

پایشگر؛ نرم‌افزاری برای کنترل وضع موجود و پیش‌بینی آینده

امروزه رونق کسب و کار در هر سازمان و شرکتی با استفاده بهینه از ابزارهای مدیریتی در کنترل امکانات، منابع انسانی، زمان و هزینه‌ها و سایر امور رابطه تنگاتنگی یافته است. شرکت چارگون در عرصه نرم‌افزاری کشور با تولید نرم‌افزار پایشگر، بررسی وضعیت موجود منابع و پیش‌بینی آینده را برای مدیران سازمان‌ها و شرکت‌ها آسان کرده است.

روابط عمومی چارگون با مهدی عامری، مدیر پشتیبانی و آموزش چارگون درباره این نرم‌افزار گفت‌وگو کرده است که مشروح آن را در زیر می‌خوانید:

نرم افزار پایشگر را معرفی کنید و بگویید به چه منظوری تولید شده است؟

نرم‌افزار پایشگر با رویکرد پشتیبانی پیشگیرانه تولید شده است. اصولاً تصور اولیه از موضوع پشتیبانی این است که در شرکت‌های ارائه‌کننده خدمات پشتیبانی، مکانیزمی طراحی می‌شود تا در صورت بروز مشکلات و اطلاع از وجود آنها به رفع مشکلات اقدام شود. در مقابل این روش، پشتیبانی پیشگیرانه این است که جدای از این

موضوعات و برطرف کردن مشکلات، یکسری خدمت تعریف شوند که بتوانیم از وقوع مشکلات پیشگیری کنیم.

در سال‌های گذشته، چارگون با تعریف خدمت بررسی دوره‌ای سرور برای مشتریانش، توانست موضوع پشتیبانی پیشگیرانه را تا حدی اجرایی کند به این ترتیب که گزارشی از وضعیت نرم‌افزار دیدگاه و سروری که این مجموعه بر آن نصب بود به مشتریان ارائه می‌شد و در آن گزارش، شرایط فعلی نرم‌افزار و اطلاعاتی درباره چگونگی کار آن در آینده و مشکلات احتمالی پیش‌روی، به مشتری ارائه می‌شد. گام بعدی این بود که تهیه همین گزارش مکانیزه شود و به این ترتیب تعداد بیشتری گزارش در اختیار مشتریان قرار گرفت. در طول زمان متوجه شدیم که ابزار بررسی دوره‌ای سرور فقط مدت زمانی که مورد خاصی را بررسی می‌کند و فقط بخشی از اطلاعات که امکان نگهداری آن در نرم‌افزار دیدگاه طراحی شده را در خود نگه می‌دارد و ابزار در لحظه نیست و با رویکرد پیشگیرانه که ما مورد نظر داشتیم هنوز فاصله داشت.

ایده تولید نرم‌افزار پایشگر اینجا به ذهن چارگون رسید؟

بله اینجا بود که ایده تولید پایشگر در شرکت چارگون مطرح شد. اینکه ابزاری داشته باشد که به مانیتور و بررسی وضعیت سرور و دیدگاه در لحظه بپردازد و در لحظه درباره شرایط و اتفاقات حادی که در سرور وجود دارد یا قرار است در آینده برای آن به وجود بیاید به مدیران اطلاع‌رسانی کند. این نرم‌افزار را تیم پشتیبانی چارگون با همکاری تیم محصول، UX و تیم‌های دیگر در دستور کار خود قرار دادند. نسخه نخست این محصول در سال گذشته تولید شد و در حال حاضر قابل ارائه به مشتریان است. بالطبع

این نرم افزار، بسیار جوان است و فرآیند توسعه‌ای زیادی را پیش رو دارد؛ اما همین نرم افزار در نسخه نخستین می‌تواند با اطلاع‌رسانی، از وقوع خیلی از مشکلات جلوگیری کند.

