



## سیستم پشتیبان واحد فناوری اطلاعات (AB-Help Desk)

سیستم پشتیبانی فناوری اطلاعات یک سیستم حرفه‌ای جهت رفع اشکال یا راهنمایی کاربر به صورت اینترنتی جامع و متمرکز می‌باشد. در این سیستم کاربر سؤال یا مشکل خود را در قالب یک Ticket مطرح نموده و منتظر پاسخ می‌ماند، این سؤال به بخش مربوطه ارسال شده و پس از بررسی، به کاربر پاسخ داده می‌شود و از طریق ایمیل یا طرق دیگر کاربر را از پاسخ Ticket با خبر می‌گرداند.

این سیستم علاوه بر بالابردن کارایی رفع اشکال، باعث کاهش تلفن‌ها و ایمیل‌های متفرقه نیز می‌گردد. همچنین در خیلی موارد ایمیل‌ها به دلیل مشکلات سرور یا کوتاهی پشتیبانان به فراموشی سپرده می‌شود اما این سیستم به دلیل استفاده از بانک اطلاعاتی و سیستم‌های هشداردهنده بسیار کارا بوده و عملاً مرکز فعالی را جهت بهره‌وری بهتر و پشتیبانی مناسب‌تر فراهم می‌نماید.

سیستم Help Desk آبانگان بر پایه ITIL V.3 و با بهینه‌کاوای از سیستم‌های برتر جهانی طراحی گردیده و کلیه ملاحظات لازم در اخذ ISO/IEC2000 در این سیستم در نظر گرفته شده است.

برخی از قابلیت‌های عمومی این سیستم عبارتند از:

- درخواست پشتیبانی توسط کاربران (ثبت اطلاعات کاربری و پشتیبانی)

- ارسال درخواست به بخش مربوطه در پانل مدیریت

- نمایش درخواست‌ها به تفکیک:

- پست‌های جدید

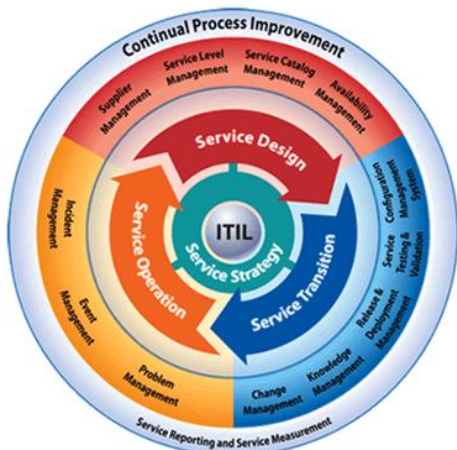
- پست‌های پاسخ داده شده

- پست‌های قفل شده

- پست‌های حذف شده

- پاسخ درخواست‌ها توسط کارشناسان

### ITIL V.3





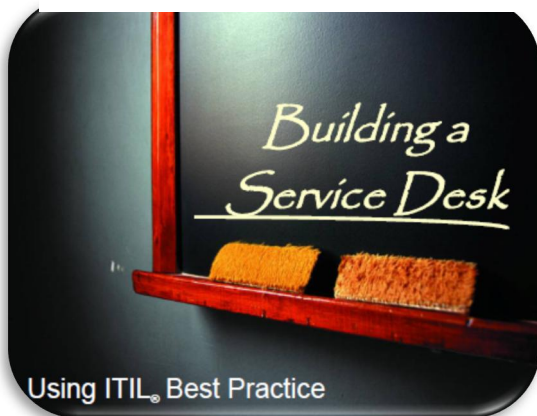
- تأیید پاسخها توسط مدیر Help Desk در صورت لزوم
  - قابلیت قفل کردن پستها
  - قابلیت افزودن، ویرایش و مدیریت شاخه‌های مختلف
  - عدم نیاز به مراجعه حضوری کاربر
  - کاهش تماس‌های تلفنی
  - عدم نیاز به حضور فیزیکی کارمندان در پشت میزهای خود
  - سرعت بالا در رسیدگی به درخواست‌های مشتریان
  - افزایش رضایت‌مندی کاربران و مدیران سازمان
  - ثبت و بایگانی درخواست‌ها در سیستم
  - مدیریت بهتر کارمندان و درخواست‌های ایشان
  - مدیریت و دسته‌بندی درخواست‌ها نگاشت درخواست‌ها به بخش مربوطه
  - امکان ثبت درخواست در سیستم توسط کاربر
  - امکان ارجاع خودکار درخواست‌ها به بخش مربوطه بر اساس سرفصل درخواست
  - امکان ارجاع درخواست توسط کارشناسان پشتیبانی به یکدیگر
  - امکان مدیریت کارشناسان و تعیین سطوح دسترسی
  - امکان پیگیری وضعیت درخواست توسط کاربر و از طریق سایت
  - امکان تعریف و مدیریت بخش‌ها و تعیین وظایف هر بخش
  - امکان ارسال Email و SMS به صورت خودکار
- در سیستم Help Desk احتیاجی به حضور فیزیکی کارشناسان پشتیبانی در پشت میزهای کاربران نیست و می‌توانند مشکلات را از طریق شبکه و بدون حضور فیزیکی برطرف نمایند.



