

تراکتوری بی نیاز از سوخت فسیلی

انرژی خورشیدی مزایای فراوانی برای انسان دارد و پزشکان مردم را به استفاده بیشتر از آن به خصوص در فصل زمستان توصیه می کنند اما گروهی از کارشناسان معتقدند باید دستگاه های دیجیتالی را نیز به استفاده بیشتر از انرژی خورشیدی توصیه کرد.

کارشناسان شرکت Open Energy به منظور استفاده هرچه بیشتر از این منبع انرژی موق به ساخت تراکتور جدیدی شده اند که شامل پیل های خورشیدی بزرگ می شود و می تواند ضمن حرکت در مزرعه، نیروی مورد نیاز خود را از خورشید دریافت کند.

این تراکتور مانند نمونه های معمولی خود قابلیت پذیرایی، برآشت محصول، شخم زدن زمین، سوراخ کردن زمین برای کاشت دانه و ... را دارد و می تواند تمامی این اقدامات را بدون نیاز به سوخت های فسیلی و فسیلی انجام دهد.

این پیل ها که با حرکت تراکتور در مزرعه نیروی خورشید را جذب می کنند، کارایی این خودرو سنگین را تا ۲۰ درصد افزایش می دهند.

امر به معروف و نهی از منکر

در آیه ۲۱ سوره حج می خوانیم: کسانی که هرگاه به آنان قدرت و امکان دادیم اقامه نماز می کنند و زکات می پردازند و امر به معروف و نهی از منکر می کنند از این آیه معلوم می شود که مسئله امر به معروف و نهی از منکر تنها یک موعظه اجزانه در برابر خلافت نیست، بلکه مأموریتی از موضع قدرت است. بدون قدرت نمی توان از بسیاری از منکرات و بویژه منکرات بین المللی جلوگیری کرد. در قرآن می خوانیم: اگر طایفه ای از مسلمانان دست به تجاوز بزند، وظیفه دیگران است که با قدرت بجای او ایستند تا به امر خدا، بازگردند و دست از ظلمان بردارند. اگر در جامعه قدرت نباشد، احکام الهی ملحد و شیخ و قصاب اجزا نمی شود کسالت و بی حالی و ترس، از امراض و آفتی است که در دهامان از آنرا به خداوند پناه برده می شود. یکی از دلایل شکست مسلمانان در جنگ احد، سستی آن بود تا گفته پیداست که این قدرت، در سایه وحدت و اطاعت از رهبری عادل و شجاع و بصیر و داشتن تخصصهای و گوناگون هوشیاری همه مردم پیدا می شود.

امر به معروف و نهی از منکر در قرآن می فرماید: امر و نهی از موضع ولایت است سرچشمه می گیرد، نه ضمیمه، مردان و زنان با ایمان، هر یک نسبت به دیگری ولایت دارند بنابراین، یکدیگر را امر به معروف و نهی از منکر می کنند.

منبع: برگرفته از روزنامه معروف شماره ۸ گردآورنده: حسین درکاغی گیلو - تمییزات برقی



آغاز فصل مشترک زندگی، آغاز به راه افتادن است. در جاده ای که به سر منزل خوشبختی منتهی می شود.

آغاز فصل سپید زندگی را به همکاران محترم باغبانی بهشتی "بهزاد فاضل - مهراں حاج احمدی - محمد عبدالنخواه - سعید اسحاقی - بهلول بهزاد - منعم قصب - سعید سارکلی - جعفر علیزاده - مهراں - امیر حسنعلیزاده - محمد علیزاده - فرد - بهرنگ شریفی و مهدی چکا، صمیمانه تبریک و تهنیت عرض می نمایم.



رفتن، آغاز زندگی در جوار رحمت بی انتهای حق و مرگ، حقیقت شیرین زندگی است. در گذشت عزیزان همکاران عزیزمان آقایان: ناصر میرجو - جواد جیبانی - محمدعلیزاده - سعید باقری - عیوض کویچی - محمدرضا سلیمان پور - محمد هدهدی - محمد فرید امیری و جیدر علی هاشمی را تسلیت می گویم و تاز روح آنها فاتحه ای قرائت می کنم.

