

کتابچه

راهنمای مدیریت دارایی ها

(Asset Management)

بیاراهکار ITSM دانا پرو

شرکت دانا پرداز

نویسنده: میرسعید باقری

مقدمه

من سعید باقری مدیرعامل شرکت دانا پرداز، قصد دارم در این مطلب به موضوع مدیریت دارایی ها (ITAM) در حوزه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات پردازم و ضمن بررسی الزامات و بهرروش ها در این خصوص، تجربیات خودم که حاصل بیش از ۱۵ سال فعالیت در حوزه ITSM و ده ها تجربه پیاده سازی موفق این سیستم در سازمان های مختلف بوده است رو با شما به اشتراک بگذارم.

مدیریت دارایی ها یا Asset Management یکی فرآیندهای مهم و ضروری در مدیریت خدمات فناوری اطلاعات است که علاوه بر کمک به توسعه و پیشرفت سازمان، موجب ارتقای کارایی، کاهش هزینه ها و ریسک های مرتبط در زیر ساخت های فناوری اطلاعات می شود .

باید تأکید کنم که قبل از شروع پیاده سازی فرآیند مدیریت دارایی ها، مدیران IT و ذینفعان اصلی، باید آگاهی و شناخت کاملی از این فرآیند و مزایا و چالش های آن داشته باشند تا انتظارات واقع بینانه ای از ITAM داشته باشند، منابع لازم را برای موفقیت آن اختصاص دهند و از بروز مشکلات احتمالی جلوگیری کنند.

میر سعید باقری

مدیرعامل دانا پرداز



فهرست مطالب

۵.....	مدیریت دارایی ها (Asset Management) چیست ؟
۶.....	چرا باید دارایی های فناوری اطلاعات را مدیریت کنیم ؟
۶.....	ایجاد یک منبع واحد از اطلاعات دارایی های IT سازمان
۷.....	کاهش هزینه ها و جلوگیری اتلاف منابع
۷.....	ارتقاء بهره وری بدون لطمه به اعتماد پذیری سرویس ها
۷.....	پشتیبانی از سایر فرآیندهای ITSM مطابق با ITIL
۸.....	اهمیت مدیریت دارایی ها در ارتقاء امنیت فناوری اطلاعات
۹.....	تاثیر مدیریت دارایی ها بر بهبود خدمات سرویس دسک
۱۰.....	چرا دانا به عنوان یک سیستم کارآمد برای مدیریت دارایی ها شناخته شده است ؟
۱۱.....	فهرست برداری و ثبت دارایی ها در راهکار دانا پرو
۱۱.....	روش های خودکار شناسایی و استخراج اطلاعات دارایی ها
۱۱.....	ابزار پویش شبکه دانا
۱۳.....	نکات قابل توجه در استفاده از ابزار پویش شبکه دانا
۱۴.....	استفاده از ابزار دانا کلاینت
۱۵.....	نکات قابل توجه در استفاده از ابزار دانا کلاینت
۱۵.....	درک تفاوت ها و موارد کاربرد ابزار پویش شبکه و ابزار دانا کلاینت
۱۵.....	وارد کردن اطلاعات دارایی ها به صورت دستی در دانا
۱۶.....	ایمپورت اطلاعات دارایی ها از طریق فایل اکسل
۱۷.....	ثبت دارایی جدید به صورت دستی
۱۷.....	روش ها و نکات کارآمد فهرست برداری و ثبت دارایی ها در سیستم ITAM دانا
۱۷.....	نوع دارایی هایی که قصد مدیریت آنها را دارید مشخص کنید
۱۸.....	دارایی ها را بر اساس اهمیت اولویت بندی کنید
۱۸.....	حوزه دارایی های تحت پوشش را از نظر محل قرارگیری مشخص کنید
۱۸.....	به شکلی فاز بندی شده برنامه ریزی کنید
۱۸.....	دسترسی های لازم برای روش های خودکار شناسایی دارایی ها را مهیا کنید
۱۸.....	حذف و اضافه دارایی ها یک فرآیند همیشگی است
۱۸.....	دسته بندی، مشاهده مشخصات و ردیابی تغییرات دارایی ها
۱۹.....	دسته بندی دارایی ها با ایجاد نماهای سفارشی سازی شده
۲۰.....	ایجاد نمای جدید برای دسته بندی دارایی ها

۲۰.....	مشاهده مشخصات دارایی ها
۲۰.....	مشخصات عمومی دارایی
۲۱.....	مشخصات سیستم عامل و سخت افزار دارایی
۲۱.....	جزئیات پیکربندی سخت افزاری سیستم عامل های ویندوز
۲۲.....	نرم افزار های نصب شده بر روی سیستم ها
۲۳.....	مشاهده سوابق تیکت های مرتبط (رخداد و درخواست سرویس) با هر دارایی
۲۳.....	مشاهده سوابق سرویس و نگهداری (pm) دارایی ها
۲۴.....	مشاهده دیاگرام (CMDB) مرتبط با هر دارایی
۲۵.....	مشاهده سوابق
۲۶.....	سفارشی سازی مازول مدیریت دارایی ها در راهکار ITSM دانا پرو
۲۷.....	ایجاد فرم های ویژه (سفارشی) براساس نوع دارایی
۲۹.....	ایجاد فیلد های جدید
۲۹.....	ایجاد فرم جدید
۳۱.....	مروری بر برخی از کارهای پرتکرار در مدیریت دارایی ها
۳۱.....	تحويل دارایی ها به کارکنان سازمان
۳۱.....	مشاهده دارایی های تحويل داده شده به کارکنان سازمان
۳۳.....	مدیریت وضعیت و چرخه حیات دارایی ها
۳۳.....	افزایش طول عمر دارایی ها با انجام سرویس و نگهداری پیشگیرانه (PM)
۳۴.....	تغییر دارایی ها به صورت گروهی
۳۵.....	تحلیل و گزارش گیری از دارایی ها
۳۶.....	نظارت و کنترل دارایی ها با داشبورد های دانا
۳۶.....	معرفی برخی از نمودارها و KPI های پرکاربرد مدیریت دارایی ها
۳۸.....	تحلیل و استخراج اطلاعات دارایی ها با گزارش ساز دانا

مدیریت دارایی ها (Asset Management) چیست؟

در یک تعریف ساده میتوانیم بگیم مدیریت دارایی ها فرآیندی است که اطمینان حاصل می کند دارایی های یک سازمان :



دقت کنید که ما در مورد دارایی های ثابت صحبت می کنیم، یعنی دارایی های مشهود و فیزیکی که یک سازمان برای فعالیت روزانه خود از آنها استفاده می کند. برای مثال این دارایی ها شامل کامپیوترها، مانیتورها، سوئیچ ها، تجهیزات و لایسنس های نرم افزاری، تلفن های همراه و سایر وسایلی است که به کارمندان برای انجام کارشان داده می شود.

دارایی های فناوری اطلاعات طول عمر مشخصی دارند. برای به حداکثر رساندن ارزش آنها برای سازمان، چرخه عمر دارایی های IT باید به صورت پیشگیرانه مدیریت شود. هر سازمانی ممکن است مراحل منحصربه فردی برای این چرخه عمر تعریف کند، اما به طور کلی این مراحل شامل **برنامه ریزی، تهیه، استقرار، نگهداری و مستهلک کردن** می شوند.

بخش مهمی از مدیریت دارایی های IT، اعمال رویه هایی در تمام مراحل چرخه عمر برای درک کل **هزینه مالکیت و بهینه سازی** استفاده از دارایی ها است.

چرا باید دارایی های فناوری اطلاعات را مدیریت کنیم؟

دلایل و ضرورت های زیادی برای مدیریت دارایی های فناوری اطلاعات وجود دارد که در ادامه به آنها اشاره می کنیم، البته قبل از آن خوب است که به نتیجه یک تحقیق توسط موسسه گارتنر در این زمینه توجه کنید:

" سازمان هایی که به طور موفقیت آمیز فرآیند مدیریت دارایی های فناوری اطلاعات (ITAM) را به عنوان یک فرآیند مدیریتی پیاده سازی می کنند، به طور معمول در سال اول اجرای این طرح، شاهد ۳۰ درصد صرفه جویی در هزینه ها خواهند بود. این صرفه جویی در هزینه ها در طول پنج سال متعاقب آن نیز ادامه دارد و به طور میانگین حداقل ۵ درصد در هر سال خواهد بود. با توجه به اینکه هزینه های نرم افزار و سخت افزار غالباً ۲۰ درصد از بودجه فناوری اطلاعات را تشکیل می دهند، تسلط بر این فرآیند مدیریتی از اهمیت بالایی برخوردار است "

Source: Gartner, IT Asset Management Key Initiative Overview, June ۱۸, ۲۰۱۳

ایجاد یک منبع واحد از اطلاعات دارایی های IT سازمان

در بسیاری از سازمان ها دارایی های فناوری اطلاعات در مکان های مختلف و توسط افراد متعددی مدیریت می شوند. مالکیت و مدیریت آنها به صورت یکپارچه صورت نمی گیرد و هیچ ابزار واحدی برای جمع آوری و تمرکز اطلاعات وجود ندارد. این امر به طور طبیعی منجر به سردرگمی و عدم دقت در داده ها می شود.

در چنین وضعیتی، اتخاذ تصمیمات آگاهانه دشوار است و حتی در برخی از شرکت ها و سازمان ها، صرفاً برای ردیابی دارایی های فناوری اطلاعات، نیروهایی استخدام می شوند که این موضوع به خصوص در کشور ما ایران به دلیل بحران نیروی کار متخصص، هزینه های اضافی و غیر ضروری به سازمان تحمیل می کند.

این در حالی است که با بکارگیری فرآیندها و ابزارهای تخصصی مدیریت دارایی ها مانند راهکار ITSM دانا پرو، اینکار می تواند به بهترین شکل توسط سیستم و تا حدود زیادی به صورت خودکار انجام شود و افراد تیم IT می توانند وقت و انرژی خود را بر موضوعات مهمتری متمرکز کنند.

کاهش هزینه ها و جلوگیری اتلاف منابع

یکی از مزیت های اصلی مدیریت دارایی ها، کاهش هزینه ها و جلوگیری از اتلاف منابع سازمان است. به کمک یک راهکار جامع مدیریت دارایی ها مانند راهکار ITSM دانا پرو، شما همیشه به فهرستی بروز شده از همه دارایی های سازمان دسترسی دارید و این امر با جلوگیری از خرید های غیر ضروری و کنترل بیشتر بر دارایی ها، انطباق با سیاست های امنیتی و حقوقی و کاهش ریسک ها، موجب صرفه جویی در هزینه ها می شود.

علاوه بر مواردی که اشاره کردیم، مدیریت صحیح دارایی های فناوری اطلاعات و پیاده سازی برنامه های سرویس و نگهداری پیشگیرانه (Preventative Maintenance) برای تجهیزات کلیدی IT سازمان مانند سرورها و تجهیزات شبکه، موجب افزایش طول عمر دارایی ها، کاهش خرابی ها و جلوگیری از اختلال در کسب و کار سازمان می شود که عدم توجه به آنها هزینه های مستقیم و غیر مستقیم زیادی را می تواند به بار بیاورد.

ارتقاء بهره وری بدون لطمه به اعتماد پذیری سرویس ها

این روزها با تحول دیجیتال (Digital Transformation) و تغییر ماهیت عملکرد سازمان ها، مدیریت دارایی ها بسیار فراتر از فهرست برداری از اقلام سخت افزاری و نرم افزاری مثل کلاینت ها و لپتاپ های سازمان است. تیم های IT هر چه بیشتر از قبل در حال پذیرش اصول DevOps و SRE هستند و برای ارائه سریع و کارآمد خدمات جدید بدون خدشه دار کردن میزان اعتماد پذیری سرویس ها (Reliability)، به فرآیندها و ابزارهای مدیریت دارایی نیاز دارند.

یکی از اصلی ترین مزایای فرآیند مدیریت دارایی ها، افزایش کارایی و بهره وری سازمان است. با داشتن یک سیستم مدیریت منسجم و متمرکز، سازمان ها می توانند دارایی های خود را به طور مؤثر مدیریت کنند، از منابع خود به بهترین نحو استفاده کنند و از دوباره کاری ها و هدررفت منابع جلوگیری کنند. این فرآیند به شناسایی و حذف دارایی های غیر ضروری کمک می کند و امکان تخصیص بهتر منابع به بخش های حیاتی سازمان را فراهم می آورد.

پشتیبانی از سایر فرآیندهای ITSM مطابق با ITIL

مدیریت دارایی های (ITAM)، به عنوان یکی از اصول اساسی در مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (ITSM) نقش بسیار مهمی در پشتیبانی از سایر فرآیندهای ITIL دارد، برای مثال برای پیاده سازی صحیح و کامل فرایندهایی مانند مدیریت تغییر (Change Management)، مدیریت رخداد (Incident Management) یا مدیریت پیکربندی (CMDB)، برخورداری از فرآیند مدیریت دارایی ها ضروری است.

به طور کلی، مدیریت دارایی های IT از طریق ارائه داده های دقیق، به روز و جامع، از تمامی فرآیندهای ITIL پشتیبانی می کند و به بهبود کارایی، کاهش ریسک و افزایش کیفیت خدمات IT کمک می کند.

اهمیت مدیریت دارایی ها در ارتقاء امنیت فناوری اطلاعات

مدیریت دارایی‌ها (ITAM) و امنیت فناوری اطلاعات دو حوزه حیاتی در مدیریت فناوری اطلاعات هستند که به طور جدایی‌ناپذیری با هم مرتبط‌اند و به بهبود قابل توجه امنیت و کارایی سازمان کمک کنند. بکارگیری یک راهکار پیشرفته مدیریت دارایی ها می‌تواند به طور قابل توجهی به بهبود امنیت فناوری اطلاعات کمک کند. این امر با شناسایی و مدیریت دقیق دارایی‌ها، کنترل دسترسی‌ها، مدیریت لایسنس‌ها و پشتیبانی از برنامه‌های امنیتی امکان‌پذیر می‌شود. سازمان‌هایی که به طور مؤثر از ITAM استفاده می‌کنند، می‌توانند به طور بهتری از دارایی‌های خود حفاظت کرده و در مقابل تهدیدات امنیتی مقاوم‌تر باشند.

در اینجا به چند نمونه از تأثیرات مثبت مدیریت دارایی ها در ارتقاء امنیت فناوری اطلاعات اشاره می‌کنیم:



مدیریت نرم‌افزارها:

استفاده از نرم‌افزارهای غیر مجاز یا کرک شده می‌تواند سازمان‌ها را در معرض تهدیدات امنیتی قرار دهد. ITAM به سازمان‌ها کمک می‌کند تا اطمینان حاصل کنند که تمامی نرم‌افزارهای مورد استفاده دارای مجوز معتبر هستند و به‌روزرسانی‌های امنیتی لازم را دریافت کرده‌اند.



