

مدیریت درخواست‌ها



شرکت متن باز سامان

(سهامی خاص)



فهرست

- ۱- معرفی محصول..... ۳
- ۲- پنل مدیریت..... ۳
- ۳- سامانه ثبت درخواست‌ها و تغییرات..... ۴
- ۴- سامانه مدیریت و پشتیبانی درخواست‌ها..... ۵



۱- معرفی محصول

سامانه مدیریت درخواست‌ها، یک سیستم بسیار پیشرفته مدیریت درخواست‌ها است که سازمان‌های بسیاری از آن برای گزارش و پیگیری مشکلات نرم‌افزاری (bug) و مدیریت درخواست‌های کاربران (Service Desk/Help Desk)، مدیریت مشتری‌ها، پردازش جریان‌های کاری، عملیات شبکه، سیستم‌های مشاوره و موارد دیگری استفاده می‌کنند. سیستم‌های پشتیبانی بخش مهمی از ITIL را تشکیل می‌دهند که در واقع Information Technology Infrastructure Library مجموعه‌ای از شیوه‌های مفصل برای مدیریت خدمات (ITSM (IT Service management) است که بر روی هماهنگ‌سازی خدمات فناوری اطلاعات با نیازهای کسب و کار تمرکز دارد. به طور کلی، این سامانه برای مدیریت درخواست‌ها، شکایات و گزارش‌ها و سایر ارتباط مورد استفاده قرار می‌گیرد.

زیر سامانه‌های این محصول عبارتند از:

- پنل مدیریت
- سامانه ثبت درخواست‌ها و تغییرات
- سامانه مدیریت و پشتیبانی درخواست‌ها

۲- پنل مدیریت

پنل مدیریت این سامانه، شامل امکانات فراوانی است که در این بخش به برخی از آن‌ها پرداخته شده است. این سامانه به مدیر سیستم امکان مدیریت و تعریف نقش‌های کاربران و گروه‌ها، تعریف الگوهای پیش‌ساخته جهت پاسخگویی سریع، اعمال تنظیمات ارسال و دریافت ایمیل، تعریف اولویت‌ها، تفکیک سرویس‌ها، تعریف صف‌ها، مشخص نمودن فیلدهای اجباری و بسیاری موارد دیگر را می‌دهد.

قابلیت‌های اصلی این سامانه به شرح زیر است:

✓ امکان یکپارچه‌سازی با LDAP جهت سهولت در احراز هویت



- ✓ امکان تعیین سطوح دسترسی
- ✓ پشتیبانی از تقویم جلالی و ساعات کاری برای محاسبات صحیح SLA
- ✓ منبع داده مشترکین می‌تواند از بانک اطلاعات SQL یا LDAP گرفته شود
- ✓ ایجاد و مدیریت کاربران گروه‌ها و نقش‌ها
- ✓ محیط کاربری با پشتیبانی از تم themes
- ✓ پشتیبانی از Single Sign on
- ✓ پشتیبانی از بیش از ۲۰ زبان از جمله زبان فارسی
- ✓ قابلیت سفارشی سازی الگوهای خروجی و گزارش‌ها
- ✓ پشتیبانی از پیوست چندگانه فایل‌ها
- ✓ پشتیبانی از روش‌های رمز گذاری و امضای دیجیتالی (PGP)
- ✓ پشتیبانی از شماره گذاری‌های سفارشی
- ✓ پشتیبانی از فرمت یونیکد 8-Utf در درون و لایه بیرونی
- ✓ ایجاد پاسخ‌های استاندارد
- ✓ ارسال Email‌های هشدار به مدیر سیستم
- ✓ ارسال Email به مشترکان بازای هر تغییر یا اقدام صورت گرفته
- ✓ ارسال اطلاعات بروز رسانی از طریق Email و محیط وب
- ✓ مهلت زمانی برای درخواست‌ها
- ✓ ویرایش گر تنظیمات وب
- ✓ ارتباط درخواست‌ها پرسشهای متداول و ...
- ✓ قابلیت توسعه سیستم با کمک API



۳- سامانه ثبت درخواست‌ها و تغییرات

این بخش از سامانه در اختیار مشتری است و با ورود با نام کاربری و گذرواژه، می‌تواند اقدام به ثبت تیکت و درخواست در سامانه کند. ثبت هر نوع درخواستی در سامانه دارای اصول و آدابی است که در غالب ITIL تعریف شده است. برای مثال برای بیان یک مشکل در سیستم، کاربر باید مشکل را دقیق ذکر کند و از کلمات و عبارات شیوا در بیان مسئله استفاده کند و همچنین جزئیات رویداد مثل زمان و حالات استثناء و غیره را بیان کند و از شرح دلایل احتمالی و حدس و گمان پرهیز کند زیرا ممکن است کارشناس مربوطه را از روش حل مسئله دور کند.

