

## بسمه تعالی

### ۱. مقدمه

یکی از نیازهای اساسی سازمان های امروزی، ارتباط آنها با اشخاص حقیقی و حقوقی متعدد است. این افراد از شرکا و مدیران، سازمانهای بالا دستی و همکار، مشتریان، کارکنان، مجموعه های هدف و ..... می باشد. سازمان ها فارغ از نوع (دولتی و خصوصی) و ماهیت (تولیدی، خدماتی و ...)، اغلب با طیف گسترده و متنوع از این افراد سروکار دارند و نیاز به نگهداری اطلاعات در مورد این افراد و طبقه بندی آنها در مواقع مختلف از جمله مواردی است که می توان نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات را به خوبی در آنها احساس نمود.

بانک اطلاعات افراد که به عنوان یک سیستم مستقل (آرشیو اطلاعات افراد) و یا یک زیرسیستم از یک سیستم بزرگتر مطرح است، تلاشی است برای پاسخ دادن به نیاز سازمانها در جهت نگهداری هر چه بهتر اطلاعات افراد مرتبط. این نوشتار به اختصار به بررسی امکانات این سیستم و کاربردهای آن می پردازد.

### ۲. بانک اطلاعات افراد، معرفی عمومی

همانگونه که ذکر شد، این بانک هم به صورت مستقل و هم به صورت یکپارچه با سیستمهای دیگر وظیفه نگهداری اطلاعات افراد را بر عهده دارد. افراد در این سیستم در دو بخش حقیقی و حقوقی، طبقه بندی شده و اطلاعات مختلفی از آنها بسته به نوع در سیستم نگهداری و قابل بازیابی است. این اطلاعات متنوع و تقریباً تمام اطلاعات عمومی است که پیرامون یک شخص (حقیقی یا حقوقی) کاربرد دارد.

اطلاعات عمومی افراد در سیستم عبارت است از:

- نام (فارسی و انگلیسی) و مشخصات کلی هر فرد
- مشخصات شناسنامه ای (برای اشخاص حقیقی)
- تلفن ها، موبایل ها و فاکس های مختلف هر فرد
- نشانی های وی
- نشانی های الکترونیک افراد (email و web site)
- شغل، سوابق کاری و تخصصهای هر فرد

- ✓ سطح تحصیلات و سوابق تحصیلاتی هر فرد
- ✓ افراد مرتبط هر فرد
- ✓ آلبوم تصاویر
- ✓ توانمندی ها و علاقه مندی های هر فرد
- ✓ یادداشت های دیگر
- ✓ فیلد های دیگر

ورود همه این اطلاعات برای یک شخص لازم نیست و در صورت نیاز هر کدام در یک مکانیسم ورود گام به گام و به صورت دلخواه توسط کاربر وارد می شود.

در این مورد ذکر چند نکته ضروری است:

- ✦ اطلاعات نشانی افراد (تلفن، نامبر، موبایل، نشانی پستی و نشانی های الکترونیکی) محدود به یک مورد نمی باشند و این قابلیت وجود دارد که انواع نشانی افراد (شخصی، محل کار و ....) به صورت نامحدود برای یک فرد وارد شود.
- ✦ افراد حقیقی و حقوقی به طبقه های مختلفی تقسیم می شوند که این طبقه ها توسط کاربر قابل تعریف بوده و در گزارشات قابل استفاده اند. برای مثال طبقاتی نظیر همکاران، مشتریان، مدیران، شرکا، رقبا و ....
- ✦ اطلاعات افراد مرتبط با یک نفر (برای مثال همکاران وی، خانواده وی، دوستان و یا مجموعه های کاری مرتبط وی) در سیستم نگهداری می شود. بدین ترتیب ضمن نگهداری همه اطلاعات هر فرد، این امکان فراهم می شود که مرتبترین وی را نیز در سیستم تعریف و نگهداری نمود.
- ✦ اطلاعات جزئی افراد تا سطح مناسبی نگهداری می شود برای مثال، جنسیت، وضعیت تاهل، مذهب و ..... از این اطلاعات در گزارش گیری ها و طبقه بندی افراد می توان استفاده کرد.

پس از ورود اطلاعات افراد امکانات زیر در سیستم فراهم شده است:

- ✓ امکان جستجوی هوشمند روی همه فیلد های اطلاعاتی
- ✓ امکان فیلتر کردن و تفکیک افراد بر اساس مشخصه های مختلف
- ✓ امکان مرتب سازی صعودی و نزولی به صورت دلخواه روی هر فیلد
- ✓ امکان طبقه بندی افراد در درون یک درختواره بر اساس فیلد های دلخواه
- ✓ امکان تهیه گزارشات پویا بر اساس طبقه بندی صورت گرفته و با انتخاب فیلد های دلخواه و محدودیت های لازم
- ✓ امکان تهیه نمودار به صورت کاملاً پویا روی هر فیلد دلخواه
- ✓ تهیه آلبوم تصاویر افراد
- ✓ امکان ارسال اطلاعات به نرم افزار **Microsoft Outlook**

- ✓ امکان ارسال اطلاعات به صفحات Excel
- ✓ امکان ارسال اطلاعات به فایل های اینترنتی HTML

علاوه بر این یک امکان مهم در این سیستم وجود دارد تحت عنوان تعریف فیلد های اطلاعاتی. این امکان، کاربر استفاده کننده را قادر می سازد تا در هر زمان مورد نیاز خود، فیلد جدیدی را برای افراد تعریف نموده و بر اساس آن گزارش گیری نموده و یا در میان اطلاعات افراد جستجو نماید.

