

نتایج حاصله از بررسیهای کارگروه در بعد نظام اطلاعات آرمان صنعت برق ایران

۱ - مقدمه

رشد قابل توجه فن آوری اطلاعات و ارتباطات در سالهای اخیر بر جنبه‌های مختلف عملکرد سازمانها تاثیرات شگرفی ایجاد نموده و همزمان با این تغییرات، محیط فعالیت سازمانهای مختلف پیچیده‌تر شده و به همین جهت نیاز به سیستم‌هایی که بتواند ارتباط بهتری بین اجزاء مختلف سازمانی برقرار کرده و جریان اطلاعات را بین اجزاء آن تسهیل نماید افزایش چشمگیری یافته است. موفقیت در انجام وظیفه سنگین تولید، انتقال، توزیع و خدمات مشترکین برق، توسعه و احداث و تعمیر و نگهداری از تاسیسات برق با توجه به تنوع فعالیتها، گستردگی مناطق تحت پوشش، افزایش انتظارات مشتریان و سیاستهای مبتنی بر توسعه تفویض اختیار و تمرکززدایی جز با استفاده از فن آوریهای جدید اطلاعاتی و ارتباطی و استقرار سیستمهای اطلاعاتی مناسب و به‌روز میسر نمیباشد. بنابراین با عنایت به نقش انکارناپذیر فن آوری اطلاعات و ارتباطات در برنامه‌ریزی بهینه منابع، اعمال کیفی کنترلهای مدیریتی و ارائه خدمات بهتر و سریعتر به مشتریان تدوین راهبرد توسعه IT، تعیین وضع موجود و مطلوب و برنامه‌ریزی جهت نیل به وضعیت مورد نظر در سطوح مختلف سازمانی صنعت برق همچنین پایش و ارزیابی مستمر کارکرد شاخصهای فن آوری اطلاعات و ارتباطات گام موثری در راستای ارتقاء رضایت مشتریان و تحقق آرمان مشترک صنعت برق محسوب میگردد.

۲ - شاخصهای فن آوری اطلاعات و ارتباطات

میزان پیشرفت و توسعه صنعت برق در عرصه فن آوری اطلاعات و ارتباطات با شاخصهای گوناگون و متنوعی قابل سنجش و اندازه‌گیری است. تعدادی از این شاخصها مرتبط با فاز تدوین راهبرد و پیاده‌سازی سیستمها و بخشی به ارزیابی کارکرد فن آوری اطلاعات و ارتباطات مربوط میگردد. شاخصهای در نظر گرفته شده برای تعیین جایگاه و کنترل روند پیشرفت فن آوری اطلاعات و ارتباطات در صنعت برق بشرح ذیل میباشد.

لازم به ذکر است که در سالهای اخیر فعالیتهای زیادی جهت رشد و توسعه فن آوری اطلاعات و ارتباطات در صنعت برق صورت گرفته که لازم است با تهیه طرحهای جامع و اجرای این طرحها ضمن استفاده از امکانات و تجربیات موجود انسجام و یکپارچگی مورد نیاز در سیستمها ایجاد گردیده و مبادله اطلاعات بین مشتریان و شرکتهای برق و در سطوح مختلف سازمانی صنعت برق مورد توجه بیشتری قرار گیرد.

۲-۱ - شاخصهای طرح جامع و تدوین راهبرد توسعه IT و پیاده سازی سیستمها

۱- تهیه طرح جامع و تدوین راهبرد توسعه IT (Ict Master plan)

۲- میزان تحقق پروژههای IT

۲-۲- شاخصهای ارزیابی کارکرد فن آوری اطلاعات و ارتباطات

۲-۲-۱- شاخصهای ایفای نقش

- (۱) میزان کاهش هزینه ارتباطات
- (۲) اطلاع‌رسانی الکترونیکی درون‌سازمانی و توسعه اتوماسیون اداری

۲-۲-۲- شاخصهای بهبود عملکرد

- (۱) میزان کاهش خطاهای ارتباطی
- (۲) افزایش سرعت ارائه خدمات و ارتباطات
- (۳) بهبود جامعیت، کیفیت و ساختار ارائه اطلاعات
- (۴) افزایش رضایت مشتریان از خدمات ارائه شده با استفاده از IT
- (۵) افزایش امنیت سطوح اطلاعات