تفاوت عمده نرم افزار پایشگر و نرم افزار بررسی دوره‌ای سرور را در چه می‌دانید؟

مشکلاتی که ما در نرم افزار بررسی دوره‌ای سرور داشتیم این بود که از زمانی که گزارش‌گیری انجام می‌شد تا دوره بعد هیچ اطلاعاتی وجود نداشت؛ اما نرم افزار پایشگر این مشکل را ندارد.

چه مشکلاتی پیش روی یک سرور وجود دارد که با نرم افزار پایشگر می‌توان آن را برطرف کرد؟

با چند مثال خیلی ساده این مشکلات را می‌توان برشمرد. درصد زیادی از خطاهایی که نرم افزار دیدگاه با آن مواجه می‌شود به دو دلیل ساده است. اول اینکه دیسک سخت سرور پر می‌شود و دلیل دوم، که خود می‌تواند ریشه مشکل اول باشد، عدم انجام درست برنامه‌های پشتیبان‌گیری از بانک‌های اطلاعاتی مجموعه نرم‌افزاری دیدگاه است. اگر ما بتوانیم جلوی همین دو عامل ساده را بگیریم و یا عکس‌العمل لازم و پیش‌بینی شده برای آن‌ها داشته باشیم، بسیاری از مشکلات و خطاهایی که مشتریان دیدگاه با آن مواجه خواهند بود، برطرف می‌شود.

این مشکلات هم عملاً ربطی به نرم‌افزار ندارند بلکه به طریقه استفاده، نگهداری و پشتیبانی دیدگاه مرتبط است و خیلی راحت می‌توان جلوی بروز آنها را گرفت. مثال دیگر اینکه در زمان‌هایی میزان استفاده از CPU، RAM، شبکه و هارد سرور بیش از حد انتظار بالا می‌رود و در همین شرایط می‌ماند. اگر ما نسبت به این موضوع آگاهی لازم را داشته باشیم می‌توانیم به موقع با مشکلات احتمالی مقابله کنیم.

مشکلات احتمالی دیگر ناشی از تصور مشتری درباره انجام درست برنامه‌های پشتیبان‌گیری است که اگر این برنامه به هر دلیلی یک هفته به درستی عمل نکند و اتفاقی برای سرور بیفتد، کاملاً محتمل است که سازمان یا شرکت مشتری اطلاعات یک هفته را از دست می‌دهد که این موضوع در حد یک فاجعه سازمانی است. موضوعات دیگری مانند بروز بودن بودن آنتی‌ویروس سرور، تنظیم بودن ساعت سرور، وجود کاربر و یا نرم‌افزار مشکوک بر روی سرور، بروز بودن سیستم عامل و لزوم تغییر پسوردهای سیستم و ... مجموعه‌ای از دلایل جزئی اما مهم را تشکیل می‌دهند که نصب نرم‌افزار پیشگیر و ویژگی‌های آن برای آگاهی از وضعیت دیدگاه و سرور مربوطه را ضروری می‌کند.

پیشگیر در واقع با ارائه گزارشی از وضعیت موجود سیستم، نگرانی‌های مدیران را برطرف می‌کند و نکته مهم این است که هر مدیر و یا مسئول سرور می‌تواند بدون حضور در سازمان یا شرکت خود و از هر کجایی که هست، مشکلات احتمالی را از طریق پیام کوتاه و یا ایمیل دریافت کند و نسبت به برطرف کردن آنها اقدامات لازم را انجام دهد.

چقدر از مشکلات و خطاهایی که سازمان‌های مشتری با آن مواجه‌اند با خرید و نصب نرم‌افزار پایشگر برطرف می‌شود؟

طبیعتاً درباره همه امکانات این نرم‌افزار هنوز آمارگیری دقیقی انجام نشده است اما فقط در یک مورد امکان نرم‌افزار پایشگر در یک بازه مشخص برآورد کردیم که بیش از 500 مورد خطای نرم‌افزار دیدگاه در سازمان‌های مشتری چارگون به دلیل پر بودن هارد سرور بوده که اگر فرآیند اطلاع رسانی و برطرف کردن آن در مدت نیم ساعت صورت گرفته باشد، حدود 28 هزار نفر ساعت هدر رفت در سازمان‌های مشتری به دنبال داشته است. اگر به این آمار هزینه‌های اعتباری این‌هدر رفت را هم اضافه کنید بسیار قابل توجه می‌شود.