امکان گروه بندی افراد در قالب گروه های دلخواه کاربر در زمینه های مختلف نیز این امکان را فراهم می سازد که افراد را در قالب گروه های مختلف طبقه بندی نموده در زمانهای لازم بر این اساس، اطلاعات افراد خاصی را استخراج نمایند.

از دیگر بخش های این سیستم می توان به موارد زیر اشاره کرد:

○ دفتر تلفن : از روی اطلاعات افراد یک دفترچه تلفن هوشمند با قابلیت جستجوی ویژه ایجاد می شود که می تواند در تماس ها مورد استفاده افراد قرار گیرد.

○ دفتر نامه ها: یک دفتر اندیکاتور ساده در سیستم این امکان را فراهم می سازد که نامه های صادره و یا وارده به هر کدام از این افراد را در سیستم ثبت نمود.

### ۳. قابلیت ها :

از این بانک اطلاعاتی می توان به شکل مطلوبی در نگهداری اطلاعات خاص هر سازمان در مورد افراد آن بهره گرفت. فیلد های عمومی اطلاعاتی به همراه قابلیت تعریف فیلد های جدید، بیشتر نیازهای مدیران سازمانها را در نگهداری اطلاعات افراد برآورده می سازد و در صورت طرح نیازهای جدیدی که توسط نسخه عمومی سیستم قابل اجرا نباشد در نسخه های اختصاصی سازمان ها، این نیازها پیاده سازی می گردند.

این سیستم به صورت شبکه ای بوده و این امکان فراهم می باشد که روی دستگاه های کامپیوتری مختلف اطلاعات را وارد نمود و یا به اطلاعات از طریق سطوح دسترسی تعریف شده، قابل دسترس باشد.

از قابلیت های دیگر این سیستم به اشتراک گذاری اطلاعات لازم به صورت مستقیم و یا غیر مستقیم بر روی وب (اینترنت و یا اینترنت داخلی هر سازمان) می باشد، به نحوی که کاربران، بدون نیاز به داشتن نرم افزار خاصی، با رعایت حدود دسترسی تعیین شده برای آنان می توانند به اطلاعات از طریق شبکه اینترنت و یا شبکه های محلی و یا گسترده سازمان دسترسی داشته باشند.

به دلیل رعایت برخی مسائل فنی در طراحی و پیاده سازی این سیستم این امکان فراهم آمده است که با سایر زیرسیستم ها به صورت یکپارچه در آمده و به ارائه خدمات بپردازد، برای مثال سیستم هایی که بانک اطلاعات افراد به عنوان یک زیرسیستم پایه در آنها مورد استفاده قرار گرفته است عبارتند از:

- ✓ سیستم جامع ارتباطات سازمانها ، **سروش ۲** : این سیستم به جهت تجمیع و یکپارچه سازی ارسال اطلاعات از طرق گوناگون (فاکس، نامه، پیام تلفنی، SMS، پست الکترونیک و ...) استفاده می شود. اطلاعات مخاطبین در این سیستم در بخش بانک اطلاعات افراد ذخیره می شود.
- ✓ سیستم مدیریت آموزشی ، **نیکا** : این سیستم برای مکانیزه کردن فرآیند های آموزشی در مجتمع های آموزشی ایجاد شده است، اطلاعات دانش آموزان، اولیاء، دبیران، مدیران و مشاورین مجتمع در بخش بانک اطلاعات افراد ذخیره می گردد.

#### ۴. مزایای اجرای این طرح:

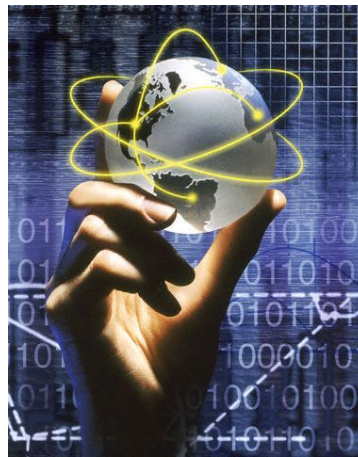
- ✓ کاهش هزینه های نیروی انسانی برای نگهداری و طبقه بندی اطلاعات
- ✓ نگهداری و به اشتراک گذاری یک بانک اطلاعات کامل از افراد مرتبط با سازمان، ایجاد دفترچه تلفن های پویا و نیز ثبت نامه های صادره و وارده به افراد (دفتر اندیکاتور)
- ✓ ایجاد سیستم های مدیریت ارتباطات مشتریان (**CRM<sup>1</sup>**) در سازمان های کاری
- ✓ امکان توسعه سیستم در آینده و اضافه کردن قابلیت های جدید به آن
- ✓ صرفه جویی در هزینه های چاپ
- ✓ هزینه اندک و استفاده از سخت افزارهای موجود در شرکت
- ✓ با حذف انجام عملیات استخراج و ارسال اطلاعات توسط کاربر و خودکارسازی آن توسط سیستم، خطای کاربری در حد چشم گیری کاهش می یابد.
- ✓ واسط کاربری ساده و گزارش گیری پویا
- ✓ با ایجاد تنها یک مجموعه اطلاعاتی درسیستم، می توان به تمامی روش های تماس، اطلاع رسانی را انجام داد.
- ✓ قابلیت اتصال به سیستم سروش ۲ برای ارسال پیام ها و نامه های خودکار به افراد.

