

راهکار صنعت رایانه و فناوری‌های وابسته





ایده شکل‌گیری «گروه فناوری پرنده» با گردهم آمدن افکاری جوان و متخصص در حوزه فناوری اطلاعات و با هدف ارائه راهکارهای نوین مدیریت فناوری اطلاعات، پرورش یافت و در مرداد ۱۳۸۴، با کسب مجوز از شورای عالی انفورماتیک، گروه فناوری پرنده تأسیس شد و به عضویت سازمان نظام صنفی رایانه‌ای درآمد. بهبود فرآیندهای مدیریت فناوری اطلاعات در کشور، از اولین اهدافی بود که با پیوست جوانان متخصص به این گروه، پیگیری شد و همکاری با سازمان‌هایی نظیر مرکز داده سامانه هوشمند سوخت، بانک انصار، بیمه سامان، شرکت برق منطقه‌ای تهران و... از دستاوردهای دهه اول فعالیت بود.

در ابتدای دهه نود، با هدف استانداردسازی مدیریت خدمات فناوری اطلاعات در کشور، گروه فناوری پرنده اقدام به کسب نمایندگی شرکت Wendia AG International، یکی از برترین ارائه‌دهندگان راهکارهای ITSM و ESM در دنیا نمود تا راهکار مدیریت خدمات فناوری اطلاعات POB جهت پیاده‌سازی فرآیندهای ITIL بومی‌سازی شود.





Wendia

شرکت‌های فعال در حوزه‌ی رایانه و فناوری‌های وابسته ارائه‌دهنده‌ی انواع محصولات و خدمات نرم‌افزاری، سخت‌افزاری و تجهیزات شبکه به کسب‌وکارهای کوچک و بزرگ هستند. بنابراین، با حجم بالایی از مشتریان و خدمات و محصولات متنوع سروکار دارند که همواره مدیریت تعامل میان ارکان مختلف شرکت، کنترل چرخه‌ی حیات خدمات و محصولات، مدیریت مؤثر نسخ و مستندات، تعریف گردش‌های کاری و در مجموع، ارتقا و بهبود ارائه‌ی خدمات را برای آن‌ها با چالش روبه‌رو کرده است.

شرط لازم برای مقابله با این چالش‌ها و دستیابی به اهداف سازمانی مورد نظر، همگام شدن با فناوری‌های روز دنیا و بهره‌مندی از راهکارهایی در سطح بین‌المللی است؛ راهکاری که بتواند با چابک‌سازی بخش‌های مختلف، اصلاح فرآیندها و رویه‌های کاری، گسترش خدمات حاکمیتی و ارزش‌آفرینی بیشتر، به افزایش بهره‌وری و رضایتمندی مشتریان و کاربران کمک کند.

تمام نیازمندی‌های صنعت رایانه و فناوری‌های وابسته در راهکار POB پیش‌بینی شده و در قالب ۷ ماژول زیر ارائه می‌شود:

FIM: مدیریت صورتحساب و مالی

SDM: مدیریت پیشخوان خدمات

RTM: مدیریت زمان و منابع

CAM: مدیریت دارایی و پیکربندی

PIM: مدیریت انبار و خرید

SLM: مدیریت سطح خدمت

PCM: مدیریت تغییر و پروژه



SDM

مدیریت پیشخوان خدمت

- تعریف انواع گردش‌های کاری و قابلیت ثبت، دسته‌بندی و پیگیری به‌موقع رخدادها و مشکلات
- خودکارسازی فرآیندها و ساده‌سازی نظارت بر عملکردها، به کمک تعیین شاخص‌های عملکردی
- کاهش بار کاری کارکنان پیشخوان خدمت، به کمک خودکارسازی و بهره‌گیری از پورتال کاربران
- برقراری ارتباط بین فرآیندهای متفاوت، به شکل واکنشی و پیشگیرانه
- کاهش مدت تماس و افزایش کیفیت راهکارهای ارائه‌شده، به کمک مدیریت دانش یکپارچه

مزایای اختصاصی ۴ ماژول اصلی نرم‌افزار POB

۴ ماژول اصلی POB قادر است بخش بزرگی از نیازمندی‌های صنعت رایانه و فناوری‌های وابسته را برآورده کرده، فرآیندهای حیاتی کسب‌وکار را مدیریت نموده و بهبود بخشد.

