مکانیزاسیون مدیریت دسترسی ها مبنتی بر ITIL با نرم‌افزار BPMS

دپارتمان فناوری اطلاعات در سازمان شما هر روز با چالش‌های دشواری روبه‌رو است یکی از این مشکلات مدیریت درخواست دسترسی کارکنان است. ارائه خدمات مناسب به کارکنان یک سازمان کاری بسیار مهم و پیچیده‌ای است. همچنین از واحد فناوری اطلاعات انتظار می‌رود بستری را فراهم کند که اطلاعات به روشی امن و در عین حال سریع، در سازمان جاری باشد.

چگونه واحد فناوری اطلاعات متوجه می‌شود که چه کسی به چه دسترسی‌هایی احتیاج دارد؟ چگونه واحد فناوری اطلاعات یقین پیدا می‌کند که هر کارمند فقط به اطلاعات مورد نیاز برای انجام مسئولیت‌هایش، دسترسی دارد؟ ITIL برای پاسخ به این نگرانی‌ها پیشنهاداتی ارائه کرده است.

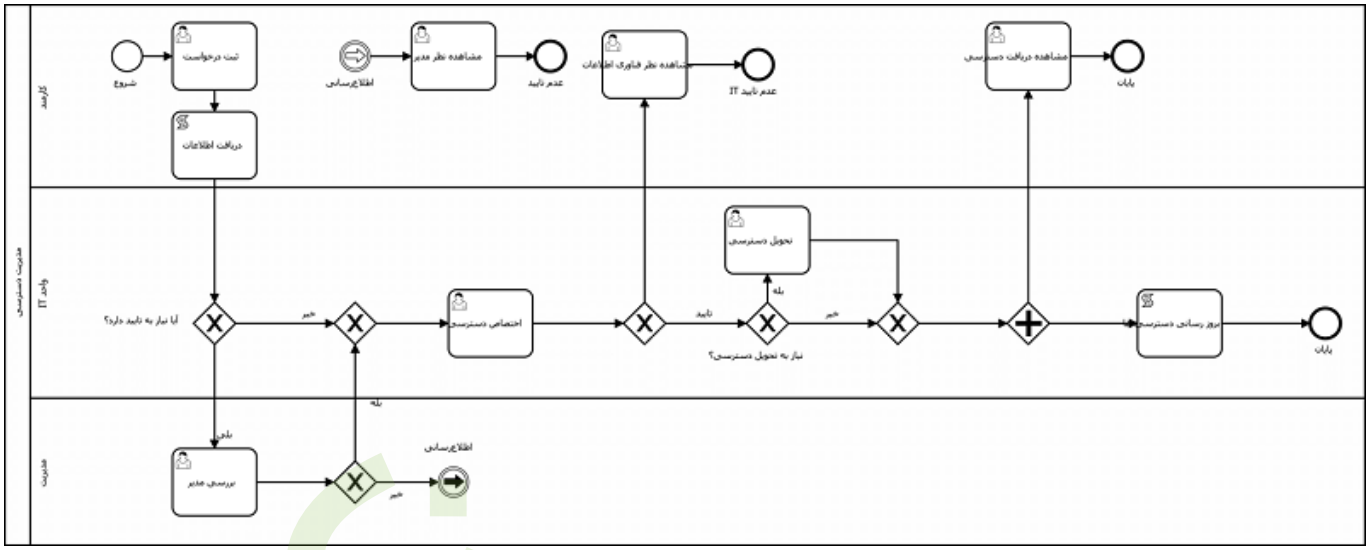
ITIL تلاش می‌کند چارچوبی برای مدیریت منابع فناوری اطلاعات به‌وجود آورد تا بر اساس آن، در عین جلب رضایت ذی‌نفعان سازمان، ایشان را در دستیابی به اهداف استراتژیک یاری رساند. ITIL این مهم را از طریق تعریف استانداردهایی که امکان کنترل، بهره‌برداری و مدیریت دسترسی آن‌ها وجود دارد، انجام می‌دهد.

برای دریافت دموی نرم افزار BPMS کلیک کنید

الگوی پیشنهادی شرکت چارگون برای مدیریت دسترسی‌ها بر اساس اصول **ITIL** و با استفاده از نرم‌افزار BPMS دیدگاه طراحی شده است. پیشنهادی که به شما کمک می‌کند در دسترس بودن اطلاعات درست برای کاربران مجاز را تضمین کند.

