر عباس تقی پور

گفت‌وگو با سرپرست واحد تعمیر و نگهداری غیر بانکی:

استراتژی اصلی ما مشتری مداری و ارائه سرویس‌های استاندارد است

رضا اقبالی از افرادی است که بیشترین سابقه کاری را در رمیس دارند. او کارشناس کامپیوتر است و از اول مرداد ۱۳۸۱ به استخدام شرکت رمیس درآمده است. اقبالی در ابتدا به عنوان کارشناس سخت‌افزار در سایت مدیریت اکتشاف نفت مشغول به کار شد و بعد از گذشت سه سال به عنوان مدیر پروژه در شرکت فعالیت کرد و از سال ۸۷ نیز سرپرست واحد تعمیر و نگهداری غیر بانکی است.



رمیس وظیفه بخش تعمیر و نگهداری غیر بانکی چیست؟

واحد تعمیر و نگهداری در شرکت رمیس به دو بخش تعمیر و نگهداری بانکی و تعمیر و نگهداری غیر بانکی تقسیم می‌شود. همان‌طور که از اسم این واحد پیداست، وظیفه اصلی این بخش ارائه خدمات پشتیبانی و نگهداری IT در ادارات، سازمان‌ها و ارگان‌های دولتی و خصوصی غیر بانکی است. این واحد در زمینه ارائه سرویس‌های نگهداری و پشتیبانی شبکه‌ها و clientها انجام وظیفه می‌کند که با توجه به نوع قرارداد، سرویس ارائه‌شده گاهی تنها در بخش شبکه یا clientهاست. همچنین قراردادهایی نیز وجود دارد که شامل هر دو بخش هستند. حجم اعظم پرسنل رمیس نیز در این واحد مشغول به کار بوده و در سایت مشتری به ارائه خدمات مشغولند.

رمیس صرفاً نگهداری سخت‌افزاری و نرم‌افزاری را انجام می‌دهد؟

ما در این واحد علاوه بر بحث نگهداری سخت‌افزاری و نرم‌افزاری، Server Wan-Lanها و clientها، با موافقت کارفرما نسبت به ارتقاء و بهینه‌سازی شرایط موجود در سازمان‌ها با توجه به ابزار موجود هر سازمان اقدام می‌کنیم.

رمیس واحد تعمیر و نگهداری رمیس از چه مزیت‌هایی نسبت به سایر رقبا برخوردار است؟

یکی از مهم‌ترین مزایای واحد تعمیر و نگهداری شرکت رمیس نسبت به سایر رقبا، ارائه مستندات کامل در هر بخش است. همچنین با بررسی شرایط موجود هر سایت، راهکارهایی به منظور بهبود وضعیت موجود به کارفرما اعلام می‌کنیم که با توجه به نوع قرارداد، توسط پرسنل مقیم یا به صورت پروژه‌های جداگانه به اجرا گذاشته می‌شود.

رمیس اخیراً چه پروژه‌هایی را در این واحد به پایان رسانده‌اید؟

یکی از پروژه‌هایی که اخیراً به اتمام رسیده است، پروژه تعمیر و نگهداری شرکت مهندسی و ساخت تأسیسات دریایی ایران بود. این پروژه ابتدای سال جاری آغاز شد و مجموعاً در این پروژه حدود ۲۵ نفر کارشناس سخت‌افزار و نرم‌افزار در سایت‌های تهران، خرمشهر و عسلویه مشغول به کار بودند. این پروژه در در پایان همراه و با رضایت‌نامه کتبی کارفرما به پایان رسید.

رمیس اخیراً چه پروژه‌های جدیدی به این بخش سپرده شده است؟

در دو ماه اخیر دو پروژه بزرگ به این واحد اضافه شده است؛ پروژه شرکت پالایش نفت شهید تندگویان تهران و پروژه مدیریت اکتشاف نفت، پروژه پالایش نفت شهید تندگویان با حدود ۱۵ نفر پرسنل مقیم در بخش سخت‌افزار و نرم‌افزار به ارائه خدمت می‌پردازد. این پروژه دوساله بوده و با توجه به ملی بودن آن، برای شرکت رمیس از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. از ابتدای دی‌ماه نیز پروژه بزرگی به این واحد سپرده شده که تعمیر، نگهداری و پشتیبانی شبکه مدیریت اکتشاف نفت است. شایان ذکر است که مدیریت اکتشاف نفت اولین پروژه تعمیر و نگهداری شرکت رمیس

در بدو تأسیس بوده است که تا سال ۱۳۸۷ نیز مشغول سرویس‌دهی به این مدیریت بوده‌ایم و هم‌اکنون با گذشت سه سال، مجدداً افتخار سرویس‌دهی به این مدیریت نصیب شرکت رمیس شده است. در این پروژه حدود ۲۵ نفر با سمت‌های کارشناس ارشد شبکه، کارشناس شبکه، کارشناس سخت‌افزار و نرم‌افزار به صورت مقیم در سایت مشتری مشغول ارائه خدمات هستند. در این قرارداد کلیه سخت‌افزارها تحت گارانتی شرکت رمیس است. در پروژه مدیریت اکتشاف نفت، ارائه سرویس در ساختمان‌های مرکزی، انبار ری، دفتر شیراز و انبار کوار شیراز صورت می‌گیرد. همچنین علاوه بر موارد ذکر شده، این شرکت به کلیه چاه‌های حفاری نفت که در کل ایران و عمدتاً مناطق صعب‌العبور قرار دارند، سرویس‌دهی می‌کند. مدت زمان این قرارداد سه سال است که در این مدت علاوه بر ارائه خدمات تعمیر و نگهداری، پروژه‌هایی نظیر، ISMS، RFID، ITIL و بهینه‌سازی Data Center نیز اجرا می‌شود. همچنین برای اولین بار اتاق NOC نیز برای مشتری راه‌اندازی خواهد شد.

رمیس عمده مشکلاتی که در بخش تعمیر و نگهداری غیر بانکی با آن مواجه هستید، کدامند؟

یکی از مشکلات مهم در این بخش تأمین نیروی متخصص است، چون اکثر این قراردادها به محض شروع، نیاز به تکمیل کادر فنی دارد و کارفرماها علاقه دارند افراد خبره و با تجربه هر چه سریع‌تر در سایت مستقر شوند. با توجه به مهاجرت روزافزون متخصصان به خارج از کشور و نیز حساسیت‌های فنی و حرفه‌ای رمیس در جذب نیروی متخصص، این موضوع از بزرگ‌ترین دغدغه‌های واحد تعمیر و نگهداری غیر بانکی است. البته رمیس برای رفع این مشکل گام‌های خوبی برداشته است که از جمله این اقدامات می‌توان به ارتقای سطح فنی پرسنل موجود با برگزاری دوره‌های آموزشی و نیز ترغیب پرسنل به گذراندن دوره‌های تخصصی و دریافت گواهینامه‌های بین‌المللی با پرداخت کمک‌هزینه‌های آزمون اشاره کرد.

رمیس یکی از استراتژی‌های مهم شرکت رمیس حفظ مشتریان فعلی و تلاش برای جذب مشتریان جدید است. در این زمینه شما در این واحد چه اقداماتی انجام داده‌اید؟

این واحد با ارائه سرویس‌های استاندارد، یا معمولاً مشتریان قبلی خود را حفظ کرده یا در مواردی که یک مشتری خود را در کوتاه‌مدت از دست داده، در دوره‌های بعدی مناقصه آن مشتری موفق عمل کرده است. استراتژی اصلی ما مشتری‌مداری و ارائه سرویس‌های استاندارد است و در همین راستا نیز گام برداشته‌ایم.

رمیس توانمندی‌های عمده رمیس در بخش تعمیر و نگهداری غیر بانکی چیست؟

به نظر من یکی از توانمندی‌های مهم شرکت رمیس در این بخش، داشتن کارشناسان جوان و نیز وجود محیط شاداب و فعال است. این واحد با داشتن کارشناسان متخصص در حوزه‌های مختلف IT، در اکثر موارد دانش فنی را در داخل خود بومی کرده و می‌تواند از این توانایی در پروژه‌های مختلف بهره‌گیرد.



قائم مقام شرکت رمیس:

هدف، ارائه کالای اصل با خدمت و خدمات پس از فروش مناسب است

شرکت افزار پرداز رمیس، فعال در حوزه صنعت انفورماتیک و IT کشور که چندی پیش ۱۰ سالگی خود را جشن گرفت، حالا به عنوان یک شرکت پویا و به روز به دنبال کسب بازارهای جدید و ورود به حوزه‌های جدید فعالیت است. با مهندس مازیار نوربخش، قائم مقام مدیرعامل و مدیر بخش تعمیر و نگهداری شرکت رمیس در خصوص فعالیت‌های اخیر این شرکت گفت‌وگویی انجام داده‌ایم که می‌خوانید.

رمیس درباره مناقصه‌های جدیدی که شرکت رمیس در آنها شرکت کرده و برنده شده است، توضیح دهید.

ما در دو پروژه تعمیر و نگهداری سیستم‌های سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و شبکه سازمان بندر و دریانوردی استان هرمزگان (در ۳ بندر) و پروژه تعمیر، نگهداری و پشتیبانی شبکه مدیریت اکتشاف نفت برنده شدیم. پروژه دوم در واقع یادآور اولین پروژه تعمیر و نگهداری شرکت رمیس در سال ۱۳۸۱ بود که شش سال به صورت مداوم در مناقصات آن برنده شدیم.

از سال ۱۳۸۱ تا ۱۳۸۷ به خاطر وجود تیم‌های حرفه‌ای مستقر در مدیریت اکتشاف نفت و کار خیلی خوبی که تحویل می‌دادیم، رضایت مشتری و کاربران را در حد مطلوبی نگه داشتیم. بعد مناقصه‌ای سه ساله برگزار شد که در آن مناقصه برنده نشدیم. از سال پیش نیز سه بار این مناقصه تجدید شد که در هر مرتبه رمیس برنده شد اما در دو بار اول به دلایل نامشخص این امر منجر به عقد قرارداد نمی‌شد. سرانجام در بار سوم هم امتیاز فنی بالاتری کسب کردیم و هم قیمت پایین‌تری ارائه دادیم که منجر به عقد قرارداد شد.

رمیس این پروژه چند ساله است و از کی

کارتان را آغاز کردید؟ قرارداد این پروژه سه ساله است و از ۲۳ آذرماه تعدادی از نیروها مستقر شده‌اند و پروژه را از شرکت قبلی تحویل گرفتند. از ابتدای دی‌ماه نیروها را تکمیل و کارمان را به صورت رسمی آغاز کردیم. پیش‌بینی می‌شود در کل پروژه حدود ۲۵ تا ۳۰ نفر مشغول به کار شوند.

رمیس دلایل توفیق رمیس در این مناقصه‌ها چه بود؟

خوشبختانه همیشه امتیاز فنی ما با رقیبان مان فاصله قابل توجهی داشته است. طی ۲ سال اخیر در بیشتر پروژه‌های تعمیر و نگهداری که در آنها شرکت کرده‌ایم و برنده بوده‌ایم به دلیل امتیاز فنی بالا، دارا بودن مدارک تخصصی و پرسنلی و همچنین رضایت مشتریان قبلی بوده است.

رمیس ۱۰ سال از فعالیت رمیس سپری شده است. درباره اهداف آینده شرکت توضیح دهید.

اگر نخواهم خیلی آرمان‌گرایانه به این سؤالتان پاسخ بدهم، هدف ما ارائه خدمت مناسب، ارائه کالای باکیفیت و کمک به مشتریان در انجام رسالتشان و رسیدن به اهدافشان است؛ چون بیشتر مشتریان ما کارشان در زمینه IT نیست. هدف دیگر ما ارائه خدمت متفاوت است به طوری که بتوانیم آن را به مرور زمان بهبود بخشیم و از رقیبان مان فاصله

هدف ما ارائه خدمت مناسب، ارائه کالای باکیفیت و کمک به مشتریان در انجام رسالتشان و رسیدن به اهدافشان است؛ چون بیشتر مشتریان ما کارشان در زمینه IT نیست

بگیریم. در خصوص کالاهایی که رمیس ارائه می‌کند، هدف ارائه محصولات اصل با خدمت و خدمات پس از فروش مناسب است.

