

POB را بهتر بشناسیم

Wendia POB Fact Sheets

POB چه مزایایی در مقایسه با رقبا دارد؟

POB چگونه به بهینه‌سازی گردش‌های کاری کمک می‌کند؟

POB تا چه حد می‌تواند با سازمان ما یکپارچه شود؟

دستاوردهای حاصل از استقرار POB چیست؟

POB چگونه به مدیریت منابع انسانی و مالی سازمان کمک می‌کند؟

پشتیبانی بهتر را چگونه با POB تجربه کنیم؟

چگونه نیروهای کارآموده را بر مسئولیت‌های مناسب بگماریم؟

استقرار POB چگونه به افزایش سطح رضایت مشتریان کمک می‌کند؟





گروه فناوری پرند نمایندگی رسمی Wendia در ایران

ایده شکل‌گیری «گروه فناوری پرند» با گردهم آمدن افکاری جوان و متخصص در حوزه فناوری اطلاعات و با هدف ارائه راهکارهای نوین مدیریت فناوری اطلاعات، پرورش یافت. در سال‌های آغازین دهه هشتاد شمسی و با ظهور و گسترش راهکارهای فناوری اطلاعات در ایران؛ تقویت زیرساخت‌های مورد نیاز، بومی سازی راهکارهای بین‌المللی، تحلیل روندهای کسب و کاری و به خدمت گرفتن استانداردهای روز دنیا، بیش از هرچیز احساس می‌شد. از این رو، بنیانگذاران «گروه فناوری پرند» گرد هم آمدند تا با تأسیس گروهی متشکل از جوانان متخصص و پر انرژی، خلأ موجود را پر کرده و پاسخی برای این نیاز باشند.



مدیریت خدمات کسب و کار

فرآیندهای اصلی کسب‌وکار که به ارزش‌آفرینی برای مشتریان می‌انجامند، به زیرساخت‌های داخلی مانند فناوری اطلاعات، منابع انسانی، تدارکات، مالی، حقوقی و... وابسته هستند. در حال حاضر، پیچیدگی و تنوع بالای فعالیت‌های سازمانی، گردش‌های کاری میان بخش‌های مختلف را با پیچیدگی‌های بسیاری همراه کرده است که رسیدگی به آن‌ها، ارجاع آن‌ها به افراد مربوطه و نظارت بر اجرای درست آن‌ها در سازمان بسیار زمان‌بر خواهد بود. کارکنان بخش‌های مختلف سازمان در حین انجام وظایف خود، ضمن ارتباط با یکدیگر، درخواست‌هایی دارند که امروزه رسیدگی به آن‌ها، بدون وجود نرم‌افزارهای سازمانی، ممکن نیست. ابزارهایی مانند SAP یا سایر ابزارهای مالی صرفاً بخشی از این فرآیند را پوشش می‌دهند. اما قابلیت پوشش‌دهی بخش زیادی از این درخواست‌ها را ندارند. فقط با تدوین نرم‌افزارهای مدیریت خدمات کسب‌وکار می‌توان درخواست‌هایی مانند درخواست اطلاعات و درخواست راهنمایی و مشاوره را پوشش داد و ضمن پاسخگویی مناسب، آن‌ها را به بخش مربوطه ارجاع داد. برخورداری از یک پورتال واحد برای انجام تراکنش‌های درون و برون سازمانی، بر اساس یک نرم‌افزار مدیریت خدمات کسب‌وکار، می‌تواند نتایج زیر را در پی داشته باشد:

- . تسهیل روند دریافت پشتیبانی و اطلاعات از سایر واحدهای سازمان
- . اطلاع از زمان دریافت پشتیبانی و اطلاعات مورد نیاز
- . توانایی ارجاع و اطمینان از انجام درخواست‌ها، بر اساس زمان‌بندی مورد نظر
- . مدیریت مؤثر و اجرای درخواست‌های سایر بخش‌های کسب‌وکار
- . دریافت گزارش در زمان‌های مورد نیاز و شفاف‌سازی فرآیندهای سازمانی
- . جمع‌آوری اطلاعات برای توانمندسازی استراتژیک سازمان، با هدف اولویت‌بندی منابع و تغییرات

در ابتدای دهه نود، با هدف استانداردسازی مدیریت خدمات فناوری اطلاعات در کشور، گروه فناوری پرند اقدام به کسب نمایندگی یکی از نرم افزارهای مورد تأیید نهادهای بین‌المللی نمود تا راهکاری بهینه در زمینه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات، مدیریت خدمات کسب و کار و مدیریت خدمات شهروندی ارائه نموده و در راستای رضایتمندی هرچه بیشتر مشتریان گام بردارد. بدین منظور و با در نظر گرفتن زیرساخت‌ها و الزامات بومی و رایجی با شرکت‌های بین‌المللی، نمایندگی خاورمیانه شرکت Wendia AG International، یکی از برترین ارائه‌دهندگان راهکارهای ITSM و ESM در دنیا، کسب شد تا راهکار مدیریت خدمات فناوری اطلاعات POB جهت پیاده سازی فرآیندهای ITIL بومی سازی شود.



مزیت‌های رقابتی POB

مزایای اصلی نرم‌افزار POB را می‌توان در سه کلمه خلاصه نمود: سرعت، انعطاف‌پذیری و یکپارچه‌سازی.

سرعت: راهکار POB را می‌توانید در کوتاه‌ترین زمان و با بهینه‌ترین روش‌های ممکن، استقرار و راه‌اندازی کنید. اهمیت این قابلیت، به‌ویژه هنگام به‌روزرسانی نرم‌افزار، خودنمایی می‌کند. راهکار اختصاصی شما می‌تواند ظرف چند ساعت با جدیدترین نسخه‌ی نرم‌افزار سازگار شود. طی سال‌های گذشته، با استفاده از همین قابلیت، نرم‌افزار مشتریان بارها، به صورت خودکار، به نسخه‌های جدید به‌روزرسانی شده است.

انعطاف‌پذیری: راهکار POB بر خلاف سایر راهکارها، متناسب با فرآیندهای مورد نیاز شما اختصاصی‌سازی می‌شود. به این ترتیب، به‌جای اینکه شما مجبور به سازگاری با POB باشید، این نرم‌افزار به سادگی با زمینه‌ها و فرآیندهای کسب‌وکار شما سازگار می‌شود.

یکپارچه‌سازی: با توجه به اختصاصی‌شدن صنعت فناوری اطلاعات در حوزه‌های متفاوت، یکپارچگی با سیستم‌های کنونی سازمان‌ها بیش از پیش امری حیاتی است. راهکار POB به سادگی، با زیرساخت و محیط فناوری اطلاعات سازمان شما یکپارچه می‌شود. همچنین، به عنوان یک راه‌حل مدیریت خدمات، قابلیت یکپارچه شدن با راهکارهای جدید و موجود در سازمان شما را دارد.

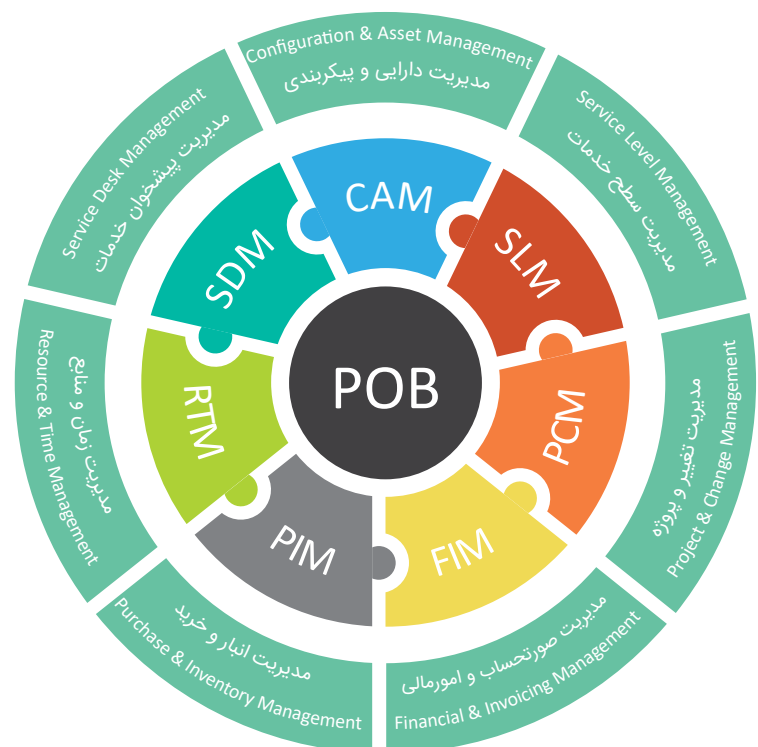


راهکار جامع Wendia POB

شرکت Wendia AG International در ۲۰ سال گذشته، تمرکز خود را بر روی حل مشکلات اساسی سازمان‌ها در ارائه‌ی خدمات بنا نهاده و هدف آن، کمک به سازمان‌ها در ارتقای سطح خدمات ارائه‌شده‌ی درون و برون‌سازمانی است. پایه‌های این شرکت بر ستون‌های تجربه‌ی مدیرانی استوار است که پیش از آن، تجربه‌ی فعالیت در شرکت‌های IBM، SAP و CA را داشته‌اند. طراحی مجموعه‌نرم‌افزار Point of Business یا POB به گونه‌ای است که می‌تواند به صورت اختصاصی، پاسخگوی تمام نیازمندی‌های مدیریت خدمات کسب‌وکار و مدیریت خدمات فناوری اطلاعات باشد. نرم‌افزار POB کلیه‌ی تراکنش‌های سازمانی را با استفاده از فرآیندهای سازمانی بهبود می‌بخشد و این مهم تاکنون در بیش از ۲۰۰ سازمان بزرگ دنیا صورت پذیرفته است.

کارکردهای POB

راهکار Wendia POB قادر است متناسب با نیازمندی‌های سازمان شما، نقش‌های متفاوتی را بر عهده بگیرد:





Wendia

تبلور حقیقی مدیریت خدمات

مدیریت خدمات تخصص ماست. غایت تمام اقدامات و فعالیت‌های ما، ایجاد و نگهداری مجموعه‌ای از بهترین عملکردها، برای دستیابی مشتری به بهترین خدمات مدیریتی است.



ماژول‌های متعدد، بانک اطلاعاتی و اقلام پیکربندی واحد

ماژولار بودن نرم‌افزار به معنی توانایی استفاده‌ی بهینه و مجدد از داده‌هاست. در یک سیستم ماژولار، داده‌ها یک بار در پایگاه داده مرکزی وارد می‌شوند و می‌توان از آن‌ها در تمام ماژول‌ها استفاده کرد. در واقع، با قابلیت ماژولار بودن، می‌توان یک نقطه‌ی واحد از اطلاعات داشت. استفاده از پایگاه داده مرکزی ضامن بهره‌مندی از داده‌هایی مطمئن، یکپارچه و کامل خواهد بود.

تمرکز بالا

از آنجاکه تمرکز شرکت Wendia همواره معطوف به برآوردن نیازهای مشتری بوده است، POB را در مرحله‌ی اول برای پشتیبانی از فرآیندهای کسب‌وکار توسعه می‌دهد. مشتریان ما اذعان دارند که با استقرار POB توسط Wendia، توانسته‌اند واقعاً از ویژگی‌هایی مانند سرعت، یکپارچگی و انعطاف‌پذیری در سازمانشان بهره ببرند.

سرعت

یکی از مهم‌ترین شاخصه‌های اندازه‌گیری سرعت نرم‌افزار، میزان زمان لازم برای استقرار کامل آن (از زمان تصمیم‌گیری تا عملیات و استقرار سیستم‌ها در مراحل قابل مدیریت) در سازمان است.

از سوی دیگر، برخورداری از سیستم‌های با سرعت بالا به معنی استفاده از سیستم‌هایی است که به جای نیاز به «بازنویسی سنتی»، فقط هنگام اجرای تغییرات، نیازمند «بازتغییر» باشند. در یک کلام، سرعت یعنی استفاده از استانداردها و رابط کاربری معتبر Microsoft برای آموزش ساده و انطباق سیستم با نیاز کاربران.

محصول ما

محصول POB مجموعه‌ای از ماژول‌های نرم‌افزاری جامع برای مدیریت خدمات و فرآیندهای کسب‌وکار است. این محصول یک بسته‌ی نرم‌افزاری مشتمل بر ماژول‌های پشتیبانی برای فرآیندهای ITIL (شامل فرآیندهای مدیریت رخداد، مشکلات، پیکربندی، تغییر، انتشار، دسترس‌پذیری و سطح خدمات) است. همچنین، این محصول دارای ماژول‌هایی مختص مدیریت بر پروژه‌ها، منابع، انبار، خرید، فروش، استهلاک و مدیریت دارایی‌هاست.

بر فراز تفکر سنتی

ما در Wendia شاهد بازار پرشتابی هستیم که متقاضی برخورداری از راهکاری است که ضمن کیفیت بالا و هزینه‌ی معقول، بتواند فرآیندهای پیچیده را به سهولت اجرا کند. محصول و خدمت ما برای پاسخ به این نیازها طراحی شده است.

مشتریان ما اذعان دارند که راهکار POB، در مقایسه با رقبای بزرگ آن، با یک‌سوم هزینه، یک‌سوم زمان و یک‌دهم مشکلات، قابل پیاده‌سازی و بهره‌برداری است.



نرم افزار POB مجموعه ای از ماژول های نرم افزاری برای مدیریت خدمات و فرآیندهای کسب و کار است. ماژولار بودن به معنای استفاده ی بهینه و مجدد از داده هاست. استفاده از پایگاه داده مرکزی، ضامن بهره مندی از داده هایی مطمئن، همگون و کامل خواهد بود. بر این اساس POB قادر است ماژول هایی متناظر با ITIL ارائه دهد.

گواهینامه ها

گواهینامه های استاندارد ITIL ضامن انتخاب مشتریان هستند.

شرکت Wendia از ابتدا توسط ITIL پذیرفته شده است و پیوسته توسط شرکت Pink Elephant ارزیابی می شود.

نرم افزار POB در ۷۲ ITIL برای ۷ فرآیند و در ITIL ۳ برای ۱۴ فرآیند گواهینامه دریافت کرده و جزو نخستین نرم افزارهایی بوده که موفق به دریافت ممیزی PinkVERIFY در ITIL ۳، ۱، برای ۱۵ فرآیند، شده است.

نرم افزار POB شرکت Wendia موفق به دریافت گواهی SERVIEW نیز شده است.

مشتریان قابل ارجاع

همه مشتریان ما با نیازهای متفاوت، از نرم افزار استاندارد POB استفاده می کنند. تجربه ی بالای شرکت Wendia به همراه انعطاف پذیری POB، می تواند ضامن راهکاری ممتاز و اختصاصی برای مشتریان متفاوت ما باشد.

ما با شناخت درست نیازهای مشتریان خود و ارائه ی راهکار کارآمد POB مبتنی بر نیازهای فوق، توانسته ایم در این مسیر، از حضور مجموعه ای از مشتریان وفادار و موفق برخوردار باشیم.

«اختصاصی سازی یک سیستم به منظور تطابق با نیازهای سازمان، آن هم به روشی ساده، برای من تجربه ی فوق العاده ای بوده است. برای همین، من یکی از هواداران همیشگی POB هستم!»

استفان ریچل، مدیر سیستم و مشاور فنی COMPAREX AG



www.parand.ir info@parand.ir

آدرس: خیابان خرمشهر، خیابان عربعلی، کوچه دوم، پلاک ۲۱، واحد ۴
کدپستی: ۱۵۵۴۶۳۶۱۵۵ تلفن: ۰۲۱-۸۸۵۰۱۳۵۷ نمابر: ۰۲۱-۸۸۵۰۱۳۵۸

یکپارچه سازی

سازمان هایی با محیط های پیچیده، محدودیت های بودجه و فقدان منابع و مهارت ها، نیازمند راهکارهایی با فناوری برتر و کارایی بهتر در فناوری اطلاعات هستند. یکپارچه سازی در ابزارها به شما کمک می کند که از اطلاعات گردآوری شده و موجود در سازمان به بهترین نحو استفاده کرده و در هزینه های خود صرفه جویی کنید. نرم افزار POB توانایی بالایی در یکپارچه سازی و ارتباط با شبکه های متفاوت، سخت افزار و زیرساخت های نرم افزاری، سیستم های پایگاه داده، راهکارهای مدیریت سیستم، نرم افزارهای مبتنی بر وب، سخت افزارهای موبایل مبتنی بر WAP، سیستم های تلفن و راهکارهای مدیریت اداری دارد. راهکار معماری باز Wendia شما را بر روی یک سیستم جامع، برای پشتیبانی از فرآیندهای کسب و کار، متمرکز خواهد کرد.

انعطاف پذیری

نرم افزار POB، به سبب انعطاف پذیری بالا، قادر است با نیازهای سیستمی و سازمانی مشتری همسو شده و اختصاصی سازی شود. ضمن آنکه، برای ارتقا و به روزرسانی آن در آینده، نیازمند مهارت های برنامه نویسی خاصی نخواهید بود. همچنین، به علت استفاده از تکنولوژی و زبان های برنامه نویسی متفاوت، از انعطاف پذیری بیشتری برخوردار خواهید شد.

بستر تحویل داینامیک

انعطاف پذیری در نحوه ی تحویل POB نیز به چشم می خورد. مشتریان ما می توانند از راهکار POB مبتنی بر فضای ابری (Cloud) یا بستر داخلی سازمان یا ترکیبی از هر دو استفاده کنند. همچنین، چنانچه مشتری در حین استفاده از نرم افزار، تصمیم خود را به هر علت تغییر دهد، با استفاده از بستر تحویل داینامیک، امکان انتقال از یک حالت به حالت دیگر وجود خواهد داشت.

راهکار تلفیقی

با توجه به تحویل POB به عنوان یک راهکار تلفیقی، نیاز به اختصاص منابع برای مدیریت سیستم نخواهید داشت. چنانچه POB در مرکز داده شما و یا میزبانی شده در Cloud باشد، Wendia می تواند مدیریت آن را بر عهده بگیرد.



مدیریت مؤثر خدمات با Wendia POB

چهار ماژول POB شامل «مدیریت پیشخوان خدمات»، «مدیریت دارایی و پیکربندی»، «مدیریت سطح خدمات» و «مدیریت تغییر و پروژه» پایه‌های قدرتمندی برای مدیریت مؤثر خدمات در اختیار سازمان شما قرار می‌دهند.



پشتیبانی فناوری اطلاعات از کسب‌وکار

ابزار مدیریت خدمات POB راهکاری برای مدیریت بر فرآیندهای کسب‌وکار است که می‌تواند ضمن خدمات باکیفیت و پایدار، رضایتمندی بالای کاربران و سنجش قابل اطمینان در کسب‌وکار شما باشد. مبنای اصلی مدیریت خدمات بر ثبت دانش سازمانی و حل مؤثر مشکلات و رخدادها بنا نهاده شده است. با استفاده از قابلیت‌های POB، می‌توانید به توانایی‌های لازم به منظور ارتقای عملیات فناوری اطلاعات و کلیه پشتیبانی‌های فناوری اطلاعات در کسب‌وکار خود دست یابید.

ابزاری برای کاربران

با استفاده از ماژول‌های مدیریت پیشخوان خدمات، مدیریت دارایی و پیکربندی، مدیریت سطح خدمات و مدیریت تغییر و پروژه، کاربران برای انجام امور خود، به نرم‌افزاری با بهره‌وری بالا دسترسی خواهند داشت. همچنین، به کمک قابلیت پیکربندی این نرم‌افزار، می‌توانید کل محیط کاری خود را بر اساس نیازمندی‌های خاص خود تغییر دهید. این نرم‌افزار با قابلیت یکپارچه‌سازی دقیق ماژول‌ها و سیستم‌های جاری سازمان، به همراه سایر نرم‌افزارها (از قبیل نرم‌افزارهای مبتنی بر وب، سیستم‌های ERP و پست الکترونیک) می‌تواند به نرم‌افزاری همه‌کاره و قابل پذیرش برای کاربران نهایی تبدیل شود.

انعطاف‌پذیری و اثربخشی هزینه

متخصصان فناوری اطلاعات نیازمند مدیریت امور در حداقل زمان، با کم‌ترین منابع و بدون قربانی ساختن انتظارات مشتریان هستند. برای شرکت‌هایی که به بهره‌وری بالا و افزایش توان رقابتی بها می‌دهند، توانایی حل مشکلات در کنار ارتقای سطح کیفیت خدمات، امری حیاتی است. شما می‌توانید با به‌کارگیری نرم‌افزار POB و امکاناتی از قبیل انعطاف‌پذیری و اثربخشی، در کنار هماهنگی با فرآیندهای ITIL، بهره‌وری سازمان خود را به نحو چشمگیری افزایش دهید.

نرم‌افزار POB مجموعه‌ای جامع از ماژول‌های نرم‌افزاری برای مدیریت خدمات و فرآیندهای کسب‌وکار است. هدف این نوشتار نمایش تصویری کلی از ماژول‌های پرکاربرد POB است که به شما در مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار کمک می‌کند. از آنجا که نرم‌افزار POB بسیار انعطاف‌پذیر و قیاس‌پذیر بوده، شما می‌توانید با یک ماژول یا کلیه ماژول‌ها، به صورت همزمان، راه‌اندازی را آغاز کنید.

مانیتورینگ POB

نرم افزار POB امکانات بسیاری برای مانیتورینگ و گزارش گیری (مانند داشبوردها، جست و جوگر KPI، پیام ها و...) در اختیار شما قرار می دهد. با استفاده از گزارش ساز موجود در نرم افزار Microsoft Reporting و Crystal Reports که با قابلیت های Services یکپارچه شده، کاربران می توانند گزارش های مورد نیاز خود را تنها با چند کلیک ایجاد نمایند.

پایگاه داده مدیریت پیکربندی POB

طراحی و معماری هوشمندانه ای پایگاه داده مدیریت پیکربندی POB متضمن پیاده سازی کلیه فرآیندهای ITIL و دسترسی به تمام فرآیندهای مدیریت خدمات است.

امنیت برتر

نرم افزار POB بهترین گزینه برای برآوردن تمام نیازها و درخواست های شما در حوزه ای امنیت است. احراز هویت کاربران با امنیت و اطمینان بالا، ضامن دسترسی آن ها به عملگرهای معین خواهد بود.

هزینه و رقابت

شکی نیست که هر سازمانی، برای حضور سازنده در میدان رقابت، باید بتواند محصولات و خدمات خود را در زمان مناسب و با کیفیت و هزینه ای متناسب ارائه نماید. سیستم های فناوری اطلاعات در راه دستیابی به این اهداف، نقشی تعیین کننده دارند. ما با ارائه ای راهکار مدیریت خدمات POB نه تنها همیار شما در ارائه ای سیستم هایی با بهره وری بالا خواهیم بود، بلکه تضمین می کنیم که از پشتیبانی های مشاوران و توسعه دهندگان Wendia در این مسیر بهره مند خواهید شد.