با استفاده از این الگو، واحد فناوری اطلاعاتی می‌تواند فرآیند مربوط به فعال‌سازی و غیر فعال‌سازی مجوزهای دسترسی به نرم‌افزارها، فایل‌ها و پوشه‌ها، سرویس‌ها را مدیریت نماید و در نهایت لیست مجوزهای فعال هر کاربر را به روز نماید.

هر چند این راهکار بر اساس تجارب متنوع در سازمان‌ها با نیازمندی‌های مختلف به‌وجود آمده است اما این قابلیت برای واحد فناوری اطلاعات سازمان شما وجود دارد تا سفارشی‌سازی لازم را در سطح فرآیند، فرم‌ها و قوانین کسب و کار بر اساس اهداف خود انجام دهد.



نمودار فرآیند مدیریت فرآیند

تشریح فرآیند مدیریت درخواست دسترسی

فرآیند با درخواست متقاضی دسترسی (کارمند) شروع می‌شود. پس از شروع فرآیند، درخواست‌کننده فرم درخواست دسترسی را تکمیل می‌کند. این فرم اطلاعات مربوط به سامانه مورد نیاز، علت درخواست، توضیحات و درصورت نیاز فایل‌های لازم را دریافت و ثبت می‌نماید.

در مرحله بعد با استفاده از یک Script Task دسترسی‌های فعال کاربر متقاضی از بانک اطلاعاتی استخراج می‌شود و در مدل داده‌ای فرآیند برای استفاده در مراحل بعد ذخیره می‌شود.

در مرحله بعد طبق قوانین تعریف شده در فرآیند، BPMS تشخیص می‌دهد که اعطای دسترسی درخواست شده نیاز به تایید مدیر متقاضی دارد یا خیر. در صورت نیاز به

تایید، درخواست پس از دریافت تایید از مدیر متقاضی و در غیر این صورت، مستقیم برای دپارتمان فناوری اطلاعات ارسال می‌شود.

در مراحل بررسی مدیر متقاضی و اختصاص دسترسی توسط واحد فناوری، فهرست دسترسی‌های فعلی متقاضی به همراه تاریخ هر درخواست، در فرم‌ها قابل نمایش است. درخواست متقاضی در واحد فناوری اطلاعات نیز بررسی می‌شود و در صورتی که با توجه به سیاست‌های تعریف شده، از منظر واحد فناوری اطلاعات مجاز نباشد، به متقاضی اطلاع‌رسانی صورت می‌گیرد و فرآیند به اتمام می‌رسد.

همچنین در صورت تایید درخواست توسط واحد فناوری اطلاعات، این واحد تصمیم می‌گیرد که اعطای دسترسی درخواست شده، نیاز به تحویل به کاربر دارد یا اطلاع‌رسانی کفایت می‌کند. پس از اعطای دسترسی به متقاضی، همزمان با اطلاع‌رسانی به متقاضی، فهرست دسترسی‌ها به روز می‌شود.

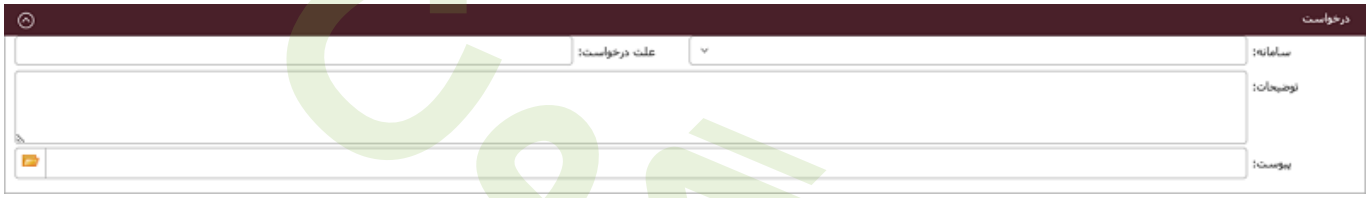
نقش‌ها

نقش	مسئولیت‌ها
کارمند	ارسال درخواست دسترسی و مشاهده اعلام نظر مدیر و دپارتمان فناوری اطلاعات
مدیر	بررسی درخواست دسترسی
واحد فناوری اطلاعات	بررسی درخواست، اختصاص دسترسی، تحویل دسترسی به متقاضی
BPMS	دریافت و به روزرسانی فهرست به روزرسانی‌ها