رمیس در این حوزه چه مشکلاتی پیش روی شماست؟

کل محصولاتی که ما ارائه می‌کنیم مشمول تحریم است و این موجب می‌شود گاهی اوقات زمان تحویل طولانی شود اما با وجود تمام مشکلات، بخش اعظم مشتریان از ما راضی هستند. این به این دلیل است که مدیران شرکت هر روز در حال به‌روز کردن سیستم‌ها هستند تا بتوانند مؤثرتر عمل کنند. واحد تعمیر و نگهداری سال خوبی را گذرانده است. در این بخش، تیم هم‌دل و خوبی داریم. وظایف و خدمات در بخش تعمیر و نگهداری بسیار حساس است و باید در مواقع لزوم خدمات سریع انجام شود و اقدامات پیش‌گیرانه مورد بررسی قرار بگیرد تا اشکالی در سیستم نیافتد. خوشبختانه ما در هر دو مورد موفق عمل کردیم. فرهنگ کاری در این بخش طوری است که از منشی واحد گرفته تا مسؤلان انبار، سرپرست‌ها و تکنسین‌ها؛ برای همه بسیار مهم است که کارهای خود را سریع و با دقت انجام دهند تا خدمات در اسرع وقت به مشتری ارائه شده و مشکلات احتمالی به صورت اساسی برطرف شود.

از طرفی تیم‌های فروش، مالی و اداری و افرادی نیز بسیار خوب و پیگیر عمل می‌کنند. من فکر می‌کنم با پروژه‌هایی که گرفته‌ایم، بتوانیم بدون نگرانی ۲ سال آینده را نیز پشت سر بگذاریم.

از اهداف مهم این واحد در سال آینده استقرار سیستم استاندارد خدمات است. در این خصوص مشاوره‌هایی انجام شده و انشاءالله به‌زودی این پروژه آغاز می‌شود. در این راستا در زمستان ۹۰ دوره آموزشی ITTL در سطح Foundation برای مدیران و سرپرستان این واحد برگزار می‌شود.

رمیس نماینده رسمی Linux Professional Institute شد.

در جلسه‌ای که با حضور فراس ابو شکرا (Feras Abou Shackra) مدیر رسمی منطقه خاورمیانه LPI و بهراد غیاث‌الدین، مدیرعامل رمیس، مازیار نوربخش قائم‌مقام، احسان پورمند، مدیر واحد ICT و آرش دهقان، مدیر واحد آموزش شرکت رمیس برگزار شد، رمیس رسماً به عنوان ATP (Authorized Training Partners)

این شرکت شناخته شد.

بر این اساس، با اخذ نمایندگی رسمی LPI، رمیس می‌تواند امتحانات و دوره‌های رسمی لینوکس را در ایران برگزار کند.

در همین حال پنج نفر از اساتید صاحب صلاحیت شرکت رمیس توانستند با موفقیت مصاحبه دوره‌های LPI را انجام داده تا مدرک مربیگری دوره‌های LPI را اخذ کنند.

به این ترتیب در ماه‌های آینده دوره‌های رسمی LPI1 و LPI2 در مرکز آموزش‌های پیشرفته رمیس برگزار خواهد شد.

در حاشیه این جلسه، خبرنگار رمیس با فراس

با امضای قرارداد همکاری؛

رمیس نمایندگی رسمی

Linux Professional Institute

را اخذ کرد



دهند و همچنین در انتقال فناوری‌های جدید مطابق با جدیدترین نوآوری‌های جهان تلاش می‌کنیم.

رمیس چند وقت است که با LPI فعالیت می‌کنید؟

حدود پنج سال است که با LPI در زمینه‌های گوناگون همکاری می‌کنم.

رمیس نظر تان در مورد رمیس چیست؟ چه توانایی‌های بالقوه‌ای در این شرکت می‌بینید و به چه نحوی می‌خواهید با این شرکت همکاری کنید؟

رمیس شرکت بسیار معروف و معتبری در حوزه IT در ایران است و ما پس از همکاری‌هایی که با رمیس داشتیم به اعتبار و شهرت آن بیشتر پی بردیم. ما از همکاری و ارتباط با شرکت رمیس بسیار خرسند هستیم و نهایت تلاش خود را به کار خواهیم گرفت تا دانش و تخصص خود را به مجموعه رمیس منتقل کنیم. همچنین تلاش خواهیم کرد که به گسترش ظرفیت‌های پروژه‌های رمیس کمک کرده و گامی در راستای ارتقای دانش متخصصان و کارشناسان این مجموعه برداریم تا به استانداردهای بین‌المللی و فناوری‌هایی که ما بر اساس آنها کار می‌کنیم، برسند.

ابوشکرا گفت‌وگویی انجام داده است که می‌خوانید:

رمیس لطفا در ابتدا راجع به فعالیت‌های خود بگویید.

من مدیر رسمی LPI در منطقه خاورمیانه و همچنین مدیر ITSMF (IT Service Management Forum) در خلیج فارس هستم که مجمعی جهانی در حوزه مدیریت خدمات IT است.

رمیس هدف شما از سفر به ایران چیست؟ هدف من از سفر به ایران تبادل دانش در زمینه‌های مختلف و انتقال تجربه در حوزه‌های فناوری‌های کد باز (Open Source) مدیریت خدمات، مشارکت‌های سازمانی، امنیت و... است. من بیش از پنج سال است که با ITSMF که دفتر مرکزی آن در دب است همکاری می‌کنم و خدمات خود را به کشورهای منطقه خاورمیانه از جمله ایران ارائه می‌دهیم.

رمیس چرا ایران مورد توجه شما است؟ ایران بخشی از منطقه‌ای است که تحت پوشش خدمات ماست و به ارائه خدمات به صنایع و دولت ایران مشغولیم. ما به آنها کمک می‌کنیم که خدماتشان را به بهترین نحو و با بالاترین کیفیت در زمینه سیستم‌های کیفی و مدیریتی در حوزه IT ارائه



**Linux
Professional
Institute**



5S و مزایای آن

Seiri
Seiton
Seiso
Seiketsu
Shitsuke

جلب مشارکت عمومی و تدوین، ابلاغ و اجرای مقررات سازمان

گردآورنده: حمید مهاجر

۱-۱: شکل گیری 5S:

سیستمی تحت عنوان 5S برای اولین بار بعد از جنگ جهانی دوم در ژاپن شکل گرفت ولی ایده اولیه این سیستم ژاپنی نیست بلکه ژاپنی‌ها با الگوبرداری از برخی صنایع آمریکایی و اروپایی و پس از توسعه و سیستماتیک کردن آنها، این سیستم را ارائه کرده‌اند. الگوهای اولیه‌ای که مورد استفاده ژاپنی‌ها قرار گرفت شامل سه دسته از صنایع آمریکایی و اروپایی بود: دسته اول صنایعی که رعایت بهداشت، تمیزی و نظم از زیرساخت‌های اساسی آن محسوب می‌شود مانند صنایع بهداشتی و دارویی یا صنایع میکروالکترونیک که عموماً نیازمند محیطی تحت عنوان اتاق تمیز یا Clean Room هستند. دسته دوم، سازمان‌های خدماتی مانند هتل‌ها، سوپرمارکت‌ها، کتابخانه‌ها و مراکز تفریحی را در بر می‌گیرد. در این سازمان‌ها مشتری با محیط سازمان تماس مستقیم و نزدیک دارد. حساسیت بالای مشتریان اینگونه سازمان‌ها نسبت به تمیزی، نظم و سرعت پاسخگویی به خواسته‌هایشان، موجب می‌شود این سازمان‌ها برای بقا و رقابت ناچار باشند اصول خاصی را رعایت کنند. به‌طور کلی در آمریکا رعایت اینگونه اصول (چه اجبار قانونی باشد و چه الزام عرفی و صنفی) در زمینه‌هایی که مرتبط با بهداشت و سلامتی انسان‌هاست، «خانه داری خوب» یا Good House Keeping نامیده می‌شود. دسته سوم شامل سازمان‌های پیش‌رویی است که به اهمیت مباحثی مانند انسان-ماشین، انسان-کار و انسان-محیط توجه خاصی داشته و تلاش کرده‌اند ارتباطی منطقی و سالم بین انسان-ماشین-کار پدید آورند.

۱-۲: تعریف 5S

5S سیستمی برای بهینه‌سازی و آراستگی در محیط کار است. در تعریفی کامل‌تر، 5S فنی است که به‌منظور برقراری و حفظ فضای کیفیتی در یک سازمان به کار گرفته می‌شود و از پنج کلمه ژاپنی، Seiri، Seiton، Seiso، Seiketsu و Shitsuke استخراج شده است.

ابعاد پنج‌گانه 5S عبارتند از:

- ۱- تفکیک و تعمیر (Seiri):** جدا کردن اقلام، اوراق و اطلاعات لازم و کاربردی از غیر آن و دور کردن غیر لازم‌ها و غیر کاربردی‌ها از محیط کار و همچنین تعمیر، تعویض یا تصحیح معایب و نواقص
- ۲- ترتیب و تنظیم (Seiton):** مرتب کردن اقلام، اوراق و اطلاعات و تعیین جای مناسب برای آنها به نحوی که با سرعت و سهولت قابل دسترس باشند.
- ۳- تمیزی (Seiso):** پیشگیری از کثیفی و پاکیزه نگه داشتن محیط، اموال و افراد و حذف یا کنترل آلاینده‌ها
- ۴- تداوم و ایمنی (Seiketsu):** تداوم، استانداردسازی و حفظ وضع مطلوب ناشی از اجرای تفکیک، ترتیب و تمیزی در رعایت ایمنی در کار
- ۵- تعلیم و انضباط (Shitsuke):** آموزش کاربردی مفاهیم 5S به تمامی کارکنان،

۱-۳: اهداف اجرای 5S

هدف اصلی 5S بهسازی فرآیندهای سازمان و حذف اتلاف است که به‌صورت تفصیلی برقراری ایمنی، رسیدن به کارایی، ارتقای کیفیت، حذف ضایعات، کاهش خرابی تجهیزات، افزایش بهره‌وری، ارتقای روحیه کارکنان و جلب نظر مشتری را مدنظر قرار می‌دهد.

۱-۴: مزایای پیاده‌سازی 5S

اجرای 5S دارای مزیت‌های قابل ملاحظه‌ای است که از جمله آنها می‌توان به ایجاد یک نظم فراگیر و زمینه‌سازی برای برقراری انضباط سازمانی، کاهش ابهام در کار، زیباسازی محیط کار، بهداشتی شدن محیط کار و رفع آلودگی‌های آن، ایمن شدن محیط کار و کاهش حوادث و بیماری‌های کاری، آسان شدن و کم‌زحمت شدن انجام کار، دسترسی آسان‌تر و راحت‌تر به اسناد، قطعات، ابزارها و سایر لوازم مورد نیاز و جلوگیری از گم شدن آنها، کاهش اشتباهات و دوباره‌کاری‌ها، افزایش روحیه کارکنان، بهبود روابط کارکنان، کاهش خستگی و آزردهی روانی ناشی از کار، فراهم شدن شرایط لذت بردن از کار، کاهش خرابی ماشین‌آلات، تثبیت و بهبود کیفیت، افزایش راندمان و کارایی، کاهش هزینه‌ها و کاهش زمان انجام کارها اشاره کرد.

۱-۵: عوامل مؤثر در اجرای 5S

عوامل متعددی بر اجرای این سیستم تأثیر می‌گذارند. شدت اثر برخی از این عوامل به حدی است که اجرا یا عدم اجرای این سیستم منوط به آنهاست. شدت این تأثیر البته به عوامل و شرایط و ماهیت خاص هر سازمانی بستگی دارد. به‌طور کلی می‌توان این عوامل را در پنج دسته طبقه‌بندی کرد که عبارتند از:

الف) عوامل برون‌سازمانی که خود شامل دو دسته کلی عوامل دور و عوامل نزدیک است.

الف - ۱: عوامل اثرگذار برون‌سازمانی - عوامل دور:

عواملی هستند که بسیار کلان و عمومی بوده و فراگیری آنها عموماً در حد ملی یا فراتر از آن است. تأثیر این عوامل عمدتاً به‌صورت نامحسوس یا با واسطه است. این عوامل عبارتند از:

الف - ۱-۱: فرهنگ ملی:

فرهنگ ملی در هر کشوری بیانگر باورها، رفتارها و کارکردهایی است که جنبه عمومی دارند و در واقع این امور وجه تمایز مردم یک کشور از مردم سایر کشورها هستند. به علت ویژگی تکرارپذیری و یکسان بودن آن در مواقع و مکان‌های مختلف برای یک مردم خاص، می‌توان فرهنگ ملی را شخصیت ملی یک کشور محسوب کرد. این شخصیت ملی تا حدود زیادی جزء شخصیت فردی مردم آن کشور نیز محسوب می‌شود که تمام

نحوه عملکرد عرضه کنندگان و تأمین کنندگان برای سازمان مهم شده و هم سرنوشت و نحوه عملکرد یک سازمان برای عرضه کنندگان و تأمین کنندگان حائز اهمیت فراوان است، زیرا سرنوشت و نحوه عملکرد همه آنها به طور غیر قابل انکاری به یکدیگر گره خورده است. چگونگی و شدت تأثیر این آیتم نیز همانند آیتم مشتریان شامل دو بعد است که یک بعد آن مربوط به خود سازمان و اهمیتی است که به دریافت نظرات عرضه کنندگان می‌دهد، و بعد دیگر آن مربوط به عرضه کنندگان و تأمین کنندگان و میزان اهمیتی که به انتقال دیدگاه‌هایشان و بهسازی سازمان مربوط می‌دهند.

