



IT Service
Management

ITSM
Initiatives (ITIL)

IT SLA
Management

Information
Security
(ISM)

• معرفی استاندارد ITIL

مجموعه ای از تجربیات موفق (Best Practice) جهت بهبود فرایندهای IT

• اهداف اصلی ITIL

- ✓ بهبود مستمر کیفیت سرویس های IT
- ✓ جلوگیری از قطعی سرویس های IT



• مزایای استفاده از ITIL

✓ بهبود مستمر کیفیت سرویسهای IT

✓ کاهش هزینه ها

✓ بالا بردن رضایت کاربران یا مشتریان از خدمات IT

✓ افزایش بهره وری

✓ استفاده بهتر از مهارتها و تجربیات سازمان

• مقیاس پذیری ITIL

✓ سازمانها در مقیاس های مختلف (50 کاربر تا کاربران

نامحدود)





• شاخص های ITIL

مدیریت SLA

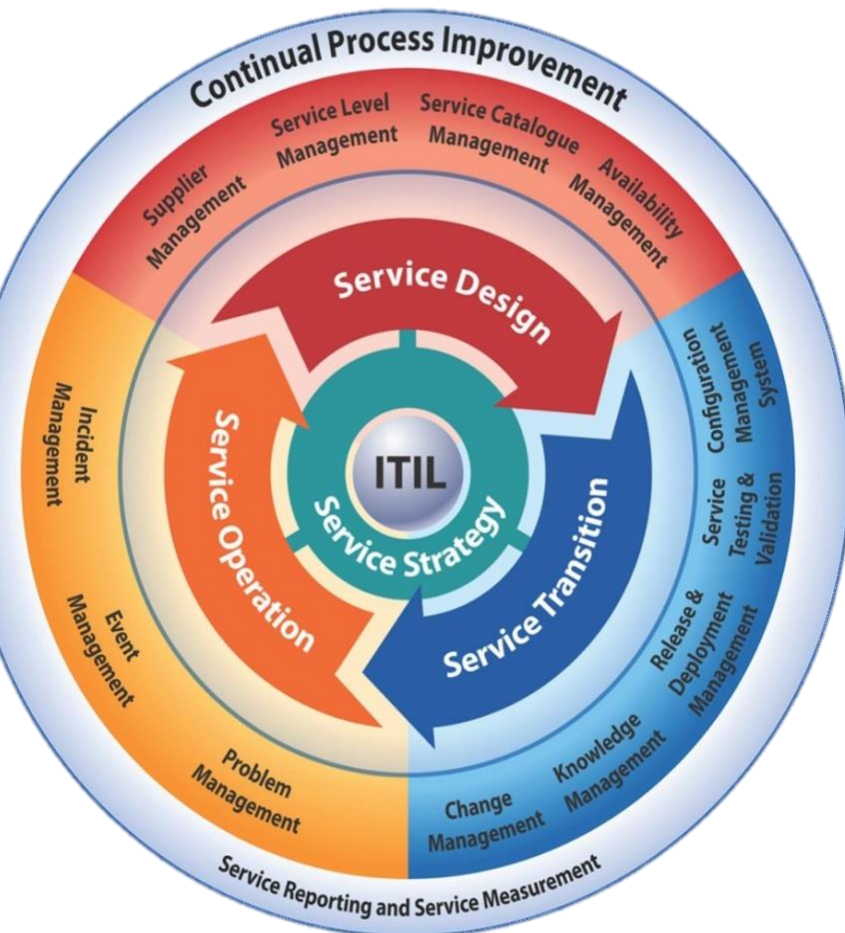
✓ محاسبه زمان انجام کار بر اساس الویت و SLA

✓ زمان انجام بر اساس الویت

✓ میانگین زمان رسیدگی به درخواستها در هر سرو

✓ گزارش عملکرد زمان انجام کارشناس بر اساس

سرویس ، گروه پشتیبانی و چارت سازمانی





• معرفی نرم افزار ArvandITIL

• ویژگیهای سامانه :