پیک صنت تراکتور

مقاله ای که در پی خود آمد ترجمه ای از نمونه های عملی اجرا شده در شرکت های آلمانی می باشد که در سالنامه مهندسی صنایع کشور آلمان سال ۲۰۰۷ توسط مدیر عملیات شرکت Mettler Toledo GmbH "سازنده تراوهای صنعتی ارائه شده است، هر چند که ممکن است بعضی مطالب به صورت کامل توضیح داده نشده باشد. ولی هدف بیشتر این است که هر چند بصورت جزئی ذهن خوانندگان محترم را علاقمند و با تفکرات جاری و حاکم بر صنایع یکی از پیشرفته ترین صنایع دنیا آشنا سازیم و نشان دهیم که آنجا هم علی رغم همه پیشرفتهای مبارزه ای می توان در صحنه تولید وجود دارد و سازمانها برای بقا چه تلاشها و نوآوریهای در کلیه زمینه ها جهت رضایت مشتری باید از خود نشان دهند. امید آنکه مفید واقع شود.

عبارت مدیریت تولید ناب که امروزه زیاد بکار می رود اغلب مربوط به سیستم تولید تویوتا (تویوتا اشاره دارد مفاهیم مواد (Muda)، کایزن (Poka Yoke) سیستم حذف خطا) امروزه برای ما شناخته شده هستند، ولی اجرای کردن کامل این سیستمها به استفاده و بکارگیری توسط همه واحدها و تلاش و کوشش و پایداری و ثبات نیاز دارد، راه و روش ساده و آسان وجود خارجی ندارد.

مواردی که در این مقاله درباره تولید بر اساس "سفرهای مشتری" شرح می شود در واقع همان مفهومی تولید ناب منحصراً در مورد



سفرهای مشتری دریافت شده مشتریان می باشد.

در بررسی فرایندهای داخلی جاری سازمان ما با این موضوع مواجه شدیم که مدت زمان بین مونتاژ تا ارسال محصول به مشتری زیاد است.

اگر بخواهیم وضعیت فعلی را بهبود ببخشیم بطوریکه این زمان را کاهش دهیم (زمان تحویل سفارش مشتری) (م می توان به این موضوع کرد که در اجراء سفارش مشتری بدون نیاز به انبار نیمه ساخته و نهایی انجام گیرد.

این موضوع در شرکت Mettler Toledo GmbH سازنده تراوهای صنعتی است اجرایی شده است.

تولدهای صنعتی است اجرایی شده است.

جزء پیش نیازهای اجرایی است تا صرفه جویی های حاصل شده در اقدامات مذکور (اقدامات جهت بهبودهای مستمر) به علت دویزه کارایی یعنی به هنر نرود. در این خصوص نامین جامع بود قطعات (SOP) کش مهمی را بازی می کند. تجارب ما نشان می دهد که عنوان نامین گمانی توانمند، فرایند اثر بخش چندینک (برمنای حداقل هزینه نامین) جزء پیش نیازهای این مسئله هستند.

شکل شماره ۳

معمولاً کارایی سازمان بصورت یکجا مورد بررسی قرار می گیرد (هر چند که اغلب حوزه تولید ارزیابی می شود). در این ارزیابی ها فاکتورهای زیادی مؤثرند. هر کدام از فاکتورها معمولاً به تنهایی آشنا هستند، اما در عمل همه فاکتورها بصورت یکجا ظاهر می شوند. به

تولید بر مبنای فروش و تولید ناب پیش نیازهای جهانی شدن



این خاطر ممکن است یک باؤل بهترین انتخاب را در این تأثیرات مقابل نشان دهد (شکل شماره ۵)

این باؤل دومین نکته مهم را نشان می دهد و آن اینکه در مرکز نقل همه فاکتورها کارکنان قرار دارند، در حال حاضر وجود کارکنان در فضاچه در سازمان ما یکی از نقاط قوت و از مزیت های رقابت جهانی ما به شمار می رود. هر چند که گاهی از همه توانایی آنها استفاده نمی شود. بعد از یک بررسی کامل فرایندها در شرکت، واحد تکنولوژی مستعد، به واحد تولید منتقل شد و جزء این واحد شد. اطمینان از موعده تحویل محصول به مشتری، مستقیماً جزء مسئولیتهای مونتاژ شد. از این طریق کارایی فرایندها ممکن شد و میزان قابلیت تعاضف را افزایش داد. در حال حاضر این قابلیت تعاضف، سازمان ما را در عرصه رقابت جهانی برجسته کرده است.

