

پروردگارا نام تو مقدس باد

مدیریت فن آوری اطلاعات IT Management

تالیف و ترجمه:

شهریز فرهمند

پریسا فیروز کوهی

حریم دانش

۱۳۸۶

سرشناسه:	فرهمنده، محمد، 1357 -، گردآورنده و مترجم
عنوان و پدید آور:	مدیریت فن آوری اطلاعات / تألیف و ترجمه شهروز فرهمنده، پریسا
فیروز کوهی	
مشخصات نشر:	تهران: حریم دانش، ۱۳۸۶
مشخصات ظاهری	۳۸۳ ص. : جدول، نمودار
شابکد	۹۶۴-۲۷۰۶-۰۲-۰۰ : ۹۷۸-۹۶۴-۲۷۰۶-۰۲-۰۰
یادداشت:	فیبا
موضوع:	تکنولوژی اطلاعات
موضوع:	منابع اطلاعاتی مدیریت
شناسه افزوده:	فیروز کوهی، پریسا، ۱۳۶۰ -، گردآورنده و مترجم
رده بندی کنگره	T58/5/47م4
رده بندی دیویی:	۳۰۲/۴۸۳۳
شماره کتابخانه:	۳۹۱۲۷-۸۵م

نشر و پخش سهرابی ۶۶۴۸۴۹۳۱-۶۶۴۱۹۱۳۵

نام کتاب: مدیریت فن آوری اطلاعات (IT Management)

تألیف: شهروز فرهمنده- پریسا فیروز کوهی

ناشر: حریم دانش

ناظر فنی: یحیی سهرابی

نوبت چاپ: اول، ۱۳۸۶

تیراژ: ۱۵۰۰ نسخه

قیمت: ۴۵۰۰ تومان

شابک: ۹۶۴-۲۷۰۶-۰۲-۰۰ ۹۷۸-۹۶۴-۲۷۰۶-۰۲-۰۰

پخش سهرابی، تهران، میدان انقلاب، ابتدای کارگر شمالی، کوی رستم،

پلاک ۲۳، واحد ۳

شماره تماس: ۶۶۴۸۴۹۳۱-۶۶۴۱۹۱۳۵-۰۹۱۲۲۲۴۲۷۴۵

نکته بسیار حائز اهمیت

IT تکنولوژی اطلاعات است در هر شغلی. تراشکاری، مکانیکی، خلبانی و... IT منحصر به کامپیوتر نیست و باید بدانیم هر شخصی که اطلاعات کامل و لازم برای راه اندازی، مدیریت و به سر انجام رساندن کاری را به نحو شایسته داشته باشد در رشته خود مدیر IT یا IT Man است ولی در این کتاب در مورد یک مدیر IT در شاخه کامپیوتر بحث شده است. نکته بسیار حائز اهمیت این است که بسیاری از وظایف شغلی نظیر نحوه استخدام، بودجه بندی و سرمایه گذاری، مدیریت پروژه و کارمندان، آموزش، مدیریت بحران و ... برای یک مدیر فن آوری اطلاعات در مشاغل مختلف یکسان است و شما نیز اگر در شاخه ای بغیر از کامپیوتر فعالیت می نمایید می توانید از اطلاعات این کتاب بهره بجوید.

در اینجا جا دارد از زحمات دوست عزیزمان خانم لادن سلیمانی روزبهرانی که در ترجمه این کتاب به ما کمک کردند تشکر و قدردانی کنیم. در انتها آرزوی پیشرفت معنوی و مادی روز افزون علم آموزان را از خداوند رحمان و بخشنده که سرچشمه تمام علوم است خواستاریم.

در نور باشید

شهر روز فرهمند

دیماه یکهزار و سیصد و هشتاد و پنج خورشیدی

فهرست

مدیر IT کیست؟

۲۸	مدیر IT دقیقا چه کار می کند؟
۲۸	چرا آن همه تغییر / انعطاف خوب است
۲۹	چرا آن همه تغییر / انعطاف بد است
۲۹	همه صحبت درباره ارزش استراتژیک نوین IT چیست؟
۲۹	نقش مدیر عامل در IT
۳۰	توسعه در برابر عملیات (Development vs. Operations)
۳۱	اهداف بخش شما
۳۱	مدیریت IT اکنون تا این اندازه حیاتی است؟

کارگزینی برای تیم IT

۳۴	ندام: چرا باید این کار را انجام دهم؟
۳۴	توجیه یک استخدام
۳۵	ندام: چگونه شرح مقام بنویسم؟
۳۵	ارزش شرح مقام
۳۶	شرایط عمومی
۳۷	جزئیات بیشتر
۳۹	بخش مسئولیتها
۴۰	ت: چگونه یک آگهی برای پُست IT تهیه کنم؟
۴۱	اهداف
۴۱	سایر ملاحظات
۴۱	موارد خاصی که باید ذکر شود
۴۳	ملاحظات کلیدی عمومی
۴۳	ت: کجا باید آگهی کنم؟
۴۴	ارزش تبلیغات چاپی
۴۵	مزایای تبلیغات چاپی در برابر تبلیغات شبکه ای
۴۵	مزایای تبلیغات شبکه ای در برابر تبلیغات چاپی
۴۶	وب سایتهای محبوب
۴۶	نکاتی که درباره تبلیغات شبکه ای باید در نظر گرفت
۴۷	بازارهای کار / کاریابی
۴۸	ت: آیا من می توانم بدون تبلیغات، افراد مناسبی جهت فرصتهای شغلی را پُر کنم؟
۴۸	سازمان سازی

- کارایان : آیا باید از آنها استفاده کنم؟ ۴۹
- نکات مثبت ۵۰
- چرا باید از کارایان استفاده کرد ۵۰
- چرا نباید از کارایان استفاده کرد ۵۱
- توصیه ۵۲
- کارایان : چگونه شخص مناسب را بیابم؟ ۵۲
- نکاتی که باید به یاد داشت ۵۳
- بررسی رزومه ها ۵۴
- استفاده از چندین کاریاب ۵۵
- مصاحبه با داوطلبان: چگونه می توانم این کار را به خوبی انجام دهم؟ ۵۵
- مصاحبه تلفنی ۵۶
- در چه سطحی باید مصاحبه کنم؟ ۵۶
- دستورالعملهای عمومی برای مصاحبه ۵۷
- تهیه کردن فهرستی از پرسشها ۵۸
- پرسشهای غیر فنی ۵۸
- آنچه نباید پرسید ۵۹
- سایر مصاحبه کنندگان ۵۹
- مفاهیم کلیدی برای مصاحبه ای خوب ۶۰
- کمی مطالعه قبلی داشته باشید ۶۰
- بگذارید آنان درباره فناوریها برای شما توضیح دهند ۶۰
- آزمایش یک مصاحبه کننده ۶۱
- چگونه بدانم یک داوطلب مجموعه مهارتهای لازم برای مقامی را دارا می باشد؟ ۶۱
- چگونه بدانم چه زمانی می توانم سابقه "مشابه" را بپذیرم؟ ۶۲
- رده بندی معیارها ۶۲
- مهارتها و نیازها ۶۳
- سایر شرایطی احراز می کنید در برابرشان انعطاف داشته باشید ۶۳
- توانایی یادگیری ۶۴
- مدرک: چگونه به ارزش آن پی ببرم؟ ۶۵
- مهارتهای آزمون گیری ۶۵
- ارزش مدرک و تعهد ۶۶
- حصول اطمینان از ارزش یک مدرک ۶۶
- تحصیلات: بدنبال چه چیز باید بگردم؟ ۶۶
- نوع تحصیلات ۶۷
- ارزش غیر مستقیم مدرک برای شغل ۶۷