الف ۲-۳: خواست و حمایت هم‌پیمانان و سهامداران:

عامل قدرتمند دیگری که بر نحوه عملکرد یک سازمان تأثیر می‌گذارد، نقش سهامداران آن سازمان و همچنین سایر سازمان‌های هم‌پیمان با آن سازمان است. سهامداران، چون سرمایه و درآمد خود را در گرو بقاء و سودآوری مناسب سازمان می‌دانند، نسبت به سرنوشت و نحوه عملکرد آن کاملاً حساس هستند. سایر سازمان‌های هم‌پیمان نیز وجود و توانمندی هر یک از سازمان‌های عضو را عاملی مؤثر بر توانمندی آن پیمان و خود می‌دانند.

الف ۲-۴: رقبا و رقابت:

افزایش رقابت و اشباع شدن بسیاری از بازارها از جمله واقعیات قابل توجه برای تمامی سازمان‌هاست. رقبا تمام توان خویش را به کار گرفته‌اند تا لااقل بتوانند سهم بازار خود را حفظ کنند و در صورت امکان، سهم سایر سازمان‌ها را کاهش دهند. در این چنین محیط پر رقابتی، سازمان‌ها بقاء خود را در یافتن شیوه‌ها، استراتژی‌ها و قابلیت‌های جدید و مؤثرتر می‌بینند. بسیاری از اوقات تأثیری که رقبا بر سازمان می‌گذارند تا به اجبار به سوی تحول حرکت کند، بیش از عوامل مثبت است.

ب - عوامل اثرگذار

درون سازمانی:

ب ۱- باور، تعهد و حمایت

مدیریت ارشد و هیأت مدیره:

پیاده‌سازی این سیستم یا سایر سیستم‌ها و روش‌ها در درجه نخست مربوط به نظر مدیریت ارشد سازمان و هیأت مدیره راجع به ضرورت استفاده از این سیستم و ابراز حمایت کامل و واقعی از آن است.

ب ۲- باور، تعهد و حمایت مدیران میانی و سرپرستان:

باور و حمایت مدیر ارشد سازمان از به کارگیری 5S بسیار مهم است ولی اگر این باور و حمایت در سطوح پایین‌تر که اجرای عملی این سیستم بر عهده آنان است وجود نداشته باشد، اجرای کامل آن بسیار مشکل خواهد شد.

ب ۳- فرهنگ سازمانی:

فرهنگ و جو سازمانی و چگونگی ماهیت و جهت‌گیری آن در قبال پذیرش تحول نسبتاً گسترده و عمیق ناشی از پیاده‌سازی 5S و آمادگی و قابلیت برای اجرای آن، تأثیر مستقیم و قدرتمندی دارد.

ب ۴- توان مالی:

پیاده‌سازی این سیستم مستلزم بهره‌گیری از منابع مالی سازمان است. هزینه‌های پیاده‌سازی 5S به دو صورت مستقیم (مربوط به خود 5S) و هزینه‌های غیرمستقیم (ناشی از تغییر یا تعطیل سایر سیستم‌های موجود) است.

ب ۵- سابقه و نتیجه پیاده‌سازی سیستم‌های مشابه:

سابقه و نتیجه پیاده‌سازی سایر سیستم‌های نسبتاً مشابه و موفقیت‌آمیز بودن یا شکست خوردن آن سیستم‌ها و نحوه تأثیرگذاری آنها بر ارکان مختلف سازمان، از فاکتورهای

رفتار و باور آنان را تحت کنترل نسبی خود در می‌آورد. به همین دلیل اگر کار کردن و ارائه کار در بالاترین سطح کیفی و اجرایی و همچنین پذیرش و همراهی با تغییرات مثبت، جزئی از فرهنگ ملی یک کشور باشد، مسلماً پیاده‌سازی سیستم 5S که در بردارنده همین مفاهیم است، بسیار امکان‌پذیرتر و ماندگارتر است.

الف ۱-۲: نظام اقتصادی:

نظام اقتصادی موجود در یک کشور و حتی نظام اقتصادی عمده موجود در دنیا از عوامل مؤثر در عملکرد مؤثر یک سازمان هستند. پیمان‌های اقتصادی بین‌المللی و منطقه‌ای متناسب با میزان فراگیری و محتوای آنها می‌توانند سرنوشت اقتصاد یک کشور را تعیین کنند چه رسد به سرنوشت و عملکرد سازمان‌های ملی یا فراملی موجود در این کشورها. در بعد درون‌کشوری نیز نظام و قوانین اقتصادی مانند میزان نرخ بهره بانک‌ها، میزان مالیات، نحوه تخصیص اعتبارات، قوانین صادرات و واردات، میزان حمایت‌های دولتی، نرخ تورم، میزان رشد اقتصادی و... از عوامل اساسی و قدرتمند در نحوه عملکرد یک سازمان هستند.

الف ۱-۳: نظام سیاسی و حقوقی:

مبحث قدرت و حاکمیت در یک کشور در قالب نظام سیاسی آن

کشور بیان می‌شود. نظام‌های سیاسی اقتصادی یک کشور عموماً رابطه بسیار نزدیک و تأثیرگذاری با هم دارند.

جهت‌گیری‌های سیاسی هم در بعد ملی و هم در سطح بین‌المللی علاوه بر اینکه بیانگر جهت‌گیری‌های اقتصادی هستند، بیانگر موضع‌گیری سایر کشورها و نحوه ارتباط سیاسی و همکاری اقتصادی آنان خواهد بود. جایگاه مردم، حقوق آنها و حق مالکیت آنان از جمله مسائل مهم است. علاوه بر حقوق داخلی و ملی، حقوق بین‌المللی و جایگاه حقوق خارجی‌ان در کشور نیز از جمله مسائل بسیار حیاتی است که می‌تواند مشوق سرمایه‌گذاری و حضور خارجی‌ان بوده یا مانع از حضور و ارتباط آنان شود.

الف ۲- عوامل اثرگذار

برون سازمانی - عوامل نزدیک:

عواملی هستند که نسبت به عوامل دور،

محدودتر و خاص‌تر بوده و فراگیری آنها نیز کمتر است

و محیط نزدیک سازمان را در بر می‌گیرند. عموماً تأثیر این

عوامل محسوس‌تر و مؤثرتر از عوامل دور است. این عوامل عبارتند از:

الف ۱-۲: خواست و حمایت مشتری:

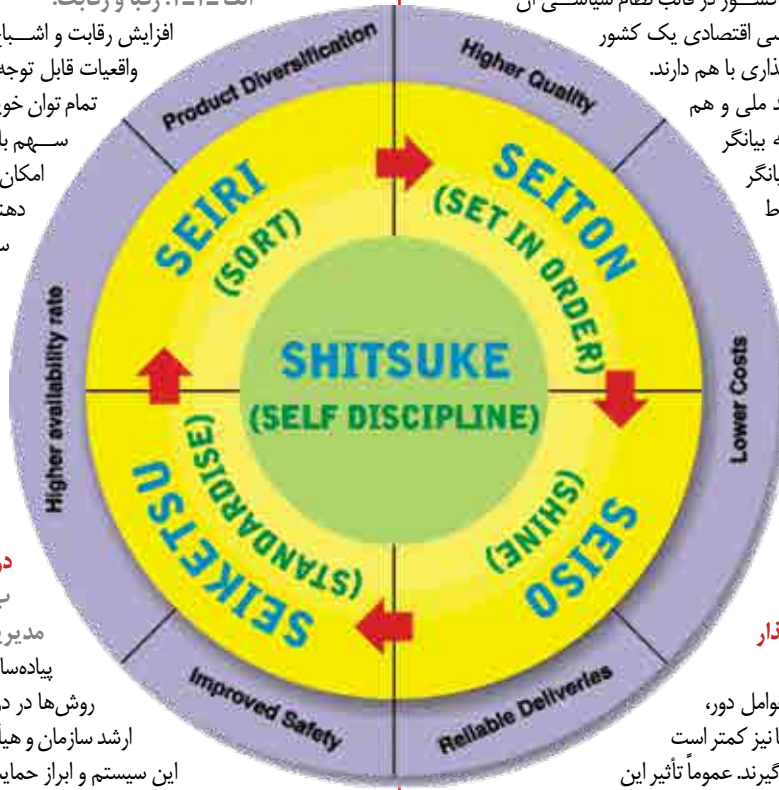
انتظارات و حق انتخاب مشتری، از جمله عواملی هستند که سازمان‌ها را به سوی استفاده از 5S سوق می‌دهند. مشتری نه تنها عمدتاً ناآگاهانه زمینه‌ساز گرایش سازمان‌ها به سوی تغییر می‌شود، بلکه حتی می‌تواند جهت، شدت و گاهی نوع تغییر را نیز به طور مستقیم یا غیر مستقیم برای سازمان تعیین کند. عوامل گوناگونی در چگونگی و شدت تأثیر مشتری اثرگذار هستند که می‌توان به طور کلی آنها را به دو دسته تقسیم کرد:

۱- عوامل مربوط به مشتری: مانند وفاداری و دلبستگی مشتری که موجب ارائه اطلاعات و پیشنهادات می‌شود.

۲- عوامل مربوط به سازمان: مانند به کارگیری سیستم‌های نظرسنجی و دریافت نظرات، ایده‌ها و خواسته‌ها.

الف ۲-۲: خواست و حمایت عرضه کنندگان و تأمین کنندگان:

همانند مشتریان که از دو بعد متفاوت بر عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارند، عرضه کنندگان و تأمین کنندگان نیز نقشی دوگانه دارند و با توجه به تغییراتی که در ماهیت ارتباط و همکاری یک سازمان با عرضه کنندگان و تأمین کنندگان پدید آمده، هم سرنوشت و



مؤثر بر پیاده‌سازی SS است.

ب-۶: ترکیب نیروی انسانی:

با توجه به اینکه پیاده‌سازی و به‌کارگیری این سیستم بر عهده کارکنان سازمان است، همچنین تأثیر مستقیم آن نیز شامل حال همین کارکنان خواهد شد، پس چگونگی ترکیب این کارکنان حائز اهمیت است.

ب-۷: رضایت شغلی:

رضایت شغلی کارکنان هم به عنوان یک متغیر مستقل در پیاده‌سازی این سیستم مؤثر است و هم به عنوان یک متغیر وابسته از نتایج پیاده‌سازی SS متأثر می‌شود. کارکنان به طور طبیعی از کار کردن در یک محیط ایمن، زیبا، تمیز و مرتب، لذت می‌برند.

ب-۸: امنیت شغلی و تناسب شغلی:

امنیت شغلی نیز مانند رضایت شغلی هم به عنوان متغیر مستقل و هم به عنوان متغیر وابسته در پیاده‌سازی این سیستم تأثیر گذار است. در سازمان‌هایی که به هر دلیل امنیت شغلی کارکنان به مخاطره افتاده است (مانند ادغام شرکت‌ها، تعدیل گسترده نیروی انسانی، تغییر زمینه فعالیت و...) یا کارکنان تصور می‌کنند با مسأله عدم امنیت شغلی مواجه شده‌اند (هر چند که واقعیت نداشته باشد) پیاده‌سازی این سیستم یا هر سیستم دیگری با کندی انجام خواهد شد. تناسب شغلی افراد با نیازمندی‌های واقعی سازمان، علایق و قابلیت‌های کارکنان تأثیر مستقیم در همکاری کارکنان در پیاده‌سازی این سیستم و تداوم کار کارکنان در سازمان دارد.

ب-۹: مشارکت واقعی کارکنان:

با توجه به اینکه یکی از ابعاد اساسی SS مربوط به کارکنان است، لازم است که کارکنان دارای اختیارات و آزادی عمل واقعی و مناسبی باشند تا بتوانند نقش واقعی خود را ایفا کنند. مشارکت کارکنان اگر از روی میل و انگیزه کافی نباشد، چندان تأثیری ندارد.

ب-۱۰: پشتکار، تسلط، مقبولیت و اختیارات کافی مجری اصلی سیستم:

مجری اصلی این سیستم که می‌تواند یکی از مدیران ارشد سازمان یا فردی برون‌سازمانی باشد، از این جهت که سکاندار امور اجرایی است لازم است توانمندی‌های فردی و سازمانی بسیار بالایی داشته باشد.

ب-۱۱: وجود و تخصیص امکانات لازم برای اجرا و تداوم:

علاوه بر توان مالی، لازم است که سازمان قابلیت‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری مناسبی نیز دارا باشد و این توانمندی‌ها را نیز در جهت پیاده‌سازی SS به‌کار گیرد.

