

ارزش افزوده نرم افزار دیدبان دیدگاه؛ کنترل داوطلبانه عملکرد سرورهای سازمان مشتری

شرکت چارگون با تولید نرم افزار دیدبان، بار دیگر تلاش کرده است تا نهایت همراهی و همکاری خود برای حفظ امنیت اطلاعات سازمان های مشتری و توسعه و بهبود کارآمدی نرم افزارهای دیدگاه را نشان دهد.

مهدی زرجویی - مدیر پشتیبانی فنی درباره لزوم طراحی و تولید این نرم افزار و کارکردهای آن در سازمان های مشتری با روابط عمومی چارگون، گفت وگویی کرده است که مشروح آن را در زیر می خوانید:

نرم افزار دیدبان را چطور معرفی می کنید؟ چرا چارگون به سمت طراحی و تولید چنین نرم افزاری پیش رفته است؟

مجموعه دیدگاه سیستم های بک آفیس سازمان های مشتری است که اختلال در کارکرد، قطعی و یا عدم کارکرد بهینه آنها می تواند همه ابعاد فعالیت ها و کارکردهای سازمان ها را تحت تاثیر قرار دهد. با چنین ریسک هایی تلاش کرده ایم با تولید نرم افزار **دیدبان** در مجموعه نرم افزار دیدگاه، از بروز مشکلات پیشگیری و در صورت مشاهده زمینه های

اختلال، شرایط اطلاع رسانی آن به مشتری را فراهم کنیم. حداقل مزیت این نرم افزار این است که اتفاقات ناراحت کننده برای مشتری و کاربر نخواهد افتاد و بار کاری و دغدغه های واحد نگهدارنده سرورها یا همان مراکز فناوری اطلاعات سازمانها، کمتر می شود.

دیدبان، نرم افزاری است که یکسری از پارامترهای کنترلی در سرور و مجموعه نرم افزارهای دیدگاه را مورد بررسی و نظارت قرار داده و اطلاعات پیشگیرانه را ارسال می کند. مهمترین هدف دیدبان **پیشگیری از بروز مشکلات و اختلالات** و کمک به مشتریان است. با استفاده از این نرم افزار قبل از بروز اتفاق می توانیم وقوع آن را پیش بینی کنیم و یا حتی اگر نمی توانیم تبعات آن را رفع کنیم، دستکم اقداماتی را در پیش بگیریم که شرایط کارکرد بهینه ای برای کاربران به وجود بیاورند.

کارکرد نرم افزار چگونه است؟

نرم افزار دیدبان، میزان و وضعیت اطلاعات، منابع و شرایط حساس سخت افزاری و نرم افزاری که در سرورهای سازمانها در حال بروز هستند را بررسی می کند. اگر این اطلاعات از نظر حجم و یا میزان کارکرد، دچار اختلال شده باشند و یا سطح آن از آستانه شرایط عادی به میزان هشدار یا بحرانی نزدیک باشد، نرم افزار به سرور مرکزی در شرکت که برای همین امر اختصاص یافته، پیغام می فرستد. برای همکاران پشتیبانی فنی چارگون، داشبوردی طراحی شده است که این اطلاعات را لحظه به لحظه رصد می کنند تا اگر پیامی از یک سرور مشتری به دستشان رسید آن را بلافاصله بررسی و به رابط سازمان مشتری، اطلاع رسانی کنند. به طور مثال امروز شنبه است و دیروز قرار بوده از بانک های اطلاعاتی نسخه پشتیبان (بکآپ) گرفته شود که به هر دلیلی سیستم خطا داده و بکآپ نگرفته است. اگر ما و

مشتری متوجه این مشکل نشویم و زمان بگذرد، در صورتیکه سرور دچار بحران شود و از کار بیافتد و لازم باشد تا اطلاعات بکاپ را برگردانیم، در زمان مراجعه به محل ذخیره‌سازی بکاپ‌ها تازه متوجه عدم انجام بکاپ‌گیریها خواهیم شد که بسیار دیر است. حالا فرض کنید اگر در همان روز شنبه و در صورت نصب نرم‌افزار دیدبان، دسترسی ارسال اطلاعات به سرور مرکزی وجود داشته باشد، کاربران ما در پشتیبانی فنی از این موضوع مطلع می‌شوند و به رابط سازمان، مشکل را اعلام می‌کنند تا اگر نیاز باشد از اطلاعات سریعاً بکاپ بگیرند.

