

سند تطابق فرآیندهای ITIL با ماژول‌های نرم‌افزار ITSM دانا

در این سند ضمن معرفی فرآیندهای اصلی ITIL ماژول‌هایی از نرم‌افزار ITSM دانا که هر فرآیند را پشتیبانی می‌کنند توضیح داده شده است، به این صورت که ابتدا نام فرآیند و توضیحات کوتاهی در خصوص آن مطرح می‌شود و پس از آن ماژول مرتبط در نرم‌افزار دانا با ذکر توضیحات مختصر شرح داده می‌شود.

(ITIL)Service Lifecycle – Dana ITSM Software

● Service Strategy

- Service Portfolio Management

مدیریت سبد خدمات (SPM) و یا به عبارتی مدیریت تصمیم‌گیری برای تغییر و یا ایجاد یک سرویس ابرازی است که می‌توان از طریق آن سرمایه‌گذاری در بخش منابع را بصورت پویا و شفاف مدیریت نمود. هدف SPM آن است که همگام با مدیریت ریسک و هزینه‌ها، ارزش ایجاد شده برای کسب و کار را نیز افزایش دهد. مدیریت سبد خدمات می‌تواند با کمک فرآیند مدیریت تغییر، سرویس‌های ارائه شده و همچنین تغییرات عمده در سرویس‌های موجود را ارزیابی کند.

در نرم‌افزار دانا با تکیه بر ماژول‌های مدیریت تغییرات، CMDB و همچنین با توجه به امکان گزارش از نحوه ارائه خدمات مربوط به یک سرویس شما می‌توانید مدیریت جامعی در خصوص تصمیم‌گیری برای تغییر و یا ایجاد یک سرویس جدید گرفته و در صورت نیاز برای تغییر یک سرویس منطبق بر فرایند مدیریت تغییرات روال تغییر را در پیش داشته باشید.

- Demand Management

به فرایند مدیریت تقاضا و یا به عبارتی شناسایی و ترسیم الگوهای رفتاری استفاده‌کاربران از سرویس‌های آیتی اطلاق می‌شود که در آن مدیریت تقاضای ITIL به کسب و کارها کمک می‌کند تا تقاضای مشتریان برای سرویس‌ها را درک

و پیش بینی کنند. بر اساس ITIL، هدف از demand management، شناخت، پیش بینی و کنترل تقاضای مشتریان برای سرویس‌ها میباشد و اهداف کلی این فرایند:

- تحلیل و کنترل میزان مصرف فعلی مشتری از سرویس‌های IT
- پیش بینی تقاضاهای آینده مشتری برای سرویس‌های IT می باشد

در نرم افزار دانا شما می توانید میزان مصرف مشتریان را از سرویس ها اندازه گیری کرده و با مقایسه آمار در بازه های مختلف تحلیل جامعی از مصرف مشتریان از سرویس ها بدست آورید . همچنین با تحلیل درخواست هایی که از طریق سرویس کاتالوگ ثبت و ارسال می شوند می توانید نسبت به تقاضای سرویس در آینده پیش بینی نسبی داشته باشید



- [Financial Management](#)

مدیریت مالی به هر فرایندی که به مدیر IT یک View مالی بدهد اطلاق می شود و نشان می دهد به ازای هر سرویس چه هزینه ای انجام می شود . همچنین شما باید آنچه که هزینه شده را با نسبت های مشخص شده از قبل قیاس و کنترل کنید .

در سامانه دانا به ازای هر درخواستی که از جانب مشتریان (کاربران) ثبت می شود اکتیویتی مربوط به آن درخواست توسط کارشناس مربوطه درج خواهد شد و هزینه مربوط به هر اکتیویتی هم قابل محاسبه و اضافه کردن به آن اکتیویتی می باشد . در نتیجه نرم افزار گزارش مالی هزینه کاری انجام شده به ازای هر سرویس و یا هر کاربر و یا گروه کاربر را در اختیار شما قرار خواهد داد و واحد آیتی می تواند گزارش مالی و هزینه کرد ها را به تفکیک واحدهای سازمانی هم داشته باشد. همچنین گزارشات مالی مربوط به قراردادهای پیمانکاران هم در ماژول قراردادها قابل ثبت و پیگیری و گزارش گیری می باشد . به منظور تکمیل شدن موارد مربوط به این فرایند در ورژن بعدی نرم افزار دانا ماژول CRM به سیستم اضافه خواهد شد که قابلیت صدور پیش فاکتور و فاکتور و تعریف فرصت و مشتری و گزارش های مالی مختلف به تفکیک موضوعات مختلف را در اختیار شما قرار خواهد داد .