- ۶۸ ارزش مستقیم مدرک برای شغل
- ۶۸ مدارک مربوط به تجارت
- ۶۸ دیپلم های مربوط به علوم سخت
- ۶۸ دیپلم های مربوط به علوم نرم
- ۶۸ دانشگاه ها و مدارس مشهور
- ۶۹ مسایل مربوط به مدرک
- ۶۹ سایر مسایل مربوط به تحصیلات
- ۷۰ مصاحبه گروهی
- ۷۱ پیشنهاد حقوق: از کجا بدانم چه حقوقی باید برای مقام **IT** پیشنهاد کنم؟
- ۷۲ استفاده از کارگزاران
- ۷۲ سایر ایده ها جدا از حقوق بیشتر
- ۷۳ بخش منابع انسانی: نقش آنها در این روند چیست؟
- ۷۴ کاریابان داخلی
- ۷۴ آیا آزمون های **Profile** یا سنجش شخصیت سودمند هستند؟
- ۷۵ تفاوت های شرکت ها
- ۷۶ سبک های کاری: سبک های کاری کنونی برای من کارمندانم کدامند؟
- ۷۶ مشاوره در برابر اشتغال دائم
- ۷۶ چرا شرکت ها حتی مشاور را هم استخدام می کنند
- ۷۷ انواع مشاوران
- ۷۷ سبک زندگی مشاور
- ۷۸ مدیریت در برابر مشاغل عملی: آیا شما برای پیشرفت باید مدیریت کنید یا درآمد خوب داشته باشید؟
- ۷۹ بسیاری گزینه های دیگر
- ۷۹ انتخاب سبک
- ۷۹ نکاتی که باید در نظر داشت
- ۸۰ مدت زمان رایج برای آرایه خدمات
- ۸۰ چگونه یک مدیر **IT** می تواند بر سبک های شغلی کارمندان تاثیر گذارد؟
- ۸۰ برای خودتان

مدیریت تیم **IT**

- ۸۴ وظایف: چگونه کارمندانم را برای انجام وظایف مناسب آنها متمرکز کنم؟
- ۸۴ اولویتها
- ۸۴ اهداف و سیاستگذاری های شرکت
- ۸۵ با تیم خود گفتگو کنید
- ۸۵ در زیر راهنمایی هایی برای گفتگو با تیمتان وجود دارد:

- ۸۶ برای تنبیروات بنیادی آماده باشید.
- ۸۷ در رابطه با اولویتهای واقعیتان تا حد ممکن روشن باشید.
- ۸۷ مفرط روحی و جسمی: چگونه به کارمندانم در اجتناب از آن‌ها کمک کنم؟
- ۸۸ کارمندانتان را درباره مشکل آگاه کنید.
- ۸۸ به کارمندانتان بگویید چه بهایی باید بپردازند.
- ۸۹ با شرایط کنار بیایید.
- ۹۰ ش: چگونه بدانم چه زمانی کارمندانم به آن نیاز دارند؟
- ۹۰ هزینه
- ۹۱ نیاز
- ۹۱ روحیه کارمند
- ۹۱ برنامه ریزی نیاز به بیرون فرستادن کارکنان از دفتر
- ۹۲ چگونه بدانید چه زمانی کارمندانتان نیاز به آموزش دارند؟
- ۹۳ درباره گواهینامه چه کار کنیم؟
- اگر کارمندی در یک دوره آموزشی شرکت کند و سپس از مهارتهای جدید خود برای یافتن کار دیگری استفاده کند، چکار کنیم؟
- ۹۳ در رابطه با این مشکل صادق باشید.
- ۹۳ درباره آموزشهای غیر فنی چکار کنم؟
- ۹۵ از کجا بدانیم آن دوره آموزشی برای کارمند مفید است؟
- ۹۵ عملکرد: چگونه گزارش مفید و هدفمند ارائه دهم؟
- ۹۶ دو اندیشه کلیدی که باید بخاطر داشت
- ۹۶ حوزه‌های کلیدی ارزیابی
- ۹۶ گزارشهای ارزیابی ویژه
- ۹۷ راهنمایی‌هایی برای تهیه گزارش عملکرد
- ۹۸ گزارشهای منفی
- ۹۹ اجازه دهید کارمندان خودشان گزارش عملکرد را تهیه کنند
- ۹۹ بهنگام انجام بررسی واقعی چه باید کرد؟
- ۱۰۰ آهنگ گفتگو
- تزی: چگونه استراتژی II تهیه کنیم؟
- ۱۰۱ اعضای تیم شما چه کسانی هستند؟
- ۱۰۱ فناوری چرا/ چقدر برای سازمان شما اهمیت دارد؟
- ۱۰۲ دارایی‌های شما چه هستند؟
- ۱۰۲ مشتریان شما چه کسانی هستند؟ نیازهای آنان چیست؟
- ۱۰۳ کها: من چگونه بخش خود را در مرکز عملیات شرکت قرار دهم؟

خدمات حمایت از کاربر

۱۰۶	Hel چگونه آنرا SETUP (راه اندازی) کنیم؟
۱۰۶	Help Desk دو مسئله حیاتی در
۱۰۶	شیوه اصلی ارتباط با مشتری
۱۰۷	گزینش نیرو
۱۰۷	سیستم تلفنی
۱۰۷	روشها
۱۰۸	اختیار ویژه
۱۰۸	ابزارها
۱۰۸	دانش پایه (Knowledge Base)
۱۰۸	کنترل از دور
۱۰۹	ابزار نصب
۱۰۹	سیستم پاسخگویی تلفن (سیستم های جوابگوی اتوماتیک)
۱۰۹	Service Level Agreements (SLAs)
۱۰۹	نظر سنجی از کاربران
۱۱۰	کنترل و مدیریت
۱۱۱	Hel چگونه برای آن گزینش نیرو کنیم؟
۱۱۲	ارزش یک Help Desk
۱۱۲	ملاحظات ویژه بهنگام گزینش نیرو برای Help Desk
۱۱۳	تعداد کارکنان پشتیبانی
۱۱۳	خستگی مفرط روحی و جسمی کارمندان
۱۱۳	Service Level agre ها چه هستند و چگونه آنها را تعریف کنیم؟
۱۱۳	مسائل ویژه
۱۱۳	ارزشهای مثبت SLA ها
۱۱۴	از کارمندانان درخواست کمک کنید
۱۱۴	چگونه برای کاربران دوره آموزشی ترتیب دهیم؟
۱۱۴	دوره های درون سازمانی
۱۱۵	سازمانهای ارائه کننده خدمات آموزشی
۱۱۵	آموزش کامپیوتری (Computer-Based Training)
۱۱۵	آموزش اینترنتی (Web-Based Training)
۱۱۵	گزینش
۱۱۶	ی تلفن: چگونه package پاسخگویی تلفن را انتخاب کنیم؟
۱۱۶	رم افزار پاسخگویی تلفن ها

