

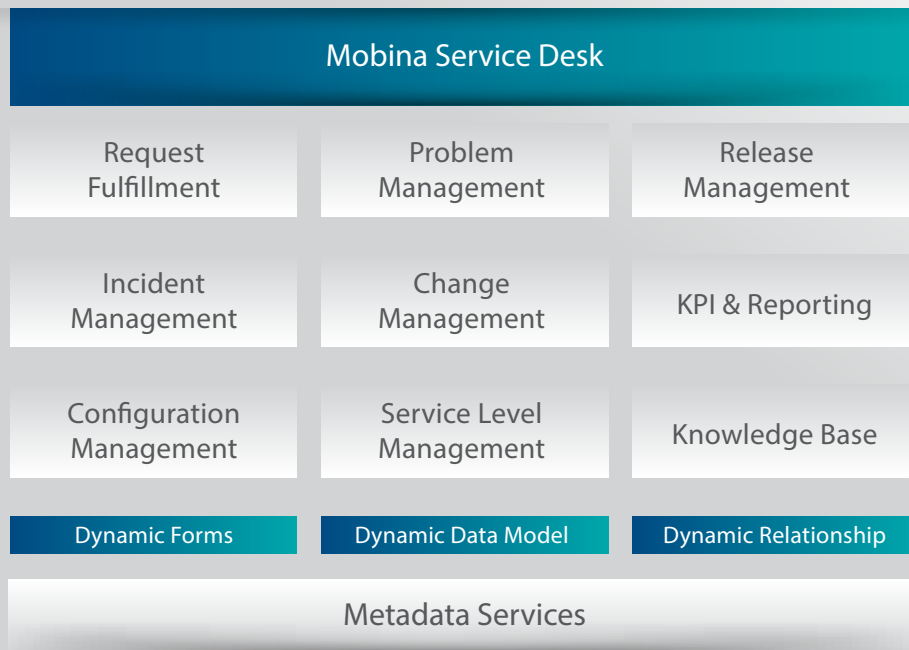
Mobina Service Desk



Mobina Service Desk

فراگیرشدن کاربردهای فناوری اطلاعات به عنوان یکی از جدیدترین شاخه های فناوری، چالشهای جدید و متفاوتی پیش روی مدیران قرار داده است. تفاوت های ذاتی این حوزه از فناوری با حوزه های قبلی منجر شده چالش های آن نیز متفاوت بوده و راهکارهای سنتی و قدیمی، کارکرد و بهینگی لازم را جهت مدیریت فناوری اطلاعات نداشته باشد. از همین رو از دهه ۱۹۸۰ میلادی، اقداماتی جهت تدوین استانداردهایی برای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات آغاز شد که نتیجه آن چارچوب هایی مانند ITIL و MOF می باشد. ITIL مجموعه ای از تجربیات موفق در زمینه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات است که در تمام جهان به عنوان معتبرترین چارچوب برای این کار شناخته شده و در حال حاضر جدیدترین نسخه آن یعنی نسخه ۳ مورد پذیرش همه متخصصان این حوزه می باشد.

نرم افزار **MSD / Mobina Service Desk** به منظور پیاده سازی فرآیند پشتیبانی و راهبری خدمات فناوری اطلاعات بر اساس چهارچوب ITIL طراحی و تولید شده است. به کارگیری این ابزار موجب افزایش چابکی تیم پشتیبانی در رفع اشکالات به وجود آمده و همچنین پاسخگویی بهینه به رویدادهای معمول در زمینه پشتیبانی می گردد. این امر طبیعتاً بالا رفتن دسترس پذیری و ضریب اطمینان خدمات فناوری اطلاعات، و در نتیجه افزایش رضایتمندی مشتریان را در بر خواهد داشت. از این ابزار می توان در مراکز داده، مراکز تماس و کلیه شرکتها و سازمان هایی که به نوعی به مشتریان خود خدمات فناوری اطلاعات را ارائه می نمایند، استفاده نمود. MSD بر اساس تجربیات عملی شرکت مبینا در پشتیبانی مراکز داده و نیز استقرار استانداردهای پشتیبانی مانند **MOF / Microsoft Operation Framework** و ITIL توسعه یافته است.



