**تدوین طرح جامع مدیریت فناوری اطلاعات**

**سازمان بیمه آسیا**

****

**گزارش معماری وضع موجود**

شناسه سند: MAI.IT.BaselineArchReport

اصلاحیه: -

تاریخ آخرین تغییر:-

چکیده: دراین گزارش وضع موجود فناوری اطلاعات درسازمان بررسی شده است. وضعیت موجود فناوری اطلاعات درلایه های کارکردها، اطلاعات، کاربردها، زیرساخت ومدیریت فناوری اطلاعات مدل­سازی وتحلیل شده است.

TCHO.ICT.StrategyReport :



فهرست

[1- مقدمه 4](#_Toc373236658)

[1-1.هدف ازمستندات معماری سازمانی 5](#_Toc373236659)

[1-2.ساختارگزارش 6](#_Toc373236660)

[2-فازآغازین (فازصفر): 7](#_Toc373236661)

[2-1.معرفی سازمان: 7](#_Toc373236662)

[2-4. اهداف و راهبردها: 8](#_Toc373236663)

[2-4-1. ذینفعان: 8](#_Toc373236664)

[2-4-2. خدمات مدیریت فناوری اطلاعات: 8](#_Toc373236665)

[2-5.مرحله یک- فازAچشم انداز معماری: 9](#_Toc373236666)

[2-5-1. ماموریت: 9](#_Toc373236667)

[2-5-2. چشم انداز: 9](#_Toc373236668)

[2-6. ساختارسازمانی 11](#_Toc373236669)

[3-مرحله یک فازB- مدلسازی لایه کاری 12](#_Toc373236670)

[3-1. نمودارسیستمی 13](#_Toc373236671)

[3-2. فهرست فرآیندها: 15](#_Toc373236672)

[3-2-1. سیستم نماد 15](#_Toc373236673)

[3-2-2. سیستم اتوماسیون اداری الماس 16](#_Toc373236674)

[3-2-3. سیستم فنآوران خبره 16](#_Toc373236675)

[3-2-4. خدمات تلفن همراه 16](#_Toc373236676)

[3-2-5. سامانه های تحت وب بیمه"آسیا" 16](#_Toc373236677)

[3-2-6. وبسایت تخصصی بیمه های زندگی 17](#_Toc373236678)

[3-2-7. خدمات بانک و بیمه 17](#_Toc373236679)

[3-2-8. آموزش مجازی 17](#_Toc373236680)

[3-3. فهرست فرآیندها: 18](#_Toc373236681)

[3-3-1. خدمات بیمه 18](#_Toc373236682)

[3-3-2. فرآیندهای وبسایت تخصصی بیمه های زندگی: 19](#_Toc373236683)

[3-3-2-1. استعلام بیمه نامه 19](#_Toc373236684)

[3-3-2-2. پایگاهاطلاعاتی بیمه گذارعمر 19](#_Toc373236685)

[3-3-2-3. پرداخت اقساط برخط 20](#_Toc373236686)

[3-3-2-4. ثبت پیشنهاد عمربرای نمایندگان و شعب 20](#_Toc373236687)

[3-4. تحلیل وضع موجود 21](#_Toc373236688)

[4- مدلسازی لایه اطلاعات 23](#_Toc373236689)

[4-1 فهرست نیازهای اطلاعاتی 23](#_Toc373236690)

[4-2. شناسنامه نیازهای اطلاعاتی 25](#_Toc373236691)

# مقدمه

گزارش حاضر، حاوی نتایج مرحله شناخت وضع موجود از پروژه تدوین طرح جامع وضع موجود خدمات مدیریت فناوری اطلاعات شرکت بیمه "آسیا" می­باشد. این گزارش درپایان به منظورمستندسازی نتایج،تدوین وارائه شده است. دراین بخش که به عنوان مقدمه گزارش محسوب می­گردد،مروری اجمالی براهداف ودامنه پروژه،چگونگی انجام این مرحله ونیزخلاصه­ای از یافته­ها ونتایج آن ارائه شده است. همچنین اجزاو قسمت­های بعدی گزارش به صورت اجمالی معرفی شده است.

## هدف از مستندات معماری سازمانی

هدف از انجام مرحله شناخت وضع موجود،شناخت سازمان وکاربری فناوری اطلاعات درسازمان است. دراین مرحله،اهداف،ماموریت­ها،وظایف،فرآیندها،فعالیتها،موجودیتها واطلاعات سازمانی ازطریق برگزاری مصاحبه بامدیران ادارات ودفاتر، مطالعه مستندات، کاربینی، ومطالعه گزارشات، شناسایی شده واجزای مختلف آن درقالب الگوئی پنج لایه شامل لایه فرآیند،لایه اطلاعات،لایه کاربرد،لایه داده،ولایه فناوری معرفی می­شوند.

برای اینکه بتوانیم معماری جامعی از یک سامانه ارائه دهیم، ابتدا باید به شناخت دقیق و صحیحی از فرآیندهای معاونت فناوری اطلاعات سازمان دست یابیم، در این راستا در سازمان بیمه "آسیا"، به معرفی سازمان اهداف و راهبردهای آن، ماموریت و چشم­انداز سازمان، ساختار و اطلاعات سازمانی ، وظایف و فرآیندها، فعالیت­ها، شناخت وضع موجود از طریق مطالعه و بررسی مستندات، فرم­ها، بررسی وب­گاه سازمان و اتوماسیون اداری برگزاری جلسات مصاحبه با مسئولان دایره­های اجرایی بر مبنای مراحل چارچوب توگف در شناسایی سازمان و برنامه­ریزی برای آینده بهتر و دستیابی به چشم­اندازهای سازمان انجام داده شد.

TOGAFچارچوب وروشی برای انجام معماری سازمانی است.این باعث می­شودآنراازچیزی شبیه به چارچوب Zachman، که یک چارچوب است که تنها به محتوا تمرکز دارد ویک روش برای ساخت معماری سازمان نیست. چارچوب مدتهاست که به­طور گسترده­ای در صنعت استفاده می­شود و به معنی چیزهای مختلفی است. تعریف چارچوب همانطور که درZachmanیا TOGAFاستفاده می­شوداین است که؛یک ابزار برای فکر کردن و طبقه­بندی اطلاعات که درمورد هرسازمان ، برای درک چگونگی کار هر بخش و ساخت سیستم­های اطلاعاتی که به طورموثر از کسب وکارحمایت می­کند مورد نیاز است.

TOGAFروشی برای توسعه معماری(ADM) را پیشنهاد می­دهد. همانطورکه در شکل 1نشان داده شده است،TOGAFدارای دو جزء اصلی،ADM و زنجیره سازمان است.ADMاز نظر گرافیکی پویا است و مجموعه­ای از دایره­ها نشان ­دهنده پیشرفت در طول فازهای ADM و مدل­های معماری که در طی مراحل توسعه معماری سازمانی ایجاد و استفاده می­شوند است.ADM یک روش دقیق وگام به گام در مورد چگونگی ساخت، حفظ و اجرای معماری سازمانی است. این مراحل تکراری دریک چرخه پیمایش دایره­ای هدایت می­شوند. دایره­­هانشان­دهنده مراحل عمده ساخت و نگهداری معماری سازمانی بااستفاده ازADMاست.

|  |
| --- |
| http://pubs.opengroup.org/architecture/togaf8-doc/arch/Figures/adm.gif |

## ساختار گزارش

این گزارش ابتدا به معرفی سازمان، اهداف و راهبردهای آن می­پردازد، سپس به بررسی پیش­ران­های کسب و کار "بیمه آسیا" می­پردازیم، بر این مبنا علت استفاده از معماری سازمانی برای این سازمان مورد مطالعه قرار می­گیرد. در نهایت به بررسی معماری وضع موجود و ارائه معماری وضع مطلوب سازمان و یک برنامه­گذار خواهیم پرداخت. روش و متدی که برای بررسی و ارائه گزارش­ها برگزیده شده است چارچوب توگف[[1]](#footnote-1) و مراحل و زنجیره­های آن است.

همانطور که در بخش 1-1 آورده شد مختصری در مورد اینکه چرا این چارچوب انتخاب شد گفته شد، با توجه به زنجیره TOGAF در ابتدا فاز مقدماتی که مربوط به انگیزه و چالش­های این گزارش و... است به انجام می­رسد. سپس فاز اول یعنی A که به بیان چشم­انداز سازمان می­پردازد مورد مطالعه قرار می­گیرد، فاز دوم B به بررسی سازمان از دیدگاه لایه کسب و کار می­پردازد، فاز سوم C به شناسایی معماری سیستم اطلاعاتی می­پردازد، فاز چهارم، D به معماری تکنولوژی می­پردازد، فاز پنجم، E به بررسی فرصت­ها و راه­کارها و تحلیل فاصله فازهای قبل و... می­پردازد، فاز ششم، F برنامه گذار را ارائه می­دهد. فاز هفتم، G به راهبری پیاده­سازی و اجرا و کنترل و مدیریت پروژه می­پردازد. فاز هشتم، H به مدیریت تغییرات می­پردازد. البته توضیحات بیشتر و بررسی­های بیشتر در هر بخش به تفصیل آورده شده است.

با توجه به گام­ها و فازهای این زنجیره مشاهده می­شود که، معرفی سازمان، اهداف و راهبردهای و سایر بخش­هایی که در این مستندات به آن پرداخته خواهد شد با استفاده از این فازها به صورت سیستماتیک انجام شده و به نمایش گذاشته خواهد شد.

برای مدل­سازی از نرم­افزارهای Visual Paradaigm ، (Archimate Modeling) Archi ، Rational Rose ، Microsoft Visio2012 استفاده شده است.

# فاز آغازین (فاز صفر):

در این فاز هدف ما شناخت انگیزه و چالش­های سازمان در ارتباط با فعالیت­های فناوری اطلاعات می­باشد. و بررسی­های لازم در مورد اینکه چگونه معماری را به انجام می­رسانیم انجام می­شود. دو جنبه­ی اصلی آن تعریف چارچوب مورد استفاده؛ و تعریف اصول معماری اطلاع­رسانی که وظیفه­ی هر کار معماری را دارد، می­باشد.

این فاز با ارائه تعریف دقیقی از سازمان و توصیف و اجزای آن به تعریف و شناسایی ذینفعان سازمان می­پردازد. با پرداختن به نیازمندی­های آن روند را ادامه می­دهیم و در نهایت به شناسایی پیش­ران­های معماری می­پردازیم.

## معرفی سازمان:

شـركت سهامي بيمه آسيا در تيرماه سال 1338 به منظور انجام انواع معاملات بيمه و عمليات بازرگاني تأسيس شد. در سال 1388 بر اساس سياستهاي كلي اصل 44 قانون اساسي در زمره شركتهاي مشمول واگذاري بخش خصوصي قرار گرفت و به عنوان بزرگترين شـرکت بيمه خصوصي كشور به فعالیت های خود ادامه داد. اين شـركت رتبه اول تولید و سهم بازار را در میان شـرکّتهای بیمه خصوصی کشور دارا است. بيمه آسيا با بیش از2400 نفر نیروی انسانی متخصص، باتجربه و متعهد، سرمايه 000/000/000/300/2 ريال و با بيش از نيم قرن فعاليت درعرصه صنعت بيمه يكي از صد شركت برتر و بسیار معتبر در داخل و خارج ازكشور است . همچنين براساس گزارش اخير بيمه مركزي ج. ا. ا. ،شركت بيمه آسيا در بين شركتهاي بيمه حائز رتبه يك (سطح 1) از نظر سطح توانگري مالی است. و دومين شركت بيمه مستقيم در نگهداري ريسك و قبول بيمه اتكائي در كشور محسوب مي شود .