Service Design

- Service Catalogue Management

Service catalog management تضمین می‌کند که یک سرویس کاتالوگ دقیق و بروز برای همه افرادی که امکان مشاهده آن را دارند، در دسترس است. تمام بخش‌های IT Service Management بعلاوه کاربران و مشتریان، از سرویس کاتالوگ استفاده می‌کنند.

در نرم افزار دانا امکان پیاده سازی سرویس کاتالوگ و تعریف سرویس ها با توجه به افرادی که قرار است از یک سرویس مشخص استفاده کنند وجود دارد . سرویس کاتالوگ با توجه به تحلیل نیازها و سرویس های سازمان طراحی می شود و هر سازمان پس از مشخص کردن سرویس های خود می تواند آنها را به راحتی در نرم افزار دانا اضافه کند

- Service Level Management

فرآیند مدیریت سطح سرویس (SLM) بر جستجو و درک نیازمندی ها تمرکز دارد. این فرآیند شامل زمینه های زیر است:

- تعریف، مذاکره، توافق بر روی اهداف سرویس فناوری اطلاعات و و مستندسازی آنها
- نظارت، ارزیابی و گزارش گیری از چگونگی تحقق اهداف توافق شده توسط فراهم کننده سرویس

توافق بر روی اهداف اغلب در توافق نامه سطح سرویس (SLA) بصورت دقیق شرح داده می‌شود.

در نرم افزار دانا به منظور اندازه گیری و گزارش و بهبود سطوح سرویس با استفاده از تعاریف مختلف و سطوح مختلفی که نرم افزار در اختیار شما قرار میدهد و در نتیجه آن گزارشات SLA ، سیستم به شما کمک خواهد کرد به ازای هر سرویسی SLA خود را برای یک کاربر و یا یک گروه کاربر مشخص تعریف نمایید و از آن گزارشات جامع و کاملی ارائه دهید. همچنین جرایم تخطی از SLA بصورت خودکار در نرم افزار محاسبه می گردد و علاوه بر آن شما میتوانید به ازای هر سرویس در دو زمان (زمان پاسخ سرویس و زمان انجام سرویس) SLA های خود را تعریف کنید و اکشن های مختلفی را برای مدیریت زمان رسیدگی به درخواست ها تعیین کنید ، اکشن هایی همانند (عوض کردن رنگ درخواست ، تغییر اولویت یا فوریت درخواست و تغییر هر فیلد دیگری به انتخاب ادمین سیستم)

- [Availability Management](#)

Availability management از مناسب بودن زیرساخت، ابزارها، نقش‌ها و غیره برای اهداف توافق شده، اطمینان حاصل می‌کند و دو موضع اساسی زیر را شامل می‌شود:

- (prevention) پیشگیری (اطمینان از اینکه تا حد امکان، عدم دسترس پذیری رخ نخواهد داد)
- (recovery) بازیابی (توسع برنامه هایی برای بازگرداندن سریع سرویس در زمان وقوع خرابی)