۲-۲-۳- شاخصهای آینده محوری

- (۱) رشد مخاطبان الکترونیکی
- (۲) افزایش ارائه خدمات به مشتریان با استفاده از فن‌آوریهای جدید ارتباطی و اطلاعاتی
- (۳) میزان رشد و توسعه کاربرد فن‌آوریهای اطلاعات و ارتباطات در زمینه مدیریت، نظارت، کنترل، امنیت و اتوماسیون شبکه

۳- روند عملکرد شاخصها در سالهای اخیر

۳-۱- شاخصهای مربوط به تدوین راهبرد توسعه IT و پیاده‌سازی سیستمها

در سالهای اخیر در حوزه ستادی و شرکتهای زیر مجموعه فعالیتهای متنوع و زیادی در عرصه اتوماسیون سیستمهای مالی و اداری، ایجاد بانکهای اطلاعاتی و وب سایت صورت گرفته در یک ارزیابی کلی میتوان گفت در اکثر قریب به اتفاق شرکتهای سیستم‌های موجود بصورت مجزا و جزیره‌ای شکل گرفته و فاقد انسجام و یکپارچگی لازم میباشند در عین حال در زمینه تدوین راهبرد و تهیه طرح جامع در اکثر شرکتهای فعالیت خاصی انجام نشده و علیرغم اینکه در تعداد محدودی از شرکتهای تلاشهایی در این زمینه بعمل آمده اما این فعالیتهای منجر به ارائه طرح مشخص و همه‌جانبه بویژه در ارتباط با مشتریان نگردیده است بنابراین از آنجائیکه سیستمهای موجود در قالب طرحهای جامع و یکپارچه تهیه و پیاده‌سازی نشده، اندازه‌گیری عملکرد این شاخص بصورت دقیق میسر نیست در این ارتباط بررسیهای صورت گرفته نشان میدهد عملکرد شاخصهای مذکور در وضعیت مناسبی نمیباشد.

۳-۲- شاخصهای ارزیابی کارکرد فن آوری اطلاعات و ارتباطات

همانگونه که قبلاً اشاره شد حداقل با ده شاخص میتوان کارکرد IT را در صنعت برق مورد ارزیابی قرارداد بررسیهای بعمل آمده در این زمینه نشان می‌دهد مطلوبیت کارکرد اکثر شاخصهای مذکور کمتر از چهل درصد و در تعداد محدودی از شاخصها مانند شاخص جامعیت، کیفیت و ساختار ارائه اطلاعات حدود پنجاه درصد است لذا جهت تحقق آرمان مشترک صنعت برق برنامه ریزی در راستای بهبود عملکرد شاخصهای موردنظر ضروری و اجتناب ناپذیر میباشد.

۴- پیش بینی ادامه روند شاخصها بر مبنای روندهای گذشته

با توجه به اینکه در سالهای گذشته عمدتاً "شرکتهای زیرمجموعه صنعت برق علیرغم خرید سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای متعدد توسعه کاربرد فن آوری اطلاعات و ارتباطات را در قالب یک طرح کلان و یکپارچه دنبال ننموده‌اند ادامه روند گذشته و انجام فعالیتهای پراکنده و ناهماهنگ نه تنها موجب بهبود قابل توجه کارکرد شاخصهای مورد نظر نخواهد گردید که عدم بهره‌وری مناسب از امکانات موجود را نیز دربرخواهد داشت لذا ادامه وضعیت کنونی به هیچ وجه پاسخگوی نیازهای مدیریت جهت دستیابی به آرمان مشترک صنعت برق نمیشد و ضروری است با برنامه ریزی، سازماندهی و تخصیص منابع مورد نیاز استفاده از سیستمهای اطلاعاتی بروز و توسعه یافته در قالب یک طرح یکپارچه مورد توجه قرارگیرد.