ب-۱۲: به‌کارگیری درست روش‌های جبران، تشویق و تنبیه:

عموماً کارکنان در قبال همکاری و تلاشی که انجام می‌دهند، انتظار دارند که سازمان نیز به نحو مطلوبی جبران‌کننده زحمات آنان باشد. این امر یک تبادل معمول بین کارکنان و سازمان است. همچنین علاوه بر بحث جبران، نحوه تشویق کارکنان پس از همکاری مناسب یا احتمالاً نحوه تنبیه آنان پس از امتناع از همکاری از عوامل تعیین‌کننده در کارکرد مناسب یک سازمان است.

ب-۱۳: انعطاف‌پذیری سازمانی و فرهنگی:

وجود انعطاف‌پذیری در سازمان حتی اگر به صورت محدود نیز باشد، عاملی بالقوه و مثبت در جهت تسهیل در پیاده‌سازی و تداوم SS خواهد بود. این انعطاف‌پذیری ممکن است در فرهنگ حاکم بر آن سازمان یا حاکم بر گروه‌هایی خاص در آن سازمان باشد. انعطاف‌پذیری فرهنگی نیز عاملی تعیین‌کننده است و اهمیت آن کمتر از انعطاف‌پذیری سازمانی نیست.

ج- عوامل اثرگذار فردی:

ج-۱: شلختگی یا نظم شخصی:

دارا بودن ویژگی‌های فردی که هم راستا با ویژگی‌ها و نیازمندی‌های این سیستم باشد، یک امتیاز مثبت و مؤثر است. از جمله این ویژگی‌ها بر خورداری از نظم شخصی است که نقطه مقابل آن شلختگی است.

ج-۲: تنبلی یا فعال بودن:

داشتن روحیه‌ای فعال موجب انجام بهتر و مناسب‌تر امور کاری و امور مربوط به اجرای این سیستم می‌شود ولی خصیصه تنبلی مانع انجام هر کار مثبتی خواهد شد.

ج-۳: بدبینی یا خوش‌بینی:

نگرش افراد نیز در چگونگی کارکرد آنان نقش مهمی دارد، زیرا مبنای انجام عمل،

نگرش است. بدبینی موجب امتناع افراد از مشارکت مناسب می‌شود.

ج-۴: ریسک‌پذیری یا ریسک‌گریزی:

پیاده‌سازی SS در واقع دارای مقداری ریسک نیز هست، زیرا عدم اجرای مناسب آن کارها را ممکن است بدتر از وضعیت اول کند. پس روحیه ریسک‌پذیری مدیران و کارکنان عامل مؤثری است.

ج-۵: مسؤولیت‌پذیری یا مسؤولیت‌گریزی:

خصیصه مسؤولیت‌پذیری نیز در پیاده‌سازی این سیستم که مسؤولیت پیاده‌سازی خود را بر عهده تمامی کارکنان قرار می‌دهد، امری لازم است.

ج-۶: روحیه عدم مشارکت یا روحیه کار گروهی:

با توجه به اینکه اجرای این سیستم مستلزم مشارکت همه‌جانبه و واقعی تمامی کارکنان در قالب تیم‌ها و گروه‌هاست، پس دارا بودن روحیه کار گروهی، از ضروریات است.

ج-۷: آرامش یا مشکل خانوادگی:

کارکنانی که مشکل خانوادگی دارند، تمرکز، توجه و انگیزه کافی برای همکاری و انجام درست کارها را ندارند. آرامش خانوادگی کارکنان نیز از عوامل مؤثر و مثبت بر نحوه عملکردشان است.

ج-۸: سلامت یا بیماری جسمی و روانی:

سلامت و تعادل جسمی و روانی عاملی مهم در همکاری مؤثر و آگاهانه کارکنان در پیاده‌سازی هر سیستم و روشی است.

ج-۹: توان علمی و تجربی:

قابلیت علمی، سطح آموخته‌ها و دانش کارکنان، از عوامل تعیین‌کننده است. گاهی سطح علمی بالای کارکنان نسبت به مجری و راهبر این سیستم، موجب غرور این کارکنان و امتنای آنان از همکاری می‌شود. همچنین سابقه کار و آموخته‌های حاصل از کار عملی متناسب با نوع آن تجربه، تأثیر گذار است. جلب همکاری کارکنان با سابقه‌ای که به شیوه نادرست انجام کار، عادت کرده‌اند، چندان ساده نیست.

ج-۱۰: تطبیق‌پذیری:

توان شخصیتی کارگران برای سازگار کردن خود با تغییرات مستمری که در سازمان به وقوع می‌پیوندد از توانایی‌های کاملاً مثبت است.

ج-۱۱: توان خلاقیت و نوآوری:

علاوه بر توان علمی و تجربی کارکنان، عاملی که هم اکنون از اهمیت حتی بیشتر از آن دو عامل برخوردار است، قابلیت آنان برای ارائه و استفاده از ایده‌ها و روش‌های ابتکاری است. این امر هم بر غنای این سیستم و هر سیستم دیگری می‌افزاید و هم موجب خودجوشی در پیاده‌سازی، اصلاح و تکامل این سیستم می‌شود.

(د) عوامل کاری:

عوامل اثرگذار کاری بسیار متعدد هستند. تولید یا خدماتی بودن کار، تکنولوژیک بودن یا غیر تکنولوژیک بودن کار، ماهیت تمیز یا آلوده کار، ماهیت مشارکت یا انفرادی کار، فرآیندی یا واحدی بودن کار، پویا یا ثابت بودن کار، سطح تخصص و تحصیلات مورد نیاز برای انجام کار، ورودی‌ها یا خروجی‌های کار، خطرناک یا ایمن بودن کار، نظم یا بی‌نظمی ذاتی و میزان انعطاف‌پذیری کار را می‌توان از جمله این عوامل برشمرد.

(ه) عوامل سیستمی:

عوامل اثرگذار سیستمی عبارتند از: ماهیت سیستم (مدیریتی یا فنی)، نیازمندی‌های اجرا و نگهداری (نفر- ساعت موردنیاز- تخصص‌ها و سطح تحصیلات مورد نیاز- امکانات-...)، طول مدت پیاده‌سازی و اجرا، فراگیری یا محدودیت سیستم، نتایج مرتبط با کارکنان، مدیران و سازمان، سرعت دستیابی به نتایج، هزینه پیاده‌سازی و نگهداری، همخوانی با فرهنگ سازمانی، نیازهای آموزشی، جایگاه این سیستم نزد مدیریت ارشد و جایگاه این سیستم در استراتژی‌ها و برنامه‌های سازمان.

منابع:

<http://www.training-management.info/5s.htm>

<http://www.qualitytrainingportal.com/resources/5S/>

بانک مقالات رایگان مهندسی صنایع: <http://freepaper.blogfa.com/post-24.aspx>

دهمین سالگرد تأسیس خود را جشن گرفت



«شرکت رمیس توانست در طول ۱۰ سال فعالیت، جایگاه خود را در سطح بین‌المللی ارتقاء داده و این امر در سایه همدلی و همکاری تمامی اعضای این شرکت انجام گرفته است». این بخشی از سخنرانی مدیرعامل رمیس در جشن ده‌سالگی این شرکت است. ۱۰ سال از آغاز به کار شرکت رمیس می‌گذرد و در این مدت همه چیز تغییر کرده است؛ ساختمان، ترکیب نیروی انسانی، حوزه‌های فعالیت و... ولی آنچه همچنان ثابت مانده است، «نگاه رو به توسعه» است... جشن دهمین سالگرد تأسیس شرکت رمیس روز جمعه ۲۲ مهرماه در تالار آبیگینه واقع در شهرک نفت تهران برگزار شد. در این مراسم که با حضور مدیران، همکاران رمیس و خانواده‌های آنان برگزار شد، مهندس بهراد غیاث‌الدین، مدیرعامل شرکت رمیس در سخنرانی ضمن تشکر و قدردانی از زحمات پرسنل شرکت، به تاریخچه ۱۰ ساله رمیس اشاره کرد و گفت: در این ۱۰ سال شرکت با فراز و نشیب‌های زیادی مواجه شد اما حاصل این نوسانات و تلاطم‌ها منتج به ارتقای شرکت به لحاظ کیفی و کمی شد. به گفته غیاث‌الدین، هم‌اکنون شرکت رمیس در کشور از جایگاه ویژه‌ای در حوزه فناوری اطلاعات برخوردار است. وی به فرآیند ارتقای کیفی شرکت اشاره کرد و عنوان داشت: شرکت رمیس در سال ۸۰ با فروش رایانه‌های شخصی فعالیت خود را در صنعت IT کشور آغاز و از همان سال اول واحد تعمیر و نگهداری شرکت فعال شد. از سال ۸۴ نیز با وارد کردن تجهیزات سیسکو و HP با سرعت فعالیت کاری خود را در حوزه IT کشور ارتقاء داد. غیاث‌الدین افزود: این موضوع باعث شد تا بسیار سریع، فروش PC یا همان رایانه‌های شخصی از حوزه فعالیت شرکت خارج شود. مدیرعامل شرکت در ادامه از ایجاد واحد ICT در شرکت از سال ۸۸ خبر داد و گفت: شرکت با این امر توانست همگام با تکنولوژی روز دنیا در مناقصه‌ها و پروژه‌های شرکت‌های دولتی و خصوصی مشارکت گسترده داشته باشد. وی به اهتمام رمیس به موضوع آموزش اشاره کرد و گفت: خوشبختانه شرکت در زمینه آموزش، فعالیت‌های خوبی داشته و اعتقاد داریم آموزش باید همواره جزو فعالیت‌های کاری به ویژه در صنعت IT باشد. غیاث‌الدین به مشکلات و چالش‌های پیش‌روی شرکت نیز اشاره کرد و بیان داشت: این شرکت و شرکت‌های مشابه همچنان با چالش‌هایی در حوزه مسائل گمرکی، حواله‌های ارزی و واردات گسترده مواجه‌اند که امیدواریم برنامه‌ریزان اقتصادی برای رفع این مشکلات چاره‌ای بیابند.

تجلیل از مهندس مسروری

در جشن ده‌سالگی رمیس همچنین از خدمات سیامک مسروری در شرکت تقدیر شد. مدیرعامل رمیس مسروری را الگویی مناسب برای جوانان نخبه دانست و گفت: وی یکی از بهترین همکاران من طی ۹ سال همکاری مشترک در این شرکت بوده است. به گفته وی خاطره‌های زیادی از مهندس مسروری وجود دارد که بیانگر صداقت، وظیفه‌شناسی و تلاش در جهت کسب بهترین‌ها بوده است. مهندس نوربخش، قائم‌مقام مدیرعامل رمیس نیز در این باره اظهار داشت: من از ۱۰ سالگی آقای مسروری را می‌شناسم و به واقع وی فردی متعهد و موفق است. در این مراسم و با اجرای مجری نام‌آشنای تلویزیون، محمود شهریاری، همچنین ۱۵ جایزه ۱۰۰ هزار تومانی، پنج جایزه ۵۰ هزار تومانی، پنج جایزه ۲۰۰ هزار تومانی و ۳ جایزه ۴۰۰ هزار تومانی و همچنین دو جایزه سفر به جزیره کیش بین پرسنل شرکت رمیس به قید قرعه توسط مجری برنامه به همکاران رمیس اهدا شد. همچنین از میان کسانی که در مسابقه مجله نوروزی رمیس شرکت کرده بودند، ۳ نفر به قید قرعه موفق به کسب جایزه ۱۰۰ هزار تومانی شدند. برش کیک ۱۰ سالگی شرکت رمیس برنامه پایانی این مراسم بود که با دعوت از پرسنل در مراسمی زیبا و شورانگیز برگزار شد.



M I S



REIN

اشتباه ساده که برای پروژه‌های فناوری اطلاعات همانند طاعون خطرناک هستند



مصطفی لطفی

اگر تجربه مدیریت پروژه‌های فناوری اطلاعات را داشته‌اید، قطعاً تجربیات موفق و ناموفق زیادی را با خود به همراه داشته و سعی خواهید کرد از آنها در کارهای خود استفاده کنید. در اینجا من شما را با پنج اشتباه رایج در پروژه‌های فناوری اطلاعات آشنا خواهم کرد که شاید به شما کمک کند تا در پروژه‌های خود از بروز آنها جلوگیری نمایید.

۱. اعمال فشار و اعلام فرجه‌های فشرده و غیرمنطقی برای تیم پروژه

همیشه باید در نظر گرفت که زمان‌های کار در پروژه باید متناسب با شرایط پروژه و محدودیت‌های آن برنامه‌ریزی شود و نمی‌توان با اعلام Deadline‌های غیر واقعی و بدون تخمین‌های منطقی انتظار انجام کار را در زمان خود داشت. اعمال فشار به تیم پروژه و قرار دادن Deadline برای کارها تأثیر منفی در پروژه می‌گذارد و حتی باعث عدم تکمیل کار در زمان معمول آن می‌گردد.