مسائل ویژه ۱۱۶

ارزش گزینش نرم افزار مناسب برای Help Desk ۱۱۷

مدیریت پروژه

آغاز پروژه: چگونه شروع کنم؟ ۱۲۰

سه «قانون» بنیادین و نه چندان خوش آیند مدیریت پروژه ۱۲۰

ارزش مدیریت پروژه ۱۲۱

نکات کلیدی در مورد پروژه ۱۲۱

پنج سوال کلیدی که باید پاسخ آنها را بیابید ۱۲۲

تا چه اندازه باید رسمی بود؟ ۱۲۲

یک پروژه عادی چگونه می شود آغاز شود؟ ۱۲۲

هدف پروژه را به روشنی تعیین کنید ۱۲۳

اهداف بخش در مقابل اهداف شرکت ۱۲۳

برای انجام پروژه یک حامی مالی (sponsor) مناسب بیابید ۱۲۴

Milestone های پروژه (فازهای / تقسیم بندی پروژه) ۱۲۴

تیم های پروژه: چگونه باید یک تیم تشکیل داد؟ ۱۲۵

کاندیداهای تیم پروژه ۱۲۵

برخی پروژه ها در «اتاق پروژه» انجام می شوند ۱۲۶

استفاده از کارمندان دیگر برای پروژه ۱۲۶

از جلسه Kick off (معارفه آغازین) استفاده کنید ۱۲۷

جلسات پروژه چگونه می توانند مفید واقع شوند؟ ۱۲۷

نکاتی کلیدی جهت برگزاری جلسات موثر ۱۲۷

اهداف نخستین جلسه پروژه ۱۲۷

صور جلسه نشستها ۱۲۸

تکنیک هایی سودمند جهت برگزاری یک جلسه پروژه ۱۲۸

همه افراد را سهیم کنید ۱۲۹

مراقب حال و هوای جلسات باشید ۱۲۹

کنترل جلسات و پروژه ۱۲۹

سرمایه گذاری پروژه ها: چه چیزهایی را باید دانست؟ ۱۳۰

تعیین هزینه ها ۱۳۰

تخمین هزینه ها: دست بالا بگیرید ۱۳۱

هزینه های سرمایه ای و هزینه های مصرفی ۱۳۲

دقیقاً چه کسی مسؤول پرداخت است؟ ۱۳۳

Charge back Codes ۱۳۴

- ۱۳۴ توجیه هزینه‌ها
- ۱۳۵ پیگیری: چگونه باید پروژه خود را پیگیری کنم؟
- ۱۳۵ نمودار Gantt
- ۱۳۶ نرم‌افزار «Microsoft Project»

بودجه‌بندی

- ۱۳۸ بودجه‌بندی: اجزای کلیدی یک بودجه چه هستند؟
- ۱۳۸ نمونه اجزای بودجه
- ۱۳۹ بودجه‌بندی: این پروسه چگونه انجام می‌شود؟
- ۱۳۹ بودجه‌بندی چه زمانی آغاز می‌شود؟
- ۱۴۰ دیگر مرورکنندگان بودجه شما
- ۱۴۰ چگونه محدوده بودجه خود را تعیین کنید؟
- ۱۴۱ گرفتن تاییدیه: دفاع از بودجه‌تان
- ۱۴۲ گزارشهای حسابداری
- ۱۴۲ بازبینی بودجه
- ۱۴۳ تفاوت میان Capital items و Expense items (کالا‌های سرمایه‌ای و کالا‌های مصرفی) چیست؟
- ۱۴۴ نرم‌افزار: capital یا expense ؟
- ۱۴۵ مواردی که باید در نظر داشت
- ۱۴۵ خریدن در برابر لیزینگ: کدامیک بهتر است؟
- ۱۴۵ جزئیات لیزینگ
- ۱۴۶ تصمیم گیرنده کیست؟
- ۱۴۶ بودجه‌بندی: فاکتورهای کلیدی که باید در نظر داشته باشیم کدامند؟
- ۱۴۶ رشد
- ۱۴۷ تغییرات فنی
- ۱۴۷ کارمندان
- ۱۴۸ پشتیبانی و نگهداری نرم‌افزارها (maintenance)
- ۱۴۸ نگهداری سخت‌افزار
- ۱۴۸ نکات بسیار مهم
- ۱۴۹ قراردادهای زمان و مواد (Time-and-Material Contract)
- ۱۴۹ ریسکهای استفاده از T&M
- ۱۴۹ سیاستهای فروشنده
- ۱۵۰ واراتی‌ها

فهرست موجودی کالا: از کجا باید آغاز کرد؟

از موارد بزرگ شروع کنید

نمودار WAN

نمودار LAN

فهرست سخت افزارهای یک Server (Server hardware inventing)

فهرست نرم افزارهای یک server (Server Software Inventing)

فهرست تسهیلات ارتباطی

فهرست تولیدکنندگان

خدمات پشتیبانی (Support Services)

مستند سازی کنید

آنچه که ممکن است بیابید

اسکوپ خود را تعریف کنید

کاربران: چگونه باید آنها را شناخت و اهمیت این کار در چیست؟

دریابید که از نظر بخش شما، کاربران چه کسانی هستند؟

دریابید از نظر کارفرمایان، کاربران چه کسانی هستند؟

نیازهای کاربران را بشناسید

Down time: چگونگی تخمین، برنامه ریزی و اعلام آن

کاهش تأثیرات منفی

تخمین زدن

برنامه ریزی

اعلام کردن

تست کردن: چگونه می توان نسخه های جدید نرم افزاری را آزمود؟

خلق یک محیط آزمایش (تست)

تست کردن: چگونه می توان روی یک سیستم تولیدی تست کرد؟

تست کردن: چگونه باید محیط آزمایش ساخت؟

سیستم های قدیمی: چگونه می توان آنها را اداره کرد؟

خدمات پشتیبانی سیستم های قدیمی

TCO و مدیریت دارایی

میانگین هزینه مالکیت

مدیریت دارایی

سخت افزار

محصولات: چگونه تازه ترین اطلاعات را درباره عملکرد قطعات و قیمت آنها بدست می آورید؟

نماینده های تولیدکنندگان

۱۷۳	ژورنال های تجاری (چاپی و الکترونیکی)
۱۷۳	اینترنت
۱۷۴	نمایشگاه های تجاری
۱۷۵	محصولات: چگونه آنها را ارزیابی کنید؟
۱۷۵	نکات مهمی که باید در نظر داشت
۱۷۶	فروشندهگان: چگونه آنها را ارزیابی کنید؟
۱۷۷	تجربه پیشین سازمان
۱۷۷	تجربه پیشین شخصی
۱۷۷	با گذاشتن سفارشی آزمایشی، فروشنده را امتحان کنید
۱۷۷	برقراری و حفظ ارتباط با فروشندهگان و تولیدکنندگان
۱۷۸	به فروشندهگان بگویید که در اندیشه همکاری بلند مدت هستید و واقعا باشید
۱۷۹	مرور قراردادها با فروشندهگان
۱۸۰	حدود مجاز صرف هزینه
۱۸۰	چگونه بهترینها را خریداری کنید
۱۸۱	قیمت
۱۸۱	خدمات
۱۸۱	عملکرد
۱۸۲	سرعت ارسال و آماده بودن قطعات
۱۸۳	هر فروشنده تا چه اندازه هر معیار را پوشش می دهد؟
۱۸۴	چگونه می توانید بهترین محصول را پیدا کنید؟
۱۸۵	خرید اینترنتی
۱۸۶	کاتالوگ ها
۱۸۷	مغازه های خرده فروشی کامپیوتر
۱۸۸	نماینده های مستقیم شرکت
۱۸۹	Value-Added Resellers (VARs)
۱۹۰	کامپیوترهای رومیزی (desktop computers): در خرید این اقلام چه مسایلی مطرح است؟
۱۹۱	کامپیوترهای رومیزی: چگونه مشخصات آنها را تعیین کنید؟
۱۹۲	نمایشگر (Monitor)
۱۹۲	پردازشگر (CPU)
۱۹۳	هارد دیسک
۱۹۳	حافظه موقت (RAM)
۱۹۴	اتصال شبکه / مودم
۱۹۵	صفحه کلید / موس