تا از قبل از طراحی و تولید نرم‌افزار دیدبان، سازمان‌های مشتری چگونه از این مشکلات مطلع می‌شدند؟

تا قبل از این، فرایندهای کنترلی از سمت سرور و دیدگاه صورت نمی‌گرفت و صرفاً مانند خیلی از نرم‌افزارهای دیگر، واحد فناوری سازمان‌ها نگهداری سرورها را با نرم‌افزارهای مانیتورینگ کرک شده مورد نظارت قرار می‌دادند؛ اما ممکن بود این نرم‌افزارها همه عوامل و پارامترهای مهم و مخصوصاً کارکرد مجموعه نرم‌افزاری دیدگاه را نتوانند ارزیابی کنند که البته با وجود نرم‌افزار دیدبان، واحد فناوری سازمان‌ها علاوه بر اینکه همچنان به این نظارت‌ها جهت نگهداری سرورها ادامه می‌دهند. در واقع نرم‌افزار دیدبان به عنوان نیروی کمکی این واحد عمل می‌کند.

این سیستم صرفاً یک ابزار خبردهنده به شرکت چارگون و واحد فناوری سازمان است که در نهایت به کاربران اطلاع می‌دهد که برای سرور ممکن است مشکلی به وجود آمده باشد. به این واحد می‌گویند تا سرورها را بررسی کرده و اگر نیاز به افزایش منابع است آن‌ها را تغییر دهد.

اگر نرم‌افزار دیدبان نباشد احتمال دارد مشتری از بروز مشکل مطلع نشود. خاصیت

دیدبان این است که ما می‌توانیم در سازمانها بروز اتفاقها و اختلالهای سیستم را قبل از بروز بحران، اطلاع‌رسانی کنیم تا سازمانها بتوانند با برنامه‌ریزی بهتر و راه مناسب از بروز مشکلات، جلوگیری کنند.

به نظر شما مهمترین دلیلی که سازمان را قانع می‌کند تا نرم‌افزار دیدبان را تهیه کند چیست؟

کنترل مرتب اطلاعات دریافتی از نرم‌افزار دیدبان جزو یکی از وظایف تیم پشتیبانی فنی در زمینه اطلاع‌رسانی به مشتریان و پیشگیری از بروز اختلالات است. همین اطلاعات هم قرار است در [پرتال مشتریان](#) در اختیار رابط سازمان قرار گرفته تا از وضعیت کلی رویدادها از زمان نصب نرم‌افزار تا لحظه فعلی گزارش دریافت کند.

با اضافه شدن امکاناتی مانند ثبت اطلاعات نرخ رشد اطلاعات، راهبران می‌توانند با استفاده از اطلاعات این نرم‌افزار در پرتال مشتریان اطلاعات خود را با زمانهای گذشته مقایسه کنند و شرایط دیگر مانند بک‌آپ‌گیری‌ها، رویدادهای رخ داده در حالت‌های هشدار و بحرانی و زمان‌های ثبت آن را در این گزارش ببینند.

با نرم‌افزار دیدبان حتی از بحث انتشار گزارش نیز فراتر رفته‌ایم و شرایطی فراهم شده که حتی قبل از اقدام رابط، از سوی چارگون برای رویدادهای دریافت شده، در پرتال مشتریان تیکت لازم را ثبت و پیگیری کنیم. سازمان‌های بهره‌بردار هم با توجه به اینکه خودشان می‌توانند نحوه پیگیری‌ها و اقدامات را روی تیکتها ببینند و آنها را رصد کنند از این موضوع استقبال کرده‌اند.

بخش زیرساخت چارگون نیز در تلاش است که این شرایط را در بلند مدت برای مشتری فراهم کند تا مشتریان هم اطمینان خاطر داشته باشند و هر زمان که خواستند بتوانند اطلاعات بیشتری از کارکرد مجموعه نرم‌افزاری دیدگاه را رصد کنند.