#### ۵. کاربردهای سیستم:

از این سیستم در هر سازمان کاری خصوصی یا دولتی، خدماتی و یا تولیدی، آموزشی و یا بازرگانی می توان بهره جست با این حال کاربرد خاص این سیستم در سازمان هایی است که ارتباط مداوم و موثر با مخاطبان خود را به عنوان یکی از ارزش های خود مطرح می سازند.

<sup>1</sup> CRM: Customer Relationship Management

در سازمان هایی که با تعدد و یا تنوع گسترده مخاطبان سروکار دارند این سیستم می تواند به شکل چشمگیری موثر بوده و ضمن نگهداری اطلاعات، قابلیت جستجو و طبقه بندی روی این اطلاعات را افزایش داده، گزارش های دلخواه را از طریق این سیستم تهیه نمود.



به همین دلیل این بانک اطلاعاتی می تواند در اختیار همه سازمانها، علی الخصوص سازمانهای زیر قرار گیرد:

- ۱- شرکت های فروشنده کالا و خدمات : برای نگهداری اطلاعات مشتریان خود
- ۲- شرکتهای و سازمانهای دولتی بزرگ: برای نگهداری اطلاعات کارکنان شاغل و بازنشسته خود
- ۳- موسسات آموزشی : برای نگهداری اطلاعات دانش آموزان و یا دانشجویان خود
- ۴- روابط عمومی ها: برای ثبت اطلاعات مخاطبین و ارباب رجوع، طبقه بندی آنان و ایجاد ارتباط مستمر با آنها
- ۵- شرکتهای ارائه کننده خدمات پشتیبانی و خدمات پس از فروش: برای ثبت اطلاعات مشترکین
- ۶- روزنامه ها و جراید کثیرالانتشار: ثبت اطلاعات مشترکین جریده و جستجو در میان آنها
- ۷- نهاد های امنیتی و انتظامی: برای نگهداری اطلاعات افراد متهم و یا مجرم
- ۸- گروه ها، احزاب، تشکل های سیاسی و یا سازمانهای غیر دولتی (NGO) برای نگهداری اطلاعات اعضاء
- ۹- شرکت های تبلیغاتی: برای نگهداری اطلاعات جامعه هدف
- ۱۰- همه سازمان هایی که با افراد (حقیقی یا حقوقی) به صورت مستمر و در حجم گسترده ارتباط دارند.

هم اکنون این سیستم در برخی از سازمان ها و با اهداف متفاوت در قالب یک سیستم جامع با سایر سیستم ها مورد استفاده است که از آن جمله می توان به موارد زیر اشاره نمود:

- ✓ شرکت بازرگانی **FIRS**: برای ایجاد یک ارتباط همیشگی با مشتریان کالاهای خود
- ✓ دبیرخانه همایش روابط عمومی الکترونیک: برای ارتباط مکانیزه با روابط عمومی های کشور
- ✓ شرکت بازرگانی بین المللی آبتاب پارسیان: برای ثبت و نگهداری اطلاعات مشتریان خود
- ✓ کارخانه پارس اسپند: برای ایجاد بانک اطلاعات افراد مرتبط با سازمان کاری خود
- ✓ مجتمع آموزشی شهید مهدوی: برای ارسال پیام های خاص و عام برای دانش آموزان، اولیاء و پرسنل آموزشی مجتمع
- ✓ سازمان بهزیستی کشور: برای نگهداری اطلاعات افراد و یا سازمانهای مرتبط
- ✓ دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی تامین اجتماعی برای نگهداری اطلاعات پزشکان، دندانپزشکان، داروخانه ها، پاراکلینیک ها و مراکز درمانی
- ✓ و.....

## ۶. در پایان

در این نوشتار، با معرفی کلی بانک اطلاعات افراد، مجموعه قابلیت ها و امکانات این نرم افزار به اختصار بیان گردید. بدیهی است بهترین معرفی یک نرم افزار، آشنایی عملی با آن می باشد که مجموعه این شرکت آماده ارائه جلسات دمو ( Demo ) به صورت حضوری برای مخاطبان خود می باشند.

در پایان **رادمان** بر خود وظیفه می داند که از حسن انتخاب و بذل توجه مدیران و کارشناسان محترم سپاسگزاری نماید.

## شرکت توسعه فناوری رادمان

