



فناوری اطلاعات، تجارت الکترونیک و بیمه‌های الکترونیکی

● احمد ابراهیمی

یکی از ویژگی‌های دنیای امروز، تبادل حجم عظیمی از اطلاعات است که در سراسر جهان در حال تهیه و بازیابی است. جمع‌آوری و پردازش اطلاعات و استفاده از نتایج بدست آمده، ایجاد رشته جدیدی را در دانش امروزی را ضروری ساخته است. پیشرفت بخش‌های اجتماعی، اقتصادی، صنعتی، پزشکی، علمی، اداری و ... مستلزم پردازش صحیح اطلاعات گسترده‌ای است که این بخش‌ها به آن نیاز دارند. در این راستا استفاده هدفمند و صحیح از وسایل ارتباطی و اطلاعاتی نظیر رسانه‌های ارتباط جمعی، شبکه‌های مخابراتی و ارتباطی، رایانه‌ها و اینترنت ما را به دنیای جدیدی رهنمون می‌سازد که «دهکده جهانی» نام یافته است. از آنجا که در دنیای امروز، تکنولوژی اطلاعات با هر شغل و حرفه‌ای ارتباط عمیق و نزدیکی دارد، دانش **IT** و کاربرد و هدایت ابزارهای آن این ضرورت را ایجاد کرده است که افراد برای ورود به دنیای فن آوری و مشاغل وابسته، قابلیت‌ها و مهارت‌های علمی مرتبط با **IT** را به خوبی فرا گیرند.

فناوری اطلاعات (IT) چیست ؟

فناوری اطلاعات به مجموعه‌ای از ابزارها و روش‌ها گفته می‌شود که برای تولید، پردازش و عرضه اطلاعات به کار می‌رود.

هدف از آموزش IT :

در دنیای امروز دو پیستون اصلی اقتصادی ملی یک کشور را اینترنت و IT تشکیل می‌دهند و مشاغل مرتبط با این صنعت



نیز روز بروز در حال گسترش است. در حال حاضر در دنیای تجارت، استفاده از برنامه‌های پردازشگر پست الکترونیکی و سایت‌های اینترنتی و توسعه شبکه به عنوان یک ضرورت مطرح شده است و کاربران برای ورود به این محیط، حداقل بایستی در شناخت اولیه‌ای از IT و کاربری آن برخوردار باشند.

فرصت‌های شغلی سازمانی حاصل از این آموزش بسیار بیشتر از مشاغل و سازمان‌هایی است که آموزش آنها بر سیستم قدیمی مبتنی است. بنابراین IT پایه اساسی فعالیت‌های آینده است. چنانچه این موضوع مورد توجه مدیران ارشد قرار نگیرد ساختارهای مختلف جامعه در زمانی نه چندان دور با بحران جدی روبرو می‌شود.

نقش اطلاعات در هزاره سوم

اطلاعات ابزار اساسی و اصلی مدیریت برای تصمیم‌گیری‌های سریع و منطقی است. سرعت عمل و بحران‌های اقتصاد جهانی تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر عملکرد سازمان‌ها دارد. برای مثال سرعت تصمیم‌گیری و اتخاذ روش‌های نو برای دستیابی به اهداف جدید سازمان از ویژگی‌های اقتصاد جهانی و سرعت عمل آن تأثیر خواهد پذیرفت.

تا کنون اداره یک سازمان با توجه به شرح وظایف مدیران میانی جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات برای مدیران رده بالا بوده است. این روش با توجه به دستاوردهای دانش فنی جدید رو به کاهش می‌باشد. نحوه به‌کارگیری امکانات و رویکرد هر واحد سازمانی نسبت به ایجاد تغییرات، می‌تواند در امور تصمیم‌گیری آن نقش مؤثری ایفا کند.