ویژگی های اصلی:

۱. مدیریت درخواست ها^۱
۲. مدیریت رخداد^۲
۳. مدیریت مشکل^۳
۴. مدیریت تغییر^۴
۵. مدیریت انتشار^۵
۶. مدیریت پیکربندی^۶
۷. مدیریت دانش^۷
۸. مدیریت سطح خدمات^۸
۹. تعریف شاخص های اندازه گیری کارایی^۹
۱۰. گزارش گیری جامع
۱۱. امکان تغییر و سفارشی سازی در فرم ها
۱۲. امکان تعریف گزارش های پیچیده به نحو ساده
۱۳. امکان تعریف Workflow
۱۴. پشتیبانی کامل از زبانهای فارسی و انگلیسی و امکان تعویض لحظه ای زبان

1. Request Fulfillment

4. Change Management

7. Knowledge Base

2. Incident Management

5. Release Management

8. Service Level Management

3. Problem Management

6. Configuration Management

9. KPI Definition



مدیریت رخداد

رخداد وقفه در ارائه سرویس یا کاهش در کیفیت ارائه سرویس می باشد. خرابی یک مورد پیگیر بندی نیز می تواند یک رخداد تلقی شود. مدیریت رخداد فرایندی است که با تمامی رخداد ها سر و کار دارد .

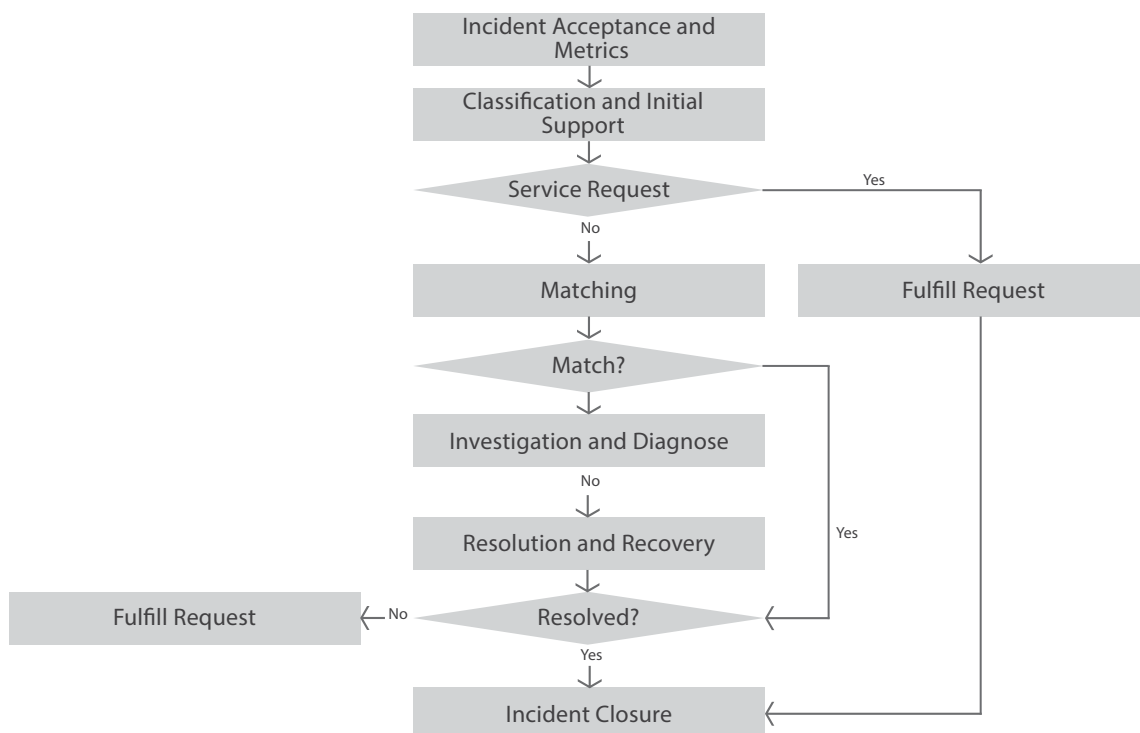
هدف اصلی مدیریت رخداد بازگشت سریع ارائه سرویس به حالت مطلوب در کوتاه ترین زمان ممکن می باشد که این امر تاثیر وقفه ایجاد شده بر روی کسب و کار اصلی سازمان را به حداقل می رساند. مدیریت رخداد معمولا برای یک سازمان در شروع کار امری مشهود است. لذا در پروژه های پیاده سازی معمولا اولین فرایندی است که مورد توجه قرار می گیرد.