۱۹۷	 کامپیوترهای همراه (Laptops): چگونه آنها را ارزیابی و مشخصات آنها را تعیین کنید؟
۱۹۷	 سرعت پردازشگر (CPU)
۱۹۸	 اندازه صفحه نمایش
۱۹۸	 اندازه صفحه کلید
۱۹۸	 عمر باتری
۱۹۸	 ظرفیت حافظه
۱۹۹	 فضای دیسک
۱۹۹	 اندازه و وزن کلی
۱۹۹	 تعداد و اندازه Port ها
۲۰۰	 خدمات
۲۰۰	 قیمت
۲۰۰	 جدول انتخاب کالا
۲۰۱	 کامپیوترهای شبکه
۲۰۱	 Workstation ها چه تفاوتی با کامپیوترهای شخصی دارند؟

نرم افزار

۲۰۴	 نرم افزار: چگونه تازه ترین اطلاعات مربوط به عملکرد و قیمت نرم افزارها را بدست آورید؟
۲۰۵	 سیستم های عامل (OSs) در کامپیوترهای رومیزی: چگونه با نسخه های مختلف ویندوز کار کنید؟
۲۰۵	 سیستم های عامل (OSs) در کامپیوترهای رومیزی: چگونه برای انتخاب میان ویندوز و مکینتاش
۲۰۶	 از کدام برنامه های کاربردی استفاده خواهید کرد؟
۲۰۶	 بقیه افراد جامعه از چه سیستم عاملی استفاده می کنند؟
۲۰۷	 مشتری ها به چه چیز نیاز دارند؟
۲۰۷	 سیستم های عامل در کامپیوترهای رومیزی: چگونه میان ویندوز و مکینتاش یکی را انتخاب کنید؟
۲۰۷	 نکاتی که باید در نظر داشت
۲۰۸	 نیاز به نیروی پشتیبانی اضافه
۲۰۸	 سازگاری نرم افزار و فایل
۲۰۹	 نسخه های مختلف نرم افزار
۲۰۹	 ارتقا
۲۰۹	 برنامه های کاربردی (Enterprise Applications)
۲۰۹	 لینوکس چیست و چرا باید برای شما مهم باشد؟
۲۰۹	 هزینه
۲۱۰	 نسخه های مربوط به سیستم های عامل مختلف
۲۱۰	 Source Code
۲۱۰	 جنبه های مثبت

۲۱۰	جنبه های منفی
۲۱۱	جنبه منفی بزرگتر لینوکس
۲۱۱	بزرگترین جنبه منفی لینوکس
۲۱۲	روزآمد کردن نرم افزارهای workstation ها
۲۱۲	توزیع نرم افزار
۲۱۴	طراحی یک disk image استاندارد
۲۱۴	یک دایرکتوری برای تمام فایلها و برنامه ها
۲۱۴	نصب رایج ترین برنامه های مورد استفاده
۲۱۵	اولویت ها و گزینه های از پیش تنظیم شده که در محیط قابل اجراست
۲۱۵	انتخاب یک Disk Cloning Package
۲۱۸	نرم افزارهای نیازمند مجوز استفاده : چگونه با این مسئله برخورد کنید
۲۲۰	Road Warriors (جنگجویان جاده)
۲۲۰	خرید در برابر اجاره به شرط تملیک
۲۲۰	برنامه نگهداری
۲۲۰	با بخش حقوقی تماس بگیرید
۲۲۱	سازماندهی کنید
۲۲۱	تاریخ انقضای مجوزها را از یاد نبرید

شبکه های داده ها

۲۲۴	سرورها: تفاوت میان سرورهای مرکز داده ها، شبکه و فایل و پرینت سرور در چیست؟
۲۲۴	سرورهای فایل و پرینت
۲۲۴	فایل سرورها
۲۲۵	پرینت سرورها Print servers
۲۲۵	سرورهای پایگاه داده ها Data base servers
۲۲۵	مفهوم Application Servers
۲۲۶	سرورهای شبکه Web server
۲۲۶	چگونه یک سرور را configure کنید؟
۲۲۶	پردازشگر و حافظه
۲۲۸	ظرفیت دیسک Disk storage
۲۲۹	تحمل خرابی Fault tolerance
۲۲۹	تحمل خرابی
۲۲۹	دیسک درایوها
۲۳۰	کارت های رابطه شبکه یدکی Redundant Network inter cards (NICs)
۲۳۱	Uninterruptible Power Supplies (UPSs)

۲۳۱	Cross connecting
۲۳۱	Clustering
۲۳۲	Back up
۲۳۳	خدمات پشتیبانی
	سرور سیستم عامل: تفاوت میان سرور MS windows NT/2000 ؛ سیستم های یونیکس و Novell Netware چیست؟
۲۳۴	سازگاری سخت افزارها
۲۳۵	سازگاری نرم افزار
۲۳۵	LAN: نکات مهم در طراحی LAN چیست؟
۲۳۶	تغییر مکان ابزارها
۲۳۶	حجم ترافیک
۲۳۶	تعیین مکان مناسب یک هاب (hub) و backbone
۲۳۷	ملاحظات مربوط به بودجه
۲۳۷	انتقال داده ها: Gigabit Ethernet
۲۳۷	LAN: فناوری های کلیدی مربوط به LAN که باید شناسید
۲۳۸	طراحی ساختار
۲۳۸	توپولوژی
۲۳۹	Backbone شبکه
۲۴۰	Token-Ring در برابر Ethernet
۲۴۰	Ethernet
۲۴۱	توپولوژی Token-Ring
۲۴۱	هاب ها (hubs) و متمرکز کننده ها (concentrators)
۲۴۱	Chassis در برابر stackable
۲۴۲	انفعال در برابر فعال (Passive vs. Active)
۲۴۲	Shared and switched
۲۴۳	سیم کشی (مس در برابر فیبر)
۲۴۳	کابل مسی
۲۴۴	فیبر
۲۴۴	LAN: چگونه آن را مدیریت کنید؟
۲۴۴	یافتن مشکلات
۲۴۵	مفاهیم کنترل شبکه
۲۴۵	LAN: چگونه یک LAN را گسترش دهید؟
۲۴۶	فضایی برای گسترش باقی بگذارید

