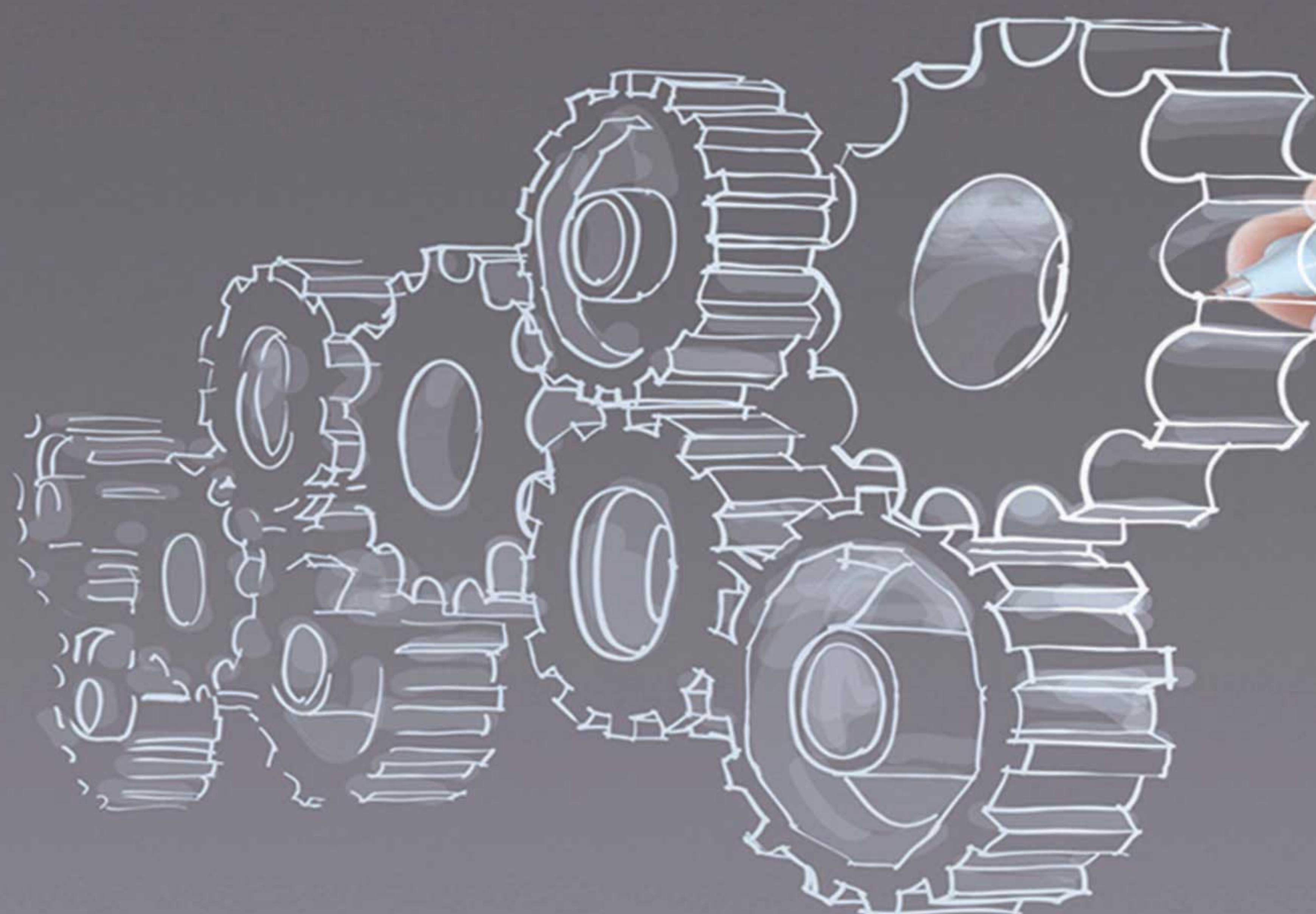


شرکت مهندسی تذرو افزار



# راهکار ارائه سرویس در چارچوب ITIL مبتنی بر BPMS

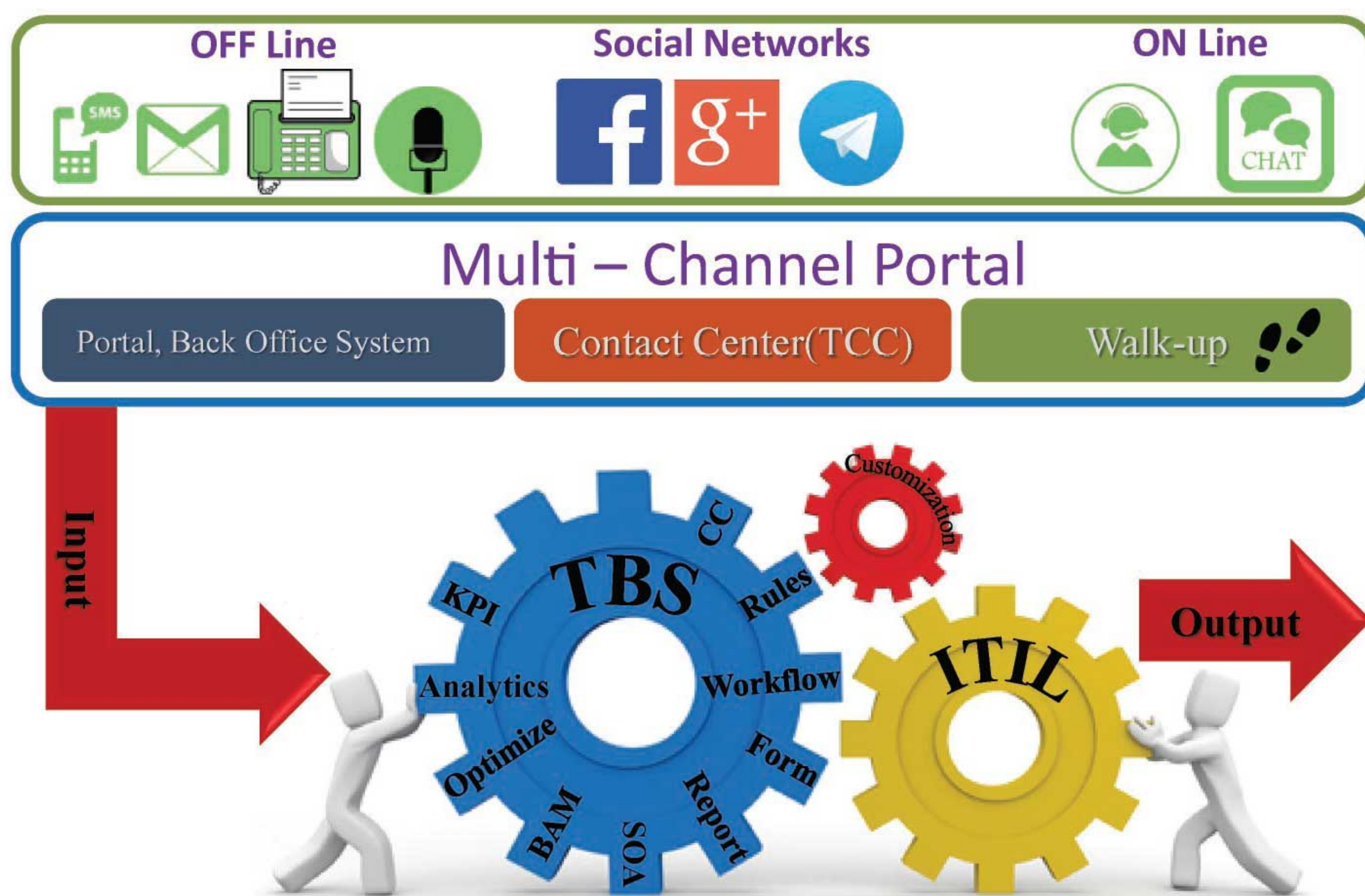




## شرح چالش‌ها



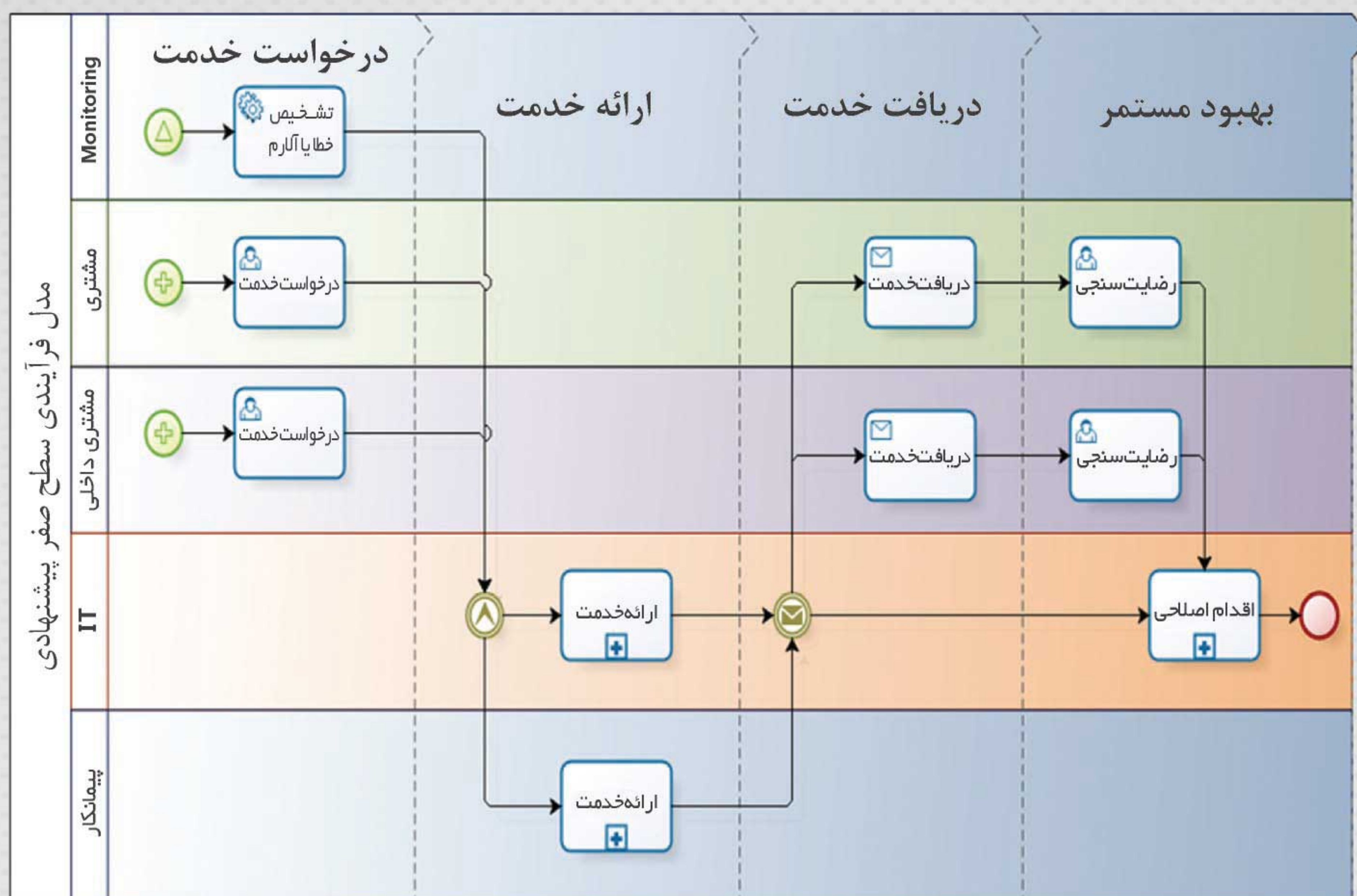
سازمان‌ها از دو دیدگاه دارای مشکلاتی اعم از استراتژیک و اجرایی هستند. نبود یک استاندارد به منظور تعیین و تعریف سرویس‌ها و همچنین اجرا و نظارت بر سرویس‌های داده شده و گرفته شده، یکی از بزرگترین معضلات می‌باشد. این مسئله بر نحوه ارائه سرویس به مشتری تأثیرگذار بوده و نهایتاً باعث نارضایتی مشتریان می‌گردد. یکی دیگر از مشکلات نبود استاندارد و فرآیندهای مشخص، عدم توانایی در دریافت سرویس از پیمانکاران و حتی اعضای داخلی سازمان می‌باشد، که این مهم نیز باعث نقصان در سرویس‌دهی به مشتری و نارضایتی می‌گردد. وجود یک سیستم و تعریف شاخص‌های ارزیابی یکی از نیازمندی‌های سازمان‌ها و به طور اهم هر سازمان سرویس‌دهنده می‌باشد.