کاهش خطر آسیب‌پذیری‌ها:

سیستم مدیریت دارایی ها می‌تواند برای شناسایی وردیابی دارایی‌های فناوری اطلاعات که دارای آسیب‌پذیری‌های امنیتی شناخته‌شده هستند، استفاده شود. این اطلاعات را می‌توان به تیم امنیتی اطلاع داد تا بتوانند وصله‌ها و آپدیت‌های لازم را اعمال کرده و از سوء استفاده هکرها جلوگیری کنند.



پاسخ سریع تر به رخدادها:

سیستم مدیریت دارایی ها می‌تواند برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط به دارایی‌های فناوری اطلاعات که تحت تأثیر یک حادثه امنیتی قرار گرفته‌اند، استفاده شود. این اطلاعات به تیم‌های عملیاتی IT کمک می‌کند تا چابک‌تر و موثرتر به رخدادها رسیدگی کنند.

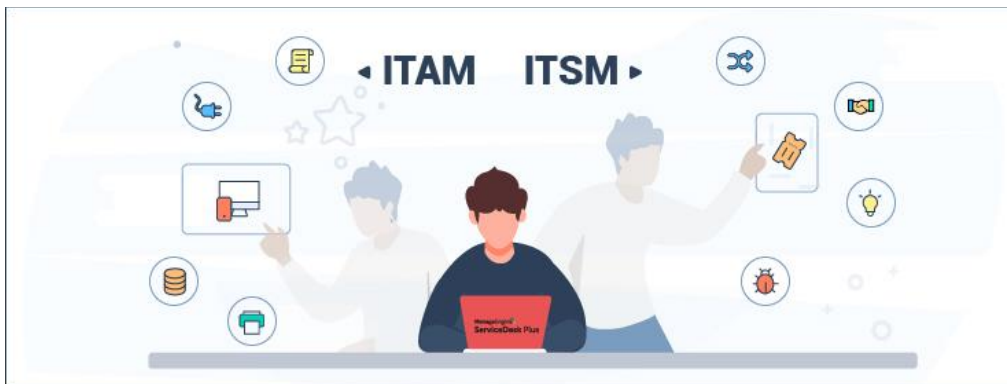


مدیریت پیکربندی:

سیستم مدیریت دارایی ها می‌تواند برای اطمینان از اینکه تمام دارایی‌های فناوری اطلاعات مطابق با استانداردهای امنیتی سازمانی پیکربندی شده‌اند، استفاده شود. این امر می‌تواند به کاهش خطر سوء استفاده از پیکربندی‌های ناامن توسط هکرها کمک کند.

تأثیر مدیریت دارایی ها بر بهبود خدمات سرویس دسک

در بسیاری از سازمان‌هایی که برای جلسات مشاوره و معرفی راهکار مراجعه می‌کنم، مشاهده می‌کنم که کارکنان همچنان برای درخواست تجهیزات جدید، رفع خرابی سیستم‌ها و سایر نیازهای خود، همچنان از تماس تلفنی، ایمیل و یا حتی مراجعه حضوری به بخش فناوری اطلاعات تکیه می‌کنند. این در حالی است که استقرار یک ابزار سرویس دسک یا Help Desk پیشرفته برای رسیدگی به رخدادها و درخواست‌ها، می‌تواند به طور کلی این رویکرد را تغییر داده و موجب تحول و بهبود کیفیت خدمات IT شود.



ممکن است بپرسید این موضوع چه ارتباطی با مدیریت دارایی دارد؟ فرض کنید یک لپ‌تاپ نیاز به تعمیر داشته باشد. برای رسیدگی به این درخواست، اطلاعاتی اولیه همچون تاریخ خرید و مشکلات (تیکت‌ها) قبلی آن ضروری است. ابزار میز خدمت (Service Desk)، عنصری ضروری برای مدیریت دارایی به شمار می‌رود، چراکه تیم فناوری اطلاعات می‌تواند به تمامی درخواست‌های مرتبط با این لپ‌تاپ (و سایر اطلاعات) دسترسی داشته باشد. این شفافیت کامل به معنای حل و فصل سریع‌تر مشکلات کارکنان و کمک به ریشه‌یابی اشکال و در نهایت جلوگیری از هزینه‌های غیر صحیح است.

چرا دانا به عنوان یک سیستم کارآمد برای مدیریت دارایی ها شناخته شده است؟

طبیعتاً راهکارها و ابزارهای زیادی برای مدیریت دارایی ها وجود دارد، اما چه مسائلی سبب شده تا راهکار دانا پرو، تا این حد مورد توجه قرار گیرد و چه دلایلی به پیاده سازی موفق آن در سازمان ها کمک کرده است؟ در این قسمت، با هم ویژگی ها و قابلیت هایی که موجب شده راهکار ITSM دانا پرو، به عنوان یک سیستم کارآمد مدیریت دارایی ها در صدها سازمان بزرگ در سراسر ایران مورد استفاده قرار گیرد را مرور خواهیم کرد.

در ابتدا ببینیم که مهمترین ویژگی ها و مزیت های اصلی زیر سیستم مدیریت دارایی ها در راهکار ITSM دانا پرو کدامند.



پشتیبانی از انواع دارایی ها

سرورها، کامپیوتر ها، پرینتر ها، سوئیچ ها، روترها، فایروال ها و هر نوع دارایی دیگری در نرم افزار دانا پرو قابل مدیریت است و حتی دارایی های غیر IT را پشتیبانی می کند.



شناسایی خودکار دارایی ها

دانا با پوشش شبکه و یا به کمک ابزار دانا کلاینت، سرورها، کامپیوترها و تجهیزات شبکه رو به آسانی شناسایی و اطلاعات دقیق سخت افزاری و نرم افزاری آنها را استخراج می کند.



مدیریت چرخه حیات دارایی ها

از زمان خرید یک دارایی جدید، ثبت شماره اموال و تحویل به افراد سازمان تا امورات نگهداری و آپگرید و در نهایت استهلاک و از رده خارج کردن دارایی، در دانا مدیریت می شود.



یکپارچگی با ماژول های ITIL

زیر سیستم مدیریت دارایی ها در دانا، با سایر ماژول های ITIL مانند مدیریت رخداد، مدیریت تغییرات، مدیریت پیکربندی و مدیریت مشکل به طول کامل یکپارچه است.



ردیابی تغییرات دارایی ها

دانا همه تغییرات در پیکربندی سخت افزاری و نرم افزاری دارایی ها را ثبت و با آگاه سازی های خودکار شما را از تغییرات مطلع می سازد، این مسئله مهمی است که به آن نیاز دارید.



افزایش طول عمر دارایی ها

به کمک زیر سیستم سرویس و نگهداری پیشگیرانه (PM) در راهکار دانا، اصول نگهداری صحیح دارایی ها اجرا شده و طول عمر تجهیزات افزایش پیدا می کند.



تحلیل و گزارش گیری از دارایی ها

با داشبورد و گزارش های دارایی ها در دانا، همه آمار و اطلاعات کلیدی و مهم مرتبط با دارایی ها به شکلی شفاف و قابل تحلیل همیشه در دسترس شماست.



ثبت سوابق مشکلات دارایی ها

در دانا شما به آسانی با کلیک بر روی نام هر دارایی به سوابق همه خرابی ها و درخواست های مرتبط با هر دارایی دسترسی خواهید داشت.



بهبود کیفیت سرویس دسک

زیر سیستم مدیریت دارایی ها و زیر سیستم مدیریت رخداد و مدیریت درخواست کاملاً یکپارچه هستند و موقع ثبت تیکت، کارکنان می توانند دارایی مرتبط را انتخاب کنند.



اتوماسیون مدیریت دارایی ها

با قواعد گردش کار و قواعد تأییدیه در راهکار دانا پرو، شما میتونید بسیاری از کارهای مدیریت دارایی ها را اتوماسیون کنید و در زمان صرفه جویی و به کارهای مهم تر بپردازید.



کاربری آسان

راهکار ITSM دانا پرو، از یک طراحی مدرن و کاربر پسند بهره میبرد که علاوه بر سادگی در کاربری، حس دلپذیری به افراد تیم IT منتقل می کند.



مطالب آموزشی وسیع

مجموعه وسیعی از اسناد فنی و مطالب آموزشی که در پورتال پشتیبانی دانا پرداز وجود دارد، به مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات برای پیاده سازی آسان این سیستم کمک می کند.

فهرست برداری و ثبت دارایی ها در راهکار دانا پرو

اولین مرحله در چرخه مدیریت دارایی ها، فهرست برداری و ثبت مشخصات دارایی ها در نرم افزار ITSM دانا پرو است. اینکار به روش های زیر قابل انجام است:

- روش خودکار با استفاده از ابزار پویش شبکه یا ابزار دانا کلاینت
- ایمپورت دارایی ها از فایل اکسل
- ثبت دارایی ها به صورت دستی

روش های خودکار شناسایی و استخراج اطلاعات دارایی ها

در دانا شما میتونید از دو روش خودکار برای شناسایی و استخراج اطلاعات دارایی ها استفاده کنید، ابزار پویش شبکه و ابزار دانا کلاینت که در ادامه به تفاوت ها و موارد کاربرد هر کدام اشاره می کنیم:

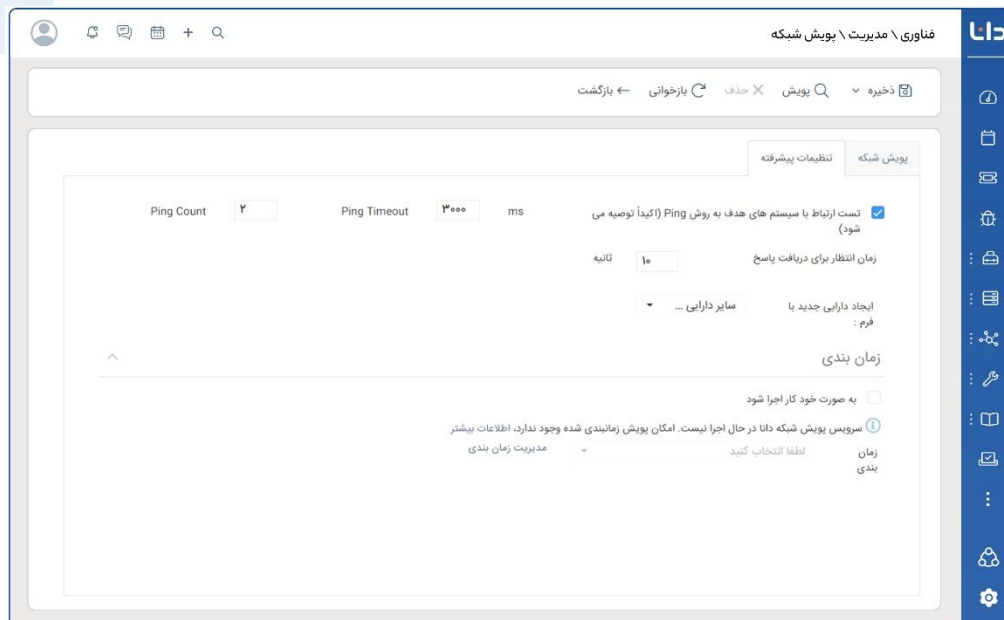
ابزار پویش شبکه دانا

به کمک ابزار پویش شبکه دانا شما میتونید آدرس IP دستگاه های هدف را مشخص کنید و پس از وارد کردن مجوزهای لازم، با کلیک روی دکمه پویش، شبکه خود را پویش کنید. در این حالت دانا به صورت خودکار مشخصات سخت افزاری و نرم افزاری دستگاه های هدف را شناسایی و به پایگاه داده دارایی ها اضافه می کند.

پس از انجام تنظیمات لازم روی دکمه پویش کلیک کنید تا دانا شروع به پویش شبکه شما کند. مطابق با تصویر زیر، عملیات پویش شروع شده و دانا شروع به برقراری ارتباط با سیستم های هدف می کند. برای هر آدرس IP چنانچه دستگاه هدف جدید باشد، یک دارایی جدید در دانا ایجاد می شود و در صورتی که دستگاه هدف قبلا در دانا وجود داشته باشد، تغییرات آن شناسایی و اطلاعات دارایی بروز رسانی می شود

آدرس	نام سیستم	مدل	نام سیستم عامل	نتیجه
192.168.3.1				Ping Status:TimedOut
192.168.3.2				Ping Status:TimedOut
192.168.3.3				Ping Status:TimedOut
192.168.3.4	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	VMware Virtual Platform	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	بروزرسانی دارایی با شناسه ۰۰۰۰۰۷۲
192.168.3.5	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	VMware Virtual Platform	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	بروزرسانی دارایی با شناسه ۰۰۰۰۰۶۳
192.168.3.6				Ping Status:TimedOut
192.168.3.7				Ping Status:TimedOut
192.168.3.8				Ping Status:TimedOut
192.168.3.9	Microsoft Windows Server 2019 Datacenter	System Product Name	Microsoft Windows Server 2019 Datacenter	بروزرسانی دارایی با شناسه ۰۰۰۰۰۷۱
192.168.3.10	Microsoft Windows Server 2019 Datacenter	VMware Virtual Platform	Microsoft Windows Server 2019 Datacenter	بروزرسانی دارایی با شناسه ۰۰۰۰۰۴۰
192.168.3.11	Microsoft Windows Server 2019 Datacenter	VMware Virtual Platform	Microsoft Windows Server 2019 Datacenter	بروزرسانی دارایی با شناسه ۰۰۰۰۰۰۷
192.168.3.12	Microsoft Windows Server 2019 Datacenter	VMware Virtual Platform	Microsoft Windows Server 2019 Datacenter	دارایی جدید با شناسه ۰۰۰۰۱۲۶
192.168.3.13	Microsoft Windows Server 2019 Datacenter	VMware Virtual Platform	Microsoft Windows Server 2019 Datacenter	دارایی جدید با شناسه ۰۰۰۰۱۴۱
192.168.3.14	Microsoft Windows Server 2019 Datacenter	VMware Virtual Platform	Microsoft Windows Server 2019 Datacenter	دارایی جدید با شناسه ۰۰۰۰۱۴۲
192.168.3.15	Microsoft Windows Server 2019 Datacenter	VMware Virtual Platform	Microsoft Windows Server 2019 Datacenter	بروزرسانی دارایی با شناسه ۰۰۰۰۱۴۵
192.168.3.16	Microsoft Windows Server 2019 Datacenter	VMware Virtual Platform	Microsoft Windows Server 2019 Datacenter	دارایی جدید با شناسه ۰۰۰۰۱۴۴
192.168.3.17	Microsoft Windows Server 2019 Datacenter	VMware Virtual Platform	Microsoft Windows Server 2019 Datacenter	دارایی جدید با شناسه ۰۰۰۰۱۴۵