«به رغم پیچیدگی نیازمندی های ما، فرآیند استقرار POB به سادگی در سازمان ما اجرا شد. هم مشکل خاصی پیش نیامد و هم مراحل مختلف تا حد زیادی مطابق برنامه ریزی های انجام شده پیش رفت. ظرف کمتر از ۳ ماه، تمام بخش های سیستم در شرکت ما راه اندازی شد. در زمان استقرار و فازهای آزمایش هم، اصلاحات مورد نیاز را درخواست کردیم و اختصاصی سازی ها روز به روز اجرا شد.»

یورگن اسنس



پایگاه داده مدیریت پیکربندی پایه ای برای کلیه فرآیندهای مدیریت خدمات بوده و با استفاده از داده های سیستم های بیرونی و در ارتباطی دوطرفه با ماژول های مورد استفاده، پیوسته به روزرسانی می شود.

چهار ماژول اصلی POB

چهار ماژول اصلی POB که در ادامه معرفی می شوند، می توانند توانمندساز شما در مدیریت فرآیندهای حیاتی کسب و کار باشند. امکانات و قابلیت های ماژول مدیریت پیشخوان خدمات عبارتند از:

- مدیریت وقایع
- مدیریت مشکلات
- خطاهای شناسایی شده
- مدیریت وظایف
- مدیریت درخواست ها
- مدیریت درخواست تغییرات
- مدیریت دانش

امکانات و قابلیت های ماژول مدیریت دارایی و پیکربندی عبارتند از:

- مدیریت اقلام
- مدیریت محصول
- مدیریت چرخه حیات
- مدیریت اقلام پیکربندی
- مدیریت گواهی نامه ها
- مانیتورینگ

امکانات و قابلیت های ماژول مدیریت سطح خدمات عبارتند از:

- مدیریت سطح خدمات
- پورتفولیوی خدمات
- قراردادهای پشتیبانی
- مانیتورینگ
- کاتالوگ خدمات
- مدیریت سطح عملیات
- مدیریت قرارداد
- درخواست های صورتحساب

امکانات و قابلیت های ماژول مدیریت تغییر و پروژه عبارتند از:

- مدیریت ثبت تغییرات
- مدیریت پروژه
- مدیریت گردش کار
- مانیتورینگ
- مدیریت نشر خدمات
- مدیریت فعالیت
- یکپارچه سازی با تقویم ها
- مطابقت با Microsoft Project

مدیریت سازمانی POB

کنسول اصلی مدیریت POB شامل بخش مدیریت سازمانی POB است که امکان اختصاصی سازی راهکار استاندارد را در اختیار شما قرار می دهد. از امکانات مؤثر این ابزار برای کاربران و مدیران سیستم، امکان نگهداری مجموعه ای تغییرات و اختصاصی سازی ها در یک پایگاه داده ارتباطی مرکزی (POB CMDB) به منظور به روزرسانی کم هزینه به نسخه های جدیدتر است.



مدیریت پیشخوان خدمات Service Desk Management

با مدیریت پیشخوان خدمات POB، قادر به دریافت، ورود، مدیریت و حل و فصل درخواست‌های سرویس، رخدادهای مشکلات، درخواست‌های تغییر و... خواهید بود. همچنین، می‌توانید از بهبود و کنترل پایگاه دانش کارکنان پشتیبانی و کاربران مطمئن باشید و سریع و مطمئن به مشکلات و درخواست‌ها رسیدگی کنید. نرم‌افزار POB می‌تواند به راحتی با استفاده از رابط وب یا تلفن همراه، CTI Microsoft Outlook، Lotus Notes، نرم‌افزارهای مدیریت سیستم و... با محیط کنونی فناوری اطلاعات شما یکپارچه شود.



مزایا برای کاربر

مدیریت پیشخوان خدمات POB ابزار گرافیکی مورد نیاز برای مدیریت تماس‌های مرکز پشتیبانی مشتری را در اختیار مشاوران پیشخوان خدمات قرار می‌دهد. بدین ترتیب، آن‌ها می‌توانند با دسترسی به پایگاه دانش جامع و کامل، روند حل مسائل را سرعت بخشند. همچنین، کاربران می‌توانند به کمک ماژول پیشخوان خدمات POB، تمام صورتحساب‌های خود را - چه از طریق توافقات سطح خدمات و چه از طریق صورتحساب‌های دقیق و خودکار رخدادهای و درخواست خدمات - پرداخت نمایند.

مدیریت وظایف

مدیریت وظایف به بسیاری از افراد این امکان را می‌دهد تا بدون ایجاد خللی در انجام مسئولیت‌ها، در فرآیند حل مسئله شرکت کنند. در POB تمام وظایف با Microsoft Outlook هماهنگ شده تا نمای کلی در ساده‌ترین شکل خود باشد.

مدیریت منابع

با مدیریت منابع POB می‌توانید زمان، مواد و سایر هزینه‌های مورد استفاده در یک رخداد یا درخواست خدمات را کنترل و نگهداری کنید. این روند به کاهش هزینه‌ها کمک کرده و فرآیند نظارت بر سوددهی هر یک از مشتریان و نیز توافقات سطح خدمات را تسهیل می‌کند.

مدیریت صورتحساب

با مدیریت صورتحساب POB می‌توانید به ازای زمان، مواد و مخارج مورد استفاده در طی فرآیند حل مسئله، درخواست صورتحساب کنید تا تمام هزینه‌ها، از طریق توافقات سطح خدمات یا یک صورتحساب مجزا لحاظ شوند.

مدیریت پیشخوان خدمات POB می‌تواند به بهینه‌سازی کنترل، مدیریت و توسعه‌ی عملکردهای خدمات و بخش پشتیبانی و در نتیجه، حضور مؤثر در بازار رقابتی و پاسخگویی به نیازهای مشتریان به شما کمک کند.

حفظ رقابت

مدیریت پیشخوان خدمات POB می‌تواند به بهینه‌سازی کنترل، مدیریت و توسعه‌ی عملکردهای خدمات و بخش پشتیبانی و در نتیجه، حضور مؤثر در بازار رقابتی و پاسخگویی به نیازهای مشتریان به شما کمک کند.

مزایا برای سازمان شما

با وجود POB، مدیران می‌توانند از کنترل پیوسته‌ی کیفیت، عملکرد و سطح خدمات خود مطمئن باشند. POB با آماده‌سازی خودکار برنامه‌ی فعالیت‌ی دقیق برای تک‌تک کارشناسان، می‌تواند منابع در دسترس را شناسایی کرده و فعالیت‌های مربوط به حل مشکلات را برنامه‌ریزی و پیگیری کند.



صفحه اصلی مدیریت مرکز پیشخوان خدمات POB

نظارت

عملکرد نظارت POB یا مرورگر شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) امکان نظارت بر هر نوع فرآیند بحرانی، هدف، اجرا، سطح خدمات و... را برای شما فراهم می‌سازد. نرم‌افزار نظارت یکی از بخش‌های اصلی فرآیند حل مسئله است و می‌تواند متناسب با نیاز هر یک از کاربران راهکار POB تنظیم شود.

گزارش‌ها

می‌توانید به کمک امکانات بخش گزارش‌ها، در رابطه با هر نوع شاخص کلیدی عملکرد، گزارش بسازید و بدین ترتیب، از دستیابی به اهداف کسب‌وکار خود مطمئن شوید. در دسترس بودن آمار و گزارش‌های آنلاین به شما اجازه می‌دهد که پیوسته بر رضایت مشتری، کیفیت خدمات، سودآوری و روند بازار نظارت داشته باشید.

«ما بسیار خوشحالیم که مشتری محصولی با بالاترین سطح گواهی‌نامه‌ها، از سازمان مورد اعتمادی همچون Pink Elephant هستیم. راهکارهای Wendia، از پیشخوان خدمات گرفته تا مدیریت دارایی‌ها، به ما در ایجاد یکپارچگی در فرآیندهای فناوری اطلاعاتمان کمک شایانی کرده است. انعطاف‌پذیری این راهکار باعث شد که بتوانیم آن را، متناسب با نیازهای کسب‌وکارمان، شخصی‌سازی کنیم. ضمن اینکه توانستیم همه‌ی جنبه‌های زیرساخت فناوری اطلاعاتمان را به خوبی مدیریت کنیم.»

دانا هوگان، نایب رئیس بانک Armed Forces



ویژگی‌های عملی مدیریت پیشخوان خدمات POB

مدیریت پیشخوان خدمات POB تمام اطلاعات مورد نیاز را در اختیار شما قرار می‌دهد تا فقط از طریق یک پنجره، باکیفیت‌ترین خدمات را به مشتریان خود ارائه دهید.

مدیریت رخداد و مشکل

نرم‌افزار POB از فرآیندهای زیر پشتیبانی می‌کند:

- مدیریت رخداد و هر رویدادی که روند تولید را مختل یا دچار وقفه می‌کند.
- مدیریت مشکلات، به منظور حل و فصل علل ریشه‌ای رخدادها
- نرم‌افزار POB، با ارائه‌ی امکانات زیر، امر حیاتی نظارت و به‌روزرسانی در طی گردش کار یک رخداد یا مشکل را تسهیل و تسریع می‌کند:

- جزئیات تاریخچه
- وضعیت (جدید، در حال پیشرفت، در حال تعلیق، اختصاص یافته، حل شده، خاتمه یافته)
- تأثیر / اولویت کسب‌وکار
- زمان صرف شده و هزینه‌ها
- گسترش

مدیریت موفقیت‌آمیز رخداد و مشکل نیازمند پایگاهی کارآمد و مناسب است. نرم‌افزار POB برای برخورداری شما از چنین پایگاهی، امکانات زیر را در اختیارتان قرار می‌دهد:

- پایگاه داده پیکربندی با کارایی بالا
- پایگاه دانش دقیق و حاوی خطاهای شناخته شده
- یکپارچگی با مدیریت سطح خدمات به منظور دستیابی خودکار به اهداف پاسخ

مدیریت دانش

با مدیریت دانش POB، روند حل و فصل رخدادها به نحو چشمگیری بهبود می‌یابد و دسترسی به دانش در سرتاسر سازمان شما میسر می‌شود. شما می‌توانید به کمک مدیریت دانش POB، با کسب و توزیع دانش مورد نیاز، به نتیجه‌ی مورد نظر دست یافته و مسائل را به سرعت حل کنید. سپس، می‌توانید دانش را از طریق پورتال کاربران POB، در اختیار مشتریان خود قرار داده تا آن‌ها نیز بتوانند مشکلات احتمالی‌شان را در کوتاه‌ترین زمان ممکن حل کنند.

کارکرد نظرسنجی در ماژول SDM

با استفاده از ابزار ارزشمند نظرسنجی، می‌توانید از نظر مشتریان در مورد خدماتی که دریافت کرده‌اند، مطلع شوید. ماژول SDM دارای یک برنامه‌ی عملکرد نظرسنجی است که می‌توان، به دلخواه، آن را به برنامه اضافه کرد.

دسترسی به ماژول SDM

POB از طریق ویندوز، مرورگر وب، گوشی هوشمند و تبلت قابل دسترسی است.



گرددش‌های کاری Generic Workflow

از قابلیت تعریف گرددش‌های کاری POB برای تعریف و رسمی‌سازی فرآیندهای کسب‌وکار استفاده می‌شود که شامل مراحل و اقدامات متعددی است. معمولاً برای دستیابی به نتیجه‌ی مطلوب، باید توانایی‌ها، ظرفیت‌ها و بخش‌های مختلف سازمان را در تعریف گرددش‌های کاری در نظر گرفت. گرددش‌های کاری جنبه‌ی عمومی دارند و می‌توان از آن‌ها برای هر فرآیند یا روندی در POB (از جمله تغییرات، پروژه‌ها، انتشار، مشکلات و غیره) استفاده کرد.



گزارش‌های ممیزی و مرتبط با ارائه‌ی اسناد

گرددش کار و هر یک از فعالیت‌های موجود در آن، برای ذخیره‌ی اسناد و مدارک گوناگون، دارای چندین فیلد RTF هستند. فیلد RTF به متن‌های فرمت‌شده، جداول، عکس‌ها، فیلم‌ها، لینک‌ها و... اجازه می‌دهد تا در POB ذخیره شوند. هنگام اجرای گرددش کار، POB به صورت خودکار یک گزارش ممیزی ایجاد کرده و اسناد مربوط به تغییرات فعالیت‌ها یا خود گرددش کار را تدوین می‌کند. گزارش ممیزی اطلاعات مربوط به نوع استفاده، فرد استفاده‌کننده و زمان استفاده را ارائه می‌دهد.

قالب‌های گرددش کار

تعریف قالب‌های گرددش کار به منظور تضمین کیفیت، افزایش بهره‌وری و حفظ محدودیت‌های زمانی ضروری است. قالب‌ها همراه با کارکنان خدمات و واحدهای کسب‌وکار توسعه یافته و پس از تأیید، در POB جنبه‌ی عملیاتی پیدا می‌کنند.

مسئولیت‌های کاملاً تعریف‌شده

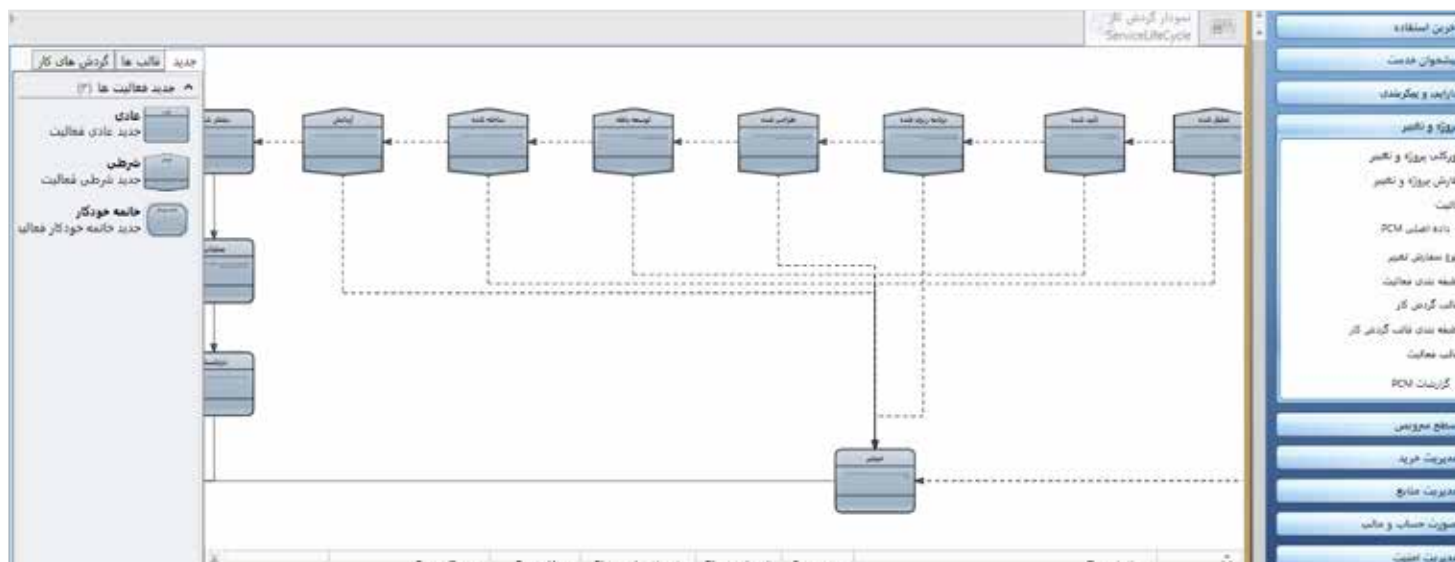
وجود تعریف روشنی از مسئولیت موجب می‌شود که تک‌تک مراحل گرددش کار شما به درستی انجام شود و بدون تأخیر، از بخشی به بخش دیگر تحویل داده شود. در چنین حالتی، فاصله‌ی زمانی بالقوه‌ی بین فعالیت‌ها حذف می‌شود. در POB، برای هر گام در گرددش کار، یک مسئول و یک هماهنگ‌کننده تعریف می‌شود که هنگام اجرای فعالیت‌های گرددش کار، اطلاعات لازم را از طریق ایمیل یا SMS، از سیستم پیام‌رسان داخلی POB دریافت می‌کند. با پایان هر فعالیت، مسئول مربوطه سپرده می‌شوند. منبع هر گرددش کار می‌تواند عملکرد آن را کنترل کند. این منبع می‌تواند مدیر تغییر، هدایت‌کننده‌ی پروژه، مدیر مشکلات یا مدیر خدمات باشد.

ساده‌سازی گرددش‌های کاری

با تعریف یک قالب برای یک گرددش کار و اطمینان از کارآمد بودن آن، می‌توانید آن قالب را برای هر گرددش کار دیگری استفاده کنید تا گرددش کار مورد نظر بر اساس سطح کیفی تعریف‌شده انجام شود.

تجربه نشان داده که قالب‌ها می‌توانند برای تأمین نیازهای کسب‌وکار شما، پیوسته ارزیابی و بهینه‌سازی شوند و مورد انطباق قرار گیرند.

به کمک گرددش‌های کاری POB می‌توانید فرآیندهای کاری و مدیریت و ارائه‌ی اسناد متحد و یکپارچه را ساده‌سازی کنید. گرددش‌های کاری به منظور اطمینان از برآورده شدن نیازهای کسب‌وکار شما، پیوسته ارزیابی و بهینه‌سازی شده و مورد انطباق قرار می‌گیرند.



ویرایشگر گردش کار نمایی کلی از تمام فعالیت‌های موجود در گردش کار و ارتباط میان آن‌ها را ارائه می‌کند. تصحیح گرافیکی گردش کار، به همراه فهرستی از فعالیت‌ها، به شما اجازه می‌دهد که گردش کار خود را به راحتی تغییر داده و آن را ساده‌سازی کنید.

بررسی امکان انجام یک فعالیت

هر کاربر در POB یک تقویم کاری دارد که فعالیت‌های مرتبط با او را نمایش می‌دهد. این تقویم می‌تواند با MS Outlook یا تقویم Notes هماهنگ شده و از این طریق، همه‌ی زمان‌های آزاد فرد مشخص شوند. چنین قابلیتی ابزار بی‌نظیری را در اختیار فرآیند برنامه‌ریزی قرار می‌دهد که می‌توان با استفاده از آن، پیش از اختصاص هر فعالیت به یک کاربر، امکان انجام آن را بررسی کرد.

«ما علاوه بر مدیریت منابع انسانی، توانستیم نیازها، وظایف و ترتیب درست انجام آن‌ها را در POB تعریف کنیم و ۱۵ گردش کار متفاوت داشته باشیم که با اقدامات و بخش‌های مختلف ما سازگار هستند. در حال حاضر، گردش‌های کاری ما مستند شده‌اند و توسط سیستمی که واقعی بودن آن‌ها را تضمین می‌کند - موضوعی که هم برای واحد منابع انسانی و هم برای واحد فناوری اطلاعات بسیار مفید و کارآمد است - پشتیبانی می‌شوند. اکنون، واحد منابع انسانی دستور شروع فرآیند را برای ما ارسال می‌کند، سپس POB ضامن تداوم کارها با ترتیب درستشان است و چنانچه هر فعالیتی ناتمام بماند، به موقع از ناتمام ماندن آن مطلع می‌شویم.»

هانه آسلند، مهندس سیستم‌های ارشد مهندسی شرکت Gard



برنامه‌ریزی

نرم‌افزار POB بر اساس مؤلفه‌هایی مانند «زودترین زمان شروع و دیرترین زمان اتمام طرح بر اساس تاریخ‌های معین‌شده» یا «تاریخ مراحل مهم» و... به صورت خودکار اقدام به برنامه‌ریزی گردش کار می‌کند. شما می‌توانید برای گردش کار خود، بر اساس هر کدام از تقویم‌های کاری مورد نظرتان (برای مثال ۸:۰۰ - ۱۶:۰۰ روزهای کاری، ۶:۰۰ - ۲۰:۰۰ روزهای کاری، ۲۴x۷ و...) برنامه‌ریزی کنید. همچنین، می‌توانید فعالیت‌هایی را که باید در زمان مشخصی انجام شوند، تعریف کرده تا POB با در نظر گرفتن این برنامه‌ی مشخص، ادامه‌ی گردش کار را برای شما برنامه‌ریزی کند.

اطلاعیه‌ها

در نرم‌افزار POB می‌توان زمان ارسال اطلاعیه‌ها به کارکنان خدمات یا مشتریان را تعریف کرد. این اطلاعیه‌ها می‌توانند شامل اطلاع‌رسانی به مسئول فعالیت به هنگام نشر آن یا به مشتری هنگام شروع گردش کار باشند، یا مثلاً اطلاع‌رسانی به مسئول گردش کار در صورت عدم شروع فعالیت در زمان برنامه‌ریزی‌شده یا عدم پایان‌پذیری آن در زمان مشخص‌شده، یا اطلاع‌رسانی به مسئول قالب گردش کار چنانچه زمان صرف‌شده بیش از برآوردهای برنامه‌ریزی‌شده باشد.

کنترل خودکار

در هر گردش کار، فعالیت‌های خاصی می‌توانند به صورت خودکار و بدون دخالت نیروی انسانی اجرا شوند. فعالیت‌هایی مانند نگهداری از پایگاه داده مدیریت پیکربندی POB، اجرای نگهداری از سیستم‌های خارجی مانند ایجاد کاربر AD یا حساب Exchange یا ارسال نامه‌ای به سهامداران در مورد عملکرد گردش کار و... .

کنترل بودجه

با اجرای گردش کار در POB، میزان و نوع استفاده از منابع مرتبط (مانند زمان، اقلام و...) گزارش می‌شود.

همچنین، در صورت پرداخت هزینه از سوی مشتری، می‌توان امکان دسترسی به شمار منابع پیش‌بینی‌شده در قیاس با منابع استفاده‌شده، اطلاعات هزینه‌ی کل و حتی ارائه‌ی صورتحساب را در اختیار مشتری قرار داد.



پورتال کاربران Self Service Portal

با استفاده از پورتال کاربران POB، می‌توانید قابلیت‌های آن را از طریق اینترنت، اینترنت یا محیط‌های اکسترانت در میان مشتریان و گروه‌های پشتیبانی محلی توزیع کنید. این فرآیند به کاربران نهایی اجازه می‌دهد که به اطلاعات به‌روز در POB دسترسی داشته باشند. در واقع، پورتال کاربران POB به آزادسازی منابع در سازمان پشتیبانی و همچنین بهینه‌سازی گردش کار کمک می‌کند.



