

سیستم مدیریت خدمات فناوری اطلاعات مددباختر



کیفیت، سرعت و دقت بالاتر در خدمات رسانی

سیستم مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (ITSM) طراحی شده بر اساس به روش ITIL

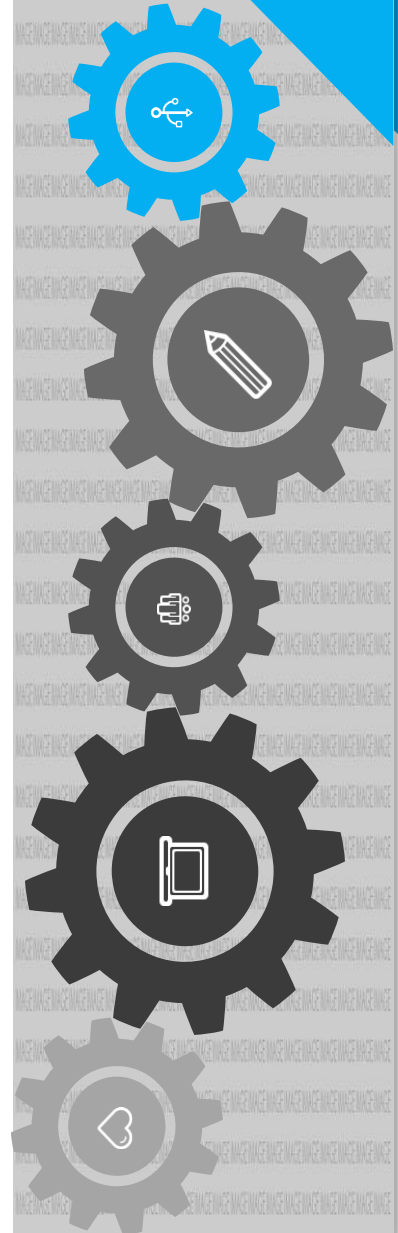
منو خدمات

« مدیریت درخواست ها
فرآیند تیکتینگ

« مدیریت دارایی (Asset Management)
مدیریت دارایی های ثبت شده در سازمان

« مدیریت پیکربندی (CMDB)
ثبت ارتباط بین موجودیت ها CI

« مدیریت تغییرات (Change Management)
طراحی فرآیند تغییرات برای پیگیری و پیش برد تغییرات شرکت



منو خدمات

« پایگاه دانش (Knowledge Base)

مرجع برای کارشناسان و کاربران سیستم

« مدیریت سطح خدمات (Service Level Agreement)