فرم‌ها

فرم درخواست

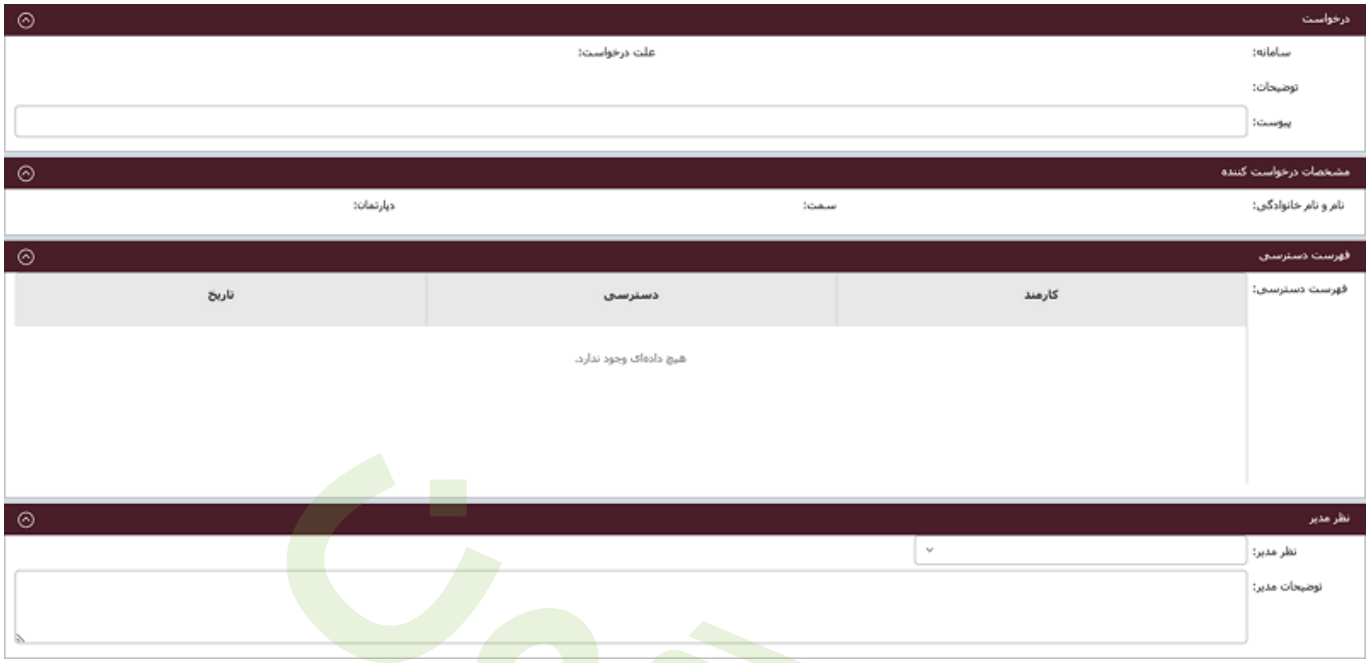
در این فرم متقاضی اطلاعات مربوط به درخواست از جمله سامانه، علت درخواست، توضیحات و در صورت نیاز فایل پیوست را ثبت می‌کند.