در پکیج نرم افزاری منطبق بر ITIL شرکت داناپرداز ، قسمتی از مدیریت دسترسی پذیری در نرم افزار دانا و قسمتی دیگر در نرم افزار مانیتورینگ بینا پیاده سازی شده اند که این دو سامانه به طور کامل هم در ارتباط هستند . هنگامی که بحث از مناسب بودن زیرساخت ها و ابزارها و کنترل Availability شبکه است نرم افزار مانیتورینگ بینا با پایش کل شبکه و گزارشات مربوطه شما را از صحت کارکرد مناسب زیرساخت ها مطلع می کند و در مواقع لزوم با توجه به برنامه های درون نرم افزار امکان بازیابی سرویس و یا دستگاہی که توسط آن سرویس ارائه می شود وجود دارد حال اگر بخواهیم منابع انسانی و نقش ها را مورد بررسی قرار دهیم از سامانه دانا و گزارشاتی که در این حوزه در اختیار ما قرار می دهد می توانیم استفاده کنیم و همان طور که پیشتر توضیح داده شد با ارتباطی که بین سامانه تیکتینگ و مانیتورینگ وجود دارد ما میتوانیم از دسترسی پذیری زیرساخت ها را به طور دقیق اندازه گیری کنیم .

- [Information security Management](#)

امروزه، تقریباً هر شرکت بزرگی در زمینه تکنولوژی تجارت می‌کند. حتی بزرگترین عملیات‌های صنعت و معدن در جهان نیز برای دستیابی به سود به شدت به سرویس‌های پیچیده فناوری اطلاعات (و سخت افزار، نرم افزار، شبکه‌ها، مردم و فرآیندهایی که آنها را تشکیل می‌دهد) وابسته هستند بیشتر از هر زمان دیگر، این بدان معناست که فناوری اطلاعات باید قادر باشد به کسب و کارها جهت مدیریت ریسک، تضمین اینکه منابع به شیوه‌ای درست استفاده شده و در برابر تهدیدات یا ضررهای احتمالی محافظت می‌شوند، کمک کند. این دقیقاً هدف مدیریت امنیت اطلاعات (ISM) در ITIL است: "همراستا کردن IT با امنیت کسب و کار و اطمینان از مدیریت مؤثر امنیت اطلاعات در همه فعالیت‌های مدیریت سرویس و سرویس".

در سامانه دانا بصورت مستقل ماژولی بابت این فرایند در نظر گرفته نشده است اما مباحث مربوط به تامین امنیت IT و جلوگیری از تهدیدات امنیتی در نرم افزار مانیتورینگ بینا در ماژول سیسلاگ پیش بینی شده است. همچنین در سامانه مانیتورینگ بینا موارد مربوط به ISMS و جمع آوری لاگ CI ها و دارایی‌ها پیش بینی شده است.



ITIL

بزرگترین مرجع ITIL در کشور (کلیک کنید)



شرکت دانا پرداز

- [Supplier Management](#)

Supplier management با اشخاص ثالث مانند تامین کنندگان، به منظور مذاکره در خصوص قراردادهای مربوط به محصولات یا سرویس‌ها همکاری می‌کند. Supplier management، پیروی از شرایط قرارداد و رسیدگی به هرگونه نقض در آن را کنترل و نظارت می‌کند. Supplier management تمدید قرارداد، مذاکره مجدد در خصوص آن و اتمام قرارداد را تعیین می‌کند.

ماژول قراردادها در نرم افزار دانا این امکان را به شما می‌دهد تا قراردادها و یا توافقات مکتوب خود با اشخاص ثالث را به صورت متمرکز نگهداری کنید و در خصوص تمدید قرارداد و یا نیاز به مذاکره مجدد با توجه به داده‌های نرم افزار تصمیم‌گیری کنید، لازم به ذکر است که در نرم افزار شما می‌توانید لیست قراردادها، زمان انقضا آنها، آخرین وضعیت مالی آن‌ها، نوع همکاری افراد ثالث با شما و بسیاری موارد دیگر را به صورت متمرکز مشاهده کرده و گزارش‌گیری کنید. همچنین در نرم افزار دانا ارتباط مستقیمی هم بین قراردادها و دارایی‌های سازمان برقرار است بدین صورت که شما می‌توانید به ازای هر قرارداد مشاهده کنید که کدام دارایی‌های شما را تحت تاثیر قرار می‌دهد و در خصوص هر

دارایی در بازه زمانی قرارداد چه پشتیبانی از جانب پیمانکار صورت گرفته است این موضوع در تصمیم‌گیری نهایی شما مبنی بر تمدید و یا عدم تمدید هر قرارداد کمک شایانی خواهد کرد .