۲۴۶	سیم کشی
۲۴۶	انتظار گسترش نیازهایتان را داشته باشید
۲۴۷	سخت افزارهایی که به راحتی ارتقا می یابند
۲۴۷	WAN: نکات مهم در طراحی WAN چیست؟
۲۴۸	WAN: فناوری های کلیدی WAN که باید بدانید؛ چه هستند؟
۲۴۸	مدارهای نقطه به نقطه (Point-to-Point Circuit)
۲۴۹	اتصال از طریق شبکه سوئیچی عمومی تلفن (Dial-up)
۲۴۹	خطوط تلفن ساده قدیمی (POTS)
۲۵۰	شبکه دیجیتال خدمات ترکیبی (ISDN)
۲۵۱	DSL
۲۵۱	انتقال داده ها در بسته های کوچک (Packet switching)
۲۵۱	انتقال غیرهمزمان داده ها (ATM) و پروتکل راهیابی بسته ای در WAN (frame Relay)
۲۵۲	(Virtual Private Network) شبکه خصوصی مجازی
۲۵۲	مودم های کابلی (cable Modems)
۲۵۲	WAN: چگونه WAN را مدیریت کنید؟
۲۵۳	cable plant: چگونه آن را نصب، مدیریت و گسترده کنید؟
۲۵۳	Cable plant چیست؟
۲۵۴	طراحی cable plant
۲۵۵	محیط های Ethernet
۲۵۶	Gigabit Ethernet
۲۵۷	کابل فیبری (fiber cable)
۲۵۸	زوج سیم تابیده (twisted-pair)
۲۵۸	مسائل مربوط به طول کابل
۲۵۹	اتصالات
۲۵۹	مدیریت یک cable plant
۲۶۰	کابل ها: آیا می توانید بدون آن ها کار کنید؟
۲۶۱	شبکه های محلی بی سیم (wire less LAN's)
۲۶۲	دسترسی از راه دور (Remote access): چگونه بدانید نیاز دارید؟
۲۶۳	سه گزینه کلیدی
۲۶۳	پیش از این که تصمیم بگیرید
۲۶۳	دسترسی از دور از طریق تلفن: مزایا و معایب این روش چیست؟
۲۶۴	سرعت های پایین و پهنای باند کوچک
۲۶۴	اتصالات غیر یکنواخت

۲۶۵	عدم قابلیت اطمینان.....
۲۶۵	گونه‌های dial-up.....
۲۶۵	دسترسی از راه دور از طریق خط مستقیم: مزایا و معایب آن چیست؟.....
۲۶۷	دسترسی از راه دور از طریق web: به مزایا و معایب آن چیست؟.....
۲۷۰	کاربران راه دور: زمانی که به شبکه متصل می‌شوند چه می‌بینند؟.....
۲۷۰	کنترل از دور.....
۲۷۱	گره‌ی دور (Remote node).....
۲۷۱	همزمانسازی پست الکترونیک (E-mail synchronization).....
۲۷۲	امنیت شبکه: مسائل کلیدی که باید نگرانش باشید چیستند؟.....
۲۷۲	Dial-back.....
۲۷۲	پروتکل اعتبار سنجی و مجوزدهی RADIUS.....
۲۷۳	شناسه امن (Secure ID).....
۲۷۳	پروتکل اعتبار سنجی Kerberos.....
۲۷۳	پروتکل تونل سازی نقطه به نقطه (PPTP).....
۲۷۳	امنیت پروتکل اینترنت (IPsec).....

اینترنت، اکسترانت، اینترانت

۲۷۶	اینترانت (Internet) / اینترانت (Intranet) / اکسترانت (extranet).....
۲۷۶	اینترنت (Internet).....
۲۷۷	اینترانت (Intranet).....
۲۷۷	ویژگیهای پیشرفته.....
۲۷۷	Firewall.....
۲۷۸	اکسترانت (Extranet).....
۲۷۹	Internet, Intranet یا Extranet: به کدامیک نیاز دارید؟.....
۲۸۰	اهداف کلی شرکت شما.....
۲۸۰	سایتهای اینترنتی (Internet sites).....
۲۸۱	سایت های اینترانتی (Intranet sites).....
۲۸۲	سایتهای اکسترانتی (Extranet sites).....
۲۸۱	محتوای وب سایت.....
۲۸۲	اهداف کلی شرکت.....
۲۸۲	اطلاع رسانی.....
۲۸۲	سرگرمی.....
۲۸۳	تفاوت میان شبکه جهانی (World Wide Web) و اینترنت (Internet) در چیست؟.....

۲۸۳	اینترنت.....
۲۸۳	ایجاد مراکز فروش generating leads
۲۸۴	فروش محصولات یا خدمات.....
۲۸۴	ایده‌هایی برای محتوا وب سایت های ثابت (Static) در برابر متغیر (dynamic).....
۲۸۵	راه اندازی (setting up): چگونه یک سرور برای مصارف اینترنت، اینترنت و اکسترانت طراحی کنید؟.....
۲۸۵	مسایلی که به هنگام برنامه ریزی وب سایت باید در نظر داشت.....
۲۸۶	مسایل مربوط به نرم افزار و سخت افزار.....
۲۸۷	یونیکس (Unix) و مایکروسافت 2003/ 2000/ NT و.....
۲۸۷	مسائل مربوط به سرور.....
۲۸۸	طراحی وب سایت.....
۲۸۸	معرفی ابزارها.....
۲۸۹	HTML.....
۲۸۹	جاوا.....
۲۹۰	.NET.....
۲۹۰	تجارت الکترونیکی (E-commerce): تجارت الکترونیکی چیست؟.....
۲۹۰	اجزای اصلی تجارت الکترونیکی.....
۲۹۱	B2C.....
۲۹۱	B2B.....
۲۹۲	دشواریهای راه اندازی و اجرای تجارت الکترونیکی.....
۲۹۲	آیا تجارت الکترونیک ارزش تحمل این مشکلات را دارد؟.....
۲۹۳	برخی فاکتورهای فنی مهم در مورد یک سایت تجارت الکترونیک.....
۲۹۵	وب سایت: نمونه‌هایی از کارهایی که وب می‌تواند برای شرکت شما انجام دهد.....
۲۹۷	وب سایت: چگونه یک وب سایت بسازید؟.....
۲۹۷	نواورانه و خلاق.....
۲۹۸	محتوا.....
۲۹۸	محتوای تغییرپذیر.....
۲۹۹	محتوای تغییر ناپذیر.....
۲۹۹	طرح.....
۲۹۹	برنامه نویسی.....
۲۹۹	Off-the-shelf software.....
۲۹۹	برنامه نویسی پیشرفته.....
۳۰۰	صفحات وب و پایگاه‌های داده‌ها.....
۳۰۰	میزبانی (Hosting).....