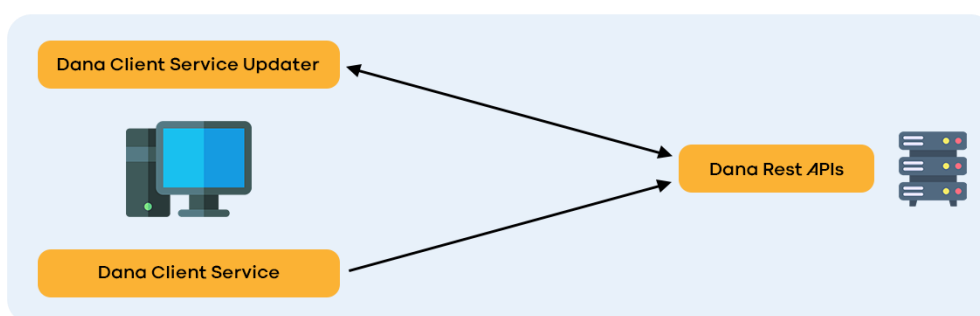
- شما به سه روش میتونید آدرس IP دستگاه های هدف را مشخص کنید، تک آدرس، محدوده آدرس (IP Range) و فهرستی از آدرس های مورد مشخص.
- به طور کلی ابزار پویش شبکه دانا از دو پروتکل WMI و SNMP ۷۱,۲,۳ برای پویش شبکه استفاده می کند. پروتکل WMI برای شناسایی سیستم عامل های ویندوز استفاده می شود و از پروتکل SNMP می تونید برای شناسایی همه دستگاه هایی که از این پروتکل پشتیبانی می کنند مثل سوئیچ ها، روترها و سیستم عامل های غیر ویندوز استفاده کنید.
- در خصوص سیستم عامل های ویندوز (کلاینت و سرور)، پیشنهاد می شود از پروتکل WMI استفاده کنید، این پروتکل اطلاعات کامل تری را نسبت به SNMP ارائه می کند.
- برای استفاده از WMI لازم است از یک مجوز (Account) با سطح دسترسی راهبری (Admin) استفاده کنید. اگر دامین دارید، اکانت مورد نظر باید در سطح دامین تعریف شده باشد و در همه سیستم های هدف عضو گروه Administrators باشد.
- در بخش تنظیمات پیشرفته پویش (تصویر زیر) شما میتونید برای پویش شبکه زمانبندی تعریف کنید. در این حالت عملیات پویش به صورت خودکار در فواصل زمانی مشخص شده صورت می گیرد. اینکار در شبکه های بزرگ کاربرد زیادی دارد از جمله:
- عملیات پویش همیشه به صورت خودکار انجام می شود، دستگاه های جدید شناسایی شده و اضافه می شوند، برای دستگاه هایی که قبلا شناسایی شده اند، تغییرات آنها بررسی شده و در صورت تغییر، مغایرت ها در دانا ثبت می شود.
- بار کاری پویش به این شیوه تقسیم شده و می توانید برای IP Range های مختلف پویش های زمانبندی شده مختلفی ایجاد کنید.
- زمان پویش را باید طوری تنظیم کنید که بیشترین دستگاه ها در آن زمان روشن باشند.



استفاده از ابزار دانا کلاینت

دانا کلاینت یک ابزار سبک و کم حجم است که می توانید آن را بر روی سیستم عامل های ویندوز در شبکه نصب کنید. این ابزار پس از نصب، اطلاعات سخت افزاری و نرم افزار سیستم را برای سرور دانا ارسال می کند. این روشی آسان و کاربردی برای استخراج اطلاعات سیستم عامل های ویندوز است.

ابزار دانا کلاینت طبق تنظیمات صورت گرفته در فواصل زمانی تعیین شده، مشخصات سخت افزاری و نرم افزاری سیستم را مانیتور می کند و در صورتی که هرگونه تغییری اتفاق افتاده باشد، اطلاعات را برای سرور دانا ارسال می کند، بنابراین شما همیشه از تغییرات کامپیوترها و سرورهای شبکه آگاهی خواهید داشت.



- دانا کلاینت در واقع یک Agent است و دارای واسط کاربری نیست. وقتی این ابزار بر روی یک سیستم نصب می شود، دو سرویس بر روی سیستم عامل نصب می شود و همه عملکردها توسط این دو سرویس اجرا می شوند:
- سرویس بروز رسان دانا (Dana Client Service Updater) در فواصل زمانی تعیین شده در تنظیمات به سرور دانا متصل شده و دو کار انجام می دهد، یکی دریافت تنظیمات و دیگری دریافت نسخه جدید دانا کلاینت در صورت وجود.
- سرویس دانا کلاینت (Dana Client Service) در فواصل زمانی تعیین شده در تنظیمات، مشخصات سیستم را با مشخصاتی که آخرین بار برای سرور دانا ارسال کرده است مقایسه می کند و در صورت وجود تغییرات، همه اطلاعات را برای سرور دانا ارسال می کند.
- بهترین شیوه برای نصب دانا کلاینت در شبکه های بزرگ، استفاده از Group Policy در Active Directory است، به این شیوه هر زمان یک سیستم جدید به شبکه اضافه شود، ابزار دانا کلاینت به صورت خودکار بر روی آن نصب شده و اطلاعات را برای سرور دانا ارسال می کند.

درک تفاوت ها و موارد کاربرد ابزار پویش شبکه و ابزار دانا کلاینت

انتخاب روش پویش خودکار شبکه، به ساختار شبکه و نیازمندی های شما بستگی دارد. برای درک بهتر تفاوت ها و موارد کاربرد هر روش به جدول زیر توجه کنید و شیوه مورد نظر خودتان را انتخاب کنید، البته شما می توانید به صورت موازی از هر دو شیوه استفاده کنید:

ابزار پویش شبکه دانا	ابزار دانا کلاینت
- امکان پویش سیستم عامل های ویندوز و غیر ویندوز و سایر تجهیزات شبکه (WMI & SNMP). - شروع کننده ارتباط سرور دانا است و اطلاعات سیستم های هدف واگشی می شوند. - سرور دانا باید به سیستم های هدف دسترسی WMI و SNMP داشته باشد و فایروال ها نباید این دسترسی را بسته باشند.	- فقط بر روی سیستم عامل های ویندوز قابل نصب است. - شروع کننده ارتباط، سرورها و کامپیوترها هستند و اطلاعات طبق زمانبندی برای سرور دانا ارسال می شوند. - اطلاعات از طریق API های دانا با پروتکل HTTPS ارسال می شود، پس سیستم ها باید به سرور دانا دسترسی داشته باشند.

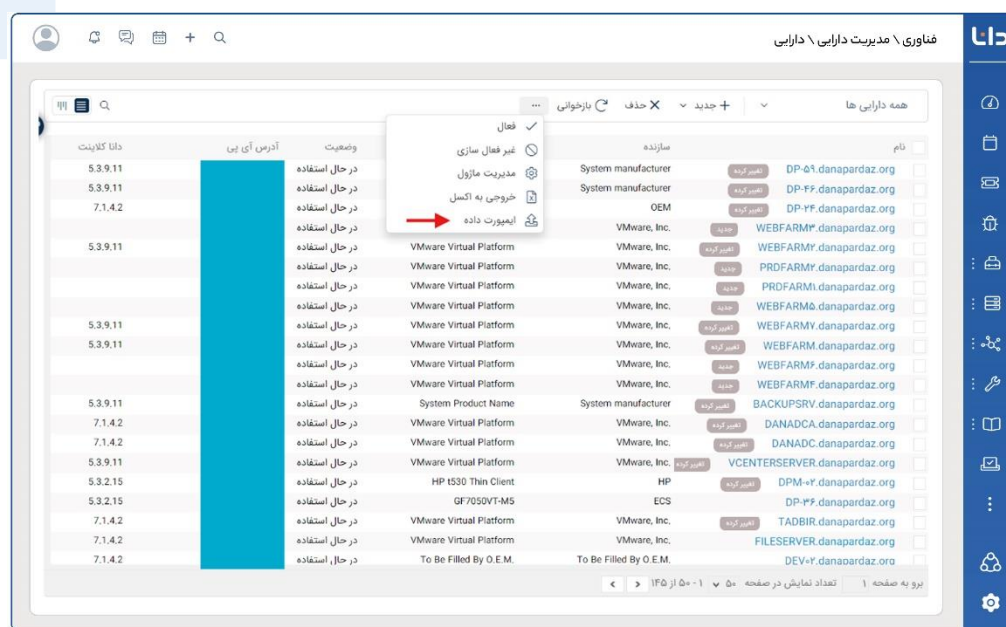
وارد کردن اطلاعات دارایی ها به صورت دستی در دانا

در مواقعی که امکان استفاده از روش های خودکار شناسایی دارایی ها فراهم نباشد، می توانید از روش های دستی یا نیمه خودکار برای وارد کردن اطلاعات دارایی ها در دانا استفاده کنید، برای مثال در شرایط زیر امکان استفاده از روش های خودکار وجود ندارد:

- ارتباط شبکه ای با سیستم هدف امکان پذیر نیست.
- فایروال ها و سایر تجهیزات امنیتی دسترسی به سیستم های هدف را بسته باشند.
- دستگاه هدف از پروتکل های WMI و SNMP پشتیبانی نمی کند.
- شما مجوز WMI یا SNMP برای ارتباط با سیستم هدف را ندارید.
- دستگاه مورد نظر تحت شبکه نیست، ولیکن یک دارایی مهم تلقی می شود، مانند دستگاه های UPS یا Rack و سایر موارد مشابه.

ایمپورت اطلاعات دارایی ها از طریق فایل اکسل

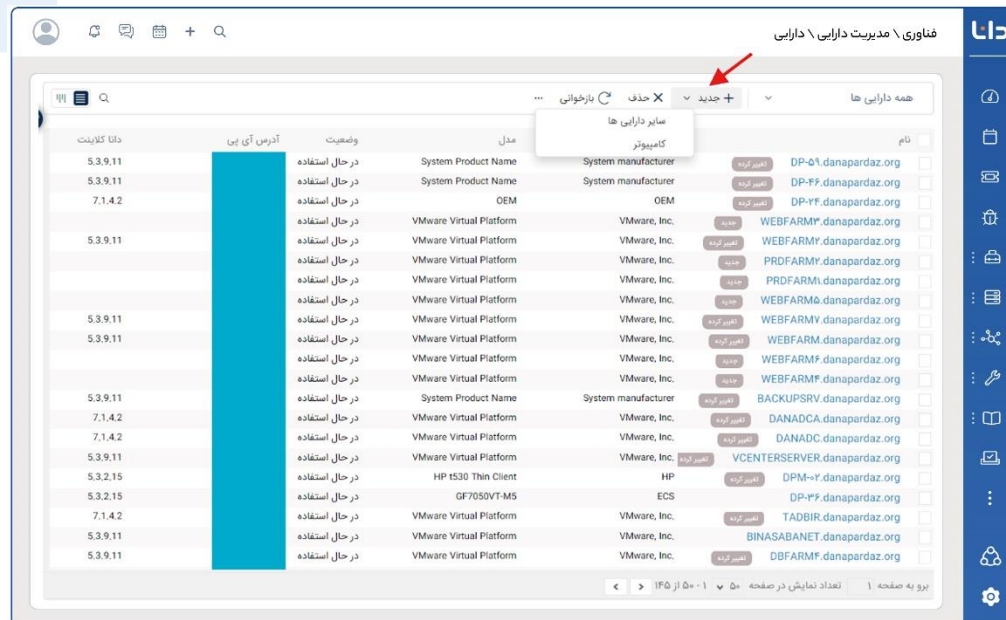
چنانچه فهرستی از دارایی های خود در قالب فایل اکسل داشته باشید، میتوانید به راحتی این اطلاعات را در دانا ایمپورت کنید. برای اینکار مطابق با تصویر زیر، در فهرست دارایی ها روی منوی سایر (...) کلیک کنید و سپس گزینه ایمپورت را انتخاب کنید.



ثبت دارایی جدید به صورت دستی

در بسیاری از مواقع شما نیاز پیدا میکنید تا برای دارایی های مورد نظر خود، به صورت دستی یک رکورد در دانا تعریف کنید. برای این منظور مطابق با تصویر زیر در فهرست دارایی ها روی دکمه جدید کلیک و سپس نوع دارایی مورد نظر خود را انتخاب کنید تا فرم مربوطه برای ورود داده باز شود.

به صورت پیش فرض دانا دو فرم برای ایجاد دارایی ها در اختیار شما قرار می دهد، کامپیوتر و سایر دارایی ها. البته شما می تونید برای هر نوع دارایی، فرم های سفارشی سازی شده طراحی کنید.



روش ها و نکات کارآمد فهرست برداری و ثبت دارایی ها در سیستم ITAM دانا

در طول مدتی که در حوزه ITSM فعالیت میکنم، یکی از اشتباهات پرتکراری که در حوزه مدیریت دارایی ها که در سازمان های مختلفی مشاهده کرده ام، این است که تیم IT بدون برنامه ریزی و اولویت بندی صحیح، شروع به اضافه کردن دارایی ها در سیستم می کند. این کار موجب اتلاف منابع، برخورد با چالش های مختلف و در نهایت عدم کسب نتیجه مطلوب می شود. برای اینکه بهترین نتایج را در این زمینه کسب کنید، پیشنهاد می کنم به موارد زیر توجه کنید.

نوع دارایی هایی که قصد مدیریت آنها را دارید مشخص کنید

ابتدا مشخص کنید قصد رصد کردن و مدیریت کدام یک از انواع دارایی ها را دارید؟ کدام دارایی ها برای سازمان شما ارزشمند تر هستند؟ شما باید فهرستی از انواع دارایی های مورد نظر خود آماده کنید، برای مثال سرورها، دسکتاپ ها، تجهیزات شبکه، ماشین های اداری و غیره.

دارایی ها را بر اساس اهمیت اولویت بندی کنید

حالا که دارایی های مورد نظر خود را فهرست کردید، نوبت این است که مشخص کنید کدام یک از آنها از اهمیت بالاتری برخوردار هستند و بر همین اساس فرآیند پویش و ورود اطلاعات دارایی ها را اولویت بندی کنید.

