

# پیشرفت های معماری سازمانی

۲۲ و ۲۳ آبان ۱۳۹۸، تهران، دانشگاه صنعتی شریف

## کارگاه آموزشی

### مطالعه موردی دستاوردهای شرکت راه آهن در حوزه فرایندها و خدمات

| مشخصات کارگاه  |
|--|
| <p>عنوان کارگاه (فارسی): مطالعه موردی دستاوردهای شرکت راه آهن در حوزه فرایندها و خدمات</p> <p>عنوان کارگاه (انگلیسی): <b>Iran Railway Company Achievements in Process and Service Management</b></p>   |
| <p>شرح موضوع کارگاه (هدف، چکیده، نتایج، ...):</p> <p>در این کارگاه دستاوردها و تجربیات واقعی شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران در خصوص پروژه های ارزیابی بلوغ و آماده سازی معماری سازمانی، مستندسازی و بهبود فرآیندهای سازمانی، هوش تجاری و داده کاوی، دولت الکترونیک، مدیریت خدمات فناوری اطلاعات، راه اندازی میز خدمت الکترونیک، مدیریت ارتباط با مشتریان و اطلاع رسانی به مسافران از طریق پنجره واحد خدمات که در قالب چندین پروژه انجام شده است ارائه خواهد گردید. این کارگاه شامل مسائل و مشکلات واقعی ایجاد زیرساختهای خدمت محور سازمانی در راه آهن جمهوری اسلامی ایران خواهد بود.</p> |
| <p>سطح کارگاه آموزشی: <input checked="" type="checkbox"/> پایه <input type="checkbox"/> پیشرفته</p>  |
| <p>نوع کارگاه آموزشی: <input type="checkbox"/> علمی-بنیادی <input type="checkbox"/> فنی-کاربردی <input checked="" type="checkbox"/> مطالعه موردی-تجربی</p>   |
| <p>سرفصل های کارگاه:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• مستندسازی و بهبود فرآیندهای سازمانی</li> <li>• دولت الکترونیک</li> <li>• هوش تجاری و داده کاوی</li> <li>• مدیریت خدمات فناوری اطلاعات</li> <li>• راه اندازی میز خدمت الکترونیک</li> <li>• مدیریت ارتباط با مشتریان</li> <li>• استقرار پنجره واحد خدمات</li> </ul>  |
| <p>موضوع کارگاه به کدامیک از محورهای همایش مرتبط است؟</p> <p>دولت الکترونیکی</p> <p>دستاوردها و تجربه ها در تحول دیجیتال و معماری سازمانی</p>  |

# پیشرفت های معماری سازمانی

۲۲ و ۲۳ آبان ۱۳۹۸، تهران، دانشگاه صنعتی شریف

هوش تجاری و داده کاوی در سازمان

مهندسی سرویس

مهندسی سازمان و فرایندهای کسب و کار

مخاطبان کارگاه:

- مدیران ارشد فناوری اطلاعات، تحول اداری و برنامه ریزی
- اساتید، دانشجویان و پژوهشگران
- کارشناسان فنی و متخصصین فناوری اطلاعات
- کارشناسان و متخصصین تحول اداری و بهبود روشها

پیش نیاز علمی/ عملی مخاطبان:

آشنایی اولیه با مفاهیم فناوری اطلاعات و مهندسی فرآیند و خدمت

کتاب(ها)، مقاله(ها) یا وب سایت‌هایی که به شرکت کنندگان توصیه می شود قبل از حضور در کارگاه آموزشی مطالعه کنند:

زبان ارائه کارگاه: ■ فارسی □ انگلیسی

مدت زمان برگزاری: ■ ۲ ساعت □ ۴ ساعت

## اطلاعات پیشنهاددهنده

شخصیت حقوقی (موسسه/ شرکت): راه آهن جمهوری اسلامی  
 ایران  
 نوع موسسه/ شرکت: شرکت دولتی  
 حوزه فعالیت: حمل و نقل ریلی، لجستیک  
 تلفن: ۰۲۱۸۸۲۰۰۳۵۰

شخصیت حقیقی:  
 سمت شغلی:  
 مدرک تحصیلی:  
 تلفن:  
 پست الکترونیک:

## ارائه دهندگان کارگاه

| اطلاعات تماس      | سمت/مدرک تحصیلی   | نام و نام خانوادگی |
|-------------------|---|--------------------|
|                   | استاد دانشگاه صنعتی شریف و دکترای مهندسی صنایع - گرایش مدیریت کیفیت | دکتر منوچهر نجمی   |
|                   | مدیرکل هوشمندسازی و داده کاوی راه آهن جمهوری اسلامی ایران           | آقای مسعود سیف پور |
| Zarrabi_ab@rai.ir | معاون مدیر کل دفتر هوشمندسازی و داده کاوی                           | عبدالهادی ضرابی    |



# پیشرفت های معماری سازمانی

۲۲ و ۲۳ آبان ۱۳۹۸، تهران، دانشگاه صنعتی شریف

سابقه برگزاری کارگاه یا سمینار آموزشی توسط پیشنهاددهنده

| عنوان کارگاه/سمینار | نام کنفرانس یا سازمان | زمان برگزاری |
|---------------------|-----------------------|--------------|
|                     |                       |              |
|                     |                       |              |
|                     |                       |              |

امکانات لازم برای برگزاری کارگاه

تجهیزاتی که انتظار دارید شرکت کنندگان به همراه داشته باشند:

- 
-