تعامل با پیشخوان خدمات POB

برنامه‌های کاربردی اینترنت / اینترنت POB در تعامل کامل با سیستم POB هستند. به کمک این قابلیت، علاوه بر دسترسی به داده‌های موجود در POB که پیوسته توسط مرکز پشتیبانی به‌روز می‌شوند، قادر به انجام موارد زیر خواهید بود:

- پیگیری رخدادهای و مشکلات خود
- اولویت‌بندی رخدادهای و مشکلات خود
- بستن رخدادهای به هنگام حل و فصل آن در مرحله‌ای دیگر
- مشاهده اسناد و مدارک راه‌حل، بدون تماس با بخش خدمات
- برقراری ارتباط با پیشخوان خدمات خود، از طریق POB
- اختصاص خودکار رخدادهای به گروه‌ها و افراد، با توجه به مهارت‌های آن‌ها

مدیریت تماس

مشتریان شما می‌توانند با استفاده از خدمات مدیریت تماس POB که در ادامه به آن‌ها اشاره کرده‌ایم، تعامل سازنده‌ای با مرکز پشتیبانی داشته باشند:

- ثبت تماس‌های درخواست
 - مستندسازی تماس‌های خدمات و مشکلات
 - پیگیری تماس‌ها و مشکلات بدون تماس با پشتیبانی
 - مشاهده تاریخچه درخواست
 - تشخیص راه‌حل رخدادهای و مشکلات، به کمک پایگاه دانش POB
 - جست‌وجو در پرسش و پاسخ‌های متداول (FAQ)
- خدمات فوق به حل سریع رخدادهای و مشکلات کمک می‌کند و مشتریان می‌توانند بدون تماس تلفنی، پیوسته با شما در ارتباط بوده و مشکلات خود را در هر زمان و مکان ثبت کنند.

مزایای برای سازمان شما

با استقرار POB، مشتریان می‌توانند بسیاری از مشکلات را خودشان حل کنند و نتیجه‌ی آن، کاهش تعداد تماس‌های دریافتی کارکنان پشتیبانی خدمات خواهد بود. به این ترتیب، سازمان شما می‌تواند حتی با تعداد کارکنان کمتر، خدمات پشتیبانی بهتری را ارائه دهد.

مزایای برای کاربر نهایی

مشتریان می‌توانند با استفاده از پورتال کاربران و از طریق یک مرورگر اینترنت، به POB متصل شده و به اطلاعات رخداد مربوطه، در هر زمان، دسترسی داشته باشند. همچنین، آن‌ها می‌توانند فرآیند پشتیبانی را پیگیری کرده و رخدادهای را با اطلاعات جدید مربوطه به‌روزرسانی کنند.

در دنیای پرشتاب کنونی که کسب‌وکارها را متحول کرده، بدیهی است که برای پشتیبانی از فرآیندهای کسب‌وکار، به منظور حفظ توان رقابتی و پیشرو ماندن در مقایسه با سایر رقبای، وجود برنامه‌های کاربردی قوی یک ضرورت است. پورتال کاربران POB به شما در افزایش و کنترل خدمات پشتیبانی یاری می‌رساند. به تبع آن، مشتریان نیز از کیفیت پشتیبانی و جریان پیوسته‌ی اطلاعات مربوط به وضعیت که در اختیارشان قرار می‌دهید، قدردانی خواهند نمود.

پیشخوان خدمات

- ایجاد مورد
- جستجوی مورد
- جستجوی دانش

گزارشات

- گزینه ها
- مستندات
- فرم های وب
- فروشگاه وب
- عملیات فروشگاه وب
- لینک ها
- پشتیبانی رمز عبور

سرویس های زیر کاربرد

- منابع انسانی - کارمند جدید
- فرم اعلام حادثه
- سفارش گوشی هوشمند
- سفارش ایستگاه کاری
- ریست رمز عبور
- درخواست نرم افزار
- درخواست تغییر POB
- ایجاد یک قلم بیکرمنی

مورد ایجاد شده مشتری

شناسه	زمان ایجاد	توضیحات	Status	esponsible	Group
1391/09/30100284	لپ تاب جدید با پیکرمنی بیش از حد	در جریان	SD	Nilsen	
1393/11/08100461	خطای شناخته شده - دسترسی SAP با خطا در جریان	در جریان	SD	Nilsen	
1393/11/23100470	بهره شگفته می نامی جایگزین شود در جریان	در جریان	HW	Hansen	
1393/11/23100471	تعداد هانگ محظوظ - نام مستعار هانگ - نام مستعار هانگ	در جریان	HW	Grosv	

پایگاه دانش

توضیحات

مشتریان نهایی می توانند با استفاده از پورتال کاربران، درخواست سرویس ارسال کنند، در میان اطلاعات ثبت شده در پایگاه دانش جستجو کنند یا مشکلات خود را گزارش دهند.

اطلاعه ها

می توانید با استفاده از پیام های جلب کننده، اطلاعات مهم را به کاربران یا گروه هایی از آن ها، هنگام ورود به پورتال کاربران POB انتقال دهید.

اختصاصی سازی با توجه به نیاز شما

پورتال کاربران POB می تواند بسته به نیاز شما تغییر کند و ظاهری متناسب با صفحه اصلی و مشتریان شما داشته باشد.

ساختار قوی

ساختار POB امکان دسترسی ایمن و کارآمد به تمام داده ها و تعاملات موجود را فراهم می آورد. سرور وب، در نقش دروازه ای بین مرورگر وب و پایگاه داده POB عمل می کند. با توجه به یکپارچگی کامل داده ها در پورتال کاربران، دسترسی به روزرسانی پایگاه داده POB می تواند به راحتی صورت پذیرد.

ترافیک امن

سرور وب IIS می تواند پروتکل رمزگذاری SSL 128/256-bit را با امنیت کامل اجرا کند. در بیشتر مواقع، تنها چیزی که نیاز دارید، یک گواهی نامه ی SSL است تا بتوانید به وسیله ی آن، این سیستم را به کار بباندازید. در نهایت، با نصب SSL در IIS قادر خواهید بود POB را با استفاده از HTTPS و SSL اجرا نمایید.

فروشگاه اینترنتی POB

از دیگر قابلیت های پورتال کاربران POB، امکان افزودن فروشگاه اینترنتی است. در فروشگاه اینترنتی POB کاربران می توانند کالا یا خدمات سفارش دهند. این کار از طریق دسترسی به کاتالوگ کالا و کاتالوگ خدمات امکان پذیر است.

فروشگاه اینترنتی POB نقش - محور است. بنابراین، به هر کاربر آنلاین، تنها مواردی را نمایش می دهد که او از میان آن ها حق انتخاب دارد. کاربران با استفاده از این قابلیت می توانند ساده تر از پیش، موارد مورد نظرشان را مشاهده کنند. آن ها گزینه های موجود و اطلاعات مربوط به هر محصول را مشاهده می کنند و درخواست خرید، بدون درگیر ساختن مرکز خدمات، برای اخذ تأییدیه ارسال می شود. با این کار، مرکز خدمات سازمان از انجام بسیاری از امور رها خواهد شد.

با استفاده از قابلیت های فوق العاده ی فروشگاه اینترنتی Wendia که شامل خرید های خودکار و فرآیندهای موجودی انبار است، حجم کار مرکز خدمات سازمان نیز کاهش می یابد. شایان ذکر است که فروشگاه اینترنتی بخشی از کارکردهای مدیریت انبار و خرید POB است.



«ما در بخشی که مشتریان از پورتال کاربران استفاده می کنند و از طریق ایمیل (به جای تلفن) با بخش پشتیبانی ارتباط برقرار می کنند، شاهد تغییرات فوق العاده ای بوده ایم. استفاده از چنین پورتالی، ابزاری برای رسیدگی سریع تر به موارد را در اختیار ما قرار داده است. بنابراین، خیلی بهتر و عادلانه تر از گذشته، می توانیم مسئله ی اولویت بندی را، با توجه به اصل «اولین مشتری در صف انتظار، مستحق اولین خدمت است» کنترل کنیم.»

هانس المکست، بخش مرکزی فناوری اطلاعات منطقه ی سجالند

مدیریت دارایی و پیکربندی

Configuration & Asset Management

مدیریت دارایی و پیکربندی POB شامل فعالیت‌های لازم برای شناسایی، ضبط و گزارش‌های مربوط به اقلام مختلف فناوری اطلاعات (از جمله نسخه‌ها و روابط متعدد، شامل سخت‌افزار، نرم‌افزار و مستندات مربوطه) است. تمام ابزارهای مربوط به مدیریت سیستم می‌توانند در پایگاه داده مدیریت پیکربندی چند بعدی (CMDB) قرار گیرند و POB می‌تواند به صورت بصری، کل محیط پیکربندی شما را نمایش دهد.



مدیریت پیکربندی و دارایی POB، امکان کنترل دارایی‌های باارزش سازمان را فراهم آورده و از این طریق به برنامه‌ریزی مالی، کاهش هزینه‌ها و مشاهده تغییرات نرم‌افزاری کمک کرده و مانع استفاده از نرم‌افزارهای غیرمجاز می‌شود.

اقلام پیکربندی

نرم‌افزار POB اقلام پیکربندی و اطلاعات دقیق هر نوع دارایی و همچنین پیشینه کامل و اتصال آن به یک مشتری خاص، محل و قرارداد را کنترل کرده و امکانات زیر را در اختیار شما قرار می‌دهد:

• طبقه‌بندی اقلام پیکربندی بر اساس کالا و نوع آن

• پیکربندی و نمایش گرافیکی اقلام پیکربندی

• تنظیم روابط بسیار زیاد بین اقلام پیکربندی

• تحویل، جایگزینی، جابه‌جایی و به‌روزرسانی اقلام پیکربندی

• کپی و حفظ پیکربندی‌های استاندارد

• ادغام با ابزارهایی مانند MS SCCM، Lansweeper،

Zenworks Enteo، Capa، HP OpenView، Tivoli

و...

نرم‌افزار POB ابزارهای متنوعی را برای سهولت نگهداری پایگاه داده پیکربندی چندبعدی و به‌روز نگه داشتن آن، در اختیار شما قرار می‌دهد. این فرآیند به کاهش هزینه‌ها و به‌روز نگه داشتن کامل پایگاه داده پیکربندی چندبعدی کمک نموده و برای ماژول‌های دیگر مدیریت خدمات، اطلاعات دقیقی را در رابطه با پایگاه داده پیکربندی چندبعدی تأمین می‌نماید.

مزایا برای سازمان شما

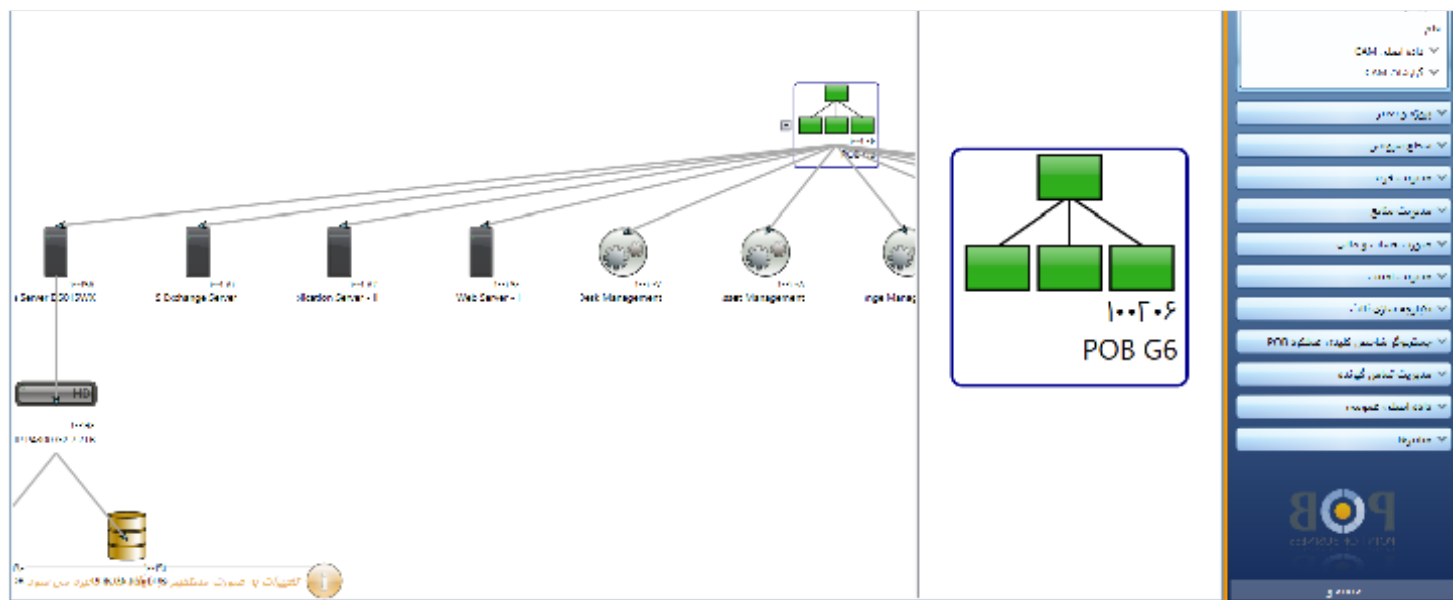
زیرساخت‌های فناوری اطلاعات، به علت پیچیدگی‌های فراوان، نیازمند مدیریت صحیح پیکربندی با استفاده از اطلاعات مرتبط هستند. این امر به کنترل دارایی‌های باارزش سازمان، بهینه‌سازی برنامه‌ریزی مالی و مشاهده تغییرات نرم‌افزاری کمک می‌کند، مانع استفاده از نرم‌افزارهای غیرمجاز می‌شود و کاهش هزینه‌ها را به دنبال دارد. نرم‌افزار POB قادر است همه‌ی نیازهای فوق و سایر نیازهای مربوط به مدیریت دارایی و پیکربندی را در شرکت شما پشتیبانی کند.

مزایا برای کاربر

مدیریت پیکربندی و دارایی POB اطلاعات مربوط به اقلام پیکربندی و مستندات مربوط به آن را فراهم می‌آورد. این اطلاعات ضمن پشتیبانی از فرآیندهای مدیریت خدمات، با فعالیت کارمندان پشتیبانی، مدیران پیکربندی، مدیران تغییر، توزیع‌کنندگان و دیگر افرادی که با دارایی‌های شرکت کار می‌کنند، مرتبط می‌شوند. همچنین، اطلاعات دقیقی به منظور کنترل دسترسی، کیفیت خدمات و پیمانکاران در اختیار شما قرار می‌دهد.

مدیریت پیکربندی برای حفظ رقابت

افزایش کارآمدی و تأثیر سازمان در گرو کنترل زیرساخت‌ها و خدمات فناوری اطلاعات است. مدیریت پیکربندی و دارایی POB یک مدل منطقی از زیرساخت‌های شما را از طریق شناسایی، کنترل، نگهداری و تأیید اقلام پیکربندی موجود فراهم می‌آورد.



پیکربندی دارایی‌ها

نظارت

عملکرد نظارت POB یا POB KPI Explorer این امکان را برای شما فراهم می‌آورد تا نظارت کاملی بر فرآیندها، هدف، عملکرد، سطح خدمات و... داشته باشید. کارکرد نظارت از بخش‌های مهم فرآیند مدیریت خدمات است و آن را می‌توان متناسب با نیاز هر کاربر POB تنظیم کرد.

گزارش‌ها

می‌توانید با استفاده از امکانات بخش گزارش‌ها در POB، انواع گزارش را در رابطه با هر نوع شاخص کلیدی عملکرد، تهیه کنید و از دستیابی به اهداف کسب‌وکار خود مطمئن شوید. در دسترس بودن آمار و گزارش‌های آنلاین، به شما اجازه می‌دهد که پیوسته بر رضایت مشتری، کیفیت خدمات، سودآوری و روند بازار نظارت داشته باشید.

«توانایی Wendia و POB در پشتیبانی از فرآیندهای مختلف مدیریت خدمات و مشاوره خیره‌کننده است. خط مشی محصولات، نگرش متواضعانه و کارمندان مجرب شرکت Wendia، معامله با آن‌ها را برای ما بسیار ساده کرد. با استفاده از بهین‌روش ITIL و داشتن بهترین عملکرد، رابطه‌ی ما با مشتریان، کارکنان و فروشندگان از همیشه کارآمدتر شده است.»

مارکوس سدربرگ، مدیر ارشد محصول شرکت Atea Sverige AB



مدیریت محصولات

نرم‌افزار POB از روابط بسیار زیاد بین محصولات و مشتریان پشتیبانی کرده و پیشینه‌ی محصولات و اطلاعات دقیق مربوط به آن‌ها (قیمت خدمات، توافق‌نامه‌های سطح خدمات، ضمانت‌نامه‌ها، تاریخ‌ها و...) را کنترل می‌کند.

مدیریت اقلام

در POB می‌توانید تمام کالاها و مدل‌ها را در محیط خود تعریف کرده و با توجه به نیاز خود، مدل‌های استاندارد را مشخص کرده و پیکربندی نمایید.

مدیریت گواهینامه‌ی نرم‌افزارها

نرم‌افزار POB با کنترل گواهینامه‌ها و تخفیف‌ها، به حفظ محصولات و نرم‌افزارهای نصب‌شده کمک می‌کند. POB اطلاعات لازم در مورد تعداد گواهینامه‌ها و تاریخ پایان و مدیریت آن‌ها را، با در نظر گرفتن نوع کارکرد و کمپانی مادر، در اختیار شما قرار می‌دهد.

مدیریت چرخه حیات

در نرم‌افزار POB می‌توانید با نظارت و کنترل چرخه حیات تمامی پیکربندی‌های اقلام، نظارت دقیقی بر هزینه‌ها، دوره‌ی خدمات و دسترسی‌ها داشته باشید.

استهلاک

نرم‌افزار POB می‌تواند به صورت خودکار، استهلاک اقلام پیکربندی را بر اساس انواع روش‌های تشخیص استهلاک (روش خطی و انحرافی) محاسبه کند. از آنجاکه POB در حال حاضر، تمام اطلاعات مربوط به پیکربندی اقلام را ذخیره می‌کند، استهلاک هر یک از اقلام، به سرعت پردازش شده و در دسترس شما قرار می‌گیرد.



مدیریت تغییر و پروژه Project & Change Management

ماژول مدیریت تغییر و پروژه POB متضمن استفاده از روش‌ها و مراحل استاندارد، به شکلی مؤثر و سریع، برای رسیدگی به تمام تغییرات و پروژه‌هاست. به نحوی که تغییرات فوق‌کمترین تأثیر را بر سازمان گذاشته و شاهد پیشرفت عملکرد باشیم. همچنین، مدیریت تغییر و پروژه POB سبب ایجاد شفافیت در مراحل مدیریت تغییر و بهبود کانال‌های ارتباطی شده و به ایجاد گردش کاری مؤثرتر در سازمان‌ها کمک می‌کند.



مزایا برای سازمان شما

مدیریت سازمان، با اطمینان خاطر از اطلاعات موجود در POB، می‌تواند تأثیر هر تغییر بر کسب‌وکار را ارزیابی کرده و تعادل لازم بین نیاز به تغییر و تأثیر و هزینه‌ی آن را حفظ کند. تغییراتی که به شکل مؤثری مدیریت و اجرا شوند، معمولاً در اولین تلاش موفقیت‌آمیز بوده و منافع آن‌ها به سرعت خود را نشان می‌دهند. این امر، در نهایت، باعث صرفه‌جویی در زمان و هزینه می‌شود.

مزایا برای کاربر

با مدیریت تغییر و پروژه POB، می‌توان استانداردهای لازم برای تضمین بهره‌وری و اثربخشی هر گونه فرآیند مدیریت تغییر را تعریف کرد. این امر موجب افزایش کیفیت و بهینه‌سازی در استفاده از منابع می‌شود. نرم‌افزار POB با به‌روز نگه داشتن اطلاعات کاربران، در برنامه‌ریزی و پیگیری فعالیت‌های مرتبط با تغییر به آن‌ها کمک می‌کند. با بهره‌گیری از این فرآیند، می‌توانید مطمئن باشید که مسئولیت‌ها به شکل مناسبی محول می‌شوند و اطلاعات درست و دقیق، برای افرادی که اجازه‌ی دسترسی به آن‌ها را دارند، قابل مشاهده است.

مدیریت تغییر برای حفظ رقابت

مدیریت خدمات کارآمد، نیازمند توانایی ایجاد تغییرات سریع و بی‌خطر است. به همین سبب، مدیریت تغییر به فعالیتی تمام‌وقت بدل شده و از اجزای ضروری هر سازمان در ارائه‌ی خدمات رضایت‌بخش به‌شمار می‌رود. شفافیت هرچه بیشتر، به افزایش حمایت از کارکنان و به‌روز نگه داشتن اطلاعات مشتریان می‌انجامد.

با مدیریت تغییر و پروژه POB می‌توان استانداردهای لازم برای تضمین بهره‌وری و اثربخشی هر گونه فرآیند مدیریت تغییر را تعریف کرد. این امر موجب افزایش کیفیت و بهینه‌سازی در استفاده از منابع می‌شود.

مدیریت سفارش تغییر

در پروژه‌هایی که وظایف بین افراد مختلف تقسیم می‌شود، گردش کار POB می‌تواند امکانات زیر را در اختیار افراد قرار دهد:

- ایجاد، حفظ و پیگیری سفارش تغییر، فرآیندها و پروژه‌ها
- ارتباط فعالیت‌ها و برنامه‌ریزی آن‌ها با سفارش تغییر
- پوشش دادن برنامه‌های احتمالی
- مدیریت و بررسی پیشرفت‌ها و وضعیت فعالیت‌ها
- دسته‌بندی سفارش تغییر
- تأیید تأثیر و ریسک
- کنترل خودکار فرآیندهای گردش کار
- نشر فعالیت‌ها و سفارش تغییر، با توجه به تاریخ‌های شروع یا پیشرفت سفارش تغییر
- برنامه‌ریزی خودکار فعالیت‌ها، از تاریخ شروع تا تحویل
- افزایش سفارش‌ها و فعالیت‌های تغییر
- پیاده‌سازی فرآیندهای تأیید
- ارتباط توافقات سطح خدمات با سفارش‌های تغییر

[illegible]

نظارت

گزارش‌ها

«با استفاده از مدیریت پروژه و تغییر POB توانسته‌ایم در سرتاسر شرکتان، رویکردی با چهارچوب‌های کاملاً مشخص داشته باشیم و گردش کار مدیریت تغییر را یکسان‌سازی کنیم. POB به ما کمک کرد که هر یک از تغییرات را، در هر یک از مراحل فرآیند، به ترتیب آغاز، مستندسازی، برنامه‌ریزی، تأیید و پیگیری کنیم.»

ماکس سی یو، مدیر ارشد IT شرکت PHNS

نرم افزار POB می تواند با تقویم Outlook یکپارچه شود تا هر فرد بتواند از قابلیت های تقویم برای برنامه ریزی و هماهنگی فعالیت ها، سفارش ها، تغییر و پروژه ها استفاده کند.

مدیریت وظایف این فرصت را در اختیار بسیاری از افراد قرار می دهد تا در فعالیتهای فرآیند شرکت نمایند. در این مورد، وظایف در POB با Microsoft Outlook هماهنگ میشوند.