حوزه دارایی های تحت پوشش را از نظر محل قرارگیری مشخص کنید

در شبکه های بزرگ، به احتمال زیاد دارایی ها از نظر جغرافیایی در محدوده وسیعی قرار گرفته اند، ساختمان ها، دیتاسنترها، اتاق سرورها و حتی شهرهای دیگر. بهتر است قبل از هر چیز تصویری واضح از تقسیمات جغرافیایی دارایی ها داشته باشید، این مسئله برای برنامه ریزی صحیح و آماده سازی پیش نیازها بسیار حیاتی است.

به شکلی فاز بندی شده برنامه ریزی کنید

عملیات ورود اطلاعات دارایی ها در یک راهکار ITAM یک کار تکاملی است که باید به صورت فازبندی شده و با برنامه ریزی مشخص صورت پذیرد. شما باید بدانید که برای انجام اینکار کیفیت بر کمیت برتری دارد، پس واقع بینانه با تخصیص منابع لازم برنامه ریزی کنید.

دسترسی های لازم برای روش های خودکار شناسایی دارایی ها را مهیا کنید

روش های خودکار شناسایی دارایی ها از پروتکل های WMI و SNMP و HTTPS برای تبادل داده بین سرور دانا و سیستم های هدف استفاده می کنند. پس شما قبل از شروع به استفاده از این روش ها باید وجود دسترسی های لازم و باز بودن پورت های مربوطه در شبکه خود اطمینان داشته باشید.

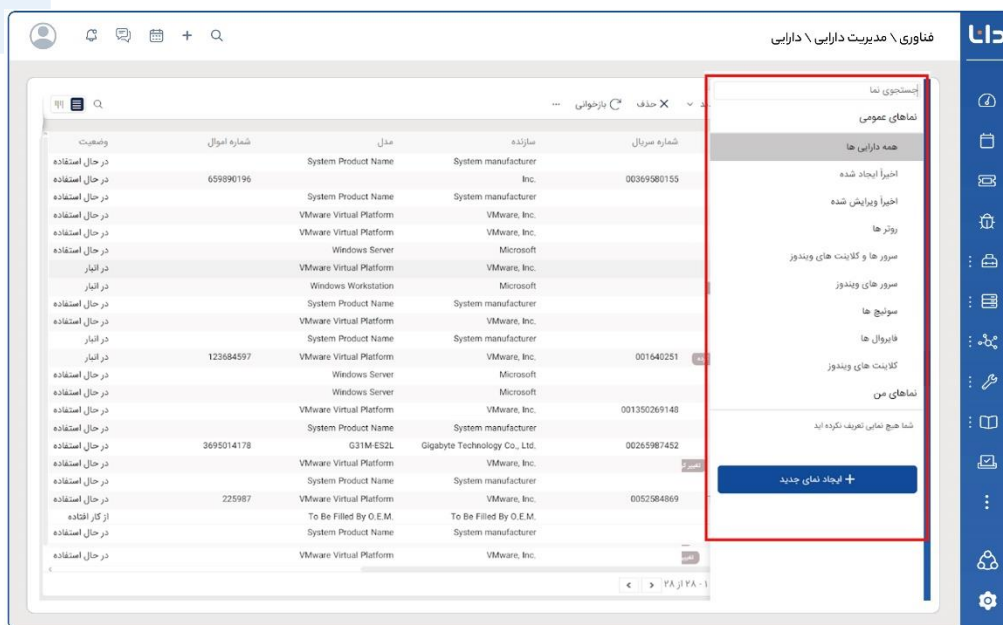
حذف و اضافه دارایی ها یک فرآیند همیشگی است

با توجه به ذات پویای شبکه ها و توسعه کسب و کار سازمان، همیشه دارایی های جدید به سازمان اضافه می شوند و دارایی هایی که مستهلک شده اند از رده خارج می شوند، پس باید با ایجاد پویش های زمانبندی شده یا تخصیص منابع انسانی لازم، همیشه پایگاه داده دارایی ها را به روز نگه دارید.

دسته بندی، مشاهده مشخصات و ردیابی تغییرات دارایی ها

راهکار ITSM داناپرو، ابزارها و امکانات مفید و کاربردی زیادی رو برای دسته بندی و بررسی مشخصات و تغییرات دارایی ها در اختیار شما قرار میدهد. در این قسمت به صورت اجمالی به این موارد می پردازیم.

دسته بندی دارایی ها با ایجاد نماهای سفارشی سازی شده



باید توجه داشته باشید که هیچ محدودیتی برای ایجاد نماهای جدید وجود ندارد و شما میتونید به هر تعداد که نیاز دارید نماهای سفارشی ایجاد کنید و بر اساس شرایط مورد نظرتون نماهای جدید بسازید.

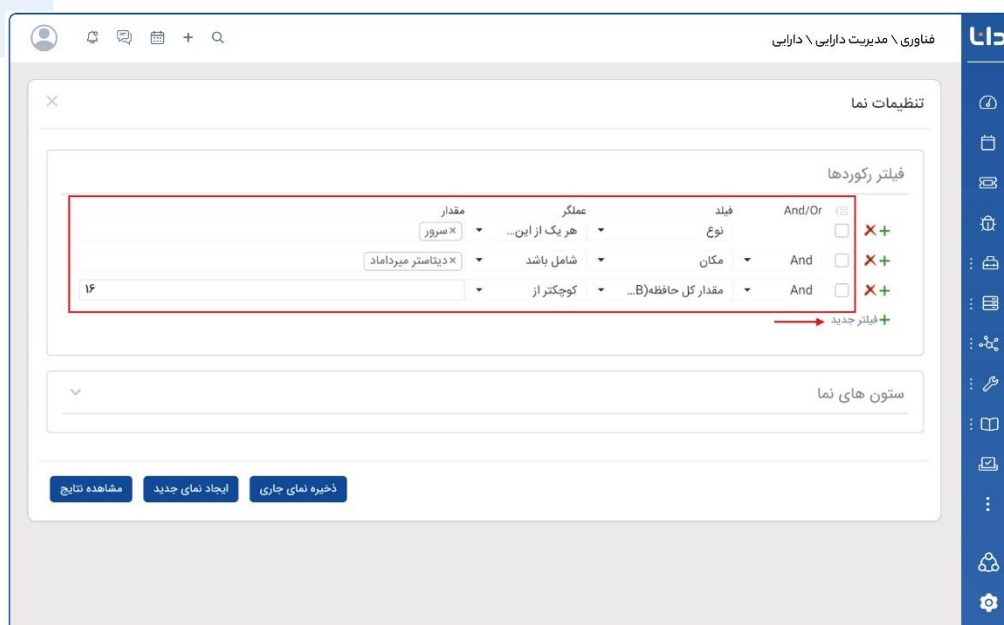
به طور معمول دسته بندی دارایی ها بیشتر با توجه به شرایط زیر صورت می پذیرد:

- نوع دارایی (سرور، کلاینت، تجهیزات شبکه و غیره)
- محل فیزیکی دارایی (ساختمان ها و شهرها)
- وضعیت دارایی ها (در حال استفاده، در انبار، از کار افتاده)
- واحد های سازمانی (واحد مالی، واحد تدارکات و غیره)
- سیستم عامل (ویندوز، لینوکس و غیره)
- منابع سخت افزاری (حافظه، پردازشگر، دیسک)
- وضعیت گارانتی و پشتیبانی
- دامین

ایجاد نمای جدید برای دسته بندی دارایی ها

به کمک ابزار فیلتر ساز دانا، شما میتونید به راحتی همه فهرست ها را فیلتر کنید و در صورت تمایل نماهای جدید بسازید تا با انتخاب نمای مورد نظر اطلاعات مطابق با شرایط تعریف شده در فیلتر نمایش داده شود.

به مثال زیر توجه کنید، اینجا ما می خواهیم همه دارایی ها از نوع سرور که در دیتاسنتر میرداماد قرار دارند و میزان حافظه آنها کمتر از 16GB است را مشاهده کنیم. بدیهی است با کلیک روی گزینه فیلتر جدید، شما میتونید سایر شرط های مورد نظرتون رو به فیلتر ساز اضافه کنید.



مشاهده مشخصات دارایی ها

دانا مجموعه کاملی از مشخصات و پیکربندی های سخت افزاری و نرم افزاری دارایی ها را در اختیار شما قرار می دهد، در این بخش مروری خواهیم کرد بر این اطلاعات.

مشخصات عمومی دارایی

بسیاری از مشخصات دارایی ها به صورت خودکار واکشی می شوند، اما برخی اطلاعات مانند شماره اموال، تحویل گیرنده یا مکان دارایی به صورت دستی قابل مقدار دهی است .

شما میتونید فیلدهای مورد نظر رو به فرم دارایی اضافه کنید و فرم رو براساس نیازتون سفارشی سازی کنید.

مشخصات عمومی			
نام *	DPW7ER75.danapardaz.org	نوع *	کامپیوتر
نام سیستم *	DPW7ER75.danapardaz.org	سازنده	Gigabyte Technology Co., Ltd.
مدل	G31M-ES2L	آدرس آی پی	172.18.3.18
آدرس ساب نت	255.255.255.0	شناسه	0000013
مشخصات سازمانی و هزینه ها			
دپارتمان	پشتیبانی فنی	تحويل گیرنده	خانم فاطمه خلیفه
تیم کاری کارشناس	تیم شبکه	کارشناس	احسان کریمی
مکان	دفتر مرکزی	وضعیت	در حال استفاده
شماره سریال	00265987452	شماره اموال	3695014178
تاریخ خرید	۱۴۰۱/۰۸/۰۳	شرکت فروشنده	فرازا آسپا
هزینه خرید	۳۶۹,۵۰۰,۰۰۰	تاریخ انقضای گارانتی	۱۴۰۳/۱۲/۱۴
توضیحات	—		

مشخصات سیستم عامل و سخت افزار داری

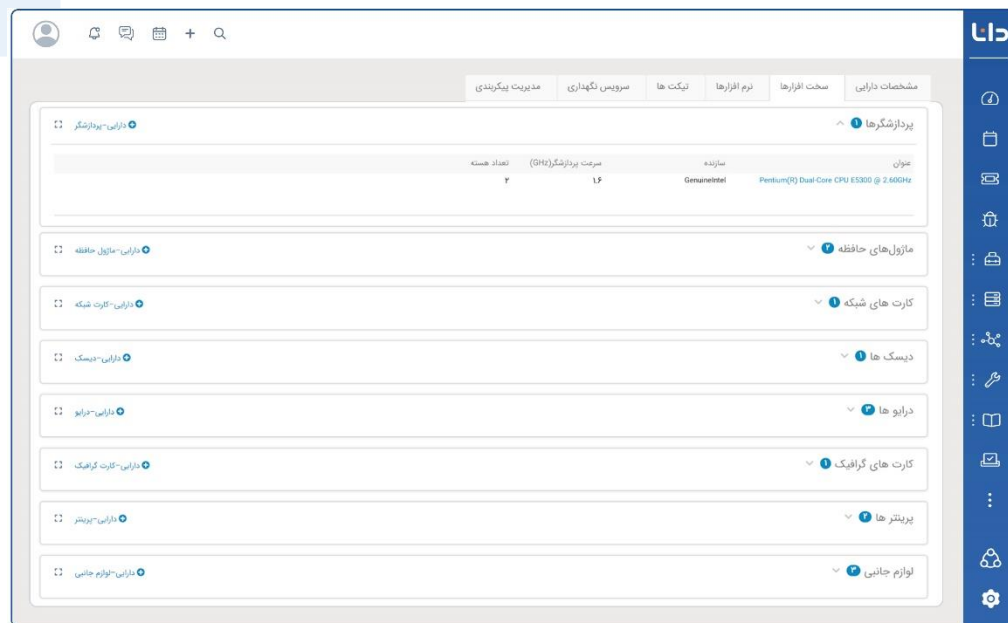
اطلاعات سخت افزاری و نرم افزاری داری ها توسط روش های خودکار دانا مقدار دهی می شود، اما در صورت نیاز میتونید این اطلاعات رو به صورت دستی تغییر دهید.

مشخصات سیستم عامل			
سیستم عامل	Microsoft Windows 7 Ultimate	سازنده سیستم عامل	Microsoft Corporation
نوع سیستم عامل	WINNT	نسخه	6.1.7601
سرویس پک	1.0	تاریخ نصب	۱۴۰۱/۰۲/۲۱
مسیر نصب	C:\Windows	نام دامین	danapardaz.org
مشخصات سخت افزاری			
سازنده مادربرد	Gigabyte Technology Co., Ltd.	مدل مادربرد	G31M-ES2L
سرعت پردازشگر (GHz)	1.6	نوع پردازشگر	Pentium(R) Dual-Core CPU ES300 @ ...
کارت گرافیک	GeForce RTX ۳۰۷۰	حافظه تصویر	—
فضای دیسک (GB)	298.09	تاریخ بایوس	۱۳۸۸/۰۴/۱۱
وزن بایوس	2.4	شناسه سخت افزاری	00000000-0000-0000-0000-00241DFC659...
مقدار کل حافظه (GB)	3.99		
نوع دستگاه	Desktop		

جزئیات پیکربندی سخت افزاری سیستم عامل های ویندوز

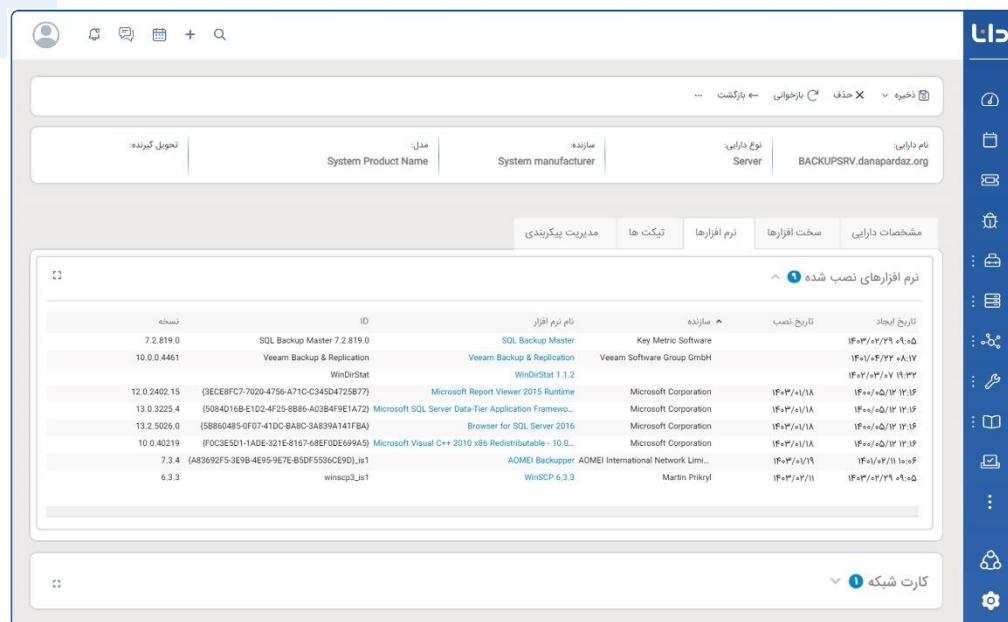
چنانچه از روش پویس با پروتکل WMI یا از ابزار داناکلاینت استفاده کرده باشید، در تب سخت افزارها، شما جزئیات پیکربندی سخت افزاری سیستم ها را به صورت جزئی مشاهده خواهید کرد.