۳۰۰	Mirrored sites
۳۰۱	سایتهای FTP
۳۰۱	نام domain : چگونه روی شبکه ثبت کنید؟
۳۰۲	چه کسی مسئول انجام تمام این کارهاست؟
۳۰۲	پیش از شروع کار به چه چیزی نیاز دارید؟
۳۰۴	رزرو کردن یک نام domain
۳۰۴	مراحل مهمی که باید دنبال کنید
۳۰۴	جستجوی WHOIS
۳۰۵	ISP ها: ISP ها چه هستند و چگونه یک ISP انتخاب کنید؟
۳۰۵	ISP های تعریف شده
۳۰۵	ارزیابی ISP ها
۳۰۶	سرعت
۳۰۷	ضریب اطمینان: تلورانس تحمل خطر را برای خود تعریف کنید
۳۰۸	خطوط چندگانه
۳۰۸	مسایل مربوط به سخت افزار
۳۰۹	هزینه
۳۰۹	تغییر ISP ها
۳۱۰	ایمیل: به هنگام ساختن ایمیل، چه نکات فنی مهمی را باید در نظر گرفت؟
۳۱۰	SMTP
۳۱۱	MX record

برنامه‌های کاربردی تجاری

۳۱۴	ایمیل: داشتن ایمیل چقدر ارزشمند است؟
۳۱۴	ایمیل برای شما و شرکت شما چه کاری انجام می دهد؟
۳۱۴	ارزشهای ویژه ایمیل در شرکت شما
۳۱۵	ویژگیهای منحصر به فرد
۳۱۵	کیفیت ارتباط
۳۱۶	ایمیل بخش بزرگی از این روند است
۳۱۸	ایمیل: گزینه‌های مختلف آن چیست؟
۳۱۸	استانداردهای صنعت
۳۱۹	IMAP
۳۱۹	POP3
۳۱۹	MIME

۳۲۰	برنامه های ایمیل محبوب.....
۳۲۰	چرا باید از یکی از این محصولات استفاده کنید؟.....
۳۲۱	برنامه های ایمیل: چگونه یکی را برگزینید؟.....
۳۲۱	زیر ساخت محیط.....
۳۲۱	اکنون از چه برنامه ای برای ایمیل خود استفاده می کنید؟.....
۳۲۲	ادغام سیستم پیامهای نوشتاری و صوتی(ارسال پیام یکپارچه).....
۳۲۲	ایمیل: چگونه سیستم ایمیل خود را مدیریت کنید؟.....
۳۲۲	نامه های ناخواسته (هرزنامه، نامه های زنجیره ای، جوک ها و ...).....
۳۲۳	آزار رسانی.....
۳۲۴	ویروسها.....
۳۲۴	اندازه داده ها و نگهداری آنها.....
۳۲۵	استفاده شخصی.....
۳۲۵	ERP: برنامه ریزی منابع تجاری چیست؟.....
۳۲۶	ارزش نرم افزاری ERP.....
۳۲۶	مسائل عمومی در اجرای ERP.....
۳۲۷	هزینه های اجرای ERP.....
۳۲۷	تغییرات اساسی باید اعمال شود.....
۳۲۸	فقط بخش IT تصمیم گیرنده نیست.....
۳۲۸	نرم افزارهای گروهی (Groupware): این نرم افزارها چیستند و چگونه بدانید که بدانها نیاز دارید؟.....
۳۲۹	دلایلی که ممکن است سازمان شما به نرم افزارهای گروهی نیاز داشته باشد.....
۳۲۹	ویژگیهای عمومی نرم افزارهای گروهی.....

امنیت

۳۳۲	تهدیدهای بیرونی: چگونه از شرکت خود در مقابل آنها حفاظت کنید؟.....
۳۳۲	تهدیدهای بیرونی در برابر تهدیدهای درونی.....
۳۳۲	ورودی اتصال به اینترنت.....
۳۳۲	Fire Wall ها یا دیوارهای آتشین.....
۳۳۳	امکان ارتباط با درون سازمان از راه دور (Remote dial-in capabilities).....
۳۳۳	دسترسی از دور (Remote Access).....
۳۳۴	سرورهای دسترسی از دور (RAS).....
۳۳۵	شناسنامه امن (Secure ID).....
۳۳۵	نقاط ضعف شما چه هستند؟.....
۳۳۵	تهدیدهای درونی: چگونه از شرکت خود در مقابل آنها حفاظت کنید؟.....
۳۳۶	امنیت درونی به امنیت بیرونی نیز کمک می کند.....

۳۳۶	اجزای تشکیل دهنده سیاستهای امنیتی رسمی
۳۳۶	رمزهای عبور
۳۳۷	ابطال شناسه کاربر
۳۳۷	شناسه‌های ویژه
۳۳۷	بررسی اجازه دسترسی افراد (Access Reviews)
۳۳۸	سطح مجاز بودن افراد (Authorization Levels)
۳۳۸	اطلاع رسانی به کاربران
۳۳۸	نگهداری منظم
۳۳۹	بسته های نرم افزاری و روز آمد کردن آنها
۳۳۹	ویروس یابی
۳۳۹	ملاحظات فیزیکی
۳۴۰	Fire Wall ها چه هستند؟
۳۴۰	نرم افزار Fire Wall
۳۴۰	دو سوی Fire Wall
۳۴۱	تنظیمات Fire Wall
۳۴۱	خدمات پروکسی
۳۴۲	ویروسها : چگونه از سیستم خود در برابر آنها حفاظت کنید ؟
۳۴۲	ویروس های عمده موجود در اخبار
۳۴۳	نرم افزار ضد ویروس
۳۴۳	به روز کردن (update) نرم افزارها
۳۴۴	از ایمیل سرور خود محافظت کنید
۳۴۴	از کامپیوترها و سرورهای خود محافظت کنید
۳۴۶	فعالتهای مشکوک : چگونه آنها را کنترل کنید ؟
۳۴۶	افشا کردن فعالتهای
۳۴۶	تشخیص رخنه به سیستم (Intrusion Detection)
۳۴۷	کنترل فعالتهای کارمندان روی وب
۳۴۹	رهنمودهای مفید
۳۴۹	نقض امنیت : چگونه آن را کنترل کنید ؟
۳۵۰	گامهایی که پس از نقض امنیت باید بردارید
۳۵۰	تغییر رمزهای عبور
۳۵۰	بستن و restart کردن دوباره محیط
۳۵۱	تماس با طراحان کلیدی
۳۵۱	تماس با مقامات

هوشیار ماندن ۳۵۲

بهبود بحران

بهبود بحران : چرا به چنین برنامه ریزی احتیاج دارید؟.....	۳۵۴
سطوح بحران.....	۳۵۴
سطوح.....	۳۵۴
واکنش.....	۳۵۵
برنامه بهبود بحران چه اجزایی باید داشته باشد؟.....	۳۵۵
اطلاعات تماس: با چه افرادی باید تماس بگیرید؟.....	۳۵۶
افراد درون سازمانی.....	۳۵۶
افراد برون سازمانی.....	۳۵۷
تهیه اسناد : به چه چیزهایی نیاز دارید؟.....	۳۵۸
مسائل مربوط به ساختمان: در زمان وقوع بحران، افراد به کجا پناه می‌برند؟.....	۳۵۸
مسائل خاص.....	۳۵۹
نزدیکی سازمان تامین خدمات به محل سازمان.....	۳۵۹
هزینه ها.....	۳۶۰
تعداد مشتریان شرکت تامین کننده.....	۳۶۰
بازیابی back-up های موجود در خارج از سازمان: چگونه انجام این کار را برنامه ریزی کنید؟.....	۳۶۰
برخی مسائل کلیدی در مورد موجود بودن سخت افزارها.....	۳۶۱
اندازه محیط شما.....	۳۶۱
کپی برداری از کل محیط.....	۳۶۲
کمیته برنامه ریزی / بهبود بحران : عضویت تمام افراد سازمان.....	۳۶۲
آزمایش و به روز کردن : آیا برنامه بحران شما به روز است؟.....	۳۶۳
تفاوت حوادث منطقه ای و سراسری.....	۳۶۴

