



**سیستم مدیریت هوشمند عملکرد  
و بهبود خدمات فناوری اطلاعات**



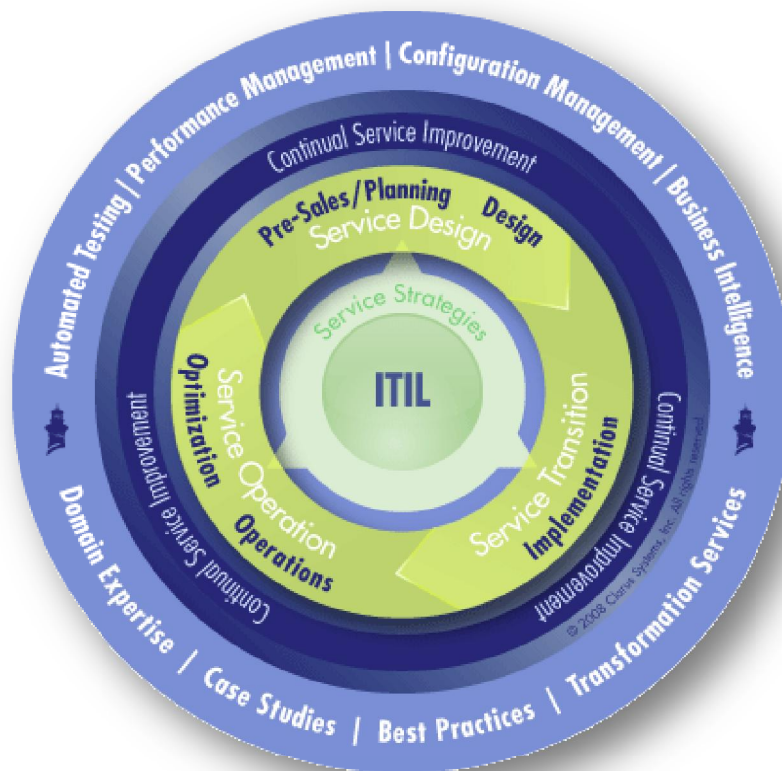


## ITIL

نگاهی نوین برای بهبود ارائه و پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات می باشد که امروزه از سوی سازمانهای ارائه دهنده خدمات فناوری اطلاعات بسیار مورد توجه قرار گرفته است  
مدیریت زیرساخت های فناوری اطلاعات، پیاده سازی و استفاده از آنهاست .

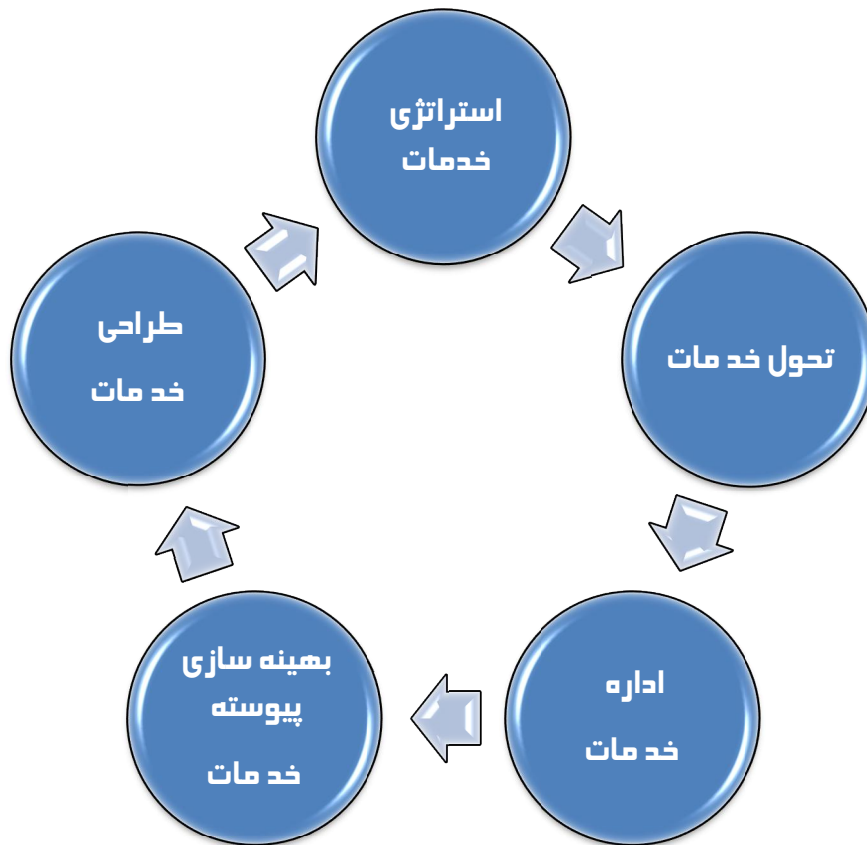
ITIL به عنوان مجموعه ای از کتاب انتشار یافته است که هر کتاب سرفصلی از مدیریت فناوری اطلاعات را پوشش می دهد و نگاهی نوین برای بهبود ، ارائه و پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات می باشد .