- Capacity Management

Capacity management در ITIL تضمین می‌کند که ظرفیت کافی در همه زمان‌ها برای برآورده ساختن نیازهای توافق‌شده کسب و کار به شیوه‌ای مقرون به صرفه در دسترس است. از جمله اهداف مدیریت ظرفیت عبارتند از:

1. ایجاد و نگهداری طرح ظرفیت به روزشده‌ای که نیازهای فعلی و آتی تقاضاهای مشتری را منعکس می‌کند
2. اطمینان از سازگاری سرویس‌های ارائه‌شده با اهداف تعریف‌شده از طریق مدیریت عملکرد و ظرفیت سرویس
3. استفاده از معیارهای اندازه‌گیری پیشگیرانه برای بهبود عملکرد

یکی از دلایل اصلی استفاده از نرم‌افزارهای حوزه ITSM مدیریت تغییرات ظرفیت در لایه سرویس و اجزا سرویس می‌باشد. شما می‌توانید اطلاعات مربوط به تمامی سرویس‌ها، تکرار آنها، ظرفیت پاسخ‌گویی به آنها، مدت زمان رسیدگی به آنها در چهارچوب قوانین سازمانی و ... را در نرم‌افزار دانا داشته باشید. همچنین اطلاعات مربوط به ظرفیت پاسخگویی به سرویس‌ها در زیرساخت فناوری اطلاعات نیز توسط نرم‌افزار مانیتورینگ بینا قابل ارائه می‌باشد. گزارشات مربوطه در هر دو سامانه دید جامعی به شما می‌دهد و می‌توانید با توجه به انواع سرویس‌هایی که ارائه می‌دهید ظرفیت پاسخگویی به سرویس‌ها را هم در قالب افراد و نقش‌ها و هم در قالب زیرساخت فناوری اطلاعات اندازه‌گیری کنید.

- IT Service Continuity Management

ITSCM بر پشتیبانی از استمرار کلی کسب و کار تمرکز دارد. ITSCM را به عنوان فرآیندی در نظر گرفته می‌شود که وظیفه آن مدیریت ریسک‌هایی است که بطور جدی بر روی سرویس‌های IT تاثیر می‌گذارد. ریسک‌های پرحخطر می‌تواند بقای کسب و کار را تهدید کند. این فعالیت اغلب به عنوان "بازیابی از حادثه" (Disaster Recovery) شناخته می‌شود. پس ITSCM بر دو حوزه تمرکز دارد:

1. تحلیل تاثیر تجاري تداوم و/یا عدم تداوم سرویس
2. تحلیل ریسک‌های بالقوه و بالفعل موثر بر استمرار سرویس

در نرم افزار دانا در ابتدا شما می توانید هر آیتمی را به عنوان یک CI تعریف کنید سپس با استفاده از ابزار CMDB می توانید ارتباط بین این CI ها را ترسیم کرده و گرافی از این ارتباطات را به صورت شماتیک داشته باشیم . این کار به ما کمک می کند که در مواقع لزوم و از کار افتادن یک سرویس (یک سرویس هم می تواند یک CI باشد) تاثیر این ایراد را بر دیگر سرویس ها و بر کل کار رصد کنیم . همچنین با استفاده از این گراف سرویس ها و یا CI های حیاتی که ممکن است به عنوان یک ریسک در شبکه شناخته نشد و از کار افتادن آن ها به بخش عمده ای از شبکه ایراد وارد کند شناسایی شده و راه حل های جایگزین پیش بینی می گردد .

Service Transition

- Change Management

ITIL change management فرآیندی است که برای درک و به حداقل رساندن ریسک‌ها در هنگام تغییر فناوری اطلاعات طراحی شده است. کسب و کارها دو انتظار عمده از سرویس‌های ارائه شده توسط فناوری اطلاعات دارند:

- سرویس‌ها باید پایدار، قابل اطمینان و قابل پیش بینی باشند.
- سرویس‌ها باید قادر به تغییر سریع به منظور برآورده ساختن نیازهای کسب و کار باشند.