شركت بيمه آسيا در حال حاضر با بيش از 100 شعبه و اداره پرداخت خسارت و حدود 3000 نمايندگي حقيقي و حقوقي در اقصي نقاط كشور مشغول خدمت رساني به ملت شريف ايران مي باشد. مجوز تاسیس: شركت بيمه آسيا با تاييد مراجع ذيربط در زمان تأسيس و تصويب قانون نحوه اداره امور شركتهاي بيمه توسط مجلس محترم شوراي اسلامي در تاريخ 13/09/1367 و نيز با مجوز صادره از سوي بيمه مركزي جمهوري اسالمي ايران درتاريخ 26/08/1387فعاليت مي نمايد. فعـاليت شـركت از تاريـخ تاسيس به مدت نامحـدود ميباشد.

## 2-4. اهداف و اهبردها:

### 1-4-2. ذینفعان:

**1-مشتریان**

1-1-بیمه گذاران حقیقی

1-2-بیمه گذاران حقوقی

1-3-مشتریان بالقوه

**2-کارکنان**

2-1-سرپرسنی ها

2-2-شعبات(صف)

2-3-ستاد

**3-تامین کنندگان**

3-1-شرکت فناوران

3-2-شرکت نماد

3-3-شرکت خانه وب

3-4-سایر شرکت ها

**4-عرضه کنندگان**

4-1-نمایندگان

4-2-باجه ها

4-3-کارگزاران

4-4-بازاریابان

**5-سهامداران**

5-1-سهامداران حقیقی

5-2-سهامداران حقوقی

**6-جامعه**

6-1-افراد و محیط ها یا فضاهای تبلیغاتی

**7-سازمانهای خارجی**

7-1-مراجع درمانی و بیمارستان ها

7-2-سارمان ثبت احوال

7-3-ایران خودرو

7-4-بیمه مرکزی

7-5-بانک ها

7-6- سایر بیمه ها

7-7-بیمه گران اتکائی

7-8-سایر سازمانها مانند( اداره مالیات، باشگاه مشتریان)

**8-شرکاء تجاری**

### 2-4-2. خدمات مدیریت فناوری اطلاعات:

مسئولیت­های زیر به عهده مدیریت فناوری اطلاعات می­باشد:

* پشتیبانی سامانه.
* انجام تغییرات پیشنهادی توسط مدیریت منابع انسانی پس از تصویب مدیرعامل.
* اعطاء اختیارات خاص به کارکنان در سیستم اتوماسیون بنا به تشخیص مدیر واحد مربوطه پس از تایید مدیریت منابع انسانی و تصویب مدیرعامل.

مجموعه سامانه­ها و خدمات موجود به شرح زیر می­باشد:

1. سامانه صدور خسارت
2. سامانه اتوماسيون (مكاتبات اداري)
3. وب­سایت تخصصی بیمه­های عمر و سرمایه­گذاری.
4. خدمات اینترنتی.
5. خدمات تلفن همراه.
6. خدمات بانک و بیمه.
7. پورتال داخلی شرکت مبتنی بر کنتیکو[[2]](#footnote-2).
8. پشتیبانی سیستم نماد
9. پشتیبانی سیستم فناوران خبره

# مرحله یک- فاز A چشم­انداز معماری:

در این بخش به بررسی ماموریت و چشم­انداز مدیریت فناوری اطلاعات می­پردازیم.

## 2-5-1. ماموریت:

مدیریت فناوری اطلاعات پشتیبانی سامانه، تغییرات پیشنهادی توسط مدیریت منابع انسانی پس از تصویب مدیرعامل، اعطاء اختیارات خاص به کارکنان، تجهیز و پشتیبانی سخت­افزار و شبکه­ی سازمان را به عهده دارد.

## 2-5-2. چشم انداز:

مدیریت واحد فناوری اطلاعات به هدف پشتیبانی و اعمال تغییرات در وظایف سیستم، و بالا بردن سرعت و سهولت در ارائه خدمات به مشتریان وظایف زیر را در برنامه­ی چشم­انداز خود به عهده دارد:

* فرهنگ بکارگیری فناوری اطلاعات و افزایش دانش کارکنان شرکت و شبکه فروش در زمینه فناوری اطلاعات و سامانه­های اطلاعاتی.
* طراحی و پیاده­سازی استاندارد امنیت ISMS
* بهره­گیری از سامانه­های اطلاعات مدیریت و پشتیبان تصمیم­گیری
* یکپارچه سازی سامانه­های بیمه­ای
* افزایش کیفیت داده­های وارده در سامانه­های سازمانی جهت تصمیم­سازی و تصمیم­گیریهای مناسب
* ایجاد سامانه­های کاربردی متناسب با توسعه شرکت
* افزایش سرعت و سهولت کاربری سامانه­های بیمه ای
* برون­سپاری طراحی و توسعه سامانه­های کاربردی شرکت
* ارائه راه­حل­های مبتنی بر فناوری اطلاعات جهت فرایندهای غیر مکانیزه سازمان
* بهره­گیری از روش های داده­کاوی جهت تحلیل داده­ها
* کاهش زمان اعمال تغییرات در خواستی از سوی واحدهای فنی جهت بهبود سامانه­های مربوطه

## ساختار سازمانی (چارت مدیریت فناوري اطلاعات)

# مرحله یک فاز B- مدل­سازی لایه کاری

در این فصل به مدل­سازی لایه کاری می­پردازیم که طبق چارچوب توگف فاز B را شامل می­شود...

## 3-1. نمودار سیستمی

|  |
| --- |
| D:\Program Files\Microsoft Office\MEDIA\CAGCAT10\j0229389.wmf |
| نمودار سیستمی |

## 3-2. فهرست فرآیندها:

فرآیندهای موجود در سازمان پس از بررسی فعالیت­های سازمان به شرح زیر طبقه­بندی شده است:

### 

### 3-2-1. سیستم نماد

سیستم نماد فعالیت­های داخلی امور مالی و سیستم­های حسابداری مالی، سیستم حقوق و دستمزد و سیستم پرسنلی مالی می­باشد.تعیین کننده سود و زیان سازمان، و ارائه گزارش به اداره مالیات و سهامداران و ذینفعان می­باشد.

**شامل زیر سیستم­های زیر است:**

1. **سیستم مدیریت کاربران**
2. **سیستم مدیریت کدها**
3. **سیستم دارایی­های ثابت**
4. **عملیات مربوط به سیستم­ها**
5. **سیستم خزانه­داری**
6. **سیستم حسابداری مالی**

این سیستم با اتصال به کلیه حساب­ها ، اطلاعات کلیه ورود و خروج حساب­های مالی، عملیات لازم و محاسبات تعریف شده را دارا می­باشد.

1. **سیستم انبار**
2. **سیستم حقوق و دستمزد**

این سیستم با توجه به دریافت اطلاعات مربوط به کلیه کارکنان و حکم آنان کلیه محاسبات مربوط به حقوق و دستمزد را به صورت ماهانه و سالانه انجام می­دهد.

1. **سیستم پرسنلی**

اطلاعات مربوط به ورود و خروج کلیه کارکنان از طریق سیستم کار ساعت، استفاده آنها از مرخصی، انجام ماموریت و غیره به این سیستم داده می­شود. این اطلاعات در این سیستم ثبت و محاسبات مربوط به کارکرد ماهیانه ، مرخصی­ها و هزینه­های پرسنل انجام می­گیرد.

### 3-2-2. سیستم اتوماسیون اداری الماس

کلیه افراد سازمان با توجه به سمتشان سطح دسترسی به افراد دیگر برای ارسال نامه خواهند داشت و کلیه ارجاعات و مراحل آن قابل پیگیری خواهد بود) مطابق با آیین نامه مکاتبات اداری)

**شامل زیرسیستم:**

1. **مکاتبات اداری**

### 

### 3-2-3. سیستم فن­آوران خبره

شامل کلیه فعالیت های بیمه ای از جمله صدور بیمه نامه و الحاقیه ،دریافت ، تشکیل پرونده و پرداخت خسارت و....

این سیستم در ارتباط با سیستم نماد میباشد و کلیه پرداخت ها و اطلاعات مالی مربوط به بیمه نامه ها را در اختیار سیستم نماد قرار میدهد.

### 

### 3-2-4. خدمات تلفن همراه

این سامانه، جمع­آوری اطلاعات و ارسال نظرات به مشتریان از طریق پیامک همچون اعیاد و سالروز تولد را بر عهده دارد. همچنین ارسال پیامک­هایاتومات بر اساس رویدادهای عملیاتی پس از واریز اقساط، سررسید زمان پرداخت اقساط، پایان بیمه­نامه بیمه­گذاران و... از امکانات آن می­باشد.

از دیگر خدمات تلفن همراه، ارسال پس از ثبت پیشنهاد درخواست بیمه­نامه یک پیام اطلاع­رسانی به صورت پیامک به کارشناس مربوطه می­شود.

## 3-2-5. سامانه­های تحت وب بیمه "آسیا"

خدمات اینترنتی شامل طراحی و پیاده­سازی سامانه تحت وب استعلام و صدور در رشته­های بیمه­ای غیرعمر شامل خدمات زیر می­باشد:

* + استعلام حق بیمه (عمر، ثالث، بدنه، حوادث انفرادی)
  + استعلام خسارت بیمه نامه ثالث، بدنه، درمان
  + ثبت پیشنهادات بیمه­نامه­های (عمر، آتش­سوزی، ثالث، بدنه). پس از ثبت پیشنهاد درخواست بیمه­نامه یک پیام اطلاع­رسانی به صورت ایمیل به کارشناس مربوطه ارسال می­شود، سپس کارشناس پس از بررسی پیشنهاد نسبت به مراحل بعدی اقدام می­نماید.
  + خدمات پس از فروشکلیه­ی بیمه­نامه­ها از جمله مشاهده و پرداخت اقساط بیمه­نامه.
  + صدوربرخی از بیمه­نامه­ها (آتش­سوزی دفترچه­ای، حوادث دفترچه­ای، درمان مسافرتی خارج از کشور)

### 

### 3-2-6. وب­سایت تخصصی بیمه­های زندگی

این سیستم مراحل ثبت پیشنهاد عمر را به صورت یک فرایند مشخص پیاده­سازی می­کند. كه شامل فرآيندهاي زير مي­باشد

* استعلام بیمه نامه
* پایگاه اطلاعاتی بیمه گذاران
* اندوخته ریاضی
* بروزرسانی مشخصات بیمه گذاران
* پرداخت اقساط
* پیامک خوش آمد گویی هنگام ورود
* پیامک ثبت اطلاعات بیمه گذار
* ثبت پیشنهاد عمر برای نمایندگان شعب

### 3-2-7. خدمات بانک و بیمه

سامانه محاسبات کارمزد میزهای بیمه­ای و ارایه­ی گزارش­های ذیل بر روی وب­گاه:

* عملکرد و رتبه میزهای بیمه­ای نمایش به مدیریت، مدیریت مناطق، ناحیه، شعب، پرسنل.
* امکان ورود کارکنان و رویت بیمه­نامه­های صادره.
* امکان رویت کارمزد دریافتیبرای هر شخص.

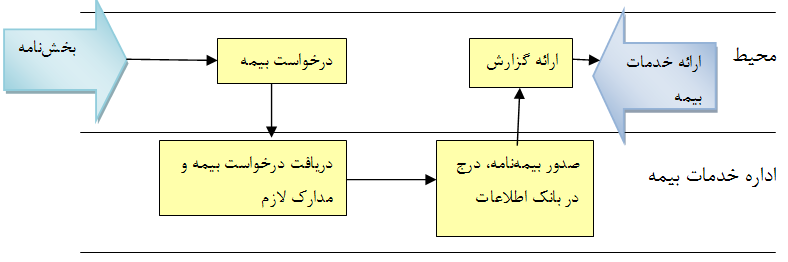
### 3-2-8. آموزش مجازی

نگهداری و پشتیبانی سامانه آموزش مجازی به عهده مدیریت فناوری اطلاعات می­باشد که از شرکت "فناوران اطلاعات وستا" تهیه شده است.