این اطلاعات شامل مشخصات پردازشگرها (CPU)، ماژول های حافظه (RAM)، کارت های شبکه، دیسک ها، تعداد و میزان فضای درایوها، کارت های گرافیک، پرینترهای متصل و لوازم جانبی مانند مانیتور، کیبورد و موس است.



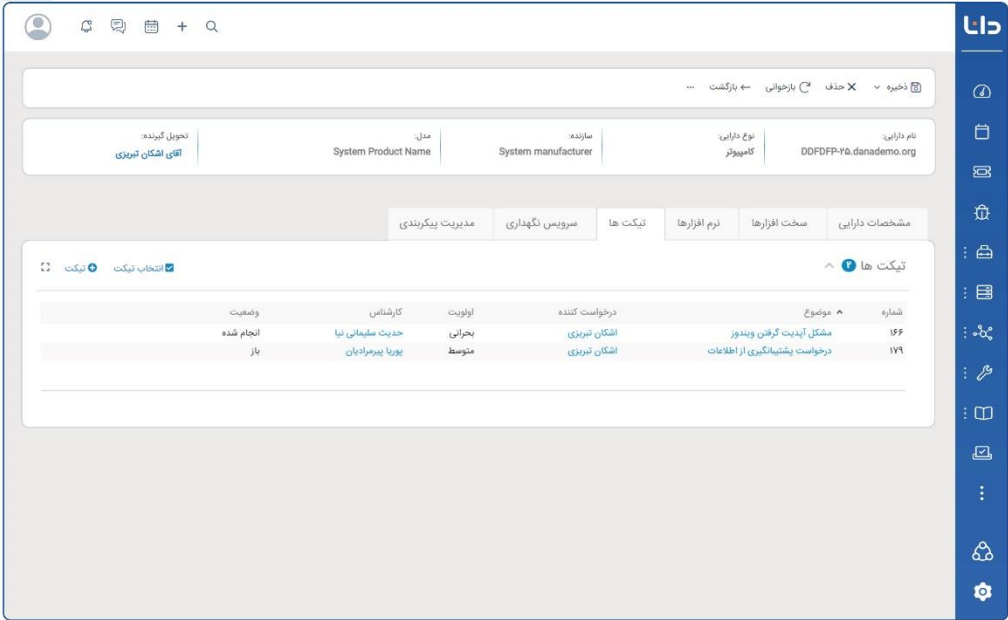
نرم افزار های نصب شده بر روی سیستم ها

چنانچه از روش پویش با پروتکل WMI یا از ابزار داناکلاينت استفاده کرده باشید، در تب نرم افزارها، فهرستی از نرم افزارهای نصب شده بر روی سیستم های هدف با مشاهده خواهید کرد.



مشاهده سوابق تیکت های مرتبط (رخداد و درخواست سرویس) با هر دارایی

همانطور که قبلا اشاره کردم، ماژول مدیریت دارایی ها در دانا با سایر ماژول ها به طور کامل یکپارچه است. لذا در بخش سرویس دسک دانا، در زمان ثبت رخداد و یا درخواست سرویس، کاربر می تواند دارایی مرتبط را مشخص کند یا کارشناس IT پس از بررسی تیکت به طور دقیق دارایی مرتبط که تیکت به آن مرتبط است را مشخص کند. در تب تیکت های هر دارایی شما میتونید سوابق رخدادها شامل تعمیرات و خرابی ها و همچنین درخواست های مرتبط با آن دارایی را در طی زمان مشاهده کنید. این اطلاعات در ریشه یابی مشکلات و تصمیم گیری صحیح برای جلوگیری از هزینه های تکراری بسیار پر اهمیت است.



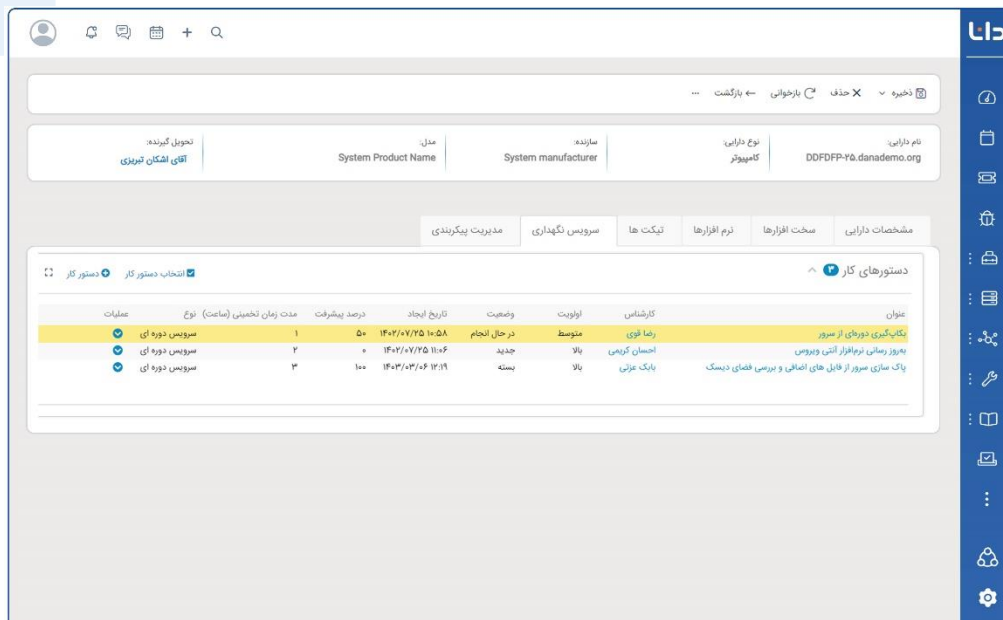
The screenshot shows the DANA ITSM system interface. The top navigation bar includes a search bar and a sidebar with various icons. The main content area displays a table of tickets related to the selected asset. The table has columns for Ticket ID, Subject, Status, Priority, and Assigned To. The table shows two tickets: one with ID 166 and another with ID 179. The ticket with ID 166 is titled 'مشکل آپدیت کردن ویندوز' (Windows update problem) and the ticket with ID 179 is titled 'درخواست پشتیبانگیری از اطلاعات' (Request for data backup).

شماره	موضوع	درخواست کننده	اولویت	کارشناس	وضعیت
۱۶۶	مشکل آپدیت کردن ویندوز	اشکان تهریزی	بحرانی	حدیث سلیمانی نیا	انجام شده
۱۷۹	درخواست پشتیبانگیری از اطلاعات	اشکان تهریزی	متوسط	پوریا پیرمزدیان	باز

مشاهده سوابق سرویس و نگهداری (pm) دارایی ها

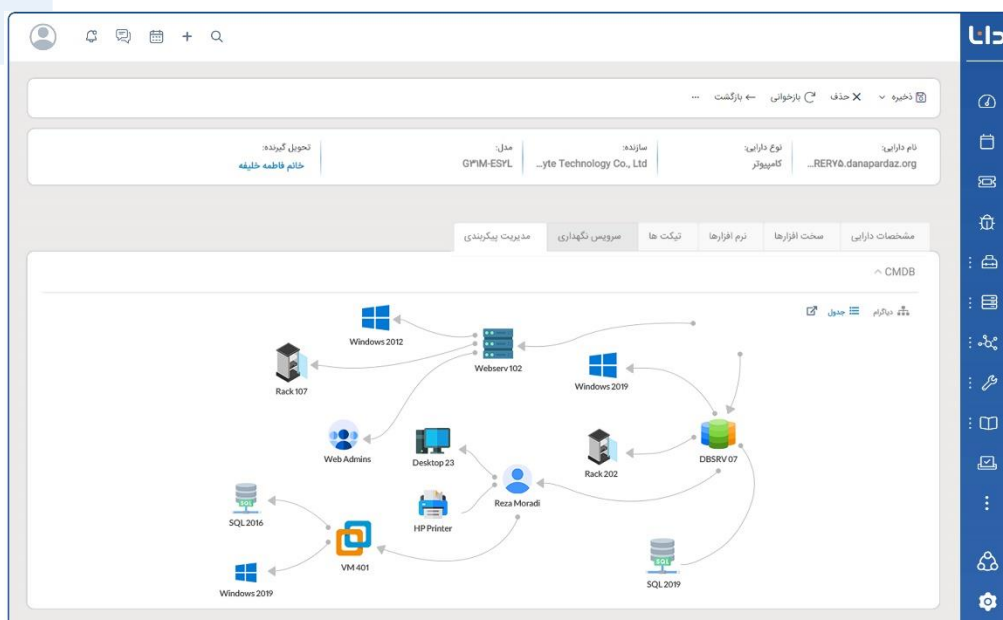
راهکار ITSM دانا پرو، دارای یک ماژول تخصصی سرویس و نگهداری (PM) است، پس شما میتوانید با ایجاد برنامه های سرویس و نگهداری و بازدید های دوره ای، با انجام سرویس های به موقع، طول عمر دارایی ها را افزایش داده و از خرابی آنها جلوگیری کنید.

در تب سرویس و نگهداری در فرم دارایی، شما میتونید به سوابق برنامه های سرویس و نگهداری هر دارایی دسترسی داشته باشید.



مشاهده دیاگرام (CMDB) مرتبط با هر دارایی

هر یک از دارایی‌ها در راهکار ITSM دانا پرو، به عنوان یک CI شناخته شده و در پایگاه داده پیکربندی یا CMDB اضافه می‌شود. دانا به صورت خودکار ارتباط هر دارایی با سایر CIها را شناسایی کرده و نقشه‌ای شفاف از این ارتباط به شکل یک دیاگرام در اختیار شما قرار می‌دهد. با کلیک روی هر یک از اجزاء موجود در دیاگرام، سایر ارتباطات به شکل یک نمودار درختی ترسیم می‌شود تا شما درک دقیقی از تاثیر این دارایی بر سایر CIها مشاهده کنید.



مشاهده سوابق تغییرات هریک از دارایی ها

در هر بار پویش مجدد شبکه، دانا تغییرات هر یک از دارایی ها را نسبت به اطلاعات موجود بررسی کرده و در صورت ردیابی تغییرات، با اضافه کردن تگ "تغییر کرده" شما رو از موضوع با خبر می سازد. در صورت استفاده از ابزار داناکلاینت نیز، تغییرات به صورت خودکار به سرور دانا ارسال می شود.

سور و ها و کلاینت های ویندوز

جديد > حذف > بازخوانی

نام

شماره اموال

نام سیستم

توصیحات

تجزیر لگ کرده

سیستم عامل

مدل مادربرد

Reference Platform Microsoft Windows Server 2016 D...	VCENTERDFGDFGSERVER.danademo.org			کارن حفرتی	در حال استفاده
Reference Platform Microsoft Windows Server 2019 D...	TESTSQASASASL.SRVV.danademo.org			بهمن اشکری	در حال استفاده
Reference Platform Microsoft Windows Server 2019 D...	TESSDEGSQLSRV1.danapardaz.org			ساسان افروغ	در حال استفاده
Reference Platform Microsoft Windows Server 2019 D...	TESSDEGSQLSRV1.danapardaz.org	225987		احسان کریمی	در حال استفاده
Reference Platform Microsoft Windows Server 2008 R...	TEAAASTSSFDQLSRVr.danapardaz.org			داریوش چاهانی	در حال استفاده
Reference Platform Microsoft Windows Server 2012 R...	SRVSDSDF+*.a.danapardaz.org			مبین حجتی	در حال استفاده
Reference Platform Microsoft Windows Server 2019 D...	SOSDSO.danademo.org			آرام حاجتی	در ابدار
PSKPL-AM SE Microsoft Windows 7 Ultimate	FILESSDSERVER.danademo.org			ابرج زارع	از کار افتاده
PSKPL-AM SE Microsoft Windows 7 Ultimate	ESWEDP-۳۵.danapardaz.org			بهمن اشکری	در حال استفاده
H110M-K Microsoft Windows 11 Enterprise	DWERWDFRP-Fr.danademo.org			ترا عقیلی	در حال استفاده
G31M-ESZL Microsoft Windows 7 Ultimate	DSDSP-01.danademo.org			فاطمه خلیفه	در حال استفاده
H81M-VG4 R2.0 Microsoft Windows 7 Ultimate	DPWERR75.danapardaz.org	3659014178		سپهر آسادی	از کار افتاده
H81M-DGS R2.0 Microsoft Windows 7 Enterprise	DPSF-29.danademo.org			پرستو قدس	تحت تعمیر
H110M-K Microsoft Windows 7 Ultimate	DPAAQW5-49.danapardaz.org			ارشیا آشتیانی	در حال استفاده
H61M-C Microsoft Windows 7 Ultimate	DPAA-55.danademo.org			ناهدی رازح	در ابدار
H110M-K Microsoft Windows 7 Ultimate	DP-AAS40.danademo.org			مبین حجتی	در ابدار
H61M-C Microsoft Windows 8.1 Enterprise	DP-DSDSD4.danademo.org			بهروز نافه	در حال استفاده
H61M-E Microsoft Windows 7 Ultimate	DDTFGP-28.danademo.org			آرام حاجتی	در حال استفاده
Reference Platform Microsoft Windows Server 2012 R...	DDDFGP-25.danademo.org			مژده رستمی	در حال استفاده
Reference Platform Microsoft Windows Server 2019 D...	DBSDSDFGDevelop			جایو توکنانی	در حال استفاده
	DWERERNADCA.danademo.org			بهروز نافه	در حال استفاده
	DanaTSDFGDFGTestSrv1.danapardaz.org			صدف باقری	در حال استفاده
	DANATECREREREHTEST.techtest.org				

برای مشاهده جزئیات تغییرات دارایی، روی نام آن دارایی کلیک کنید و سپس روی گزینه "مشاهده تاریخچه" کلیک کنید. در اینجا مطابق با تصویر زیر در یک خط زمانی، سوابق تغییرات دارایی را مشاهده خواهید کرد و به جزئیات تغییرات دسترسی خواهید داشت. در مثال تصویر زیر مشاهده می کنید که مقدار حافظه این سیستم از GB۸ به GB۴ تغییر کرده است.