تا سال ۲۰۱۰ تعداد زیادی از دستاوردهای دانش فنی جدید در بازار جهانی به‌نحوی با هم ارتباط یافته و کامل خواهد شد که بعضی از آنها مانند هوش مصنوعی، شناخت ابزارهای جدید، امواج صوتی و همچنین ترجمه زبان‌های طبیعی، کاملاً دگرگون شده و سازمان‌ها و سیستم‌های اطلاعاتی در آینده با استفاده از تکنولوژی روز و IT پیشرفت‌های چشمگیری خواهند داشت. گرایش ناگسستی به فایبر اپتیک و سیستم‌های ماهواره‌ای در جهت ایجاد ارتباطات شبکه‌ای و محاسبات و دانش اطلاعاتی فزاینده‌ای از این چشم‌انداز است.

طول عمر اطلاعات

اطلاعات مانند یک موجود زنده دارای عمر است و ارزش آن در طول زمان کاهش می‌یابد. اطلاعات از پیدا شدن تا خاتمه مراحل مختلفی را سپری می‌کند. این مراحل عبارتند از:

- طراحی اطلاعات
- جمع‌آوری اطلاعات
- پردازش اطلاعات
- ازبین بردن و یا ذخیره اطلاعات

عوامل شکل‌گیری فناوری اطلاعات

برای ایجاد فناوری اطلاعات، باید بسترهای مورد نیاز فراهم باشد:

- ۱- زیرساخت شبکه (Network Infrastructure)
- ۲- روش و ضریب نفوذ شبکه (Network Places)
- ۳- وجود نرم‌افزار و سخت‌افزار (Network Application Service)
- ۴- شرایط اقتصادی و هزینه استفاده از شبکه (Network Economy)
- ۵- قوانین و مقررات مربوط به خدمات اطلاع‌رسانی (Network Enablers)

ایجاد بستر مناسب برای آموزش سازمان یافته و هم‌سویی با دنیای فناوری نوین اطلاعاتی و وجود رشد اقتصادی و سرانه مناسب در کشور، می‌تواند زمینه مناسبی را برای ایجاد یک جامعه اطلاعاتی فراهم کند.

«هوشیاری و رقابت» در کسب اطلاعات

«هوشیاری در رقابت» در محیط رقابت‌انگیز جهان امروز به دلیل نیاز به کسب اطلاعات صحیح درباره تولیدات و بازار مصرف و طراحی‌های وابسته و اثرات آن در اقتصاد جهانی، ارزش استراتژیکی خود را حفظ نموده است. «هوشیاری در رقابت» در هر سازمان دارای تأثیرات مهمی است. این مفهوم هم از لحاظ زمانی و هم از نظر صرفه‌جویی در قیمت بر روند فعالیت‌ها تأثیر می‌گذارد؛ چراکه در محیط سازمان ۹۰ درصد ظرفیت‌های اطلاعاتی صرف شناسایی اطلاعات خام می‌شود و فقط ۱۰٪ آن به بررسی، تحقیق، تجزیه و استنتاج اطلاعات اختصاص می‌یابد. بیش از هزاران بانک اطلاعات در سطح جهان وجود دارد که کار ساده‌سازی و در دسترس قرار دادن اطلاعات را برعهده دارند. خوشبختانه این بانک‌های اطلاعاتی که مملو از مقاله‌ها، کتاب‌ها و اطلاعات ارزنده می‌باشند، در زمانی کمتر از یک ثانیه اطلاعات مورد نظر را ارائه می‌دهند و افراد می‌توانند به‌نحو مطلوب از آن بهره‌مند شوند. بانک‌های اطلاعاتی تنها علوم ویژه‌ای کاربرد ندارند، بلکه در حوزه اطلاعات عمومی نیز کارایی دارند. معمولاً

– فناوری اطلاعات (IT)

ما در عصر متغیری زندگی می‌کنیم. مدیران موفق در جهان امروز مدیرانی هستند که نسبت به تغییرات به گونه‌ای مسلط و کارآمد عمل می‌کنند. آنها می‌بایست نسبت به میزان اطلاعات علمی موجود، عکس‌العمل سریع و مناسبی نشان دهند. تصمیم‌گیری برای یک مدیر در فاصله تولید کالا و عرضه آن به بازار – با توجه به افزایش رقابت – هر لحظه کوتاه‌تر می‌شود.