## 3-3. فهرست فرآیندها:

### 3-3-1. خدمات بیمه

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | فرم شناسنامه فرآیندها | شناسه فرآیند  ProcMA:C001 |
| نام فرآیند | خدمات بیمه | |
| محرک | بخش­نامه­ها و اساس­نامه­ها، درخواست مشتری، | |
| مسئول | اداره خدمات بیمه | |
| هدف | ارائه خدمات بیمه | |
| نتیجه | بیمه حقیقی و حقوقی | |
| شرح | به موجب قوانین و مصوبه­ها و بخش­نامه­ها سازمان افدام به بیمه افراد، اشیاء می­نماید که طی مراحل خاص به انجام می­رسد. | |



### 3-3-2. فرآیندهای وب­سایت تخصصی بیمه­های زندگی:

### 3-3-2-1. استعلام بیمه­نامه

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | فرم شناسنامه فرآیندها | شناسه فرآیند  ProcMA:P06C001 |
| نام فرآیند | استعلام بیمه­نامه | |
| محرک | درخواست مشتری | |
| مسئول | کارشناس بیمه | |
| هدف | ارائه خدمات مربوط به اطلاع رسانی مشتری. | |
| نتیجه | ارائه خدمت استعلام بیمه­نامه به بیمه­گذار | |
| شرح | به موجب درخواست مشتری و با توجه به شرایط وی و اینکه چه نوع از بیمه­نامه را انتخاب نموده است، اطلاعات مربوط به اینکه آیا بیمه­گذار دارای شرایط می­باشد یا خیر حق بیمه، اقساط ماهیانه، سود(بیمه عمر)، و... را در اختیار وی قرار می­دهد. | |

### 3-3-2-2. پایگاه اطلاعاتی بیمه­گذار عمر

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | فرم شناسنامه فرآیندها | شناسه فرآیند  ProcMA:P06C002 |
| نام فرآیند | پایگاه اطلاعاتی بیمه­گذاران عمر | |
| محرک | خط مشی سازمان، درخواست مشتری، درخواست واحد فنی مربوطه | |
| مسئول | واحد فناوری اطلاعات | |
| هدف | دریافت اطلاعات مشتری و بروزرسانی آن­ها | |
| نتیجه | بروز رسانی اطلاعات مشتری | |
| شرح | --- | |

### 3-3-2-3. پرداخت اقساط برخط

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | فرم شناسنامه فرآیندها | شناسه فرآیند  ProcMA:P06C005 |
| نام فرآیند | پرداخت اقساط برخط | |
| محرک | درخواست مشتری، ارائه خدمات بر مبنای اصول دولت الکترونیک | |
| مسئول | فناوری اطلاعات و واحد فنی مربوطه | |
| هدف | سهولت در ارائه خدمات به مشتری، جذب بازار هدف بیشتر، رقابت با بازار داخلی و خارجی | |
| نتیجه | جذب مشتری بیشتر، سهولت خدمات به مشتری، کم کردن بار کاری واحدهای فنی مربوطه ستادی و شعب. | |
| شرح | این خدمت از دسته خدمات اینترنتی و موبایل، شرکت بیمه "آسیا" می­باشد که کاربران با اتصال به حساب کاربری خود و مشاهده گزارش مربوط به اقساط بیمه­نامه­ی خود پس از گذراندن چندین مرحله­ی مشخص و برنامه­ریزی شده قادر به پرداخت اقساط خود خواهند بود. | |

### 3-3-2-4. ثبت پیشنهاد عمر برای نمایندگان و شعب

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | فرم شناسنامه فرآیندها | شناسه فرآیند  ProcMA:P06C008 |
| نام فرآیند | ثبت پیشنهاد عمر برای کل نمایندگان و شعب | |
| محرک | درخواست نمایندگان و شعب، ‌سهولت در ارائه خدمات | |
| مسئول | نمایندگان  کارشناسان شعب | |
| هدف | سهولت و سرعت در خدمات بیمه­گری شرکت بیمه "آسیا" | |
| نتیجه | صفحات و فرم­های ثبت پیشنهاد عمر در وب­سایت | |
| شرح | نمایندگان و مسئولین شعب به صورت برخط فرم پیشنهاد عمر، آتش­سوزی، ثالث و بدنه را ثبت می­کنند و واحد فنی مربوطه واقع در ستاد به بررسی امکان و صحت مورد بیمه می­پردازد | |

## 3-4. تحلیل وضع موجود

به منظوربررسی وضع موجودسازمان درلایه کسب و کار،شاخص­های زیردرنظرگرفته شده ­اند:

**پوشایی فرآیندها:** آیا برای همه وظایف ابلاغ شده فرآیندی شناسایی شده است؟

**مجریان فرآیندها:** آیا برای انجام فرآیندها بیش از یک متولی وجود داشته است؟

**روش اجرای فرآیندها:** آیا روش اجرای فرآیندها در واحدهای سازمانی مختلف یکسان بوده است؟

**ارتباط بااطلاعات:** آیا اطلاعات مورد نیاز فرآیندها فراهم می­شود؟

**دسترسی اطلاعات:** برای ذینفعان مختلف چگونه است؟

که نتیجه بررسی به شرح زیرارائه می­گردد:

**پوشایی فرآیندها:** فرآیندهای موجود در سازمان بیمه "آسیا"باید قادر به پاسخ­گویی چشم­انداز، ماوریت، اهداف، راهبردها و وظایف سازمان در قبال ذینفعان آن از مشتریان حقیقی و حقوقی تا بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران باشد. با توجه به بررسی­های انجام شده و برنامه­ریزی استراتژیک وظایف محوله به این واحد، به این نتیجه رسیدیم که وظایف اساسی که تا کنون بر عهده مدیریت فناوری اطلاعات بوده است به خوبی پوشش داده شده است، در زمینه برخی موارد موجود در چشم­انداز سازمان باید فرآیندهای جدید و مناسبی طراحی و اجرا گردد.

**مجریان فرآیندها:**

مسئولان بخش­ها در سازمان تا حد ممکن به صورت مناسب با وظیفه و تخصص مورد نیاز انتخاب شده است، اما با توجه به اینکه این سازمان نوپا می­باشد، در برخی موارد نیروی کاملا متخصص موجود نیست همچنین برخی از بخش­ها نیز با وجود حجم بالای کار تعداد مجریان کم است. در نتیجه می­توان فرآیندها را به بخش­های ریزتری تقسیم کرد و با آموزش نیروی انسانی موجود و پیاده­سازی طرح­هابه صورت درون­سازمانی به اهداف کلان سازمان دست یافت و از برون­سپاری پروژه­ها و افزایش هزینه­ها کاست.

**روش اجرای فرآیندها:** سیستم الکترونیکی و تحت وب سازمان، گسترده و بسیار فعال است و تمام فعالیت­های سازمان در ارتباط با مشتری، گزارش­گیری مشتری و امور شعب به راحتی از طریق وب قابل انجام می­باشد. حتی در صورت افزوده شدن برخی امکانات به سیستم اتوماسیون اداری و خدمات مشتری، از طریق آموزش مجازی بدون مراجعه کاربران و کارمندان شعب و نمایندگی قابل انجام می­باشد. اما با توجه به اساسنامه سازمان فروش بیمه در شعب با توجه به مجوز آنها امکان­پذیر است و در مواردی که مجوز خاصی برای آن شعبه یا بیمه­نامه­ی خاص وجود نداشته باشد کاربران باید به سازمان مرکزی درخواست دهند تا در صورت اجازه رسمی صادر شود و این روند در مواردی سرعت مطلوب را ندارد.

**ارتباط با اطلاعات:** با توجه به اینکه اکثر فعالیت­ها و فرآیندهای سازمان به صورت مکانیزه در حال انجام شدن است، سرعت بسیاری از فرآیندها بالا می­باشد، برخی فعالیت­ها همچون بیمه عمر به علت حساسیت موضوع، به مدت زمان بیشتری نیاز دارد زیرا باید گزارش­هایی از مشتری مبنی بر سوابق بیماری وسوابق بیماری و امراض خانوادگی استخراج شود که زمان­گیر است. خاصه اینکه منتظر پاسخ­گویی از سوی ارگان­ها و شرکت­های دیگر خواهد بود که در صورتی که این سازمان­ها پاسخ و گزارش برخی آزمایش­ها را تحت وب ارائه دهند و به گونه­ای ارتباط مستقیم میان سازمان بیمه و سیستم سازمان بهداشت برقرار شود سرعت این فرآیند بالاتر می­رود. که برقراری این ارتباط به عهده مدیریت فناوری اطلاعات است.

با توجه به پشتیبانی مدیریت فناوری اطلاعات از واحدهای فنی، در صورت نیاز هر یک از واحدها اطلاعات مربوطه به این واحد ارجاع می­شود و پس از امکان­سنجی، اقدامات لازم به عمل می­آید.

# 4- مدلسازی لایه اطلاعات

**فاز C توگف: معماری سیستم های اطلاعاتی**

این فاز شامل دو بخش اصلی می­باشد، معماری داده به بررسی ساختار تولید و توزیع اطلاعات و همچنین معماری کاربرد به بررسی سبد کاربردها، ماتریس­های کاربرد و همچنین آنالیز فاصله می­پردازد.در این بخش با توجه به فاز C توگف به مدل­سازی لایه اطلاعات و مدل­سازی لایه­کاربردی می­پردازیم:

این فصل گزارش،به مدل­سازی لایه اطلاعات شامل فهرست نیازهای اطلاعاتی،وشناسنامه نیازهای اطلاعاتی اختصاص داده شده است. فهرست موجودیت­هادرلایه داده­هاارائه شده است.

برای این منظورمدل زیردرنظرگرفته شده است:

|  |
| --- |
| نیازهای اطلاعاتی  موجودیت­ها |

## 

## 4-1 فهرست نیازهای اطلاعاتی

درفازتدوین سنداستراتژی فناوری اطلاعات شرکت بیمه "آسیا"ضمن برگزاری جلسات با مسئولان مربوطه در مدیریت فناوری اطلاعات فهرستی از نیازهای اطلاعاتی جمع­آوری گردید. این اطلاعات به شرح ذیل می­باشد:

**مدیریت فناوری اطلاعات**

اطلاعات رویدادها در حوزه فناوری اطلاعات

اطلاعات مربوط به طرح­های توسعه

اطلاعات کلیه پروژه­های محوله با فناوری اطلاعات

**معاون فناوری اطلاعات:**

مشخصات سامانه­ی تحت وب اطلاع رسانی سازمان

مشخصات سامانه­ی خدمات تحت وب سازمان

مشخصات خدمات تلفن همراه سازمان

مشخصات سیستم فناوران و خدمات پشتیبانی

مشخصات سامانه آموزش مجازی

مشخصات خدمات بانک و بیمه

مشخصات خدمات

**رئیس اداره سخت­افزار و شبکه:**

مشخصات سخت­افزارهاونرم­افزارهای سازمان (وضع موجود،درخواست واحدها...)