۲. عدم کنترل تغییرات در پروژه

تغییرات در پروژه به دو دسته کلی تقسیم می‌گردند: گروه اول «خزش» نام دارد که به تغییراتی ناخواسته که در پروژه به وجود می‌آید، اطلاق می‌گردد و گروه دوم تغییراتی هستند که به درخواست کافرما یا یکی از ذینفعان پروژه صورت می‌پذیرد. در خصوص هر دو نوع تغییر باید در نظر داشت که این تغییرات نیازمند مدیریت هستند، بدین معنی که نمی‌توان در محدوده پروژه تغییری ایجاد کرد آن هم بدون وجود یک روش سیستماتیک در پروژه. به‌طور خلاصه در برخورد با تغییرات اقدامات ذیل می‌بایست صورت پذیرد:

۱- درخواست‌کننده تغییر به‌صورت مستند دلائل تغییر، مواردی که از تغییر تأثیر می‌پذیرند، مشکلات و مزایای ایجاد تغییر و همچنین عدم تغییر، هزینه و... را مشخص نماید و آن را جهت بررسی به تیم مدیریت تغییرات ارسال کند.

۲- تیم مدیریت تغییرات تمام جوانب تغییر را بررسی و سپس تأیید یا رد نماید.

۳- بعد از تأیید تغییر، مدیر پروژه می‌تواند تغییر را در پروژه اعمال نماید. در صورتی که یک تغییر رد شود، باید در مستندات پروژه ثبت و نگهداری شود.

۳. عدم اهمیت به ریسک‌های پروژه

اگر در خصوص ریسک‌هایی که در پروژه وجود دارد مطالعه، بررسی و اعمال اقدامات لازم صورت نپذیرد، احتمال شکست پروژه و صدمه دیدن آن بسیار بالا می‌رود. در علم مدیریت پروژه یکی از اصلی‌ترین حوزه‌های این دانش، مدیریت ریسک پروژه است که در واقع نقش حیاتی را برای پروژه بازی می‌کند.

۴. عدم وجود مدیریت ارتباطات در پروژه

این موضوع که چه کسی با چه کسی، چه اطلاعاتی چه زمانی برای چه کسی و از طریق چه کانال ارتباطی و در چه بازه‌های زمانی ارسال گردد، طرح مسأله‌ای بسیار ساده است ولی در بسیاری از پروژه‌ها به‌خاطر همین سادگی لحاظ نمی‌شود و باعث مشکلات و عدم هماهنگی‌های بسیاری در پروژه‌ها می‌شود. عدم وجود مدیریت ارتباطات و به سبب آن نبود برنامه مدیریت ارتباطات پروژه به عنوان مرگ خاموش پروژه در میان متخصصان علم مدیریت پروژه مطرح است.

۵. عدم استفاده از ذینفعان پروژه

شما به عنوان مدیر پروژه باید در نظر داشته باشید که پروژه شما زمانی موفقیت خود را کسب می‌کند که بتوانید نیازهای ذینفعان اصلی پروژه خود را تأمین کنید. حال اگر این نیازها را نتوانید شناسایی کنید، به احتمال قوی نیز نمی‌توانید آنها را برآورده سازید و پروژه شما با شکست روبه‌رو خواهد شد.



آرش دهقان، مدیر مرکز آموزش‌های پیشرفته رمیس:

دومین سطح کلاس دوره ITIL Expert در رمیس برگزار شد

مرکز آموزش رمیس از سال آینده به شرکتی مستقل تبدیل می‌شود

شده که ما اولین دوره رسمی را برگزار کردیم که دانشجویان در طول ترم آموزش رسمی می‌بینند و ID می‌گیرند و مدرک رسمی را بعد از قبول شدن در امتحاناتشان اخذ خواهند کرد.

دانشجویان برای گرفتن مدرک رسمی باید حتماً سر کلاس رسمی شرکت کنند.

رمیس امتحان کجا برگزار می‌شود؟

در دویی. ما پس از پایان دوره، دو روز کلاس آمادگی امتحان برگزار می‌کنیم و دانشجویان امتحان را در دویی می‌دهند.

رمیس برنامه‌های آتی مرکز آموزش رمیس چه خواهد بود؟

در نظر داریم با مشارکت شرکت ITpreneurs هلند سمینار ITIL Awareness را برگزار کنیم که عملاً سمیناری آموزشی است و در پایان دوره به شرکت‌کنندگان گواهینامه نیز داده می‌شود.

برنامه‌های ساختاری نیز در این مرکز داریم. مرکز آموزش‌های پیشرفته رمیس اولین واحدی خواهد بود که از رمیس جدا می‌شود و بر اساس تصمیمات مدیران ارشد رمیس، از اوایل سال آینده و با فراهم شدن مقدمات، این مرکز به‌عنوان مؤسسه‌ای مستقل با نام رمیس یا با عنوانی دیگر فعالیت خواهد کرد اما همچنان سهامدار عمده این مؤسسه رمیس خواهد بود. در واقع اولین واحد رمیس خواهیم بود که از دایره Business Unit خارج می‌شویم.

رمیس آیا در نحوه فعالیت‌های مرکز آموزش هم تحولاتی رخ خواهد داد؟

مرکز آموزش تاکنون Core Business رمیس نبوده است و به عنوان ارائه‌دهنده سرویس به مشتری مطرح بود اما به دلیل بازار رو به رشد و توسعه‌ای که در دو سال اخیر در این مرکز داشتیم، مدیران شرکت دریافتند این پتانسیل وجود دارد که یک شرکت مستقل تخصصی می‌تواند بسیار سریع‌تر توسعه یابد.

تصور می‌کنم با این اتفاق خیلی چابک‌تر می‌شویم و فعالیت‌هایمان گسترش بیشتری خواهد داشت.

دوره Intermediate خودش دو گروه دارد و بر اساس credit می‌گیرد، می‌تواند وارد سطح Expert شود که عبارتند از گروه‌های Service Capability و Life Cycle که از طریق هر کدام از آنها می‌توان سطح Intermediate را گذراند. گروه Service Capability خودش چهار دوره دارد که در اصل دوره‌ای که ما برگزار می‌کنیم، Intermediate به اضافه Managing Across the Life Cycle است که شرکت‌کنندگان در دوره نهایتاً ITIL Expert می‌شوند.

چندی پیش دوره سطح اول برگزار شد و ۱۲ نفر در کلاس‌ها شرکت کردند که ۱۱ نفر موفق شدند آزمون برگزار شده را با موفقیت پشت سر بگذارند.

در آن سطح، دوره‌های Service Offerings & Mgreement Planning, Protection و Optimization را برگزار کردیم. این دوره‌ها، دو دوره از سطح Intermediate بود. دو دوره Operational Support & Analysis و Release, Control & Validation را نیز اواخر آذر برگزار کردیم که این چهار دوره مربوط به گذراندن سطح Intermediate از طریق Service Capability می‌شوند.

یک تک‌دوره Managing Across the Life Cycle را نیز دانشجویان این دوره باید بگذرانند که آن دوره کل این دوره‌ها را پوشش می‌دهد.

رمیس این دوره چه زمانی برگزار خواهد شد؟ دوره فوق ۱۰ تا ۱۲ بهمن ماه برگزار می‌شود که با برگزاری آن پکیج ITIL Expert کامل می‌شود.

رمیس به جز دوره ITIL Expert چه دوره‌های ویژه دیگری در مرکز برگزار می‌شود؟

ما تلاش داریم برگزاری دوره‌های رسمی را گسترش دهیم.

یکی از دوره‌هایی که اولین دوره آن را برگزار کردیم و اولین دوره برگزار شده در ایران نیز هست، دوره VMware VCP5 رسمی است.

vSphere 5 (VCP5) پنج ماه است عرضه

مرکز آموزش‌های پیشرفته رمیس روزهای پرکاری را پشت سر می‌گذارد: دوره‌های جدید VMware یعنی vSphere (VCP5) 5، دوره‌های ITIL Expert و به‌زودی دوره‌های Linux. در همین حال بر اساس تصمیم مدیران ارشد شرکت رمیس، به‌زودی این مرکز با هویتی مستقل از رمیس فعالیت خواهد کرد. در این زمینه‌ها با آرش دهقان، مدیر این مرکز گفت‌وگو کرده‌ایم.

رمیس اخیراً دومین سطح کلاس دوره ITIL Expert در این مرکز برگزار شد. در مورد ITIL بیشتر توضیح دهید.

ITIL ابزار مدیریت خدمات IT است که اولین ورژن آن در سال ۱۹۸۶، ورژن دوم آن در سال ۲۰۰۰ و ورژن سه آن در سال ۲۰۰۷ ارائه شد. در سال ۲۰۱۱ ورژن ۳ آن با تغییراتی همراه بود که هنوز عرضه نشده و از سال جاری میلادی ارائه خواهد شد.

رمیس کاربردهای ITIL کجاست؟
تمرکز ITIL بر service ITها و بخش‌هایی است که خدمات IT ارائه می‌دهند.

رمیس یعنی در واقع مخاطب دوره‌هایی که شما در مرکز آموزش رمیس برگزار می‌کنید، کارشناسان IT سازمان‌ها هستند؟
بله، در واقع مدیران و کارشناسان واحد IT سازمان‌ها هستند که در این حوزه به سایرین خدمات IT ارائه می‌دهند.

رمیس در مورد دوره ITIL Expert توضیح دهید. تاکنون دو سطح از این دوره در رمیس برگزار شد. درست است؟

بله. ITIL سه سطح دارد: Foundation (بنیادی)، Intermediate (متوسط) و Expert (حرفه‌ای). البته یک سطح بالاتر از این هم تعریف شده به نام Master ITIL که شرایط اخذ این مدرک هنوز از طرف APMG که شرایط اخذ مدارک را نهایی می‌کند، اعلام نشده است.

ITIL را باید چراغ روشنگر راه فعالان ITIL Expert دوره ۱۳۹۰

آنچه در آن زمان ارائه شد، نسخه اول ITIL بود ولی اکنون نسخه ۲۰۰۳ الی ۲۰۱۱ آن موجود است. ITIL برای سازمان‌ها یک ضرورت است تا با نیازهای متغیر و به‌روز کاری هماهنگ باشند و این توانمندی را در خود به‌وجود آورند که از فرصت‌های جدید بسیار سریع‌تر و پویاتر استفاده کنند.

مدیران و کارشناسان واحدهای IT سازمان‌ها باید بتوانند خود را با نیازهایی که دائماً در حال تغییر هستند، تطبیق دهند و این چیزی است که ITIL برای آن تلاش می‌کند. ITIL می‌تواند در نحوه انجام این امر بسیار مفید و سودمند واقع شود.

البته باید به سازمان‌ها این نکته را گوشزد کرد که «ITIL نباید هدف در نظر گرفته شود بلکه ITIL را باید چراغ روشنگر راه دانست». مثل یک جعبه ابزار که در آن ابزارهای گوناگونی وجود دارند و مثلاً هر وقت که شما می‌خواهید کاری را انجام دهید، این جعبه ابزار را باز می‌کنید و نگاهی به داخل آن می‌اندازید. ITIL نیز همان جعبه ابزار است، در مواقع لزوم آن را باز می‌کنید تا ببینید ITIL چه راه‌حلی برای کار شما در اختیار دارد.

رهبر ITIL یک استاندارد است یا یک سری تجربه‌های موفق (best practices)?

ITIL یک چارچوب عملی و مورد قبول در همه دنیاست ولی یک استاندارد نیست. استاندارد است که سازمان مدیریت خدمات IT بتواند برای آن گواهی بگیرد، در واقع ISO 20000 است ولی وقتی شما به عنوان یک سازمان IT قصد دریافت گواهینامه را دارید، موقعی که به جزئیات این استانداردها توجه می‌کنید، متوجه می‌شوید که

این استانداردها بر اساس سازمان ITIL است.

رهبر یعنی ITIL یک شاخص نیست بلکه مجموعه‌ای از راهکارها و تجارب است.

بله، این گفته در مورد ITIL کاملاً صحیح است. ITIL بهترین چارچوب عملی است. این همان چیزی است که من در ابتدا نیز به آن اشاره کردم. سازمانی که ITIL را در دهه ۸۰ یا اوایل دهه ۹۰ به‌وجود آورد، بر اساس تجربیات شرکت‌های گوناگون، بهترین شیوه‌ها و راهکارهای مدیریت خدمات IT را شناسایی کرد. سپس آنها این شیوه‌ها و راهکارها را در کتاب‌های گوناگونی درج کردند. هنوز هم روند کار به همان گونه است ولی نه در ۱۰ کتاب، بلکه در پنج کتاب که در آنها ۲۸ فرآیند و چهار عملکرد تشریح شده است.