این انتظارات با یکدیگر در تداخل هستند. هدف Change management این است که مدیریت سرویس IT را قادر سازد تا هر دو انتظار را برآورده سازد. بدین معنا که بتواند در حالی که احتمال وقفه (خرابی یا قطعی) در سرویس‌ها را به حداقل می‌رساند، به سرعت نیز تغییر کند.

در سامانه دانا این مهم به عنوان یک از اصلی ترین ماژول ها و به نام مدیریت تغییرات اضافه شده است که ارتباط نزدیکی با CMDB جهت مدیریت تغییرات سرویس ها و CI ها دارد . امکان تعریف CAB جهت بررسی یک تغییر ، امکان تعریف یک تغییر و کنترل روال آن از ابتدا تا انتها بصورت کامل در سامانه دیده شده است .

- Service Asset & Configuration Management

این فرآیند وظیفه دارد تا اطمینان حاصل کند که دارایی‌های مورد نیاز برای ارائه سرویس‌ها به دقت کنترل می‌شوند و اطلاعات دقیق و قابل اطمینان در خصوص آن دارایی‌ها نیز در مواقع نیاز، در دسترس هستند. این اطلاعات شامل جزئیات مربوط به نحوه پیکربندی دارایی و ارتباطات بین دارایی‌ها است. چنین کاری بسیار ضروری و مهم است و سراسر چرخه حیات سرویس را پوشش می‌دهد.

به بیان دیگر، SACM ترکیبی از دو فرآیند مهم است:

1. مدیریت دارایی که اشاره به دارایی‌هایی دارد که شما از آنها برای ارائه سرویس‌های IT استفاده می‌کنید.
2. مدیریت پیکربندی که پیکربندی و ارتباط بین اجزاء مختلف (components) سرویس‌های متفاوت IT را پیگیری می‌کند.

در خصوص مدیریت دارایی‌ها از آن‌جا که اطلاعات و آمار مربوط به هر دارایی و مجموع دارایی‌های و تغییرات آن‌ها برای مدیریت واحد آیتی بسیار حیاتی است این موضوع به طور مستقل تحت عنوان ماژول مدیریت دارایی‌ها در نرم افزار اضافه شده است. در این ماژول شما می‌توانید تمام شبکه خود را بصورت اتوماتیک پویش کرده و اطلاعات مربوط به تمامی کلاینت‌ها و سیستم‌های دیگر را جمع‌آوری کنید و به جزء از آن گزارش بگیرید و همچنین از تغییرات مربوط به هر دارایی به صورت اتوماتیک مطلع شوید. اطلاعات کلی دارایی‌ها و جزئیات آن‌ها به همراه بسیاری از موارد دیگر مربوط به یک دارایی در منوی دارایی‌های نرم افزار قابل مشاهده می‌باشد.

در خصوص موضوع دوم (مدیریت پیکربندی) در نرم افزار امکان تعریف تمامی CI‌ها در ماژول CMDB وجود دارد همچنین در این قسمت شما می‌توانید اطلاعات مربوط به هر CI و ارتباطات CI‌ها با هم را تعریف کرده و دیاگرام گرافیکی این ارتباطات را مشاهده نمایید.

- Release & Deployment Management

هدف از این فرآیند، ساخت، تست و استقرار توانمندی‌هایی لازم برای فراهم کردن سرویسها است. این فرآیند دربرگیرنده توسعه نرم افزار کاربردی نمی شود. مدیریت نشر و استقرار به برنامه ریزی، زمانبندی و کنترل حرکت نشرها به سمت تست و محیط عملیاتی کمک می کند. هدف اصلی این فرآیند تضمین کردن این است که یکپارچگی محیط عملیاتی حفظ می شود و مولفه های صحیح، نشر داده می شوند.

با توجه به این که در عمل سازمان ها به نسبت دیگر فرایندها کمتر نیاز به این فرایند دارند در نرم افزار دانا موضوع مرتبطی با این فرایند دیده نشده است ولی در نسل اتی نرم افزار در برنامه توسعه وجود دارد .

