

دانا پرو

راهکار جامع مدیریت خدمات فناوری اطلاعات

DANA Pro ITSM Solution

با نرم افزار ITSM دانا پرو، مطابق با چارچوب ITIL مدیریت کنید
و سطح خدمات IT سازمان را به بالاترین نقطه برسانید.



دانا پرو چیست؟

دانا پرو، یک نرم افزار ITSM پیشرفته مبتنی بر ITIL برای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات در سازمان ها است. دانا پرو همه ابزار هایی که برای مدیریت خدمات IT نیاز دارید رو به صورت یکپارچه در اختیارتون قرار میده و به شما کمک میکنه تا فرآیندهای صحیح و بهروش های ITIL رو در سازمان خودتون پیاده سازی کنید.

ITSM چیست؟ تفاوت ITIL و ITSM چیست؟



03:47 / 10:00



چرا به نرم افزار ITSM دانا پرو نیاز داریم؟

عملیات سازمان شما متکی به سرویس های فناوری اطلاعات است و هرگونه اختلال و کاهش کیفیت در سرویس های IT به طور مستقیم بر عملکرد سازمان تاثیر گذار است.

هدف اصلی یک راهکار خوب ITSM، همسو کردن خدمات و فرآیندهای IT با اهداف سازمان و کمک به رشد آن است.

- کاهش هزینه های عملیاتی IT سازمان
- افزایش بازده سرمایه گذاری های IT سازمان
- افزایش دسترسی پذیری سرویس ها
- شفاف سازی مسئولیت ها و فرآیندهای IT سازمان
- کاهش ریسک ایجاد تغییر در زیر ساخت ها

با دانا پرو، بهروش های ITIL را در سازمان خود پیاده سازی کنید.

Change Management



مدیریت تغییر

کاهش ریسک تغییرات IT بر عملیات سازمان با برنامه ریزی صحیح و پیاده سازی فرآیندهای استاندارد مطابق با چارچوب ITIL.

Asset Management



مدیریت دارایی ها

پویش خودکار شبکه و جمع آوری مشخصات دارایی ها، نگه داری تغییرات دارایی ها، مدیریت چرخه حیات دارایی از زمان خرید تا استهلاك.

Incident Management



مدیریت رخداد ها

کاهش قطعی ها، افزایش بهره وری افراد تیم IT سازمان، تحقق SLA ها، توزیع هوشمند تیکت ها و مدیریت چرخه کامل تیکت ها.

Service Catalog



سرویس کاتالوگ

خدمات قابل ارائه IT را به کاربران نهایی نمایش دهید. برای خدمات متنوع فرم های سفارشی بسازید و سطح دسترسی به آن را مشخص کنید.

CMDB



مدیریت پیکربندی

ردیابی و مدیریت همه CI ها و مشاهده ارتباط آنها با یکدیگر به صورت دیاگرام. آنالیز بصری تاثیر مشکلات و تغییرات بر سرویس های سازمان.

Problem Management



مدیریت مشکل

تحلیل علل ریشه ای مشکل، کاهش رخداد های تکراری، یکپارچگی کامل با مازول تیکتینگ و مدیریت تغییر، افزایش راندمان تیم IT سازمان.

Preventive maintenance (PM)



سرویس و نگه داری پیشگیرانه

برای دارایی های سخت افزاری شامل سرور ها، تجهیزات شبکه و کامپیوتر ها برنامه های سرویس و نگه داری تعریف کنید و طول عمر دارایی ها را افزایش دهید.

SLA Management



مدیریت سطح خدمات

از ارائه خدمات به موقع و سریع بر اساس قواعد SLA تعریف شده اطمینان حاصل کنید. زمان پاسخ اولیه و زمان انجام تیکت ها را زیر نظر بگیرید.

Knowledge base



پایگاه دانش

به کاربران اجازه دهید خودشان رخداد های تکراری را به کمک پایگاه دانش حل کنند. مطالب فنی و ایرادیابی واحد IT را در سازمان حفظ کنید.