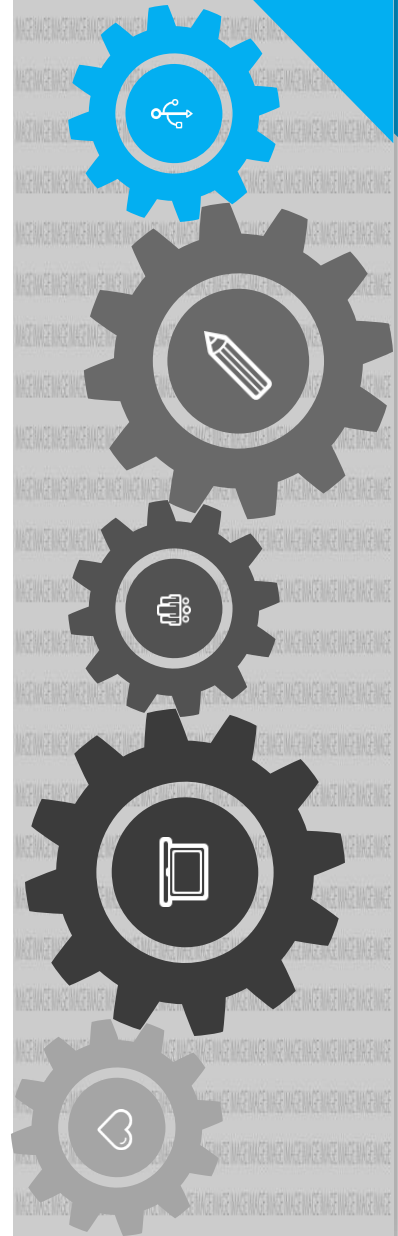
مدیریت توافق نامه ها

« سرویس کاتالوگ

مدیریت کردن خدمات سازمان

« نظر سنجی

بررسی سطح خدمات و پاسخگویی



مدیریت درخواست ها

Ticket Management System





| کد | عنوان | توضیحات | اولویت | نوع سرویس کاتالوگ | سرویس کاتالوگ | درخواست کننده | وضعیت | تاریخ ایجاد |
|----|------------|---------|--------|-------------------|---------------|---------------|------------------------|-------------|
| 11 | اولین تیکت | اولین | پایین | قبوض | قرات | نوبد حسیتی | بسته شده | ۱۳۹۹/۱۲/۱۳ |
| 12 | تیم تیکت | تیم | متوسط | قبوض | تعمیرات | نوبد حسیتی | بسته شده | ۱۳۹۹/۱۲/۱۹ |
| 13 | تیم تیکت | تیم | متوسط | قبوض | تعمیرات | نوبد حسیتی | بسته شده | ۱۳۹۹/۱۲/۱۹ |
| 14 | تیم تیکت | تیم | پایین | قبوض | تعمیرات | نوبد حسیتی | در انتظار پاسخ کاربر | ۱۴۰۰/۰۱/۱۴ |
| 15 | تیم تیکت | تیم | پایین | قبوض | تعمیرات | نوبد حسیتی | در انتظار پاسخ کارشناس | ۱۴۰۰/۰۱/۲۲ |
| 16 | تیم تیکت | تیم | پایین | قبوض | تعمیرات | نوبد حسیتی | جدید | ۱۴۰۰/۰۱/۲۲ |
| 17 | تیم تیکت | تیم | پایین | قبوض | تعمیرات | نوبد حسیتی | جدید | ۱۴۰۰/۰۱/۲۲ |
| 18 | تیم تیکت | تیم | پایین | قبوض | تعمیرات | نوبد حسیتی | در انتظار پاسخ کارشناس | ۱۴۰۰/۰۱/۲۲ |
| 19 | تیم تیکت | تیم | پایین | قبوض | تعمیرات | نوبد حسیتی | بسته شده | ۱۴۰۰/۰۱/۲۲ |
| 20 | تیم تیکت | تیم | پایین | قبوض | تعمیرات | نوبد حسیتی | بسته شده | ۱۴۰۰/۰۱/۲۲ |
| 21 | تیم تیکت | تیم | پایین | قبوض | تعمیرات | نوبد حسیتی | بسته شده | ۱۴۰۰/۰۱/۲۲ |
| 22 | تیم تیکت | تیم | متوسط | قبوض | تعمیرات | نوبد حسیتی | بسته شده | ۱۴۰۰/۰۲/۰۴ |
| 23 | تیم تیکت | تیم | پایین | قبوض | قرات | نوبد حسیتی | جدید | ۱۴۰۰/۰۲/۱۰ |
| 25 | تیم تیکت | تیم | پایین | قبوض | تعمیرات | نوبد حسیتی | جدید | ۱۴۰۰/۰۲/۲۲ |

مدیریت رخدادهای یک پنل کامل از تیکت ها ، کارشناس ها ، سطح خدمات و وظایف را در اختیار میگذارد که شامل 3 پنل اصلی است :

1. مدیریت (مشاهده همه تیکت ها ، اختصاص دستی به سطح خدمات، اختصاص به کارشناس ، تعریف وظایف)
2. کاربر (مشاهده تیکت های ثبت شده ، پاسخ به تیکت ها)
3. کارشناس (مشاهده تیکت های اختصاص داده شده، پاسخ به تیکت ها ، ثبت زمان کاری برای هر یک از وظایف)

فرآیند تیکت (پنل مدیریت)

فرآیند تیکت در پنل مدیریت میتواند همه تیکت های ثبت شده تا الان، چت های صورت گرفته بین کاربر و کارشناس، روند پیشرفت را مشاهده کند.