فنون ارتباط صحیح و موثر

استراتژی درک.....	۳۶۸
استراتژی دیداری.....	۳۶۸
استراتژی شنیداری.....	۳۶۸
استراتژی لمسی.....	۳۶۹
تیپ شخصیتی.....	۳۷۰
تیپهای اصلی و خالص.....	۳۷۰
تیپ باز.....	۳۷۱
تیپ بسته.....	۳۷۱
تیپ مستقیم.....	۳۷۲

۳۷۲		تیپ غیر مستقیم
۳۷۲		تیپهای فرعی و ترکیبی
۳۷۲		تیپ سلطه گر (بسته و مستقیم)
۳۷۳		شیوه ارتباط صحیح با این افراد
۳۷۴		تیپ حسابگر (بسته و غیر مستقیم)
۳۷۵		شیوه ارتباط صحیح با این افراد
۳۷۶		تیپ سازشگر (باز و غیر مستقیم)
۳۷۶		شیوه ارتباط صحیح با این افراد
۳۷۷		تیپ خونگرم و اجتماعی (باز و مستقیم)
۳۷۷		شیوه ارتباط صحیح با این افراد
۳۷۸		پرتوی شخصیتی

بخش اول

مدیر IT کیست؟

آنچه شما فرا خواهید گرفت

- جنبه های خاص خوب و بد مدیر IT بودن
- چرا مدیران IT و بخش های IT آنها نقشی بحرانی در آینده شرکتهای خود دارند

مقدمه

یک مدیر فن آوری اطلاعات وظایف متعددی بر عهده دارد. قسمتهای مختلف سازمان انتظارات مختلفی از این مقام خواهند داشت و شما باید پاسخگوی تمام این انتظارات باشید. بخش مالی انتظار دارد هزینه ها را مدیریت کنید، بخش فروش و بازاریابی انتظار دارد IT ایجاد درآمد کند و کارمند بخش اداری در انتهای راهرو فقط می خواهد چاپگر او کاغذهایش را سیاه نکند. در این بخش، ما به بررسی کامل نقشها و مسئولیتهای یک مدیر IT خواهیم پرداخت.

۱-۱ یک مدیر IT دقیقاً چه کار می‌کند؟

تبریک عرض می‌کنم! اکنون شما مدیر IT هستید. ممکن است با خود بیاندیشید: «دقیقاً خودم را درگیر چه چیزی کرده‌ام؟ چند سال تلاش فراوان کردم تا ارتقا یافته و این مقام را بدست آورم و اکنون حتی نمی‌دانم این شغل چیست!»

اکنون مدیران IT مسئولیتهای بسیاری دارند (Data base, حمایت از کارکنان، ارتباطات راه دور، سرورها، ایستگاههای کاری، وب سایتها) و تقریباً با تمام بخشهای درون شرکت (حسابداری، بازاریابی، فروش، توزیع) در ارتباط هستند.

خبر هم خوب و هم بد این است: در برخی شرکتها یک مدیر IT می‌تواند تاثیر مستقیم بر خط مشی استراتژیک شرکت داشته باشند و برای مثال پیشنهاد نمایند شرکت از تجارت الکترونیکی سود برده و جهت اجرای آن نیز کمک نمایند. در سایر شرکتها یک مدیر IT واقعا تکنسین، نصب کننده تلفن یا شبکه، می‌باشد. این تعاریف هم در طول زمان به سرعت تغییر می‌کنند. نصب کننده دیروز شبکه، امروز مشاور تجارت الکترونیکی شده است.

به هر حال، ¹IT (فناوری اطلاعات) و ²IS (سیستمهای اطلاعاتی) اکنون واژگانی مترادف شده‌اند. با اینکه اغلب این اصطلاحات به جای یکدیگر استفاده می‌شوند، اکنون از اصطلاح "IT" به صورت گسترده تری استفاده می‌شود. ممکن است برخی افراد از اصطلاح "IS" جهت ارجاع به فعالیت مربوط با نرم افزار کاربردی تجارت استفاده کنند اما این شیوه استفاده به طور چشمگیری رو به کاهش گذاشته است.

چرا آن همه تغییر / انعطاف خوب است

مقام مدیریت IT می‌تواند بسیار پرچالش باشد: دامنه وسیعی دارد، به شما اجازه می‌دهد با بخش بزرگتری از شرکت در تماس باشید، برای شما موقعیتهایی جهت اثرگذاری مستقیم بر خط مشی کلی شرکت فراهم می‌کند و در حالیکه ما به انتهای این قرن نزدیک می‌شویم یک تجربه حرفه ای عالی به شمار می‌آید.

علاوه بر اهمیت آن به اندازه سایر مقام ها، امتیاز دیگری نیز دارد: فناوری اطلاعات ارزشی استراتژیک و بحرانی در نقشهایی دارد که شرکتها در اقتصاد نوین ایفا می‌کنند. شغل شما نه تنها جالب و ارزشمند می‌باشد، مهم نیز هست. دیگر چه می‌خواهید؟

چرا آن همه تغییر / انعطاف بد است

از طرف دیگر، مدیر IT بودن وظیفه ای دشوار و اغلب همراه با ناسپاسی می باشد. مانند بسیاری از مشاغل خدماتی دیگر، اگر آنها فوق العاده خوب هم انجام دهید، اغلب افراد متوجه نمی شوند. به علاوه، تعریف مسئولیتها از شرکتی به شرکت دیگر اساساً فرق می کند. برخی شرکتها در واقع تعداد بسیاری مدیر IT و سطوح متعدد مدیریتی دارند. در سایر شرکتها (که تعدادشان هم رو به کاهش است)، مدیر IT نقشی نیمه وقت دارد یعنی این شخص همزمان با "شغل اصلی" خود این وظیفه را هم به عهده می گیرد. باز هم مسئله پیچیده تر می شود: بسته به اینکه چه کسی در آن زمان تصمیم گیرنده است، نقش مدیر IT در یک سازمان اغلب می تواند بسیار متغیر باشد. در حالیکه ممکن است تکنیکها متغیر باشند اما « یک مدیر فروش غربی » به خوبی نسبت به نقش خود آگاه است - میزان فروش را هر چه زودتر افزایش دهد - و این نقش از یک شرکت به شرکت دیگر، تغییر چندانی نمی کند. از طرف دیگر، مدیر IT می تواند برای بسیاری افراد، معنای بسیاری داشته باشد. پاسخگویی به تمام این نیازها و افراد می تواند بدین معنا باشد که زمان مختص به « کارهای اضافه » مانند خواب و خوراک باید قربانی شود.

۲-۱ این همه صحبت درباره ارزش استراتژیک نوین IT چیست؟

مدیریت IT تبدیل به یکی از بحرانی ترین مقام ها در اقتصاد نوین شده است. در حالیکه شرکتها کفایتها و هیجانات اقتصاد دیجیتالی نوین را در آغوش گرفته اند، ارزش IT - و کارشناسان IT - به صورت چشمگیری افزایش یافته است.

دیگر IT « فقط » یک بخش نیست، دیگر مانند بخشهای MIS در شرکتهای قدیمی یک جزیره تنها نیست. در بخشهای MIS سابق، درخواست ارائه داده ها از بخشهای دیگر وارد می شد و هفته ها بعد اطلاعات درخواستی به شکل گزارشی طولانی و نا مفهوم از بخش MIS خارج می شد. اکنون بسیاری شرکتها IT را به صورت بخشی در داخل سازمان خود، در گزارش مامورینهای خود و در مخارج خود درآورده اند. نقش شما پس بحرانی تر از گذشته است.