Service Operation

- Event Management

مدیریت رویداد می‌تواند در هر یک از جنبه های مدیریت سرویس که نیازمند کنترل بوده و می‌تواند خودکارسازی شود (از شبکه ها، سرورها و برنامه های کاربردی تا تمام شرایط محیطی مانند تشخیص آتش و دود و امنیت و تشخیص نفوذ) مورد استفاده قرار گیرد ، مانیتورینگ یک جزء از مدیریت رویداد بوده و به همین علت یک روش مفید برای شناسایی رویدادها می باشد .

در پکیج ITIL شرکت داناپرداز نرم افزار مانیتورینگ بینا وظیفه کنترل و اطلاع ایونت ها را بر عهده خواهد داشت همچنین در نرم افزار مانیتورینگ بینا امکان کنترل تمامی عوامل محیطی همچون دود و دما و رطوبت و ... وجود دارد در ادامه در نرم افزار دانا امکان ثبت خودکار رخدادها از هر سامانه مانیتورینگ ای وجود دارد به این صورت که هرگاه رویدادی را مانیتورینگ تشخیص بدهد علاوه بر این که افراد مختلف را با آلام های مختلف (ایمیل و پیامک و ...) آگاه می سازد می تواند بصورت خودکار این رویداد در سامانه دانا ثبت و به کارشناس مربوطه ارجاع داده شود ، نکته قابل تامل و مزیت بزرگ سامانه دانا نسبت به انواع نرم افزارهای خارجی بر این است که علاوه بر ثبت خودکار درخواست بستن درخواست هم بصورت اتوماتیک انجام می شود یعنی اگر رویداد و مشکل بوجود آمده حل شده نرم افزار دانا با ارتباط با سامانه مانیتورینگ مربوطه این موضوع را تشخیص می دهد و تیکت مربوطه را به وضعیت بسته تغییر حالت می دهد .

لازم به ذکر است ارتباط سامانه دانا با هر نرم افزار مانیتورینگ می تواند برقرار شود و به طبع در ارتباط با سامانه مانیتورینگ بینا ویژگی های کاربردی بسیاری در اختیار شما قرار خواهد گرفت .

در نهایت اگر رویداد بوجود آمده یک رخداد تلقی شود در قسمت مدیریت رخدادها توضیحات کامل ارائه شده است .

- Incident Management

مدیریت رخداد (Incident management) معمولا همراه با Service Desk می‌باشد (service desk تنها نقطه تماس برای همه کاربران است که با IT در ارتباط هستند). آنچه در هنگام مختل شدن سرویس یا عدم ارائه عملکرد توافق شده از سرویس در ساعات نرمال سرویس دهی ضرورت دارد، بازگرداندن مجدد سرویس به عملکرد نرمال در سریعترین زمان ممکن است. همچنین هر شرایطی که احتمال اختلال یا خرابی سرویس در آن وجود دارد باید با ایجاد یک پاسخ به موقع، مانع از وقوع قطعی خرابی شود. این موارد، اهداف مدیریت رخداد هستند.

در قسمت Request Fulfillment تمایز بین رخداد و درخواست شرح داده شده است و در ادامه روال پیگیری آن توضیح داده شده است (به قسمت مربوطه مراجعه شود). در سامانه دانا در هنگام ثبت بین یک درخواست یا رخداد تمایز وجود دارد و هر کدام بصورت مستقل می توانند گردش کارهای مربوطه را داشته باشند و گزارشات جامعی به مدیر سیستم به تفکیک داده شود . در نرم افزار دانا امکان تعریف فرم به منظور ثبت هر رخداد یا درخواست نیز وجود دارد و در ورژن آتی نرم افزار هم این قسمت بازنویسی می گردد و فرم ساز بصورت کامل در سامانه قرار داده خواهد شد .

- Request Fulfillment

درخواست‌های رسمی که کاربر در رابطه با یک موضوع خاص ثبت می‌کند، برای مثال درخواست تغییر رمز عبور، سخت افزار یا نرم افزار جدید، یا هر مورد دیگری که نیاز دارند، درخواست سرویس (service request) نامیده می‌شود.