تیکت های ثبت میشوند به طور سیستمی باتوجه به فرد درخواست کننده، کاتالوگ سرویس و اولویت تیکت به آن سطح خدماتی اختصاص داده میشود و طبق این سطح خدمات به کارشناسی اختصاص داده میشود.

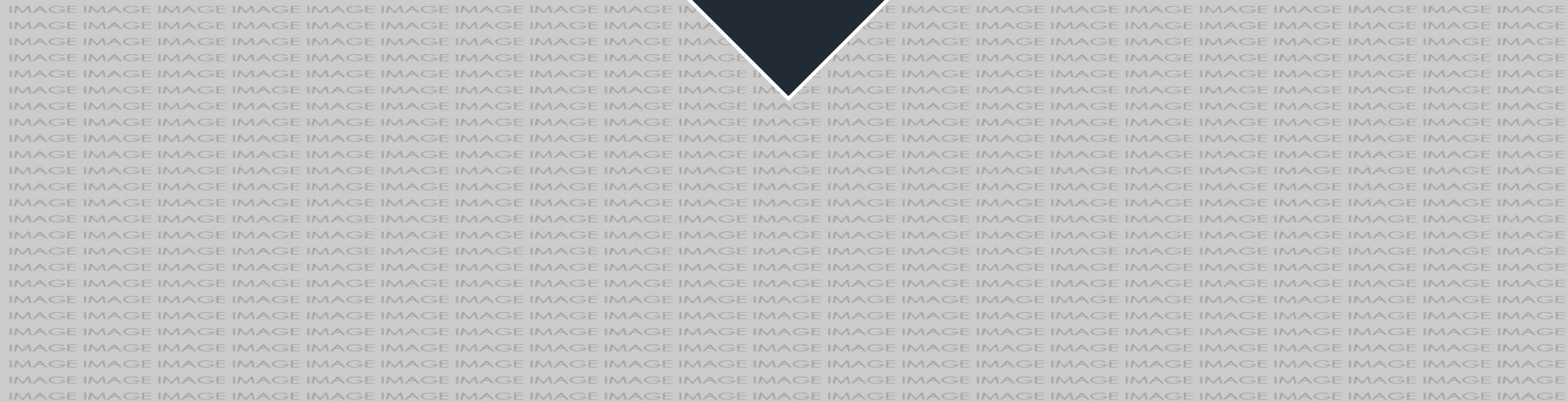
در صورتی که این سطح خدمات، یا کارشناس میبایست تغییر پیدا کند میتوان به طور دستی تغییر دهیم.

برخی از تیکت ها برای تکمیل روند آنها نیاز به انجام وظایف است که مدیریت این وظایف را برای هر تیکت تعریف کرده و آن را به کارشناس مورد نظر اختصاص می دهد.