تحقق بخشی نتایج محصولات و کاهش قابل ملاحظه زمان تحقق سفارش مشتری (تقریباً ۲۰٪) حجم سفارشات روزانه در مدت ۲۳ ساعت ارسال می شود (بدون نیاز به انبار محصول تمام شده تنها از طریق مسئولیت پذیر نگ تک امکان پذیر شده است.

کل سازمان بر اساس ماهیت تعاضف پذیری سازمان هدی و شکل داده شد، در حالی که فرایندها از طریق روشهای استاندارد تعریف و تقسیم می شوند. (شکل شماره ۴)

با پذیرش جهانی شدن سازمانها باید مزیت های رقابتی جدید داشته باشند. بهینه سازها در سطح کشوری و منطقه ای دیگر معمولاً لایقی نیستند. در حال حاضر حداقل بیش از ۵۰٪ قطعات این شرکت بصورت جهانی قابل تامین می باشند. سفارشات متغیر و سایر خواسته های مشتری قابلیت بالایی را نیاز دارد.

شایستگی و منتفع بودن کارکنان کلید حل مشکلات و انجام کارهای جدید می باشد. روشهای مشهور و قدیمی شناخته شده است و کارکنان و مدیران این خصوص فقط ابراهای کمکی می باشند و عامل نیستند. چگونگی واکنش و برخورد کارکنان در موقعیت های مختلف می باشد. آیا آنها می توانند بصورت مستقل و به تعریف ای عهده کارهای جدید آریند و آیا می توانند با خلاقیت خود بهبود های مستمر ایجاد کنند؟ آیا سازمان محیط مناسبی برای رشد و توسعه کارکنان از هر دو جنبه تخصصی و شخصی فراهم کرده است (شکل شماره ۶)

ما با پیشینی به موفقیتهایمان افتخار کنیم، اما همیشه باید ایدامان باشد چه چیزی هنوز می تواند وضعیت ما را بهبود ببخشد. مثلاً

Overview of ITMCO's Activities

شبکه ارتباطی موجود می تواند اساسی تر استفاده شود. ایجاد شور و شغف در مشتریان با سیستمهای تهاجمی مورد لزوم، خلاقیت و ابتکار عمل، نوآوری و تحرک مورد لزوم فقط از رشد خواهند بود. یک استقرار پایدار و با ثبات از ایده های موجود باعث تضمین جایگاه موجود سازمان و در حال حین معیاری جهت برتری نسبت به رقبا می باشد.

شرکت متتالو GmbH تفکر تولید ناب را بصورت پایدار در سازمان خود مستقر کرده و امروز در وضعیت فعالی درحال تولید



می باشد، از این رو ما می توانیم خود را بصورت موفقیت آمیز در صحنه رقابت حفظ کنیم.

این بدان معنی است که برای بازار آلمان ما مشتریانمان را با



خدمات و محصولات مان به وجد می آوریم. در این خصوص تک تک کارکنان در موقعیت شغلی شان جهت کمک فرا خوانده می شوند. ما در حین به موقعیتهای مان افتخار کنیم و با پیشینی به موفقیتهایمان افتخار کنیم، اما همیشه باید ایدامان باشد چه چیزی هنوز می تواند وضعیت ما را بهبود ببخشد. مثلاً

مدیر برنامه ریزی و کنترل تولید شرکت تراکتور سازی ایران امینی طاراندوره

ITMCO to Export 600 Tractors to Venezuela

Managing Director of Iran Tractor Manufacturing Company, Mohammad Reza Zamanlou announced that the factory has signed a contract with the Venezuelan officials to export 600 tractors, the export of which would begin soon. The contract of exporting 1500 tractors would be finalized and signed subsequently, he added.

The official further asserted that the company aims to expand its exports to Kazakhstan, Algeria, Ethiopia, South Africa, and Nigeria.

ITFCO's Production Tops 23,061 Tons

"Iran Tractor Foundry Complex has scaled up its production to 23,061 tons in the first half of the year," said the Managing Director of the company, Naser Mohajerani.