یکی از مهمترین مسائلی که سازمان‌های خدمت‌رسان با آن دست به گریبان هستند، تعریف یک نقطه ارتباطی برای درخواست خدمت و همچنین پیگیری آن می‌باشد که شرکت مهندسی تذرو افزار برای این منظور Multichannel Portal را به عنوان یک راه حل ارائه می‌کند. مشتریان از یک نقطه سازمان ارتباط برقرار می‌کنند (Service Desk) و فرآیندهای مربوطه در قالب یک سیستم واحد اجرا می‌شود. راهکار ارائه شده توسط این شرکت شامل نقطه ارتباطی، بستر BPMS و شناسایی و پیاده‌سازی فرآیندها در قالب استاندارد ITIL می‌باشد.



## مدل فرآیندی سطح صفر



فرآیند سطح صفر ارائه خدمت شامل چهار بخش اصلی می باشد:

- ۱- درخواست خدمت
- ۲- ارائه خدمت
- ۳- دریافت خدمت
- ۴- بهبود مستمر

درخواست خدمت بسته به نوع خدمت، توسط مشتری یا به صورت اتوماتیک انجام می شود. به طور مثال ممکن است یک مشتری تقاضای سرویس خاصی را داشته باشد و یا اینکه از طریق یک سیستم مکانیزه اعلام شود. پس از دریافت درخواست خدمت، بسته به نوع خدمت، ارائه خدمت مورد نظر توسط اجزا داخلی سازمان و یا پیمانکاران سازمان انجام می شود. پس از ارائه خدمت مورد نظر به درخواست کننده خدمت، فرآیندهای مربوط به رضایت سنجی و بازخورد دریافت شده و تصمیم گیری در خصوص نتایج آن و اعمال تغییرات لازمه انجام می شود.

## راهکار مدیریت ارائه سرویس

### ماجول مدیریت اطلاعات پایه

۱- **پروفایل مشتریان:** این بخش اختصاص به پروفایل مشتریان اعم از مشخصات عمومی و اختصاصی دارد که اطلاعات این بخش یا از طریق ارتباط با پایگاه داده مشتریان موجود در سازمان تامین می شود و یا اینکه پایگاه داده راسد در داخل سامانه ایجاد شده و قابلیت های اضافه کردن، ویرایش و حذف را دارا است.