شکل ۱. مراحل ثبت تا بسته شدن رخداد



در شکل زیر نحوه ارتباط مدیریت تغییر با مدیریت اشکال و مدیریت رویدادها آمده است.



شکل ۲. گردش کار در ثبت و ارجاع رخداد

انجام درخواست

درخواست سرویس یک مفهوم کلی جهت پاسخگویی به تعداد زیادی از درخواست های کاربران می باشد. بسیاری از این درخواست ها تغییرات کوچک می باشند که تعداد آن ها بالا بوده ولی ریسک آن ها پایین می باشد. مانند درخواست تغییر رمز عبور. یا حتی یک سؤال ساده در مورد نحوه انجام یک کار. ماهیت کم ریسک این درخواست ها بدین معنی است که بهتر است از مجرای یک فرایند مجزا بررسی شوند. سیستم های Help Desk و Ticketing معمولاً این قابلیت را برای شما فراهم می کنند. نرم افزار کنونی ماحول مدیریت درخواست ها را نیز دارا می باشد. در شکل بالا نحوه گردش کار جهت رسیدگی به درخواست ها نشان داده شده است

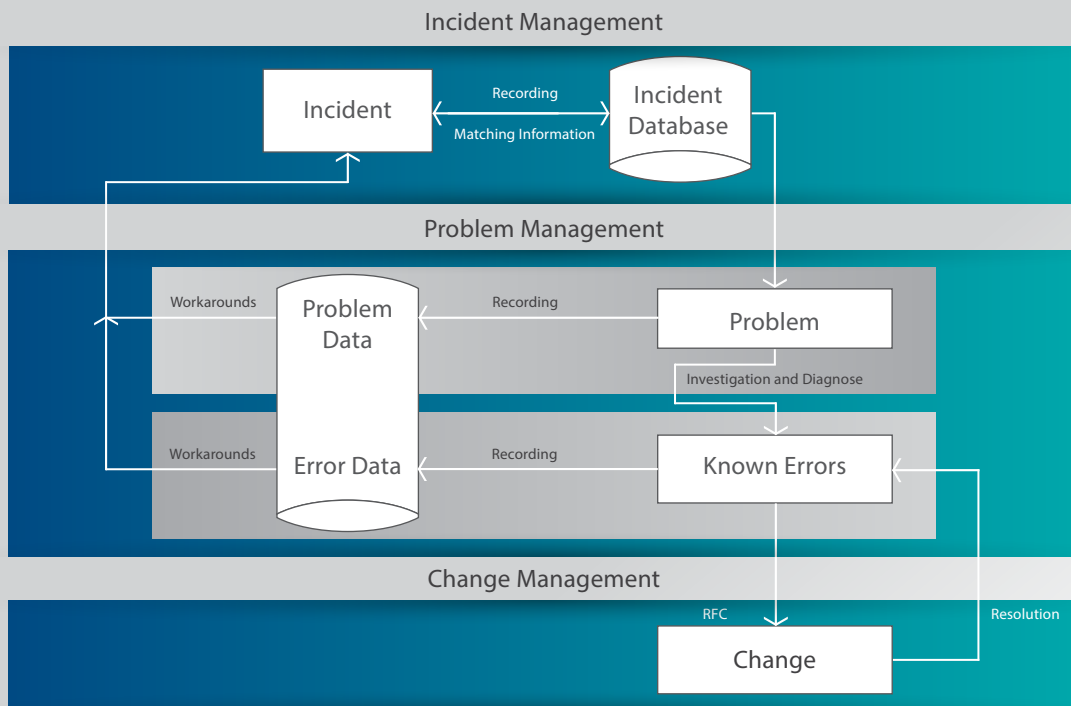
مدیریت اشکال

اشکال دلیل یک یا چند رخداد است. مدیریت اشکال فرایند مسئول جهت بررسی اشکالات می باشد. هدف اصلی مدیریت اشکال جلوگیری از ایجاد مجدد مشکل و رخداد های ناشی از آن می باشد. مدیریت مشکل رابطه مهمی با مدیریت دانش خواهد داشت و ایجاد یک پایگاه داده خطاهای شناخته شده برای آن ضروری است.

مدیریت تغییر

- تغییر دلایل متفاوتی دارد:
- کنشگرایانه: مانند تغییر در فرایند ارائه خدمات جهت ارائه بهینه آن.
- واکنشی: مانند حل مشکلات ایجاد شده.
- تغییر به دلایل زیر باید مدیریت شود:
- کاهش ریسک
- کاهش حداکثری تاثیرات منفی ناشی از تغییر
- موفقیت آمیز بودن آن در اولین اقدام

در شکل زیر نحوه ارتباط مدیریت تغییر با مدیریت اشکال و مدیریت رویدادها آمده است.





مدیریت انتشار

