



PISHRO SYSTEM
PAIDAR ASIA

پیشرو سیستم پایدار آسیا

مشاوره و پیاده سازی فرایندهای مدیریت خدمات

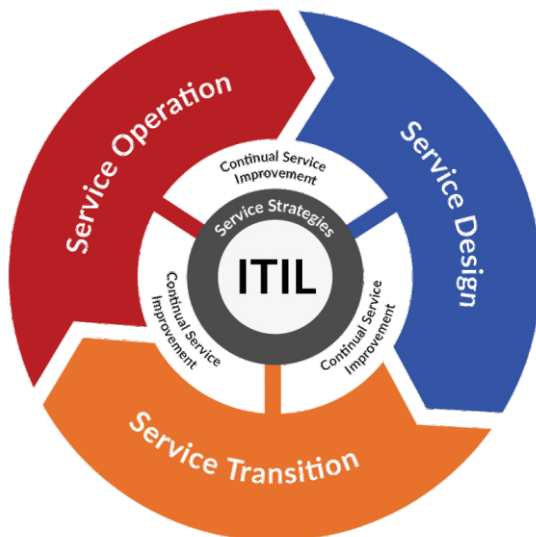
معرفی شرکت

شرکت پیشرو سیستم پایدار آسیا در سال ۱۳۹۴ به ثبت رسید و با رویکردی منحصر به فرد به استاندارد ISO 20000 و همچنین به روش ITIL، از همان ابتدای فعالیت خود بر روی ابزارهای مدیریت خدمات تمرکز ویژه ای داشته است. با چندین سال سابقه مشارکت در بیش از ۱۰ سازمان بزرگ کشور (اعم از دولتی و خصوصی)، مفتخر به یاری آنها در جهت افزایش هرچه بیشتر بلوغ سازمانی در راستای اعتلای فرهنگ فناوری اطلاعات با استفاده از محصولاتمان هستیم.

ابزار تیکتینگ

با رشد روزافزون دنیای فناوری اطلاعات، پشتیبانی از نیازهای مشتریان و کسب و کار نیازمند بهبود رویه ها و سازماندهی بهتر امور در سراسر سازمان و به ویژه در فناوری اطلاعات است. از این رو گسترش روزافزون استفاده از ابزارهای تیکتینگ در تمامی سازمان ها امری اجتناب ناپذیر است. پیاده سازی این سیستم با مکانیزه و فرایند محور نمودن عملیات سازمان باعث سازمان دهی و اولویت دهی بهتر امور شده و نتایج زیر را به همراه دارد:

۱. آنالیز بهره وری و بهبود کارایی منابع انسانی
۲. صرفه جویی های عملیاتی و کاهش هزینه
۳. افزایش کیفیت سرویس و سرعت پاسخگویی به مشتریان
۴. افزایش رضایتمندی مشتریان
۵. تهیه گزارشات حول شاخص های کلیدی عملکرد

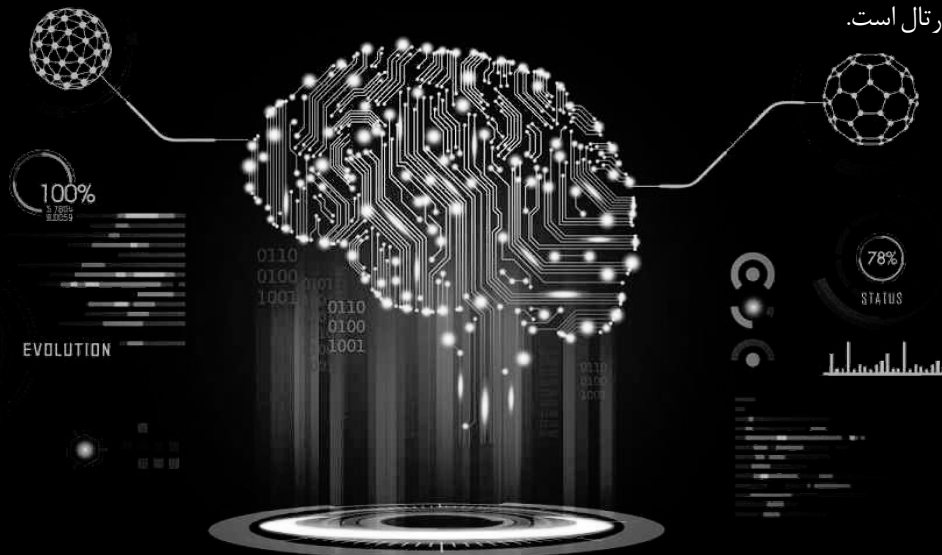


پورتال سیمفا



سیمفا یک پورتال دو زبانه بومی و سفارشی سازی شده شامل فرایندهای مدیریت رخداد، درخواست، تغییر، انتشار و استقرار، مشکلات، فعالیت ها، مدیریت دانش، مدیریت سطح سرویس و همچنین کاتالوگ خدمات است که بر پایه محصول شرکت مایکروسافت با نام System Center Service Manager بنا نهاده شده است، محصولی با معماری Enterprise و مقیاس پذیر که به روش های MOF و ITIL را پشتیبانی کرده و با دیگر اجزاء سری محصولات System Center تعاملی یکپارچه دارد. از دیگر قابلیت های سیمفا می توان به ساخت نامحدود داشبوردها، Mention کردن افراد، اضافه نمودن Watch روی تیکت برای افراد خاص و نیز درج یادداشت اختصاصی روی هر مورد کاری اشاره نمود. جستجوی پیشرفته بر روی انواع تیکت ها و همچنین ذخیره جستجوها در یک کارتابل جدید برای استفاده و دسترسی سریعتر و همچنین داشبورد مجزا یا نمودار از دیگر ویژگیهای این پورتال است.