ابتدا تفاوت بین درخواست‌ها و رخدادها را که موضوعی بسیار مهم است، در نظر می‌گیریم، زیرا آنها به آسانی با یکدیگر اشتباه گرفته می‌شوند اما از فرآیندهای بسیار متفاوتی در ITIL استفاده می‌کنند.

رخدادها، اختلالات پیش بینی نشده در سرویس‌های فناوری اطلاعات یا کاهش کیفیت سرویس‌های IT هستند. بنابراین هنگامی که کاربر، رخدادی را گزارش می‌دهد، در واقع می‌خواهد شما را از عدم دسترسی پذیری یا کاهش عملکرد سرویس IT که بطور نرمال به آن دسترسی داشتند، آگاه کند.

در مقابل، درخواست‌های سرویس به درخواست کاربر برای داشتن چیز جدیدی که تاکنون نداشته است و تقاضای فراهم ساختن آن را دارد، گفته می‌شود، مانند نسخه جدید برنامه نرم‌افزاری، یا دسترسی به یک پورتال آنلاین.

در حالت کلی، درخواست‌های سرویس اغلب ریسک پایینی داشته و به پروتکل‌های تاییدیه کمتری نیاز دارند. در واقع، بسیاری از درخواست‌های سرویس ممکن است چیزهایی باشند که قبلاً تایید شده اند، مانند دسترسی به یک پرینتر در یک فضای مشترک یا ارتقاء لپ‌تاپ به آخرین نسخه یک مجموعه نرم‌افزاری پیشرفته که از قبل توسط شرکت تایید شده است.

بدلیل آنکه این نوع درخواست‌ها تکرار شونده هستند (اما ریسک کمتری نسبت به رخدادها دارند)، ITIL بین آنها تمایز قائل شده و توصیه می‌کند که هر کدام از آنها با مجموعه فرآیندهای خاص خودشان کنترل و مدیریت شوند.

شاید اصلی‌ترین ماژول نرم‌افزار ITSM دانا قسمت Helpdesk آن می‌باشد که به این فرایند به صورت جامع و کامل پرداخته است. در سامانه دانا انواع روش‌های ثبت درخواست وجود دارد. همچنین با استفاده از قوانین گردش کار درخواست‌ها به کارشناسان ارجاع داده می‌شود. قبل از ارجاع درخواست ماژول تاییدیه‌ها می‌تواند تایید لازم را از افراد مختلف بگیرد. در هنگام انتخاب یک موضوع از سرویس کاتالوگ برای ثبت یک درخواست پیشنهادات هوشمند از جانب نرم‌افزار به کاربر ثبت کننده داده می‌شود. درخواست‌ها در قالب گروه‌های مختلف قابل ثبت و گزارش‌گیری می‌باشند و بسیاری موارد دیگر در رابطه با پیگیری درخواست‌ها در سامانه دانا دیده شده است.

• Problem Management

Problem management به عنوان یک فرآیند واکنشی در نظر گرفته می‌شود که پس از وقوع رخداد اتفاق می‌افتد، اما در حقیقت یک فرآیند پیشگیرانه است، زیرا هدف آن این است که اطمینان حاصل کند رخدادها در آینده رخ نخواهند داد یا اگر رخ دهند، تاثیر آنها را به حداقل خواهد رساند.

Problem management از یک پایگاه داده مشکل برای پیگیری مشکلات و مرتبط سازی راه‌حل‌های مشخص شده با آنها استفاده می‌کند. پس از آنکه مشکل و راه‌حل آن مشخص شد، این مشکل به عنوان یک "خطای شناخته شده" در نظر گرفته می‌شود. این خطاها در پایگاه داده خطاهای شناخته شده (KEDB) که ممکن است یک پایگاه داده

فیزیکی همانند پایگاه داده مشکل باشد، مستند می‌شوند. KEDB ابزار مهمی برای مدیریت رخدادها در حل رخدادهای ناشی از خطاهای شناخته شده است.