[illegible]

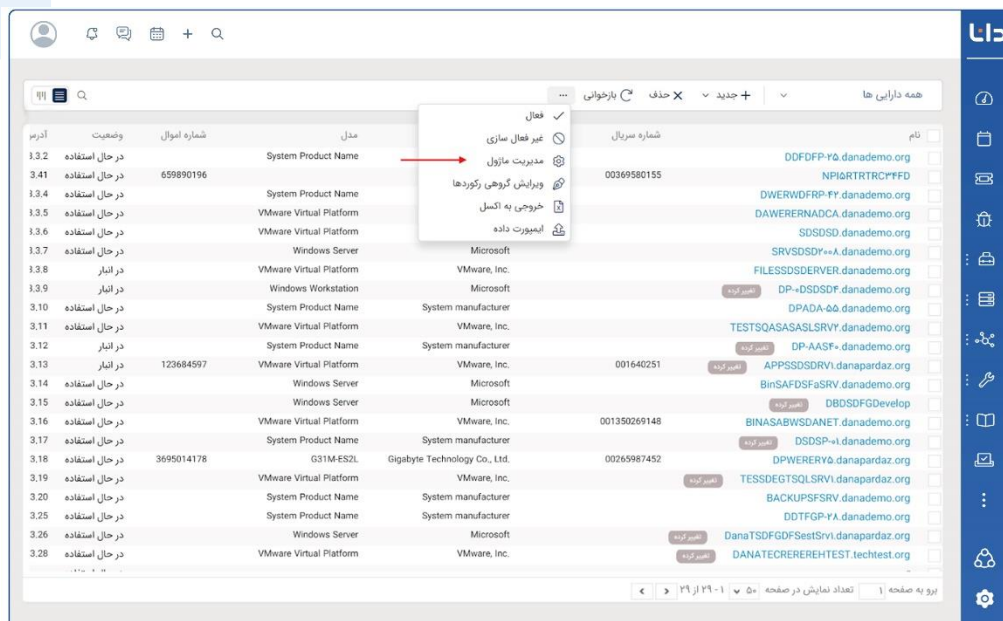
سفارشی سازی مازول مدیریت دارایی ها در راهکار ITSM دانا پرو

همانند سایر مازول های راهکار ITSM دانا پرو، شما میتونید مازول مدیریت دارایی ها رو مطابق با نیاز خود سفارشی سازی کنید. به طور معمول، سفارشی سازی یک مازول شامل کارهای اصلی زیر می شود:

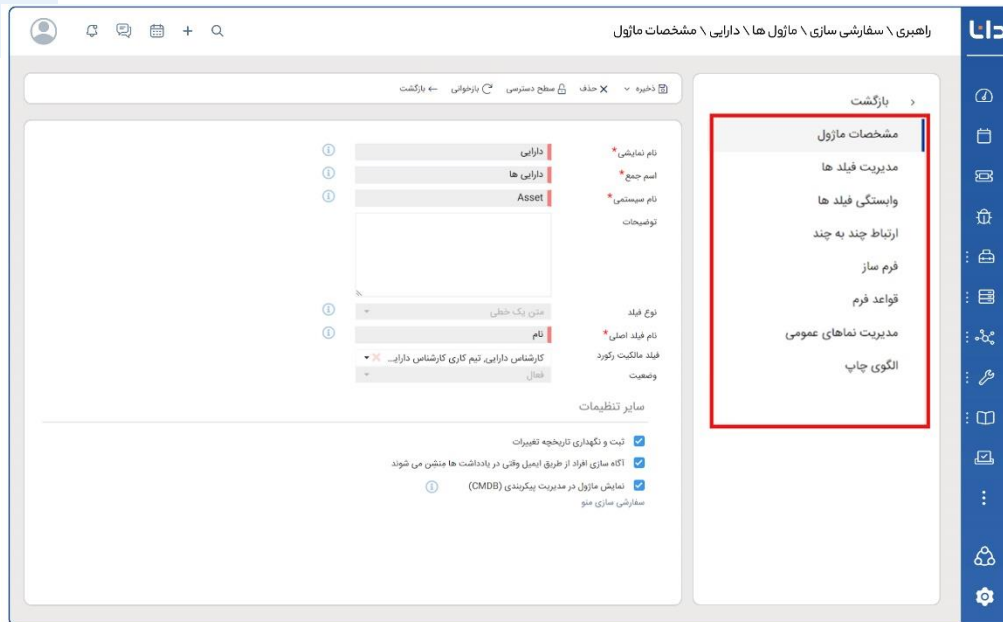
به طور معمول دسته بندی دارایی ها بیشتر با توجه به شرایط زیر صورت می پذیرد:

- تغییر فرم های موجود
- ایجاد فرم های جدید
- پیاده سازی قواعد فرم برای پویا سازی فرم ها
- محدود سازی سطح دسترسی به رکوردها، فرم ها و فیلدها
- ایجاد فیلدهای جدید
- تغییر ویژگی های هر یک از فیلدها
- ایجاد و تغییر الگوهای چاپی
- ایجاد ارتباط بین مازول دارایی ها با سایر مازول ها
- ایجاد وابستگی بین فیلدها
- ایجاد نماهای عمومی جدید

برای اینکار مطابق با تصویر زیر در فهرست دارایی ها روی منوی سایر (...) کلیک کنید و سپس گزینه "مدیریت مازول" را انتخاب کنید.



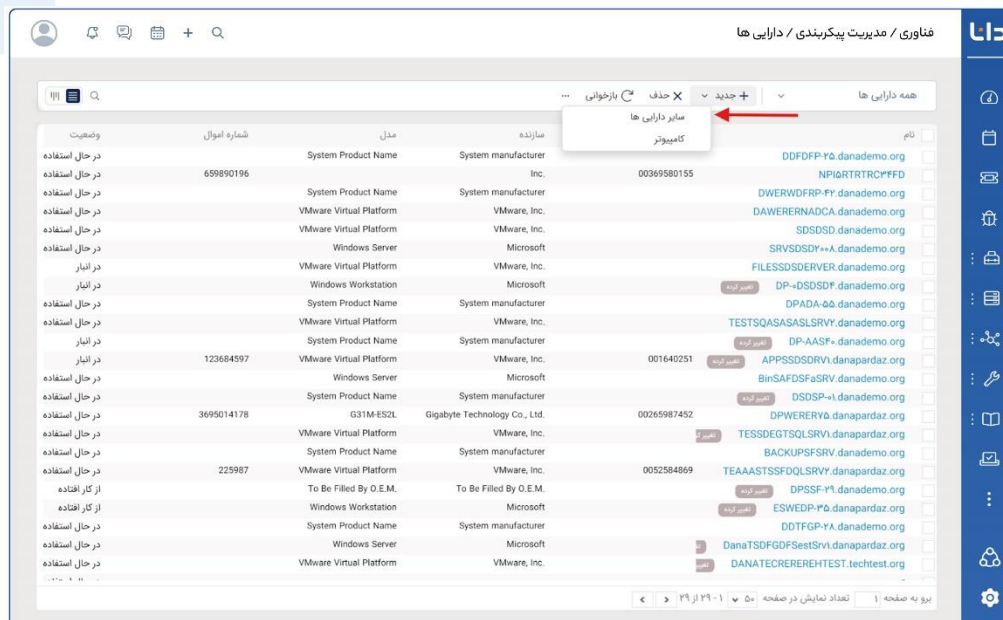
با کلیک روی گزینه فوق، شما به محیط سفارشی سازی ماژول دارایی ها وارد میشوید. همانطور که در تصویر زیر مشخص شده است، اینجا میتونید در منوی سمت راست، نوع عملیات مورد نظرتون رو انتخاب کنید.



ایجاد فرم های ویژه (سفارشی) براساس نوع دارایی

به طور پیش فرض در دانا دو فرم برای ایجاد دارایی وجود دارد که عبارتند از فرم "کامپیوتر" و فرم "سایر دارایی ها". از فرم کامپیوتر برای ثبت اطلاعات همه انواع کامپیوترها مانند سرورها، دسکتاپ ها و لپ تاپ ها استفاده می شود. از فرم سایر دارایی ها نیز برای ثبت همه انواع دیگر دارایی ها استفاده می شود. این دو فرم از نظر ساختار و فیلدها با یکدیگر تفاوت هایی دارند.

وقتی به صورت دستی قصد ایجاد یک دارایی جدید داشته باشید، مطابق با تصویر زیر شما باید فرم مورد نظر خودتون رو انتخاب کنید:

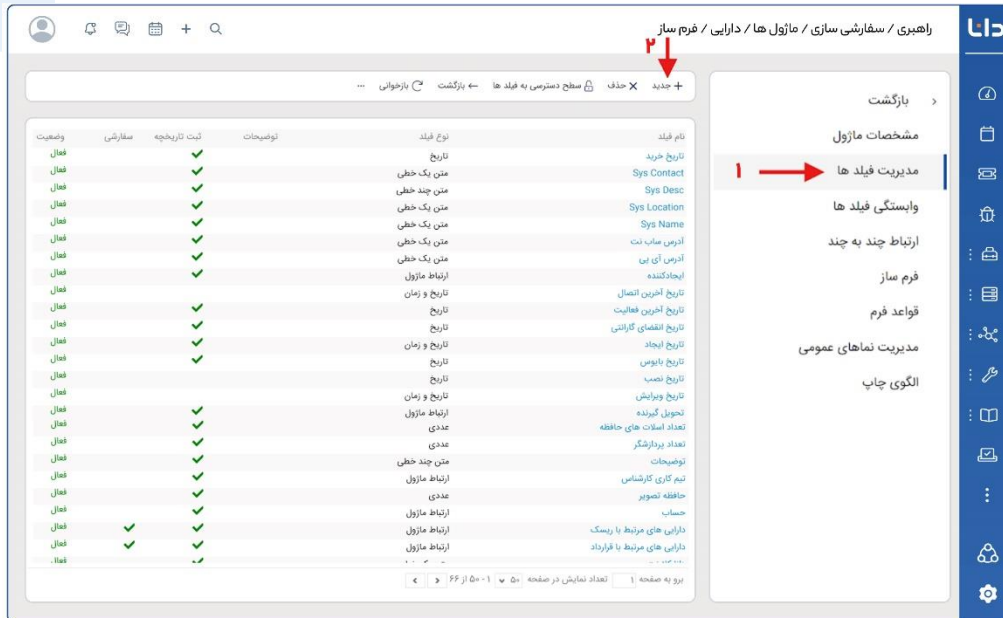


در صورتی که نیاز داشته باشید برای برخی از انواع دارایی ها اطلاعات تخصصی بیشتری را در دانا وارد کنید، لازم است ابتدا فیلدها و فرم های تخصصی برای آن نوع دارایی ها بسازید. خوب، بیایید تصویر کنیم شما قصد دارید برای دستگاه های UPS یک فرم ویژه در دانا بسازید و مشخصات و ویژگی های تخصصی آنها را مقدار دهی کنید. به طور کلی اینکار شامل مراحل زیر است:

۱. ایجاد فیلدهای تخصصی مربوط به دستگاه های UPS
۲. ایجاد فرم جدید برای دستگاه "UPS"
۳. ایجاد قواعد فرم (اختیاری)
۴. محدود کردن سطح دسترسی به فرم (اختیاری)

ایجاد فیلدهای جدید

در بخش سفارشی سازی مازول، روی گزینه مدیریت فیلدها کلیک کنید، در اینجا فهرستی از فیلدهای موجود به شما نمایش داده میشه، حالا روی دکمه جدید کلیک کنید و فیلد مورد نظرتون رو ایجاد کنید.



برای مثال یک دستگاه UPS می تواند شامل ویژگی های تخصصی زیر باشد که بهتر است برای هر کدام یک فیلد با نوع داده مناسب بسازید:

تعداد خروجی	نوع باتری	ولتاژ	فاز
پشتیبانی از SNMP	نوع پورت	فرکانس	ابعاد

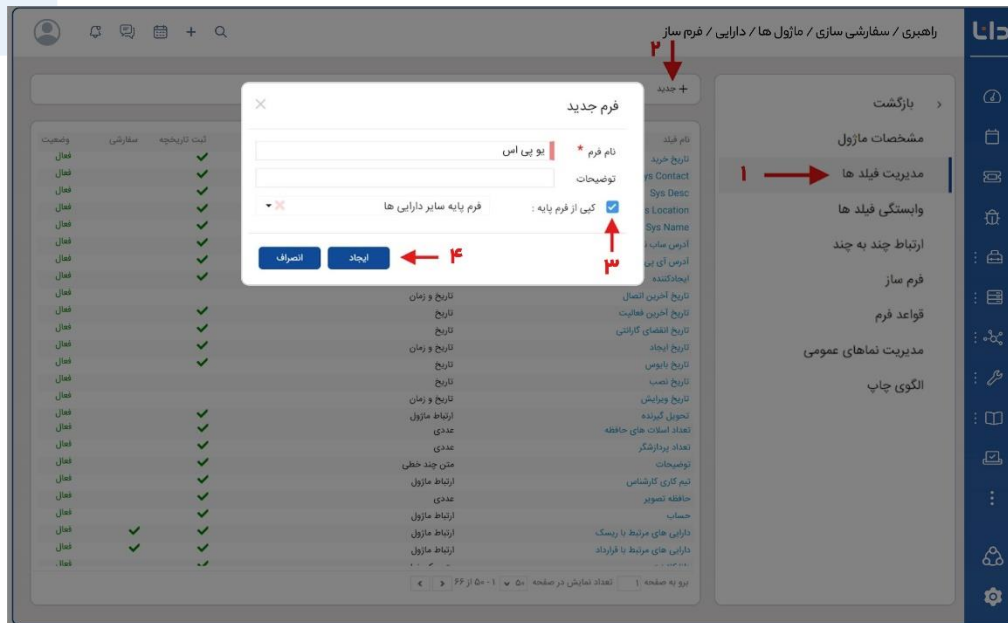
نکته قابل توجه:

بسیاری از فیلدهای عمومی و پر کاربرد دارایی ها به صورت پیش فرض در دانا وجود دارد، برای مثال، سازنده نام سیستم، شماره اموال، تحویل گیرنده، شماره سریال، مکان و خیلی از موارد دیگر پس در صورت نیاز شما باید از همین فیلدها در همه فرم ها استفاده کنید و از ایجاد فیلدهای مشابه که موجب همپوشانی می شود پرهیز کنید.