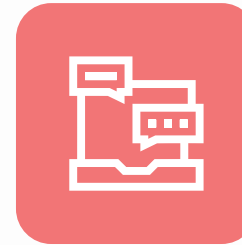


امکانات پیشرفته سرویس دسک

از یک نرم افزار سرویس دسک پیشرفته چه انتظاری دارید؟

Message Templates

پیام های آماده



بسیاری از سوالات و مشکلات کاربران تکراری و دارای راه حل یا پاسخ مشابه هستند، با پیام های آماده دانا سرعت پاسخ دهی رو افزایش دهید.

Dana Chat

چت آنلاین



با ابزار دانا چت به کاربران و یا مشتریان اجازه دهید به صورت آنلاین با شما گفتگو کنند و هر زمان لازم بود از روی چت تیکت ایجاد کنید.

End user portal

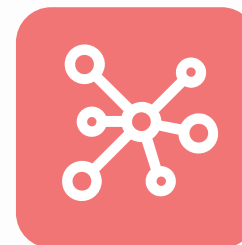
پورتال کاربران



یک سلف سرویس کامل برای کاربران سازمان ایجاد کنید، ثبت و پیگیری تیکت ها، دسترسی به پایگاه دانش و ماژول های سفارشی.

Multi-channel

کانال های یکپارچه ارتباطی



به کاربران اجازه دهید به روش دلخواه خود با واحد IT در ارتباط باشند، مثل چت آنلاین، تلفن، پورتال کاربران و ایمیل.

Tech auto-assign

تخصیص خودکار تیکت ها



به صورت خودکار و هوشمند، تیکت ها رو به کارشناس مناسب تخصیص دهید، مانند روش چرخشی یا بر اساس حجم کاری.

CSAT Survey

اندازه گیری رضایت کاربران



با زیر سیستم CSAT دانا پرو، میزان رضایت کاربران از تیکت های انجام شده رو اندازه گیری کنید و کیفیت خدمات رو افزایش دهید.

Custom ticket forms

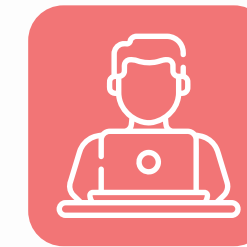
فرم ساز پیشرفته



برای انواع خدمات خود فرم های تیکت سفارشی با فیلد ها و دسترسی های متفاوت ایجاد کنید و از طریق سرویس کاتالوگ در اختیار کاربران قرار دهید.

Co-working on tickets

همکاری مشترک روی تیکت ها



با پاسخ های خصوصی و منشن کردن سایر همکاران خود بر روی تیکت ها، در مورد روش انجام کار با هم مشورت کنید و سرعت پاسخگویی را افزایش دهید.

Ticket-KB Integration

یکپارچگی کامل با پایگاه دانش



دانا پرو در زمان ثبت تیکت به صورت هوشمند راه حل های مرتبط رو به کاربران پیشنهاد میده، علاوه بر این کارشناسان IT می تونند راه حل تیکت رو در پایگاه دانش جستجو کنند.

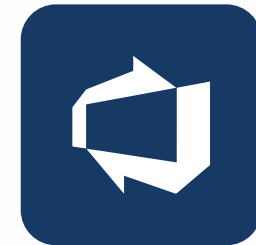


یکپارچگی و توسعه پذیری آسان

دانا پرو به آسونی با سایر نرم افزار ها و سامانه های سازمان یکپارچه میشه و به کمک API های کامل و امکانات اسکریپت نویسی قابل توسعه است.

DevOps Integration

یکپارچگی کامل سیستم DevOps میکروسافت



SMS Integration

پشتیبانی از سرویس های معتبر پیامکی



REST API

دسترسی به API های جامع برای ارتباط با سایر سیستم ها



Email Integration

قابلیت اتصال به انواع سرویس های POP3 و SMTP سازمانی



Dynamic Scripts

امکان توسعه قابلیت ها با اسکریپت توسط تیم IT.



