



موضوع: تحلیل رسالت و مأموریت شرکت مایکروسافت

استاد گرامی: دکتر مسعود حجاریان

دانشجو: الهه اکبری پور

تابستان ۹۳



شرکت مایکروسافت، یک شرکت چندملیتی است، که مرکز آن در ایالات متحده آمریکا قرار دارد. این شرکت، بزرگترین شرکت ارائه نرم‌افزار رایانه در دنیاست، که به انتشار کتاب و تولید محصولات چندرسانه‌ای و ارائه خدمات پست الکترونیکی نیز می‌پردازد.

در حال حاضر مایکروسافت با بیش از چهل هزار کارمند در شصت کشور جهان و با درآمد خالص ۲۵.۳ یکی از موفقترین شرکتهای ایالات متحده امریکا و یکی از راهبران صنعت کامپیوتر بوده است.

تاریخچه اولیه :

پائول آلن و بیل گیتس، دوستان دوران کودکی بودند که با شور و شوق فراوانی برای کامپیوتر برنامه نویسی می‌کردند و به دنبال ایجاد یک کسب و کار بودند. سرانجام بعد از تلاش‌های خستگی‌ناپذیر آنها در تاریخ ۴ آوریل سال ۱۹۷۵ شرکت مایکروسافت با مدیرعاملی بیل گیتس تاسیس شد.

در ژانویه ۱۹۷۵، سیستم های تله میتری (MITS) به نام آتاری ۸۸۰۰ از شرکت میکرو تولید شد. پائول آلن متوجه شد که آن ها می توانند برای آتاری ۸۸۰۰ Basic بسازند و پس از تماس با بیل گیتس آن ها از این شرکت تقاضای استخدام کردند. پائول آلن به عنوان شبیه ساز و بیل گیتس به عنوان مترجم استخدام شدند. پس از تولید Basic، میکرو دستگاه آتاری Basic را تولید کرد و بازاریابی کرد. سرانجام در تاریخ ۴ آوریل ۱۹۷۵، شرکت میکروسافت با مدیر عاملی بیل گیتس تاسیس شد. در آگوست ۱۹۷۷، میکروسافت با مجله اسکی در ژاپن توافق کرد و در نتیجه اولین دفتر بین المللی خود را در ژاپن تاسیس کرد. میکروسافت در ژانویه ۱۹۷۹، به یک مرکز جدید در واشینگتن در ایالات متحده آمریکا نقل مکان کرد.

میکروسافت با سیستم عامل خود در سال ۱۹۸۰ یعنی زینکس، وارد بازار کار سیستم عامل شد. سپس میکروسافت سیستم عامل MS-DOS را تولید کرد.



سرانجام میکروسافت در مذاکرات با تحقیقات دیجیتال شکست خورد و در نوامبر ۱۹۸۰ سیستم عامل جدیدی با نام CP/M تولید کرد که در آینده در کامپیوترهای شخصی مورد استفاده قرار گرفت.

میکروسافت با درآمدهای بسیارش ۲۱۰ شرکت را خرید و هم چنین یک بخش چاپ و نشر به نام میکروسافت پرس تولید کرد.

این شرکت در سال های ۱۹۹۴ نخستین دانشنامه ی قابل اجرای خود بر روی کامپیوتر با نام Microsoft Encarta را راه انداخت. آنها در سال ۱۹۹۵ با تولید اولین سیستم عامل ویندوز خود با نام ویندوز ۹۵ از

یک شرکت تجاری به یک شرکت مشتری مدار تبدیل شدند . محبوبیت ویندوز ۹۵ تا جایی پیش رفت که در ماه سپتامبر همان سال دولت چین از مایکروسافت خواست تا نسخه ی چینی این سیستم عامل را هم تولید کند تا در کشور چین به عنوان سیستم عامل رسمی از آن استفاده کنند .

در اواسط دهه ۹۰ بیل گیتس تصمیم به وارد شدن به عرصه اینترنت گرفت . او در آن سالها MSN را برای رقابت با AOL که یک سرویس آنلاین در آمریکا بود تولید کرد و بعد از آن هم با همکاری هایی که با شرکت های دیگر انجام داد توانست Web TV را در سال ۱۹۹۶ راه اندازی کند .