مدیران می‌بایست به سرعت و با دقت نسبت به توسعه فن‌آوری در سازمان خود اقدام کنند و آن را به مرحله بهره‌وری برسانند. خطرات ناشی از این تصمیمات با توجه به زمان کوتاه تصمیم‌گیری، افزایش می‌یابد. به این ترتیب، مدیران در دنیایی از شک و تردید تصمیم‌گیری می‌کنند.

با توجه به رقابت موجود در سازمان‌ها، مدیر یک مؤسسه، ناگزیر است درباره معضلات پیش آمده به سرعت تصمیم‌گیری کند. اما سرعت در تصمیم‌گیری، دقت را کاهش می‌دهد و در نتیجه بقای سازمان و موضوع بهره‌وری با خطر جدی روبه‌رو می‌شود. در این هنگام است که خطر خودنمایی کرده و گسترش می‌یابد. این مسئله تنها مشکل مدیر نیست، بلکه شمار دیگری از مسائل هستند که می‌بایست نسبت به آنها تصمیم‌گیری شود. وجود عوامل محیطی (اعم از خارجی و داخلی) تصمیم‌گیری را پیچیده‌تر می‌کنند.

– اهداف کلان و استراتژیک در فناوری اطلاعات

- ۱ – جامعه الکترونیکی (Electronic Society)
- ۲ – دولت الکترونیکی (Electronic Government)
- ۳ – شهروند الکترونیکی (Electronic Citizen)
- ۴ – تجارت الکترونیکی (Electronic Commerce)
- ۵ – آموزش الکترونیکی (Electronic Learning)

پیشرفت‌های فوق‌العاده سریع و تحولات اعجاب‌انگیز فناوری اطلاعات از یک سو و تأثیر آن بر بخش‌های فرهنگی، سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و غیره از سوی دیگر، موجب شده است که کشورهای جهان برای استفاده از فناوری اطلاعات، نیازمند یک استراتژی ملی باشند.

اصولاً ضرورت وجود یک استراتژی ملی برای فناوری اطلاعات را می‌توان ناشی از سه عامل دانست:

- ۱ – فناوری اطلاعات، یک صنعت استراتژیک است و یکی از سودآورترین صنایع جهان به شمار می‌آید.
- ۲ – فناوری اطلاعات یک دانش کلیدی است که در همه بخش‌های جامعه اعم، از فرهنگی، علمی، آموزشی، اقتصادی، صنعتی، کشاورزی، خدماتی و ... کاربرد دارد.

سازمان‌های خارجی که حیطة فعالیت آنها در سطح جهانی است، برای بررسی بازار و دگرگونی‌های اقتصادی و میزان مصرف کالای مورد نظر و وضعیت رقیب به مدیریت هوشیاری و آماده‌سازی اطلاعات نیاز دارند، ضمن این‌که سازمان‌های ویژه‌ای وجود دارند که کار آنها ارائه این خدمت است. سازمان‌هایی که به مدیریت هوشیاری در رقابت نیاز دارند در یکی از گروه‌های زیر قرار می‌گیرند:

- ۱ – سازمان‌هایی که در صنعت و تولیدات مرتبط پیش‌تازند.
- ۲ – سازمان‌هایی که در بازار جهانی فعالیت دارند و در اوضاع اقتصادی، نوع تولید، قیمت و آخرین دستاوردهای تکنولوژی و میزان عرضه و تقاضا و تغییرات آنها در زمان و مکان تأثیر می‌گذارند.
- ۳ – سازمان‌هایی که پیش‌تازی و فعالیت آنها در خصوص ویژه مورد بحث، آنها را در مسیر به کارگیری روش‌های جدید و ابتکار عمل قرار داده است.
- سازمانی که می‌خواهد از مفهوم هوشیاری و رقابت استفاده کند می‌بایست امکانات زیر را فراهم سازد:
 - ۱ – مرکز جمع‌آوری اطلاعات خام
 - ۲ – واحد ارزیابی اطلاعات
 - ۳ – کانون تجزیه و نتیجه‌گیری از اطلاعات
 - ۴ – بخش انتشار و توضیح نتایج



۳- فناوری اطلاعات یک زیرساخت اساسی است که همه جوامع، سازمان‌ها و افراد را قادر می‌سازد تا در استفاده از دانش بشری و انتقال آن سهیم باشند و با استفاده از آن، هزینه‌ها را کاهش داده، بهره‌وری و کیفیت کالا و خدمات خود را افزایش دهند.