مدیریت سطح خدمات Service Level Management

مدیریت سطح خدمات POB شامل توافقنامه‌های سطح خدمات است که می‌تواند تمام شرایط ارائه‌دهنده‌ی خدمات، مشتری و مسئولیت‌های طرفین را تعریف کند. همچنین، به کمک کاتالوگ خدمات POB می‌توان همه‌ی خدمات موجود در سازمان را تعریف کرد. POB با پشتیبانی از قراردادهای بین پیمانکاران، خدمات برون‌سازمانی و درون‌سازمانی، به شما اطمینان می‌دهد که قراردادهای زیربنایی از اهداف SLA مورد نظر پشتیبانی می‌کنند. این سیستم می‌تواند مبنایی برای تزریق سرمایه باشد که خود، ضامن بازگشت سرمایه خواهد بود.



توافقنامه‌ی سطح خدمات

نرم‌افزار POB اطلاعاتی مانند مقادیر، تاریخ‌ها و شاخص‌ها را کنترل نموده و از طریق ارائه‌ی اطلاعات دقیق، بین مشتریان با محصولات مرتبط با هر قرارداد، هزینه‌های خدمات، تخفیف‌ها و... ارتباط برقرار می‌کند. سپس هزینه‌ی خدمات را به صورت خودکار محاسبه کرده و بر اساس اجزای آن، صورت‌حساب تنظیم می‌کند. از قابلیت‌های متعدد آن می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- . پیگیری کیفیت خدمات
- . وارد کردن و پیگیری هر نوع توافقنامه
- . وارد کردن تمام اطلاعات دقیق (ساعات پشتیبانی، زمان‌ها، تاریخ ضمانت‌ها، تاریخ‌های انقضا، هزینه‌ی خدمات و...)
- . مرتبط ساختن مشتری با توافقنامه
- . مرتبط ساختن اقلام پیکربندی با توافقنامه
- . یکپارچه‌سازی متن سند قرارداد
- . مرتبط ساختن توافقنامه‌های پشتیبانی تأمین‌کننده
- . مرتبط ساختن توافقنامه‌های عملیاتی
- . مرتبط ساختن قراردادهای زیربنایی

مدیریت سطح خدمات POB ابزاری ارزشمند برای بهبود کیفیت خدمات است و با کاهش وقفه در خدمت‌رسانی، به صرفه‌جویی در هزینه‌ها کمک شایانی می‌کند. با استفاده از این ابزار، از حجم مشکلاتی که نیاز به رسیدگی دارند کاسته می‌شود که این امر، سبب کاهش بار کاری کارمندان فناوری اطلاعات و صرفه‌جویی در زمان آن‌ها می‌شود.

مزایا برای سازمان شما

مدیریت سطح خدمات POB ابزاری ارزشمند برای بهبود فرهنگ خدمات‌رسانی است. این ابزار با کمک به افزایش کیفیت خدمات و کاهش وقفه در ارائه‌ی آن‌ها، باعث صرفه‌جویی در هزینه‌ها می‌شود. با استفاده از این ابزار، از حجم مشکلاتی که نیاز به رسیدگی دارند کاسته می‌شود که این امر، سبب کاهش بار کاری کارمندان فناوری اطلاعات و صرفه‌جویی در زمان آن‌ها می‌شود. همچنین، مشتریان IT نیز می‌توانند فعالیت‌ها و وظایف خود را بدون هیچ‌گونه تأثیر نامطلوبی انجام دهند.

مزایا برای کاربر

مدیریت سطح خدمات POB به کارکنان پشتیبانی کمک می‌کند تا به آستانه‌ی خدمات مورد نیاز دست یابند. بدیهی است که این امر به بهبود روابط با مشتریان و افزایش کیفیت خدمات می‌انجامد. با تعریف دقیق انتظارات و چارچوب‌های زمانی، تمام اپراتورهای سیستم برداشت یکسانی از اولویت‌ها و فرآیندهای ارجاع خواهند داشت. این شفافیت در چارچوب‌های روابط و زمان‌بندی، هنگام سرویس‌دهی پشتیبان‌های خارجی نیز ملموس خواهد بود.

مدیریت سطح خدمات برای حفظ رقابت

هدف اصلی هر شرکت ارائه‌دهنده‌ی خدمات IT، حفظ و بهبود کیفیت خدمات به منظور بهبود ارتباط بین نیازهای مشتری، عملکرد، منابع و توجه هزینه‌هاست. بدیهی است، افزایش خدمات باکیفیت به بازگشت سرمایه‌ی سریع‌تر می‌انجامد.



مرور کلی مدیریت سطح خدمات

نظارت

عملکرد نظارت POB یا POB KPI Explorer این امکان را برای شما فراهم می‌آورد تا نظارت کاملی بر فرآیندها، هدف، عملکرد، سطح خدمات و... داشته باشید. کارکرد نظارت از بخش‌های مهم فرآیند مدیریت خدمات است و آن را می‌توان متناسب با نیاز هر کاربر POB تنظیم کرد.

گزارش‌ها

می‌توانید با استفاده از امکانات بخش گزارش‌ها در POB، انواع گزارش‌های مرتبط با هر نوع شاخص کلیدی عملکرد را تهیه کرده و از دستیابی به اهداف کسب‌وکار خود مطمئن شوید.

در دسترس بودن آمار و گزارش‌های آنلاین به شما اجازه می‌دهد که پیوسته بر رضایت مشتری، کیفیت خدمات، سودآوری و روند بازار نظارت داشته باشید.

«کارشناسان Wendia در مورد رسیدگی به نیازهای ما بسیار حرفه‌ای عمل کردند. عملکرد تیم پشتیبانی آن‌ها بسیار مؤثر و همکاری با Wendia در تمام مراحل پروژه برای ما بسیار رضایت‌بخش بود.»

جت سالگرد جنس، مدیر تیم پیشخوان خدمات شرکت Ramboll



www.parand.ir
info@parand.ir

آدرس: خیابان خرمشهر، خیابان عربعلی، کوچه دوم، پلاک ۲۱، واحد ۴
کدپستی: ۱۵۵۴۶۳۶۱۱۵ تلفن: ۸۸۵۰۱۳۵۷ نمابر: ۸۸۵۰۱۳۵۸

کاتالوگ خدمات

تمام خدمات ارائه‌شده و ویژگی‌ها و مشخصات آن‌ها در POB فهرست‌بندی و مدیریت می‌شوند. از این اطلاعات، به هنگام ورود یک SLA جدید استفاده می‌شود. این امر، کار با سیستم را تسهیل کرده و ضامن اعتبار خدمات ارائه‌شده به مشتریان است.

توافقنامه‌ی سطح عملیاتی

توافقتنامه‌ی سطح عملیاتی مجموعه‌ای از اهداف مرتبط با یکدیگر را برای گروه‌های پشتیبانی داخلی تنظیم کرده و اهداف موجود در SLAها را پی‌ریزی می‌کند.

قراردادهای الزام آور

در POB می‌توان قراردادهای الزام‌آور با پیمانکاران را با هر نوع قرارداد خدمات مرتبط کرد تا خدمات پشتیبانی به بهترین شکل ارائه شوند. این فرآیند می‌تواند به محاسبه‌ی میزان سودآوری قراردادهای خدمات نیز کمک کند.

درخواست صورت حساب

صورت‌حساب مرتبط با درخواست‌ها در نرم‌افزار POB ایجاد می‌شود تا از صحت اطلاعات مندرج در آن اطمینان حاصل شود. همچنین، می‌توان خدماتی را که ارائه شده، اما در قرارداد درج نشده‌اند، مدیریت نمود تا در صورت‌حساب لحاظ شوند.

دسترس به مازول SLM

شما می‌توانید از طریق ویندوز یا مرورگرهای وب به راهکار POB دسترسی داشته باشید.

کنترل بودجه

POB با شبیه سازی پیش بینی های بودجه، بر اساس خدمات فعال، بودجه را کنترل می کند.

مدیریت صورتحساب و امور مالی

Financial & Invoicing Management

مدیریت پایدار اقتصادی از وظایف مهم مدیریت خدمات فناوری اطلاعات به شمار می‌رود. چراکه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات ضامن دریافت اطلاعات مطمئن از CMDB، بودجه‌بندی مالی دقیق، حسابداری و تزریق سرمایه - که هسته‌ی اصلی مدیریت مالی تلقی می‌شود - است. مدیریت صورتحساب و امور مالی POB هزینه‌های مربوط به خدمات فناوری اطلاعات را به روشنی مشخص کرده و به منظور حمایت و کنترل برنامه‌ریزی استراتژیک و تصمیمات حیاتی کسب‌وکارها، اطلاعات مالی دقیقی را در اختیار مدیران قرار می‌دهد.



مزایای برای سازمان شما

شرکت‌های خدمات فناوری اطلاعات، در نقش یک نهاد تجاری، باید بتوانند فعالیت‌های خود را با الزامات قانونی منطبق کرده تا به فرآیند بودجه‌بندی مالی، کاهش هزینه‌ها و ریسک‌ها کمک کنند.

مدیریت صورتحساب و امور مالی POB ابزاری ضروری برای مدیریت فناوری اطلاعات است که می‌تواند پیشنهادهای مناسبی برای بهره‌وری اقتصادی خدمات فناوری اطلاعات ارائه کند. این ابزار برنامه‌ریزی بسیار ارزشمند به شما اجازه می‌دهد که تصمیم‌گیری‌های حیاتی کسب‌وکار و سرمایه‌گذاری‌های سازمان خود را بر پایه‌ی اطلاعات مالی قابل اطمینان بنا کنید.

مزایای برای کاربر

به کمک ابزار FIM، کاربران قادر به جمع‌آوری اطلاعات مختصری از CMDB و تمامی قوانین مربوط به مدیریت مالی فناوری اطلاعات (از جمله مدیریت سطح خدمات، مدیریت منابع و مدیریت پیکربندی) خواهند بود. به این ترتیب، آن‌ها می‌توانند برای برداشتی قابل اطمینان و برنامه‌ریزی سرمایه‌گذاری‌های فناوری اطلاعات، اقدام به تجزیه و تحلیل‌های مالی نمایند.

POB قادر است در روند تخصیص هزینه‌ها و برنامه‌ریزی منابع، مدیریت دارایی‌ها و هزینه‌های مربوط به خدمات صورتحساب، از کاربران به نحو مؤثری پشتیبانی کند.

مدیریت صورتحساب و امور مالی برای حفظ رقابت

حضور مداوم در صحنه‌ی رقابت، نیازمند بهره‌وری، شفافیت و آگاهی از هزینه‌هاست. بنابراین، بهره‌مندی از یک ابزار کارآمد به منظور پشتیبانی از بودجه‌بندی، حسابداری و افزایش کیفیت خدمات فناوری اطلاعات بر اساس بهین‌روش‌های ITIL، برای سازمان‌ها امری حیاتی است.

مزایای اثبات‌شده

نرم‌افزار POB با بهره‌مندی از بهین‌روش ITIL در مدیریت مالی، مزایای زیر را در اختیار کسب‌وکارهای فناوری اطلاعات قرار می‌دهد:

. اطلاعات دقیق و منسجم از CMDB

. ارائه‌ی پیشنهادهای مناسب مرتبط با بهره‌وری اقتصادی

. پشتیبانی از تصمیمات حیاتی مالی

. توجیه هزینه‌ها و سرمایه‌گذاری‌ها

. قابلیت پشتیبانی از برنامه‌ریزی منابع

. شفافیت در هزینه‌ها و آگاهی از آن‌ها

. قیمت‌گذاری عادلانه

. تخصیص دقیق هزینه و صدور صورتحساب

مدیریت صورتحساب و امور مالی POB ابزاری ضروری برای مدیریت فناوری اطلاعات است که می‌تواند پیشنهادهای مناسبی برای بهره‌وری اقتصادی خدمات فناوری اطلاعات ارائه کند. این ابزار برنامه‌ریزی بسیار ارزشمند، به شما اجازه می‌دهد که تصمیم‌گیری‌های حیاتی کسب‌وکار و سرمایه‌گذاری‌های سازمان خود را، بر پایه‌ی اطلاعات مالی قابل اطمینان بنا کنید.

ردیف	نام سیستم	نوع سیستم	نوع کاربر	نوع دسترسی
1	سیستم حسابداری	Accounting System	مدیریت مالی	مدیریت مالی
2	سیستم مدیریت منابع انسانی	Human Resource Management System	مدیریت منابع انسانی	مدیریت منابع انسانی
3	سیستم مدیریت پروژه	Project Management System	مدیریت پروژه	مدیریت پروژه
4	سیستم مدیریت بازاریابی	Marketing Management System	مدیریت بازاریابی	مدیریت بازاریابی
5	سیستم مدیریت فروش	Sales Management System	مدیریت فروش	مدیریت فروش
6	سیستم مدیریت خدمات مشتری	Customer Service Management System	مدیریت خدمات مشتری	مدیریت خدمات مشتری
7	سیستم مدیریت تدارکات	Procurement Management System	مدیریت تدارکات	مدیریت تدارکات
8	سیستم مدیریت نگهداری و تعمیرات	Maintenance Management System	مدیریت نگهداری و تعمیرات	مدیریت نگهداری و تعمیرات
9	سیستم مدیریت ایمنی	Safety Management System	مدیریت ایمنی	مدیریت ایمنی
10	سیستم مدیریت محیط زیست	Environmental Management System	مدیریت محیط زیست	مدیریت محیط زیست
11	سیستم مدیریت انرژی	Energy Management System	مدیریت انرژی	مدیریت انرژی
12	سیستم مدیریت سلامت	Health Management System	مدیریت سلامت	مدیریت سلامت
13	سیستم مدیریت آموزش	Education Management System	مدیریت آموزش	مدیریت آموزش
14	سیستم مدیریت ورزش	Sports Management System	مدیریت ورزش	مدیریت ورزش
15	سیستم مدیریت تفریح	Recreation Management System	مدیریت تفریح	مدیریت تفریح
16	سیستم مدیریت خدمات اجتماعی	Social Service Management System	مدیریت خدمات اجتماعی	مدیریت خدمات اجتماعی
17	سیستم مدیریت خدمات بهداشتی	Health Service Management System	مدیریت خدمات بهداشتی	مدیریت خدمات بهداشتی
18	سیستم مدیریت خدمات درمانی	Medical Service Management System	مدیریت خدمات درمانی	مدیریت خدمات درمانی
19	سیستم مدیریت خدمات تخصصی	Specialized Service Management System	مدیریت خدمات تخصصی	مدیریت خدمات تخصصی
20	سیستم مدیریت خدمات عمومی	General Service Management System	مدیریت خدمات عمومی	مدیریت خدمات عمومی

پنجره‌ی مرور کلی بر مدیریت صورت‌حساب و امور مالی

یکپارچگی

مدیریت صورت‌حساب و امور مالی POB کاملاً با دیگر اعضای خانواده‌ی محصولات POB یکپارچه است. این ابزار می‌تواند با برنامه‌های دیگری، از جمله موارد زیر، یکپارچه شود:

- سیستم‌های مالی / سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی (ERP)
- سیستم‌های اداری و برنامه‌های کاربردی
- پست الکترونیکی و دیگر فناوری‌های پیام‌رسان

نظارت

عملکرد نظارت POB یا POB KPI Explorer این امکان را برای شما فراهم می‌آورد تا نظارت کاملی بر فرآیندها، هدف، عملکرد، سطح خدمات و... داشته باشید. کارکرد نظارت از بخش‌های مهم فرآیند مدیریت خدمات است و آن را می‌توان متناسب با نیاز هر کاربر POB تنظیم کرد.

گزارش‌ها

می‌توانید با استفاده از امکانات بخش گزارش‌ها در POB، انواع گزارش‌های مرتبط با هر نوع شاخص کلیدی عملکرد را تهیه کرده و از دستیابی به اهداف کسب‌وکار خود مطمئن شوید.

در دسترس بودن آمار و گزارش‌های آنلاین به شما اجازه می‌دهد که پیوسته بر رضایت مشتری، کیفیت خدمات، سودآوری و روند بازار نظارت داشته باشید.

بودجه‌بندی

نرم‌افزار POB با برآورد و مدیریت هزینه‌ها اطلاعات دقیقی در رابطه با هزینه‌های احتمالی مربوط به خدمات و منابع سازمان فراهم کرده و ریسک هزینه‌های اضافی را به حداقل می‌رساند. این ابزار به شما اجازه می‌دهد، برای اطمینان از پیش‌بینی‌های بودجه، هزینه‌های واقعی را با هزینه‌های پیش‌بینی‌شده مقایسه کنید.

حسابداری

نرم‌افزار POB با پشتیبانی از هزینه‌های صرف‌شده در ارائه‌ی خدمات فناوری اطلاعات، امکان تجزیه و تحلیل‌های مالی متنوعی را به منظور بررسی میزان بهره‌وری اقتصادی خدمات فناوری اطلاعات مهیا می‌کند. همچنین، با شفاف‌سازی مالی، از مدیریت فناوری اطلاعات به هنگام تصمیم‌گیری‌های حیاتی مرتبط با کسب‌وکار و امور مالی، پشتیبانی می‌نماید.

صورت‌حساب

در نرم‌افزار POB صدور صورت‌حساب، مدیریت سطح خدمات و مدیریت خرید و موجودی کاملاً یکپارچه شده است. یکپارچه‌سازی استاندارد با سیستم‌های مالی (ERP) موجب صدور سریع و آسان داده‌ها به نرم‌افزار مربوطه می‌شود.

از امکانات متعدد POB در این زمینه، می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- صدور صورت‌حساب زمان، مواد و هزینه‌ها
- صدور صورت‌حساب هزینه‌های اضافی
- مقایسه‌ی صورت‌حساب با شرایط موجود در SLA و درخواست‌های خرید





داشبورد Dashboard

داشبورد، نمایشی تصویری از مهم‌ترین اطلاعات مورد نیاز برای رسیدن به یک یا چند هدف است. کاربرها می‌توانند با یک نگاه، از اطلاعات باثبات و منظمی که داشبوردها در صفحه‌ی نمایش در اختیار آن‌ها قرار می‌دهند، مطلع شوند. داشبورد POB یک راه جدید و بصری قوی برای ارائه‌ی داده‌ها از POB CMDB است.



کاربرد داشبورد در حفظ رقابت

برای حفظ توان رقابت سازنده، باید بتوانید گردش کار روزانه را در سازمان خود بهینه‌سازی کنید. یکی از مواردی که نقشی اساسی در این فرآیند بازی می‌کند، داشبورد POB است که با ارائه‌ی یک سیستم نظارتی کارآمد، هم دیدی کلی و روشن به مدیران اجرایی POB می‌بخشد و هم به کاربران در انجام وظایفشان کمک می‌کند.

نیازهای نرم‌افزاری

برای اجرای داشبورد POB، دسترسی به امکانات زیر ضروری است:

. یک مرورگر وب با ۷ Macromedia Flash یا نسخه‌ی بالاتر، برای سرویس‌گیرنده
. یک پایگاه داده ارتباط‌دهنده، مانند Oracle، Microsoft SQL Server، DB۲، MySQL و...
. نرم‌افزار وب‌سرور J۲EE، مانند BEA Weblogic، IBM Websphere، Apache Tomcat، Sun One و...

شایان ذکر است که نرم‌افزار سرور Apache Tomcat به همراه داشبورد POB، در یک بسته، به شما ارائه می‌شود. از آنجاکه داشبورد POB مطابق با استانداردهای صنعت است، نصب و راه‌اندازی آن ساده بوده و ظرف چند روز می‌توانید آن را در سازمان خود، به صورت کامل، راه‌اندازی کنید.

برنامه‌ی مشاهده‌ی داشبورد در iPhone و iPad

برنامه‌ی دسترسی و مشاهده‌ی داشبورد برای کاربران iPad و iPhone بر روی سرور POB قابل دریافت است.

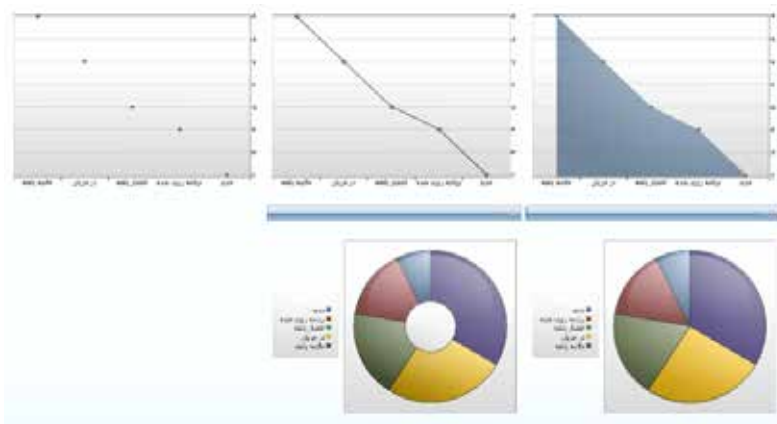
مزایا برای سازمان شما

داشبورد POB کمک‌رسان شما در اشتراک‌گذاری داده‌ها در سرتاسر سازمان است. چرا که کاربران داشبورد POB لزوماً کاربران POB نیستند. بنابراین، داشبورد می‌تواند در حکم ابزاری نوآورانه برای مدیران، شاخص‌های کلیدی عملکرد را برای تصمیم‌گیری‌ها به ایشان پیشنهاد نماید.

مزایا برای کاربر

داشبورد POB این امکان را در اختیار کاربران قرار می‌دهد تا با مشاهده‌ی اطلاعات در لحظه، در قالب انواع تصاویر گرافیکی رنگی، کنترل کاملی بر جریان اطلاعات داشته باشند.
داشبورد POB حاوی شماری از ویژگی‌های تعاملی است و برای ایجاد و سفارشی‌کردن آن و هشدارهایش، نیازی به دانش برنامه‌نویسی خاصی نخواهید داشت.

داشبورد POB با تصویرسازی اطلاعات، به تجسم و درک سریع و درست کاربران از اطلاعات کمک می‌کند.



داشبورد POB اشکال گرافیکی متنوعی از اطلاعات را ارائه می‌دهد.



گرافها و سایر اطلاعات در iPad و iPhone نمایش داده می‌شوند.

مزایای داشبوردهای POB

دید کلی از شرکت: داشبوردها، KPIها، متریک‌ها، اطلاعات مورد نیاز هدایت عملکرد کسب‌وکار را در اختیار تصمیم‌گیرندگان قرار می‌دهند.

ترازبندی استراتژیک: داشبوردها ابزارهایی حیاتی برای نظارت بر سلامت روزانه سازمان و هماهنگی اجزا با اهداف استراتژیک هستند.

اطلاعات به موقع: داشبوردها دسترسی سریع و به موقع به اطلاعات را فراهم می‌آورند.

اطلاعات جامع: داشبوردها می‌توانند در سرتاسر سازمان، دید و بینشی یکسان به کاربران بپخشند.

معرفی اجمالی: داشبوردها تمام اطلاعات مربوطه در یک نرم‌افزار را به صورت خلاصه در اختیار کاربران قرار می‌دهند.

«نرم‌افزار POB به ما کمک کرده تا بتوانیم همیشه از رخدادهای جاری سازمان، به دقت و در زمان درست، مطلع شویم. این نرم‌افزار به تسهیل استخراج آمار در سازمانمان نیز کمک بسزایی کرده است.»