مایکروسافت بعد از آن در سال ۱۹۹۷ اینترنت اکسپلورر ۴ را به همراه ویندوز به بازار داد اما دادگستری آمریکا به دلیل تخطی از تفاهم نامه ای که مایکروسافت در سال ۹۴ امضا کرده بود از وی خواست تا دیگر این کار را تکرار نکنند .

بعد از آن در سال ۹۸ ویندوز ۹۸ به بازار آمد و اکسپلورر SP ۴/۰ و FAT ۳۲ به عنوان فایل های سیستم عرضه شدند . در آن سال ها متن باز بودن ویندوز نارضایتی هایی را هم برای آنها به دنبال داشت و آنها معتقد بودند که این موضوع یک تهدید جدی برای آنها به حساب می آید .

در سال های ۲۰۰۰ دادگاه آمریکا از مایکروسافت خواست تا اهداف و زمینه ی کاری شرکتش را یا مشخص کند یا به دو قسمت مجزا تقسیم کند اما آنها هر دو هدف تجاری و خانگی را با هم نشانه رفته بودند و بعد از آن قسمتی از این شروط در دادگاه استیناف لغو شدند .

در سال ۲۰۰۱ مایکروسافت ویندوز XP را تولید کرد و بعد از آن هم برای رقابت با سونی و بازی Nintendo با تولید و پخش ایکس باکس پا به عرصه ی بازی های کامپیوتری گذاشت . البته در این زمینه هم سرمایه گذاری های میلیاردی بسیاری انجام داد .

در این زمینه هم موفقیت این شرکت چشم گیر بود طوری که تا سال ۲۰۰۵ ایکس باکس در آمریکا رتبه ی دوم فروش را بعد از پلی استیشن سونی داشت . اما باز هم با این وجود ، با فروش فقط ۲۲ میلیون دستگاه در مقایسه با فروش بیش از ۱۰۰ میلیونی سونی آنها ضرر سنگینی در حدود ۴ میلیارد دلار متحمل شدند .

مایکروسافت در طی مدت ۳ سال کار ساخت .NET مقدماتی و سرور ویندوز ۲۰۰۳ را هم به پایان رساند .

در سال ۲۰۰۴ اتحادیه اروپا طی شکایتی که از مایکروسافت کرده بود این شرکت را ملزم به پرداخت جریمه ی ۶۱۳ میلیون دلاری کرد که بنا به آن مایکروسافت متعهد شد تا توافقات قطعی خودش را با سایر رقبا مشخص کند . علاوه بر آن هم تعهد داد تا نسخه ای از ویندوز تهیه کند که فاقد مدیا پلیمر باشد .

در ماه نوامبر سال ۲۰۰۵ و بعد از شکست مالی آنها در زمینه ی بازی های کامپیوتری ، دومین کنسول بازی آنها با نام ایکس باکس ۳۶۰ به بازار آمد و بعد از تجربیاتی که آنها در این زمینه کسب کرده بودند این بار این کنسول کامل تر و جامع تر نسبت به مدل قبلی آنها بود . این کنسول در ۲ مدل با نام های Premium و System core عرضه شد که مدل اولی دارای دسته ی بی سیم ، هارد درایو ، ریموت کنترل و هدست می باشد ولی مدل دوم درست برعکس این مدل و دارای دسته ی سیم دار و بدون لوازم جانبی است . این کنسول تا حد زیادی جبران زیان های مایکروسافت را انجام داد .

هم اکنون این شرکت سهام با ارزشی در بورس دارد طوری که چهار نفر میلیاردی و حدود ۱۲،۰۰۰ نفر از کارکنان مایکروسافت، میلیونر هستند .

آغاز فعالیت ها:

در ۱۹۹۴ مایکروسافت انکارتا را به راه انداخت؛ نخستین دانشنامه ای که روی کامپیوتر قابل اجرا بود.