نمایش گرافیکی جریان کاری با شفافیت سنجش عملکرد کارشناسان در تقویم کاری یا غیر کاری، گزارش عملکرد کارشناسان روی درخواست یا رخداد، ساخت گزارشات متنوع، مشاهده زمان بندی های کارشناس یا گروه کارشناسان در تقویم کاری، و امکان نمایش اعلانات برای افراد از دیگر ویژگی های این پورتال است.



اعلانات و داشبورد

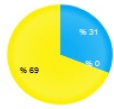
هر کارشناس به تفکیک نقش خود یکی از ویجت های کارشناس، پیمانکار یا کاربر نهایی را به صورت پیش فرض در داشبورد صفحه نخست پورتال خواهد دید. جزئیات هر یک از این ویجت ها به شرح زیر است:

۱. **داشبورد کارشناس:** که برای پیگیری فعالیت ها، رخدادهای یا تغییرات منتسب به کارشناس ضروری است.
 ۲. **داشبورد پیمانکار:** که با تمرکز بر سطح سرویس و خدمات در سطح فعالیت طراحی شده است.
 ۳. **داشبورد کاربر نهایی:** گزارشی کلی از تیکت های ثبت شده و فعالیت ها برعهده وی می باشد.
- لیستی از اعلانات فناوری اطلاعات در صفحه اول به همراه اولویت نشان داده شده است که به صورت عمومی یا هدفمند برای گروهی خاص است.

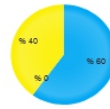
The screenshot displays the Pishro System dashboard. At the top, there is a navigation bar with a search bar and a user profile icon. Below this, a notification banner reads: "اختلال در سرویس های ویندوزی" (Windows services disruption). The main content area is titled "داشبورد کاربر نهایی" (End User Dashboard) and features four widgets for different task statuses: "درخواست سرویس" (Service Request), "رخدادهای" (Incidents), "درخواست سرویس" (Service Request), and "رخدادهای" (Incidents). Below these widgets is a table titled "ثبت شده توسط من (فعال)" (Tasks assigned to me (Active)).

شماره	تاریخ ایجاد	اولویت	کارشناس مسکول	کاربر متأثر	مرحله
IR11144	۱۴۰۰/۰۲/۲۶ ۱۲:۴۳:۱۸	۱			
SR3۳۹	۱۳۹۹/۱۰/۲۰ ۰۹:۴۷:۱۱				

At the bottom of the dashboard, there is a pagination bar showing "۱ از ۲ رکورد" (1 of 2 records) and a "رکورد در صفحه" (Records per page) dropdown menu.



وضعیت اجرایی	تعداد
On Time Scheduling	۲۹
Breached	۶-
Warning	۲۰-



وضعیت اجرایی	تعداد
Vendor Implementation	۲۰
Breached	۶-
Warning	۱۴

On Time Scheduling List

All Warning Breached

شماره	حالت تیکت اصلی	عنوان تیکت اصلی	اولویت	مرحله	پیمانکار	وضعیت سرویس
۱۵۶۹۸۰	CR۱۵۶۹۸۰	CSPA	Low	Implementation and test	Behza MS	Warning
۱۵۶۹۷۱	CR۱۵۶۹۷۱	بسته	Low	Implementation and test	Behza MS	Warning
۱۵۶۹۷۵	CR۱۵۶۹۷۵	فهرستاری	Low	Implementation and test	Behza MS	Met
۱۶۶۶۶۵	CR۱۶۶۶۶۵	بسته اینترنت	Low	Implementation and test	Behza MS	Warning
۱۵۶۶۶۶	CR۱۵۶۶۶۶	call prefixes	Low		Behza MS	Warning

۱-۵ از ۲۹ رکورد

رکورد در صفحه

فصل برده شده

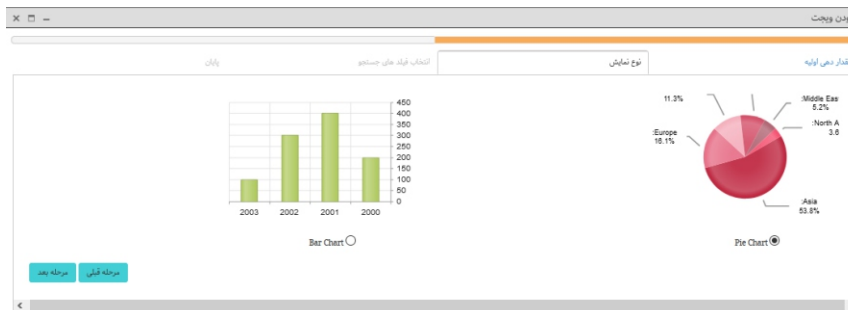
Total	Breached	Warning	Active
۱۷۸	۱۶۸	۰	۱۰