فرم درخواست دسترسی

فرم اعلام نظر مدیر

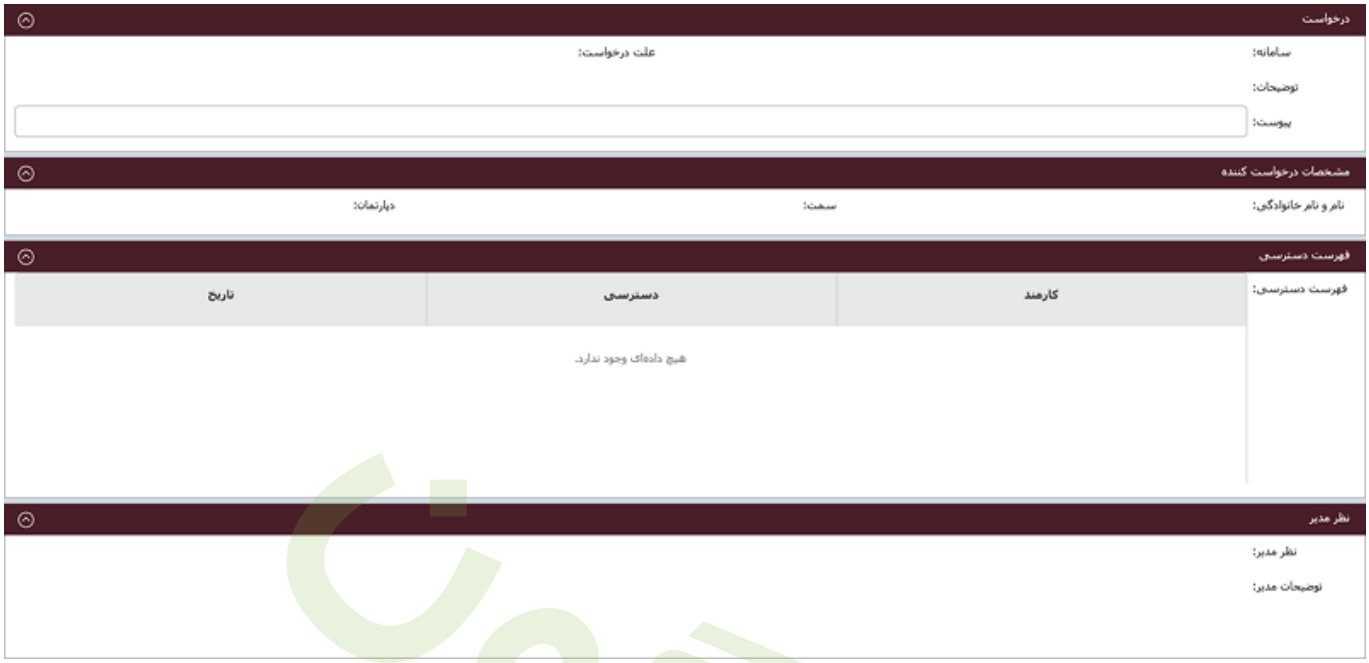
مدیر متقاضی که بر اساس رابطه سازمانی اختصاص یافته به این فرآیند مشخص می‌شود، نظر خود را در خصوص درخواست جاری در این فرم ثبت می‌کند. این فرم علاوه بر اطلاعات درخواست و نظر مدیر، شامل فهرست دسترسی‌های فعلی کاربر متقاضی نیز است.



فرم اعلام نظر مدیر

فرم مشاهده نظر مدیر

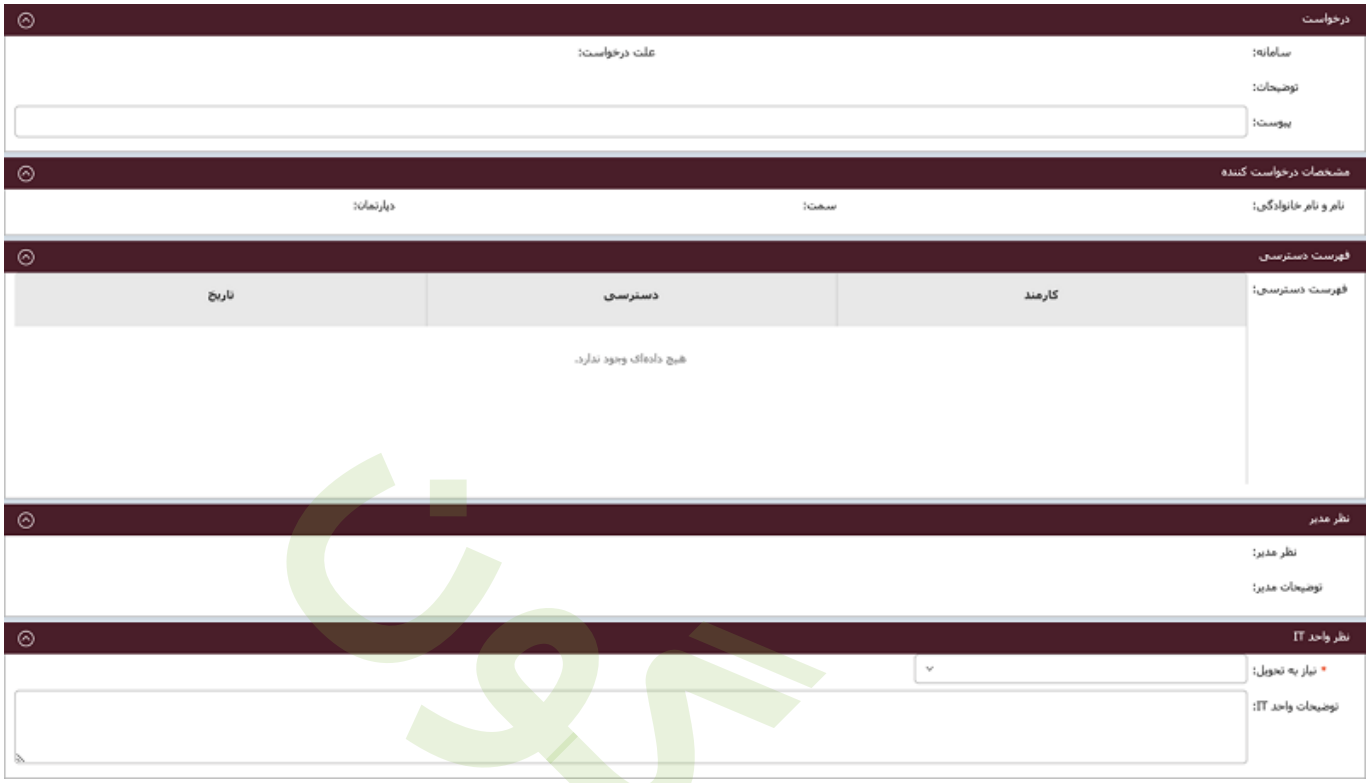
با استفاده از این فرم، متقاضی از رد درخواست دسترسی خود توسط مدیر مطلع می‌شود.