| کد | عنوان | توضیحات | اولویت | نوع سرویس کاتالوگ | سرویس کاتالوگ | درخواست کننده | وضعیت | تاریخ ایجاد |
|----|--------------|-------------------|--------|-------------------|---------------|---------------|----------|-------------|
| ۱۱ | اولین تیکت | اولین | پایین | قبوض | قرالت | نوید حسینی | بسته شده | ۱۳۹۹/۱۲/۱۳ |
| ۲۱ | تست | تست | متوسط | قبوض | قرالت | نوید حسینی | بسته شده | ۱۳۹۹/۱۲/۲۷ |
| ۲۲ | تست | توضیح | پایین | قبوض | تعمیرات | نوید حسینی | بسته شده | ۱۳۹۹/۱۲/۲۷ |
| ۲۳ | تست | تست | پایین | قبوض | تعمیرات | نوید حسینی | بسته شده | ۱۳۹۹/۱۲/۲۷ |
| ۲۴ | تست | تست | پایین | قبوض | تعمیرات | نوید حسینی | بسته شده | ۱۴۰۰/۰۲/۱۲ |
| ۲۵ | تست | تست | پایین | قبوض | تعمیرات | نوید حسینی | بسته شده | ۱۴۰۰/۰۲/۱۲ |
| ۱۲ | عملکرد تیکت | عملکرد | متوسط | قبوض | قرالت | نوید حسینی | بسته شده | ۱۳۹۹/۱۲/۱۹ |
| ۱۳ | تست | تست | پایین | قبوض | قرالت | نوید حسینی | بسته شده | ۱۳۹۹/۱۲/۱۹ |
| ۱۷ | تست | تست | پایین | قبوض | قرالت | نوید حسینی | بسته شده | ۱۴۰۰/۰۱/۱۴ |
| ۲۱ | تست | توضیح | پایین | قبوض | تعمیرات | نوید حسینی | بسته شده | ۱۴۰۰/۰۱/۲۲ |
| ۲۲ | تست | تست | پایین | قبوض | تعمیرات | نوید حسینی | جدید | ۱۴۰۰/۰۱/۲۲ |
| ۲۳ | تست | تست | پایین | قبوض | تعمیرات | نوید حسینی | جدید | ۱۴۰۰/۰۱/۲۲ |
| ۲۴ | تست | تست | پایین | قبوض | تعمیرات | نوید حسینی | بسته شده | ۱۴۰۰/۰۱/۲۲ |
| ۲۵ | تست | تست | پایین | قبوض | تعمیرات | نوید حسینی | بسته شده | ۱۴۰۰/۰۱/۲۲ |
| ۲۶ | بازهم تست | بازهم تست | پایین | قبوض | تعمیرات | نوید حسینی | بسته شده | ۱۴۰۰/۰۱/۲۲ |
| ۲۷ | تست سوم | تست سوم | پایین | قبوض | تعمیرات | نوید حسینی | بسته شده | ۱۴۰۰/۰۱/۲۲ |
| ۲۸ | تست نهایی | تست نهایی | پایین | قبوض | تعمیرات | نوید حسینی | بسته شده | ۱۴۰۰/۰۱/۲۲ |
| ۳۲ | عملکرد | تست اختصاص خودکار | متوسط | قبوض | تعمیرات | نوید حسینی | بسته شده | ۱۴۰۰/۰۲/۰۴ |
| ۳۳ | تست سرمایی | تست زمان | پایین | قبوض | قرالت | نوید حسینی | جدید | ۱۴۰۰/۰۲/۱۰ |
| ۳۵ | تست لایه BLL | تست لایه BLL | پایین | قبوض | تعمیرات | نوید حسینی | جدید | ۱۴۰۰/۰۲/۲۲ |

مدیریت دارایی

Asset Management System



نوع دارایی:

۳۱ - نوع : گزینه ای را انتخاب کنید

| تاریخ ایجاد | کاربر ایجاد کننده | شماره اموال | قیمت | ایتم بیکرندی؟ | نوع | نام | کد |
|-------------|-------------------|-------------|-------|-------------------------------------|-----------|--------------|----|
| ۱۳۹۹/۱۰/۲۰ | نوید حسینی | ۲۸۵۹ | ۰ | | | | |
| ۱۳۹۹/۱۰/۲۰ | نوید حسینی | | ۰ | <input checked="" type="checkbox"/> | کامپیوتر | | |
| ۱۳۹۹/۱۰/۲۰ | نوید حسینی | | ۰ | <input checked="" type="checkbox"/> | سرور | server madad | ۷ |
| ۱۳۹۹/۱۲/۰۵ | نوید حسینی | | ۵۰۰۰ | <input checked="" type="checkbox"/> | کامپیوتر | pc mohseni | ۱۱ |
| ۱۳۹۹/۱۲/۰۵ | نوید حسینی | | ۸۰۰۰۰ | <input checked="" type="checkbox"/> | رک | rack madad | ۱۲ |
| ۱۴۰۰/۰۲/۰۷ | نوید حسینی | ۲۵۸ | ۱۰۰۰ | <input checked="" type="checkbox"/> | نرم افزار | office | ۱۳ |