۵- روند شاخصها بر مبنای آرمان مشترک صنعت برق

۵-۱- تهیه طرح جامع و تدوین راهبرد توسعه IT

اکنون اساسی‌ترین نیاز صنعت برق و شرکتهای زیرمجموعه در زمینه IT تدوین راهبرد واحد و هماهنگ توسعه IT، تهیه معماری سازمان (Architecture Enterprise) و ساختار استاندارد و پیشرفته برای شرکت مادر تخصصی توانیر و کلیه شرکتهای زیرمجموعه است در این ارتباط جهت تضمین هماهنگی بین انواع سیستمها در شرکتهای مختلف لازم است چارچوبهای کاری (FrameWork) و مدلهای تحلیل و طراحی جامع برای تمامی شرکتهای تعیین شده تا بر اساس قالبها و راهبردهای ویژه نسبت به تهیه طرحهای جامع برای هر شرکت در طی دو سال آینده اقدام گردد. خروجی پروژههای تدوین راهبردهای توسعه IT در هر شرکت حداقل موارد زیر را پوشش خواهد داد در این ارتباط ضروری است اهداف، آرمان، ماموریتها، نوع فعالیت و سرویسهای هر شرکت، برنامه‌های توسعه تجاری و همچنین ساختار و مقررات حاکم بر آنها در تدوین راهبردها بعنوان اساسی‌ترین موضوعات مورد توجه قرار گرفته و تدوین راهبردها بر مبنای آنها انجام گیرد.

ساختار اطلاعات

ساختار کاربردها

ساختار فناوری مورد استفاده و شبکه

گزارش وضع موجود

تبیین وضع مطلوب
ساختار مدیریت IT در هر شرکت
راهکارگذار از وضع موجود به وضع مطلوب (Road Map & Migration Path)
مقررات و ضوابط جدید مورد نیاز سازمان بر اساس ساختار جدید مبتنی بر IT
تحلیل هزینه‌ها و مدیریت بودجه
برنامه زمانی گذار
فهرست پروژه‌های اجرایی پیاده‌سازی سیستمها
عملکرد این شاخص با فرمول زیر قابل اندازه‌گیری و کنترل می‌باشد.

شرکت دارای طرح جامع و راهبرد توسعه IT

$$MP = \frac{\text{تعداد کل شرکتهای اصلی صنعت برق}}{\text{تعداد کل شرکتهای اصلی صنعت برق}}$$

۵-۲- میزان تحقق پروژه های IT

پس از تهیه طرح جامع و راهبرد توسعه IT در حوزه ستادی و شرکتهای اصلی سیستم‌های آن در قالب نرم‌افزارهای مختلف شناسائی و تبیین می‌گردد در مرحله اول لازم است نرم‌افزارهای موجود حتی‌الامکان با طرح کلان هماهنگ و پروژه‌های اولویت‌دار مشخص و پیاده‌سازی شود و در مرحله دوم باید متناسب با راهبردها بتدریج نسبت به پیاده‌سازی سیستم‌های مورد نظر اقدام نمود در حال حاضر با توجه به در دست نبودن طرح جامع و راهبردها شناسائی وضع موجود و مقایسه آن با وضع مطلوب بدرستی امکان‌پذیر نیست بنابراین با تدوین طرح جامع و راهبردها تصویری از وضع مطلوب و نیازهای طرح کلان در سطوح مختلف صنعت برق بدست خواهد آمد که در این صورت میتوان نسبت به تعیین جایگاه و کنترل روند پیشرفت صنعت برق (در حوزه ستادی و شرکتهای زیرمجموعه) در زمینه استقرار سیستم‌های مورد نظر با استفاده از فرمول زیر اقدام نمود در این ارتباط ضروری است در طی پنج‌سال آینده کلیه سیستمهای طرح جامع در شرکت مادر و شرکتهای زیرمجموعه بصورت یکپارچه پیاده گردد.

تعداد سیستم‌های مکانیزه شده

$$E = \frac{\text{تعداد سیستمهای مکانیزه شده}}{\text{تعداد سیستمهای طرح جامع}}$$

۶- شاخصهای ارزیابی کارکرد فن آوری اطلاعات و ارتباطات

شاخصهای ارزیابی کارکرد IT در سه حوزه ایفای نقش، بهبود عملکرد و آینده‌محوری بشرح

ذیل می‌باشد.