بدیهی است، توازن میان این سه عامل در کشورهای مختلف برحسب سطح توسعه‌یافتگی و ویژگی فرهنگ بومی آنها، متفاوت است. از این رو، امروزه تنظیم سیاست‌ها و استراتژی‌های فناوری اطلاعات برای بسیاری از کشورها به ویژه کشورهای در حال توسعه به یک مسأله مهم تبدیل شده است زیرا این فناوری، برای دستیابی به توسعه پایدار یک ابزار حیاتی محسوب می‌شود و اجتناب از آن و یا به‌کارگیری غیر معقول و ناشناخته آن، صدمات جبران‌ناپذیری را به جوامع وارد می‌سازد.

– تجارت الکترونیکی

تجارت الکترونیکی به معنی انجام معاملات از طریق شبکه خرید و فروش محصولات و خدمات از طریق فروشگاه‌هایی است که به صورت on-line خدمات خود را در اختیار مشتری قرار می‌دهند. یکی از کاربردی‌ترین تعاریف تجارت الکترونیکی توسط «توربن» ارائه شده است. از نظر وی: هر گونه مبادله کالا و خدمات از طریق شبکه‌های کامپیوتری و الکترونیکی از جمله اینترنت، تجارت الکترونیکی نامیده می‌شود.

تجارت الکترونیکی یک روش برای مبادلات الکترونیکی و همچنین هر گونه امور تجاری و بازرگانی به صورت on-line است. با توجه به پیشرفت روز افزون در استفاده از تجارت الکترونیکی، ایجاد زیرساخت‌های لازم در کشور بسیار ضروری به نظر می‌رسد. محقق شدن این امر، مستلزم یک فعالیت همگانی است. با ظهور اینترنت، فرصت‌های بسیار زیادی برای مبادلات الکترونیکی فراهم می‌شود که باید از این فرصت‌ها استفاده کرد. با ظهور معاملات الکترونیکی، روش‌های سنتی تجارت در دنیای فناوری امروزی، جایگاه خود را از دست می‌دهند و روش‌های جدید جایگزین آن خواهد شد. نقش تجارت الکترونیکی را باید در دولت الکترونیکی دید. دولت باید بستر لازم را بوجود آورده و مشوق تجارت الکترونیکی باشد.

«بیل کلینتون»، رئیس جمهور آمریکا در سال ۱۹۹۳ دستور استفاده فراگیر از تجارت الکترونیکی در تمام سطوح جامعه آمریکا را صادر کرد و پایان سال ۲۰۰۳ را برای تحقق این امر تعیین کرد. در حال حاضر در کشور آمریکا دولت الکترونیکی اجرا شده است. در جوامع پیشرفته دولت، در فعالیت‌ها دخالت نمی‌کند بلکه زمینه رقابت سالم را فراهم می‌سازد و مردم نیز باید به

کسب و کار خود پردازند. در دولت الکترونیک محتوا، شایستگی‌ها، ارتباطات، قانون و سرمایه هر کدام جایگاه خود را پیدا می‌کنند. سرمایه‌گذاری در بخش IT با توجه به نتیجه روشن آن، ابزاری برای دولت‌ها است. دولت هند در سال ۱۳۸۱ برای تحقیقات IT در ایالت «آندراپرادش» دو میلیارد دلار سرمایه‌گذاری کرده است. اگر بستر تجارت الکترونیکی و فرهنگ استفاده از مبادلات الکترونیکی در کشور ایجاد شود، یک انقلاب در فعالیت‌های روزمره مردم و تجارت بوجود خواهد آمد.