- مدیریت دارایی نرم افزار مدیریت خدمات فناوری اطلاعات به شما کمک میکند که
- دارایی های سازمان خود را ثبت مدیریت کنید
- گزارش گیری از دارایی ها بر اساس قیمت ، زمان خرید، میزان تغییرات و ..
- ایجاد و ویرایش دستورات نگهداری از دارایی ها
- مدیریت ویژگی های هر دارایی

نمایش رکورد ۱ تا ۶ (از ۶ رکورد)

رکورد در صفحه

۵۰

۱

| تاریخ ایجاد | کاربر ایجاد کننده | مدیریت ویژگی | نام ویژگی | نوع داده | حداکثر طول | فیلدی اجباری باشد یا خیر |
|-------------|-------------------|-------------------------------------|-----------|----------|------------|-------------------------------------|
| ۱۳۹۹/۱۰/۲۰ | نوبند حسینی | <input checked="" type="checkbox"/> | Model | string | ۱۵ | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ۱۳۹۹/۱۰/۲۰ | نوبند حسینی | <input type="checkbox"/> | datetime | DateTime | | <input type="checkbox"/> |
| ۱۳۹۹/۱۰/۲۳ | نوبند حسینی | <input checked="" type="checkbox"/> | Name | string | ۹ | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ۱۳۹۹/۱۱/۲۵ | نوبند حسینی | <input checked="" type="checkbox"/> | size | int | ۱۰ | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ۱۳۹۹/۱۱/۲۵ | نوبند حسینی | <input type="checkbox"/> | price | string | ۱۱ | <input type="checkbox"/> |

مدیریت ویژگی هایی دارایی موجب میشود که از تعریف تکراری ویژگی ها جلوگیری شود و به آسانی بتوان آنها را مدیریت کرد و از طریق نوع دارایی ها به آنها اختصاص داد. نکته قابل توجه این است که شما میتوانید تعیین کنید که این ویژگی مورد نظر

- فیلدی اجباری باشد یا خیر
- حداکثر طول آن
- نوع داده ایی که در آن ذخیره میشود

مدیریت پیکربندی

Configuration Management Database



| تاریخ ایجاد | کاربر ایجاد کننده | فعال | دارایی | کد |
|-------------|-------------------|-------------------------------------|---------------|----|
| ۱۳۹۹/۱۷/۲۶ | نوبت حسینی | <input checked="" type="checkbox"/> | pc sohrabi | ۷ |
| ۱۳۹۹/۱۲/۰۴ | نوبت حسینی | <input checked="" type="checkbox"/> | visual studio | ۳۰ |

| تاریخ ایجاد | کاربر ایجاد کننده | تاریخ پایان | تاریخ شروع | وضعیت | دارایی | کد |
|-------------|-------------------|-------------|------------|-------------|------------|----|
| ۱۴۰۰/۰۲/۱۳ | نوبت حسینی | | ۱۴۰۰/۰۲/۱۳ | ارتباط دارد | pc sohrabi | ۳۱ |

نمایش رکورد ۱ تا ۱ (از ۱ رکورد)

رکورد در صفحه ۵۰

نمایش رکورد ۱ تا ۳ (از ۳ رکورد)

رکورد در صفحه ۵۰

تعریف آیتم های پیکربندی یک شبکه ، یک سیستم و یا وابسته های نرم افزاری به یک سرور است برای مدیریت بهتر و تشخیص تداخل ها در زمان ایجاد یک تغییر.

