

# نرم افزار دیدبان، کیفیت پشتیبانی نرم افزارهای دیدگاه را متحول می کند

مدیر توسعه زیرساخت و محصول چارگون از طراحی و تولید نرم افزار دیدبان با هدف پشتیبانی پیشگیرانه و ارتقای سطح خدمات دهی [مجموعه نرم افزاری دیدگاه](#) در سازمان های مشتری، خبر داد.

شهباز توکلی در گفت و گو با روابط عمومی چارگون با اعلام این خبر افزود: توسعه و بهبود نرم افزار دیدبان که از حدود 6 ماه پیش ارائه آن به سازمان های مشتری آغاز شده، یکی از مهمترین اقدامات تیم زیرساخت و محصول است.

وی ادامه داد: دیدبان، نرم افزاری است که زمینه پشتیبانی پیشگیرانه در سازمان های مشتری را برای چارگون فراهم می کند تا بتوانیم سلامت کارکرد نرم افزارهای دیدگاه را به دقت زیر نظر داشته باشیم.

وی درباره دلایل تولید نرم افزار دیدبان گفت: در بسیاری از مواقع با بازخوردها و درخواست هایی مانند کندی لحظه ای سیستم یا ... از سوی مشتری مواجه ایم که طبعاً مدت زمانی برای ثبت درخواست رسیدگی سازمان در پرتال چارگون و یا دسترسی کارشناسان به سرور سازمان و برطرف کردن آن مشکل و ... صرف خواهد شد که معمولاً موجب از بین رفتن نشانه ها و دلایل ایجاد اختلالات می شود.

توکلی ادامه داد: نرم افزار دیدبان ابزاری است که کمک می کند تا کارشناسان ما در

چارگون بتواند با دسترسی‌هایی که دارند، اختلالات را پیش از وقوع پیش‌بینی کنند و یا عوامل و نشانه‌های ایجاد این اشکالات را بدون فوت وقت ببینند و نسبت به آنها واکنش بهنگام داشته باشند.

وی خاطر نشان کرد: در حال حاضر با نرم‌افزار دیدبان، اتفاق مهمی در حوزه پشتیبانی چارگون رخ می‌دهد؛ چون داده‌های آن در دیدگاه جمع آوری می‌شوند؛ بنابراین نسبت به از بین رفتن اطلاعات و نشانه‌های مشکل آفرین در سرورهای سازمان‌های مشتری، نگرانی نداریم.

مدیر توسعه زیرساخت و محصول شرکت چارگون تاکید کرد: بسیار خوشبینم که نرم‌افزار دیدبان کیفیت ارائه خدمات پشتیبانی چارگون در راهکارهای مختلف اتوماسیون اداری، مالی، مدیریت منابع انسانی و ... به سازمان‌های مشتری را تا سطح بالاتری ارتقا دهد.

به گفته وی، این نرم‌افزار دائماً هم در زمینه تعدد و تنوع شاخص‌ها و سنجش‌های قابل بررسی و هم در زمینه ساز و کار دریافت، تجمیع و تحلیل اطلاعات در حال توسعه است.

توکل دربارۀ تفاوت نرم‌افزار دیدبان با نرم‌افزار پیشگر نیز تصریح کرد: درست است که هر دو نرم‌افزار در حوزه پشتیبانی پیشگیرانه عمل می‌کنند؛ اما باید بدانید که نرم‌افزار پیشگر، اختیارات کاربری و یکسری اطلاعات را در اختیار سازمان مشتری قرار می‌دهد برای اینکه بتواند وضعیت سیستم‌هایش را ارزیابی کند؛ بنابراین سازمان مشتری برای بهره‌مندی از این اطلاعات همواره به پیشگر نیاز دارد.

مدیر توسعه زیرساخت و محصول چارگون همچنین خاطر نشان کرد: نرم‌افزار دیدبان در واقع، ابزار پایش سرورهای مشتری برای چارگون است. وی گفت: دیدبان مواردی

نظیر منابع سرور، تغییرات امنیتی در حوزه مدیریت کاربران، طرح‌های نگهداشت پایگاه داده، طرح‌های پشتیبان‌گیری پایگاه داده را پایش می‌کند و مشکلات و اختلالات احتمالی را برای بررسی به اطلاع کارشناسان پشتیبانی چارگون می‌رساند.

به گفته وی، برای تامین امنیت مشتری، ارتباط نرم‌افزار دیدبان با شرکت چارگون از طریق وب‌سرویس امن شده (گواهی دیجیتال) و استفاده از سیستم احراز هویت، رخ می‌دهد و اطلاعاتی خارج از موارد توافق شده با سازمان مشتری برای ما ارسال نمی‌شود.