۶-۱-۱- شاخصهای ایفای نقش

۶-۱-۱- میزان کاهش هزینه ارتباطات

یکی از راههای موثر در جلب رضایت مشتریان ارتباط مستمر و سریع با آنهاست تعامل و ارتباط مستمر نیز با توجه به کثرت مشتریان مستلزم صرف هزینه‌های زیادی است در وضعیت کنونی ارتباط با مشتریان در حد نیاز نیست و در صورت گسترش ارتباطات و رسیدگی به امور مشتریان به روشهای کنونی لازم است هزینه‌های زیادی توسط شرکتهای برق صورت پذیرد در عین حال علاوه بر صرف هزینه‌های قابل توجه جهت ارتباطات کنونی هزینه‌های زیادی بابت فرصتهای از دست‌رفته به شرکتهای برق، مشتریان و سایر دستگاهها بصورت مستقیم و غیر مستقیم تحمیل می‌گردد که تاکنون ارقام مربوطه استخراج نگردیده است استفاده از IT موجب کاهش هزینه ارتباطات برون سازمانی خواهد گردید بنابراین برنامه‌ریزی جهت استفاده از فن‌آوریهای جدید در راستای بهبود ارتباط با مشتریان و کاهش هزینه‌ها ضروری و اجتناب ناپذیر به نظر میرسد در این زمینه برخی از فعالیتهای متصور و اهداف پنج سال آینده بشرح ذیل میباشد.

گسترش ارتباطات الکترونیکی بجای مکاتبات و مراجعات معمول بویژه در ارتباط با بیست درصد از مشتریان

افزایش قرائت لوازم اندازه‌گیری از دور در حد پنج درصد از مشترکین

قطع و وصل برق مشترکین از راه دور در حد پنج درصد از مشترکین

استفاده از کتورهای کارتی (اعتباری) در حد پنج درصد از مشترکین

صدور صورتحسابهای برق مصرفی بصورت غیرمتمرکز بویژه برای مشترکین روستائی با استفاده از فن‌آوریهای جدید

گسترش فروش انشعاب از طریق اینترنت و بدون مراجعه متقاضیان در مناطق تحت پوشش سرویسهای اینترنتی

متنوع نمودن روشهای پرداخت صورت حساب برق مصرفی با استفاده از IT

۶-۱-۲- افزایش اطلاع‌رسانی الکترونیکی سازمانی واتوماسیون اداری

در حال حاضر در شرکت توانیر، تعدادی از شرکتهای برق منطقه‌ای و شرکتهای توزیع و مدیریت تولید برق سیستم اتوماسیون اداری (Paperless) پیاده گردیده ولی بدلائل گوناگون بموازات استقرار سیستم مذکور گردش مکاتبات نیز بصورت دستی ادامه دارد و گردش کارها نیز بعضاً زیاد گردیده در این ارتباط ضروری است در ۵ سال آینده ضمن پیاده‌سازی سیستم اتوماسیون اداری در شرکتهای مادر و زیرمجموعه نسبت به رفع معایب موجود اقدام ودرعین حال سیستمهای مورد نظردر سطوح مختلف و در قالب طرح جامع با یکدیگر هماهنگ و مرتبط گردد.

۶-۲- شاخصهای بهبود عملکرد

همانطوریکه قبلاً" اشاره گردید جهت ارزیابی بهبود عملکرد پنج شاخص مشروحه ذیل در نظر گرفته شده است.

۶-۲-۱- میزان کاهش خطاهای ارتباطی

۶-۲-۲- افزایش سرعت ارائه خدمات و ارتباطات

۶-۲-۳- بهبود جامعیت، کیفیت و ساختار ارائه اطلاعات

۶-۲-۴- میزان رضایت مشتریان از خدمات ارائه شده با IT

۶-۲-۵- افزایش امنیت سطوح اطلاعات

همراه با گسترش فن آوری اطلاعات و ارتباطات لازم است شرکتهای زیرمجموعه صنعت برق نسبت به اندازه گیری کارکرد شاخصهای مذکور در مقاطع زمانی مشخص و با استفاده از فرمولهای محاسباتی مرتبط با نوع فعالیت شرکت، مصاحبه و پرسشنامه اقدام نمایند همانطوریکه قبلاً" ذکر گردید در حال حاضر با توجه به بررسیهای بعمل آمده از طریق پرسشنامه و نظرسنجی مطلوبیت عملکرد شاخصهای مورد اشاره حدود ۵۰ درصد است که در ۵ سال آینده حداقل باید به ۸۰ درصد افزایش یابد بعلاوه امنیت سطوح اطلاعات در سیستمهای اطلاعاتی موجود در تعدادی از شرکتهای برق از وضعیت مناسبی برخوردار نیست لذا ضروری است تمهیدات لازم در این زمینه نیز در قالب طرح جامع اتخاذ گردد.