سیستم Help Desk آبانگان سطوح مختلفی برای پاسخدهی به درخواست‌های مختلف را دارا می‌باشد. سطح یک یا First-Level Help Desk برای پاسخدهی به پرسش‌های عمومی، فراهم کردن یک پایگاه دانش و FAQ ایجاد شده است. بطور عمومی یک Incident Tracking System برای تعداد تماس‌های بالا پیاده‌سازی شده است. اگر مشکل (Issue) در مرحله اول (First-Level) حل نشد، مقیاس تیکت بزرگ شده و به مرحله بعدی (دوم)، که نیازمند برطرف کردن یک مشکل جدی‌تر را داراست منتقل می‌شود. همچنین سیستم دارای یک سطح بالاتر (سطح سوم) نیز می‌باشد که معمولاً به نیازهای نرم‌افزاری دارد، مانند به روزرسانی (Update) و رفع عیب‌ها (Bug Fixation) پاسخ داده می‌شود.

در حالت متمرکز سیستم Help Desk، یک شخص یا تیم مسئولیت مدیریت تیکت‌ها و سرپرستی صف‌ها می‌باشد که مسئولیت رسیدگی به صف تیکت‌ها را عهده‌دار بوده و می‌تواند از روش‌های مختلفی بسته به اندازه و نوع درخواست، کارها را ارجاع و پیگیری نماید. به طور کلی Help Desk‌های بزرگ دارای تیم‌های مختلف پشتیبانی هستند که هر تیم تجربه کار بر روی Issue‌های مختلفی را داراست. مدیر صف‌ها، تیکت‌ها را بسته به درخواست دریافت شده و تخصص تیم‌های پشتیبانی بین صف‌های مختلف پخش می‌کند. برخی از امکانات برتر سیستم Help Desk آبانگان عبارتند از:

- پیش تعریف پاسخ‌های مربوط به سؤالات رایج
- ثبت و بایگانی درخواست‌ها در سیستم
- ایجاد Ticket و ارسال آن از طریق ایمیل و یا وب سایت
- مدیریت و دسته‌بندی درخواست‌ها
- نگاشت درخواست‌ها به بخش مربوطه
- امکان ثبت درخواست در سیستم توسط کاربر
- امکان ارجاع خودکار درخواست‌ها به بخش مربوطه براساس سرفصل درخواست





- امکان ارجاع درخواست توسط کارمندان به یکدیگر
- امکان مدیریت کارمندان و تعیین سطوح دسترسی
- امکان پیگیری وضعیت درخواست توسط کاربر و از طریق سایت
- امکان آرشیو درخواستها و پاسخها
- امکان تعریف و مدیریت بخشها و تعیین وظایف هر بخش
- ارسال ایمیل به صورت خودکار در صورت دریافت پیغام و یا تولید یک Ticket جدید
- امکان تعریف قالب مخصوص برای ایمیل‌های ارسالی

## Flow of Help Desk (Movement of Problem)