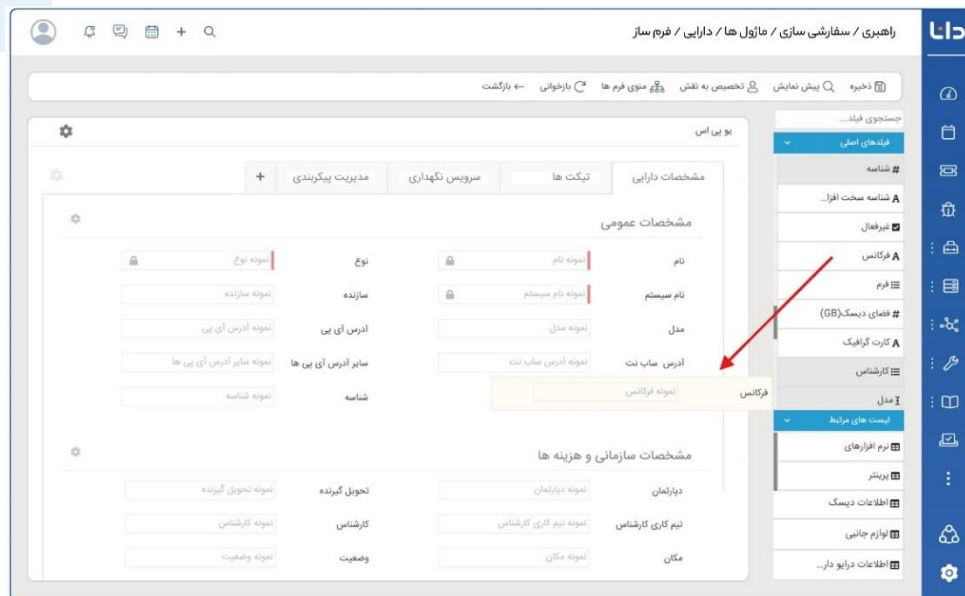
ایجاد فرم جدید

در بخش سفارشی سازی مازول، روی گزینه فرم ساز کلیک کنید و سپس در صفحه فهرست فرم ها روی دکمه جدید کلیک کنید. حالا در پنجره فرم جدید، یک نام برای فرم خود انتخاب کنید، برای مثال "یو پی اس".

برای اینکه مجبور نباشید همه فیلدهای عمومی را مجدد بر روی فرم قرار دهید، پیشنهاد می‌کنم گزینه کپی از فرم پایه رو رو انتخاب کنید و سپس گزینه "فرم پایه سایر دارایی‌ها" رو انتخاب کنید و در پایان روی گزینه ایجاد کلیک کنید.



حالا در صفحه فرم ساز، مطابق با تصویر زیر فیلدهایی که در مرحله قبل ایجاد کردید رو با موس بکشید و در فرم ساز قرار دهید.



نکته قابل توجه:

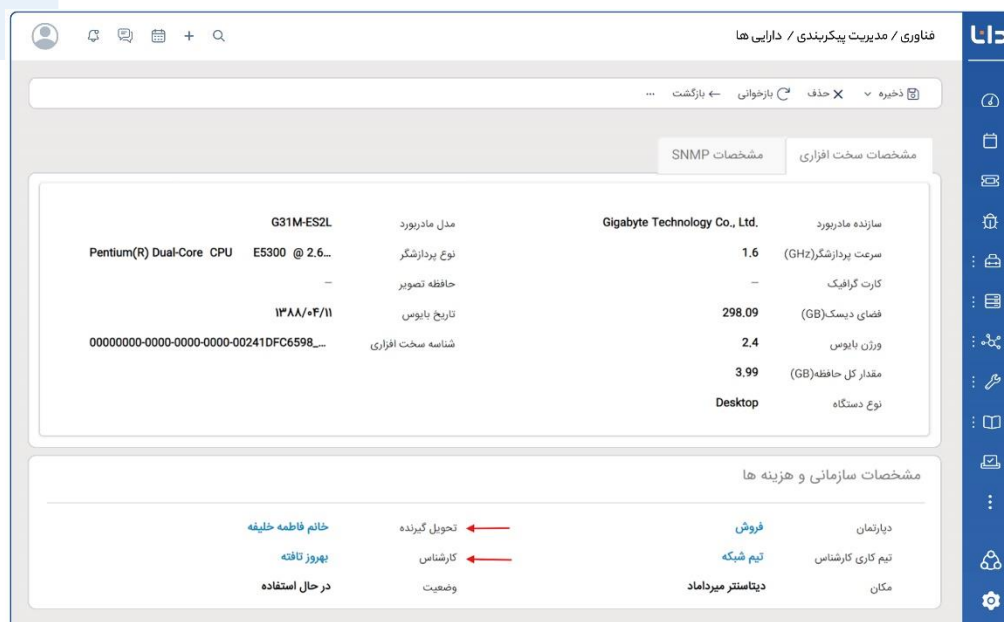
این سند یک مطلب آموزشی نیست و بنابراین من از ورود به بسیاری از جزئیات پرهیز می‌کنم. شما می‌توانید در پایگاه دانش دانا پرداز به مجموعه کاملی از محتوای آموزشی دسترسی پیدا کنید.

مروری بر برخی از کارهای پرتکرار در مدیریت دارایی‌ها

در ادامه این سند، به صورت خلاصه برخی از امور پرتکرار در مدیریت دارایی‌ها را مروری خواهیم کرد.

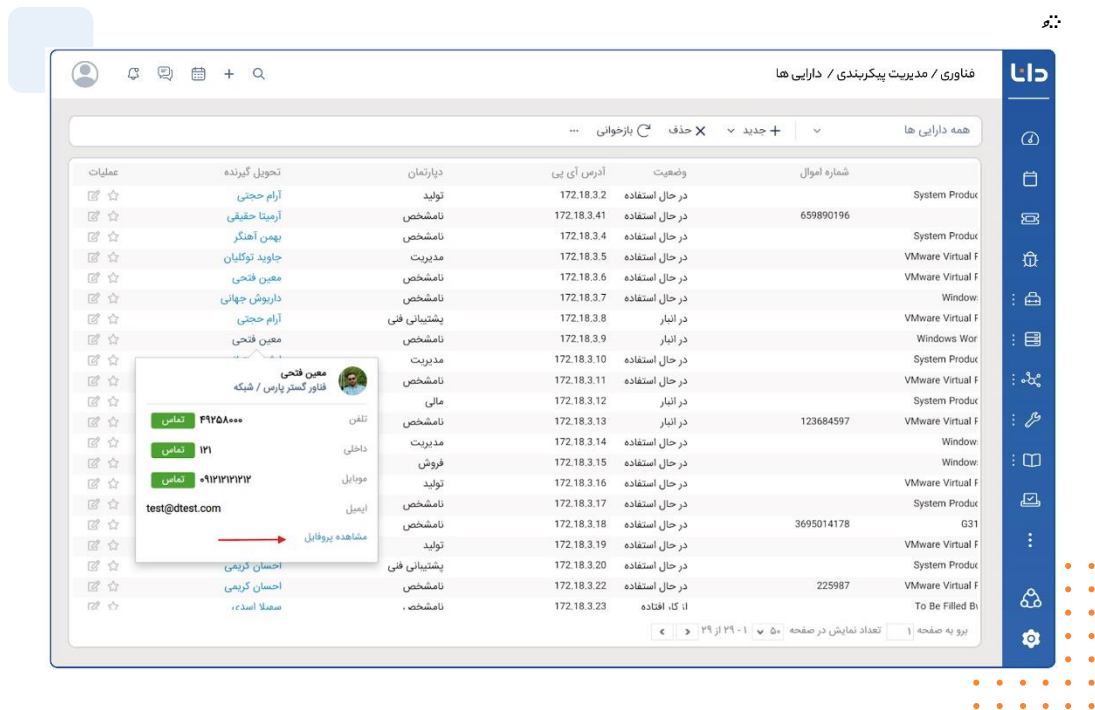
تحويل دارایی‌ها به کارکنان سازمان

یکی از کارهای مهم در مدیریت چرخه حیات دارایی‌ها، مشخص کردن تحويل گیرنده و کارشناس مسئول پشتیبانی هر یک دارایی‌ها است. برای اینکار روی نام دارایی مورد نظر کلیک کنید و سپس **تحويل گیرنده و کارشناس** (مسئول پشتیبانی) دارایی را از بین کاربران و کارشناسان انتخاب کنید.

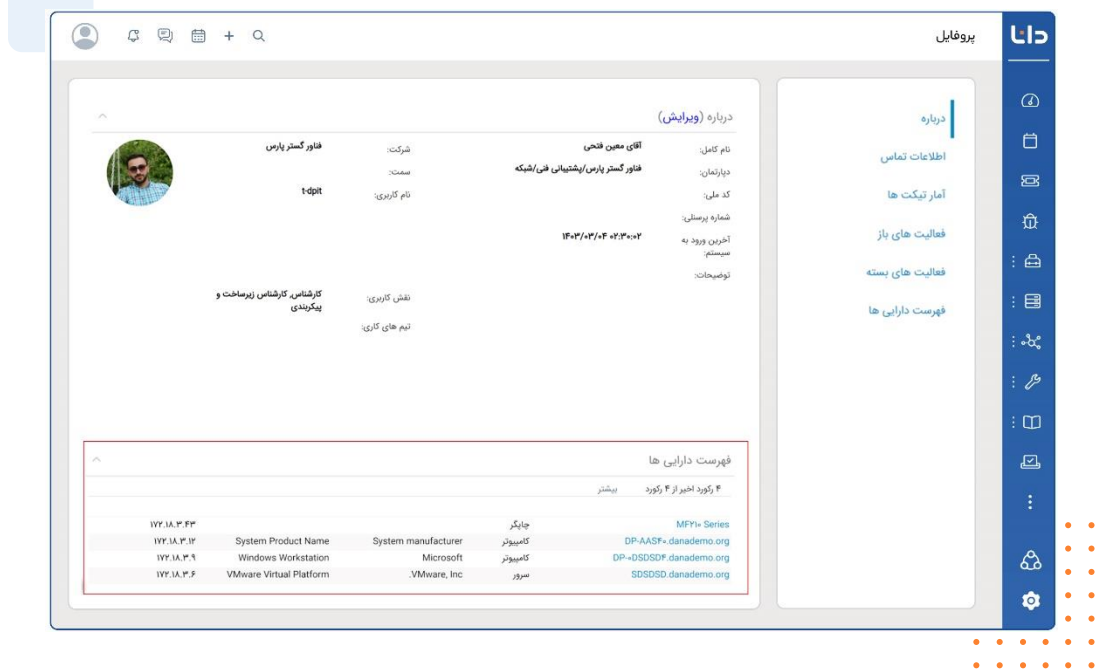


مشاهده دارایی‌های تحويل داده شده به کارکنان سازمان

در راهکار ITSM دانا پرو، شما با ورود به صفحه **پروفايل** هر یک از کاربران و کارشناسان، می‌توانید فهرستی از دارایی‌های تحويل داده شده به ایشان را مشاهده کنید. در همه صفحات و قسمت‌های نرم افزار، چنانچه موس را برای مدت کوتاهی بر روی نام افراد قرار دهید، مطابق تصویر زیر یک برگه مشخصات کاربر نمایش داده می‌شود که در آن گزینه **مشاهده پروفايل** وجود دارد.



با کلیک روی گزینه **مشاهده پروفایل**، صفحه پروفایل باز شده و مطابق با تصویر زیر دارایی های تحویل داده شده با آن فرد قابل مشاهده است.



مدیریت وضعیت و چرخه حیات دارایی ها

به طور پیش فرض دارایی ها در راهکار ITAM دانا پرو، دارای چهار وضعیت اصلی هستند. البته در همانطور که پیشتر توضیح داده شد، شما میتونید در بخش سفارشی سازی، این وضعیت های پیش فرض رو مطابق با نیاز خود کم و زیاد کنید.

▪ در حال استفاده :

دارایی عملیاتی و در وضعیت سرویس دهی قرار دارد.

▪ در انبار :

دارایی به تازگی خریداری شده و یا از فردی باز پس گرفته شده و در انبار قرار دارد.

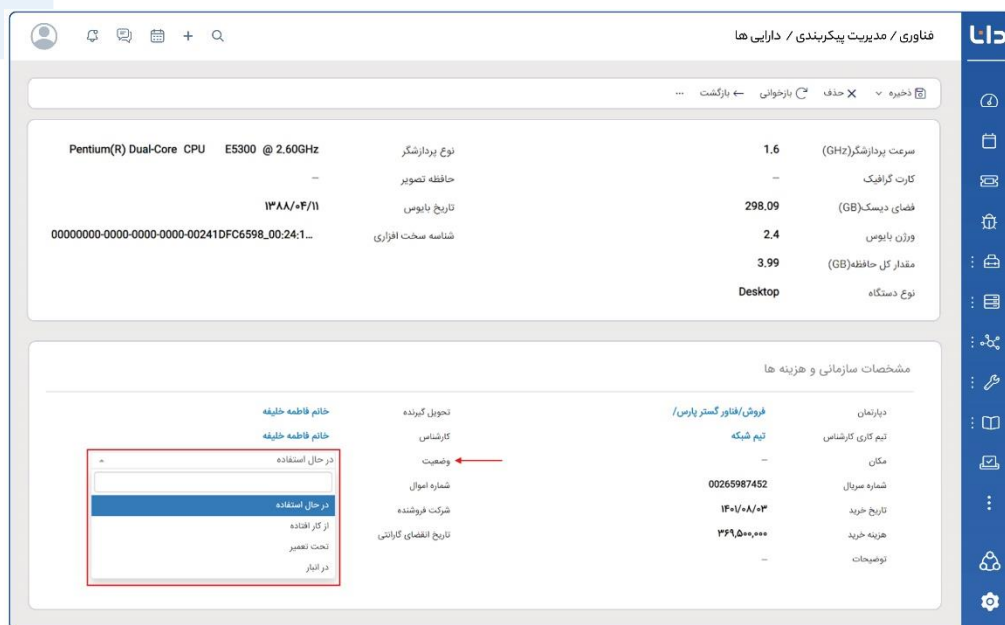
▪ تحت تعمیر :

دارایی به طور موقت از مدار خارج شده و تحت تعمیر یا سرویس و نگهداری قرار دارد.

▪ از کار افتاده :

دارایی مستهلک شده و از رده خارج شده است.