پایگاه دانش

Knowledge Base



پایگاه دانش ایجاد شده است به منظور مواجهه با رخدادها و ریسکها. یک پایگاه قابل دسترس برای کارشناسان و کاربران است با دسترسی خاص برای هر فرد است. دسترسی در سطح کاربر به ما کاربران این امکان داده میشود قبل از ثبت تیکت موضوع تیکت را سرچ کرده و مطلب مرتبط با تیکت خود را مطالعه کند و این کار باعث میشود که از حجم تیکت های ارسالی کاسته شود و وقت کارشناس صرف کارها و تیکت ها مهم تری بشود.

| تاریخ آخرین ویرایش | آخرین کاربر ویرایش کننده |
|--------------------|--------------------------|
| ۱۳۹۹/۱۰/۲۷ | نویدا حسینی |
| | |
| | |

| | | | | | |
|---|-----------------------|--------------|----------|------------|-------------|
| ۱ | تست ویرایش برای همیشه | برای تست است | در دسترس | ۱۳۹۹/۱۰/۲۷ | نویدا حسینی |
| ۳ | سوالات متداول | | در دسترس | ۱۳۹۹/۱۰/۲۹ | نویدا حسینی |
| ۴ | test | | در دسترس | ۱۳۹۹/۱۱/۰۵ | نویدا حسینی |

مدیریت محتوا



یک پایگاه دانش همیشه شامل محتوا ها زیادی برای افراد مختلف است که این محتوا ها نیاز به مدیریت کردن دارند .

همچنین شما میتوانید یک فایل ا ب ه عنوان یک محتوا در پایگاه دانش قرار داده و برای آن سطح دسترسی قرار دهید.

| تاریخ ایجاد | امتیاز | کاربر ایجاد کننده | تگ ها | وضعیت | توضیحات کوتاه | عنوان | کلمه کلیدی |
|-------------|--------|-------------------|-------|--|--|-----------|------------|
| ۱۳۹۹/۱۰/۲۹ | ۰ | نوید حسینی | تست | جدید <input checked="" type="checkbox"/> | در کادر زیر هر متنی را که دوست دارید تایپ کنید تا ما آن را برایتان نگه داریم | تست | ۱ |
| ۱۳۹۹/۱۰/۲۹ | ۰ | نوید حسینی | تست | جدید <input checked="" type="checkbox"/> | | تست کوتاه | تست |
| ۱۳۹۹/۱۰/۲۹ | ۰ | نوید حسینی | | در حال ویرایش <input type="checkbox"/> | | تست | تست |




مدیریت محتوا

مدیریت سطح خدمات

Service Level Agreement Management



امکان تعریف چندین سطح خدمات برای پاسخگویی به تیکت ها طبق شرط های تعریف شده در قرار داد و تعریف آنها در سیستم موجب میشود که برای پاسخ دهی ، زمان انجام به تیکت ها زمان خاصی را تعیین کرد.
 با تعریف این شروط و قوانین به سیستم کمک میکند تا تیکت در زمان ثبت شامل یک سطح خدمات بشود و طبق این سطح خدمات به یک کارشناس برای پاسخگویی اختصاص داده شود.

| شروط | کاربر ایجاد کننده | تاریخ ایجاد |
|--|-------------------|-------------|
|  | نوبت حسینی | ۱۳۹۹/۱۱/۱۹ |

| کد | نام | نویسجات |
|----|---------|---|
| ۳ | پیش فرض | برای تیکت های که به هیچ یک از سطح خدمات اطلاق نشده اند، به این سطح خدمات اطلاق داده میشود |

مدیریت خدمات ، خدمات ارائه شده توسط سازمان را دسته بندی میکند به طور مثال خدمات پس از فروش، تعمیرات ، اینترنت و ... که با این حالت کاربر به راحتی میتواند خدمت مورد نظر خود را پیدا کند.