شماره	نوع	وضعیت سرویس
MA۱۶۷۰۱۵	ServiceRequest	Breached
MA۱۶۸۰۶۶	ServiceRequest	Breached
MA۱۵۰۷۱۶۶	ServiceRequest	Breached
MA۱۶۷۵۵۷	ServiceRequest	Breached
MA۱۶۷۷۱۶	ServiceRequest	Breached

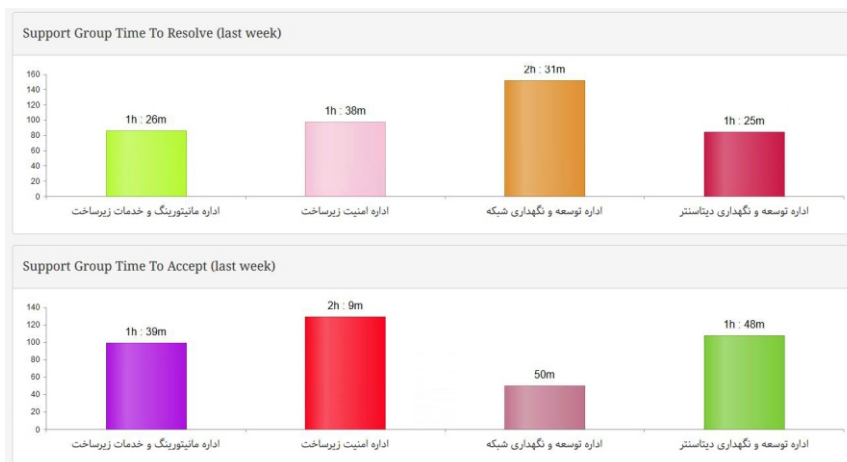


داشبورد گزارشگیری

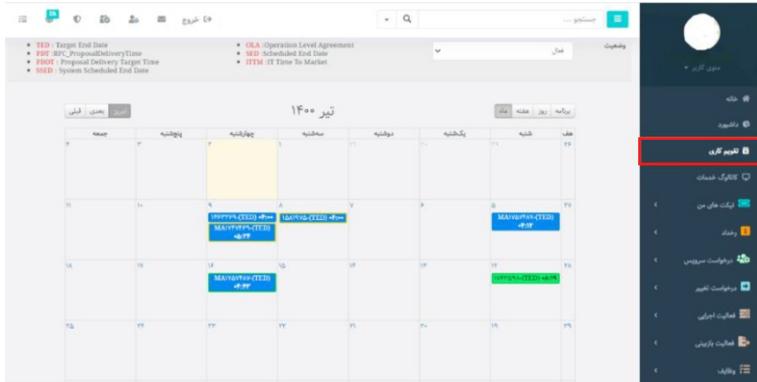
سامانه سیمفا قابلیت ارائه و نمایش گزارش هایی از تیکت های ایجاد شده متناسب با نیازهای سازمان را دارد و با استفاده از پارامترهای مختلف موجود امکان ایجاد تنوع در تعداد گزارش ها وجود خواهد داشت. طراحی این داشبورد براساس گزارشی از داده های بروز با قابلیت ایجاد داشبوردهای تخصصی بوده که براساس نیاز و کاربرد آن برای مشتری می تواند شامل کنترل دسترسی، اضافه نمودن انواع نمودارها و فیلترها شود.



با قابلیت تنظیم زمان ارسال گزارش دوره ای این امکان وجود خواهد داشت تا کاربران بتوانند از گزارشات سیستمی به بهترین نحو استفاده نمایند تا مسایلی از قبیل عدم ارائه منظم ارسال گزارشات دوره ای در سازمان به حداقل برسد. با تعریف یک گزارش، تنظیماتی چون زمان ارسال گزارش در یک زمان مقرر چه به صورت دوره ای و یا مقطعی خاص وجود خواهد داشت. شایان ذکر است که تمامی گزارشات قابل ذخیره سازی به قالب اکسل هستند.



تقویم کاری

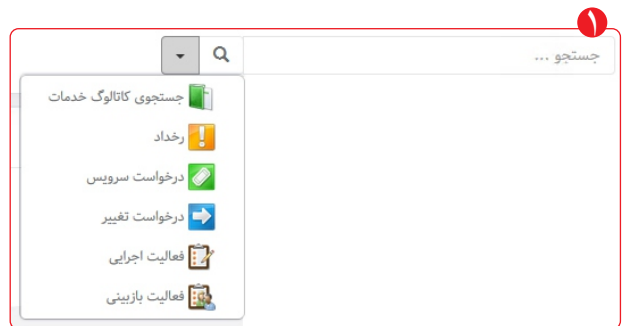
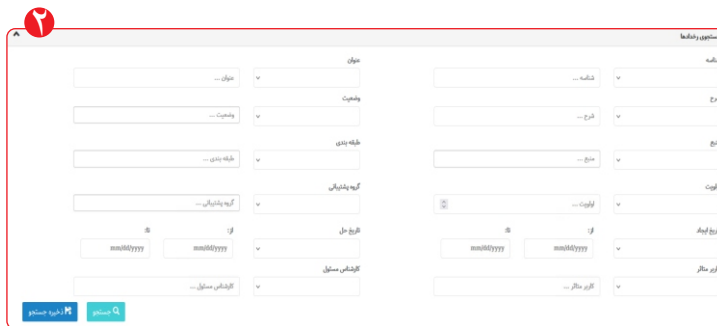