– مزایای تجارت الکترونیکی

تجارت الکترونیکی مزایای بسیاری را ایجاد می‌کند. برخی از این قابلیت‌ها از این قرارند:

- ۱- افزایش فروش و درآمد
- ۲- افزایش سطح رفاه زندگی مردم
- ۳- ایجاد فرصت‌های جدید شغلی
- ۴- دسترسی شبانه روزی به خدمات و تولیدات
- ۵- صرفه جویی در هزینه‌ها
- ۶- از بین رفتن مرزها
- ۷- سرمایه‌گذاری ON - LINE
- ۸- تجارت بدون کاغذ
- ۹- عدم حضور واسطه‌ها
- ۱۰- کاهش هزینه‌های تبلیغات
- ۱۱- دسترسی سریع به اطلاعات
- ۱۲- خدمات الکترونیکی بانکی
- ۱۳- خدمات الکترونیکی بیمه‌ای

– نیازهای تجارت الکترونیکی

شکل‌گیری روابط و ساختار مناسب تجارت الکترونیکی نیازمند ابزارها، زیرساخت‌ها و شرایطی است. در زیر به مهم‌ترین این نیازها اشاره می‌شود:

- ۱- سیستم الکترونیکی بانکی دقیق
- ۲- قوانین گمرکی مالیاتی
- ۳- امنیت اطلاعات
- ۴- تهیه و تدوین نظام ملی اطلاعات (کپی رایت)
- ۵- محرمانه بودن اطلاعات شخصی
- ۶- هماهنگی مقررات ملی با مقررات بین‌المللی
- ۷- قبول اسناد الکترونیکی توسط قوه قضاییه
- ۸- به‌کارگیری روش پرداخت الکترونیکی
- ۹- آماده‌سازی بستر مخابراتی

– جایگاه صنعت بیمه در تجارت الکترونیکی

صنعت بیمه به‌عنوان یکی از بخش‌های مهم اقتصاد کشور، از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. در حال حاضر خدمات بیمه در دنیا به دو روش سنتی (کشورهای در حال توسعه) و الکترونیکی (کشورهای توسعه یافته) ارایه می‌شود. بیمه الکترونیکی با توجه به اهداف و تابعیت حضور در اقتصاد بین‌الملل از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. در عصر اطلاعات این صنعت باید الکترونیکی شود و همزمان با آن زیرساخت‌های لازم نیز فراهم گردد. به‌عنوان مثال اگر بیمه الکترونیکی فعال شود و بانک‌ها به روش سنتی فعالیت کنند، بیمه الکترونیکی نیز مفهوم خود را از دست می‌دهد. در حال حاضر، صنعت بیمه به روش سنتی اداره می‌شود و سیستم‌های موجود نیز جوابگوی حجم بالای فعالیت‌هایی که در این صنعت انجام می‌گیرد، نیستند با وجود اینکه شرکت‌های رقیب در خارج از کشور سعی می‌کنند کلیه فعالیت‌های خود را به سمت الکترونیکی شدن هدایت کنند، رقابت برای شرکت‌های ایرانی دشوار است. در صورت آماده بودن بسترهای لازم، شرکت‌های بیمه دولتی نیز می‌توانند به این فناوری رو آورند. در سال‌های اخیر ۹ شرکت بیمه خصوصی در ایران آغاز به فعالیت کرده‌اند. این شرکت‌ها در صدد سودآوری و جذب بیشتر مشتری هستند و برای استفاده از فناوری اطلاعات سرمایه‌گذاری می‌کنند. در این میان برخی از شرکت‌های بیمه خصوصی صدور بیمه‌نامه‌های الکترونیکی را در دستور کار خود قرار داده‌اند. بدین ترتیب، صنعت بیمه در حال گذار از مرحله سنتی و در آستانه رقابتی شدن است.