الین گوندرسن، مدیر دفتر شرکت Statens vegvesen



ویژگی‌های کاربردی داشبورد POB

داشبورد POB مجموعه‌ای غنی از قابلیت‌های مشاهده‌ای داده‌ها را، با استفاده از فناوری هوش بصری، پشتیبانی می‌کند. کاربران می‌توانند نحوه‌ی مشاهده‌ی داشبورد را از میان انواع نمودارهای سفارشی، جداول، نمایش سه‌بعدی، نقشه‌های جغرافیایی، نوارهای متریک، سرعت‌سنج‌های متحرک و... به دلخواه تنظیم کنند.

برخی از ویژگی‌های کلیدی داشبورد POB عبارت‌اند از:

یکپارچگی با Microsoft Excel: داشبورد POB از اطلاعات ورودی و خروجی Microsoft Excel پشتیبانی می‌نماید.

ارائه‌ی اطلاعات دقیق: داشبورد POB داده‌هایی دقیق را از طریق جداول، نمودارها، نقشه‌ها و... ارائه می‌کند.

فیلتر اطلاعات محوری: داشبورد POB به کاربر این امکان را می‌دهد تا در نمودارها و گزارش‌های نمایش داده‌شده، یک محور اضافه کند که فیلتر اطلاعاتی مؤثری به‌شمار می‌آید.

۱۰۰ درصد مبتنی بر مرورگر: داشبورد مشتری در یک مرورگر وب، با استفاده از فناوری Flash، کاملاً قابل اجراست.

مقیاس‌پذیر: داشبورد POB را می‌توان فقط با یک سرور داشبورد POB، هم در مقیاس کوچک برای ده کاربر و هم در مقیاس بزرگ برای خدمات‌رسانی به هزاران کاربر، اجرا نمود.

امنیت و امتیازات مبتنی بر نقش کاربر: احراز هویت کاربر، پیش از دریافت اجازه‌ی دسترسی به داشبورد POB، ضروری است.

ویژگی برای کاربر: امکان مشاهده‌ی نمودارها و داشبوردهای مجاز شمرده‌شده توسط مدیر.

ویژگی برای تحلیلگر: همه‌ی توانایی‌های نقش کاربر، به علاوه‌ی توانایی ایجاد مسیر اخذ اطلاعات دقیق و استخراج داده‌های موقت.

ویژگی برای مدیر: همه‌ی توانایی‌های نقش تحلیلگر، به علاوه‌ی توانایی ایجاد و مدیریت کاربران، تعیین امتیازات خاص و کنترل دسترسی کاربران.

سهولت استفاده: داشبورد POB بسیار بصری بوده و کاربران، در هر سطحی، می‌توانند به سهولت با آن ارتباط برقرار کنند. داشبورد POB را می‌توان با کمی آموزش، در پایگاه بزرگی از کاربران نیز اجرا کرد.



زیرساخت Infrastructure

نرم افزار POB مجموعه‌ای کاملی از ماژول‌های نرم‌افزاری برای مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار را در اختیار سازمان‌های خدماتی قرار می‌دهد. این مجموعه همواره دو مقوله‌ی عملکرد و مقیاس‌پذیری را در نظر داشته و بر اساس معماری چند سکویی (Cross Platform) طراحی شده است تا بتواند محدودیت‌های زیرساخت فناوری اطلاعات شما را اندازه‌گیری کند.



راه حل مورد نیاز

شما وقتی می‌توانید رقابت مؤثری با سایر رقبا داشته باشید که بتوانید محصولات و خدمات خود را، با کیفیت و قیمت مناسب، تولید و به مشتریان ارائه کنید.

شرط لازم برای تحقق این امر، دسترسی به سیستم‌های فناوری اطلاعات کارآمد و به‌روز است. زیرساخت POB شما را در ارائه‌ی سیستم‌های تولیدی و خدمات با پشتیبانی قوی یاری می‌رساند.

مبنای زیرساختی

مبنای زیرساخت POB بر پنج اصل اساسی استوار است:

. دسترسی بالا

. اجرای فرآیند خودکارسازی بر اساس بهین‌روش ITIL

. کاهش هزینه‌ی کل مالکیت

. بازگشت سرمایه (مالی و عملیاتی)

. انعطاف‌پذیری و مقیاس‌پذیری

شما می‌توانید محصول ما را برای مطابقت هرچه بیشتر با نیازهای متغیر در کسب‌وکار خود تنظیم نمایید.

قابلیت استفاده

شما می‌توانید از دستگاه‌های مختلفی به زیرساخت‌های POB دسترسی داشته باشید. مدیران سیستم، به کمک رابط بصری، می‌توانند به راحتی کنترل کاملی بر عملیات نظارت و نگهداری پلتفرم POB داشته باشند و تغییرات لازم را در روند کار، طی ساعات کاری و بدون ایجاد اختلال در محیط تولید، اعمال کنند. گفتنی است، POB در ساختار مدیریت خدمات خود، همواره تأکید بسیاری بر رابط مشتری داشته است.

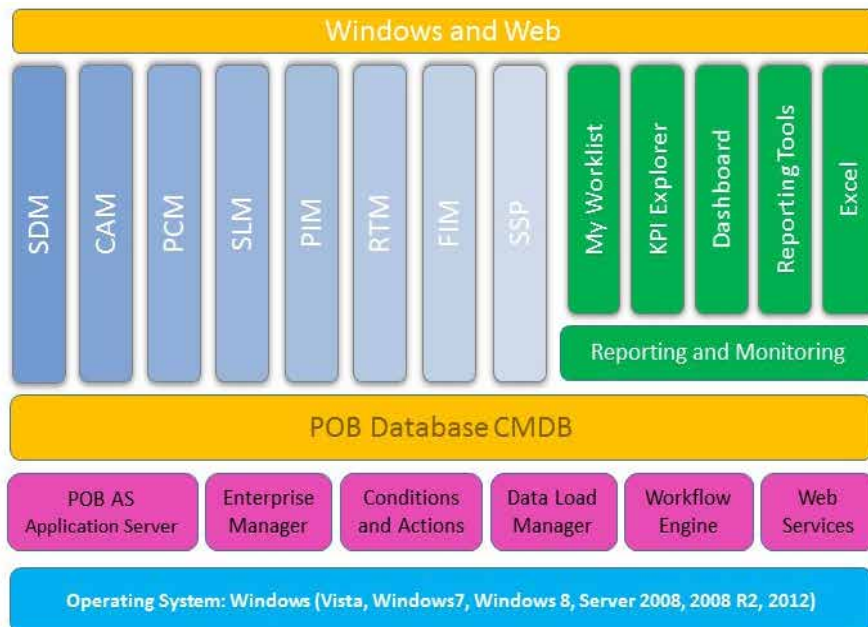
انعطاف‌پذیری

قابلیت انعطاف‌پذیری بالای POB سفارشی‌ساختن راهکار را برای شما تسهیل کرده و می‌تواند پاسخگوی تمام نیازمندی‌های سازمان شما باشد. در POB، بدون نیاز به هیچ‌گونه مهارت برنامه‌نویسی، می‌توانید تغییرات مورد نظر خود را اعمال کنید. این نرم‌افزار بر اساس آخرین محیط برنامه‌نویسی شرکت مایکروسافت و با استفاده از ساختارهای NET Framework (از جمله ASP.NET, WCF, WPF و...) طراحی شده است.

یکپارچگی

راهکار POB می‌تواند به سادگی با سایر سیستم‌ها و نرم‌افزارهای سازمان شما یکپارچه شود. یکپارچگی کامل POB با سایر محصولات و سیستم‌های شرکت‌های دیگر، مانند سیستم‌های مالی، سیستم‌های نظارتی، سیستم‌های اسکن و استقرار، ایمیل و... استفاده از آن را آسان نموده و ضامن افزایش بهره‌وری کاربران نهایی است.

دلیل اینکه سال‌هاست مشتریان وفادار POB کسب‌وکار خود را با این ابزار همراه کرده‌اند، امکان دسترسی به فناوری سریع، انعطاف‌پذیر و یکپارچه‌ای است که توانسته پاسخگوی تمام نیازهای آن‌ها باشد. اعتماد بالای مشتریان به خدمات ما، حاصل پابندی ما به تعهداتمان، درک نیازهای مشتریان و ارائه‌ی راهکاری است که کارایی آن به مشتریان ثابت شده است.



POINT OF BUSINESS

A flexible modular service management solution
- with one comprehensive CMDB

- Service Desk Management
- Configuration & Asset Management
- Project & Change Management
- Service Level Management
- Purchase & Inventory Management
- Resource & Time Management
- Financial & Invoicing Management
- Self Service

نظارت

عملکرد نظارت POB یا POB KPI Explorer این امکان را برای شما فراهم می‌آورد تا نظارت کاملی بر فرآیندها، هدف، عملکرد، سطح خدمات و... داشته باشید. کارکرد نظارت از بخش‌های مهم فرآیند مدیریت خدمات است و آن را می‌توان متناسب با نیاز هر کاربر POB تنظیم نمود.

همچنین، داشبورد POB شامل انواع نمودارهایی است که به تجسم هر چه بهتر داده‌ها کمک می‌کند. گفتمانی است، داشبورد را می‌توان کاملاً مجزا از سیستم POB اجرا کرد.

گزارش‌ها

می‌توانید با استفاده از امکانات بخش گزارش‌ها در POB، انواع گزارش‌های مرتبط با هر نوع شاخص کلیدی عملکرد را تهیه کرده و از دستیابی به اهداف کسب‌وکار خود مطمئن شوید. در دسترس بودن آمار و گزارش‌های آنلاین به شما اجازه می‌دهد که پیوسته بر رضایت مشتری، کیفیت خدمات، سودآوری و روند بازار نظارت داشته باشید. همچنین، می‌توانید گزارش‌های خاصی را که در برنامه‌های شناخته‌شده‌ای مانند Crystal Reports یا Microsoft Reporting Services ایجاد کرده‌اید، با POB یکپارچه کرده و اجرا نمایید.



چالش‌های کسب‌وکار

اجرای فرآیند خودکارسازی و مدیریت درست کسب‌وکار می‌تواند به اندازه‌ی پلتفرم مؤثر باشد و به برقراری جریان فرآیندهای مهم در سازمان شما کمک کند. با تبع اهمیت این فرآیندها، وجود پلتفرمی با عملکرد اصولی و اثبات‌شده بیش از پیش مهم جلوه می‌کند. پلتفرم مقیاس‌پذیر مدیریت خدمات فناوری اطلاعات POB به گونه‌ای طراحی شده که بتواند هزاران کاربر همزمان سیستم را مدیریت کرده و با ارائه‌ی پشتیبانی چندسکویی (Cross Platform) همزمانی که مناسب زیرساخت فناوری اطلاعات شما باشد، به بهبود مدیریت کسب‌وکار شما کمک کند. حفظ، ارتقا و بهبود پلتفرم POB ساده بوده و می‌توان آن را متناسب با نیازها و قوانین کسب‌وکار در هر سازمانی، تنظیم کرد.

واسط کاربری

راهکار POB برای ارائه‌ی خدمات به مشتریان، از رابط‌های کاربری مختلفی از جمله ویندوز، وب و موبایل پشتیبانی می‌کند. کارمندان می‌توانند از هر نقطه‌ی دنیا به وظایفشان رسیدگی کرده و از راه دور، از طریق انواع دستگاه‌های HTML بی‌سیم (مانند رابط موبایل یا تلفن‌های هوشمند) پاسخگوی همه‌ی انواع مسائل پشتیبانی باشند و و به‌روزرسانی‌ها را دانلود و آپلود نمایند. همچنین، می‌توانند تمام موارد مورد نیاز خود را به سادگی دانلود و با سیستم‌های اصلی هماهنگ کنند.





یکپارچگی Wendia با سایر محصولات

شاید بعید به نظر برسد که یک شرکت راهکاری ارائه کند که بتواند برای همیشه، با تمام انواع سیستم‌ها، همسو و یکپارچه شود. اما شرکت Wendia که از معتبرترین شرکت‌های جهانی در مدیریت خدمات فناوری اطلاعات است، در همه‌ی سال‌های فعالیت خود، همواره نیاز سازمان‌ها به اتصال با راهکارهای موجود و در حال توسعه را مد نظر داشته است.



ابزارهای مدیریت سیستم

نرم‌افزار و پایگاه داده POB با ابزارهای مدیریت سیستم کاملاً مرتبط است. در نتیجه‌ی این ارتباط، می‌توان به کمک ابزارها، بر استفاده و تغییرات انجام‌شده توسط POB نظارت کرد. بدین ترتیب، در صورت بروز تغییر در رخدادهای، می‌توان به‌روزرسانی‌های لازم را انجام داد و در صورت حل شدن رخدادهای، زنگ خطر را خاموش کرد.

سیستم‌های مدیریت دسکتاپ

مدیریت پیکربندی و دارایی POB، تصویری گرافیکی از محیط شما مشتمل بر شبکه‌ی بیرونی، شبکه‌ی محلی، رایانه‌های بزرگ، سرورها، مشتریان، شبکه و... ارائه می‌دهد. با یکپارچگی بین ابزار مدیریت دسکتاپ (DTM) و POB می‌توانید موجودی فعلی و اطلاعات سیستم را از طریق ابزار DTM، در همان سیستم، مشاهده کنید.

سیستم‌های دسترسی از راه دور

با نرم‌افزار POB می‌توانید تنظیمات موارد پیکربندی و اطلاعات دقیق در مورد هر دارایی را کنترل کنید. همچنین، کنترل کاملی بر تاریخچه و ارتباط آن با مشتری مربوطه و مکان او داشته باشید.

مدیریت پیکربندی POB ابزاری قدرتمند برای مدیریت محیط فناوری اطلاعات شماست. یکپارچگی با سیستم DTM امکان دسترسی از راه دور و دستیابی به مکمل‌های بیشتر POB را نیز فراهم می‌آورد. تنها با یک کلیک ماوس، می‌توانید سیستم دسترسی از راه دور را فعال کرده و اطلاعات مورد نیاز را، به منظور نظارت بر رایانه‌ی دیگر، منتقل نمایید.

مزایا برای سازمان شما

دسترسی آسان به اطلاعات معتبر نه تنها به بهینه‌سازی منابع سازمان کمک می‌کند، بلکه به مدیران اجازه می‌دهد که تصویر دقیقی از نمای کلی کسب‌وکار خود داشته باشند. با پلتفرم باز POB، شما می‌توانید هم ابزارهای موجود در سازمانتان را حفظ کنید و هم از امکانات ابزارهای جدید بهره‌مند شوید.

مزایا برای کاربر

یکپارچگی ساده با سایر محصولات باعث می‌شود که اطلاعات بیشماری وارد سیستم شود. بنابراین، کاربر می‌تواند به تمام اطلاعات مورد نیاز برای اجرا دسترسی داشته و از محیط IT سازمان مطلع باشد. همچنین، می‌تواند با دسترسی به سایر رایانه‌ها از راه دور، اقدام به صدور گزارش، مشاهده‌ی داشبوردها و دریافت اطلاعات از سیستم‌های تلفن و... نماید.

یکپارچگی و اتصال با تمام سیستم‌ها

قابلیت یکپارچگی بالای نرم‌افزار POB اجازه می‌دهد که به راحتی با سیستم‌های پرکاربردی مانند سیستم‌های دسترسی از راه دور، ابزارهای مدیریت سیستم و مدیریت دسکتاپ مرتبط شود.

استفاده از POB، یکپارچه با سایر ابزارها، ضامن دسترسی آسان به اطلاعات و استفاده‌ی مجدد از اطلاعات با ارزش است. این موضوع به تقویت جریان اطلاعات در سرتاسر سازمان نیز کمک می‌کند.

سیستم‌های CTI (یکپارچگی تلفنی کامپیوتر)

از طریق یکپارچگی POB با یک سیستم CTI، همه‌ی اطلاعات مربوط به تماس‌گیرنده، به صورت خودکار، وارد خواهد شد. این امر موجب صرفه‌جویی در زمان کارکنان بخش خدمات می‌شود. به‌علاوه، POB دارای رابطی است که تمام سیستم‌های اصلی CTI می‌توانند به آن متصل شوند.

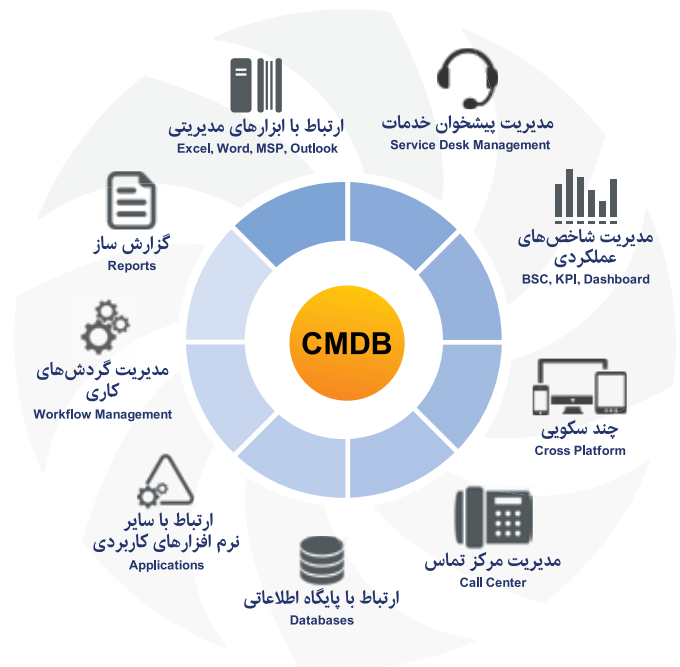
گزارش‌ها و داشبوردها

می‌توانید با استفاده از امکانات بخش گزارش‌ها در POB، انواع گزارش‌های مرتبط با هر نوع شاخص کلیدی عملکرد را تهیه کرده و از دستیابی به اهداف کسب‌وکار خود مطمئن شوید. در دسترس بودن آمار و گزارش‌های آنلاین به شما اجازه می‌دهد که پیوسته بر رضایت مشتری، کیفیت خدمات، سودآوری و روند بازار نظارت داشته باشید.

داشبورد POB دارای مجموعه‌ی متنوع کاملی از نمودارها و گراف‌هاست که امکان تجسم سریع و ساده‌ی داده‌ها را برای شما فراهم می‌کند.

چارچوب وب‌سرویس‌ها

نرم‌افزار POB برای تبادل با نرم‌افزارهای دیگر، همراه یک چارچوب وب‌سرویس (Web Services Framework) عرضه می‌شود. به این ترتیب، آن‌ها قادر به بازیابی و نگهداری اطلاعات در پایگاه داده POB خواهند بود.



نرم‌افزارهای ERP و سیستم‌های مالی

یکپارچه‌سازی کارآمد POB با سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع انسانی (ERP) و دیگر سیستم‌های مالی، صدور صورتحساب خدمات ارائه‌شده را تسهیل می‌نماید.

ابزارهای استقرار نرم‌افزار

یکپارچگی با ابزارهای استقرار نرم‌افزار، بر اساس قابلیت میانبرهای استاندارد در POB و ظرفیت آن برای اجرای برنامه‌ها/ اسکریپت‌های خارجی، همراه با امکان POB Web یا میزان داده‌های برنامه‌ریزی‌شده قابل اجراست.

ایمیل و تقویم

ایمیل‌های ورودی و خروجی POB از Microsoft Outlook Lotus و Notes و SMTP/POP3 پشتیبانی می‌نماید و بین POB و Microsoft Outlook و Lotus Notes هماهنگی دو طرفه‌ی کاملی، در مورد اجرای وظایف و قرار ملاقات‌ها، وجود دارد.

هماهنگ‌سازی داده‌ها

داده‌ها را می‌توان از طریق منابع داده خارجی در POB بارگذاری کرد. این داده‌ها می‌توانند در بازه‌ی زمانی مشخص یا به صورت دستی بارگذاری شوند. نرم‌افزار POB از تمام فرمت‌های فایل‌های قابل دسترسی توسط OLEDB / ADO یا فایل‌های CSV (فایل‌هایی که با کاما از هم جدا شده‌اند) پشتیبانی می‌نماید.

همچنین، می‌توانید مستقیماً از POB Web Services Framework برای به‌روزرسانی پایگاه داده POB استفاده کنید.

«ما POB را از هر نظر ارزیابی کردیم و در نهایت، به این نتیجه رسیدیم که به دلیل قابلیت‌ها و امکانات فوق‌العاده‌ای که دارد، بهترین گزینه برای سفارشی‌سازی، یکپارچه‌سازی و گسترده‌سازی است. از نظر ما، وجه تمایز Wendia در منابع بسیار عالی و مجموعه‌ای از مهارت‌های دائمی و درک خوبی بود که از نیازهای ما به عنوان SMB داشت. مجموعه‌ی این توانایی‌ها باعث شد که Wendia بتواند به بهترین شکل ما را در فرآیند پیاده‌سازی هدایت کند و بدون کاهش بهره‌وری، امکان استفاده‌ی کارآمد از زمان و هزینه‌ها را برای ما فراهم کند.»

لارس بردسن، مدیر کل شرکت Netverkspartner





مدیریت دانش Knowledge Management



مدیریت دانش در ماژول مدیریت پیشخوان خدمات POB، ویژگی کاملاً یکپارچه‌ای است که سبب کاهش حجم کاری کارکنان پیشخوان خدمات می‌شود. چون کاربران با دسترسی به دانش به‌روز می‌توانند راه‌حل بسیاری از مسائل را خودشان بیابند و به این ترتیب، تعداد تماس‌های پیشخوان خدمت به نحو چشمگیری کاهش پیدا می‌کند. ضمن اینکه، میزان و دفعات استفاده از راه‌حل‌ها افزایش می‌یابد. با افزوده شدن این راه‌حل‌ها به مدیریت دانش POB، سازمان شما امکان بهره‌مندی از منبع عظیم و دائماً رو به رشدی از راه‌حل‌های ارائه شده را - ضمن یکپارچگی با فناوری Right Answers - خواهد داشت.

صرفه‌جویی در زمان و سرمایه با خدمات خلاق پورتال کاربران

پورتال کاربران با یکپارچگی کامل با مدیریت پیشخوان خدمات POB، به کاربران نهایی اجازه می‌دهد که پیش از ارسال هر موضوعی به پیشخوان خدمات، خودشان بتوانند به سرعت پاسخ‌های مرتبط با پشتیبانی را بیابند. این امر سبب کاهش تماس‌های غیرضروری با بخش پیشخوان خدمات می‌شود و به افزایش بهره‌وری کاربران و بخش پشتیبانی کمک بسزایی می‌کند. کاربران نهایی، با بهره‌گیری از مدیریت دانش، نه تنها می‌توانند رخدادهای خود را به دست خود حل و فصل کنند، بلکه می‌توانند نظرات خود را برای هر مقاله ثبت کرده و بر کیفیت دانش بیفزایند. ضمن اینکه با POB، پیشخوان خدمات آنلاین شبانه‌روزی نیز در اختیار آن‌ها خواهد بود.