مشخصات و وضعیت شبکه­ی ارتباطی سازمان

**اتوماسیون اداری**

اطلاعات مربوط به پشتیبانی اتوماسیون اداری

اطلاعات مربوط به update های سیستم اتوماسیون

**سایر نیازهای اطلاعاتی:**

# 4-2. شناسنامه نیازهای اطلاعاتی

به منظورشناسایی هریک ازاقلام فوق،شناسنامه ای تهیه شده است که مواردزیررامشخص مینماید:

**ماهیت تولیداطلاعات** ثبتی یاغیرثبتی است،

**متولی تولیداطلاعات** واحدهای داخلی سازمان است(نام فرآیند) یا بیرون سازمان (نام متولی)

**وضعیت تولیداطلاعات** درحال حاضر،اطلاعات تولیدمی­شودیاخیر

**نحوه ارائه اطلاعات** دستی یا مکانیزه دراختیارسازمان قرارمی­گیرد

در ادامه جدول مذکور ارائه می­گردد.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | عنوان نیاز اطلاعاتی | ماهیت تولید | | متولی تولید | | تولیدمی­شود؟ | | نحوه ارائه اطلاعات | |
| **ثبتی** | **غیرثبتی** | **داخل سازمان- نام فرایند** | **بیرون سازمان-نام متولی** | **بلی** | **خیر** | **دستی** | **مکانیزه** |
| 1 | اطلاعات رویدادها در حوزه فناوری اطلاعات |  | **🗸** | مدیریت و نظارت بر فرآیندهای مدیریت |  | **🗸** |  | **🗸** | **🗸** |
| 2 | اطلاعات مربوط به طرح­های توسعه | **🗸** |  | برنامه­ریزی استراتژیک |  | **🗸** |  | **🗸** | **🗸** |
| 3 | مشخصات سامانه­ی تحت وب اطلاع­رسانی سازمان | **🗸** |  | طرح خدمات اطلاع­رسانی اینترنتی |  | **🗸** |  | **🗸** | **🗸** |
| 4 | مشخصات سامانه­ی خدمات تحت وبسازمان | **🗸** |  | طرح خدمات اینترنتی بیمه |  | **🗸** |  |  | **🗸** |
| 5 | مشخصات خدمات تلفن همراه سازمان | **🗸** |  | طرح خدمات تلفن همراه |  | **🗸** |  |  | **🗸** |
| 6 | مشخصات سیستم فناوران و خدمات پشتیبانی | **🗸** |  | نظارت، پشتیبانی و صدور فناوران |  | **🗸** |  |  | **🗸** |
| 7 | مشخصات سامانه آموزش مجازی | **🗸** |  | پشتیبانی سامانه آموزش |  |  | **🗸** |  | **🗸** |
| 8 | مشخصات خدمات بانک و بیمه | **🗸** |  | -- |  | **🗸** |  | **🗸** | **🗸** |
| 9 | مشخصات سخت­افزارهاونرم­افزارهای سازمان | **🗸** |  | تامین، پشتیبانی و ارتقاء امکانات سخت­افزاری و نرم­افزاری سازمان |  | **🗸** |  |  | **🗸** |
| 10 | مشخصات ووضعیت شبکه­ی ارتباطی سازمان(LAN،...) | **🗸** |  | تامین، و نگهداری شبکه­ی سازمان |  | **🗸** |  |  | **🗸** |
| 11 | اطلاعات مربوط به پشتیبانی اتوماسیون اداری | **🗸** |  | پشتیبانی، عملیات مربوط به کاربران |  | **🗸** |  |  | **🗸** |
| 12 | اطلاعات مربوط به بروزرسانی­های سیستم اتوماسیون | **🗸** |  | بروزرسانی نسخه­های جدید |  | **🗸** |  |  | **🗸** |

# 4-3 تحلیل وضع موجود

به منظوربررسی وضع موجودسازمان درلایه اطلاعات،شاخص­های زیردرنظرگرفته شده اند:

**پوشایی اطلاعات:** آیاهمۀنیازهای اطلاعاتی سازمان تامین می­شود و نحوه تامین آن­ها چگونه است؟

**کیفیتاطلاعات:** صحت و دقت آمار و اطلاعاتی که توسط سازمان اعلام می­شود چگونه است؟

**یکپارچگی اطلاعات:** آیا واحدهای مختلف سازمان از منابع واحدی برای دسترسی به اطلاعات استفاده می­کنند یا خیر؟

**دسترسی اطلاعات:** برای ذی­نفعان مختلف چگونه است؟

که نتیجه بررسی به شرح زیر ارائه می­گردد:

* **پوشایی (جامعیت):** در حال حاضر مدیریت فناوری اطلاعات، برای تدوین نظام جامع معماری سازمانی باید نسبت به جمع­آوری دقیق و به روز اطلاعات موجود اقدام کند. و از آنجا که دریافت اطلاعات و هماهنگی­ها برای دریافت اطلاعات جهت پیاده­سازی طرح­ها و پروژه­ها گاها با تاخیر مواجه می­شود باید در این زمینه فعالیت­هایی صورت گیرد. همچنین توصیه می­شود میان زمان ارجاع درخواست­ها به این مدیریت و ارائه پاسخ­یا سامانه مورد نیاز با دیگر مدیریت­هاهماهنگی لازم صورت پذیرد. پس از امکان­سنجی درخواست در این مدیریت، زمان مورد نیاز جهت اجرایی شدن به مدیریت اعلام گردد.
* **کیفیت اطلاعات:** امکانات و محدودیت­های سازمان باید هدف از اطلاعات جمع­آوری شده را به شکلی مناسب معین کند، همچنین همراستایی اطلاعات جمع­آوری شده،
* **یکپارچگی اطلاعات:** عدم ارتباط اطلاعاتی بین واحدها، باعث خواهد شد تا افزونگی اطلاعات به وجود آید. برای جلوگیری از این موضوع با ایجاد مرکز داده باعث خواهد شد اطلاعات به صورت یکپارچه جمع­آوری گردد.
* **دسترسی به اطلاعات:** دسترسی به اطلاعات یکپارچه برای واحدها امکان­پذیر است. تنها زمانی که شبکه­ی اینترنت دچار اختلال می­شود این دسترسی­ها از سرویس خارج می­شود.

# 5- مدل سازی لایه کاربردها

فصل مدل­سازی لایه کاربردها شامل فهرست ومشخصات نرم افزارهای کاربردی انجام شده و نمودارهای system Archtictureبرای هرسیستم ارائه شده است.

## 5-1.فهرست نرم افزارهای کاربردی موجود

|  |  |
| --- | --- |
| نام سیستم | تولید کننده |
| اتوماسیون اداری | شرکت گام الکترونیک |
| سیستم جامع بیمه | فن­آوران اطلاعات خبره |
| سیستم ارتباط با مشتری بیمه (CRM[[3]](#footnote-3)) | فن­آوران اطلاعات خبره |
| سیستم مالی و حسابداری | نماد ایران |
| سیستم حقوق و دستمزد | نماد ایران |
| سیستم پرسنلی | نماد ایران |
| سامانه حضور غیاب کسرا | فن­آوران اطلاعات خبره |
| سامانه آموزش مجازی | فناوران اطلاعات وستا |
| صدور بیمه­نامه اینترنتی | فن­آوران اطلاعات خبره |
| استعلام خودرو بیمه مرکزی | فن­آوران اطلاعاتخبره |
| استعلام خسارت بیمه­نامه ثالث | فن­آوران اطلاعات خبره |
| استعلام خسارت بیمه­نامه بدنه | فن­آوران اطلاعات خبره |
| استعلام خسارت درمان | فن­آوران اطلاعات خبره |
| استعلام نرخ بیمه­نامه ثالث | فن­آوران اطلاعات خبره |
| استعلام نرخ بیمه­نامه بدنه | فن­آوران اطلاعات خبره |
| استعلام نرخ بیمه­نامه مسئولیت | فن­آوران اطلاعات خبره |
| سامانه ثبت پیشنهادات عمر | واحد فناوری اطلاعات واحد عمر |
| سامانه جامع کارکنان سازمان | واحد فناوری اطلاعات |
| سرویس پست الکترونیک سازمانی |  |

## 5-2.مشخصات نرم­افزارهای کاربردی موجود

|  |  |
| --- | --- |
| نام سیستم: | اتوماسیون اداری |
| هدف و ماموریت سیستم: | ثبت، نگهداری، مدیریت و اجرای کلیه مکاتبات داخلی و خارجی سازمان. |
| شرح عملکرد سیستم: | کلیه افراد سازمان با توجه به سمتشان سطح دسترسی به افراد دیگر برای ارسال نامه خواهند داشت و کلیه ارجاعات و مراحل آن قابل پیگیری خواهد بود. |
| مشخصات فنی |  |
| زبان برنامه نویسی: | **ASP.NET** |
| نوع بانک اطلاعاتی: | **SQL Server** |
| سیستم عامل و بستر نرم افزاری: | **Ms. Windows** |
| معماری سیستم | **موجود می­باشد** |
| مستندات سیستم: | **موجود می­باشد** |
| راهنمای کاربر: | **موجود می­باشد** |
| کدهای منبع سیستم: | **موجود می­باشد** |
| عملیات سیستم و نوع عملکرد آن­ها: | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **عملیات** | **online** | **Batch** | | پشتیبان­گیری |  | ■ | | ورود اطلاعات | ■ |  | | گزارش­گیری روزانه |  | ■ | | گزارش­گیری ماهیانه |  | ■ | | تراکنش­های بانک اطلاعاتی | ■ |  | |
| لیست قابلیت­های سیستم: | ارسال نامه­های داخل سازمانی  ارسال نامه­های خارج سازمانی  شماره دهی به نامه ها  بایگانی نامه­ها  پیگیری نامه­ها  بررسی وضعیت هر نامه  الصاق فایل به نامه­ها  حذف نامه­ها  تعریف سمت و امضا برای کاربران  پیام­ها و تماس­ها  دفترچه تلفن  گزارشات ([سرعت در پاسخ دهی ماهانه](http://weboffice.bimehma.com/app/iReport/Default.aspx?NodeId=.gx.10524$13038$14558$14540$15044$15422$15405$8016$6860$7590$7097$7562$&EmployeePositionId=.gx.6460$7150$6689$7130$&&clientWidth=1392&clientHeight=743&randDefaultPage=8389194)، [میزان ارسال و مراسلات ماهانه](http://weboffice.bimehma.com/app/iReport/Default.aspx?NodeId=.gx.10524$13038$14558$14540$15044$15422$15405$8016$6860$7590$7097$7562$&EmployeePositionId=.gx.6460$7150$6689$7130$&&clientWidth=1392&clientHeight=743&randDefaultPage=8389194)، [گزارشات سازمانی](http://weboffice.bimehma.com/app/iReport/Default.aspx?NodeId=.gx.10524$13038$14558$14540$15044$15422$15405$8016$6860$7590$7097$7562$&EmployeePositionId=.gx.6460$7150$6689$7130$&&clientWidth=1392&clientHeight=743&randDefaultPage=8389194)، [حجم ارسال و مراسلات دبیرخانه](http://weboffice.bimehma.com/app/iReport/Default.aspx?NodeId=.gx.10524$13038$14558$14540$15044$15422$15405$8016$6860$7590$7097$7562$&EmployeePositionId=.gx.6460$7150$6689$7130$&&clientWidth=1392&clientHeight=743&randDefaultPage=8389194)، [پرکارترین واحد سازمانی](http://weboffice.bimehma.com/app/iReport/Default.aspx?NodeId=.gx.10524$13038$14558$14540$15044$15422$15405$8016$6860$7590$7097$7562$&EmployeePositionId=.gx.6460$7150$6689$7130$&&clientWidth=1392&clientHeight=743&randDefaultPage=8389194)، [پر حجم ترین پرونده سازمانی](http://weboffice.bimehma.com/app/iReport/Default.aspx?NodeId=.gx.10524$13038$14558$14540$15044$15422$15405$8016$6860$7590$7097$7562$&EmployeePositionId=.gx.6460$7150$6689$7130$&&clientWidth=1392&clientHeight=743&randDefaultPage=8389194)، [پر مکاتبه­ترین فرد سازمان](http://weboffice.bimehma.com/app/iReport/Default.aspx?NodeId=.gx.10524$13038$14558$14540$15044$15422$15405$8016$6860$7590$7097$7562$&EmployeePositionId=.gx.6460$7150$6689$7130$&&clientWidth=1392&clientHeight=743&randDefaultPage=8389194)، [پر مکاتبه­ترین سازمان مخاطب](http://weboffice.bimehma.com/app/iReport/Default.aspx?NodeId=.gx.10524$13038$14558$14540$15044$15422$15405$8016$6860$7590$7097$7562$&EmployeePositionId=.gx.6460$7150$6689$7130$&&clientWidth=1392&clientHeight=743&randDefaultPage=8389194))  بریده جراید  لغت­نامه  ایجاد یادداشات­های یادآوری روزانه |