در صحنه رقابت، هر شرکت بیمه سعی می‌کند خدمات خود را به نحو احسن به مشتریان ارائه کند و برای حفظ بیمه‌گذاران خود، نرخ حق بیمه‌ها را تا حد امکان پایین نگه دارد تا بتواند به حیات خود ادامه دهد. با استفاده از بیمه‌های الکترونیکی می‌توان هزینه‌ها را کاهش داد و جذابیت لازم را برای مشتریان ایجاد کرد. در شرایط رقابت، نرخ انواع بیمه‌ها کاهش می‌یابد و این امر در حال حاضر در مورد بعضی از پوشش‌های بیمه‌ای کاملاً مشهود است. بیمه مرکزی ایران برای هدایت شرکت‌های بیمه رسالت سنگینی را بر عهده دارد. به‌نظر می‌رسد باید امکانات ورود شرکت‌های بیمه به دنیای اطلاعات را فراهم آورد. بیمه مرکزی ایران باید برخی از مقررات را برای تسریع در فعالیت‌ها اصلاح کند و شرکت‌ها را به‌سوی نوآوری تشویق نماید.

فناوری اطلاعات، فرهنگ استفاده از رایانه را در شرکت‌های بیمه دگرگون خواهد کرد، سیستم‌های موجود در شرکت‌های بیمه، جوابگوی حرکت رو به جلوی آنها نیست. شرکت‌های بیمه

باید برای استفاده از نرم افزارهای جدید، سرمایه‌گذاری کنند تا بتوانند با توسعه امکانات خود در بازار رقابتی حضور فعال داشته باشند.

صنعت بیمه باید هرچه بیشتر تکامل پیدا کند و از حالت سنتی به سوی سیستم‌های الکترونیکی پیش رود. در حال حاضر، شرکت‌های بیمه به دلیل استفاده از روش‌های سنتی، فاقد کارایی لازم هستند و همین امر باعث شده است تا در معرض خسارت‌های جبران ناپذیری قرار گیرند. از طریق بیمه‌های الکترونیکی فروش بیمه‌ها می‌تواند به‌صورت چند جانبه، مشورتی و حتی رو در رو انجام شود.

نکته دیگری که باید به آن اشاره شود نگرانی از تهدید شغلی در صنعت بیمه به دلیل ورود فناوری اطلاعات است. باید گفت این نگرانی بی‌مورد است. زیرا با گسترش فناوری اطلاعات و الکترونیکی شدن فعالیت‌های بیمه‌ای، فرهنگ کار و شکل وظایف تغییر می‌کند و بازار کار با ثباتی فراهم می‌شود. در این میان آموزش دست‌اندرکاران، همکاران برای استفاده از تکنولوژی اطلاعات یک امر ضروری است.

– دلایل استفاده از بیمه‌های الکترونیکی

بیمه‌الکترونیکی قابلیت‌های بسیاری را فراهم می‌کند. در زیر به برخی از دلایل استفاده از بیمه‌های الکترونیکی اشاره می‌شود.

- ۱ – پرداخت حق بیمه واقعی
- ۲ – خدمات فوق العاده
- ۳ – کمک به تهیه گزارش‌های معوق
- ۴ – امکان خرید بیمه‌نامه و محاسبه حق بیمه بصورت - ON LINE
- ۵ – امکان دست‌یابی به تخفیفات ویژه
- ۶ – سرویس ۲۴ ساعته - ON - LINE در مورد صدور بیمه‌نامه و اعلام خسارت
- ۷ – خدمات اعطای جایزه به بیمه‌گذاران
- ۸ – استفاده از کارشناسان محلی و ارزیابان خسارت
- ۹ – امکان پرداخت‌ها به روش‌های مختلف از جمله پرداخت صورت‌حساب به‌صورت - ON - LINE
- ۱۰ – کاهش کارمزد پرداختی به نمایندگان به دلیل فروش مستقیم بیمه‌نامه
- ۱۱ – کاهش هزینه‌های مدیریت اداری
- ۱۲ – بهبود اطلاعات مدیریتی

منبع:

WWW. electric insurance. Com