از مزایای بیشمار مدیریت دانش می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- دسترسی ۲۴ × ۷ به پیشخوان خدمات آنلاین
- کاهش تعداد تماس با بخش خدمات
- قابلیت جست‌وجوی ساده
- آموزش کاربر و بهره‌گیری از تأثیر یادگیری

صرفه‌جویی در زمان و سرمایه با پشتیبانان سریع و شایسته

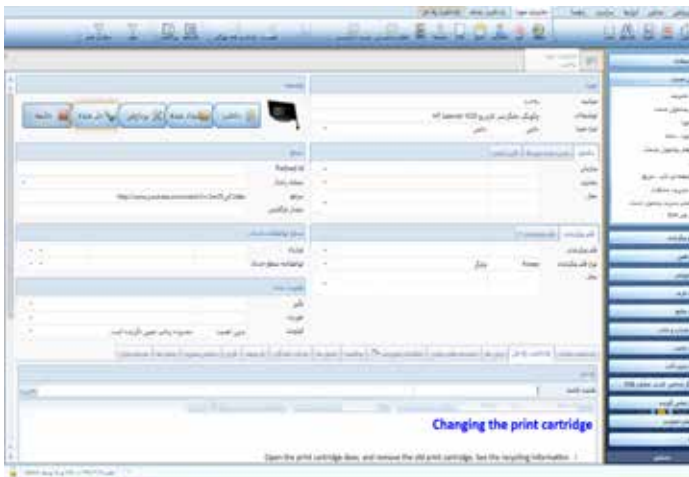
قابلیت تحلیلگر پشتیبانی تنها مختص اعضای مرکز پشتیبانی شماست. این قابلیت به کارکنان پشتیبانی کمک می‌کند تا سریع‌تر و آسان‌تر پاسخگوی مسائل باشند. همچنین، با کاهش زمان مکالمه و ضمن رعایت نوبت، کیفیت تماس‌ها را افزایش می‌دهد. قابلیت تحلیلگر پشتیبانی به همراه یک رابط کاربری بصری ارائه می‌شود و دسترسی تیم‌های پشتیبانی را به پایگاه داده دانش عمومی و خاص شرکتی و یافتن راه‌حل‌های سریع ممکن می‌سازد.

یکپارچگی کامل با ماژول مدیریت پیشخوان خدمات POB، به کارکنان پشتیبانی این توانایی را می‌دهد تا راه‌حل‌ها را به هم پیوند زده و راحت‌تر گره از رخدادهای بگشایند.

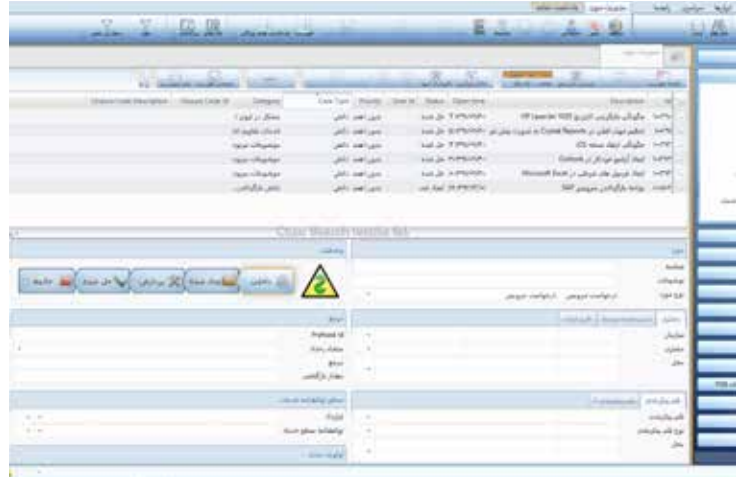
پیشروی با دانش

مدیریت دانش، در چارچوب ITIL، روش مهمی برای افزایش بهره‌وری به‌شمار می‌آید. با مدیریت دانش POB دانش موجود در سازمان، با توجه به سرویس ارائه شده، پیوسته باز یافت و باز نشر می‌شود و در نتیجه، همواره در حال افزایش است. این یعنی هیچ‌گاه نیازی به «از صفر شروع کردن» ندارید. نرم‌افزار POB به عنوان یک راهکار کاملاً معتبر و سازگار با ITIL، قابلیت‌های مدیریت دانش کاملاً یکپارچه‌ای از جمله مولفه‌هایی برای مدیریت دانش را پیشنهاد کرده و آن‌ها را در اختیار کاربران نهایی و تحلیلگران پشتیبانی قرار می‌دهد.

امروزه، زمان و پول سرمایه‌های اصلی هر کسب‌وکاری به‌شمار می‌آیند. راه حل مدیریت دانش اثبات شده و کاملاً یکپارچه‌ی POB فرصتی است تا با کاهش هزینه‌ها و صرفه‌جویی در زمان، موانع را از سر راه پیشرفتتان بردارید و از بزرگ‌ترین سرمایه‌های خود محافظت کنید.



جزئیات دانش POB: نمایش دانش در مشکلی که کاربر آن را ثبت کرده است.



فهرست دانش: نمایش دانش‌هایی که بر اساس جست‌وجوی کاربر استخراج شده است.

از صفر شروع نکنید!

مسلم است که نیازی به اختراع دوباره‌ی چرخ ندارید! مدیریت دانش POB، از طریق یکپارچگی با Right Answers، شامل محتوای استاندارد بسته‌های دانشی است که بیش از ۱۵۰۰۰۰ راه‌حل برای بیش از ۳۰۰ برنامه‌ی کاربردی را در بر می‌گیرند. قالب‌های راه‌حل از پیش تعریف‌شده و قالب‌های سازگار، ضامن ارائه‌ی راه‌حل‌های دائمی و مدیریت مؤثر آن‌ها هستند.

تخصیص واضح نقش‌ها و برخورداری از محتوایی شفاف

مدیریت دانش POB سه نقش «مدیران»، «تصویب‌کنندگان» و «نویسندگان» را پشتیبانی می‌کند. همچنین، با پیگیری روند اصلاح راه‌حل‌ها یا ایجاد راه‌حل‌های جدید، اجازه نمی‌دهد که چند نویسنده همزمان روی یک مطلب کار کنند.

ممیزی‌ها و گزارش‌ها

تمام راه‌حل‌های ویرایش‌شده در جدول تاریخچه‌ی راه‌حل ثبت می‌شوند. این مجموعه‌ی ممیزی، اطلاعاتی را در رابطه با نویسنده، وضعیت، مخاطب و تاریخ آخرین اصلاحیه در اختیار قرار می‌دهد. می‌توانید با داشبورد حقایق سریع، به منظور پشتیبانی از بهره‌وری، استفاده‌ی مناسب و افزایش کیفیت محتوا، مروری کلی بر نوع استفاده و ایجاد راه‌حل‌ها داشته باشید.

«شرکت Wendia می‌داند که چگونه چالش‌های مشابه در زمینه‌های دیگر را به راحتی حل کند. مدیران و کارشناسان این شرکت، شناخت درستی از صنعت و سازمان‌های بزرگ دارند. آن‌ها با عملکرد حرفه‌ای، تجربه‌ی بالا و درک خوبی که از نیازها و شرایط ما داشتند، در پیاده‌سازی فرآیندها کمک بسزایی به ما کردند. آن‌ها با ارائه‌ی پیشنهادهای بجا و اصولی، همراه فوق‌العاده‌ای در مسیر سازگار کردن سیستم و سازمان بودند. این امر در مرحله‌ای که مجبور بودیم راهی برای هماهنگ کردن و مدیریت امور داخلی‌مان پیدا کنیم، موضوع بسیار مهمی برایمان بود.»

چمر اسفجل، مدیر ارشد فناوری شرکت NetNordic



www.parand.ir
info@parand.ir

آدرس: خیابان خرمشهر، خیابان عربعلی، کوچه دوم، پلاک ۲۱، واحد ۴
تلفن: ۸۸۵۰۱۳۵۷ نمایر: ۸۸۵۰۱۳۵۸ کدپستی: ۱۵۵۴۳۶۱۱۵

با قابلیت تحلیلگر پشتیبانی، اشتراک دانش بین بخش‌های مختلف پشتیبانی تسهیل شده و ضمن ارائه‌ی پشتیبانی در تمامی سطوح با استفاده از پایگاه دانش، دستیابی به موارد زیر برای شما ممکن خواهد شد:

- کاهش مدت تماس
- افزایش کیفیت راهکارهای ارائه‌شده
- آموزش به موقع تحلیلگر برای تمامی سطوح پشتیبانی
- بهینه‌سازی فرآیند، مطابق با بهین‌روش ITIL

مدیریت دانش و راه‌حل‌ها

با مدیریت دانش POB، گروه‌های پشتیبانی می‌توانند مقالات دانش را ایجاد و مدیریت کنند و آن‌ها را در دسترس تحلیلگران پشتیبانی و کاربران نهایی قرار دهند.

همچنین، امکان تغییر راه‌حل‌های استاندارد و ایجاد محتوای سفارشی و مقالات دانش جدید، وجود خواهد داشت.

با مدیریت دانش POB می‌توانید به سادگی به اهداف زیر دست یابید:

- خلق راه‌حل‌های جدید
- به‌روزرسانی و اصلاح محتوای موجود
- حذف راه‌حل‌ها و مقالات منسوخ شده
- بایگانی کردن مقالات مربوط به دانش
- نسخه‌بندی مقالات
- قالب‌های راه‌حل از پیش تعریف‌شده
- شایان ذکر است، ابتدا باید یک راه‌حل در پایگاه دانش ثبت شود تا در جست‌وجوهای مرتبط بعدی نمایش داده شود.

جست‌وجوگر شاخص کلیدی عملکرد KPI Explorer

جست‌وجوگر شاخص کلیدی عملکرد Wendia POB ابزار ارزشمندی برای نظارت بر وضعیت کسب‌وکار شماست. این نرم‌افزار نظارتی با نمای گرافیکی و در لحظه، امکان مشاهده‌ی دقیق داده‌های گوناگون را برای شما میسر می‌سازد. این نرم‌افزار می‌تواند به صورت مستقل از POB اجرا شده و اطلاعات مورد نیاز را مستقیماً از پایگاه داده اصلی POB بازخوانی کند.



ارائه‌ی مزایای رقابتی

پیشرفت در دنیای کنونی کسب‌وکار وابسته به ارائه‌ی پاسخ‌های سریع و کارآمد به تغییرات درون‌سازمانی، از سوی بخش خدمات فناوری اطلاعات، است. جست‌وجوگر شاخص کلیدی عملکرد POB، با ارائه‌ی امکان نظارت کامل بر رخدادهای عملکردها، به تقویت محیط کار شما کمک بسزایی می‌کند.

امکان تعریف جست‌وجوگرهای ساده و پیچیده

هر فرد می‌تواند معتبرترین جست‌وجوگر را، بر اساس انتخاب‌های ساده‌ی از پیش تعریف‌شده یا بر اساس جست‌وجوگرهای پیچیده‌ی SQL تعریف کند.

نگاهی دقیق‌تر به جست‌وجوگر شاخص کلیدی عملکرد POB

جست‌وجوگرهای شاخص کلیدی عملکرد POB می‌توانند از منوی مربوط به خود آغاز شوند، در پنجره‌های مرور POB ارائه داده شوند یا بخش لاینفکی از هر پنجره‌ی جزئیات POB باشند.

برای ارائه‌ی گرافیکی داده‌های POB، شماری از انواع نمودارهای میله‌ای، خطی، مساحتی، پراکندگی، دایره‌ای و... در دسترس شما قرار خواهد گرفت.

جست‌وجوگرهای شاخص کلیدی عملکرد را می‌توان بر اساس یک زمان‌سنج یا بنا به یک درخواست، به صورت خودکار، به‌روزرسانی کرد.

کاربران می‌توانند جست‌وجوگرهای جدیدی را در POB ایجاد کرده و با پارامترهای اصلی و سطح امنیتی، سفارشی‌سازی نمایند.

با کمک جست‌وجوگر شاخص کلیدی عملکرد POB گسترده‌ترین جامعه‌ی کاربری نیز، تنها با صرف چند دقیقه، می‌تواند به داده‌های سیستم POB به منعطف‌ترین و مطمئن‌ترین شکل ممکن دسترسی پیدا کند.

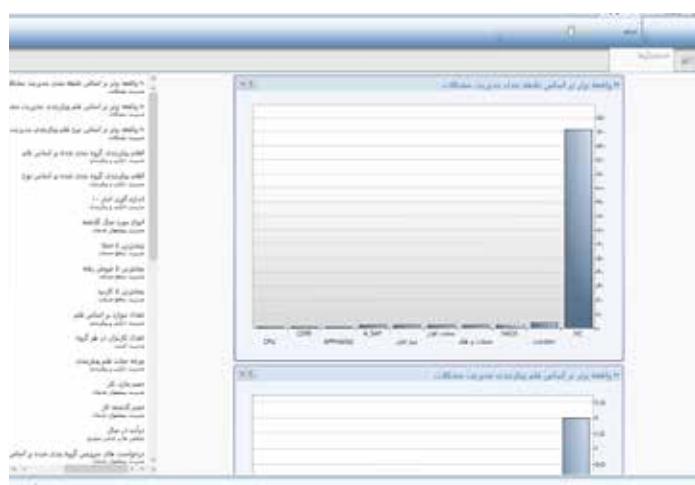
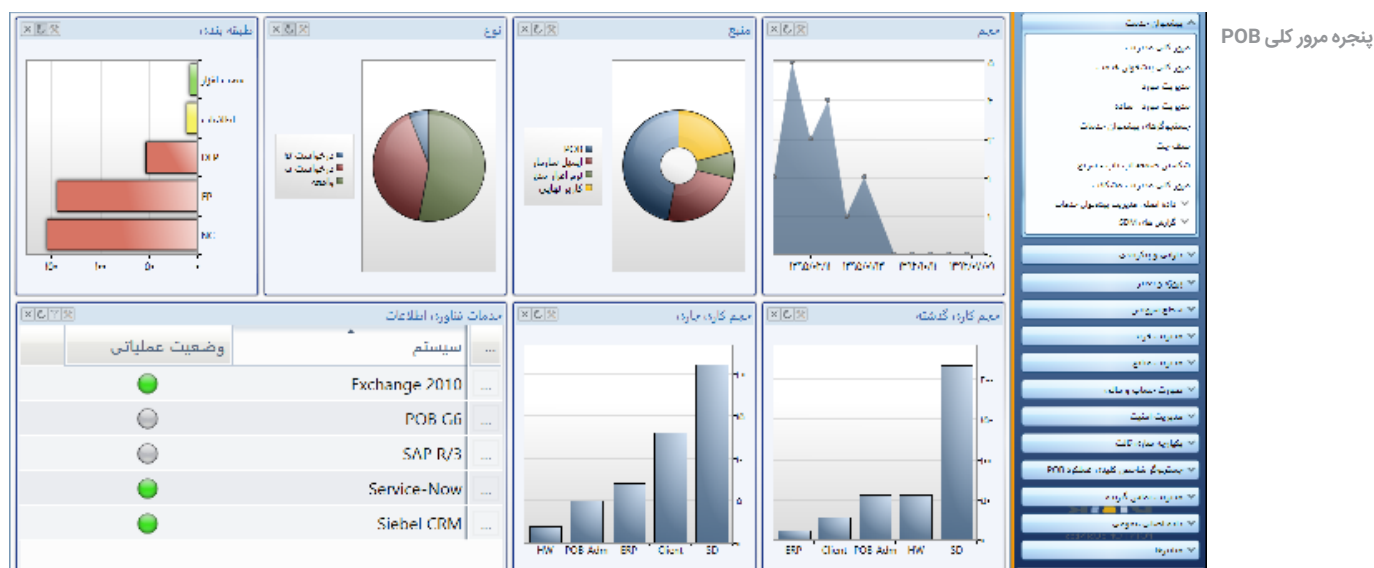
استفاده از جست‌وجوگر شاخص کلیدی عملکرد POB یک روش پایدار، سریع و کاربرپسند برای نظارت بر عملکرد POB است. این ابزار به ارائه‌ی دیدی کلی برای نظارت و مدیریت بهینه بر محیط خدمات، کمک می‌کند.

مزایا برای سازمان شما

نرم‌افزار POB یک پلتفرم مدیریتی است که در کنترل و مدیریت زیرساخت فناوری اطلاعات به شما یاری می‌رساند. همچنین، با ارائه‌ی دیدی کلی و معتبر از مشکلات جاری، به شما اجازه می‌دهد که نظارتی کامل بر رخدادهای عملکردهای کل سیستم POB داشته باشید. به کمک این ابزار، عملکرد کارکنان در هر موقعیتی، سریع و متناسب با وضع موجود خواهد بود.

سودمند برای کاربر

جست‌وجوگر شاخص کلیدی عملکرد POB به مدیران اجازه می‌دهد که بر نحوه‌ی اجرا و پیشرفت خدمات مختلف مربوط به وظایف POB نظارتی همه‌جانبه داشته باشند. جست‌وجوگرها تجسم منحصربه‌فردی را برای مدیریت سریع و آسان محیط POB فراهم می‌آورند و قابلیتی دارند که می‌توان آن‌ها را برای جست‌وجوهای خاص تنظیم کرد تا کاربر یا گروهی از کاربران قادر به دیدن نمای کلی سریع و معتبری، از وضعیت موجود، در زمینه‌ای خاص باشند.



مرورگر شاخص‌های کلیدی عملکرد POB

«روشن است که ما کارشناسان علم رایانه نیستیم. به همین علت هم، در انتخاب نرم‌افزار مورد نظرمون تأکید زیادی روی کاربرپسند بودن نرم‌افزار داشتیم. چون سیستم مورد نظر، پیش از هر چیز، باید به راحتی قابل استفاده باشد. یعنی ما دربارهای مسائل فنی نگرانی نداشته باشیم تا بتوانیم روی پاسخگویی به تماس‌گیرنده‌های غالباً وحشت‌زده‌مان تمرکز کنیم.

معمولاً هیچ‌کس نمی‌خواهد تمام روز را مقابل یک نمایشگر بنشیند، اما از آنجاکه ما مجبوریم برای پاسخگویی به مشتریانمان این کار را بکنیم، واقعاً راه‌حلی بهتر از POB پیدا نکردیم.»

کاربن فیچتینگ، مسئول POB در مرکز اطلاعات سموم سوئد



ابزاری کوچک، تأثیری شگرف

جست‌وجوگر شاخص کلیدی عملکرد POB چیزی بیش از ابزار مشاهده است.

این جست‌وجوگر به شما نشان می‌دهد که در کجا به منابع فناوری اطلاعات بیشتر نیاز دارید و با دسترسی مستقیم به پایگاه داده POB، امکان ارائه‌ی پارامترهای عددی گوناگون، در یک شکل گرافیکی و در زمان واقعی، را برای شما فراهم می‌کند. همچنین، به کمک آن می‌توانید بر چگونگی تغییر مقادیر کلیدی پایگاه داده، طی یک دوره‌ی زمانی و در سرتاسر دوره‌ی ارائه‌ی خدمات، نظارت داشته باشید.

جست‌وجوگر شاخص کلیدی عملکرد POB به اپراتورها و متخصصان برنامه‌های کاربردی امکان می‌دهد تا، بدون هر گونه تأخیر، مشکلات را شناسایی کنند.

این ابزار، طیف وسیعی از جست‌وجوگرها را، به منظور نظارت بر خدمات مختلف POB، ارائه می‌کند. با تلفیق جست‌وجوگرها، جست‌وجوگرهای مختلف در یک نمای کاربرپسند قابل مشاهده خواهند بود و می‌توانید اطلاعات هریک از آن‌ها را دقیق و واضح، به تفکیک رنگ، توضیحات، مؤلفه‌ها و... مشاهده کنید.

شایان ذکر است، برای اجرای جست‌وجوگرهای شاخص کلیدی عملکرد، نیازی به نصب نسخه‌ی کامل نرم‌افزار POB ندارید. همچنین، کاربران می‌توانند جست‌وجوگر شاخص کلیدی عملکرد POB را از منوی POB اجرا نمایند.

مشاهده‌ای مستقل و یکپارچه

جست‌وجوگر شاخص کلیدی عملکرد POB می‌تواند بدون اجرای سیستم POB و مستقل از آن اجرا شود. به این ترتیب، می‌تواند دید مناسبی از وضعیت موجود را در اختیار همه (مدیران، توزیع‌کنندگان، مشاوران پشتیبانی و...) قرار دهد.



مدیریت دسکتاپ Desktop Management

قابلیت یکپارچه سازی نرم افزار POB به گونه ای است که می تواند به راحتی با سیستم های دسترسی از راه دور و سیستم های مدیریت دسکتاپ (مانند MS SCCM، Netop، Snow، CapalInstaller، Enteo، Lansweeper Zenworks، و...) یکپارچه شود. این یکپارچگی سیستم ها به شما اجازه ی مدیریت، شناسایی و حفظ موجودی در بخش مشتریان و سرور و ترکیب اطلاعات، از طریق پیکربندی کلی اطلاعات POB را می دهد. همچنین، امکان دسترسی از راه دور به دستگاه های مربوطه را برای شما فراهم می سازد.



یکپارچگی برای حفظ رقابت

نیاز روزافزون سازمان هایی که پیچیدگی و پراکندگی جغرافیایی بالایی در فرآیندهای کسب و کار فناوری اطلاعات دارند، برخورداری از سیستم های مؤثر برای حمایت از محیط های شبکه است. نرم افزار POB می تواند کاملاً با سیستم های دسترسی از راه دور و سیستم های مدیریت دسکتاپ یکپارچه شده، اطلاعات به روز و شفاف را در رابطه با کل محیط فناوری اطلاعات به شما ارائه کند.

یکپارچگی با سیستم های مدیریت دسکتاپ

تنظیمات پیکربندی و مدیریت دارایی POB، تصویری گرافیکی از محیط شما مشتمل بر LAN، WAN، رایانه های بزرگ، سرورها، مشتریان، شبکه ها و ... ارائه می نماید. سپس، اطلاعات انبار در یک سیستم مدیریت دسکتاپ، با اطلاعاتی که به طور خودکار به روز شده اند - از بالاترین تا پایین ترین سطح آن - تصویر مذکور را تکمیل می کند.

با استفاده از یکپارچگی بین سیستم مدیریت دسکتاپ و POB، پیکربندی به طور خودکار و با استفاده از اطلاعات مربوطه در سیستم یکپارچه تکمیل می شود. این امر متضمن کیفیت و پیکربندی واقعی اطلاعات خواهد بود. هنگام استفاده از پیکربندی POB برای نمایش کل محیط خود، می توانید به صورت خودکار، اطلاعات سیستم و انبار را از طریق سیستم مدیریت دسکتاپ، در همان سیستم، مشاهده کنید.