۶-۳- شاخصهای آینده محوری

۶-۳-۱- رشد مخاطبان الکترونیکی

عملکرد این شاخص با استفاده از نسبت زیر کنترل می گردد.

تعداد مشتریان استفاده کننده از خدمات ارائه شده با IT

= نرخ استفاده مشتریان از خدمات ارائه شده با IT

تعداد کل مشتریان

اطلاعات مربوط به کارکرد شاخص مذکور تاکنون برداشت نگردیده و در دسترس نیست بررسیهای صورت گرفته نشان میدهد علیرغم اینکه اکثر شرکتهای برق نسبت به ایجاد وب سایت و ارائه بخشی از خدمات توسط این سایتها اقدام نموده اند اما بدلیل عدم توجه و فرهنگ سازی در سطح مشتریان میزان مخاطبان الکترونیکی در حد بسیار محدودی است در این ارتباط لازم است شرکتهای برق ضمن گسترش و تنوع بخشی به انواع خدمات با بهره گیری از IT در راستای رشد مخاطبان الکترونیکی نسبت به توجیه افکار عمومی و اطلاع رسانی مستمر و اثربخش اقدام نموده بنحوی که در ۵ سال آینده حداقل ۲۰٪ از مشتریان اطلاعات و خدمات خود را از طریق تماسهای الکترونیکی دریافت نمایند.

۶-۳-۲- افزایش ارائه خدمات به مشتریان با استفاده از فن آوریهای جدید

همراه با رشد و توسعه تکنولوژیهای ارتباطی و اطلاعاتی ضروری است شرکتهای برق ضمن بررسی مستمر انواع خدماتی که توسط شرکتهای مشابه در داخل و خارج از کشور ارائه می‌گردد نسبت به بهینه کاوی، تهیه نرم افزارهای جدید، بکارگیری روشهای نوین و گسترش ارائه خدمات خود به مشتریان با استفاده از IT مبادرت نمایند. بنحویکه در طی ۵ سال آینده عملکرد شاخص مذکور از ۲۰ درصد در وضعیت کنونی به ۶۰ درصد افزایش یابد. جهت تعیین جایگاه شرکتهای برق از نقطه نظر عملکرد شاخص مذکور در شرایط کنونی و کنترل روند پیشرفت کار در این زمینه از نسبت زیر میتوان استفاده نمود.

تعداد خدمات ارائه شده به مشتریان با استفاده از IT

NIT =

تعداد خدماتی که شرکتهای مشابه در کشورهای پیشرفته با استفاده از IT ارائه می‌نمایند

۶-۳-۳- میزان رشد و توسعه کاربرد IT در زمینه مدیریت، نظارت، کنترل، امنیت و اتوماسیون

شبکه

باتوجه به رشد روز افزون تاسیسات زیر بار بدون شک اعمال مدیریت موثر، نظارت، کنترل و امنیت شبکه در گرو بروز نمودن مراکز دیسپاچینگ ملی و منطقه‌ای است برنامه‌ریزی و اقدام جهت بهبود ارتباطات و بستر مخابراتی همچنین استفاده از نرم افزارهای جدید برای کنترل بهینه شبکه و جذب نیروی انسانی مناسب و آموزش آنها از جمله عوامل بسیار موثر در افزایش امنیت و پایداری شبکه می‌باشد بنابراین در طول برنامه چهارم توسعه ضروری است که با جمع‌آوری آخرین اطلاعات شبکه و بکارگیری بهترین سیستم‌های موجود در جهان نسبت به تضمین امنیت و پایداری شبکه اقدام گردد در عین حال توسعه اتوماسیون شبکه‌های توزیع و پستهای فوق توزیع با استفاده از سخت افزارها و نرم افزارهای جدید به میزان دو برابر وضعیت موجود در پنج سال آینده نقش موثری در تحقق آرمان مشترک صنعت برق خواهد داشت.