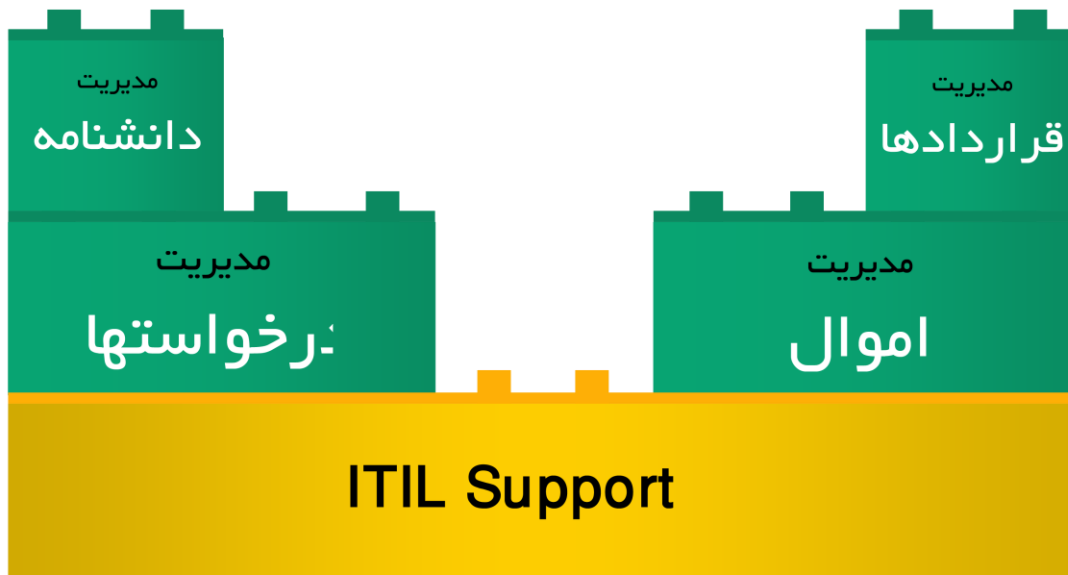
✓ مدیریت دارایی ها و انبار

از طریق WMI یا Agent

✓ مدیریت رویدادها

✓ مدیریت مشکلات و تغییرات

✓ مدیریت پیکربندی اطلاعاتی



ITIL

اروند



• مدیریت رویداد ها و درخواست ها

• نیازمندی های اصلی

- ✓ ثبت درخواست از سرویس کاتالوگ و ارجاع اتوماتیک درخواست
- ✓ ایجاد قالب های درخواست و سرویس کاتالوگ
- ✓ ایجاد قواعد کاری Rule Engine
- ✓ تعریف گردش کار بر اساس نیاز سازمان

امکانات اصلی

- ✓ ثبت میزان رضایت مندی کاربر
- ✓ ارتباط از طریق پیام
- ✓ ثبت فعالیت
- ✓ پیوند با مشکل و تغییر
- ✓ ایجاد راهنما و فیلد از طریق فیلد سفارشی

ITIL

اروند



• امکانات ویژه نرم افزار ارونند

- لاگین خودکار از طریق SSO
- قابلیت Multi Domain
- نرم افزار پیام ارونند Notification Agent
- Network Discovery
- ارتباط با VOIP Cisco از طریق وب سرویس
- ارتباط با Monitoring System از طریق ایمیل
- فیلد سفارشی
- درخت Nلایه سرویس کاتالوگ
- ارسال ایمیل و اس ام اس و دریافت درخواست از طریق ایمیل

ITIL

ارونند



آرماندار سینا

میزان رضایت کاربران از
سرویس های
IT به چه میزان می
باشد؟

بهترین کارشناسان
شما چه کسانی
هستند؟

آیا هزینه ها و زمان
رسیدگی به
درخواست ها زیاد
است؟

آیا سرویس ها
مطابق با توافق نامه
ها و استانداردهای
سازمان رسیدگی می



آیا آمار دقیقی از
تجهیزات و
دارایی های
IT

چند کامپیوتر با چه
قطعاتی دست چه
کسانی است؟

آیا شاخص های کمی
و آماری روشنی برای
ارزیابی عملکرد
بخش IT وجود

چه کاربرانی و
کامپیوتر بیشترین
درخواست را

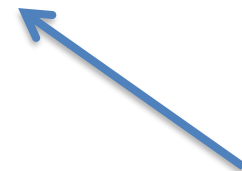
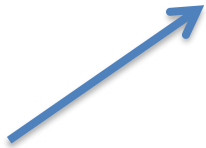
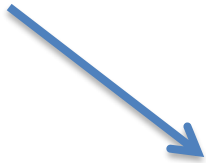