POB

POINT OF BUSINESS

مأموریت اصلی ما در گروه فناوری پرند، کمک به سازمان‌ها در مسیر نیل به ارزش‌آفرینی بیشتر و خدمت‌رسانی بهتر به مشتریان، همراه با کاهش هزینه‌ها و افزایش سودآوری، از دریچه‌ی فناوری است.

صرفه‌جویی در زمان و هزینه، مدیریت ریسک‌ها و افزایش سطح رضایت مشتریان فقط بخشی از نتایج بهره‌برداری از امکانات متعدد راهکار POB، مانند خودکارسازی، مانیتورینگ، پورتال کاربران، کاتالوگ خدمات، داشبوردها و... است.



رضایت مشتری



مدیریت ریسک



مدیریت هزینه



CAM

مدیریت دارایی و پیکربندی

- مدیریت بهینه‌ی پایگاه داده مدیریت پیکربندی، یکپارچه با فرآیندهای تعریف‌شده در سازمان
- مدیریت نامحدود دارایی‌ها در طی چرخه‌ی حیات آن‌ها
- پشتیبانی از خدمات نرم‌افزاری و سخت‌افزاری با امکان گزارش‌گیری، پایش و کنترل اقلام پیکربندی
- کنترل وضعیت تک‌تک دستگاه‌ها و شبکه‌ها، از طریق ثبت کامل موارد مربوطه در پایگاه داده
- افزایش امنیت با کنترل سطح دسترسی، به تفکیک نقش‌های سازمانی

PCM

مدیریت پروژه و تغییر

- تسهیل ارزیابی، اعتبارسنجی و پشتیبانی از انواع تجهیزات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری
- قابلیت نظارت بر تمام اجزای زیرساخت‌ها، به منظور اقدام مناسب و به‌موقع، در صورت لزوم
- توانمندسازی و شتاب‌دهنده‌ی استراتژی‌ها و تصمیمات سطح بالای مدیریتی، با چابک‌سازی فرآیندها
- تسهیل مشاهده‌ی تأثیرات تغییر، از طریق یکپارچگی نرم‌افزارهای داخلی با نرم‌افزار POB
- امکان ایجاد تغییر در خدمات و افزودن امکانات جدید، بدون قطعی در عملیات خدمت

SLM

مدیریت سطح خدمت

- کمک به افزایش امنیت معاملات، مطابق با آخرین استانداردها و دستورالعمل‌ها
- مدیریت مؤثر مشتریان و گزارش‌گیری کمی از عملکردها، در عملیات و انتقال خدمت
- مدیریت ظرفیت به منظور برنامه‌ریزی دقیق و هدفمند برای افزایش زیرساخت‌ها
- امکان تعریف قوانین پیچیده‌ی مربوط به هزینه‌ها و جریمه‌ها
- تنظیم و پیگیری قراردادهای الزامات، در قالب اهداف سطح خدمت

مزایای کلی POB برای صنعت رایانه و فناوری‌های وابسته

- پیاده‌سازی، استقرار و پشتیبانی کامل و کارآمد از ۱۵ فرآیند ITIL
- بهره‌مندی از ابزاری واحد و یکپارچه در سطوح مختلف سازمان
- کمک به کاهش هزینه‌های عملیاتی، با کنترل و نظارت بر همه‌ی فرآیندها
- توانمندساز پاسخ‌گویی به درخواست‌ها و مسائل ۲۴*۷ مشتریان
- مدیریت چابک انواع خدمات و محصولات و ارتقای سطح سرویس‌دهی به مشتریان
- بهبود تجربه‌ی کاربری با بهره‌برداری از خدمات پورتال کاربران و خودکارسازی بهینه‌ی فرآیندها
- یکپارچه‌سازی کانال‌های ارتباطی و تجمیع اطلاعات مرتبط با آن‌ها، در ابزاری واحد
- ارزیابی دقیق عملکرد فردی و سازمانی به کمک شاخص‌های کلیدی عملکرد
- پیاده‌سازی متدولوژی اسکرام در ابزار و مدیریت اسپرینت‌ها، به همراه خروجی‌های مربوطه
- کنترل ارتباطات میان معاونت فروش و امور مشتریان و معاونت خدمات
- مدیریت سبد خدمات، مدیریت پیمانکاران و کنترل تعهدات، الزامات و سیاست‌های امنیتی
- ارائه‌ی راهکاری در سطح سازمانی (Enterprise)، با در نظر گرفتن تعدد و توزیع جغرافیایی سازمان‌ها
- پشتیبانی از مراکز عملیات، مراکز داده و نگهداری از تجهیزات زیرساخت‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری
- یکپارچگی و نظام‌مندی فرآیندهای فناوری اطلاعات، در کنار پشتیبانی از نوآوری و مدیریت تغییرات
- کمک به اتخاذ تصمیمات آنی برای تغییرات احتمالی، به کمک مدیریت چرخه‌ای خدمات
- کمک به حفظ مشتری‌مداری با افزایش شفافیت در تعاملات بین‌سازمانی و کسب‌وکار
- مدیریت و تسریع روند طراحی، اجرا و راه‌اندازی خط تولید و مونتاژ تجهیزات برای کسب‌وکارهای مختلف