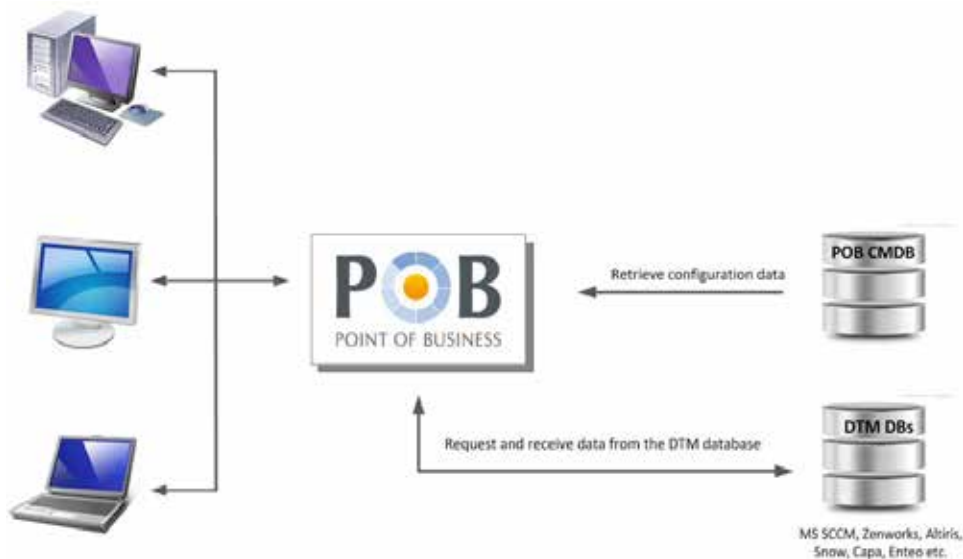
نرم افزار POB توانایی بالایی در یکپارچگی و برقراری ارتباط با طیف گسترده ای از شبکه ها، پلتفرم های سخت افزاری و نرم افزاری، سیستم های پایگاه داده، راه حل های مدیریت سیستم، نرم افزارهای مبتنی بر وب، دستگاه های تلفن همراه WAP، یکپارچه سازی تلفنی CTI و راه حل های مدیریت اداری دارد. راهکار معماری باز Wendia به شرکت ها اجازه می دهد تنها روی یک سیستم کلی متمرکز باشند و از این طریق، بهترین خدمات پشتیبانی را به مشتریان خود ارائه دهند.

مزایا برای سازمان شما

یکپارچگی بین POB و سیستم های مدیریت دسکتاپ، متضمن قابلیت ارتباط اطلاعات پیکربندی سازمان شماست. با استفاده از یکپارچه سازی POB با یک سیستم دسترسی از راه دور، می توانید منابع خود را بهینه سازی کرده و در زمان کارکنان بخش خدمات و دیگر منابع صرفه جویی کنید.

مزایا برای کاربر

یکپارچگی با سیستم های مدیریت دسکتاپ، سبب تسهیل دسترسی به اطلاعات دقیق و به صورت خودکار به روز شده، در محیط فناوری اطلاعات، می شود. با استفاده از یکپارچه سازی POB با یک سیستم دسترسی از راه دور، کارکنان بخش خدمات می توانند از راه دور با رایانه های دیگری که همگی داخل سیستم POB خاص خودشان هستند، کار کنند.



گزارش‌ها

می‌توانید با استفاده از امکانات بخش گزارش‌ها در POB، انواع گزارش‌های مرتبط با هر نوع شاخص کلیدی عملکرد را تهیه کرده و از دستیابی به اهداف کسب‌وکار خود مطمئن شوید. در دسترس بودن آمار و گزارش‌های آنلاین به شما اجازه می‌دهد که پیوسته بر رضایت مشتری، کیفیت خدمات، سودآوری و روند بازار نظارت داشته باشید.

همچنین، از طریق یکپارچگی با یک سیستم مدیریت دسکتاپ، می‌توانید از امکانات زیر بهره‌مند شوید:

• تهیه گزارش‌های مربوط به دارایی‌های بسیار و

مدیریت پیکربندی

• تهیه گزارش‌های چند مرجعی که POB و سیستم

مدیریت دسکتاپ را پوشش می‌دهند.

«نرم‌افزار POB یک راهکار فوق‌العاده است. چون علاوه بر قابلیت‌های اصلی، قابلیت‌های خارج از بسته (فراتر از وعده‌های داده شده) بسیاری هم دارد. ما خیلی سریع و راحت توانستیم این نرم‌افزار را در سازمانمان مستقر کنیم و تأثیرش را خیلی سریع‌تر از چیزی که فکرش را می‌کردیم، مشاهده کردیم.»
جورلینگ الینگسن، مؤسس و مدیر کل شرکت Processhuset AS



یکپارچگی POB با سیستم دسترسی از راه دور

کاربران هنگام کار با POB از طریق «یکپارچه‌سازی POB با یک RAS»، بدون نیاز به کار کردن همزمان در برنامه‌های دیگر، به اقلام پیکربندی (CI) دسترسی خواهند داشت.

کاربران می‌توانند برنامه‌های کاربردی جدید را از درون POB اجرا کرده، به صفحه نمایش‌ها، ماوس‌ها، کیبوردها و... از طریق شناسه‌ی قلم پیکربندی دسترسی داشته و همه‌ی آن‌ها را - که در یک سیستم قرار دارند - از راه دور کنترل کنند.

یکپارچه‌سازی، مکملی برای مدیریت پیکربندی POB

با استفاده از نرم‌افزار POB، می‌توان موارد پیکربندی و اطلاعات دقیق در مورد هریک از دارایی‌ها، تاریخچه‌ی کامل دارایی‌ها و ارتباط آن‌ها با مشتری و محل او را کنترل کرد. مدیریت پیکربندی POB با یکپارچگی با سیستم مدیریت دسکتاپ، نه تنها امکان دسترسی از راه دور را برای شما فراهم می‌کند، بلکه ابزار قدرتمندی برای مدیریت محیط فناوری اطلاعات شماست. یکپارچگی با سیستمی همچون MS SCCM و دیگر مکمل‌های POB می‌تواند بخشی از راهکار شما بوده و امکانات زیر را برای شما فراهم آورد:

• اسکن رایانه و سرور برای اطلاعات جدید یا به‌روزرسانی اطلاعات انبار

• برقراری ارتباط بین دارایی‌ها در POB و انبار در سیستم یکپارچه

• مشاهده‌ی اطلاعات نهایی انبار سیستم یکپارچه، از طریق POB

• مدیریت تفاوت‌های بین POB و سیستم یکپارچه

• توزیع و نصب نرم‌افزار روی رایانه‌های شخصی و سرورهای موجود از راه دور

• کنترل از راه دور صفحه نمایش‌ها، صفحه کلیدها و... از طریق سیستم POB

• مشاهده‌ی تمام اطلاعات موجود در پایگاه داده سیستم یکپارچه، از طریق POB

نظارت

عملکرد نظارت POB یا POB KPI Explorer این امکان را برای شما فراهم می‌آورد تا نظارت کاملی بر فرآیندها، هدف، عملکرد، سطح خدمات و... داشته باشید. کارکرد نظارت از بخش‌های مهم فرآیند مدیریت خدمات است و آن را می‌توان متناسب با نیاز هر کاربر POB تنظیم کرد.



مدیریت انبار و خرید

Purchase & Inventory Management

مدیریت انبار و خرید POB قادر است فرآیند تهیه را خودکار کرده و بر آن نظارت کند. در نتیجه، حضور این راهکار در سازمان، سبب بهینه سازی خرید و گردش کار انبار می شود. این راهکار از تمام گردش کار خرید (از درخواست محصول تا فعالیت های خرید و دریافت کالا) و تمام گردش کار انبار (از مدیریت قطعات یدکی تا پیکربندی انبار) پشتیبانی می کند.



فرآیندهای تهیه

مدیریت انبار و خرید POB با قابلیت یکپارچگی با دیگر ماژول ها، متضمن صدور خودکار دستور کارها و ارقام پیکربندی (CI) بر اساس درخواست خرید است. پس از پیکربندی POB، قلم پیکربندی به صورت خودکار و بر اساس خدمات درخواست شده، با توافقنامه سطح خدمات و توافقنامه سطح عملیاتی برای صورتحساب های پیش رو، مرتبط می شود. انعطاف پذیری راهکار، امکان سفارشی سازی و پیکربندی مطابق با ساختار منحصر به فرد شرکت شما را فراهم می آورد.

پیکربندی درخواست خرید

در بخش پیکربندی درخواست خرید، می توان برای ساده سازی فرآیند شروع و پیکربندی درخواست ها، از پیکربندی ها و استانداردهای از پیش تعریف شده استفاده کرد.

درخواست خرید

نرم افزار POB هنگام درخواست خرید، امکانات زیر را در اختیار شما قرار می دهد:

- ایجاد، حفظ و پیگیری درخواست ها برای تصویب
- اعتبارسنجی و اضافه کردن محصولات مکمل
- استفاده از یک نرم افزار مبتنی بر وب برای درخواست ها و مصوبات

مزایا برای سازمان شما

یکپارچگی مدیریت انبار و خرید POB با دیگر ماژول های POB به یکپارچگی و شفافیت اطلاعات در سرتاسر سازمان کمک می کند. با این ابزار، به جای انجام کارها بر اساس حدس و گمان، می توانید نیازهای خود را از طریق محاسبه های خودکار، شناسایی کرده و هماهنگی های لازم برای خرید را انجام دهید.

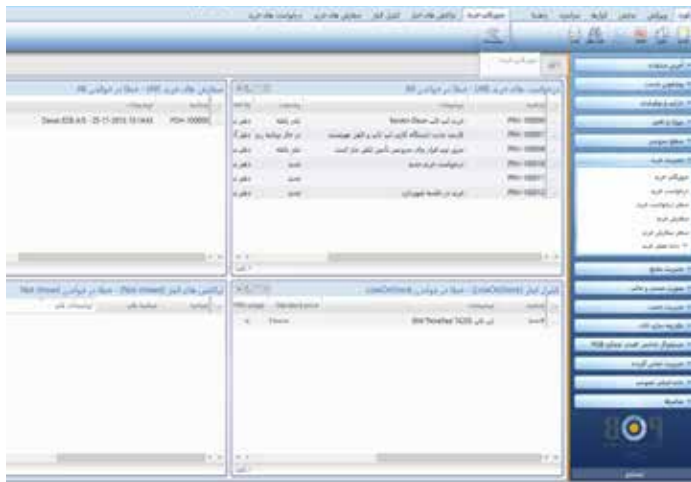
مزایا برای کاربر

مدیریت انبار و خرید POB به کاربران این امکان را می دهد که به تمام اطلاعات حیاتی (مانند اطلاعات مربوط به تحویل محصول و تطبیق سفارش ها برای تصویب) دسترسی داشته باشند. همچنین، مدیران انبار و خرید می توانند به سادگی بر فعالیت ها نظارت کنند.

گردش موجودی بهینه برای رقابت

یکی از عوامل موفقیت در پیشی گرفتن از رقبای توانایی کنترل فرآیند خرید و گردش کار انبار است. با مدیریت انبار و خرید POB قادر به پیاده سازی و مدیریت یک سیستم توزیع بسیار جدید، بر اساس پاسخ دهی سریع و جایگزینی اقلام مطابق با استانداردها، خواهید بود.

مدیریت انبار و خرید POB ابزار قدرتمندی را در اختیار کارکنان قرار می دهد تا بتوانند اطلاعات دقیق انبار را ارسال و انبار را، به بهترین شکل، پیکربندی و مدیریت کنند.



پنجره‌ی مرور کلی خرید، نمایش‌دهنده‌ی اطلاعات مرتبط در یک صفحه است



فروشگاه تحت وب - بخشی از پورتال کاربران POB

نظارت و گزارش‌ها

عملکرد نظارت POB یا POB KPI Explorer این امکان را برای شما فراهم می‌آورد تا نظارت کاملی بر فرآیندها، هدف، عملکرد، سطح خدمات و... داشته باشید. کارکرد نظارت از بخش‌های مهم فرآیند مدیریت خدمات است و آن را می‌توان متناسب با نیاز هر کاربر POB تنظیم نمود.

می‌توانید با استفاده از امکانات بخش گزارش‌ها در POB، انواع گزارش‌های مرتبط با هر نوع شاخص کلیدی عملکرد را تهیه کرده و از دستیابی به اهداف کسب‌وکار خود مطمئن شوید. در دسترس بودن آمار و گزارش‌های آنلاین به شما اجازه می‌دهد که پیوسته بر رضایت مشتری، کیفیت خدمات، سودآوری و روند بازار نظارت داشته باشید.

«پس از استقرار POB، تمام فرآیندهای سفارش‌های داخلی در سازمان ما، بدون دخالت کاغذ و قلم انجام می‌شود. تصویبات و فرآیندهای کسب‌وکار در POB مدیریت می‌شوند و هیچ سفارشی در میان انبوهی از نامه‌های داخلی گم نمی‌شود. بنابراین، دیگر لازم نیست دوباره آن را جست‌وجو کنیم. این بخشی از سیستم مدیریت خدمات فناوری اطلاعات POB است که بسیار در این مسیر به ما کمک کرده است.»

جرگن اسنر، مدیر گروه شرکت Topdanmark



سفارش خرید

سفارش خرید POB امکان ارزیابی پیشنهادها، صدور سفارش‌های خرید و نظارت بر تحویل را برای شما فراهم می‌کند. بخشی از امکانات سفارش خرید POB عبارت‌اند از:

- ارزیابی تأمین‌کنندگان برتر
- مقایسه‌ی تخفیف‌های ارائه‌شده
- حفظ، به‌روزرسانی و پیگیری سفارش‌های خرید
- پیگیری وضعیت سفارش‌های خرید
- نظارت بر تحویل

کنترل سفارش خرید

با استفاده از قابلیت کنترل سفارش خرید POB، می‌توانید سفارش خرید را صادر و فرآیند آن را، از مرحله برنامه‌ریزی تا تحویل، مدیریت نمایید.

فرآیندهای مربوط به انبار

مدیریت انبار امکان کنترل کامل انبار و پیمانکاران را فراهم آورده و در صورتی که موجودی انبار رو به اتمام باشد، به صورت خودکار، درخواست سفارش صادر می‌شود.

- اقلام موجود در کاتالوگ اقلام می‌توانند به صورت کالای موجود در انبار تعریف شوند یا به صورت مواردی که چنانچه درخواستی برایشان بود، باید از جانب پیمانکار سفارش داده شوند.
- با صدور خودکار تراکنش‌های انبار (شامل تراکنش‌های رزرو شده یا انجام‌شده) امکان کنترل کامل موجودی اقلام فراهم می‌شود.
- حداقل تعداد اقلام و مقادیر مربوط به تراکنش‌ها، هنگامی که موجودی کالایی رو به اتمام است، با هشدارهای خودکار تعریف شده و سفارش‌ها به صورت خودکار صادر می‌شوند.
- تمام تاریخچه‌ی موجودی، از جمله تنظیمات دستی مطابق با کنترل انبار، در لاگ تراکنش‌های انبار مستند خواهد شد. بر اساس این لاگ، گزارش‌های مربوط به برنامه‌ریزی درخواست‌های مواد (MRP) را می‌توان به راحتی تعریف کرد.



مدیریت منابع و زمان Resource & Time Management

مدیریت منابع و زمان POB بهترین ابزار برای مدیریت منابع انسانی سازمان شماست. این ماژول با توزیع قابلیت‌های POB میان نیروی کار راه دور، به همه‌ی کارکنان اجازه می‌دهد که صرف‌نظر از محل جغرافیایی کارشان، بتوانند زمان و منابع را ثبت کنند. به کمک این ماژول، می‌توانید از تمام اطلاعات مربوطه‌ی موجود در سیستم ذخیره‌ی مرکزی POB برای برنامه‌ریزی کارکنان و دیگر منابع انسانی استفاده کنید. مدیریت منابع و زمان POB، با بهینه‌سازی منابع و شناسایی مهارت‌های اضافی یا بلااستفاده، کمک شایانی به صرفه‌جویی در منابع و زمان می‌کند.



تقویم منابع و دید کلی از آن‌ها

نرم‌افزار POB به شما اجازه می‌دهد که منابع، کارکنان و میزان دسترسی آن‌ها را به خوبی کنترل و مدیریت کنید. برخی از قابلیت‌های این ابزار عبارت است از:

- برای زمان‌های فعال منابع انسانی، از جمله وقت آزاد و میزان تعطیلات آن‌ها، برنامه‌ریزی می‌کند.
- ساعت کار فردی و همچنین ساعت اداری و ساعات خدمات واقعی در بخش خدمات را تعریف می‌کند.
- به مدیریت منابع و اضافه‌کاری‌ها کمک می‌کند.
- همواره تقویمی را ایجاد و حفظ کرده و آن را، به صورت خودکار، با منابع برنامه‌ریزی شده، تأیید و استفاده‌شده به‌روز می‌کند.
- همواره می‌تواند با تقارن دو طرفه‌ی وظایف و قرار ملاقات‌ها بین POB و Microsoft Outlook نمایش کاملی از اطلاعات را ارائه دهد.
- از عناوین مشابه Microsoft Outlook (آزاد، آزمایشی، مشغول، خارج از دفتر) بهره می‌برد.
- همه‌ی اعتبارات یک کاربر منتخب یا گروه کاربری برای یک دوره مشخص، در پنجره‌ی «دید کلی از منابع» قابل مشاهده است.
- همچنین، می‌توان زمان‌های آماده‌به‌کار کاربران POB در یک دوره‌ی خاص را ملاحظه کرد و مستقیماً وظایفی را به آن‌ها محول نمود.

مزایا برای سازمان شما

نرم‌افزار POB ابزاری ضروری برای مدیران، به منظور کنترل کل حجم کار، از طریق اولویت‌بندی، برنامه‌ریزی منابع و ردیابی دقیق در تمام سطوح است.

این ابزار به شما اجازه می‌دهد که زمان و منابع مورد استفاده، حسابداری و صورتحساب‌ها را دقیق و درست ثبت کنید. این ابزار، با امکان یکپارچگی با تمام ماژول‌های POB و تقویم‌های Microsoft Outlook، به شفافیت و گردش اطلاعات درست در سرتاسر سازمان کمک می‌کند.

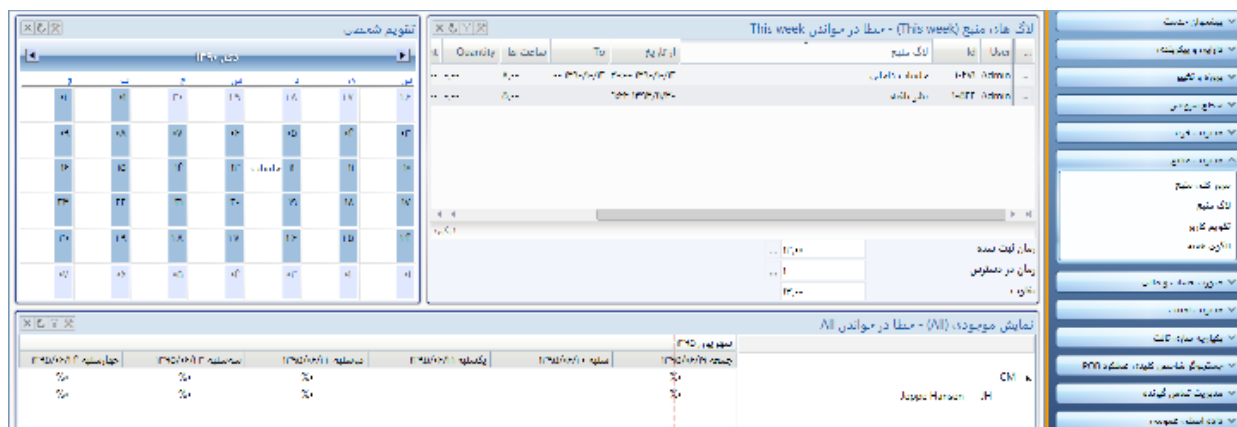
مزایا برای کاربر

به کمک مدیریت منابع و زمان POB، کاربران می‌توانند منابع در اختیارشان را به وضوح، کنترل و مدیریت کنند. برای مثال، کاربران می‌توانند منابع فعال منطبق با مهارت‌های خود را پیدا کرده و رزرو نمایند. کارکنان خدمات نیز می‌توانند از تقویم برای مشاهده و پیگیری فعالیت‌ها، رخدادهای مشکلات استفاده کنند. همچنین، مشاوران می‌توانند منابع و هزینه‌های سفر را ثبت کرده و مدیر منابع انسانی می‌تواند کارکنان و مجموعه مهارت‌های هر یک از آن‌ها را مدیریت کند.

مدیریت منابع برای حفظ رقابت

حفظ رقابت رابطه‌ی مستقیمی با مدیریت کارآمد منابع انسانی دارد. این میان، داشتن ابزاری برای پشتیبانی از فرآیندهای برنامه‌ریزی از اهمیت بالایی برخوردار است. ماژول مدیریت منابع POB، ابزاری کارآمد برای برنامه‌ریزی و کنترل مداوم منابع انسانی شماست.

نرم‌افزار POB ابزاری ضروری برای مدیران، به منظور کنترل کل حجم کار، از طریق اولویت‌بندی، برنامه‌ریزی منابع و ردیابی دقیق در تمام سطوح است.



مرور کلی منابع، نمایش دهنده ثبت زمان، تقویم پرسنل و تقویم در دسترس بودن

مهارت‌ها و توانمندی‌های منابع

به کمک نرم‌افزار POB می‌توان برخی از کارهای خاص را به کارکنان ماهر محول نمود. این مهارت‌ها می‌تواند بر اساس طبقه‌بندی انواع موارد پیکربندی، مشتریان و... یا بر اساس یک ماتریس صلاحیت سه سطحی باشد. در این مورد، POB از فرآیندهای زیر پشتیبانی می‌کند:

- اختصاص وظایف به کارکنان یا گروه، بر اساس مهارت‌ها و توانایی‌های آن‌ها
- تهیه گزارش از مهارت‌ها و تجربیات، بر اساس گروه یا به صورت انفرادی

تخصیص منابع

نرم‌افزار POB از تخصیص شایسته‌ی منابع پشتیبانی کرده و امکانات زیر را در اختیار شما قرار می‌دهد:

- اختصاص منابع به هر نهاد کاری در POB، از جمله رسیدگی به رخدادهای، مشکلات، درخواست برای تغییر، فعالیت‌ها، وظایف و...
- گزارش برنامه‌ریزی و مدیریت استفاده از منابع
- استفاده از قابلیت مهارت و دسترسی برای یافتن مناسب‌ترین منابع

یکپارچگی با مدیریت سطح خدمات POB

نرم‌افزار POB به مشاوران اجازه می‌دهد تا منابع مورد استفاده در هر پروژه یا فعالیت را ثبت کنند و آن‌ها را با خدمات متصل به مشتری یا پروژه‌ای خاص مقایسه نمایند. مدیران پروژه امکان مشاهده‌ی یک نمای کلی و فوری از تمام پروژه‌های در دست اجرا و تأیید ثبت‌ها و صورتحساب‌ها را، پیش از ارسال به مشتری، خواهند داشت.