راه حل ما : استفاده از سامانه ارونند





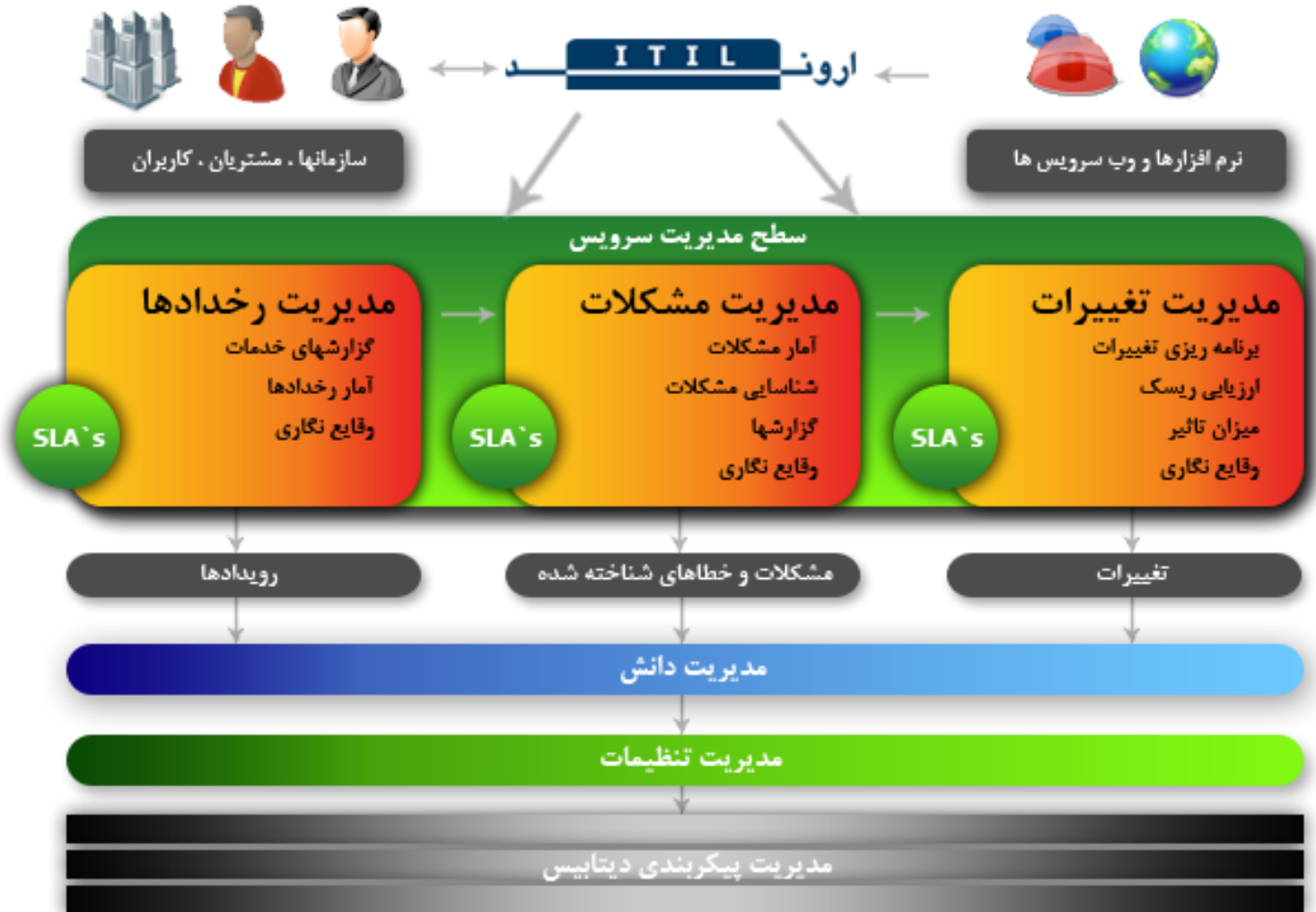
روشهای پشتیبانی سازمانها





آرماندار سینا

مدل فرآیند پشتیبانی سرویس ITIL





• مشخصات فنی نرم افزار ArvandITIL

Active Directory & WebBase ✓

پایگاه داده SQLServer 2008 R2 ✓

تکنولوژی ExtJs برای طراحی UI ✓

برنامه نویسی شده با زبان C# (ASP.Net 4.5 MVC) ✓

ارتباط با پایگاه داده توسط Entity FrameWork ✓

نصب روی 2008 R2 و Server 2012 ✓



اروند



• معرفی شرکت مهندسی ره پویان آرماندار سینا

این شرکت مجموعه ای از نخبگان صنعت نرم افزار است که تجربیات سالهای گذشته خود در پروژه های بزرگ را به عنوان دانش پایه تولید محصولات جدید قرار داده است.

عناوین برخی از پروژه های انجام شده توسط تیم آرماندار :

- ✓ سامانه مدیریت تولید نیشکر
- ✓ نرم افزار HelpDesk ارونند
- ✓ سامانه نظارت بر طرحهای پتروشیمی کشور
- ✓ سامانه پرسشنامه ساز دلفین
- ✓ شبکه کتابخوانان حرفه ای کشور
- ✓ سامانه تولید کتابهای الکترونیک
- ✓ سامانه مدیریت عملکرد وزارت جهاد کشاورزی
- ✓ شبکه های اجتماعی



آرماندار سینا

اروند ITIL