فرم مشاهده نظر مدیر

فرم اعلام نظر واحد فناوری اطلاعات

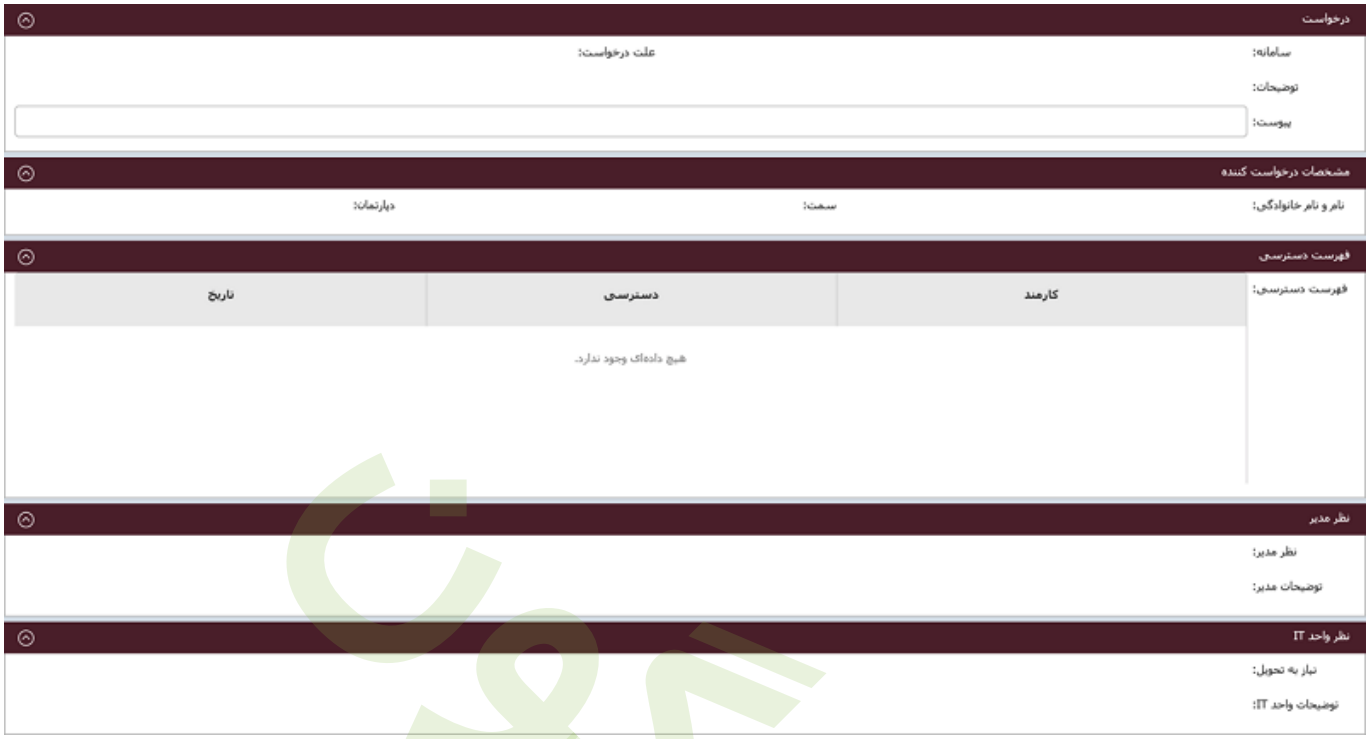
واحد فناوری اطلاعات در این فرم نظر خود را در خصوص تایید یا رد این درخواست اعلام می‌کند. همچنین مشخص می‌نماید که این درخواست نیاز به تحویل به متقاضی دارد یا خیر.