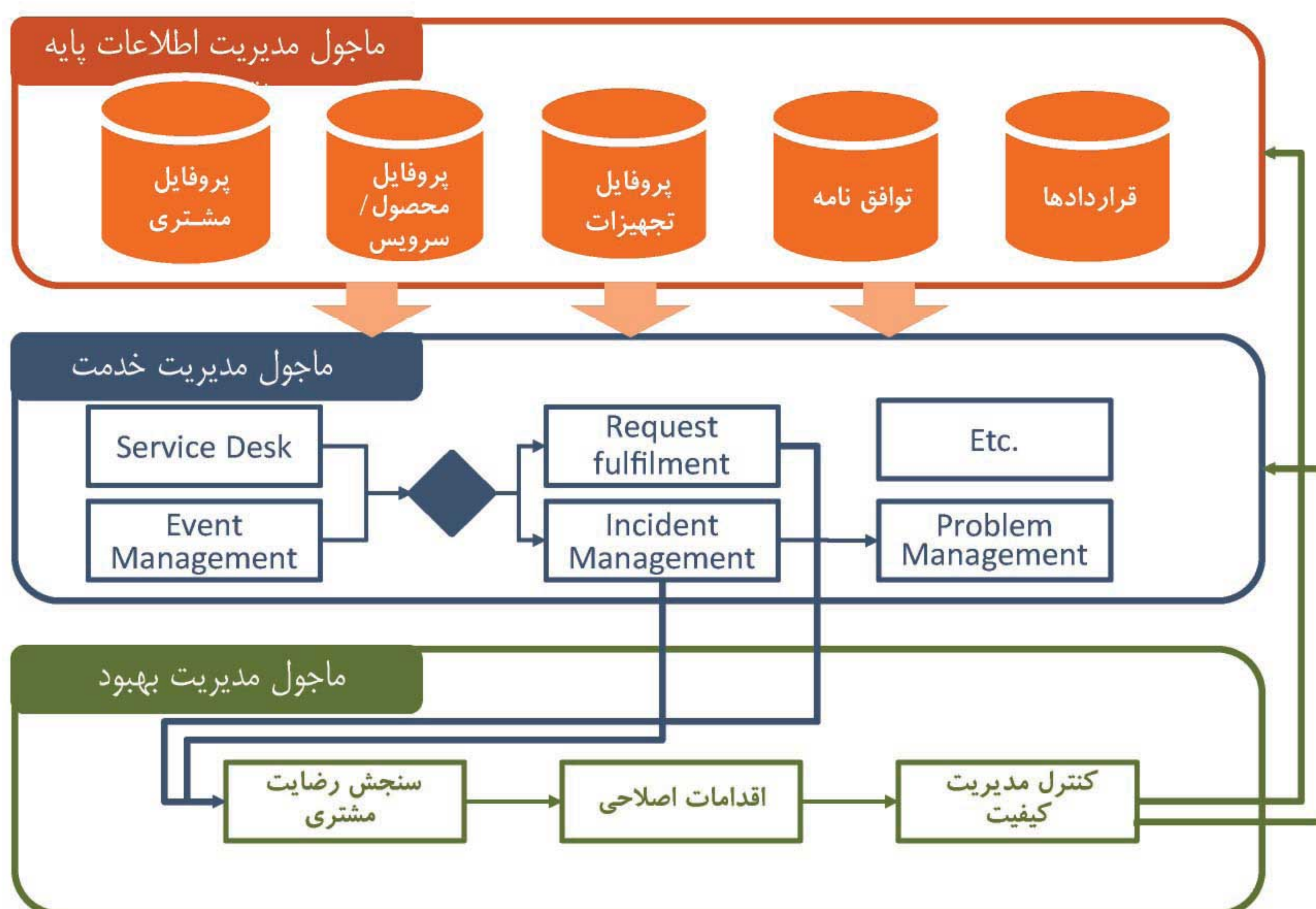
۲- **پروفایل محصول / سرویس:** در این بخش مشخصات محصول و یا سرویسی که قرار است مدیریت گردد، تعریف شده و یا از طریق ارتباط با سیستم های سازمان تامین شده و یا پایگاه داده مذکور در سامانه ایجاد می شود.