برای نمایش زمان بندی های فعالیت ها، زمان تخمینی و قطعی، شروع و پایان تغییرات، زمان های قطعی برنامه ریزی شده و مواردی از این قبیل کاربرد فراوانی دارد. سیمفا با قابلیت تعریف زمان های خاص و نمایش آن در تقویم فارسی و انگلیسی، کمک شایانی به عدم نقض SLA و زمان بندی تغییرات می نماید.

جستجوی پیشرفته

این بخش شامل جستجو بر روی انواع موارد کاری و کاتالوگ ها است. با ذخیره یک روند از جستجو، دسترسی آسانتر به آن جستجو در بخش های زیر فراهم می شود:

- ۱- در ویجت های داشبورد: که با استفاده از جستجوی ذخیره شده و انتخاب ویجت مناسب کاربر به نمایش گرافیکی دلخواه خود دست می یابد.
- ۲- در view ها به عنوان یک کار تابل ذخیره شده که با رنگ طلایی نشان داده می شود. عدم تکرار جستجو و دسترسی آسان با بهره گیری از قابلیت فیلتر زمانی نسبی (یک روز بعد، دو روز قبل و غیره)، از مزایای این قابلیت کار تابل سازی است.



کاتالوگ خدمات

کاربر با انتخاب الگوی مناسب با درخواست و یا رخداد، پس از پر کردن فرم مربوطه تیکت را ایجاد کرده و به جریان میاندازد. در تمامی الگوها جریان کاری از پیش مشخص شده، اطلاعات لازم جهت پیگیری آن تیکت در پرسشنامه قرار داده شده و مسئول انجام و پیگیری مشخص شده است. همچنین قابلیت مشاهده و دسترسی به الگوهای پر کاربرد برای هر کاربر وجود دارد.

Box Mode

پسندیده ها

فهرستی از درخواست هایی را نشان می دهد که به عنوان پسندیده برای انتخاب سریعتر علامتگذاری کرده اید

ایجاد/حذف snapshot

ایجاد port group

اعلام خرابی تجهیزات شبکه

LAN/WAN

سرویس های امنیت

ایجاد/تغییر/حذف دسترسی برای سرور

Firewall

ایجاد/تغییر دسترسی بر روی سرورهای حیاتی

ایجاد دسترسی به پورت بر روی سرور

Firewall

جستجو

- سرویس های امنیت
- سرویس های پشتیبانی
- سرویس های شبکه
- سرویس های کوثر
- سرویس های مانیتورینگ و سرویس
- سرویس های مرکز داده
- سرویس های نرم افزار

ایجاد/حذف/بروزرسانی DNS خارجی

internet

ایجاد/حذف/بروزرسانی policy

Firewall

ایجاد/تغییر/حذف دسترسی برای کاربر ریموت

remote internet

7

تیکت های من

هر کاربر برای مشاهده تیکت هایی که ثبت کرده میتواند به این بخش مراجعه کرده و آنها را به تفکیک مشاهده و پیگیری کند. کاربر می تواند آن دسته از تیکت های خود که هنوز در جریان است و بسته نشده را در بخش فعال ببیند و همچنین آتیهایی که پاسخ داده شده و بسته شده است را در بخش کامل شده مشاهده نماید.