|  |  |
| --- | --- |
| نام سیستم: | سیستم جامع بیمه |
| هدف و ماموریت سیستم: | نگهداری اطلاعات و انجام کلیه محاسبات بیمه­ای. از اهداف کلان این سیستم می­توان به جامعیت، یکپارچگی،[کیفیت](http://www.iraneit.com/eitpde.aspx?id=8) و امنیت اطلاعات اشاره کرد. |
| شرح عملکرد سیستم: | در این سیستم ثبت کلیه بیمه­نامه­ها و الحاقات آن در سیستم به صورت یکپارچه انجام می­گیرد و فرمول محاسبات آن تعریف می­گردد و به صورت سیستمی بر روی بیمه­نامه­ها اعمال می­شود. |
| مشخصات فنی |  |
| زبان برنامه نویسی: | **ASP.Net** |
| نوع بانک اطلاعاتی: | **SQL Server** |
| سیستم عامل و بستر نرم افزاری: | **Ms. Windows** |
| معماری سیستم | **موجود می­باشدN-Tier** |
| مستندات سیستم: | **موجود می­باشد** |
| راهنمای کاربر: | **موجود می­باشد** |
| کدهای منبع سیستم: | **موجود می­باشد** |
| عملیات سیستم و نوع عملکرد آن­ها: | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **عملیات** | **online** | **Batch** | | پشتیبان­گیری |  | ■ | | ورود اطلاعات | ■ |  | | گزارش­گیری روزانه |  | ■ | | گزارش­گیری ماهیانه |  | ■ | | تراکنش­های بانک اطلاعاتی | ■ |  | |
| لیست قابلیت­های سیستم: | تعریف انواع رويت اطلاعات در سيستم  امکان ثبت اطلاعات پايه انواع رشته هاي بيمه اي در بخش هاي صدور و خسارت  صدوربيمه نامه انواع رشته هاي مختلف بيمه اي با انجام محاسبات حق بيمه  رداخت خسارت  در كليه رشته هاي بيمه اي به صورت كاملا يكپارچه با بخشهاي صدور و مالي  امکانات عمومي خسارت معوق  امكانات عمومي عمليات مالي  امكانات عمومي سيستم از نقطه نظر عمليات اتكايي  امكانات عمومي مجوزها و حدود اختیارات سيستم  امکان تهیه انواع گزارش­ها  امکان تهيه گزارشات ونمودارهاي دلخواه توسط مديريت هاي مختلف  امکانات رشته­های بيمه­اي (صدور، خسارت) |

|  |  |
| --- | --- |
| نام سیستم: | سیستم ارتباط با مشتری بیمه |
| هدف و ماموریت سیستم: | امکان برقرای ارتباط با بیمه­گذاران |
| شرح عملکرد سیستم: | این سیستم با دسترسی به اطلاعات بیمه نامه های بیمه گذاران امکان برقراری ارتباط بر اساس فاکتورهای تعریف شده را دارا می باشد. |
| مشخصات فنی |  |
| زبان برنامه نویسی: | **C#** |
| نوع بانک اطلاعاتی: | **SQL Server** |
| سیستم عامل و بستر نرم افزاری: | **Ms. Windows** |
| معماری سیستم | **موجود می­باشد** |
| مستندات سیستم: | **موجود می­باشد** |
| راهنمای کاربر: | **موجود می­باشد** |
| کدهای منبع سیستم: | **موجود می­باشد** |
| عملیات سیستم و نوع عملکرد آن­ها: | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **عملیات** | **online** | **Batch** | | پشتیبان­گیری |  | ■ | | ورود اطلاعات | ■ |  | | گزارش­گیری روزانه |  | ■ | | گزارش­گیری ماهیانه |  | ■ | | تراکنش­های بانک اطلاعاتی | ■ |  | |
| لیست قابلیت­های سیستم: | داشبورد مدیریت: تعیین چینش ابزارهای موجود در میز کار بصورت دلخواه و بر اساس هر کاربر  اطلاعات پایه، شامل ثبت مشتریان احتمالی و قطعی: نمایش پروفایل مشتریان  سیستم مدیریت ارسال و دریافت پیامک: امکان تعریف الگوی متن پیش فرض براساس نیاز، امکان تعریف الگوی تماس جهت زمانبندی ارسال پیامکهای اتوماتیک در زمانهای قابل تعریف  مدیریت فروش و بازاریابی: پرونده‏ها و فعالیتهای صورت گرفته برای فروش و بازاریابی شامل(فروش، خدمات پس از فروش، فرصتهای بازاریابی و سایر پرونده ها)  مدیریت بخش خسارتهای وارده به مشتریان:   * امکان ارسال پیامک در زمان تشکیل پرونده * امکان ارسال پیامک در زمان صدور حواله خسارت * امکان تعیین ضریب خسارت برای هر مشتری * امکان بررسی وضعیت مشتریان, روند پیشرفت نمایندگی در جذب مشتریان جدید (صدور بیمه‏نامه‏های جدید) و حفظ مشتریان قبلی (تمدید بیمه ‏نامه ها) * انواع گزارشات مفید که امکان تصمیم گیریهای بهتر را برای مدیریت فراهم می‏سازد. |

|  |  |
| --- | --- |
| نام سیستم: | سیستم مالی و حسابداری |
| هدف و ماموریت سیستم: | انجام کلیه امور مربوط به حسابداری سازمان |
| شرح عملکرد سیستم: | با استفاده از این سیستم، تمام دریافت و پرداخت اسناد حسابداری وارد سیستم می­شود. کلیه گزارشات مالی مانند ترازنامه، صورت سود و زیان، صورت سود و زیان جامع، صورت جریان وجوه نقد و یادداشت‎های توضیحی همراه صورت‎های مالی بوسیله­ی این سیستم عملیاتی می­شود.از دیگر امکانات آن می­توان به دفتر كل، دفتر (كارت) معين، دفتر (كارت)، تفصيلي1، 2 و 3، تراز آزمايشي از 2 تا 10 ستوني (در 5 سطح كل، معين، تفصيلي1، تفصيلي2 و تفصيلي3)، تهيه گزارش‌هاي فوق براي حساب‌هاي مشخص به صورت انتخابي، تهيه صورت مغايرت بانكي. |
| مشخصات فنی |  |
| زبان برنامه نویسی: | **C#** |
| نوع بانک اطلاعاتی: | **SQL Server** |
| سیستم عامل و بستر نرم افزاری: | **Ms. Windows** |
| معماری سیستم | **موجود می­باشد** |
| مستندات سیستم: | **موجود می­باشد** |
| راهنمای کاربر: | **موجود می­باشد** |
| کدهای منبع سیستم: | **موجود می­باشد** |
| عملیات سیستم و نوع عملکرد آن­ها: | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **عملیات** | **online** | **Batch** | | پشتیبان­گیری |  | ■ | | ورود اطلاعات | ■ |  | | گزارش­گیری روزانه |  | ■ | | گزارش­گیری ماهیانه |  | ■ | | تراکنش­های بانک اطلاعاتی | ■ |  | |
| لیست قابلیت­های سیستم: | تعيين اطلاعات تكميلي براي هر حساب  تعیین اقلام به شکل ماتریسی برای هر حساب  تعيين ساختار براي هر حساب  تعیین محدوده اقلام هر دسته برای هر حساب  معرفي حساب‌هاي متناظر جهت اطلاعات تکراری  صدور سند افتتاحيه و اختتاميه و عملكرد به صورت مكانيزه  كنترل و بازبيني صورت حساب بانكي با گردش دفتري به صورت مكانيزه  دريافت صورت حساب بانكي به شكل مكانيزه  تهيه دفاتر قانوني  صدور سند(هاي) مكانيزه عملكرد سود و زيان |

|  |  |
| --- | --- |
| نام سیستم: | سیستم حقوق و دستمزد کارکنان |
| هدف و ماموریت سیستم: | نگهداري اطلاعات پرسنلي و استخدامي بر اساس تاريخ، انعطاف پذيري در قوانين و محاسبات، پرداختهای معوقه به دفعات، ارتباط مكانيزه با ساير سيستم‌ها، سرعت مناسب پردازش محاسبات ماهانه |
| شرح عملکرد سیستم: | سيستم حقوق و دستمزد موظف است كليه عوامل موثر در پردازش و نگهداري اطلاعات را بصورت جامع طبقه‌بندي و تعريف نموده و در اختيار استفاده‌كننده قرار دهد و همچنين اين امكان را بوجود آورد كه در هر طبقه‌بندي عناصر اطلاعاتي و محاسباتي مورد نياز سيستم توسط استفاده‌كنندگان بدون هر گونه محدوديت تعريف و بكار گرفته شود. در اين سيستم صفات متغير و پارامترهاي موثر در محاسبه هر يك از عناصر اطلاعاتي مانند (بيمه‌پذيري، ماليات‌پذيري، بر اساس ساعت كاركرد بودن، ضرايب موثر در محاسبات و ...) به نحوي در نظر گرفته شده‌اند كه كاملاً در اختيار استفاده كننده قرار داشته و در هر زمان توسط وي قابل تعريف و تغيير مي‌باشند. تحقق اين امر باعث مي‌شود كه كليه تغييرات به آساني و توسط استفاده كننده اصلي انجام گردد. |
| مشخصات فنی |  |
| زبان برنامه نویسی: | **C#** |
| نوع بانک اطلاعاتی: | **SQL Server** |
| سیستم عامل و بستر نرم افزاری: | **Ms. Windows** |
| معماری سیستم | **موجود می­باشد** |
| مستندات سیستم: | **موجود می­باشد** |
| راهنمای کاربر: | **موجود می­باشد** |
| کدهای منبع سیستم: | **موجود می­باشد** |
| عملیات سیستم و نوع عملکرد آن­ها: | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **عملیات** | **online** | **Batch** | | پشتیبان­گیری |  | ■ | | ورود اطلاعات | ■ |  | | گزارش­گیری روزانه |  | ■ | | گزارش­گیری ماهیانه |  | ■ | | تراکنش­های بانک اطلاعاتی | ■ |  | |
| لیست قابلیت­های سیستم: | ثبت اطلاعات پرسنلي و پرداخت‌هاي مستمر و تعديلات  تعريف قوانين مربوط به جداول پرداخت‌ها و كسور به ساده‌ترين روش  معرفي و تغيير جدول‌هاي مالياتي  عمليات مربوط به وام‌ها و ضامنين وام  امكان پرداخت مساعده، پيش‌پرداخت  محاسبات عيدي و پاداش و ماليات با در نظر گرفتن معافيت‌ها  محاسبه و صدور سند ذخيره سنوات  امكان اعمال تغييرات معوقه جداول پرداخت و كسر با احتساب بيمهماليات  امكان تسويه حساب و تغيير وضعيت پرسنل  امكان محاسبه مجدد ناشي از تغيير قوانين و روش‌هاي حقوق و دستمزد  امكان تهيه گزارش‌های بيمه، ماليات و تهيه پرونده­هاي مکانیزه برای تمامی سازمانهای ذیربط نظیر  بانك‌ها، بیمه­ها،دارائی و ...  امكان طراحی گزارشاتی که در جداول از  پیش چاپ شده تهیهمی­شوند،نظیر فیش حقوق  امکان ارسال فیش به آدرس ایمیل کارکنان  امکان صدور سند حسابداری با ایجاد الگو توسط کاربر |