مایکروسافت با همکاری دریم ورکس در سال ۱۹۹۵ برای تولید سرگرمی های چندمنظوره یک شرکت جدید

تأسیس کردند. پیش از ارائه ویندوز ۹۵، مایکروسافت یک شرکت تجارت محور قلمداد می‌شد اما ویندوز ۹۵ موجب شد که دیگر آن را یک شرکت مشتری محور بدانند. در سپتامبر ۱۹۹۵ دولت چین ویندوز را به عنوان سیستم‌عامل رسمی کشورش انتخاب کرد و از مایکروسافت خواست نسخه چینی ویندوز را برایشان آماده کند. اواسط دهه ۹۰ بیل گیتس تصمیم گرفت مایکروسافت را وارد دنیای اینترنت کند و "MSN" به وجود آمد. این یک سرویس آنلاین بود که قرار بود با آمریکن آنلاین (AOL) رقابت کند. بعد با همکاری ان‌بی‌سی، ایستگاه کابلی خبری "MSNBC" و مجله آنلاین "Slate" به سردبیری مایکل کینسلی را تأسیس نمود. راه اندازی وب‌تی‌وی که امکان اتصال تلویزیون به شبکه را فراهم می‌کرد، از دیگر اقدامات مایکروسافت در سال ۱۹۹۶ بود.

فعالیت های مستمر :

در ۱۹۹۷ اینترنت اکسپلورر ۴ همراه ویندوز به بازار آمد. اما دادگستری آمریکا به این دلیل که مایکروسافت با این کار از توافق‌نامه‌ای که در سال ۱۹۹۴ امضا کرده، تخطی نموده‌است، از آن‌ها خواست که دیگر اینترنت اکسپلورر و ویندوز را همراه هم به بازار نفرستند. در سال ۱۹۹۸ ویندوز ۹۸ به همراه اکسپلورر SP ۴/۰ و FAT ۳۲ و SP ۱ به عنوان فایل سیستم عرضه گشت. در عین حال، جنجال‌های زیادی در پی افشای یادداشت‌های داخلی مایکروسافت در اینترنت به وجود آمد: «ترم‌افزارهای اوپن سورس تهدیدی جدی برای مایکروسافت به حساب می‌آیند.» این اسناد که به اسناد هالووین معروف شده‌اند، بخشی از این خطرات را عنوان کرده و در عین حال از فعالیت‌های مایکروسافت علیه لینوکس پرده برمی‌دارد. مایکروسافت نیز ضمن این که به صحت این اسناد اعتراف کرد، آن‌ها را صرفاً تحقیقات مهندسی دانست.



چشم انداز و مأموریت

چشم انداز اولیه شرکت که از سوی مدیرعامل جوان آن، بیل گیتس ارائه شده بود چنین بود: یک رایانه در هر خانه و روی هر میز. اما به مرور زمان و با تغییرات سریع دنیای فناوری اطلاعات و (PC) شخصی پیشرفتهای خیره کننده شرکت این آرمان تغییر یافت و تکمیل شد و به آن این جمله اضافه گشت: در هر زمان و هر مکان و روی هر دستگاہی. به عبارت دیگر نگرش آن است که روی هر میز در هر خانه و هر اتاق و هر ماشین و هر کیف و هر جیب یک رایانه باشد.

MISSION STATEMENT:

At Microsoft, we work to help people and businesses throughout the world realize their full potential. This is our mission.

Everything we do reflects this mission and the values that make it Possible.

بیانیه رسالت :

در مایکروسافت، ما به افراد و کسب و کارها در سراسر دنیا برای شناخت پتانسیل هایشان کمک می‌نماییم. این رسالت مایکروسافت است. و هر آنچه که ما در این رسالت و ارزش منعکس می‌کنیم، ممکن می‌سازیم.

فعالیت های آتی شرکت مایکروسافت:

سیستم عامل Windows ۹ یا Windows Threshold (در سال ۲۰۱۵ رونمایی می‌شود). همچنین مایکروسافت روی پلاتفرم‌های جدیدی متمرکز شده و دیگر قصد ندارد تمام انرژی خود را برای به روز کردن نرم‌افزارهای رایانه‌ای شخصی و ارائه خدمات مرتبط با آن صرف کند. در مقابل آنچه مایکروسافت در وهله اول روی آن متمرکز می‌شود **خدمات همراه** و سپس **سرویس‌های کلود خواهد بود** هدف از این کار بازتعریف بهره‌وری است تا تمامی افراد و سازمان‌ها توانمندی بیشتری برای پیشبرد امور خود داشته باشند.