و مجموعه ای از تفکرات و تکنیک ها برای مدیریت زیر ساخت های فناوری اطلاعات ، پیاده سازی و استفاده از آنهاست .



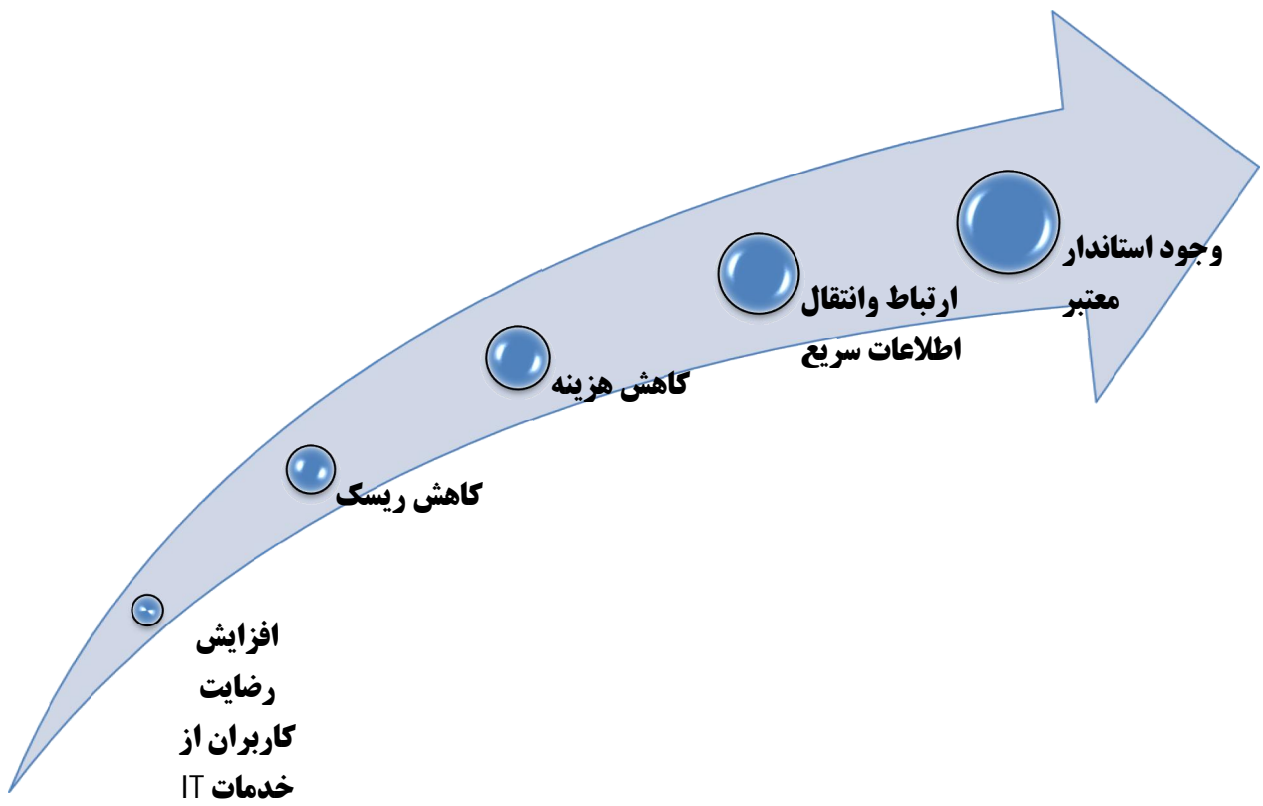


نسخه ی فعلی از ITIL که مورد استفاده است ، نسخه سوم می باشد که 5 بخش اصلی زیر را در بر دارد:





## فواید استفاده از ITIL





## Service Desk

پیاده سازی استاندارد ITIL درون سازمان بوسیله نرم افزار مدیریت Service Desk صورت می گیرد و Service Desk یک نقطه مابین فراهم کننده سرویس (ارائه کننده خدمات) و کارمند یا کاربر می باشد .





## Help Desk

**پیشخوان مدیریت، هماهنگی، رسیدگی و رفع مشکلات مربوط به رخدادها در سریع ترین زمان**

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.



### مدیریت درخواست‌ها

سیستمی به منظور 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 Alert 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.

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
- مشاهده میزان پیشرفت انجام درخواست در هر مرحله
- نمایش درخواست‌ها به تفکیک:
  - سرویس جدید
  - سرویس در حال انجام



- سرویس خاتمه یافته
- سرویس معوق
- پاسخ درخواست‌ها توسط کارشناسان و ارسال نتیجه به کاربر
- 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 در خواست‌ها 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 کارشناس 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



## زمان بندی سرویس های دوره های

در این سیستم به منظور مدیریت و پیگیری سرویس های دوره های و زمان بندی شده جدولی تعبیه شده است که تمامی سرویس های زمان بندی شده ثبت و به مسؤل انجام ، نظارت و مدیریت اعلام و یادآوری می گردد .