|  |  |
| --- | --- |
| نام سیستم: | سیستم پرسنلی |
| هدف و ماموریت سیستم: | برنامه­ريزي نيروي انساني  حفظ و بروزآوري اطلاعات شناسنامه‌اي، فردي و استخدامي  پرونده سوابق كاركنان  صدور احكام كارگزيني  كنترل وام كاركنان از زمان درخواست تا زمان استهلاك به جمع­آوری، کنترل و پردازش اطلاعات می­پردازد |
| شرح عملکرد سیستم: | صدور احكام كارگزيني معوقه بدون محدوديت، معرفی چارت سازماني به صورت درختواره، معرفي پرسنل و اطلاعات تكميلي پرونده‌هاي پرسنلي، معرفی مشاغل و شرايط احراز شغل و شاغل، انتخاب كدها ي حكمي و تعريف قوانين اقلام حكمي، ارتباط با سيستم حقوق و دستمزد، تعيين سطوح دسترسي به اطلاعات پرسنلي |
| مشخصات فنی |  |
| زبان برنامه نویسی: | **.Net** |
| نوع بانک اطلاعاتی: | **SQL Server** |
| سیستم عامل و بستر نرم افزاری: | **Ms. Windows** |
| معماری سیستم | **موجود می­باشد** |
| مستندات سیستم: | **موجود می­باشد** |
| راهنمای کاربر: | **موجود می­باشد** |
| کدهای منبع سیستم: | **موجود می­باشد** |
| عملیات سیستم و نوع عملکرد آن­ها: | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **عملیات** | **online** | **Batch** | | پشتیبان­گیری |  | ■ | | ورود اطلاعات | ■ |  | | گزارش­گیری روزانه |  | ■ | | گزارش­گیری ماهیانه |  | ■ | | تراکنش­های بانک اطلاعاتی | ■ |  | |
| لیست قابلیت­های سیستم: | معرفی مشخصات و اطلاعات تكميلي پرونده‌هاي پرسنل  معرفي و تغيير كدهاي پرداخت‌ها و كسور براي انتخاب در احكام به تفكيك مراكز هزينه، كارگاه، واحد سازماني، نوع استخدام و شيفت كاري  امتيازبندي و صدور احكام به صورت مكانيزه  امكان پرداخت احكام به صورت معوقه با درنظر گرفتن بيمه و ماليات  امكان تسويه حساب پرسنل و بازگشت بكار بصورت مكانيزه  امكان اصلاح آمکانات ناشي از تغييرات قوانين و روش‌هاي پرداخت حقوق و دستمزد  امكان تهيه گزارش‌هاي دلخواه از طريق طراحي فرمت خروجي و تهيه نمودارهاي متنوع  امكان تهيه گزارش‌هاي پرسنلي بر اساس تغيير اطلاعات در ماه­هاي مختلف  امكان دسترسي كاربران براي مشاهده اطلاعات ريالي پرسنل  امكان ارتباط و اتصال به سيستم‌هاي ارزشيابي و حقوق و دستمزد  امکان تعیین مراحل تایید احکام کار گزینی بصورت دلخواه و براساس روند سازمانی |

|  |  |
| --- | --- |
| نام سیستم: | سامانه حضور غیاب کسرا |
| هدف و ماموریت سیستم: | ثبت ورود و خروج کارکنان و محاسبه اضافه کار و کسری کار آنان |
| شرح عملکرد سیستم: | این سیستم با شناسایی اثر انگشت کارکنان ورود و خروج کارکنان سازمان را با شماره پرسنلی آنان ثبت کرده و به صورت مکانیزه اطلاعات آنان را به سیستم پرسنلی انتقال می­دهد. |
| مشخصات فنی |  |
| زبان برنامه نویسی: | **.Net** |
| نوع بانک اطلاعاتی: | **SQL Server** |
| سیستم عامل و بستر نرم افزاری: | **Ms. Windows** |
| معماری سیستم | **موجود می­باشد** |
| مستندات سیستم: | **موجود می­باشد** |
| راهنمای کاربر: | **موجود می­باشد** |
| کدهای منبع سیستم: | **موجود نمی­باشد** |
| عملیات سیستم و نوع عملکرد آن­ها: | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **عملیات** | **online** | **Batch** | | پشتیبان­گیری |  | ■ | | ورود اطلاعات | ■ |  | | گزارش­گیری روزانه |  | ■ | | گزارش­گیری ماهیانه |  | ■ | | تراکنش­های بانک اطلاعاتی | ■ |  | |
| لیست قابلیت­های سیستم: | شناسایی اثر انگشت و شماره پرسنلی کارکنان  ثبت اطلاعات ورود و خروج کارکنان  محاسبه کسر کار و اضافه کار کارکنان  نمایش اطلاعات کارکرد ماهانه کارکنان  انتقال اطلاعات به سیستم پرسنلی، سیستم حقوق دستمزد |

|  |  |
| --- | --- |
| نام سیستم: | سامانه آموزش مجازی |
| هدف و ماموریت سیستم: | سیستم فراگیری الکترونیک (آموزش الکترونیک) ابزار فراگیری الکترونیک(E-Learning) که به هدف ارتقاء سطح علمی .و فنی کارکنان به ارائه دروس به صورت بر خط(online) می پردازد. |
| شرح عملکرد سیستم: | برگزاری دوره های آموزشی مجازی با امکان گفتگو در کلاس حضوری با استادو.... |
| مشخصات فنی |  |
| زبان برنامه نویسی: | **ASP.Net 4.0** |
| نوع بانک اطلاعاتی: | **SQL Server 2005** |
| سیستم عامل و بستر نرم افزاری: | **Ms. Windows** |
| معماری سیستم | **موجود می­باشد** |
| مستندات سیستم: | **موجود می­باشد** |
| راهنمای کاربر: | **موجود می­باشد** |
| کدهای منبع سیستم: | **موجود نمی­باشد** |
| عملیات سیستم و نوع عملکرد آن­ها: | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **عملیات** | **online** | **Batch** | | پشتیبان­گیری |  | ■ | | ورود اطلاعات | ■ |  | | گزارش­گیری روزانه |  | ■ | | گزارش­گیری ماهیانه |  | ■ | | تراکنش­های بانک اطلاعاتی | ■ |  | |
| لیست قابلیت­های سیستم: | کلاس مجازی  گفتگوی دانشجویی  انجمن های تخصصی  پرسش و پاسخ با استاد  تحته سیاه کلاسی  پیام کلاسی  مدیریت ایمیل ها  مدیریت فایل های کلاسی  آزمون بر خط  سیستم ارائه محتوا |

## 5-4. تحلیل وضع موجود

به منظور بررسی وضع موجودسازمان درلایه کاربردی، که توسعه یا پشتیبانی و مدیریت آن بر عهده مدیریت فناوری اطلاعات می­باشد،شاخص­هایزیردرنظرگرفتهشده­اند:

**پوشایی:** می­خواهیم بدانیم سامانه­های کاربردی موجود سازمان چه بخشی از فرآیندهای شناسایی شده را پوشش می­دهد؟

**یکپارچگی:** آیا سامانه­های کاربردی موجود سازمان با یکدیگر ارتباط اطلاعاتی دارند؟

**تکنولوژی:** هدف از بررسی این شاخص تعیین این نکته است که آیا در تولید سامانه­های کاربردی موجود به تکنولوژی­های روز توجه شده است؟

**نگهداشت­پذیری:**نحوۀ نگهداری و توسعه سامانه­های کاربردی موجود سازمان چگونه است؟

که نتیجه بررسی به شرح زیر ارائه می گردد:

* **پوشایی**: باتوجه به اطلاعاتی که درگزارش استراتژی فناوری اطلاعات سازمان بیمه "آسیا" ارائه شده است،میتوان کاربردسیستمهاراعمدتاًدرزمینه های زیرخلاصه نمود:
  + خدمات صدور و خسارت بیمه­ای
  + اطلاع رسانی(وب­سایت­)
  + بانک­های اطلاعاتی موضوعی
  + سامانه­های تراکنش پرداز عملیاتی(عمدتاًدرحوزه پشتیبانی)

در حال حاضر بسیاری از فرآیندهای سازمان تحت پوشش مکانیزه قرار گرفته است، اما آنجا که

* **یکپارچگی**: باتوجه نمودار ارتباط کلی سیستمهای کاربردی موجودوطراحی وپیاده سازی عمده سیستمها به صورت جزیره­ای،میتوان نتیجه گرفت که سیستم­ها نسبتا یکپارچه نیستند.
* **فناوری**: باتوجه به انتخاب محیط برنامه نویسی و بانک­های اطلاعاتی،میتوان نتیجه گرفت که درطراحی وپیاده سازی سیستمهای کاربردی،به امکانات ومتدهای روز و قابل دسترس،توجه شده است.
* **نگهداشت­پذیری**: باتوجه به این مطلب که اکثرقریب به اتفاق(%95)کدمنبع سیستم­های کاربردی وجوددارد،لذاامکان توسعۀ اکثرآنهاامکانپذیراست. البته به دلیل عدم وجود مستندات کافی،این امر به راحتی انجام نخواهد شد.

**6-مدل سازی لایه فناوری**

همانطور که مستحضرید ، در چارچوب توگف به معماری سازمان از چهار حوزه معماری کسب و کار،معماری داده ها ،معماری کاربرد و در آخر معماری فناوری می پردازد.در فصول گذشته به سه مورد اول پرداخته شدما در این فصل به چهارمین مورد یعنی معماری فناوری پرداحته ایم.متدولوژی ADM از چارچوب توگف دارای فازهای متفاوتی است که در این فصل معادل فاز D یعنی معماری تکنولوژی است.

می توان در سطح لایه تکنولوژی معماری سازمان را با استفاده از نرم افزار Archi به صورت زیر رسم نمود:

سازمان مرکزی

LAN

بیمه آسیا WAN

شعب و دسترسی مشتریان

انواع گزارش و اطلاعات

copy

مشتریان

PC/NoteBook/Etc

Internet

شعب

Managing Data

copy

Providing Data

copy

DBMS(SQLServer)

copy

تدوین طرح معماری اطلاعات در سازمان شامل سه مرحله اصلی است که شناخت و مدل سازی معماری اطلاعات وضع موجود اولین مرحله آن است در مدل سازی وضع موجود سازمان از دو جهت بررسی می شود:

1-مدل سازی اهداف و وظایف اصلی شرکت بیمه آسیا

2-میزان بکارگیری فناوری اطلاعات در شرکت بیمه آسیا که اهداف بررسی وضعیت فناوری اطلاعات به شرح زیر است:

* مشخص نمودن سخت افزارهای موجود و مورد نیاز شرکت بیمه آسیا
* مشخص نمودن امکانات ارتباطاتی و مخابراتی موجود در شرکت بیمه آسیا و میزان استفاده از آنها
* مشخص نمودن نرم افزارهای موجود در سازمان بیمه آسیا و بررسی این که قابلیت ارتقا برای رسیدن به وضع مطلوب دارند یا خیر
* مشخص نمودن پایگاه داده های اطلاعاتی (بانک های اطلاعاتی) موجود ئر شرکت بیمه آسیا که در وضع مطلوب هم قابل بهره برداری هستند
* شناسایی پروژه های فناوری اطلاعات شرکت
* مشخص نمودن سطح فناوری مورد استفاده در سازمان و فناوری قابل استفاده در مراحل بعد
* مشخص نمودن سرویس های اطلاع رسانی موجود در شرکت بیمه آسیا

حال به بررسی وضع موجود شرکت می پردازیم.