۷- بررسی و تجزیه و تحلیل فاصله وضع موجود و مطلوب (Gap Analysis)

مطلوبیت نظام اطلاعاتی فعلی به استناد بررسیهای بعمل آمده در حالت خوشبینانه از ۵۵ درصد فراتر نمی رود بهبود وضعیت موجود و ارتقاء سطح رضایت مشتریان مستلزم متنوع نمودن خدمات، عرضه بهتر و سریعتر خدمات، کارآمدی و کارآئی بیشتر در انجام فعالیتها و ارائه خدمات در تمامی ساعات روز و هفته و در همه مناطق تحت پوشش است این انتظارات جز با استفاده از فن آوریهای جدید اطلاعاتی و ارتباطی، اصلاح ساختارهای سازمانی، کاهش تصدی‌گری، تفکیک انواع فعالیتها، تخصصی نمودن آنها و برطرف نمودن نقاط ضعف موجود تامین نمی‌گردد در یک

جمع بندی کلی برخی از علل اساسی ایجاد فاصله بین وضع موجود و مطلوب را میتوان بشرح زیر عنوان نمود:

- ۱- عدم تدوین آرمان، اهداف و استراتژیها در سطح شرکت مادر و شرکتهای تابعه و وابسته
- ۲- عدم تهیه طرح جامع و تدوین راهبرد توسعه IT و ساختار مدیریت آن در سطح شرکت مادر و شرکتهای تابعه و وابسته با نگرش بر مشتری‌گرایی و مدیریت بهینه منابع سازمانی و منطبق با آرمان و استراتژیها
- ۳- عدم حمایت جدی مدیران ارشد از اجرای پروژه‌های اساسی در زمینه سیستم‌های اطلاعاتی و توجه بیشتر به پروژه‌های کوچک و زودبازده
- ۴- عدم تخصیص منابع مورد نیاز جهت تهیه و پیاده‌سازی سیستم‌های نوین اطلاعاتی، ارتباطی و اتوماسیون تاسیسات زیر بار
- ۵- عدم آشنایی کافی مدیران و کارکنان از سیستمهای جدید اطلاعات مدیریت
- ۶- فقدان مشاور مجرب و توانمند داخلی
- ۷- فقدان تعامل مستمر با شرکتهای مشابه داخلی و خارجی جهت دستیابی به آخرین دست‌آوردها و فن‌آوریها در زمینه ارائه انواع خدمات
- ۸- عدم تامین نیروی انسانی کارآمد در زمینه سیستم‌های اطلاعات مدیریت
- ۹- عدم اصلاح ساختار سازمانی متناسب با نیازهای جدید
- ۱۰- برخورد‌های غیر سیستماتیک و تجربی مدیران با مسائل و تصمیم‌گیریها
- ۱۱- فقدان تفکر سیستمی و نگرش فرآیندی
- ۱۲- عدم وجود بستر مخابراتی مناسب
- ۱۳- عدم ارائه خدمات اینترنتی در تمام نقاط کشور
- ۱۴- عدم استفاده گسترده از اینترنت توسط مشتریان
- ۱۵- ناهماهنگی بین شرکتهای برق و شرکتهای تابعه وزارت ارتباطات و فن‌آوری اطلاعات، بانکها و سایر شرکتهای خدماتی و عدم تامین نیازهای صنعت برق
- ۱۶- فقدان ساختار مناسب مدیریت IT در صنعت برق و شرکتهای زیرمجموعه
- ۱۷- عدم یکپارچگی و ارتباط مناسب بین سیستمهای موجود در سطح شرکتهای برق و شرکت مادر
- ۱۸- منحصر بفرد بودن شرکتهای برق و عدم وجود رقابت در عرضه خدمات
- ۱۹- عدم پیشرفت کافی پروژه‌های فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات در سطح کشور
- ۲۰- عدم توجه کافی نسبت به کنترل کارکرد IT در صنعت برق
- ۲۱- عدم تلاش سیستماتیک و سازمان‌یافته در زمینه بهبود کارکرد IT در صنعت برق