از این به بعد نرم‌افزار برای مایکروسافت تنها به معنای مجموعه آفیس نخواهد بود. بنابراین این شرکت از این به بعد به ارائه خدمات و نرم‌افزارهای تحلیلی، ابزار توسعه و برنامه‌نویسی، نرم‌افزارهای ترجمه و... هم توجه خواهد کرد. عرضه مترجم برای نرم‌افزار اسکایپ، دستیار شخصی همراه کورتانا، سرویس آموزش ماشینی

Azure... نمونه‌هایی از نرم‌افزارها و خدماتی است که قرار است بهره‌وری را توسط مایکروسافت بازتعریف کنند.

برای مایکروسافت پلات‌فورم دیگر صرفاً سیستم‌عامل ویندوز نیست و حتی از این پس ویندوز برای مایکروسافت در اولویت هم قرار ندارد بنابراین این شرکت نرم‌افزارها و خدماتی را طراحی خواهد کرد که با اکثر سیستم‌عامل‌های محبوب همراه سازگار خواهند بود.

در برنامه ریزی تازه مایکروسافت، خدمات و نرم‌افزارهای افزایش دهنده بهره‌وری که از آنها به عنوان تجربه زندگی و کار دیجیتال یاد شده در مرکز قرار دارند و دو بال تقویت‌کننده آن عبارتند از سخت‌افزار و سیستم‌عامل‌ها و دیگری سیستم‌عامل‌های کلود که آزر و ویندوز سرور، نشانه آن هستند.

فهرست محصولات مایکروسافت

سیستم عامل	کاربردی	برنامه نویسی
ام‌اس-داس	مایکروسافت آفیس	مایکروسافت سرویس
زینکس	مایکروسافت ورد	ویژوال استادیو
اواس/۲	مایکروسافت پاورپوینت	ویژوال سی
مایکروسافت ویندوز	مایکروسافت اکسل	ویژوال بیسیک
ویندوز ۱۰	مایکروسافت اکسس	ویژوال فاکس‌پرو
ویندوز ۲۰۰	مایکروسافت پابلیشر	ویژوال سی شارپ
ویندوز ۰.۳	مایکروسافت فرانت پیج	مایکروسافت اسمبلر
ویندوز ۳.۱	مایکروسافت آوت لوک	مایکروسافت لینکر

دات نت	مایکروسافت اینفو	ویندوز ۹۵
کیوبیسک	مایکروسافت ویزیو	ویندوز ۹۸
	مایکروسافت پروجکت	ویندوز ۲۰۰۰
	مایکروسافت شار پوینت ورک اسپیس	ویندوز اکس پی
	مایکروسافت <i>communicator</i>	ویندوز ویستا
	مایکروسافت وان نوت	ویندوز ۷
	دانشنامه اینکارتا	ویندوز ۸
	فتو استوری	ویندوز ۸.۱
	وان کر	ویندوز ۹
	اینترنت اکسپلورر	ویندوز موبایل

هر چند بعضی از این محصولات بارها و بارها با انتقادات زیادی مواجه شده‌اند، اما اغلب آنها توانسته‌اند توجه بسیاری از کاربران را در سرتاسر جهان به خودشان جلب کنند.

ارزشها و فرهنگ سازمانی

مهمترین مشخصه فرهنگ کاری شرکت مایکروسافت جذب افراد مناسب برای آینده شرکت است. این فرایندی است که شخص اول شرکت، بیل گیتس در آن دخالت و بر آن نظارت دارد. گیتس معتقد است: اگر شما به کارکنان خود بعنوان کسانی که می‌توانند به موفقیت سازمان کمک کنند ننگرید، همه فناوری‌های موجود در جهان هم نمی‌توانند انگیزه لازم را در آنها بوجود آورند. به نظر او، کارکنان کلید موفقیت شرکت

هستند.

مشخصه دوم شرکت، توجه به نیازهای مشتری و بویژه نیازهای پنهان اوست. شرکت همواره با عرضه نسخه آزمایشی (بتا) از نرم افزارهای خود، این رابطه را با مشتریان برقرار می سازد و با اخذ بازخورد، به اصلاح و تکامل آن می پردازد. مشخصه سوم نیز اشتیاق به فناوری و عرضه محصولات و خدمات با استفاده از

مدرن ترین فناوریهاست

ارزشهایی که شرکت بر آن تاکید دارد عبارت است از: یکپارچگی، صداقت، گشودگی، تعالی فردی، انتقاد از خود، بهبود مستمر فردی و احترام متقابل.

