

پیاده سازی فرآیند میز خدمت (Helpdesk) فناوری اطلاعات با استفاده از نرم افزار BPMS دیدگاه

پیشنهاد ارائه شده یک نسخه قابل توسعه از فرآیند میز خدمت فناوری اطلاعات است، که واحد فناوری اطلاعات را قادر می سازد تا درخواستها و خطاهای گزارش شده توسط کارکنان سازمان را به طور موثری مدیریت نماید. از فواید این پیشنهاد می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- وجود فرآیند واحد برای درخواستها و مشکلات
- قابلیت پیگیری
- کاهش زمان پاسخگویی ارائه راهکار به درخواستها و مشکلات

با تعریف شاخصهای کلیدی (KPI) برای این فرآیند، این امکان فراهم می آید تا واحدهای فناوری اطلاعات پروژههای بهبود عملکرد تعریف کرده و در دورههای مختلف و با استفاده از این فرآیند پیشنهادی، بهبودهای مورد نظر را محقق نمایند.

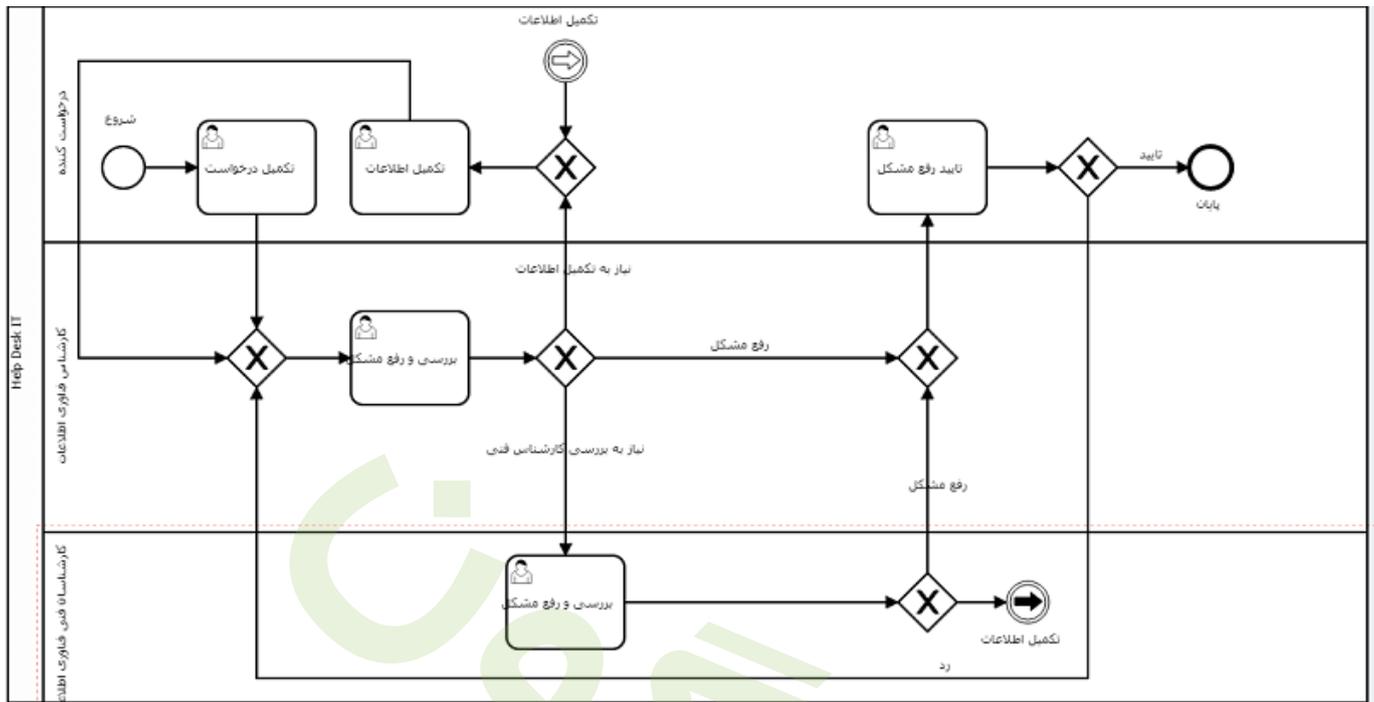
چارگون پیشنهاد می کند که درخواستهای کارمندان در دو سطح بررسی شود. اقدام کنندگان سطح اول با بررسی درخواست و در صورت نیاز تکمیل اطلاعات، مشکلات و

درخواست‌های اعلامی را مرتفع می‌کنند و در صورت عدم توانایی رفع، آن‌ها را به اقدام کنندگان سطح دوم منتقل می‌کنند.

تعریف این دو سطح به واحد فناوری اطلاعات این امکان را می‌دهد تا از تخصص منابع انسانی خود موثرتر بهره ببرد.

هر چند راهکار میز خدمت (Help Desk) فناوری اطلاعات شرکت چارگون بر اساس تجارب متنوع در سازمان‌ها با نیازمندی‌های مختلف به‌وجود آمده است اما با استفاده از [نرم‌افزار BPMS دیدگاه](#) 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 میز خدمت



نمودار فرآیند میز خدمت

تشریح فرآیند میز خدمت

فرآیند با درخواست کارمندان آغاز می‌شود. پس از شروع فرآیند متقاضی، فرم درخواست را که شامل فیلدهایی برای مشخص کردن فوریت، نوع درخواست، انتخاب فایل پیوست، تاریخ سررسید و توضیحات می‌شود را تکمیل و ثبت می‌نماید. در همین فرم، شماره درخواست و تاریخ درخواست و نام درخواست‌کننده به طور خودکار درج می‌شود. از اطلاعات شماره درخواست می‌توان برای ردگیری فرآیند در قسمت‌های مختلف استفاده کرد.