رهبر برگزاری این دوره را چطور ارزیابی می‌کنید؟

همکاری دانشجویان در این کلاس بسیار عالی است.

رهبر دانشجویان چطور هستند؟

مرکز آموزش‌های پیشرفته رهبر دوره تخصصی ITIL Expert را با همکاری شرکت معتبر ITpreneurs برگزار کرد که نخستین دوره آن در حال برگزاری است. مارسل فدرر (Marcel Federer) نماینده شرکت ITpreneurs که هلندی‌الاصیل است، مدرس این دوره آموزشی است. با او در خصوص دوره برگزار شده، فضای کاری در ایران، چیرستی ITIL و... گفت‌وگو کرده‌ایم که می‌خوانید.

رهبر لطفاً در مورد سوابق کاری خود بگویید.

من حدود هفت سال است با شرکت ITpreneurs هلند همکاری می‌کنم. برای ارائه این دوره‌های آموزشی دارای بیش از ۲۵ سال سابقه فعالیت در زمینه IT هستم. از سال ۱۹۹۶ گواهی مدیریت خدمات ITIL و در سال ۲۰۰۷ سه گواهی میانی از ITIL Expert را دریافت کردم.

من همچنین با شرکت‌هایی مثل IBM همکاری داشتم. همچنین برای یک شرکت بزرگ انرژی در هلند کار می‌کردم که مسئولیت مدیریت یکی از واحدهای جانبی ارائه خدمات مدیریت IT را به عهده داشتم. از طرف دیگر، به شرکت‌ها و مؤسسات متعددی در زمینه‌های مرتبط با IT و مدیریت خدمات مبتنی بر IT مشاوره می‌دهم.

رهبر حضور در ایران را چطور ارزیابی می‌کنید؟ آیا فضای ذهنی شما در مورد ایران قبل از سفر به این کشور مانند تصویری بود که در واقعیت دیدید؟

در رسانه‌ها چندان به صورت مثبت از ایران یاد نمی‌شود ولی وقتی شما به ایران سفر می‌کنید، متوجه می‌شوید که وضعیت کاملاً متفاوت است. مردم بسیار صمیمی و میهمان‌نواز هستند. من هر وقت که به ایران سفر می‌کنم، این مطالب را در مقدمه حرف‌هایم بیان می‌کنم.

رهبر نظر تان در مورد رهبر چیست؟

رهبر و ایران هر دو عالی هستند. در مورد رهبر باید بگویم که شرکت بسیار خوب و موفقی است. کارشناسان رهبر خیلی خوب در انجام امور همکاری می‌کنند و همچنین بسیار مطلع، آگاه و حرفه‌ای هستند.

رهبر می‌خواهم به ITIL و دوره‌ای که در ایران برگزار می‌کنید، بپردازم. از ITIL بگویید و اینکه چه مزایا و کاربردهایی دارد؟

من فکر می‌کنم میزان کاربردی بودن آن بستگی به هدف شما دارد. ITIL در دهه ۸۰ یا اوایل دهه ۹۰ توسط سازمان‌های دولتی بریتانیا به‌وجود آمد که هدف از ایجاد آن ارتقای کارایی سازمان بود که البته



حوزه IT دانست

بسیار فعال هستند و واقعاً پویا و مثبت عمل می‌کنند. آنها بسیار پرنرژی هستند. سر کلاس نیز مطرح کردم که همکاری با این کلاس بسیار خوب است، چون آنها حتی به من هم انرژی مثبت می‌دهند. متوجه هستید؟

رمیس چطور؟

وقتی دانشجویان علاقه‌مند باشند، استاد هم به‌طور خودکار انرژی بیشتری برای ادامه کار پیدا می‌کند. از نظر من کار در این کلاس بسیار لذت‌بخش است.

البته آنچه که گفتم فقط به این کلاس مربوط نمی‌شود بلکه در مورد کلاس‌های قبلی که در ایران داشته‌ام نیز صدق می‌کند. دانشجویان ایرانی مشتاق یادگیری هستند.

رمیس گویا قرار است سمیناری با محوریت ITIL Awareness

را نیز با همکاری شرکت رمیس در ایران برگزار کنید.

بله. همان‌طور که قبلاً نیز مطرح کردم، یک سازمان یا واحد IT باید

خود را با نیازهای متغیر و به‌روز کاری، هماهنگ

کند. به همین علت است که ما از ITIL استفاده

می‌کنیم. مثلاً وقتی که شما از خدمات مرکز

اینترنتی که استفاده می‌کنید راضی نیستید، از آن

به بعد خدمات اینترنت را از مرکز دیگری دریافت

می‌کنید.

همین وضعیت در مورد مراکز خدمات

فناوری اطلاعات نیز صدق می‌کند و بنابراین

اگر مشتری از کیفیت خدمات یک مرکز

خدمات فناوری اطلاعات راضی نباشد، این

خطر متوجه آن سازمان خواهد بود که احتمالاً

مشتری خدمات را از مرکز دیگری

دریافت کند. پس چالش مهم یک مرکز خدمات فناوری اطلاعات

این است که منطبق با نیازهای روز کاری فعالیت کند و مطمئن

شود که می‌تواند به‌گونه‌ای عمل کند که حداقل ارزش خدمات او

با فرآیندهای کاری مشتری مناسبت داشته باشد. این موضوعی

است که ما در جلسه Awareness مورد بحث قرار خواهیم داد

و همچنین در مورد اهمیت ITIL و ماهیت آن از منظری جامع‌تر

صحبت خواهیم کرد که بررسی و تحلیل اجزاء و ساختار ITIL را

نیز در بر خواهد گرفت.

چراچوب ITIL کلاً مبتنی بر این موضوع است که شما بتوانید ارزش

را به مشتری‌هایتان ارائه دهید و به او اطمینان دهید که کیفیت خدماتتان

را نه تنها برای دو روز، بلکه برای هفته‌های بعد، ماه‌های بعد و حتی

سال‌های بعد حفظ خواهید کرد.

پس مسأله این است که شما بتوانید پلی محکم و عریض بین تقاضای

مشتری از یک‌سو و خدمات سازمان ارائه‌دهنده خدمات IT بسازید.

نباید هدف در نظر گرفته شود بلکه ITIL را باید چراغ روشنگر راه دانست»، مثل یک جعبه ابزار که در آن ابزارهای گوناگونی وجود دارند و مثلاً هر وقت که شما می‌خواهید کاری را انجام دهید، این جعبه ابزار را باز می‌کنید و نگاهی به داخل آن می‌اندازید. ITIL نیز همان جعبه ابزار است

دانشجویان دوره ITIL Expert
از برگزاری این دوره می‌گویند:

می‌توان ITIL را در سازمان‌های ایرانی پیاده کرد



دوره ITIL Expert برگزار شده در مرکز آموزش رهپیس، دارای ۱۲ دانشجو است که تاکنون در دو دوره از سه دوره طراحی شده کلاس شرکت کرده‌اند. این کلاس‌ها به زبان انگلیسی برگزار می‌شود و آشنایی با زبان انگلیسی از پیش‌نیازهای مهم حضور در این دوره است.

شاهین فتاحیانی، یکی از این دانشجویان گفت: این دوره در سطحی استاندارد برگزار می‌شود و نسبت به دوره‌های IT که قبلاً دیده‌ام، از استاندارد بسیار بالاتری برخوردار است. وی افزود: این کلاس توسط ITpreneurs هلند برگزار می‌شود که خیلی از این تجارب استفاده می‌کنیم.

او در مورد مدرس هلندی این دوره نیز گفت: استاد این دوره واقعاً حرفه‌ای است و به خوبی کلاس را مدیریت می‌کند.

فتاحیانی با بیان اینکه این برای اولین بار است که دوره ITIL Expert در ایران برگزار می‌شود، اظهار داشت: ITIL همان کارهایی است که باید در واحد IT سازمان انجام شود که ما خودمان هم در کار به این تجارب رسیده‌ایم اما همه این تجارب با نظم و انضباط مستحکم‌تری طبقه‌بندی شده و به صورت کاربردی در اختیار ما قرار گرفته است. او گفت: با پیاده‌سازی ITIL در سازمان، هم رضایت مشتری به شدت افزایش می‌یابد و هم هزینه‌ها تقلیل پیدا می‌کند.

حمید رضوی‌زاده، مدیر واحد توسعه و فناوری اطلاعات بیمه ایران نیز که از دانشجویان این دوره است، گفت: برگزاری این دوره خیلی خوب و منظم بود، استاد خوب و حرفه‌ای است و همه چیز در این دوره طبق استاندارد و برنامه‌ریزی تنظیم شده است.

وی اظهار داشت: ITIL بهترین تجارب سازمان‌ها در ارائه خدمات را جمع‌آوری کرده و تجارب شرکت‌های موفق را به صورت طبقه‌بندی شده ارائه می‌دهد.

او ادامه داد: رویکرد این دوره کاملاً کاربردی است و رویکرد استاد این است که موضوعات سازمانی را به صورتی کاربردی سر کلاس مورد بحث قرار دهد.

مرضیه بکیان از واحد وب و اینترنت بیمه ایران نیز در این دوره شرکت کرده است. او با بیان اینکه سطح کلاس و روند برگزاری دوره بسیار خوب بوده، در مورد سطح دانش عمومی کلاس گفت: دانشجویان در ابتدا با سطح آگاهی نامتوازن سر کلاس حاضر بودند ولی پس از چند جلسه استاد به خوبی نسبت به افراد شناخت پیدا کرد و مثال‌های کاربردی متناسب با فضاهای کاری دانشجویان مطرح شد و سطح کلاس الان کاملاً یکدست شد.

وی با بیان اینکه این کلاس طبق استانداردهای بین‌المللی و مشخص شده برنامه‌ریزی شده، گفت: خیلی مایل هستم روی جزئیات عملکردها تأکید بیشتری شود اما استانداردهای برگزاری این دوره‌ها در همه دنیا عدم تأکید روی جزئیات است.

بکیان در پاسخ به این سؤال که آیا از نظر شما امکان پیاده‌سازی الگوهای ITIL در سازمان‌های ایرانی هست؟ اظهار داشت: حتماً، البته اگر زیرساخت‌ها در سازمان‌ها آماده شده باشد.



از سوی ریمیسو صورت گرفت:

تأمین سرورهای سازمان هلال احمر و سوئیچهای بانک تجارت



ریمیسو

شرکت ریمیسو سرورهای مورد نیاز سازمان هلال احمر را در مدت مشخصی تأمین کرد.

مهرداد امامی مهر، سرپرست واحد فروش سخت‌افزار شرکت ریمیسو با بیان این مطلب گفت: ریمیسو در مناقصه عمومی مربوط به خرید تعدادی سرور برای سازمان هلال احمر جمهوری اسلامی ایران برنده شد و در مدت کوتاهی توانست به تعهدات خود در این زمینه عمل کند.

وی با بیان اینکه سازمان هلال احمر خرید تعداد ۳۷ دستگاه سرور HP را به شرکت ریمیسو محول کرد، اظهار داشت: سرورهای مذکور به منظور راه اندازی اتوماسیون کشوری سازمان هلال احمر بوده و قرار است تا در مراکز استان‌ها مورد استفاده قرار گیرد.

امامی مهر همچنین در مورد دیگر پروژه این بخش اظهار داشت: تأمین ۲۰۰۰ دستگاه سوئیچ ۲۴ پورت سیسکو جهت ارتباط دستگاه‌های SOP، MTA و سیستم نوبت‌دهی بانک تجارت توسط ریمیسو در موعد مقرر انجام گرفت.

ریمیسو در اکثر مناقصات سیسکو و HP بالاترین امتیاز فنی را کسب می‌نماید و معمولاً قیمت مناسب‌تری نسبت به اکثر رقبا ارائه می‌کند. سابقه انجام تعهدات، اصلی بودن تجهیزات و زمان تحویل مناسب از دلایل مهم کسب امتیاز فنی بالا توسط ریمیسو محسوب می‌گردند.

برای تماشای گروهی، نمایش‌های شادتر را انتخاب کنیم.

وی میزان رضایت همکاران در کل برنامه‌های برگزار شده را قابل قبول ارزیابی کرد و اظهار داشت: استقبال از برنامه‌های تفریحی گروهی بیانگر رضایت همکاران است.

سرپرست واحد اداری ریمیسو ملاک انتخاب برنامه‌ها را پیشنهاد همکاران عنوان کرد و اظهار داشت: واحد اداری نیز پس از بررسی این پیشنهادها و توافق با مدیریت نسبت به برگزاری برنامه‌ها اقدام می‌کند.