۸ - اقدامات اصلاحی

با توجه به تحلیلهای به عمل آمده، اهم اقدامات پیشنهادی که مطالعه مستمر آن در یک تیم کارشناسی ضرورت دارد، عبارتند از:

- ۱- تدوین آرمان، اهداف و استراتژیها در سطح شرکت مادر و شرکتهای تابعه و وابسته
- ۲- تهیه طرح جامع و تدوین راهبرد توسعه IT و ساختار مدیریت آن در سطح شرکت مادر و شرکتهای تابعه و وابسته با نگرش بر مشتری گرائی و مدیریت بهینه منابع سازمانی و منطبق با آرمان و استراتژیها
- ۳- حمایت مدیران ارشد از اجرای پروژههای اساسی در زمینه سیستمهای اطلاعاتی و فن آوری اطلاعات و ارتباطات
- ۴- تخصیص منابع مورد نیاز جهت تهیه و پیاده سازی سیستمهای نوین اطلاعاتی، ارتباطی و اتوماسیون تاسیسات زیر بار
- ۵- آشنا نمودن مستمر مدیران و کارکنان با سیستمهای جدید اطلاعات مدیریت و مبانی آن همچنین فرهنگ سازی جهت پذیرش تغییر و مشارکت آنها در اجرای پروژهها
- ۶- انتخاب مشاور توانمند و مجرب
- ۷- انتخاب سیستمهای مناسب و بروز بمنظور تولید اطلاعات جامع، کیفی و با فرمتهای مختلف
- ۸- بومی سازی مناسب نرم افزارها و حساسیت نسبت به یکپارچگی و تعامل آسان سیستمها در تمام سطوح سازمانی
- ۹- دقت در برداشت دادهها و ورود آنها به سیستم
- ۱۰- بهینه کاوی و تعامل مستمر با شرکتهای مشابه داخلی و خارجی جهت دستیابی به آخرین دست آوردها و فن آوریها در ارائه خدمات
- ۱۱- تامین نیروی انسانی کارآمد در زمینه سیستمهای اطلاعات مدیریت و توجیه آنها نسبت به ابعاد مسئولیت آنها
- ۱۲- اصلاح ساختار سازمانی متناسب با نیازهای جدید
- ۱۳- پرهیز از برخوردهای سطحی و تجربی مدیران با مسائل و تصمیم گیریها
- ۱۴- توجه و حساسیت ویژه نسبت به رعایت مسائل امنیتی در تمام سطوح دسترسی
- ۱۵- برنامه ریزی و اقدام در راستای توسعه ارتباط الکترونیکی با مشتریان
- ۱۶- برنامه ریزی و اقدام جهت ارائه خدمات به مشتریان در همه ساعات شبانه روز و هفته و در همه نقاط با استفاده از IT

- ۱۷- تنوع بخشی در ارائه انواع خدمات به مشتریان با استفاده از IT (فروش انشعاب، پرداخت بهای انرژی، اصلاح صورتحساب، اطلاع رسانی، قرائت کنتور و...)
- ۱۸- پایش دوره ای کارکرد فن آوری اطلاعات و ارتباطات و انجام اقدامات اصلاحی جهت بهبود مستمر عملکرد و افزایش بازدهی سیستمها

منابع و ماخذ

- ۱ - مومنی، هوشنگ، مدیریت و فن آوریهای اطلاعات
- ۲ - مرکز تحقیقات مخابرات ایران، معاونت فن آوری اطلاعات، سند توسعه IT وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
- ۳ - ثاقب تهرانی و مهندس شبنم، مدیریت فن آوری و اطلاعات
- ۴ - صرافی زاده، دکتر اصغر و علی علی پناهی، سیستم های اطلاعات مدیریت
- ۵ - شرکت بین المللی انفورماتیک سیستم آوران، آشنائی با سیستم های برنامه ریزی منابع سازمانی
- ۶ - گزارشات و بولتن های عملکرد شرکتهای برق منطقه ای
- ۷ - فلاحتیان، هوشنگ، بررسی نیازهای اطلاعاتی مدیران عامل شرکتهای برق منطقه ای