۳- **پروفایل تجهیزات:** در این بخش اطلاعات مربوط به کلیه تجهیزات مربوط به نگهداری و ارائه سرویس، ثبت و نگهداری می گردد.

۴- **توافق نامه ها:** مشخصات کلیه توافق های فی مابین بخش های سرویس دهنده و بخش های درون سازمان در این بخش تعریف می شوند. (OLA)

۵- **قراردادها:** در این بخش مشخصات کلیه قراردادهای فی مابین سازمان و مشتری در خصوص ارائه سرویس درج می شود. (SLA)

### ماجول های سیستم





## ماجول مدیریت خدمت

در این ماجول، کلیه فرآیندهای در ارتباط با عملیات خدمت پیاده سازی می شود.

### ۱- زیر ماجول Service Desk

- تنها مرکز پاسخگویی مستقیم به مشتری (First Level)
- ثبت، طبقه بندی و اولویت بندی کلیه درخواست ها
- ارجاع Incident به دیگر سطوح سازمان
- مرجع اطلاع رسانی به مشتری در حین انجام کار
- نظرسنجی (Call-Back)

### ۲- زیر ماجول Event Management

- شناسایی تغییر وضعیت در تجهیزات و سرویس ها
- شناسایی تغییرات محیطی نظیر دود، دمای محیط و ...
- شناسایی خطرات/تهدیدات امنیتی
- تعریف عکس العمل مناسب در زمان وقوع حادثه
- مستقل از TSMS (استفاده از ابزارهای رایج)

### ۳- زیر ماجول Request Fulfilment

- افزایش رضایت مشتری با رسیدگی به درخواست ها
- فراهم کردن کانال ارتباطی مشتریان در رابطه با درخواست ها
- اطمینان از ارائه یک روش استاندارد برای ثبت و پیگیری درخواست های مشتریان

### ۴- زیر ماجول Incident Management

- استفاده از یک روش استاندارد ثبت Incident
- اطمینان از رفع Incidentها با یک راه حل مشخص و زمان توافق شده
- تطابق مدیریت Incidentها با اولویت های مشتری
- افزایش رضایت مشتری از طریق کیفیت خدمات IT

### ۵- زیر ماجول Problem Management

- جلوگیری از وقوع Problem و Incidentهای منجر شده از آن
- از بین بردن Incidentهای تکراری با حل ریشه ای آن
- کاهش تاثیر Problemهایی که ریشه ای حل نشده
- شناسایی Problemها قبل از وقوع و حل ریشه ای

۶- با توجه به روند رشد و نیاز سازمان ، ماجول های دیگری را نیز می توان طراحی و پیاده سازی نمود:

- Availability Management
- Service Level Management
- Access Management
- ...

متناسب با هر زیر ماجول پارامترها و KPIهای مربوطه طراحی و پیاده سازی می شود.

تمامی زیر ماجول ها به صورت فرآیندی و در چهارچوب ITIL طراحی و پیاده سازی می شوند. در چهارچوب ITIL هیچ فرآیند مشخصی برای هر بخش ارائه نشده است و فرآیندهای مربوطه وابسته به سازمان می باشند و در طی شناخت باید فرآیندها شناسایی شده و به صورت مورد نیاز پالایش و بازنگری شوند.

### ماجول مدیریت بهبود:

در این ماجول سنجش رضایت مشتری انجام شده و بر اساس آن ممکن است اقدامات اصلاحی چه در زمینه اصلاح فرآیندهای خدمت رسانی و چه در زمینه مشخصات قراردادها و توافقنامه ها پیشنهاد گردد.

## دست آوردها



**Tazarv Afzar Co.**

تهران، سعادت آباد، خیابان سرو غربی، خیابان صرافهای شمالی

تلفن: ۰۲۳۰۳۳۰۰۰

نیش هفدهم شرقی، پلاک ۱

[www.tazarv.com](http://www.tazarv.com)