وی مشارکت بیشتر همکاران در ارائه پیشنهادات را خواستار شد.

سرپرست واحد اداری گفت: قبل از ماه محرم، همکاران را برای تماشای نمایش «ایوانف» نوشته آنتوان چخوف و به کارگردانی امیر رضا کوهستانی به تالار شماره یک «تماشاخانه مهر» خانه هنرمندان بردیم اما به دلیل همزمانی این برنامه با تعطیلات و در سفر بودن برخی همکاران، استقبال چندانی از آن نشد.

وی افزود: البته این تئاتر یک تئاتر کاملاً حرفه‌ای و جدی بود که شاید تماشای آن به صورت گروهی آن مطلوب نبود و رضایت کافی همکاران حاصل نشد. البته همکاران نیز باید در شرکت کردن در بعضی از برنامه‌ها اندکی تأمل نمایند. در نهایت به این نتیجه رسیدیم که باید



سرپرست واحد اداری ریمیسو:

همکاران از برنامه‌های تفریحی رضایت دارند

وی با بیان اینکه این تجهیزات به منظور تکمیل دیتاسنتر مرکزی وزارت کشور تهیه شد، اظهار داشت: در مجموع ۱۹ دستگاه سرور hp و یک دستگاه ذخیره‌سازی P2000 تحویل وزارت کشور داده و نصب شد.

شیرازی اضافه کرد: همچنین پس از نصب تجهیزات، دوره آموزش پرسنل وزارت کشور در سایت آن نهاد برگزار شد.

گفتنی است اطلاعات کامل محصولات شبکه و دستگاه‌های ذخیره‌سازی در سایت ریمیسو به نشانی www.remisco.com قابل دسترسی است.

شرکت ریمیسو توانست با انجام پروژه مربوط به مناقصه خرید، نصب و راه‌اندازی سرور و تجهیزات پشتیبان دیتاسنتر وزارت کشور، تأییدیه این وزارتخانه مبنی بر رضایت کامل از انجام کار را اخذ کند.

مریم شیرازی، کارشناس فروش سخت‌افزار و شبکه شرکت ریمیسو با بیان این مطلب اظهار داشت: پس از برنده شدن شرکت ریمیسو در مناقصه خرید، نصب و راه‌اندازی سرور و تجهیزات پشتیبان دیتاسنتر وزارت کشور، ظرف مدت ۴۵ روز تجهیزات مورد نیاز خریداری و نصب شد در حالی که مدت زمان پروژه ۲ ماه بوده است.

**رضایت کامل
وزارت کشور از پروژه
خرید، نصب و
راه‌اندازی سرور و
تجهیزات پشتیبان
دیتاسنتر**

مدیریت LOG و تأثیر آن بر امنیت E-Banking

مقدمه

تهیه و تنظیم: بهارک نانکلی

LOG، ثبت رخدادهایی است که در سیستم‌های شبکه یک سازمان اتفاق افتاده است. در اصل LOGها در درجه اول برای مشکلات عیب‌یابی استفاده می‌شوند، اما در عین حال عملکردهای بسیاری را در سازمان به کار می‌گیرند که از جمله آنها می‌توان به بهینه ساختن سیستم‌ها و کارایی شبکه، ضبط عملکرد کاربران و فراهم کردن اطلاعات کاربردی برای بررسی فعالیت‌های مخرب اشاره کرد. به‌خاطر گسترش سرورهای شبکه‌ای، سیستم‌های کاری کاربران و سایر دستگاه‌های تحت شبکه و افزایش تهدیدات شبکه‌ای، تعداد و تنوع LOGهای ایجاد شده افزایش یافته‌اند. این امر نیاز به داشتن سیستمی جهت مدیریت LOGها را افزایش داد؛ سیستمی که پردازشی جهت ایجاد، انتقال، ذخیره‌سازی و تحلیل LOGها را داشته باشد.

در مدیریت LOG با حجم زیادی از پیام‌های ثبت شده توسط تمامی سیستم‌های موجود در شبکه مواجه هستیم. مدیریت LOG جمع‌آوری وقایع، تجمع متمرکز، حفظ طولانی‌مدت، تحلیل وقایع (به‌صورت بلادرنگ یا پس از ذخیره‌سازی) و همچنین جستجو و گزارش‌گیری بر روی وقایع را نیز پوشش می‌دهد. مدیریت LOG بنابه دلایل امنیتی، عملیات سیستم و شبکه (مانند مدیریت شبکه یا سیستم‌ها) و پیروی از مقررات هدایت می‌شود.

سیستم مدیریت LOG اطلاعات را از تمام سیستم‌هایی که LOG ایجاد می‌کنند دریافت می‌کند و می‌تواند آن اطلاعات را بر حسب نیاز پردازش کرده و جستجویی سریع بر روی تمامی اطلاعات داشته باشد. در نتیجه سازمان‌ها در هر ابعادی می‌توانند از سیستم مدیریت LOG استفاده کنند.

تا به امروز تحلیل LOG حالت دارایی محوری داشته و سازمان‌ها یک محصول برای امنیت و گزارش‌گیری خریداری کرده و محصولی دیگر برای عملیات IT و جستجو و محصول دیگری برای توسعه برنامه‌های کاربردی تهیه می‌کردند. امروز، سؤالی که در تحلیل LOG بایستی جواب داده شود به‌طور فزاینده‌ای کاربر-محوری است. ابزارهای قدیمی

مدیریت LOG قابل تحلیل در سطح وسیع نبودند برای اینکه محدود به نوع منابع بودند، قابلیت‌های گزارش‌گیری/جستجوی محدودی داشتند و مقیاس‌پذیر نبودند اما امروزه راهکارهای مدیریت LOG قابلیت ضبط و تحلیل اطلاعات مربوط به هر نوع LOG در شبکه‌های وسیع را دارند.

سیستم مدیریت LOG منفعت بالایی برای یک سازمان دارد و این اطمینان را می‌دهد که امنیت سیستم‌ها در جایی مناسب با جزئیات کافی برای یک دوره زمانی ضبط می‌شوند. بازبینی روزمره LOGها و تحلیل آنها مطمئناً برای شناسایی حوادث امنیتی، نقض سیاست‌های سازمان، فعالیت‌های مخرب و مشکلات عملیاتی بسیار مفید هستند و اطلاعات مفیدی برای حل مشکلات فراهم می‌کنند.

ویژگی‌های سیستم مدیریت LOG

• جمع‌آوری اطلاعات به‌صورت جامع

به منظور جمع‌آوری اطلاعات از هر نوع برنامه کاربردی موجود در سازمان، سیستم مدیریت LOG بایستی ابزار Flexconnector برای دریافت LOG را داشته باشد.

• غنی‌سازی داده‌ها برای تحلیل ساده‌تر

سیستم مدیریت LOG نیازی نیست که با فرمت‌های مختلف LOG آشنایی داشته باشد، به‌علاوه تمامی اطلاعات خام ارسال شده به سیستم مدیریت LOG برای جستجوی سریع و گزارش‌گیری از طریق یک اینترفیس تحت وب در دسترس هستند. برای شناسایی سریع و کاهش مسایل امنیتی، موارد جالب که در جستجو یافت می‌شوند به‌راحتی قابل تبدیل به اعلان‌های بلادرنگ بوده که از طریق SMTP، SNMP یا SysLOG برای مدیر شبکه ارسال خواهد شد.

• قابلیت مقیاس‌پذیری

سازمان‌های بزرگ با داشتن دامین‌های وسیع یا سرویس‌های مدیریت امنیت می‌توانند برای افزایش ظرفیت و کارایی، چندین ابزار مدیریت LOG را با روش‌های توزیعی، درختی یا Peer-To-Peer گسترش دهند. کنترل‌های دسترسی بر پایه نقش‌ها در شبکه یک سازمان اطلاعات رخدادهای سیستم‌های

را حفاظت می‌کنند.

• گزینه‌های ذخیره‌سازی قابل انعطاف

علاوه بر داشتن قابلیت RAID برای ذخیره‌سازی برنامه‌های کاربردی یا استفاده از دستگاه‌هایی مانند NAS، DAS یا SAN یک ابزار مدیریت LOG بایستی توانایی فشرده‌سازی اطلاعات را تا حد ۱۰:۱ داشته باشد.

• کیفیت ممیزی اطلاعات LOG

کنترل‌های متعدد کیفیت ممیزی اطلاعات بایستی در داخل ابزار مدیریت LOG تعبیه شده باشد تا از محرمانگی، یکپارچگی و قابلیت دسترس‌پذیری اطلاعات اطمینان حاصل کند. کانکترهای ابزار بایستی انتقالی ایمن، کنترل‌های پهنای باند، اولویت‌دهی ترافیک LOG و سایر ارزیابی‌های لازم جهت کاهش از دست رفتن اطلاعات و تأثیر آن بر ترافیک حیاتی کسب‌وکار را پیشنهاد کنند.

اهمیت تأثیر مدیریت LOG

روزانه سازمان‌ها میلیون‌ها LOG را ایجاد، ذخیره‌سازی و تحلیل می‌کنند. بنابراین برای بهبود و نگهداری سرویس‌ها فشار کار بالایی بر دوش کارشناسان فناوری اطلاعات است. کوچک‌ترین کوتاهی منجر به از دست رفتن اطلاعات حیاتی یا در مواردی منجر به بی‌آبرویی سازمان می‌شود. بسیاری از سازمان‌ها از ابزارهای تحلیل LOG استفاده می‌کنند اما خیلی زود با دریایی از LOG مرتبط با تجهیزاتی مختلف در سازمان روبه‌رو شدند.

یک ابزار مدیریت LOG، LOGهای تمامی تجهیزات شبکه را در یک مکان مرکزی کپی می‌کند. این ویژگی امکان جستجوی سریع، گزارش‌گیری و اعلان را فراهم می‌کند.

• طریقه استفاده و مدیریت کاربران

سیستم مدیریت LOG به‌طور مؤثری جوابگوی سؤالاتی از قبیل چه کاربری در شبکه چه کاری انجام می‌دهد؟ چه چیزی را رؤیت می‌کند؟ چطور دسترسی پیدا کرده؟ ... است. همچنین سیستم مدیریت LOG می‌تواند وضعیت استفاده از برنامه‌های کاربردی، سرورها و شبکه را نشان دهد. اطلاعات LOGها همچنین می‌تواند برای تحلیل ترافیک شبکه به منظور

همچنین امکان مانیتورینگ کاربران غیر مجاز و اینکه چه وقت و چگونه به چه اطلاعات محرمانه‌ای دسترسی پیدا کرده‌اند نیز ضبط می‌شود. نظارت مداوم بر روی وقایع به بانک‌ها کمک می‌کند تا درک بالایی از ارزش زیرساخت امنیتی خود داشته باشند. به‌طور مثال سیستم‌های تشخیص نفوذ، اغلب آلام‌هایی ایجاد می‌کنند که چندان قابل اطمینان نبوده و منجر به ناتوانی عمل بر روی آن می‌شوند. مرتبطسازی جامع بر روی وقایع نفوذ در شبکه با رکوردهای دیگری مانند وقایع فایروال‌ها، مدیران شبکه را قادر می‌سازد تا با استفاده از نتیجه مرتبطسازی امکان کاهش حملات و بلاک کردن بلادرنگ را داشته باشد.

سیستم مدیریت LOG راهکاری برای حفظ امنیت در سازمان‌های بزرگی مانند بانک‌هاست و به آنها کمک می‌کند تا بر اساس سیاست‌ها و مقررات خود دارای‌های خود را حفظ کرده و خطرات را کنترل کنند. سیستم مدیریت LOG تمامی وقایع مربوط به فعالیت‌های کاربران و اطلاعات مربوط به تمامی حوادثی که در شبکه‌های بزرگ اتفاق می‌افتد را جمع‌آوری و مرتبط کرده، امکان تشخیص سریع، اولویت‌دهی و پاسخگویی به موارد نقض انطباق، نقض سیاست‌های سازمان، حملات سایبری و تهدیدات داخلی را فراهم می‌کند.