فرآیند مسئول جهت برنامه ریزی، زمانبندی، کنترل پیشرفت و تست انتشار برای محیط عملیاتی سیستم را مدیریت انتشار گویند. هدف اصلی مدیریت انتشار، حفظ یکپارچگی در محیط عملیاتی است. معمولاً همراه با هر انتشار تعدادی تست انجام می شود. فرایند مدیریت انتشار و تست ها و ارتباط آن با تغییرات نیز در این نرم افزار دیده شده است.

مدیریت پیکربندی

به فرآیند مسئول جهت نگهداری اطلاعات و ارتباطات میان موارد پیکربندی، مدیریت پیکربندی گویند. این اطلاعات به طور کلی در چرخه حیات هر عنصر مدیریت می شود.

مدیریت دانش

هدف مدیریت دانش در اختیار داشتن اطلاعات مناسب در زمان مناسب جهت تصمیم گیری و انجام اقدامات آتی می باشد. ثبت اطلاعات مربوط به راه حل مشکلات و رخداد ها کمک شایانی به حل مشکلات و رخداد های آتی خواهد کرد.

مدیریت سطح سرویس

مدیریت سطح سرویس به شما کمک می کند تا در مورد کیفیت سرویس دهی خود به مشتریان آگاه باشید.

گزارش گیری جامع

گزارش گیری در این سیستم بسیار ساده است. امکان تعریف گزارشات جدید و همچنین دستکاری در لحظه پارامتر های هر یک از گزارش ها وجود دارد.



تعریف شاخص های اندازه گیری کارایی KPI / Key Performance Indicator

سنجش KPI های تعریف شده در سازمان با استفاده از گزارش های سیستم بسیار ساده خواهد شد. به عنوان مثال می توانید مدت زمان حل مشکلات و میزان عملکرد افراد پشتیبان را در پاسخگویی به مشتریان مورد ارزیابی قرار دهید.

تعریف Workflow

با استفاده از این قابلیت می توانید در هر زمان فرایند های سازمانی جدید را به سیستم اضافه کنید و همچنین منطق موجود در سیستم را متناسب با نیاز خود تغییر دهید.

پشتیبانی از زبان های فارسی و انگلیسی

واسط کاربری نرم افزار امکان استفاده از زبان فارسی و انگلیسی را به صورت همزمان فراهم می کند. هر کاربر بنا به سلیقه خود، می تواند زبان مورد نظر خود را انتخاب کند. همچنین در هر لحظه بر راحتی می توان زبان نرم افزار را تغییر داد.

یکپارچگی با سایر محصولات

- Active Directory
- Microsoft Dynamics CRM
- Microsoft Exchange