He added that the company holds 17.5 percent market share of cast-iron parts in Iran. He expressed the hope that with the materialization of approved plans they would have an overall increase of 60,000 tons by the end of the year.

OTMCO to Roll out New Garden Tractor Models

Managing Director of Orumieh's Tractor Manufacture Company, Esmail Darbandi Azar stated that the company would launch new models of garden tractors with 28 and 41 horsepower on home and overseas markets in the next few months.

The official insured that "with the economical recovery of the country, the productivity of garden tractor in Iran would be scaled up"

Basij's Think Tank Inaugurated in ITMCO

In the "Year of Innovation and Flourishing" and with the aim of running professional, scientific, and industrial activities Basij's Think Tank in ITMCO was inaugurated.

"The volunteer and faithful forces in Basij's Think Tank would pave the way for further flourishing of company's industry in a practical way," said the Human Resources Administrative Deputy, Dr. Rahim Shohrifar in the inauguration ceremony of Basij's Think Tank in ITMCO.

ITMCO Hits Export Record

Iran Tractor Manufacturing Company Deputy Director for Exports, Habib Allah Khandani said that the company has exported 2200 tractors that surpassed the historical record mark of 47 million dollars within the ten months of the current Iranian calendar year (started March 20, 2008).

He predicted, with the materialization of pending plans, these exports will top 3000 units by the end of the year.

ITMCO Tractors Achieve Universal Acceptance

"Access to advanced science and technology of day has boosted universal acceptance of Iran Tractor Company's products. And there is a rejoice that in the "Year of Innovation and Flourishing" we were able to launch new brands of tractors including: ITM240, ITM800, and ITM299 on home and overseas markets," noted Technology and Development Deputy, Fahang Seidi.

The official added that, ITMCO would reach further flourishing and prosperity through carrying out its study projects in the technological and development sphere.

سیستم مدیریت ارتباط با مشتری چیست؟

CRM چیست؟

واژه CRM مخفف Customer Relationship Management یا سیستم مدیریت ارتباط با مشتری است. در حقیقت این سیستمها راهبردی است برای جمع آوری نیازها و رفتارهای تجاری مشتریان تا به ایجاد رابطه قویتر با آنها منجر شود. در نهایت، رابطه قوی با مشتریان مهمترین رزم موفقیت هر کسب و کار است. تکنولوژیهای بسیاری در قالب مدیریت ارتباط با مشتری CRM ارائه شده اند تا داشتن تصویری از CRM به عنوان مجموعه ای از تکنولوژی نیز ندرست است. به عنوان روشی جدید برای درک CRM می توان آنرا به مانند فرایندی دانست که به ما کمک می کند تا اطلاعات مختلفی از مشتریان، فروش، ارتباطی فعالیتها بازاریابی، سرعت عمل در پاسخگویی به مشتری و نیز تمایلات بازار بازر را به شکل یکجا جمع آوری کنیم.

هدف مدیریت ارتباط با مشتری، توانمند سازی شرکت به منظور ارائه خدمات بهتر به مشتریان از طریق معرفی فرایندهای اتومات قابل اطمینان خدمات، جمع آوری و پردازش اطلاعات شخصی و سلف سرویس است و سعی دارد تا فرایندهای متعدد خدمات به مشتری را در درون شرکت یکپارچه و اتومات سازد. در واقع اینگونه مدیریت، سه بخش از کسب و کار را در درگیری می سازد. این بخشها عبارتند از: سیستم خدمات به مشتری، سیستم اطلاعات بازاریابی و سیستم مدیریت فروش. بخش اطلاعات بازاریابی اطلاعات درباره محیط کسب و کار نظیر رقبا و متغیرهای فرامحیطی فراهم می آورد. بخش مدیریت فروش، برخی از فروشها و عملکردهای مدیریت فروش را اتومات می سازد. این بخش اولویت های مشتری، عادات خرید، برندگی جمعیت و همچنین کارایی کارشناسان فروش را ارزیابی می کند. بخش خدمات به مشتری برخی از درخواست های خاص، شکایات، بازگشت محصول و درخواست اطلاعات را اتومات می سازد. بسیاری از مراکز خدمات، برای ذخیره سازی اطلاعات مشتری استفاده می کنند. هنگامی که مشتری تماس می گیرد، سیستم برای یازایی و ذخیره اطلاعات مربوط به مشتری، به کار گرفته می شود. شرکت با خدمت رسانی سریعتر کارآمدتر به مشتری می باشد. بخش نگهداری اطلاعات خرید در یک مکان، سعی می کند تا هزینه ها صرفه جویی و مشتریان جدیدی را جذب کند. راه کارهای CRM مشتریان امکان می دهند تا خدمت موزظرفشان را از طریق کانالهای مختلف ارتباطی دریافت نمایند.