ثبت تمام مدت

در POB امکان ثبت زمان خروج و ساعات کار، به منظور بهره‌گیری ۱۰۰ درصدی از زمان، وجود دارد. ویژگی‌های دیگر لاگ کنترل منابع عبارت‌اند از:

- ثبت خودکار زمان بر اساس قوانین کسب‌وکار
- طراحی ساده و هفتگی زمان، به منظور ساده‌سازی ثبت زمان و هزینه‌ها برای مشاوران و کارشناسان فنی از راه دور

یکپارچگی

مدیریت منابع و زمان POB با یکپارچگی کامل با خانواده‌ی محصولات POB، امکانات زیر را در اختیار شما می‌گذارد:

- طراحی منابع انسانی متخصص (گروه یا فرد) برای اختصاص به رخدادهای
- اختصاص و برنامه‌ریزی منابع ماهر برای پروژه‌ها و فعالیت‌ها
- پیگیری تاریخ‌های پایان و بودجه

نظارت و گزارش‌ها

عملکرد نظارت POB یا POB KPI Explorer این امکان را برای شما فراهم می‌آورد تا نظارت کاملی بر فرآیندها، هدف، عملکرد، سطح خدمات و... داشته باشید. می‌توانید با استفاده از امکانات بخش گزارش‌ها در POB، انواع گزارش‌های مرتبط با هر نوع شاخص کلیدی عملکرد را تهیه کرده و از دستیابی به اهداف کسب‌وکار خود مطمئن شوید. در دسترس بودن آمار و گزارش‌های آنلاین به شما اجازه می‌دهد که پیوسته بر رضایت مشتری، کیفیت خدمات، سودآوری و روند بازار نظارت داشته باشید.





مدیریت تشکیلات سازمانی Enterprise Manager

مدیریت تشکیلات سازمانی، کنسول اجرایی اصلی POB است و تصویری گرافیکی همچون «چشم پرنندگان» (نگاه از بالا بر کل امور) را برای مشاهده‌ی تمام اجزای POB فراهم می‌آورد. این ابزار برای بهینه‌سازی و سفارشی نمودن راهکار POB بسیار مفید است. مدیریت تشکیلات سازمانی، در اصل، پیاده‌سازی رابط کاربر گرافیکی فایل‌های پیکربندی است که طرح گرافیکی کنترل‌ها، تب‌ها و تنظیمات هر پنجره‌ی مورد استفاده در برنامه POB را مدیریت می‌کند.



مدیریت تشکیلات سازمانی POB برای حفظ رقابت

از شروط اولیه‌ی موفقیت در بازار رقابتی و پیشی گرفتن از رقبای، بهینه‌سازی گردش کار روزانه است. مدیریت تشکیلات سازمانی نقش تعیین‌کننده‌ای در دستیابی به این هدف دارد. چون هم به مدیران POB در انجام وظایفشان کمک می‌کند و هم امکان سفارشی‌سازی رابط کاربر گرافیکی را برای کاربران عادی فراهم می‌کند.

ذخیره‌ی تغییرات

به صورت طبیعی، تمام سفارشی‌سازی‌های صورت‌گرفته در مدیریت تشکیلات سازمانی POB در پایگاه داده ذخیره می‌شوند. بنابراین، هرگز ارتقای سیستم POB روی آن‌ها تأثیر نگذاشته و از بین نمی‌روند.

پیکربندی GUI

مدیریت تشکیلات سازمانی POB گزینه‌های سفارشی‌سازی بسیاری را در اختیار کاربران عادی (غیر مدیران) قرار می‌دهد تا تعداد زیادی از تنظیمات POB را تغییر داده و پیکربندی آن‌ها را مطابق با نیازهای خود انجام دهد. ضمن آنکه، به شما در بازگرداندن تنظیمات اولیه نیز یاری می‌رساند. برخی از امکانات و قابلیت‌های ابزار فوق عبارت‌اند از:

- . تغییر برخی از تنظیمات در پنجره‌ی انتخاب‌شده
- . سفارشی‌سازی تنظیمات در کنترل انتخاب‌شده
- . تعیین مواردی که باید جست‌وجو شوند
- . تنظیم مقادیر مختص به شما
- . تعریف برگه‌ی سفارشی
- . تغییر کنترل موجود اپراتور جست‌وجو

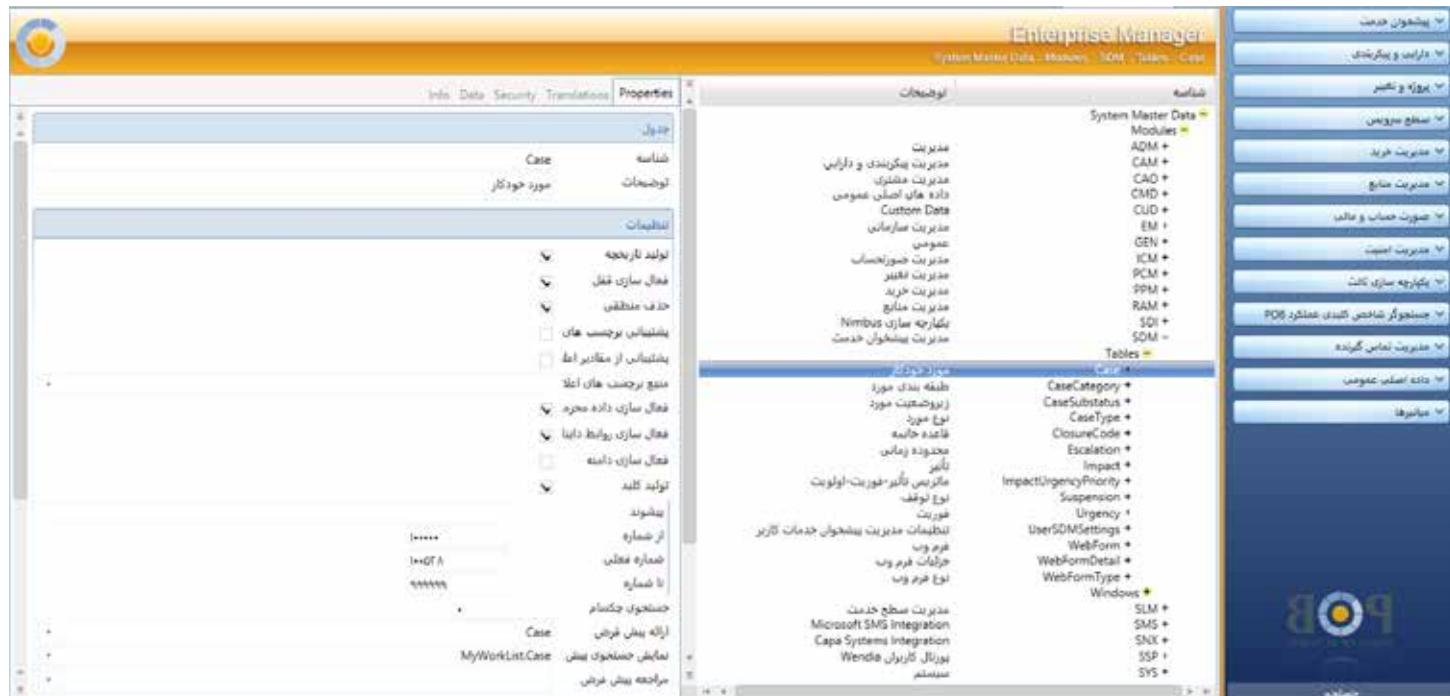
مدیریت تشکیلات سازمانی POB به کاربران عادی اجازه می‌دهد که POB را، ضمن رعایت محدودیت‌های تعیین‌شده توسط مدیران، مطابق با نیازهای فردی سفارشی‌سازی کنند. مدیران نیز برای مدیریت کاربران و گروه‌های کاربری، کنترل امنیت و... از آن بهره می‌گیرند.

مزایا برای سازمان شما

این ابزار امکان سفارشی‌سازی رابط کاربر گرافیکی را برای شما مقدور می‌سازد. این امر از یک‌سو موجب تسهیل کارهای روزانه‌ی کاربران شده و از سوی دیگر، منافع کلی سازمان را تأمین می‌کند، ضمن آنکه مدیران را قادر به تعریف پروفایل امنیت برای کاربران و گروه‌های کاربری می‌نماید و بدین ترتیب، به کاهش خطر نقض امنیت و بهبود گردش کار در سرتاسر سازمان کمک می‌کند.

مزایا برای کاربر

این ابزار، امکان ایجاد تغییر در راهکار POB را تسهیل کرده و بازخوردهای فوری تغییرات را در اختیار شما قرار می‌دهد. شما می‌توانید به کمک گزینه‌های ویراستاری جدید ارائه‌شده، بدون استفاده از برنامه‌نویسی یا پیکربندی فایل‌ها، به نتایج مورد نیازتان دسترسی داشته باشید. همچنین این ابزار در امر نظارت و مدیریت فعالیت‌های کاربران POB، کمک شایانی به مدیران می‌کند.



پنجره مدیریت تشکیلات سازمانی POB

ورودی و خروجی گرفتن از تنظیمات پیکربندی: برای این کار، تنها کافی است که مدیر سیستم، تنظیمات پیکربندی را در یک محیط انجام دهد. سپس، این تنظیمات را می‌توان از مرحله‌ی برنامه‌نویسی به مرحله‌ی تست و سپس به تولید انتقال داد.

انجام امور متفرقه: عملیات با شمارنده‌ها، منوی POB، پشتیبانی زبان، ورودی و خروجی از ابزارهای ترجمه و ... از امکانات دیگر مدیریت تشکیلات سازمانی POB در انجام امور متفرقه هستند که انعطاف‌پذیری بسیار بالای این ابزار را نشان می‌دهند.

«مدیریت تشکیلات سازمانی POB ابزار بسیار کارآمدی برای ما بوده است. به کمک این ابزار، همه‌ی امور مربوط به مدیریت تشکیلات سازمانی دارای چارچوب، ساده و انعطاف‌پذیر شده‌اند. ما تغییرات مورد نیازمان را، بدون هر گونه تقاضای پشتیبانی از Wendia، با یک کلیک ماوس ایجاد کرده و در بانک اطلاعاتی POB ذخیره می‌کنیم. به‌علاوه، می‌توانیم سیستم خود را از نو بسازیم و دقیقاً به همان چیزی دست پیدا کنیم که به آن نیاز داریم.»

لیک هریسون، ابزار و اتوماسیون ITSM راه‌حل‌های خط هوایی CSC



کمک به مدیران POB

مدیریت تشکیلات سازمانی POB انجام فعالیت‌های زیر را برای مدیران تسهیل می‌کند:

پیکربندی پنجره‌های POB: با مدیریت تشکیلات سازمانی POB می‌توانید پنجره‌های POB را به گونه‌ای تنظیم کنید که دقیقاً شامل اطلاعات مورد نیاز کسب‌وکار شما باشد. همچنین، امکان تنظیم گزینه‌های امنیتی برای ویندوز و ... برای شما میسر است.

پیکربندی کنترل‌های POB: چنانچه نیاز به تغییر برخی از کنترل‌ها در پنجره‌هایی خاص داشته باشید یا بخواهید کنترل‌های جدیدی ایجاد کنید، با مدیریت تشکیلات سازمانی POB می‌توانید به سهولت این کار را انجام دهید.

پیکربندی جداول و ستون‌های آن‌ها: تغییر و تنظیم عناصر پایگاه داده (جدول و ستون‌ها) بخش عمده‌ای از قابلیت‌های مدیریت تشکیلات سازمانی POB است.

مدیریت کاربران و گروه‌های کاربری: این کار جزو مسئولیت‌های مستقیم هر مدیر به شمار می‌رود و مدیریت تشکیلات سازمانی POB انجام این وظایف را برای مدیران، سهل و روشن ساخته است.

ایجاد امنیت: امنیت بخش اساسی هر سیستم شرکتی بزرگ و پیچیده‌ای مانند POB است. از این‌رو، پیکربندی تنظیمات امنیتی یکی از مهم‌ترین و معمول‌ترین وظایف مدیر است. مدیریت تشکیلات سازمانی راهی سریع و راحت برای مشاهده‌ی تنظیمات امنیتی سیستم و تغییر آن‌ها در زمان مورد نیاز است.

مدیریت انتقال داده‌ها: گزینه‌ی بارگذاری داده موتوری قدرتمند و انعطاف‌پذیر در سیستم POB است که به شما اجازه می‌دهد فرآیند بارگذاری داده‌ها، از فایل‌های خارجی به پایگاه داده، را خودکار نموده و آن را برنامه‌ریزی نمایید.

شرایط و دستورالعمل‌ها: با استفاده از این گزینه می‌توان آستانه‌هایی را برای پایگاه داده مدیریت پیکربندی تعریف کرد. به این ترتیب، در صورت بروز این آستانه‌ها، اعمال مربوطه (پیام‌ها، تعمیر و نگهداری CMDB، ورود به سیستم ممیزی، امکان‌سنجی، اجرای برنامه‌ها، تعریف محدودیت‌های زمانی و ...) به صورت خودکار اجرا خواهند شد.



مأموریت Wendia 311 تغییر وضعیت موجود

توانمندساز شهرداری‌ها، به کمک ابزارها و بهین‌روش‌ها، برای پاسخگویی به نیازهای غیرفوری شهروندان



مزایای راهکار برای مدیران و رهبران شهرداری

. خودکارسازی فرآیندهای عمومی و مدیریت خدمات با بهره‌وری بالاتر

. دریافت بینش مورد نیاز برای تصمیم‌گیری در مورد خدمات ضروری و حیاتی‌تر و محل ارائه‌ی این خدمات، یا درخواست‌هایی که مشتریان بیشتر پیگیر آن‌ها هستند.

. ارتقای سطح رضایتمندی مشتریان و ارائه‌ی خدماتی در سطح جهانی

خدمت‌رسانی به مشتریان در سطح جهانی

. کاهش ارسال تماس میان واحدها و تماس با واحد بخش‌های مختلف دولتی که شهروند باید با آن‌ها در ارتباط باشد.

. حل بیش از ۹۰ درصد تماس‌ها در مرحله‌ی اولویت تماس، بدون نیاز به انتقال به سایر واحدها

راهکاری برای تغییر وضعیت موجود

شرکت Wendia، با معرفی راهکار Wendia ۳۱۱ و درخواست خدمات شهروندان، آماده‌ی همراه شدن با شما در راستای تغییر وضعیت موجود است.

مزایای راهکار برای شهروندان

. تسهیل روند تعاملات با شهرداری

. تسهیل روند درخواست خدمات یا طرح پرسش‌های ساده‌تر

. شفاف‌سازی در امور

. تسهیل دسترسی به اطلاعات در یک محل

. تسهیل رهگیری درخواست‌ها و پیگیری‌های مربوطه

مزایای راهکار برای کارکنان بخش خدمات

. در اختیار داشتن کلیه‌ی اطلاعات و ابزارهای مورد نیاز برای پاسخگویی

سریع به پرسش‌های شهروندان، در یک محل واحد

. کمک به شهروندان، برای ثبت یک درخواست خدمات دولتی، با فرم‌های

دینامیک یا ارجاع درخواست به بخش مربوطه

مزایا برای کارکنان و بخش‌های مختلف شهرداری

. پاسخ به پرسش‌های متداول، پیش از ارجاع آن‌ها به کارکنان و

پاسخ به مواردی که لزوماً نیازمند پاسخگویی کارکنان هستند.

. دریافت اطلاعات مورد نیاز از شهروند، بدون پرسش از ایشان و

بدون نیاز به دریافت اطلاعات

. در اختیار داشتن کلیه‌ی امور در یک محل واحد و تسهیل به‌روزرسانی

آن‌ها، همراه با انجام آن‌ها

. در اختیار داشتن راهکاری ساده برای اطلاع‌رسانی به شهروندان

و گروه کارکنان در سازمان



دستاوردهای راهکار Wendia ۳۱۱

ارتقای شفافیت

- شفافیت در ارائه‌ی خدمات و پاسخگویی به مردم، به جلب اعتماد عموم منتهی می‌شود.
- به شهروندان اجازه می‌دهد تا بتوانند درخواست‌ها و موضوعات خود را رهگیری کنند.
- شهروندان می‌توانند اطلاعات خود را به سادگی در پورتال کاربران جست‌وجو کنند.
- شفافیت در دولت و میان واحدها به نحو مشهودی افزایش می‌یابد.

افزایش بهره‌وری

- یک نقطه‌ی واحد ارتباط برای اطلاعات: همه‌ی نیازمندی‌های مردم، دولت و نمایندگان پاسخگو، در یک نقطه تجمیع شده و در اختیار قرار شما می‌گیرد.
- مسیریابی دقیق و درست، در اولین تماس با واحد مربوطه.
- برقراری تماس‌های غیرفوری با Wendia ۳۱۱، به‌جای ۹۱۱.



برای تغییر وضعیت موجود باید بتوانید موارد زیر را در دستور کار خود قرار دهید:

- دریافت خدمات دولتی را برای شهروندان ساده‌تر کنید.
- محل واحدی برای شهروندان، برای ارائه‌ی خدمات به مشتریان از واحدهای مختلف، ایجاد کنید.
- با ایجاد یک مرکز تماس Wendia ۳۱۱ از رقبای خود پیشی بگیرید.
- بر امور سازمان خود نظارت دقیقی داشته باشید.
- شرکت Wendia می‌تواند ابزارها، بهین‌روش‌ها، مشاوره و آموزش‌های لازم را، برای نیل به این اهداف، در اختیار شما قرار داده و با استفاده از متودولوژی استقرار سریع، در مسیر دستیابی به نتایج در کوتاه‌ترین زمان ممکن، با شما همراه شود.
- شایان ذکر است که به رغم هزینه‌های بالای ابزارهای مشابه (که همان بسته‌های CRM هستند)، هزینه‌ی تمام‌شده‌ی Wendia ۳۱۱ و درخواست خدمات شهروندان بسیار پایین بوده و بازگشت سرمایه در کوتاه‌ترین زمان ممکن اتفاق می‌افتد.



«انتخاب POB سودآورترین سرمایه‌گذاری‌ای بوده که ما تاکنون انجام داده‌ایم. ما در نتیجه‌ی این انتخاب، توانستیم در مقابل صرف هزینه‌های نسبتاً کوچک، پاداش‌های بزرگی دریافت کنیم.»

جنس پیترسن، مدیر IT شهرداری رینگستد

مدیریت درخواست شهروندان با Wendia 311

توانمندساز شهرداری‌ها با ابزارها و بهین‌روش‌ها، برای پاسخگویی به نیازهای غیرفوری شهروندان



ویژگی‌های استاندارد Wendia ۳۱۱

ویژگی‌های زیر در سامانه‌ی مدیریت درخواست شهروندان Wendia ۳۱۱، به صورت استاندارد، ارائه می‌شود:

- پرسش‌نامه‌ی فرآیند و پیکربندی (مشتریان امکان انتخاب از میان تنظیمات پیکربندی استاندارد Wendia ۳۱۱ را خواهند داشت)
- درخواست‌های خدمات استاندارد، سفارش کار و پایگاه دانش از پیش تعریف‌شده
- پورتال کاربران اختصاصی برای شهروندان و نیز کارکنان سازمان
- امکان تعریف لوگو و رنگ سازمانی پورتال کاربران
- واسط کاربری برای تبلت و تلفن‌های هوشمند، در دو حوزه‌ی شهروندان و کارکنان سازمان
- واسط‌های کاربری استاندارد، به همراه مرورهای کلی برای مدیران
- واسط کاربری و مرور کلی برای نماینده‌ی درخواست مشتری یا پاسخ‌دهنده در مرکز تماس
- واسط وب و موبایل برای مهندسان و کارکنان مرتبط با درخواست
- نقش‌های امنیتی و قواعد از پیش تعیین‌شده
- اعلان و اخطارهای استاندارد یکپارچه
- مسیریابی و ارجاع خودکار درخواست‌های خدمات و سفارش‌های کار، بر اساس طبقه‌بندی
- مدیریت دانش مستمر در کلیه‌ی بخش‌های راهکار
- توافق‌نامه‌های سطح خدمات از پیش تعریف‌شده و استاندارد
- گزارش‌ها و جست‌وجوگرهای استاندارد برای شاخص کلیدی عملکرد
- مدیریت ارتباط با مشتریان و شهروند (ZRM/CRM)

یکپارچه‌سازی با پست الکترونیک
مدیریت وظایف
تماس‌های برنامه‌ریزی‌شده

بسته‌های انتخابی Wendia ۳۱۱

در کنار بسته‌ی استاندارد، می‌توانید گزینه‌های زیر را انتخاب کرده و از مزایای آن‌ها بهره‌مند شوید:

بسته‌ی کارگاهی - نیاز به فرآیندهای اختصاصی

- برگزاری کارگاه برای شناسایی فرآیندهای Wendia ۳۱۱
- تعریف و تعیین درخواست خدمت و فرآیند سفارش کار
- برگزاری کارگاه در محل مشتری
- مستندسازی کامل جلسات کارگاه
- بازنگری مستندات کارگاه و دریافت تأییدیه‌ی آن‌ها

بسته‌ی ارتباطات

- یکپارچه‌سازی با شبکه‌های اجتماعی
- گفت‌وگوی زنده با شهروندان
- نظرسنجی از شهروندان و کارکنان

بسته‌ی مدیریت خدمات و دارایی‌ها

- رهگیری دارایی‌ها
- مدیریت اطلاعات پیمانکاران
- رهگیری قرارداد پیمانکاران بر اساس خدماتی که ارائه می‌کنند و دارایی‌هایی که ممکن است در حوزه‌ی پشتیبانی آن‌ها باشد.



بسته‌ی نقشه

. استخراج اطلاعات کدگذاری نقشه از تصاویر بارگذاری شده، برای اتصال خودکار به موضوعات

بسته‌ی مدیریت گردش کار

. مدیریت موضوعات
. شکایات مرتبط با رخدادهای
. مدیریت منابع انسانی



بسته‌ی برنامه‌ریزی منابع

. فرآیندهای مربوط به ساختارهای شهری، برنامه‌ریزی و پرداخت آن‌ها

. فرآیند تبلیغات در خیابان‌ها، برنامه‌ریزی و پرداخت‌ها
. تقویم‌های یکپارچه برای نمایش رویدادها، به همراه منابع مورد استفاده در هر کدام
. امکان مدیریت مالی، از قبیل رزروها
. یکپارچه‌سازی با سیستم‌های پرداخت الکترونیک

بسته‌ی مدیریت کارگران عمومی

. حسابداری زمان و منابع
. مدیریت تجهیزات
. مدیریت اموال و انبار
. مدیریت گردش کار و پروژه

بسته‌ی یکپارچه‌سازی با Microsoft Exchange

. همسان‌سازی وظایف از طریق Microsoft Exchange
. همسان‌سازی تقویم از طریق Microsoft Exchange



گروه فناوری پیرند

www.parand.ir
info@parand.ir

آدرس: خیابان خرمشهر، خیابان عربعلی، کوچه دوم، پلاک ۲۱، واحد ۴
کدپستی: ۱۵۵۴۶۳۶۱۱۵ تلفن: ۸۸۵۰۱۳۵۷ شماره: ۸۸۵۰۱۳۵۸