شناسه	عنوان	تاریخ ایجاد	اولویت	وضعیت	تاریخ کامل شده	گروه پشتیبانی	کارشناس مسئول	تاریخ آخرین تغییر
SR5466		۱۸:۱۰:۱۱ ۱۳۹۹/۱/۱۱	Medium	Completed	۱۸:۱۴:۳۸ ۱۳۹۹/۱/۱۱	اداره توسعه و نگهداری دیتا سنتر	Pishro	۱۸:۴۱:۵۱ ۱۴:۰۳/۳/۲۱
SR۷۴۳		۱۱:۱۴:۳۸ ۱۳۹۹/۱/۲۹	Medium	Cancelled		اداره توسعه و نگهداری دیتا سنتر	KICED-Datacenter	۱۸:۴۱:۵۱ ۱۴:۰۳/۳/۲۱
SR5۳۰۵		۱۴:۴۲:۰۴ ۱۳۹۹/۱/۱۳	Medium	Closed		اداره مانیتورینگ و خدمات زیرساخت		۱۸:۴۱:۵۱ ۱۴:۰۳/۳/۲۱
SR54۴۴		۱۷:۵۱:۳۳ ۱۳۹۹/۱/۱۱	Medium	Completed	۰۹:۵۳:۳۹ ۱۳۹۹/۱/۱۳	اداره مانیتورینگ و خدمات زیرساخت	Pishro	۱۸:۴۱:۵۱ ۱۴:۰۳/۳/۲۱
SR5۵۶۶		۱۰:۵۵:۱۱ ۱۳۹۹/۱/۱۵	Medium	Completed	۱۱:۱۶:۰۳ ۱۳۹۹/۱/۱۵	اداره مانیتورینگ و خدمات زیرساخت		۱۸:۴۱:۵۱ ۱۴:۰۳/۳/۲۱
SR5۱۳۳		۱۳:۵۳:۵۴ ۱۳۹۹/۱/۱۷	Medium	Completed	۱۴:۱۰:۳۳ ۱۳۹۹/۱/۱۷	اداره مانیتورینگ و خدمات زیرساخت		۱۸:۴۱:۵۱ ۱۴:۰۳/۳/۲۱
SR۴۲۱۵		۱۷:۲۵:۲۵ ۱۳۹۹/۱/۲۴	Medium	Cancelled		اداره توسعه و نگهداری دیتا سنتر	KICED-Datacenter	۱۸:۴۱:۵۱ ۱۴:۰۳/۳/۲۱
SR5۱۳۸		۰۹:۱۵:۲۶ ۱۳۹۹/۱/۱۸	Medium	Completed	۱۱:۲۳:۱۰ ۱۳۹۹/۱/۱۳	اداره مانیتورینگ و خدمات زیرساخت		۱۸:۴۱:۵۱ ۱۴:۰۳/۳/۲۱



مدیریت رخداد

❗ مفهوم رخداد در اینجا به معنای وجود اختلال در سرویس و یا عدم ارائه عملکرد توافق شده از سرویس در ساعات نرمال سرویس دهی است که به طور کلی هر وقفه پیش بینی نشده یا کاهش کیفیت سرویس فناوری اطلاعات را شامل می شود. یک رخداد بسته به اقدامات صورت گرفته در یکی از وضعیت های زیر قرار می گیرد:

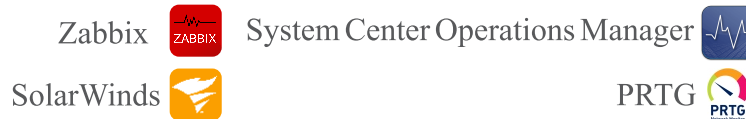
بسته (Closed)

در انتظار (Hold)

حل شده (Resolved)

فعال (Active)

رخدادها به صورت دستی و از طریق کارشناسان یک سازمان و یا مستقیم از طریق سیستم های مانیتورینگ ایجاد می شود. در حال حاضر ارتباط با سیستم های مانیتورینگ زیر وجود دارد:

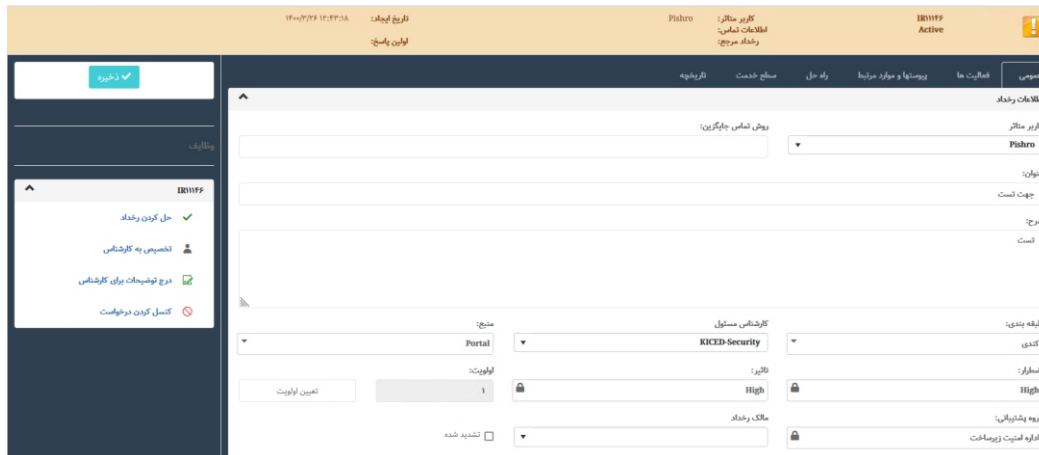


ارتباط با سیستم های مانیتورینگ با استفاده از دو کانکتور صورت می پذیرد:

Alert Connector ■

CI Connector ■

از ویژگی های این کانکتورها قابلیت طبقه بندی دارایی ها و ارسال آلام های دریافتی به گروه یا کارشناس خاص، بستن اتوماتیک یا دستی، و بروزرسانی زمان وقوع و خاتمه هشدار طبق زمان ثبت شده در ابزار مانیتورینگ است.