تحقیق و توسعه

در سال ۱۹۹۱، میکروسافت اولین شرکت نرم افزاری جهان بود که سازمان تحقیقاتی خود را مبتنی بر علم رایانه راه انداخت و در این راه میلیاردها دلار خرج کرد. هزینه تحقیق و توسعه شرکت در سال ۲۰۰۵ بالغ بر شش میلیارد دلار بوده است. این بخش از شرکت ۷۰۰ نفر از استعدادهای زبده و برجسته را در خود جای داده است. جهت گیری تحقیقاتی و توسعه ای شرکت، افزایش ظرفیت و قابلیت های رایانه در ابعاد استفاده های فردی، سازمانی و خانوادگی است. بیل گیتس در این زمینه می گوید: ما فناوری عرضه می کنیم که رایانه ها را قادر سازد ببینند، بشنوند، حرف بزنند و افراد قادر باشند مانند انسانهای دیگر با رایانه ها ارتباط برقرار سازند. ما کار با رایانه ها را سهل تر می سازیم و آنها را قادر می سازیم کاربر را درک کنند

کارکنان

مایکروسافت کارکنان بزرگی دارد که ارزشهای شرکت را نگه می دارند. بدیهی است مدیریت چنین کارکنان باهوش و فرهیخته ای کار آسانی نیست، زیرا دارایی حقیقی شرکت را تشکیل می دهند. شاید هیچ شرکتی در جهان به اندازه مایکروسافت، به دلیل اتکا نداشتن به تجهیزات و امکانات سرمایه ای از نوع فیزیکی و مادی، ارزش حقیقی اش از ارزش دفتری اش بیشتر نباشد.

تعداد کارکنان شرکت در سال ۲۰۰۶، ۷۱۱۷۲ نفر بوده که ۴۴۱۲۸ نفر از آنها در آمریکا مشغول کار بوده اند. ۲۵ درصد کارکنان را زنان تشکیل می دهند. ۱۸/۵ درصد کارکنان کمتر از ۲۹ سال سن دارند. حدود نیمی از کارکنان در دهه سوم عمر خود هستند و ۳۲ درصد از آنها بالاتر از ۴۰ سال سن دارند. این کارکنان در ۱۰۳ کشور جهان پراکنده اند.

درآمد

آغازین سال فعالیت شرکت، فروش ۲/۴ میلیون دلاری را به همراه داشت. با عرضه محصولات متنوع و جدید، سیر صعودی کسب درآمد آغاز شد بنحوی که در سال ۱۹۹۷، مرز فروش یک میلیارد دلار پشت سر گذاشته شد. سال ۲۰۰۰، فروش شرکت به حدود ۲۳ میلیارد دلار رسید. در سال ۲۰۰۶ شرکت، با فروش خالص ۴۴ میلیارد دلار و سود خالص ۱۲/۶ میلیارد دلار، بعنوان برترین شرکت نرم افزاری جهان مقام ۱۴۰ را در بین ۵۰۰ شرکت برتر کسب کرد.

مدیرعامل

استیوبالمر هم دانشگاهی بیل گیتس در دانشگاه هاروارد بود. او در سال ۱۹۸۰ اولین مدیری بود که توسط گیتس جذب مایکروسافت شد. در این مدت او چندین بخش، مانند عملیات، توسعه سیستم‌های عملیاتی و فروش و پشتیبانی را رهبری کرده است. بالمر در ۱۹۹۸ رئیس مایکروسافت و در سال ۲۰۰۰ بعنوان مدیرعامل شرکت برگزیده شد.

آینده

سال ۲۰۰۶ با اعلام کناره گیری تدریجی بنیانگذار و رهبر شرکت، بیل گیتس از کارهای جاری در سال ۲۰۰۸ مهمترین چالش مایکروسافت رقم خورد. در این مدت دوساله، ری اوزی در کنار او خواهد بود تا نقش قبلی گیتس یعنی رهبر معماری فنی شرکت را بعهده بگیرد. گرچه پس از آن نیز گیتس بعنوان رئیس مایکروسافت به فعالیت ادامه خواهد داد و در پروژه های کلیدی توسعه حضور خواهد داشت. محور این پروژه ها بر تثبیت رایانه بعنوان نقطه مرکزی خانه های دیجیتال آینده تمرکز دارد.