قابلیت‌های این سامانه عبارت است از:

- ✓ امکان ثبت درخواست جدید براساس فرم‌های از پیش آماده
- ✓ امکان تخصیص درخواست به صف مربوطه توسط مشتری یا مدیر سیستم
- ✓ امکان مشاهده درخواست‌ها براساس سطوح دسترسی تعریف شده
- ✓ امکان ضمیمه فایل و مستند
- ✓ امکان تعریف اولویت درخواست با توجه به اهمیت آن

۴- سامانه مدیریت و پشتیبانی درخواست‌ها

این سامانه در اختیار کارشناسان و مدیران سیستم جهت پاسخگویی، مدیریت و پیگیری درخواست‌ها است. کارشناس مربوط به هر بخش با دریافت ایمیل و notification، موظف است براساس SLA توافق شده در بازه زمانی مشخصی، پاسخ اولیه را به درخواست بدهد و سپس اقدام به حل آن کند و در صورت حل مشکل از طریق همین سامانه مجدداً اطلاع‌رسانی کرده و با تأیید مشتری (ویا توسط خود مشتری) تیکت مربوط به درخواست را به وضعیت بسته، تغییر دهد.

قابلیت‌های این سامانه به شرح زیر است:

- ✓ امکان تعیین سطوح دسترسی
- ✓ ارسال اعلان به کارشناسان برای درخواست جدید، پیگیری و پایان مهلت پیگیری
- ✓ قابلیت پاسخ خودکار به درخواست‌ها بازای هر لیست



مدیریت درخواست‌ها

متن باز سامان

- ✓ تاریخچه درخواست، اقدامات انجام شده وضعیت رسیدگی
- ✓ افزودن انواع مختلف یادداشت به درخواست‌ها
- ✓ انتقال یا جابجایی درخواست به آدرس Email دیگر
- ✓ انتقال خودکار درخواست به صف‌های مرتبط تر
- ✓ محاسبه زمانهای صرف شده روی درخواست‌ها
- ✓ نمای چاپ درخواست با فرمت PDF
- ✓ تعیین پاسخگو و مسئول برای درخواست
- ✓ گردش کار روی درخواست
- ✓ جستجوی کامل و پیشرفته روی درخواست‌ها
- ✓ تعریف امضاء به ازای هر صف
- ✓ تعریف عنوان خطاب بازای هر صف



حستجوی متن جستجو CustomerID جستجو کاربران مشترک

داشبورد درخواست‌ها گزارشات مدیریت مشترک مدیریت سیستم

داشبورد

درخواست‌های یادآوری شده
درخواست‌های قفل شده من (0) | درخواست مشاهده شده من (0) | مسئولیت من (0) | درخواستهای در صفهای من (0) | درخواستهای در سرویسهای من (0) همه درخواست‌ها (0)

CUSTOMER COMPANY NAME	نام مشتری	عنوان	طول عمر درخواست	#TICKET	
					--

درخواست‌های خیلی مهم
درخواست‌های قفل شده من (0) | درخواست مشاهده شده من (0) | مسئولیت من (0) | درخواستهای در صفهای من (0) | درخواستهای در سرویسهای من (0) همه درخواست‌ها (2)

CUSTOMER COMPANY NAME	نام مشتری	عنوان	طول عمر درخواست	#TICKET	
SBMU	آقای فواد	LDAP در ایجاد گروه	5 d 5 h	2018080434000015	★
SBMU	آقای فواد	تغییر دسترسی های سرور Ldap	16 d 8 h	2018072434000015	★

درخواست‌های جدید
درخواست‌های قفل شده من (0) | درخواست مشاهده شده من (0) | مسئولیت من (0) | درخواستهای در صفهای من (0) | درخواستهای در سرویسهای من (0) همه درخواست‌ها (0)

CUSTOMER COMPANY NAME	نام مشتری	عنوان	طول عمر درخواست	#TICKET	
					--

درخواست‌های باز / درخواست‌های نیازمند به پاسخ
درخواست‌های قفل شده من (0) | درخواست مشاهده شده من (0) | مسئولیت من (0) | درخواستهای در صفهای من (0) | درخواستهای در سرویسهای من (0) همه درخواست‌ها (2)

CUSTOMER COMPANY NAME	نام مشتری	عنوان	طول عمر درخواست	#TICKET	
SBMU	آقای فواد	ایجاد گروه در LDAP	5 d 5 h	2018080434000015	★
SBMU	آقای فواد	Ldap تغییر دسترسی های سرور	16 d 8 h	2018072434000015	★

بررسی اجمالی صف درخواست

OPMENT::NEXTCLOUD	سرویس های زیرساخت تحت شبکه	مشکلات نرم افزاری	POSTMASTER	RAW	BUGS	سرویس پست الکترونیک:ارسال یا دریافت	POST OFFICE	STATE
0	0	0	0	0	0	0	0	pending reminder
0	0	0	0	0	0	0	0	pending auto reopen
0	0	0	0	0	0	0	0	closed
0	0	0	0	0	0	0	0	unsuccessful
0	0	0	0	0	0	0	0	pending
0	0	0	0	0	0	0	0	+auto close
0	0	0	0	0	0	0	0	merged

تنظیمات

گزارش 7 روز

Day Stats 14

Month Stats 1

تصویر شماره ۱