فرم اعلام نظر واحد فناوری اطلاعات

فرم مشاهده نظر واحد فناوری اطلاعات

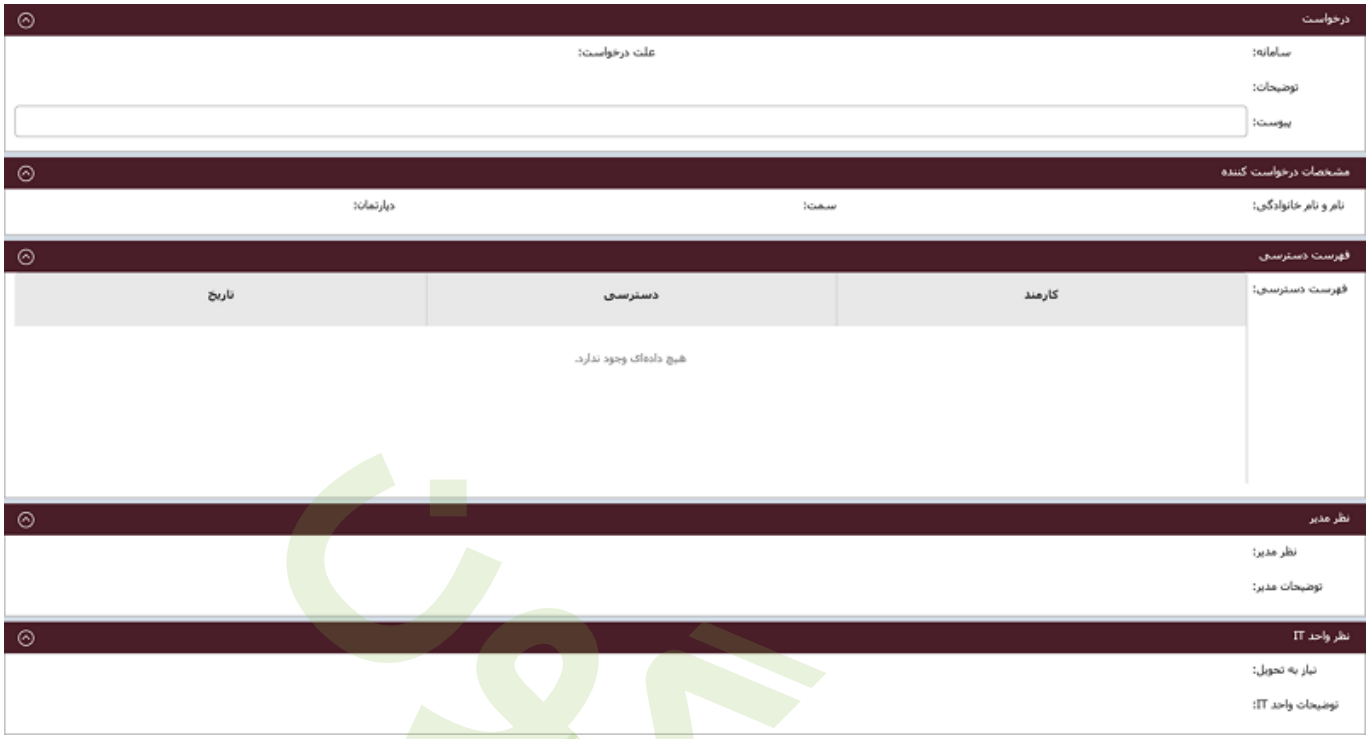
با استفاده از این فرم، متقاضی از رد درخواست خود توسط واحد فناوری اطلاعات و دلایل مربوط به آن آگاه می‌شود.