WhatsApp Integration

ارسال پیام به واتس آپ کاربران از درون نرم افزار



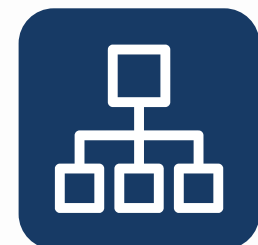
Single sign-on

پشتیبانی از روش های تصدیق هویت متمرکز سازمانی



Active Directory Integration

یکپارچگی کامل با اکتیو دایرکتوری میکروسافت و OpenLDAP



Monitoring Integration

ایجاد رخداد به صورت خودکار از طریق نرم افزارهای مانیتورینگ شبکه



VoIP Integration

یکپارچگی کامل با سیستم تلفنی VoIP سازمان



اتوماسیون فرآیندهای IT سازمان

با اتوماسیون کارها، تیم IT سازمان رو از کارهای تکراری و زمان گیر روزانه آزاد کنید و بهره وری رو افزایش بدید.



Workflow Automation

اتوماسیون فرآیندهای IT سازمان

همه کارهای تکراری و روزانه واحد IT را به دانا پرو بسپارید و در زمان و هزینه صرفه جویی کنید.



Approval Management

فرآیند تایید خودکار

با ایجاد قواعد تاییدیه خودکار، روال تایید تیکت ها و تغییرات را در دانا تعریف کنید و بهره وری را افزایش دهید.



Notifications

آگاه سازی خودکار

دانا با ارسال اعلان، پیامک و ایمیل، کاربران نهایی و کارشناسان IT را از موضوعات مهم با خبر می سازد.



امنیت سطح بالا

دانا پرو دارای گواهی نامه امنیتی افتا از سازمان فناوری اطلاعات است، ما در طراحی دانا امنیت را در کانون توجه قرار داده ایم.



- دارای گواهینامه امنیتی افتا
- سیاست های مدیریت رمز عبور
- تنظیمات امنیتی پیشرفته
- سطح دسترسی به مازول، رکورد و فیلد
- مدیریت نقش ها و مجوز ها
- رویداد نگاری کامل از وقایع امنیتی
- پشتیبانی از SSL, TLS
- محدود سازی دسترسی با IP
- پشتیبانی از OAuth 2.0



سفارشی سازی آسان بدون نیاز به کد نویسی

واحد IT میتونه به آسونی ماژول های (زیر سیستم) جدید در دانا ایجاد کنه، مثل ماژول مدیریت قرارداد ها و ماژول مدیریت پروژه.

امکانات ویژه ساخت ماژول

- ماژول جدید رو با سایر ماژول ها مرتبط کنید.
- قواعد گردش کار تعریف کنید.
- سطح دسترسی افراد رو مشخص کنید.
- محل نمایش ماژول جدید در منوی دانا رو مشخص کنید

ماژول (زیر سیستم) جدید بسازید.



با داشبورد و گزارش ساز پیشرفته دانا پرو، هوشمندانه تر و به موقع تصمیم گیری کنید.



- نظارت بر شاخص ها (KPI) های واحد IT
- گزارش های متنوع از پیش آماده
- ابزار گزارش ساز پیشرفته برای ایجاد گزارش های جدید
- به اشتراک گذاری داشبورد ها و گزارشات

منتخب بیش از ۱۰۰۰ سازمان بزرگ کشور

مفتخریم که نرم افزار ITSM دانا پرو مورد اعتماد بیش از ۱۰۰۰ مدیر فناوری اطلاعات در سازمان ها و شرکت های بزرگ کشور بوده است.



داستان موفقیت مشتریان ما را ببینید. <



ارتباط با ما

همین حالا برای درخواست دموی اختصاصی و مشاوره رایگان
با همکاران ما در واحد فروش دانا پرداز تماس بگیرید.



۴۹۲۵۸۰۰۰

داخلی ۱



danapardaz.net

وبسایت ما