استقبال از نرم افزار چگونه بوده است؟

استقبال مشتریان از این سیستم در مدت کوتاه بسیار خوب و چشمگیر بوده و نرم افزار در بیش از 100 سازمان بهره بردار دیدگاه نصب شده است. این نرم افزار در واقع ارزش افزوده ای در واحد فناوری اطلاعات سازمانهاست که ممکن است در یک سازمان اطلاعاتی ثبت شود و در سازمان دیگری هیچ وقت اطلاعاتی رد و بدل نشده و تماس و پیامی بین چارگون و رابط سازمان برقرار نشود؛ به دلیل که رفتار نرم افزار اینگونه است که صرفا مشکلات و خلل های اتفاق افتاده را گزارش و اعلام می کند. این نرم افزار برای همه مشتریانی که پیش نیازهای دسترسی سرور خود را به ارسال این اطلاعات به سرور مرکزی ما فراهم کرده باشند، قابل نصب است.

ارائه این نرم افزار به سازمان های مشتری، قطعا برای واحد پشتیبانی چارگون بار اضافه کاری و تعهد ایجاد می کند. چرا چارگون به استقبال چنین مسئولیت سنگینی می رود؟

در نگاه اول این موضوع، مسئولیت مهم و سنگینی را به شرکت و تیم پشتیبانی فنی اضافه می کند ولی در بلند مدت اگر این کار را پشتیبانی فنی انجام نهد، نتیجه آن اتفاقی است که بر روی سرور مشتری رخ می دهد و کاربرها، ساعت ها نمی توانند از نرم افزار استفاده کنند و یا به سختی و ناراحتی کار می کنند.

اثرات این نارضایتی، اختلال و از کار افتادن سرورها برای چارگون و واحدهای فناوری اطلاعات سازمانها بسیار سنگین است. با وجود اینکه مشکلات در سرور مشتری رخ می دهد و ارتباطی با مجموعه نرم افزاری دیدگاه ندارد ولی در نهایت شرکت چارگون و واحد فناوری اطلاعات سازمان مشتری و کاربرها از این مساله متضرر می شوند. اگر فرض کنیم که این مساله برای تعدادی از مشتریان با کاربرانشان در طول ماه اتفاق

بیافتد، حجم زیادی از اختلال و نارضایتی و استفاده نادرست از نرم افزار به وجود آمده که به نظر من در مقابل مسئولیت پشتیبانی فنی است که می تواند این مشکلات را از پیش رصد و از وقوع آنها جلوگیری کند، اصلا مساله بزرگی نیست.

ارزش افزوده این نرم افزار در سازمان های مشتری چیست؟

برخی از شرکت ها که کوچک تر هستند واحد مانیتورینگ و فناوری اطلاعات پایدار و واحدی ندارند، بنابراین برای این دسته از مجموعه ها هم این مانیتورینگ از طرف مجموعه ما 100 درصد سود است. یعنی به جای اینکه این شرکت ها نیرویی بگذارند که با نرم افزار آشنا باشد و آن را نصب و نگهداری کند، چارگون این مسئولیت را داوطلبانه برعهده می گیرد.

در سازمان هایی که دارای واحد فناوری اطلاعات قوی هستند، ارزش افزوده بالاتری داریم و آن این است که کارکردهای نرم افزار دیدگاه را تجزیه و تحلیل می کند. همزمان با مشتری که از کارکرد نرم افزارها در مجموعه خود مطلع می شود، ما هم عملکرد نرم افزارهای خود را از لحاظ سرعت و یا بهینه کار کردن می سنجیم. مثلا امروز مطلع می شویم که در ازای هزار نامه ثبت شده که میانگین ثبت نامه ها 3 ثانیه بوده و هفته بعد این عدد به 4 ثانیه و هفته بعد 5 ثانیه می رسد. این گزارش عملکردی به ما پیام می رساند که استفاده مشتری از نرم افزار به سمت رشد فزاینده بود و ممکن است در ادامه و بدون تغییر در منابع سرورها، اختلال و نارضایتی برای کاربران بوجود بیاورد.

نرم افزار دیدبان می تواند با رصد کردن و مانیتورینگ مشکلات، زمینه های بروز آنها را به مرور زمان ثبت و ذخیره کند. مهم است مشتریان چارگون بدانند که نرم افزار دیدبان، صرفا کارکرد سرورها و مجموعه نرم افزاری دیدگاه را مورد نظارت قرار می دهد و به اطلاعات مشتری هیچ گونه دسترسی و تصرفی ندارد.