فرم مشاهده نظر واحد فناوری اطلاعات

فرم ارائه دسترسی

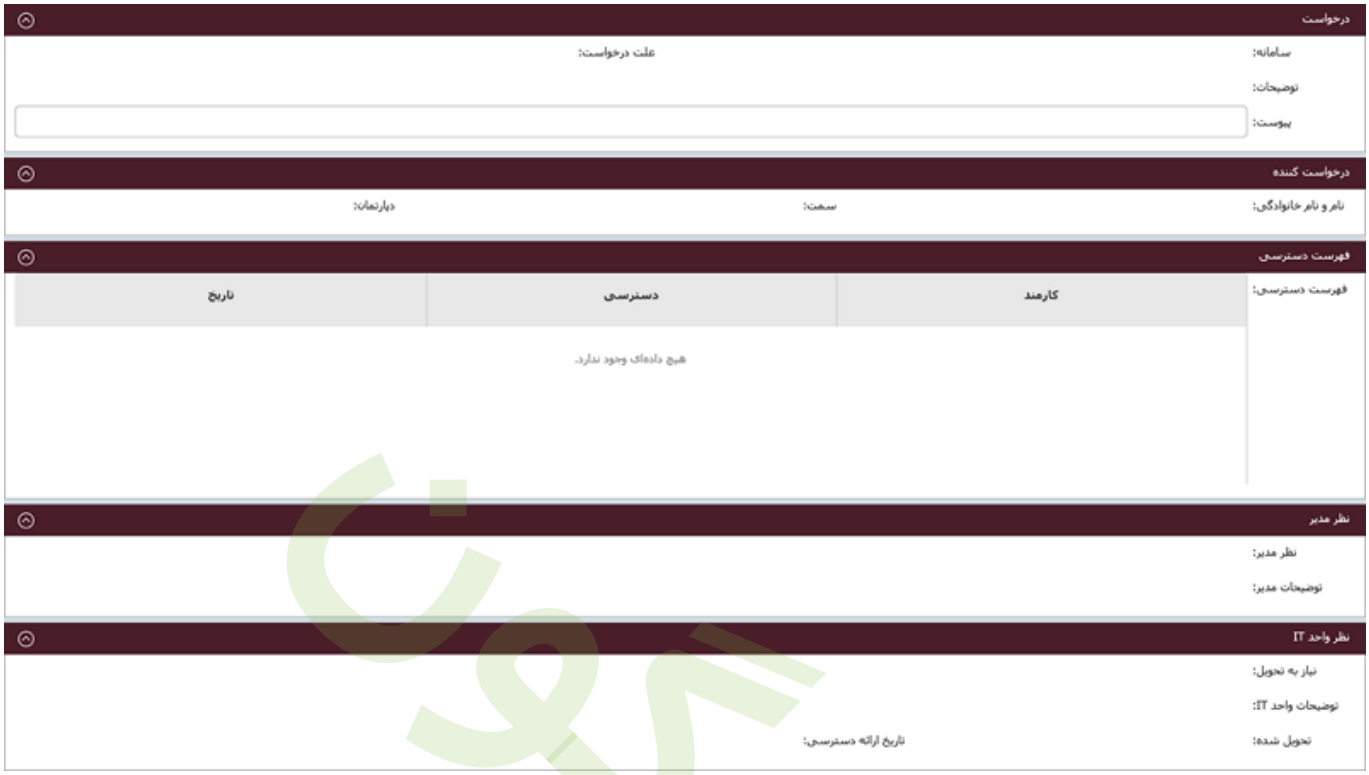
پس از ارائه دسترسی، واحد فناوری اطلاعات تاریخ ارائه دسترسی را ثبت می‌کند. براساس اطلاعات این فرم، فهرست دسترسی‌های متقاضی در مرحله بعد به روز می‌شود.



فرم ارائه دسترسی

فرم اطلاع‌رسانی ارائه دسترسی

با استفاده از این فرم متقاضی از اینکه دسترسی درخواستی به ایشان ارائه شده است، مطلع می‌شود.



فرم اطلاع رسانی ارائه درخواست دسترسی