پایشگر چه مزیت‌هایی را به مدیران می‌دهد تا بتوانند مأموریت سازمانی خود را به بهترین شکل انجام دهند؟

طبیعتاً برای مدیران سازمان‌های استفاده کننده نرم‌افزار دیدگاه مهمترین اصل و خواسته این است که این نرم افزار زمان‌های بیشتری را به سازمان خدمات ارائه کند. نرم افزار پایشگر می‌تواند به غیر از زمان‌هایی که برای بروزرسانی دیدگاه پیش بینی شده است، به متولیان نگهداری دیدگاه برای جلوگیری از توقف دیدگاه کمک کند. این نرم‌افزار موجب می‌شود تا هر مدیر مسئول با آگاهی از شرایط احتمالی سیستم خود و

حتی خطاهایی که پیش روی آن هستند از نرم افزار دیدگاه نهایت استفاده را ببرد. مدیران معمولاً علاوه بر دغدغه‌های سطح خدمات و مسائل امنیتی، تلاش می‌کنند تا با پیش‌بینی آینده، مأموریت سازمانی خود را تجزیه و تحلیل کنند و نسبت به توسعه یا عدم توسعه آن در بخش‌های مختلف اقداماتی را انجام دهند، این همان نقطه‌ای است که نرم افزار پایشگر به کمک آنها می‌آید و چشم‌انداز پیش رو را برای ایشان ترسیم می‌کند.

چه چیزی پایشگر را از ابزارهای مشابه آن متمایز می‌کند؟

ویژگی اصلی پایشگر که در ابزارهای موجود مشابه وجود ندارد این است که متناسب با شرایط نرم افزار دیدگاه طراحی و تولید شده است و می‌تواند به تناسب تعداد کاربران در هر سازمان بزرگ یا کوچک و متناسب با سطوح استانداردهای هر سازمان قابلیت قابلیت سفارشی سازی دارد. پایشگر انعطافی دارد که می‌تواند به قد و قواره هر سازمان و شرکتی دربیاید.

نرم افزار پایشگر در نسخه بعدی باید به بلوغ و رشد بیشتری برسد. برنامه چارگون برای نسخه دوم این نرم افزار چیست؟

در چشم انداز پایشگر به دنبال این هستیم که پایشگر علاوه بر گزارش‌دهی به مدیران به

آنها بگویند که با روند رفتاری کاربران در سازمان و و با این حجم از کاری که در هر یک از حوزه‌های مختلف مالی مکاتبات لجستیک و منابع انسانی انجام می‌دهید به چه تجهیزاتی، مدل کاری و چه استراتژی‌هایی نیاز دارید که دیدگاه بتواند پاسخ‌گوی نیاز سازمان باشد. طبیعتاً با توجه به توسعه امور سازمان‌ها موضوع تغییر حجم اطلاعات و یا سایر منابع مطرح می‌شود که پیش‌گام تلاش می‌کند در نسخه بعدی خود علاوه بر مزیت اطلاع‌رسانی از مشکلات موجود و یا موانع احتمالی آینده، به مدیران سیستم درباره فضای کاری، حجم دیتا و شرایط ایده‌آل آینده به آنها پیشنهاد بدهد.

فکر می‌کنید نسخه دوم کی در اختیار مشتریان قرار بگیرد؟

نسخه دوم پیش‌گام اواسط تابستان در اختیار مشتریان قرار می‌گیرد و اطلاعات جامع آن از طریق سایت چارگون قابل دسترسی خواهد بود.