**1-6-جدول خلاصه تجهیزات سخت افزاری موجود**

در این قسمت با استفاده از جداول و نمودارهای وضعیت تجهیزات سخت افزاری موجود در سازمان بیمه آسیا را بررسی می نماییم:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ردیف** | **واحدهای ستادی** | **تعداد رایانه** |
| 1 | مرکزی تهران | 242 |
| 2 | شعب (استان ها) | 134 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ردیف** | **واحدهای استانی** | **تعداد رایانه** |
| 1 | اراک | 5 |
| 2 | اردبیل | 5 |
| 3 | ارومیه | 5 |
| 4 | اصفهان | 7 |
| 5 | اهواز | 5 |
| 6 | البرز | 6 |
| 7 | بندرعباس | 6 |
| **ردیف** | **واحدهای استانی** | **تعداد رایانه** |
| 8 | بوشهر | 5 |
| 9 | تبریز | 8 |
| 10 | رشت | 5 |
| 11 | ساری | 7 |
| 12 | شیراز | 6 |
| 13 | قزوین | 3 |
| 14 | قم | 5 |
| 15 | کرمان | 5 |
| 16 | کرمانشاه | 5 |
| 17 | گرگان | 7 |
| 18 | مرکزی تهران | 242 |
| 19 | مشهد | 5 |
| 20 | همدان | 4 |
| 21 | یزد | 5 |

در جدول زیر وضعیت کامپیوترها بر اساس قابلیت استفاده و مدل آنها مشخص شده است.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **واحدهای ستادی** | **تجهیزات سخت افزاری** | | |
|  | | Core2 | | سایر |
| Desktop | Laptop |
| 1 | مرکزی تهران | Windows 7 | Windows 7 |  |
| 2 | شعب(استان ها) | Windows 7 | Windows 7 |  |
| **جمع کل** | |  | |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **واحدهای**  **استانی(شعبه ها)** | **Core2** | | |
|  | | Core2 | | سایر |
| Desktop | Laptop |
| 1 | اردبیل | Windows 7 |  |  |
| 2 | ارومیه | Windows 7 |  |  |
| 3 | اصفهان | Windows 7 |  |  |
| 4 | البرز | Windows 7 |  |  |
| 5 | بوشهر | Windows 7 |  |  |
| 6 | تبریز | Windows 7 |  |  |
| 7 | اهواز | Windows 7 |  |  |
| 8 | تهران | Windows 7 |  |  |
| 9 | شیراز | Windows 7 |  |  |
| 10 | قزوین | Windows 7 |  |  |
| 11 | قم | Windows 7 |  |  |
| 12 | کرمان | Windows 7 |  |  |
| 13 | کرمانشاه | Windows 7 |  |  |
| 14 | گرگان | Windows 7 |  |  |
| 15 | گیلان | Windows 7 |  |  |
| 16 | مازندران | Windows 7 |  |  |
| 17 | مرکزی | Windows 7 |  |  |
| 18 | مرکزی تهران | Windows 7 |  |  |
| 19 | مشهد | Windows 7 |  |  |
| 20 | هرمزگان | Windows 7 |  |  |
| 21 | همدان | Windows 7 |  |  |
| 22 | یزد | Windows 7 |  |  |
| **جمع کل** | |  | |  |

وضعیت تجهیزات جانبی در جدول زیر مشخص شدهخ است.برای حفظ امنیت عمومی ساختمان بیمه آسیا نیازمند دوربین مدار بسته است.در میان تجهیزات لزوم وجود اسکنر ، UPS،پرینتر،سوئیچ،روتر و رک در سازمان از سایر تجهیزات بیشتر است.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **واحد سازمانی** | **اسکنر** | **چاپگر** | **سوئیچ** | **رک** | **روتر** | **تجهیزات برق اضطراری(UPS)** | **دوربین مدار بسته** |
| 1 | مرکزی تهران | - | - | \* | 1 | \* | \* | - |
| 2 | شعب(استان ها) | - | - | \* | 1 | \* | \* | - |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **واحدهای استانی(شعبه ها)** | **اسکنر** | **چاپگر** | **سوئیچ** | **رک** | **روتر** | **تجهیزات برق اضطراری(UPS)** | **دوربین مدار بسته** |
| 1 | اراک | 1 | 2 | \* | 1 | \* | \* | - |
| 2 | اردبیل | 1 | 2 | \* | 1 | \* | \* | - |
| 3 | ارومیه | 1 | 2 | \* | 1 | \* | \* | - |
| 4 | اصفهان | - | 2 | \* | 1 | \* | \* | - |
| 5 | اهواز | - | 1 | \* | 1 | \* | \* | - |
| 6 | البرز | - | 3 | \* | 1 | \* | \* | - |
| 7 | بندرعباس | 1 | 2 | \* | 1 | \* | \* | - |
| 8 | بوشهر | - | 2 | \* | 1 | \* | \* | - |
| 9 | تبریز | - | 2 | \* | 1 | \* | \* | - |
| 10 | رشت | 1 | 2 | \* | 1 | \* | \* | - |
| 11 | ساری | 1 | 2 | \* | 1 | \* | \* | - |
| 12 | شیراز | 1 | 2 | \* | 1 | \* | \* | - |
| 13 | قزوین | 1 | 2 | \* | 1 | \* | \* | - |
| 14 | قم | 1 | 2 | \* | 1 | \* | \* | - |
| 15 | کرمان | 1 | 2 | \* | 1 | \* | \* | - |
| 16 | کرمانشاه | 1 | 2 | \* | 1 | \* | \* | - |
| 17 | گرگان | 1 | - | \* | 1 | \* | \* | - |
| 18 | کرکزی تهران | 31 | 126 | \* | 1 | \* | \* | - |
| 19 | مشهد | 1 | 1 | \* | 1 | \* | \* | - |
| 20 | همدان | 1 | 2 | \* | 1 | \* | \* | - |
| 21 | یزد | 1 | 3 | \* | 1 | \* | \* | - |

**2-6-معماری و مشخصات شبکه های درون سازمانی**

در جدول زیر وضعیت موجود شبکه ای اکسترانت (Extranet) سازمان نشان داده شده است،که در حال تکمیل می باشد.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **واحدهای استانی(شعبه ها)** | **تعداد**  **ساختمان** | **تعداد**  **ایستگاههای**  **کاری** | **تعداد نود**  **فعال** | **تعداد**  **کاربران**  **شبکه** |
| 1 | اراک | 1 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | اردبیل | 1 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | ارومیه | 1 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | اصفهان | 1 | 7 | 7 | 7 |
| 5 | اهواز | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | البرز | 1 | 6 | 6 | 6 |
| 7 | بندرعباس | 1 | 6 | 6 | 6 |
| 8 | بوشهر | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 9 | تبریز | 1 | 8 | 8 | 8 |
| 10 | رشت | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | ساری | 1 | 7 | 5 | 5 |
| 12 | شیراز | 1 | 6 | 6 | 6 |
| 13 | قزوین | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 14 | قم | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | کرمان | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 16 | کرمانشاه | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 17 | گرگان | 1 | 7 | 7 | 7 |
| 18 | مرکزی تهران | 1 | 242 | 242 | 242 |
| 19 | مشهد | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 20 | همدان | 1 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | یزد | 1 | 5 | 5 | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **واحدهای ستادی** | **توپولوژی فیزیکی**  **شبکه** | | **کابل کشی شبکه** | | | **سرعت شبکه** | | |
| Star | Bus | Cat5 | Cat6 | سایر | 10 مگا بیت بر ثانیه | 10/100 مگا بیت بر ثانیه | 1 گیگا بیت بر ثانیه |
| 1 | مرکزی تهران | \* |  |  | \* |  |  |  | \* |
| 2 | شعب(استان ها) | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **واحدهای استانی** | **توپولوژی فیزیکی**  **شبکه** | | **کابل کشی شبکه** | | | **سرعت شبکه** | | |
| Star | Bus | Cat5 | Cat6 | سایر | 10 مگا بیت بر ثانیه | 10/100 مگا بیت بر ثانیه | 1 گیگا بیت بر ثانیه |
| 1 | اردبیل | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |
| 2 | ارومیه | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |
| 3 | اصفهان | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |
| 4 | البرز | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |
| 5 | بوشهر | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |
| 6 | تبریز | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |
| 7 | اهواز | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |
| 8 | تهران | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |
| 9 | شیراز | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |
| 10 | قزوین | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |
| 11 | قم | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |
| 12 | کرمان | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |
| 13 | کرمانشاه | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |
| 14 | گرگان | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |
| 15 | گیلان | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |
| 16 | مازندران | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |
| 17 | مرکزی | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |
| 18 | مرکزی تهران | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |
| 19 | مشهد | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |
| 20 | هرمزگان | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |
| 21 | همدان | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |
| 22 | یزد | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |

در جدول زیر سیستم عامل شبکه موجود در ستاد مرکزی و استان ها ارائه شده است:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **واحدهای**  **ستادی** | **سیستم عامل شبکه** | | |
| **Windows Server** | **Windows**  **7** | **سایر** |
| 1 | مرکزی تهران | \* | \* |  |
| 2 | شعب(استان ها) | - | \* |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **واحدهای**  **استانی** | **سیستم عامل شبکه** | | |
| **Windows Server** | **Windows**  **7** | **سایر** |
| 1 | اردبیل |  | \* |  |
| 2 | ارومیه |  | \* |  |
| 3 | اصفهان |  | \* |  |
| 4 | البرز |  | \* |  |
| 5 | بوشهر |  | \* |  |
| 6 | تبریز |  | \* |  |
| 7 | اهواز |  | \* |  |
| 8 | تهران |  | \* |  |
| 9 | شیراز |  | \* |  |
| 10 | قزوین |  | \* |  |
| 11 | قم |  | \* |  |
| 12 | کرمان |  | \* |  |
| 13 | کرمانشاه |  | \* |  |
| 14 | گرگان |  | \* |  |
| 15 | گیلان |  | \* |  |
| 16 | مازندران |  | \* |  |
| 17 | مرکزی |  | \* |  |
| 18 | مرکزی تهران |  | \* |  |
| 19 | مشهد |  | \* |  |
| 20 | هرمزگان |  | \* |  |
| 21 | همدان |  | \* |  |
| 22 | یزد |  | \* |  |

در جدول زیر تعداد کامپیوترهای سرور شبکه و سیستم عامل ایستگاههای کاری موجود در ستاد مرکزی و استان ها ارائه شده است:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **واحدهای**  **ستادی** | **تعداد**  **کامپیوترهای سرور شبکه** | **مشخصات پیکربندی**  **عمومی** | **سیستم عامل ایستگاه های کاری** | | |
| **Windows XP** | **Windows**  **Server** | **Windows**  **7** |
| 1 | مرکزی تهران |  |  | 0 | 1 | 1 |
| 2 | شعب(استان ها) |  |  | 0 | 0 | 1 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **واحدهای**  **استانی** | **مشخصات پیکربندی**  **عمومی** | **سیستم عامل ایستگاه های کاری** | | |
| **Windows XP** | **Windows**  **Server** | **Windows**  **7** |
| 1 | اراک |  |  |  | \* |
| 2 | اردبیل |  |  |  | \* |
| 3 | ارومیه |  |  |  | \* |
| 4 | اصفهان |  |  |  | \* |
| 5 | البرز |  |  |  | \* |
| 6 | بوشهر |  |  |  | \* |
| 7 | تبریز |  |  |  | \* |
| 8 | اهواز |  |  |  | \* |
| 9 | تهران |  |  |  | \* |
| 10 | شیراز |  |  |  | \* |
| 11 | قزوین |  |  |  | \* |
| 12 | قم |  |  |  | \* |
| 13 | کرمان |  |  |  | \* |
| 14 | کرمانشاه |  |  |  | \* |
| 15 | گرگان |  |  |  | \* |
| 16 | گیلان |  |  |  | \* |
| 17 | مازندران |  |  |  | \* |
| 18 | مرکزی |  |  |  | \* |
| 19 | مرکزی تهران |  |  |  | \* |
| 20 | مشهد |  |  |  | \* |
| 21 | هرمزگان |  |  |  | \* |
| 22 | همدان |  |  |  | \* |
| 23 | یزد |  |  |  | \* |

جدول زیر حاوی سرویس های ارائه شده بر روی سرور شبکه ساختمان های ستاد مرکزی و استان ها است:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **واحدهای**  **ستادی** | **سرویس های ارائه شده** | | | | |
| **File Server** | **Mail Server** | **Web Server** | **FTP Server** | **Proxy Server** |
| 1 | مرکزی تهران | \* | \* | \* | \* | \* |

در زیر مشخصات و تعداد تجهیزات فعال شبکه ای ذکر شده است :