موضوعات مربوط به خود فرایند در ورژن آتی به سامانه دانا اضافه خواهد شد ولی قسمت مدیریت پایگاه دانش در نرم افزار دانا بصورت کامل دیده شده است که این موضوع می تواند پیاده سازی این فرایند را ساده تر کند . در قسمت پایگاه دانش امکان ثبت دانش ها در گروه های مختلف وجود دارد ، امکان ارتباط دانش ها با رخدادها بصورت خودکار وجود دارد ، کارشناس می تواند برای انجام یک رخداد از پایگاه دانش کمک گرفته و یا تجربه جدید خود را در آن اضافه کند و می توان از دانش های موجود و میزان بازدید از آن ها و امتیاز به آنها گزارش تهیه کرد . دانش های مختص واحد آیتی توسط کاربران قابل مشاهده نیستند ولی کاربر نیز می تواند دانش های مربوط به خود را در سامانه مشاهده کند . همچنین انواع مختلفی از دانش در پایگاه دانش قابل اضافه کردن است (ویدئو و PDF و ...) .



ITIL

بزرگترین مرجع ITIL در کشور (کلیک کنید)



شرکت دانا پرداز

- [Access Management](#)

Access management با نام مدیریت هویت (Identity Management) یا مدیریت حقوق دسترسی (Rights Management) نیز شناخته می‌شود. نقش آن نیز حصول اطمینان از این است که افراد در یک سازمان قادر به استفاده از سیستم هایی هستند که به آنها کمک می کند تا کارهای خود را انجام دهند، اما دسترسی این افراد به اندازه نیاز آنها می‌باشد.

این فرایند بر اساس قاعده امنیت اطلاعات "حداقل مجوز" (یا "حداقل حق دسترسی") اجرا می شود، که بیان میدارد هر کاربر فقط باید بتواند به اطلاعات یا منابع لازم برای کار خود دسترسی داشته باشد.

در نرم افزار دانا بصورت مستقیم به این موضوع پرداخته نشده است ولی در نقشه راه نرم افزار برای ورژن های آتی وجود دارد.

Continual Service Improvement

- [Service Measurement](#)
- [Service Reporting](#)
- [Service Improvement](#)

مرحله بهبود مداوم سرویس از روشهای مدیریت کیفیت با هدف یادگیری از موفقیت‌ها و شکست‌های گذشته استفاده می‌کند. در طی مرحله بهبود مداوم سرویس، سازمان IT داده‌ها و بازخوردها را از کاربران، مشتریان، ذینفعان و سایر منابع جمع‌آوری کرده تا از طریق اندازه‌گیری و تحلیل آنها بتواند سرویس‌ها و شیوه‌فراهم‌کردن آنها را ارتقاء بخشد.

نرم‌افزار دانا برای پیاده‌سازی این فرایند ماژول‌های مختلفی را در اختیار شما قرار می‌دهد. در قسمت نظرسنجی نرم‌افزار شما می‌توانید پس از پایان هر تیکت به منظور آگاهی هرچه بیشتر با ویزان رضایت کاربران و بهبود سرویس دهی از کاربران نظر سنجی کنید. سوالات نظر سنجی با امتیازاتی که به هر سوال داده می‌شود در نرم‌افزار ثبت می‌شود و شما می‌توانید به تفکیک هر سوال گزارش نظرات را داشته باشید.

در ادامه نظرسنجی‌های دوره‌ای و مجزا از سرویس هم در سامانه قابل تعریف هستند. کاربر حتی بدون نیاز به لاگین به سامانه می‌تواند نظرات خود را به مدیریت انتقال دهد.

در قسمت گزارشات نرم‌افزار هم شما می‌توانید برای نیل به موضوع بهبود مداوم سرویس از نرم‌افزار به عنوان یک ابزار کمک‌گیری این گزارشات می‌تواند در تصمیمات مدیریتی شما نقش پررنگی را ایفا کنند. به عنوان مثال گزارشات جامعی که راجع به تمامی دارایی‌های سازمان ارائه می‌شود، گزارشات مربوط به درخواست‌ها از لحاظ تعداد و وزن و ... گزارشات مربوط به CI ها گزارشات مربوط به قراردادهای، گزارشات مربوط به کارشناسان و نحوه انجام کار آنها و همچنین کنترل حجم کاری آنها برای مدیریت ظرفیت کار کارشناسان و ده‌ها موضوع دیگر.