## بانک راهنمای جامع

در این فسمت از این سیستم پیش تعریف پاسخ های مربوط به سؤالات رایج تعریف می گردد

سیستم Help Desk آبانگان سطوح مختلفی برای پاسخدهی به درخواست های مختلف را دارا می باشد. سطح یک یا First-Level Help Desk برای پاسخدهی به پرسش های عمومی، فراهم کردن یک پایگاه دانش و FAQ ایجاد شده است. بطور عمومی یک Incident Tracking System برای تعداد تماس های بالا پیاده سازی 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 جدی تر را داراست منتقل می شود. همچنین سیستم دارای یک سطح بالاتر (سطح سوم) نیز می باشد که معمولاً به نیازهای نرم افزاری دارد، مانند به روزرسانی (Update) و رفع عیبها (Bug Fixation) پاسخ داده می شود.

در حالت متمرکز سیستم Help Desk، یک شخص یا تیم مسؤلیت مدیریت تیکتها و سرپرستی صفها می باشد که مسؤلیت رسیدگی به صف تیکتها را عهده دار بوده و می تواند از روش های مختلفی بسته به اندازه و نوع درخواست، کارها را ارجاع و پیگیری نماید. به طور کلی Help Desk های بزرگ دارای تیم های مختلف پشتیبانی هستند که هر تیم تجربه کار بر روی Issue های مختلفی را داراست. مدیر صفها، تیکتها را بسته به درخواست دریافت شده و تخصص تیم های پشتیبانی بین صف های مختلف پخش می کند. برخی از امکانات برتر سیستم Help Desk آبانگان عبارتند از :

- ثبت و بایگانی درخواستها در سیستم
- ایجاد Ticket و ارسال آن از طریق ایمیل و یا وب سایت
- مدیریت و دسته بندی 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

## فرآیند سیستم Help Desk شرکت آبانگان