سرویس خدمات از ثبت درخواست های بی ربط که قابل ارائه نیستند جلوگیری میکند. کاربر ایجاد کننده

| نام نظرسنجی | تاریخ ایجاد | کاربر ایجاد کننده | توضیحات | وضعیت | تایید | تایید | تایید |
|-------------|-------------|-------------------|-----------|-------------------------------------|------------|------------|-------|
| نمونه اولیه | ۱۳۹۹/۱۱/۰۸ | نوبد حسینی | قبوض | <input checked="" type="checkbox"/> | قرائت | قرائت | ۱ |
| نمونه اولیه | ۱۳۹۹/۱۲/۱۲ | نوبد حسینی | سخت افزار | <input checked="" type="checkbox"/> | تعمیرات | تعمیرات | ۳ |
| | ۱۴۰۰/۰۲/۱۳ | نوبد حسینی | سخت افزار | <input checked="" type="checkbox"/> | ایجاد شبکه | ایجاد شبکه | ۴ |

مدیریت نظرسنجی

Survey Management



| شخص رضایت | شماره آرا | نوع | سوال | نام | کد |
|--|-------------|-------------------|----------------------------|--------------|----|
| | | | ایجاد عملکرد ما راضی هستن؟ | نوعه ارائه | |
| | تاریخ ایجاد | کاربر ایجاد کننده | | نوع | کد |
| | ۱۳۹۹/۱۱/۱۲ | نوید حسینی | | ناراضی | ۱ |
| | ۱۳۹۹/۱۱/۱۲ | نوید حسینی | | بسیار ناراضی | ۲ |
| | ۱۳۹۹/۱۱/۱۲ | نوید حسینی | | راضی | ۳ |
| | ۱۳۹۹/۱۱/۱۲ | نوید حسینی | | بسیار راضی | ۴ |
| | ۱۴۰۰/۰۲/۱۳ | نوید حسینی | | بسیار ناراضی | ۵ |
| <p>نمایش رکورد ۱ تا ۵ (از ۵ رکورد)</p> <p>رکورد در صفحه ۵۰</p> | | | | | |
| | | عمومی | برای تست | تست | ۲ |
| | | عمومی | برای تست | تست ۲ | ۳ |
| <p>نمایش رکورد ۱ تا ۳ (از ۳ رکورد)</p> <p>رکورد در صفحه ۵۰</p> | | | | | |

مدیریت نظر سنجی ها

مدیریت نظر سنجی، این امکان را فراهم میکند تا برای هر تیکت یک فرم نظر سنجی در ارتباط با عملکرد کارشناس و نوع سرویس ارائه شده نظر و رای خود را ثبت کند. این امکان در این سیستم وجود دارد که چندین نوع نظر سنجی ایجاد کرده با سوال ها و گزینه های متفاوت. این سیستم میزان شاخص رضایت مشتریان را محاسبه و اعلام میکند.

آرا نظر سنجی

| کد | نوع | نظر | تاریخ |
|----|--------------|------------|------------|
| ۳۸ | ناراضی | نظری ندارم | ۱۴۰۰/۰۳/۰۹ |
| ۳۹ | بسیار ناراضی | نظری ندارم | ۱۴۰۰/۰۳/۰۹ |
| ۴۱ | بسیار راضی | نظری ندارم | ۱۴۰۰/۰۳/۰۹ |
| ۴۲ | بسیار ناراضی | نظری ندارم | ۱۴۰۰/۰۳/۰۹ |
| ۴۳ | بسیار ناراضی | نظری ندارم | ۱۴۰۰/۰۳/۰۹ |
| ۴۴ | ناراضی | نظری ندارم | ۱۴۰۰/۰۳/۰۹ |
| ۴۵ | راضی | نظری ندارم | ۱۴۰۰/۰۳/۰۹ |
| ۴۶ | بسیار ناراضی | نظری ندارم | ۱۴۰۰/۰۳/۰۹ |
| ۴۷ | بسیار ناراضی | نظری ندارم | ۱۴۰۰/۰۳/۰۹ |

نوع و نظر آرا ثبت شده قابل مشاهده است برای گزارش گیری کامل از نظر سنجی انجام شده.

نمایش رکورد ۱ تا ۱۰ (از ۱۵ رکورد)

رکورد در صفحه

۱۰

◀ ◁ ▶ ▷

تایید انصراف

مشاهده آرا