سرنوشت نسخه جدید *WINDOWS* شرکت یعنی ویستا نیز در تعیین جهت و نقش آینده شرکت بسیار تاثیرگذار است. شرکت با صرف ۵ سال زمان و ۶ میلیارد دلار هزینه طراحی، این محصول جدید را که جاذبه زیادی برای قابلیت چندرسانه‌ای عکس، آهنگ و ویدئو دارد، به بازار عرضه کرده است. پیش بینی شرکت آن است که فروش این نسخه جدید در سال اول حدود چهار میلیارد دلار درآمد نصیب شرکت خواهد کرد و

حدود ۱۰۰ هزار فرصت شغلی جدید ایجاد می کند و در نهایت میزان فروش جهانی به ۷۰ میلیارد دلار می رسد.

۱. چرایی به وجود آمدن شرکت مایکروسافت؟

تکامل و توسعه تکنولوژی کامپیوتر و سهولت در کاربرد آن در زندگی تک تک افراد.

۲. شرکت در چه صنعتی فعالیت دارد؟

در زمینه ارائه نرم افزار های مختلف و محصولات چند رسانه ای فعالیت دارد، همچنین در زمینه های دیگر هم فعالیت می کند مانند: شبکه تلویزیونی ام اس ان بی سی "MSNBC"، سایت اینترنتی «ام اس ان» و دانشنامه چند رسانه ای انکار تا . همچنین در زمینه تولید سخت افزار رایانه، با ساخت محصولاتی مانند موشواره و نیز سرگرمی های خانگی، از جمله ایکس باکس، ایکس باکس ۳۶۰ و زون (Zuni) نیز می پردازد.

۳. کالا و خدمات شرکت چیست؟

سیستم عامل، برنامه های کاربردی، برنامه نویسی، بازی های رایانه ای که جزئیات هر یک در متن مربوطه آورده شده است.

۴. مشتریان شرکت چه کسانی اند؟

تمامی افرادی که از محصولات دیجیتال و رایانه استفاده می کنند.

۵. الویت های مهم در استراتژی جدید مایکروسافت؟

۱. فروش تبلت و اپ های مبتنی بر ویندوز ۸ از اولویت های اصلی تعریف شده است.

۲. کنسول های بازی نقش بسیار مهمی دارند از همین رو برای کنسول بازی Xbox نقش اساسی در نظر گرفته شده است.

۳. موتور جست و جوی بینگ هم کالای دیگری است که دارای اهمیت خواهد بود.

۴. تحول در فرهنگ کاری به گونه ای که از هیچ چیزی صرف نظر نشود

۵. مسوولیت های شغلی متحول خواهند شد.

۶. ریشه کن کردن هر آنچه تحت نام ویندوز ایکس پی و محصولات مرتبط با آن (آفیس ایکس پی و اینترنت

اکسپلورر قدیمی) و در عوض، جایگزین کردن نسخه های قدیمی با نسخه های جدید است.

۷. گسترش ارتباطات شبکه ای - اجتماعی برای بخش های انترپرایز از طریق Yammer، شیر پوینت،

CRM و سرویس صوتی موسوم به Win Voice روی اسکایپ و Lynx

۸. مصرف زایی کردن آی تی (مصرف زایی کردن در واقع توسعه فروش یک محصول یا سرویس از جامعه

کوچک مصرف کننده به جامعه کاربران بزرگ و حکومتی و دولتی در سطح کلان محسوب می شود.)

۹. توسعه سرویس های مجازی سازی System Center، Hyper-V و پلتفرم کلود مایکروسافت

Azure

۱۰. CRM پویا (مدیریت ارتباط با مشتری) و چاره جویی موسوم به AX Dynamic برای بخش های

صنعتی مد نظر قرار گرفته است.

۶. عوامل رقابتی شرکت چیست؟

استراتژی بهتر و مزیت بیشتر، قیمت، کیفیت، ویژگی بیشتر محصول، خدمات فروش، تبلیغات.