مزایای رقابتی

کاهش هزینه، کنترل ریسک و افزایش بهره‌وری، در کنار ارائه‌ی محصولات و خدمات باکیفیت از عوامل موفقیت در بازار رقابت هستند. شرکت‌ها برای دستیابی به اهداف فوق، باید مجهز به ابزار یکپارچه و مؤثری باشند که در بهینه‌سازی گردش کار، مدیریت منابع و دارایی‌ها، نظارت مستمر بر تغییرات و توافقات سطح خدمت و درنهایت، یکپارچه‌سازی کلیه‌ی فرآیندها به آن‌ها کمک کند.

مزایای زیرساختی

بنای زیرساخت POB بر اصولی همچون قابلیت دسترسی بالا، اجرای فرآیندهای یکپارچه بر اساس بهین‌روش ITIL، کاهش هزینه‌ی کل مالکیت، بازگشت سرمایه، انعطاف‌پذیری و مقیاس‌پذیری استوار است. بنابراین، نه تنها ابزار فوق‌العاده‌ای برای مدیریت هزینه‌ها، افزایش سرمایه‌ی مادی و حفظ و ارتقای سرمایه‌های انسانی سازمان است، بلکه سبب ارتقای سطح بلوغ سازمانی می‌شود.

مزایای اجرایی

بهینه‌سازی گردش کار در شرکت‌های صنعت رایانه و فناوری‌های وابسته، به دلیل شمار بالای کارکنان و تعدد نقش‌ها و مسئولیت‌ها، امری حیاتی است. مدیریت تشکیلات سازمانی که کنسول اجرایی اصلی POB است، با کمک به مدیریت وظایف و نقش‌ها و امکان سفارشی‌سازی رابط کاربر گرافیکی، می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در بهینه‌سازی گردش کار روزانه‌ی شرکت‌های فوق داشته باشد.



شرکت خدمات انفورماتیک



گروه فن آوران
هوشمند بهسازان فردا



شرکت بهسازان ملت
بانکداری نوین



زیر ساخت امن
خدمات تراکشنی



شرکت مهندسی نرم افزار
Software Engineering Co.



TOSAN TECHNO
Smart Innovation



یاس ارغوانی
شرکت مهندسی سیستم



شرکت مهندسی
صنایع یاس ارغوانی



شرکت‌های فعال در حوزه‌ی رایانه و فناوری‌های وابسته ارائه‌دهنده‌ی انواع محصولات و خدمات نرم‌افزاری، سخت‌افزاری و تجهیزات شبکه به کسب‌وکارهای کوچک و بزرگ هستند. بنابراین، با حجم بالایی از مشتریان و خدمات و محصولات متنوع سروکار دارند که همواره مدیریت تعامل میان ارکان مختلف شرکت، کنترل چرخه‌ی حیات خدمات و محصولات، مدیریت مؤثر نسخ و مستندات، تعریف گردش‌های کاری و در مجموع، ارتقا و بهبود ارائه‌ی خدمات را برای آن‌ها با چالش روبه‌رو کرده است.

www.parand.ir

info@parand.ir @

۸۸۵۰۱۳۵۷ ☎