مدیریت درخواست

درخواست سرویس به مفهوم درخواست یک کاربر برای اطلاعات، مشاوره، تغییر استاندارد و یا دسترسی به یک سرویس است. فرآیند رسیدگی به هر یک از درخواست ها می تواند به مجموعه ای از مراحل یا اقدامات برنامه ریزی شکسته شود که به آن فعالیت اطلاق می شود. با توجه به این فرآیند، هر درخواست با وضعیت جدید (New) شروع میشود و در هر لحظه مطابق با روند انجام و بررسی می تواند در یکی از وضعیت های زیر قرار داشته باشد:

انجام شده (Completed)

در حال انجام (In Progress)

جدید (New)

بسته (Closed)

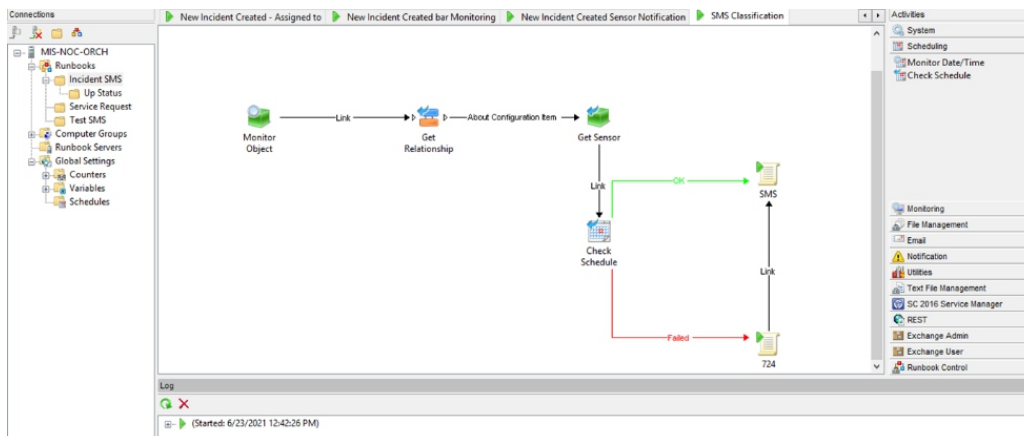
رد شده (Failed)

کنسل شده (Cancelled)

مدیریت فعالیت ها

فعالیت ها به سه بخش کلی تقسیم بندی می شوند:

- 1- فعالیت های Container که فقط حاوی توالی فعالیت های دیگر هستند و شامل فعالیت سری و موازی هستند.
- 2- فعالیت های عملیاتی که شامل فعالیت های بازبینی و اجرایی است. فعالیت بازبینی صرفاً شامل بررسی و تأیید یک درخواست از سمت مدیر میباشد. این در صورتی است که فعالیت اجرایی برای انجام و پیشبرد آن درخواست است. معمولاً کارشناسان سازمان اکثر اوقات باید برای انجام وظایف محوله بخش فعالیت اجرایی و مدیران بخش فعالیت بازبینی را دنبال کنند.
- 3- فعالیت های اتوماتیک که شامل قالب های متصل به ران بوکها هستند و هر یک به صورت مستقیم به یک ران بوک متصل است. ران بوک مجموعه ای از دستورات و فرایند هاست که در ابزار ارکستریتور پیاده سازی شده است.



عبارت است از اجرای تمهیدات و اقداماتی که به منظور تحلیل و شناسایی ریسک های ناشی از اثر تغییر بر وضعیت سرویس ها و دارایی صورت می پذیرد. درخواست تغییر فرآیندی است که برای درک ریسک ها و به حداقل رساندن آنها در اجرای تغییرات در فناوری اطلاعات طراحی شده است. فرایند مدیریت تغییر عمدتاً با پیمانکاران تعامل دارد و امکان داشتن فلوئی مجزا به ازاء هر پیمانکار از ویژگی های منحصر به فرد این نرم افزار است.



مدیریت مشکل

❗ اقدامی است پیشگیرانه در راستای جلوگیری از بروز مشکل در رفع و پیگیری یک رخداد، و همچنین تلاش در جهت حل آن قبل از بحرانی شدن شرایط. از این رو، به ازای هر مشکل فرآیندی با اشاره به یک یا چند رخداد تعریف خواهد شد.

مدیریت انتشار

📄 مدیریت انتشار به نحوه مهندسی نسخه ها و بروز رسانی ها مربوط می شود. اکثر فرآیندهای ناشی از چرخه مدیریت انتشار، برای استقرار سریع و مداوم سرویس های عملیاتی هستند.

مدیریت دانش

📁 مسئولیت نگهداری سیستم مدیریت دانش سرویس (SKMS) را بر عهده دارد، این سیستم کل دانش موجود در سازمان را نشان می دهد. برای ارائه موفق سرویس، دانش باید جمع آوری و سازماندهی شده و در دسترس کلیه افرادی که به دانستن آن نیاز دارند، قرار گیرد. SKMS دربرگیرنده تمام داده های ذخیره شده دیگری است که توسط مدیریت سرویس مورد استفاده قرار می گیرد.