در صورتی که یک سیستم CRM بتواند مطابق با ایده بالا عمل کند، سازمان قادر خواهد بود:

- خدمات بهتری به مشتریان ارائه دهد.

یازدهی و اثربخشی مراکز لگتی تماس با مشتری را افزایش دهد

- ارائه محصولات جنینی موثرتر خواهد بود
- کارمندان فروش را در عقد سریعتر قراردادهای فروش یاری دهد
- فرایندهای فروش و بازاریابی را تسهیل کند
- مشتریان جدیدی برای خود پیدا کند
- گردش مالی مشتریان خود را افزایش دهد

مزایای که برای CRM در شرحیم تنها با خرید و نصب یک نرم افزار CRM محقق نخواهد شد. برای آنکه یک سیستم CRM عملاً اثربخش باشد، سازمان باید بیشتر تصمیم گرفته باشد که در دنبال کدام یک از اطلاعات مشتری است و نیز از جمع آوری این اطلاعات چه چیزی را دنبال می کند. در کام بعدی، سازمان باید منابع مختلفی که از طریق آنها اطلاعات مشتریان وارد سازمان می شود توجه داشته باشد و مشخص کند که در حال حاضر این داده ها در کجا و به چه شکل ذخیره شده و چگونه مورد استفاده قرار می گیرد. به عنوان مثال یک سازمان ممکن است از راههای بسیار متعددی با مشتریان خود تماس داشته باشد مانند نامه نگاری، وب سایت، ابزارهای فیزیکی، مراکز تلفنی ارتباط با مشتری، تیمهای سیار فروش و بازاریابی و نیز تبلیغات. سیستمهای CRM بسیار مطمئن قادراند این نقاط را به یکدیگر متصل کنند. اطلاعات جمع آوری شده بین سیستمهای عملیاتی (مانند فروش و انبار) و سیستمهای تحلیل کننده اطلاعات، رد و بدل شده و می تواند قلهایی موجود در آنها را استخراج و مرتب کنند. تحلیلگران سازمان سپس از طریق همین اطلاعات قادر خواهند بود تا تصویر جامعی از هر مشتری و حوزه هایی که خدمات بهتری نیاز دارند، به دست آورند.

CRM مدتی است که خدمت رسانی به مشتری را بهبود می بخشد. این راه کار ارتباطات را به طرق ذیل تسهیل می سازد: فراهم آوردن اطلاعات محصول، اطلاعات مصرف محصول و پشتیبانی فنی از طریق وب سایت هایی که معرفی می شوند. کمک در شناسایی مشکلات باقیو پیش از بروز مشکل فراهم آوردن مکالمه های پرسش و پاسخ برای ثبت شکایات مشتری، و کشایاتی که ثبت نشوند باطریق رسیدگی نخواهند شد و این امر یکی از دلایل نارضایتی مشتری خواهد بود.

فراهم آوردن مکالمات سریع برای رسیدگی به مشکلات و شکایات رسیدگی سریع به شکایات، رضایت مشتری را افزایش می دهد. فراهم آوردن مکالمات سریع برای رفع مشکلات خدمت رسانی از دید مشکل پیش از اینکه سایر مشتریان نیز نارضایتی خود را ابراز نمایند، شناسایی نحوه تعریف کیفیت (بردهای مشتری و طراحی استراتژی خدمت رسانی برای هر مشتری بر اساس نیازمندیها و انتظارات وی، فراهم آوردن مکالمات سریع برای مدیریت و برنامه ریزی زمانی نگهداری، تعمیر و پشتیبانی، فرخ شقایق - رئیس واحد فروش