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **واحدهای**  **ستادی** | **تجهیزات شبکه ای** | | | | | | |
| **روتر**  **(Router)** | **هاب**  **(Hub)** | **سوئیچ**  **(Switch)** | **هاب**  **سوئیچ**  **(Hub-Switch)** | **مودم**  **(Modem)** | **دیوار آتش**  **(FireWall)** | |
| 1 | مرکزی تهران | \* | - | \* | - | \* | | \* |
| 2 | شعب  (استان ها) | \* | - | \* | - | \* | | \* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **واحدهای**  **استانی** | **تجهیزات شبکه ای** | | | | | | |
| **روتر**  **(Router)** | **هاب**  **(Hub)** | **سوئیچ**  **(Switch)** | **هاب**  **سوئیچ**  **(Hub-Switch)** | **مودم**  **(Modem)** | **دیوار آتش**  **(FireWall)** | |
| 1 | اراک | \* |  | \* |  |  | |  |
| 2 | اردبیل | \* |  | \* |  |  | |  |
| 3 | ارومیه | \* |  | \* |  |  | |  |
| 4 | اصفهان | \* |  | \* |  |  | |  |
| 5 | البرز | \* |  | \* |  |  | |  |
| 6 | بوشهر | \* |  | \* |  |  | |  |
| 7 | تبریز | \* |  | \* |  |  | |  |
| 8 | اهواز | \* |  | \* |  |  | |  |
| 9 | تهران | \* |  | \* |  |  | |  |
| 10 | شیراز | \* |  | \* |  |  | |  |
| 11 | قزوین | \* |  | \* |  |  | |  |
| 12 | قم | \* |  | \* |  |  | |  |
| 13 | کرمان | \* |  | \* |  |  | |  |
| 14 | کرمانشاه | \* |  | \* |  |  | |  |
| 15 | گرگان | \* |  | \* |  |  | |  |
| 16 | گیلان | \* |  | \* |  |  | |  |
| 17 | مازندران | \* |  | \* |  |  | |  |
| 18 | مرکزی | \* |  | \* |  |  | |  |
| 19 | مرکزی تهران | \* |  | \* |  |  | |  |
| 20 | مشهد | \* |  | \* |  |  | |  |
| 21 | هرمزگان | \* |  | \* |  |  | |  |
| 22 | همدان | \* |  | \* |  |  | |  |
| 23 | یزد | \* |  | \* |  |  | |  |

در جدول زیر مشخصلت متولیان نگهداری و پشتیبانی شبکه و امکان برقراری ، اتصال با واحد های داخل و خارج سازمان آمده است :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **واحدهای**  **ستادی** | **مسئول نگهداری و پشتیبانی شبکه** | **اتصال به ادارات یا زیر مجموعه های خارج و داخل سازمان** |
| 1 | مرکزی تهران | آقای ذاکر | رئیس اداره شبکه |
|  | آقای اسماعیلی | کارشناس شبکه |
|  | آقای جعفری | کارشناس شبکه |
|  | آقای حق بیان | رئیس اداره سخت افزار |

**3-6- وضعیت استفاده از اینترنت**

همانطور که در شکل زیر می بینید مشتری طی مراحل زیر امکان دسترسی به سرویس های بیمه آسیا از طریق وب سایت را دارا می باشند.

**-4-6-ارتباط با اینترنت**

نوع برقراری ازتباط ستاد با مراکز سازمان : اینترانت داخلی،خط دیتا

شرکت ISP مربوطه :

* شرکت مخابرات ایران
* توسعه ارتباطات هما
* شرکت داده پردازی رسپینا و آزادنت

**5-6- سرویس وب**

میزبان وب سایت <http://www.bimehasia.com> , و کل برنامه های تحت وب شرکت بیمه آسیا توسط شرکت اداره و کنترل می شود.

5-6-1-سرویس Mail

سرویس Mail نیز یکی دیگر از سرویس های سازمان بیمه آسیا است که به ارائه سرویس به مدیران و کارشناسان سازمان می پردازد . و به صورت درون سازمانی پشتیبانی می گردد.

در جدول زیر نحوه برقراری ارتباط واحد ها با اینترنت آمده است.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **واحدهای**  **ستادی** | **سرویس**  **WireLess** | **سایر**  **(مثل MPLS , …)** | **پهنای باند ارسال و دریافت** |
| 1 | مرکزی تهران | \* | \* | 1گیگا بیت بر ثانیه |
| 2 | شعب(استان ها) |  | \* | 10/100 مگا بیت بر ثانیه |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **واحدهای**  **استانی** | **سرویس**  **WireLess** | **سایر**  **(مثل MPLS , …)** | **پهنای باند ارسال و دریافت** |
| 1 | اراک |  | \* |  |
| 2 | اردبیل |  | \* |  |
| 3 | ارومیه |  | \* |  |
| 4 | اصفهان |  | \* |  |
| 5 | البرز |  | \* |  |
| 6 | بوشهر |  | \* |  |
| 7 | تبریز |  | \* |  |
| 8 | اهواز |  | \* |  |
| 9 | تهران |  | \* |  |
| 10 | شیراز |  | \* |  |
| 11 | قزوین |  | \* |  |
| 12 | قم |  | \* |  |
| 13 | کرمان |  | \* |  |
| 14 | کرمانشاه |  | \* |  |
| 15 | گرگان |  | \* |  |
| 16 | گیلان |  | \* |  |
| 17 | مازندران |  | \* |  |
| 18 | مرکزی |  | \* |  |
| 19 | مرکزی تهران |  | \* |  |
| 20 | مشهد |  | \* |  |
| 21 | هرمزگان |  | \* |  |
| 22 | همدان |  | \* |  |
| 23 | یزد |  | \* |  |

در جدول زیر مشخصات عمومی اتصال به اینترنت و ارائه سرویس مشاهده می شود :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **واحدهای**  **ستادی** | **شرکت**  **سرویس دهنده**  **اینترنت**  **(ISP)** | **شرکت**  **میزبان وب و محل**  **Server Host WEB** | **ارائه اینترنت به شرکت های تابعه** | **مسئول نگهداری و بهنگام سازی محتوای سایت** |
| 1 | مرکزی تهران | مبین نت،رسپینا،مخابرات ایران | سرور داخلی سازمان | - | خانم صمیمی |
| 2 | شعب(استان ها) | - | - | - | - |

در جدول زیر سیستم عامل سیستم های کاربردی مشخص شده است :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **سیستم عامل** | **تعداد**  **سیستم** | **نسبت به کل** |
| Windows 7 | 376 | 100% |
| نا مشخص(سایر) | - | - |

درجدول زیر مشخص شده است که هر یک از واحد ها از کدام زبان های برنامه نویسی برای تعداد سیستم های اطلاعاتی استفاده شده است :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **واحد های ستادی** | **C#** | **ASP.NET** | **سایر** |
| 1 | مرکزی تهران | \* | \* | 100% |
| 2 | شعب(استان ها) | \* | \* |  |

**6-6-فناوری های مورد استفاده**

**6-6-1-زیر ساخت ارتباطی**

در ستاد مرکزی و بسیاری از ساختمان های شرکت،عملیات کابل کشی و نصب تجهیزات فعال و غیر فعال شبکه محلی انجام شده و شبکه محلی پیاده سازی شده است.

**6-6-2-امنیت اطلاعاتی انتقالی**

امنیت اطلاعات نقش به سزایی در بیمه آسیا دارد و در نهایت سبب جلب رضایت مشتریان(بیمه گذاران می شود) که در حال حاضر با تعهدات صورت پذیرفته،دارای سطح بسیار خوبی در سازمان بیمه آسیا می باشد.

**6-6-3-خطوط سرویس راه دور**

برای ارتباط کاربران و مراکز دور به ستاد مرکزی و از این طریق به اینترنت،شعب از سرویس اینترانت MPLS و نمایندگان از سرویس اینترنت استفاده می کنند.

**6-6-4-دیواره آتش**

به منظور کنترل ترافیک عبوری از اینترنت، از سرویس های امنیتی خدمت گذار استفاده شده است.در عین حال مدتی است از FireWall نسخه Cyberoam و همچنین از سیستم تشخیص نفوذ IDS استفاده می شود.

**6-6-5-سرویس Cache**

به منظور استفاده از امکانات سرویس Cache در بخش اینترنت،سرویس گر Cache بر روی سرویس گر Windows موجود در این بخش فعال شده است.کاربران این سرویس تمام افرادی هستند که اجازه دسترسی به اینترنت را دارا هستند.

**6-6-6- نرم افزار های ضد ویروس**

در حال حاضر در ستاد مرکزی نرم افزار ضد ویروس F-Secure بر روی خدمت گذار بخش اینترنت و کلیه Client ها نصب شده و فعال است.ضمنان طوری برنامه ریزی شده است که به محض بروزرسانی نرم افزار فوق بر روی سرور اصلی ، کلیه Client ها نیز بروز خواهند شد.

**6-6-7-امنیت فیزیکی**

در ستاد مرکزی تهران تجهیزات مهم بخش اینترنت (سرویسگرها،مودم هاو....) در یکی از اتاق ها قرار دارند.با توجه به اینکه تجهیزات مهم و کلیدی ستادمرکزی در این لخش قرار دارند.این اتاق به عنوان تجهیزات با Server Room تلقی شده و از امنیت فیزیکی مناسب برخوردار است.

همجنین دوربین مداربسته نیز از دیگر فاکتورهای تامین امنیت فیزیکی در بیمه آسیا محسوب می شود.

**6-6-8-پشتیبان گیری**

به منظور تهیه BackUp از اطلاعات جمع آوری شده سازمان،در ستاد مرکزی مجموعه تجهیزات SAN نصب و راه اندازی شده است.شایان ذکر است که پشتیبان گیری هر 24 ساعت یک بار صورت می گیرد و همچنین به صورت ماهانه و سالانه نیز از سامانه پشتیبان گیری می شود.

**6-7-تحلیل وضع موجود**

**6-7-1-نوع سخت افزار ها**

از کل کامپیوترهای مورد استفاده در سازمان مرکزی و نیز واحد های استانی بیمه آسیا ، اکثر آنها Core 2 هستند و کامپیوترهای سرور نیز دارای Windows Server می باشند.شایان ذکر است که سیستم عامل ها از به روز رسانی خوبی برخوردار هستند و همچنین تعداد کامپیوترهای واخد ها متناسب با تعداد کارکنان آنها هستند.

**6-7-2-تجهیزات جانبی**

در میان تجهیزات لزوم وجود اسکنر و UPS در سازمان ، از سایر تجهیزات بیشتر است.ولی با توجه به جدول مرذبوطه ، بیش از 50% از استان های کشور فاقد تجهیزات برق اضطراری(UPS) می باشند ، همچنین رک های موجود سازمان تعداد محدودی است و در شعبات بیشتر از تجهیزات بانک ملت استفاده می شود که از نقاط ضعف تجهیزات جانبی می باشد .

**6-7-3-پراکندگی ساختمان ها**

در حدود 99% مراکز بیمه آسیا در 6 ساختمان متمرکز هستند که این موضوع یک نقطه قوت محسوب می شود زیرا دچار مشکلاتی نظیر پراکندگی استفاده از امکانات ، مشکل ارتباطات و بسیاری از مسائل دیگر را نخواهیم داشت.

**6-7-4-مشخصات شبکه های محلی**

کلیه واحد ها از شبکه داخلی استفاده می نمایند ، دارای توپولوژی فیزیکی Star بوده و اکثرا از کابل کشی Cate6 استفاده نموده اند

**6-7-5-ارتباط شبکه ای**

در حال حاضر در واحد مرکزی بین تمامی واحد ها،ارتباط شبکه ای (اینترنت) وجود دارد.و در کل از ارتباطات شبکه ای خوب در بیمه آسیا برخوردار هستیم .در حال حاضر برخی طبقات ساختمان مرکزی از اینترنت وایرلس استفاده می کنند که باید جمع آوری شود.

1. TOGAF [↑](#footnote-ref-1)
2. Kentico [↑](#footnote-ref-2)
3. Customer Relationship Management [↑](#footnote-ref-3)