مدیریت وظایف

📋 جهت اطمینان از پیشبرد روند یک فعالیت در یک موضوع کاری مانند رخداد، به ازای هر فعالیت وظایفی تعریف می شود و کارشناس و یا تیم مسئول را ملزم به انجام آن می کند و مادامی که وظایف آن فعالیت به سرانجام نرسیده فعالیت همچنان در جریان بوده و قادر به عبور از آن و انتقال به فعالیت بعدی نخواهد بود.

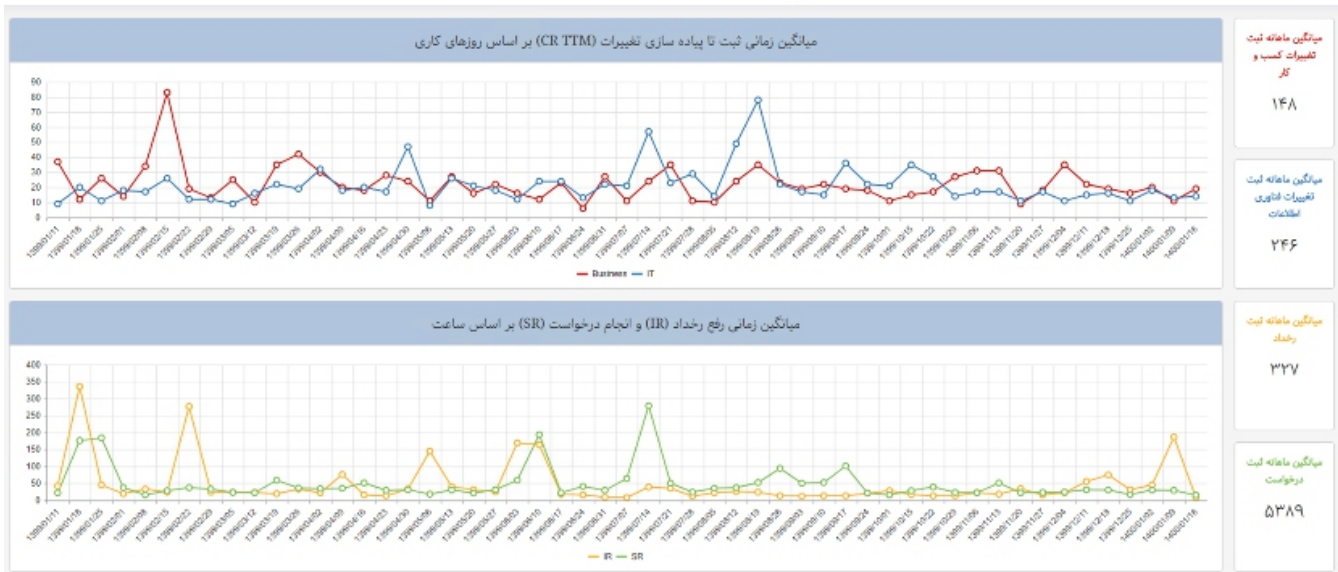
موتور محاسبه SLA

این نرم افزار به صورت کاملاً تخصصی و دارای قابلیت ایجاد SLA به تعداد نامحدود میباشد و از موارد زیر پشتیبانی می‌کند:

- پشتیبانی از انواع تقویم ها، از جمله تقویم کاری، 7x24، نیمه روز، نیمه تعطیل
- محاسبه زمان ها به ازاء افراد مختلف
- تمایز تقویم برای افراد C-Level و اولویت بندی روزهای خاص



سامانه یکپارچه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (سیمفا)



قابلیت تعریف Workflow به میزان دلخواه

با استفاده از ماژول Orchestrator می توان فرآیندهایی متنوع و قابل ویرایش را بر روی تعداد دلخواهی از سرورهای مجموعه تعریف نمود و از ویژگی ها و قابلیت هایی از جمله ایجاد تقویم کاری، نوشتن کدهای Powershell و C# و همچنین ارتباط با هر نوع وب سرویس بهره مند شد.



پشتیبانی از Powershell

پاورشل راه حل Cross-Platform خود کاری سازی فرایندها توسط میکروسافت است که از پوسته خط فرمان، زبان اسکریپت نویسی، و یک چارچوب مدیریت پیکربندی تشکیل شده است. پاورشل روی ویندوز، لینوکس و مک قابلیت اجرا دارد. نوشتن رانبوک ها توسط پاورشل از قابلیت های این سیستم است که مزایای زیر را دربر دارد:

- استفاده از رانبوک ها به عنوان سرویس ها و توابع مجزا برای عملیات سیستمی و بین سیستمی
- قابلیت حمل (Portability) بالاتر
- چابکی بهتر
- بدون نیاز به کامپایل
- با کمترین زمان قطعی
- قابلیت Clustering
- قابلیت تلفیق با دیگر وب سرویس ها