نقش مدیر عامل در IT

« اول، مدیر عامل باید اطمینان حاصل نماید که از فن آوری اطلاعات به عنوان منبعی استراتژیک استفاده می شود که به تجارت سازمان کمک می کند تا از کارمندانش بیشتر استفاده کند. دوم، مدیر عامل باید اطلاعات کافی درباره این فن آوری داشته باشد بدین جهت که بتواند پرسشهایی خوب و دشوار از موضوعات معاصر سازمان بپرسد و همچنین صحت پاسخها را تشخیص دهد. سوم، مدیر

عامل باید موضوعات معاصر سازمان را وارد مذاکرات و استراتژیهای مدیریتی نماید. در صورتیکه موضوعات معاصر سازمان خارج از حلقه تجارت باشد، ناممکن است بتوان استراتژی IT را با استراتژی تجارت همسو کرد».

بیل گیتس

Business @ speed of thought, p 318

توسعه در برابر عملیات (Development vs. Operations)

بیشتر سازمانهای IT دو منطقه کارکردی کلیدی دارند: توسعه و عملیات.

توسعه

اغلب، شرکتها ارزش حقیقی IT را فقط در کاربرد هایی میدانند که در خدمت حرفه اصلی شرکت می باشد. از نظر این شرکتها، کاربردهای IT آنهایی هستند که اجازه می دهند یک حرفه ابتکاری، کارآمدتر، پربارتر شود و خود را از رقبا مجزا کند. مقام های مطرح در توسعه کاربردها شامل تحلیل گران، برنامه ریزان و آزمون گیرندگان میشود. بسیاری از کارمندان IT دوست دارند در قسمت توسعه کاربردها فعالیت کنند زیرا این کار برایشان فرصتی فراهم می کند تا نسبت به عملکرد حرفه خود اطلاعات ملموس تری کسب کنند. در نتیجه این کار اغلب می تواند فرصتهایی برای ارتباط بیشتر با کارمندان دیگری فراهم کند که خارج از IT فعالیت می نمایند.

به هر حال، بسیاری از برنامه ریزان این کار را بس منزوی کننده می یابند زیرا تعاملات روزمره آنها ممکن است فقط با برنامه ای باشد که روی صفحه مانیتور آنها به نمایش درآمده است.

عملیات

عملکرد پشتیبانی فنی، ناحیه اغلب فراموش شده IT می باشد. بخش عملیات می باید اطمینان حاصل کند که کامپیوترها به روز و در حال کار هستند و آن طور که باید کار میکنند. کار آنها بس فراتر از سخت افزار کامپیوتر ای رفته و اغلب شامل شبکه (ماشینهای فرز، چرخهای فرز، تسهیلات مخابراتی و غیره)، اداره Database، عملیات، Backup ها، سیستمهای عامل و... نیز می شود. مانند بیشتر مشاغل مهم که ارزششان نیز از یاد رفته است، درحالیکه بخش عملیاتی کار خود را به خوبی انجام می دهد، شما حتی نمی دانید این بخش وجود دارد.

به هرحال، کارکنان بخش عملیات ممکن است درخواستهای زمان بر را استرس آور بیابند. برخی از کارهای نگهداری سیستم فقط در پایان هفته و عصرها انجام پذیر است تا روی کاربرها تاثیر نگذارد. به طور مشابه، هنگامیکه در نیمه شب، سیستم از کار می افتد، این کارکنان بخش عملیات هستند که

در وسط خواب سبکشان با صدای زنگ تلفن بیدار می شوند. برخی افراد از پیجر استفاده کرده و راحت تر زندگی می کنند در حالیکه بعضی ها حاضر نمی شوند حتی امتحان کنند.

اهداف بخش شما

هدف شما به عنوان یک مدیر فعال و کارمندی باوجدان و کارفرما این است که اطمینان حاصل کنید اهداف بخش شما در راستای اهداف سازمان می باشد. مهم نیست که شما مدیر IT یک گروه غیر انتفاعی شهروندان باشید یا مدیر رده میانی شرکت جنرال موتورز؛ باید دریابید اهداف سازمان شما چیست و آنها را اهداف خود سازید.

اهداف IT شما نیز باید به شیوه ای مشابه با اهداف واحدهای کاری تحت حمایت شما سنجیده شود. هزینه های محصولات بخش را برای هر واحد کاهش داده، ظرفیت و توان عملیاتی فرایند تولید را افزایش داده و کار را رونق بخشید. تاکتیکهای شما باید به روشنی این اهداف را برآورده کنند. رئیس شما باید به وضوح این اطلاعات را در اختیار شما بگذارد. اما آنها نباید به هیچ وجه سری باشند. اگر شرکت شما چیزی می سازد، اطمینان حاصل نمایید که استراتژی شرکت شامل استفاده مناسب از IT در سراسر شرکت می باشد. آیا کارخانه تولید کننده این چیزها به راستی خودکار و مکانیزه عمل می کند؟ آیا بخش حسابداری می تواند با بخش منابع انسانی ارتباط داشته باشد.

۳-۱ چرا مدیریت IT اکنون تا این اندازه حیاتی است؟

اکنون جهانی شجاع و نوین در پیش روی بسیاری از شرکتهای امروزیست. در حال حاضر بسیاری مدیران اجرایی با Excel, Word و e-mail آشنا هستند اما درباره مسایل عمیق تر و پیچیده تر مطرح در IT اطلاعات بسیار ناچیز یا در حد صفر دارند. آنان تصور می کنند دنیای IT قدرتمند اما پیچیده است که در آن پاداشها به صورت جادویی هنگفت یا فوق العاده وحشتناک هستند. این مدیران اجرایی و شرکتهایشان نیاز دارند یک شخص کاردان هم برایشان مسئله را توضیح داده و هم این دنیای جدید را برایشان به اجرا درآورد. این جاست که شما به میان می آید.

شما می توانید دانش فنی، تجربه و علایق خویش را در جهت سود و زیان مستقیم شرکت خود بکار برید. شما و شرکنتان با یکدیگر می توانید ترکیب تجاری قدرتمندی ایجاد کنید. به تنهایی، مهارتهای فردی و اشتیاق شما در درونتان پژمرده می شوند و مهارت کاری آنان می تواند مدلهایی مناسب دنیای اقتصادی دهه های پیشین بسازد.

آیا مهارت فنی و توصیه های شما اغلب با نیازها و دیدگاه سازمان آنها در تضاد است؟ کاملاً. آیا ایده های شما درباره جهات فنی گاهی اوقات در مخالفت مستقیم با درک آنها از «اجبارات بازار» می باشد؟ کاملاً. آیا شما «در برخی برنده و در برخی بازنده هستید»؟ کاملاً.

هدف این کتاب این است که شما و شرکتتان را برای برنده شدن یاری کند. ما می خواهیم شما را جهت انجام شعار مشهور «برنده / برنده» یاری کنیم. اگر شما می دانید اهداف، مسئولیتها و مینهای زمینی کار شما چیستند، و می دانید چگونه حرفه شما مناسب رسالت کلی شرکت می باشد، هر دوی شما برنده خواهید شد.