برای تغییر وضعیت دارایی ها روی نام دارایی کلیک کنید و سپس وضعیت آن را تغییر دهید:



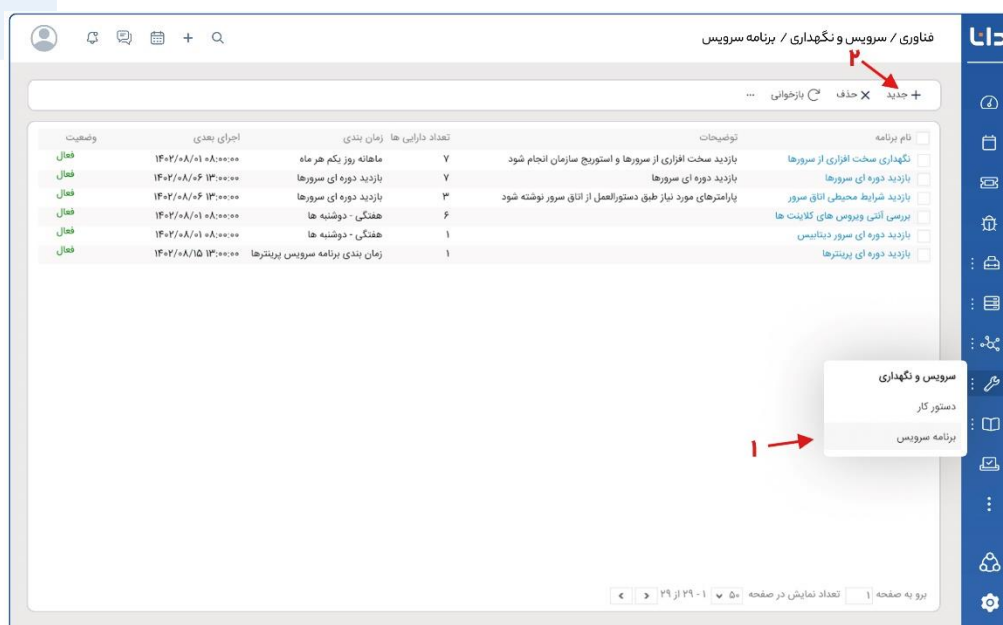
افزایش طول عمر دارایی ها با انجام سرویس و نگهداری پیشگیرانه (PM)

سرویس و نگهداری پیشگیرانه (PM) نقش حیاتی در کاهش زمان خرابی، افزایش طول عمر دارایی ها و بهینه سازی عملکرد کلی سازمان ایفا می کند. به دو گزارش زیر توجه کنید:

"طبق مطالعه ای توسط موسسه گارتنر، انجام دقیق و منظم برنامه های سرویس و نگهداری (PM) می تواند تا ۴۰ درصد از زمان خرابی غیر برنامه ریزی شده را کاهش دهد و مطالعه ای دیگر توسط Emerson Network Power نشان داد که PM می تواند طول عمر دارایی های IT را تا ۵ سال افزایش دهد."

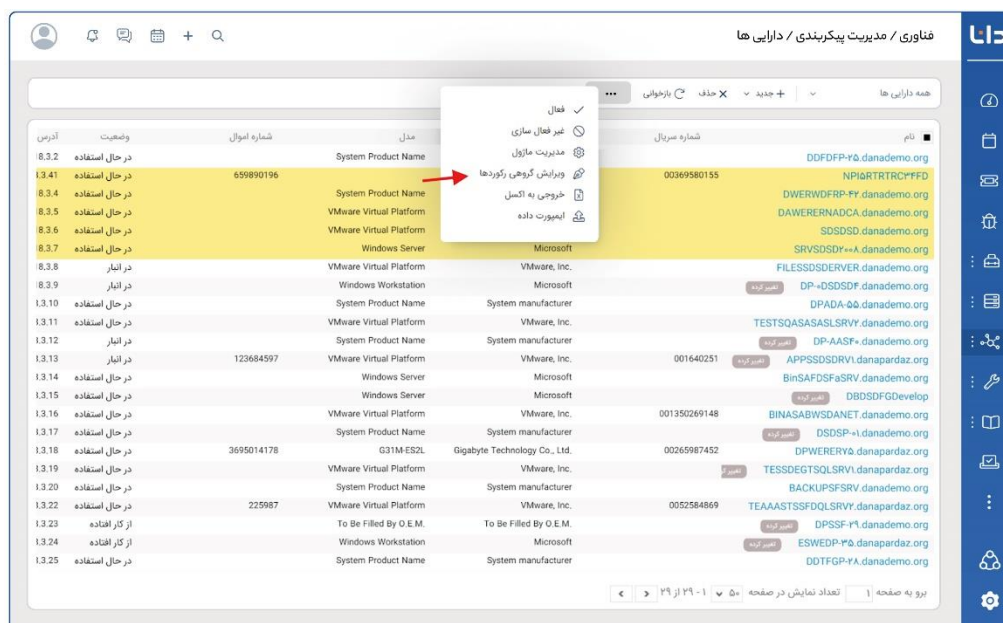
یکی از قابلیت های کارآمد و مفید راهکار ITSM دانا پرو، وجود ماژول سرویس و نگهداری (PM) است که به شما کمک میکند با تعریف برنامه های بازدید های دوره ای و سرویس و نگهداری زمانبندی شده، از خرابی دارایی ها جلوگیری کنید. برای اینکار در منوی اصلی روی منوی سرویس و نگهداری رفته و سپس گزینه برنامه سرویس را انتخاب کنید و سپس روی دکمه جدید کلیک کنید.

در ادامه شما باید یک برنامه سرویس تعریف کنید و دارایی های تحت پوشش آن را انتخاب کنید و سایر تنظیمات لازم را مطابق با محتوای آموزشی در پایگاه دانش انجام دهید.



تغییر دارایی ها به صورت گروهی

خیلی از مواقع نیاز پیدا می کنید که تعداد زیادی از دارایی ها را به صورت یکجا تغییر دهید. برای اینکار در صفحه فهرست دارایی ها، ابتدا دارایی های مورد نظر خودتون رو انتخاب کنید و سپس روی گزینه سایر (...) کلیک کنید و در نهایت روی گزینه ویرایش گروهی رکوردها کلیک کنید.



حالا در پنجره باز شده میتونید فیلدها و مقادیر مورد نظر خودتون رو وارد کرده و روی دکمه ذخیره کلیک کنید.

تحلیل و گزارش گیری از دارایی‌ها

مدیریت دارایی‌های فناوری اطلاعات (ITAM) بدون تحلیل و گزارش‌گیری دقیق، شما رو به هدف نخواهد رساند. شما باید اطلاعات مربوط به دارایی‌های خود را جمع‌آوری، سازماندهی و تجزیه و تحلیل کنید تا بتوانید بینش‌های ارزشمندی بدست آورید و از آنها برای تصمیم‌گیری‌های استراتژیک استفاده کنید.

راهکار ITSM دانا پرو، ابزارهای لازم برای گزارش‌سازی و تجزیه و تحلیل داده‌ها رو در اختیار شما قرار میده و بهتون کمک میکنه تا تا ریسک‌ها را شناسایی کنید، هزینه‌ها را کاهش دهید و از فرصت‌های بهبود بهره‌برداری کنید.

بیایید برخی از سوالات رایج در حوزه مدیریت دارایی‌ها را مرور کنیم:

- چه تعداد دارایی و از چه نوعی در هر یک ساختمان‌ها دارید؟
- کدام دارایی‌ها در حال تعمیر هستند؟
- کدام سرورها از میزان حافظه کافی برخوردار نیستند؟
- چه تعداد کلاینت با سیستم عامل‌های قبل از ویندوز ۱۰ دارید؟
- لپ‌تاپ‌های سازمان تحویل چه افرادی شده‌اند؟
- کدام دارایی‌ها مستهلک شده‌اند؟
- چه تعداد کامپیوتر دسکتاپ آماده استفاده در انبار دارید؟
- هزینه نگهداری دارایی‌ها در فصل جاری نسبت به دوره قبل چه تغییر داشته است؟

به کمک ابزار داشبورد و گزارش ساز دانا، شما میتونید به آسانی به سوالات بالا و بسیاری از سوالات دیگر پاسخ دهید.

نظارت و کنترل دارایی ها با داشبورد های دانا

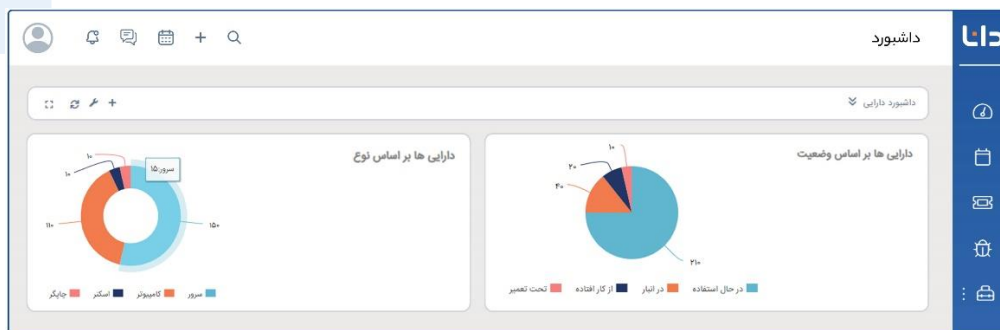
ابزار داشبورد قدرتمند دانا پرو، به شما این امکان رو میده که اطلاعات دارایی های سازمان رو به طور زنده تجزیه و تحلیل، مشاهده و کنترل کنید. این ابزار کاملاً پویا است و شما میتونید با اضافه کردن پنل های جدید و انتخاب نوع نمودارها و یا شاخص ها و سپس ایجاد شرایط لازم، اطلاعات مورد نظر خودتون رو به صورت زنده مشاهده کنید.



معرفی برخی از نمودارها و KPI های پرکاربرد مدیریت دارایی ها

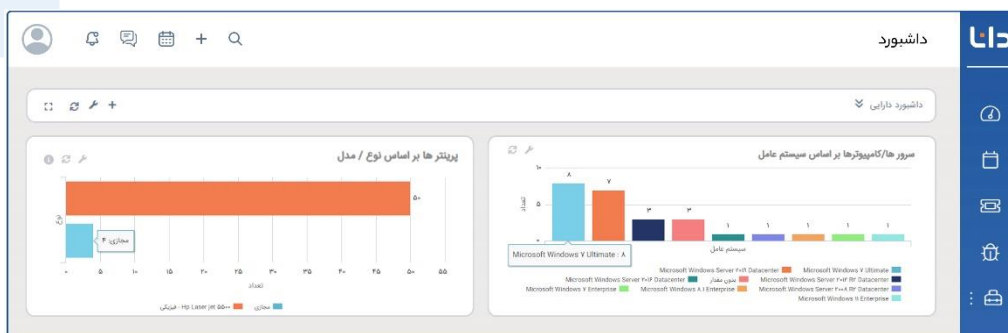
در ادامه با هم مروری خواهیم کرد بر برخی از انواع نمودارها و شاخص ها (KPI) که به شما در کنترل و نظارت بر دارایی ها کمک خواهد کرد.

۱. کامپیوترها بر اساس وضعیت: ببینید چه تعداد از سرورها و کلاینت های شما در حال استفاده، در حال تعمیر، آماده به استفاده در انبار یا از کار افتاده هستند.
۲. دارایی های سازمان بر اساس نوع: ببینید انواع دارایی های تحت پوشش شما از چه نوعی هستند.



۳. کامپیوترها براساس سیستم عامل : کدام سیستم عامل ها بر روی سرورها و کلاینت های شما نصب شده است.

۴. پرینترها براساس سازنده: انواع پرینترهای موجود در سازمان را براساس شرکت سازنده مشاهده کنید.

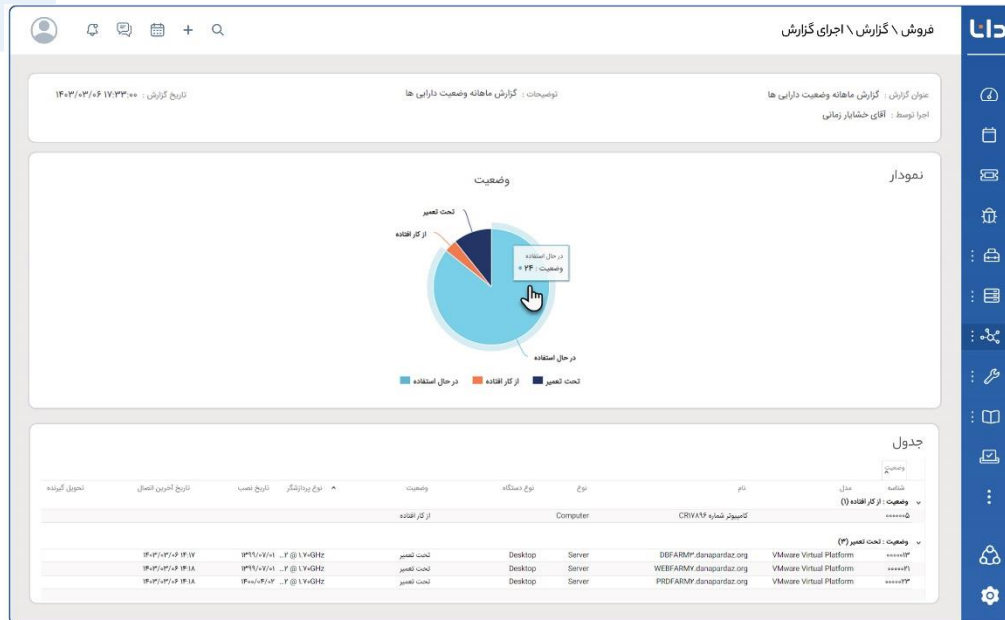


۵. دارایی ها براساس تاریخ تغییر و یا تاریخ پویش : دارایی هایتان را به صورت دائم مانیتور کنید و لیستی از دارایی های جدیدی که اضافه شده و یا دچار تغییر شده اند را با یک کلیک مشاهده کنید.



تحلیل و استخراج اطلاعات دارایی ها با گزارش ساز دانا

ابزار گزارش ساز در راهکار ITSM دانا پرو به شما این قدرت رو میده که اطلاعات دارایی های IT سازمان رو تجزیه و تحلیل کنید و واقعیت های موجود را درک کرده و با شناسایی نقاط ضعف، با تصمیم گیری های صحیح و به موقع در جهت بهبود وضعیت حرکت کنید. برای نمونه به گزارش زیر توجه کنید:



به کمک ابزار گزارش ساز دانا پرو، ایجاد گزارش های جدید برای تحلیل دارایی های IT سازمان بسیار ساده است. برای اینکار مطابق با تصویر زیر وارد ابزار گزارش ساز دانا شوید و سپس روی دکمه جدید کلیک کنید. در پنجره باز شده ماژول دارایی را انتخاب کنید و مراحل را پیش ببرید. برای شناخت و یادگیری ابزار گزارش ساز دانا، به پایگاه دانش مراجعه کنید.