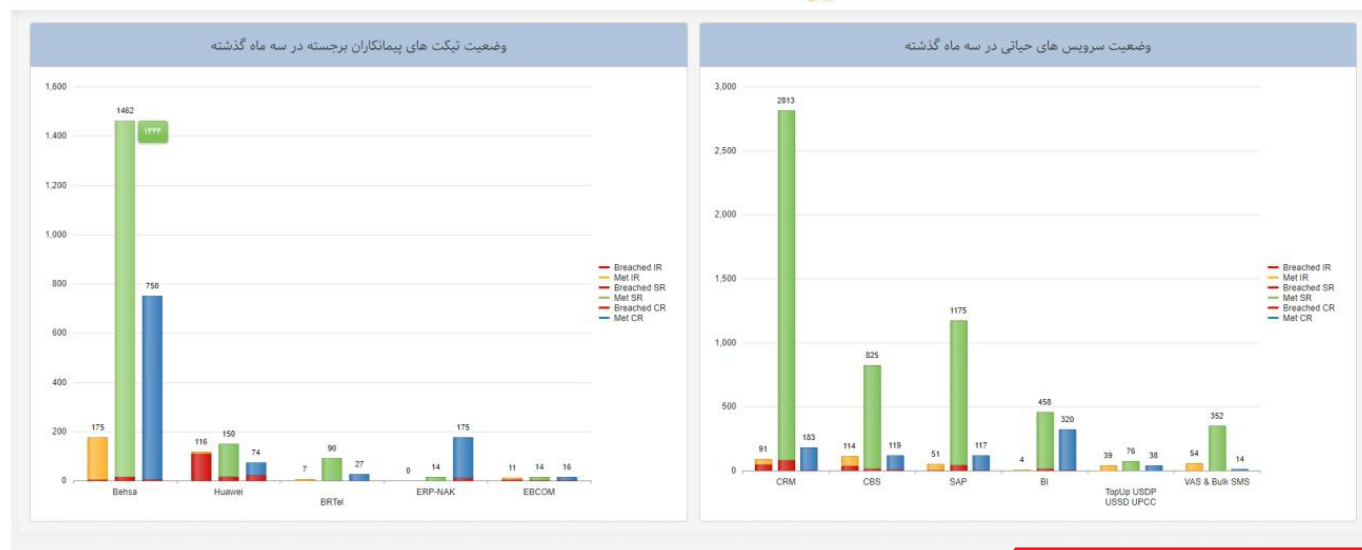
قابلیت های معماری فنی نرم افزار و پورتال

- API-based solution
- Microservice architecture
- Real-time interaction with SignalR
- Three layers of caching
- Form screening
- Field level security
- Report generator
- View generator
- Responsive design

انبار داده

یکی از بارزترین ویژگی های این نرم افزار برخورداری از انبار داده مجزا است که فرآیند گزارشگیری بر روی OLAP به همراه تعریف متریک هایی مجزا با میزان دلخواه و نامحدود و همچنین گزارشگیری از طریق Power BI و حتی Excel از طریق انبار داده را امکان پذیر می سازد.

سامانه یکپارچه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (سیمفا)



کانکتور ایمیل / پیامک

بسته به نیاز مشتری امکاناتی همچون درج یادداشت بر روی فعالیت ها و یا تغییر وضعیت در آنها میتواند از طریق این کانکتورها ارائه گردد.

ماژول مدیریت جلسات CAB

جهت ارائه و سازماندهی جلسات CAB و همچنین دارای قابلیت برگزاری آن از طریق بستر Skype. این ماژول با ارسال دستور جلسه، دعوت از افراد، برگزاری جلسات آنلاین CAB را تسهیل می کند.

Notification Server سفارشی سازی شده

با استفاده از مازول سرور اعلانات پیشرو سیستم، امکان اسال لحظه ای اعلانات به افراد مهیا شده است و با استفاده از caching بسیار قدرتمند از افت کارایی جلوگیری خواهد شد.

پایگاه داده مدیریت پیکربندی (CMDB)

پایگاه داده ای است که رکوردهای پیکربندی را ذخیره، آرشیو، و طبقه بندی میکند. یک یا چندین CMDB می توانند بخشی از یک سیستم مدیریت پیکربندی باشد. در سیمفا اقلام پیکربندی آنلاین و آفلاین پیاده سازی شده است و فرم های بازرسی دوره ای دارایی ها در فرایندهای مدیریت اموال و انبار، چک لیست ها، تعریف نقطه آلام و دیگر فرایندهای مدیریت پیکربندی در این سامانه موجود و قابل بهره برداری است.

ASSET MANAGEMENT

- ▲ Configuration Items
 - ▶ Builds
 - ▶ Business Services
 - ▲ Computers
 - ▶ All Windows Computers
 - ▶ Computers with Active Change Requests
 - ▶ Computers with Active Incidents
 - ▶ Environments
 - ▲ Offline Assets
 - ▶ Cost Center
 - ▶ PC
 - ▶ Portable Device
 - ▶ Supplier
 - ▶ UPS
 - ▶ Printers
 - ▶ Software
 - ▶ Software Updates
 - ▶ Users

برخی از مشتریان ما

- شرکت بیمه معلم
- بانک سینا
- شرکت بیمه کوثر

- شرکت ارتباطات سیار (همراه اول)
- شرکت تجارت الکترونیک پارسیان
- شرکت همکاران سیستم
- شرکت مطالعات مواد معدنی زر آزما



همکاران سیستم
SYSTEM GROUP