آسیب‌پذیری، IDS، DLP و مدیریت رخدادهای امنیتی اطلاعات (SIEM). این سرمایه‌گذاری‌ها مطمئناً کمک‌کننده بوده اما برای هر تهدیدی که شناسایی می‌شود، یک جزء تحقیقی نیز وجود دارد که می‌تواند بسیار گران باشد. برای مثال اگر راهکار SIEM تشخیص دهد که کاربری ناشناس به قراردادهای دولتی دسترسی یافته و آنها را Download کرده، اولین سؤالی که به ذهنمان می‌رسد این است آیا آن کاربر به دارایی‌های مهم دیگری هم دسترسی پیدا کرده یا خیر؟ آیا بر روی آنها خرابکاری انجام شده یا نه؟ این اساساً جستجویی است که نیاز به جمع‌آوری اطلاعات کاملی دارد. مطمئناً جستجو و جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از میان حجم عظیمی از وقایع کار بسیار دشوار، زمان‌بر و هزینه‌بر است. سازمان‌های دولتی می‌توانند با استفاده از ابزارهای مدیریت LOG و ممیزی خودکار بر روی اطلاعات، گزارش‌های مورد نیاز را تهیه کرده و عیب‌یابی در IT را ساده‌تر کنند. هنگامی که سیستم مدیریت LOG در بانک به درستی پیکربندی شده باشد، تمامی فعالیت‌های کاربران سیستم‌های بانکی، تغییراتی که مدیران شبکه بر روی تجهیزات مهم شبکه اعمال می‌کنند و شواهدی که نشان‌دهنده فعالیت‌های مخرب است، به‌صورت روزانه ضبط می‌شوند. LOG‌ها راهی برای شناسایی فعالیت‌های غیر مجاز کاربران هستند،

برنامه‌ریزی و استفاده بهتر از بهنای باند استفاده شود.

- **جمع‌آوری کامل اطلاعات**

بیشتر راهکارهای مدیریت LOG یک مجموعه بهینه‌شده دارند و تحلیل بر روی اطلاعات ساخت‌یافته یا ساخت‌نیافته اعمال می‌شود، نه هر دو. در حال حاضر بسیاری از سازمان‌ها با توجه به حوزه کاری‌شان از برنامه‌های کاربردی مختلفی استفاده می‌کنند که بعضاً اطلاعات وارد شده در بسیاری از این برنامه‌ها مهم و حیاتی هستند، بنابراین در صورت بروز مشکل، سازمان‌ها نیاز دارند که اطلاعات ساخت‌یافته و ساخت‌نیافته مورد تحلیل و بررسی قرار گیرند.

- **تحلیل سریع و آسان**

ابزار مدیریت LOG باید اینترفیس تحت وب با محیطی گرافیکی داشته باشد به طوری که مدیران بتوانند به راحتی با آن توانایی تحلیل بالایی از هر جای شبکه را داشته باشند.

تأثیر مدیریت LOG بر روی امنیت شبکه بانک

با افزایش تهدیدات اینترنتی و فشار نظارتی، دولت‌ها در تمام سطوح بر روی امنیت فناوری اطلاعات سرمایه‌گذاری کرده‌اند. هر چند بیشتر این سرمایه‌گذاری‌ها بر روی تکنولوژی‌های شناسایی تهدیدات و آسیب‌پذیری‌ها بوده است مانند اسکنرهای

نسخه انگلیسی وب‌سایت رمیس راه‌اندازی شد

نسخه انگلیسی وب‌سایت رمیس با هدف آشنایی مشتریان خارجی با فعالیت‌های این شرکت و در اختیار قراردادن اطلاعات و اخبار فعالیت‌های رمیس به گروه‌های همکار خارج از کشور طراحی شده و مورد بهره‌برداری قرار گرفت. کلیه مطالب موجود در بخش فارسی سایت رمیس شامل معرفی تجهیزات، خدمات، راهکارها و اخبار رمیس در نسخه انگلیسی نیز منعکس شده و قابلیت‌های هر دو نسخه فارسی و انگلیسی یکسان است.

علاقه‌مندان می‌توانند با کلیک کردن بر روی گزینه "English" در صفحه فارسی سایت به نسخه انگلیسی وب‌سایت رمیس دسترسی یابند. گفتنی است مطالب سایت رمیس به‌طور همزمان به فارسی و انگلیسی روی سایت www.remisco.com قرار خواهد گرفت.



نکته‌ای که یک راننده تاکسی به من آموخت

اوج گرفتن به جای غروندهای بی فایده

گذشت و گفت: «این فهرست ایستگاه‌های رادیویی است که می‌توانید از آنها استفاده کنید. ضمناً من می‌توانم درباره بناهای دیدنی و تاریخی و اخبار محلی شهر نیویورک اطلاعاتی به شما بدهم و اگر تمایلی نداشته باشید می‌توانم سکوت کنم. در هر صورت من در خدمت شما هستم». از او پرسیدم: «چند سال است که به این شیوه کار می‌کنید؟» پاسخ داد: «دو سال». پرسیدم: «چند سال است که به این کار مشغولید؟» جواب داد: «هفت سال». پرسیدم پنج سال اول را چگونه کار می‌کردی؟ گفت: «از همه چیز و همه کس، از اتوبوس‌ها و تاکسی‌های زیادی که همیشه راه را بند می‌آورند، و از دستمزدی که نوید زندگی بهتری را به همراه نداشت می‌نالیدم.

روزی در اتومبیل نشسته بودم و به رادیو گوش می‌دادم که وین دایر شروع به سخنرانی کرد. مضمون حرفش این بود که مانند مرغابی‌ها که مدام واک واک می‌کنند، غرغر نکنید، به خود آبیید و چون عقاب‌ها اوج بگیرید. پس از شنیدن آن گفتار رادیویی به پیرامون خود نگرستم و صحنه‌هایی را دیدم که تا آن زمان گویی چشمانم را بر آنها بسته بودم. تاکسی‌های کثیفی که رانندگان مدام غرولند می‌کردند، هیچ گاه شاد و سرخوش نبودند و با مسافرانشان برخورد مناسبی نداشتند. سخنان وین دایر، بر من چنان تأثیری گذاشت که تصمیم گرفتم تجدید نظری کلی در دیدگاه‌ها و باورهایم به وجود آورم». پرسیدم: «چه تفاوتی در زندگی تو حاصل شد؟» گفت: «سال اول، درآمدم دو برابر شد و سال گذشته به چهار برابر رسید. نکته‌ای که مرا به تعجب واداشت این بود که در یکی دو سال گذشته، این داستان را حداقل با سی راننده تاکسی در میان گذاشتم؛ اما فقط دو نفر از آنها به شنیدن آن رغبت نشان دادند و از آن استقبال کردند. بقیه چون مرغابی‌ها، به انواع و اقسام عذر و بهانه‌ها متوسل شدند و به نحوی خود را متقاعد کردند که چنین شیوه‌ای را نمی‌توانند برگزینند».

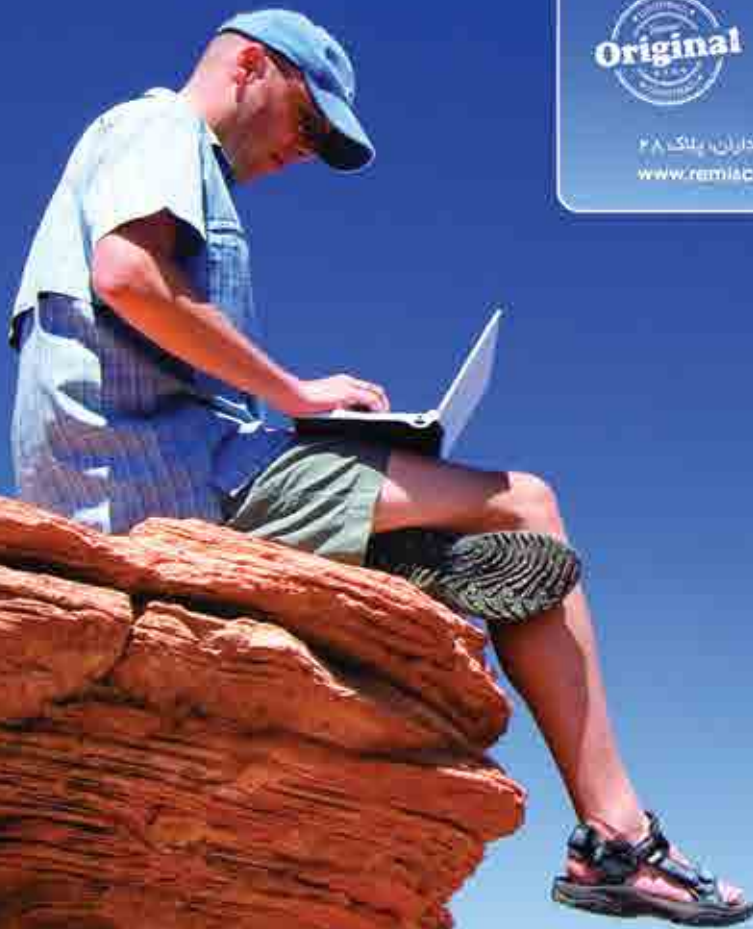
وقتی شما به شهر نیویورک سفر کنید، جالب‌ترین بخش سفر شما هنگامی است که پس از خروج از هوایما و فرودگاه، قصد گرفتن یک تاکسی را داشته باشید. اگر یک تاکسی برای ورود به شهر و رسیدن به مقصد بیابید شانس به شما روی آورده است؛ اگر راننده تاکسی شهر را بشناسد و از نشانی شما سر در آورد با اقبال دیگری روبرو شده‌اید؛ اگر زبان راننده را بدانید و بتوانید با او سخن بگویید بخت یارتان است؛ و اگر راننده عصبانی نباشد، با حسن اتفاق دیگری مواجه هستید. خلاصه برای رسیدن به مقصد باید از موانع متعددی بگذرید... هاروی مک کی می‌گوید: روزی پس از خروج از هوایما، در محوطه‌ای به انتظار تاکسی ایستاده بودم که ناگهان راننده‌ای با پیراهن سفید و تمیز و پایبوس سیاه از اتومبیل بیرون پرید، خود را به من رساند و پس از سلام و معرفی خود گفت: «لطفاً چمدان خود را در صندوق عقب بگذارید.» سپس کارت کوچکی را به من داد و گفت: «لطفاً به عبارتی که رسالت مرا تعریف می‌کند توجه کنید.» بر روی کارت نوشته شده بود: در کوتاه‌ترین مدت، با کمترین هزینه، مطمئن‌ترین راه ممکن و در محیطی دوستانه شما را به مقصد می‌رسانم.

من چنان شگفت زده شدم که گفتم نکند هوایما به جای نیویورک در کره‌ای دیگر فرود آمده است. راننده در را گشود و من سوار اتومبیل بسیار آراسته‌ای شدم. پس از آنکه راننده پشت فرمان قرار گرفت، رو به من کرد و گفت: «پیش از حرکت، قهوه میل دارید؟ در اینجا یک فلاسک قهوه معمولی و فلاسک دیگری از قهوه مخصوص برای کسانی که رژیم تغذیه دارند، هست.» گفتم: «خیر، قهوه میل ندارم، اما با نوشابه موافقم». راننده پرسید: «در یخدان هم نوشابه دارم و هم آب میوه، کدام را میل دارید؟» و سپس با دادن مقداری آب میوه به من، حرکت کرد و گفت: «اگر میل به مطالعه دارید مجلات تایم، ورزش و تصویر و آمریکای امروز در اختیار شما است.» آنگاه، بار دیگر کارت کوچک دیگری در اختیارم



REMIACO

افزارپرداز **رمیس** سهامی خاص
Information Technology P.J.S. Co.



- ◀ مشاوره و فروش سرورهای Proliant با 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 تعویضی بن قید و شرط کلیه قطعات



اصل بودن محصولات HP عرضه شده توسط شرکت رمیس تحت نظارت دقیق کارشناسان رسمی HP تضمین شده است



CISCO



- ◀ مجری پروژه های ملی فناوری اطلاعات و ارتباطات
- ◀ کامل ترین تیم پشتیبانی فنی
- ◀ ارائه خدمات پس از فروش در مراکز استانها
- ◀ ارائه تجهیزات اصلی هولوگرام دار سینگر
- ◀ تحویل در کوتاه ترین زمان ممکن
- ◀ گارانتی تعویضی

آدرس: خیابان ولیعصر، خیابان فطوری، خیابان سربداران، پلاک ۴۸
تلفن: ۸۸۹۲۵۸۰۸ فکس: ۸۸۹۳۶۰۴۸ www.remiaco.com

شرکت افزار پرداز رمیسکو

مجری پروژه های ملی فناوری اطلاعات و ارتباطات
کامل ترین تیم پشتیبانی فنی
ارائه خدمات پس از فروش در مراکز استان ها
ارائه تجهیزات اصلی هولوگرام دار سیسکو
تحویل در کوتاه ترین زمان ممکن
گارانتی تعویض



Create
your own
CISCO

**CISCO Integrated Service
Routers & Switches**

Consulting, Designing & Implementing
Network Infrastructure
(LAN, MAN, WAN)



شرکت افزار پرداز رمیسکو
ارائه کننده تجهیزات اصلی سیسکو در ایران

تهران، خیابان ولی عصر، خیابان مطهری، خیابان سرداران
شماره ۲۸ تلفن: ۸۸۹۲۵۸۰۸ فکس: ۸۸۹۳۶۰۶۸
www.remisco.com