فعالیت بعد در سطح یک میز خدمت فناوری اطلاعات انجام می‌شود. در این مرحله لازم

است که کارشناس فناوری اطلاعات، درخواست را بررسی و اعلام نظر کند. در صورت رفع مشکل یا درخواست به متقاضی اطلاع‌رسانی لازم صورت می‌گیرد. در صورت تایید برطرف شدن مشکل توسط درخواست‌کننده، فرآیند خاتمه می‌یابد. اگر مشکل برطرف نشده باشد درخواست مجدد به کارشناس فناوری اطلاعات اطلاع‌رسانی ارجاع خواهد شد.

در صورتی که درخواست به تکمیل اطلاعات نیاز داشته باشد از متقاضی خواسته می‌شود که اطلاعات لازم برای بررسی و یا رفع درخواست را ارائه نماید. پس از بررسی اگر درخواست نیاز به بررسی سطح دوم فناوری اطلاعات (کارشناس فنی) داشته باشد، درخواست برای ایشان ارسال می‌گردد.

سطح دوم فناوری اطلاعات (کارشناس فنی) درخواست را بررسی می‌کند. در صورت رفع مشکل به درخواست‌کننده اطلاع‌رسانی ارسال می‌شود، در صورت تایید برطرف شدن مشکل توسط ثبت‌کننده درخواست، فرآیند خاتمه می‌یابد. اگر مشکل برطرف نشده باشد به واحد فناوری اطلاعات اطلاع‌رسانی می‌شود. در صورتی که درخواست به تکمیل اطلاعات نیاز داشته باشد از متقاضی درخواست می‌شود اطلاعات لازم را در اختیار واحد فناوری اطلاعات قرار دهد.

برای مشاهده ویدیوهای مربوط به آموزش زبان مدلسازی فرآیند BPMN اینجا کلیک کنید.

نقش‌ها

نقش	مسئولیت‌ها
درخواست‌کننده	تکمیل درخواست - تکمیل اطلاعات - تایید رفع مشکل
کارشناس فناوری اطلاعات	بررسی و رفع مشکل
کارشناس فنی فناوری اطلاعات	بررسی و رفع مشکل

فرم‌ها در فرآیند میز خدمت

فرم درخواست

در این فرم شماره درخواست، تاریخ درخواست و نام درخواست‌کننده به صورت خودکار در فرم درج شده و درخواست‌کننده اولویت، نوع، فایل پیوست، تاریخ سررسید و توضیحات لازم را ثبت می‌کند.

فرم بررسی کارشناس فناوری اطلاعات

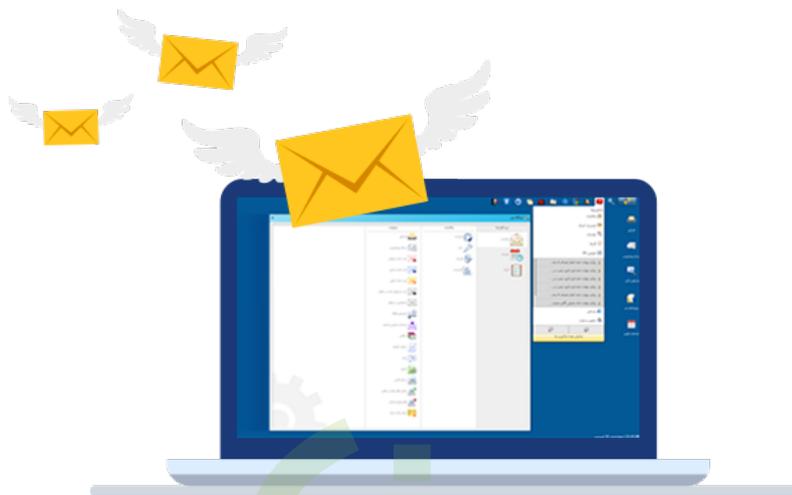
در این فرم سطح یک فناوری اطلاعات، اطلاعات مربوط به درخواست متقاضی را مشاهده می‌کند. درخواست را بررسی و اعلام نظر می‌نماید. همچنین توضیحات لازم را در قسمت توضیحات درج می‌نماید.

اطلاعات درخواست	
شماره درخواست:	تاریخ درخواست:
لوگو:	نوع:
موضوعات:	سازمان:
اطلاعات همکار:	
نام و نام خانوادگی:	پست:
میانگین:	موضوعات:
گوشش فنی فناوری اطلاعات	
نظر کارشناس:	نوع:
توضیحات:	لینک همکاری:
موضوعات تکمیلی	
موضوعات تکمیلی:	تاریخ:
موضوعات تکمیلی:	موضوعات:
موضوعات تکمیلی:	تاریخ:

فرم بررسی کارشناس فنی فناوری اطلاعات

در این فرم سطح دوم فناوری اطلاعات (کارشناس فنی) درخواست را بررسی و توضیحات لازم را در خصوص اقدامات مرتبط به درخواست درج می‌کند.

اطلاعات درخواست	
شماره درخواست:	تاریخ درخواست:
لوگو:	نوع:
موضوعات:	سازمان:
اطلاعات همکار:	
نام و نام خانوادگی:	پست:
میانگین:	موضوعات:
گوشش فنی فناوری اطلاعات	
نظر کارشناس:	نوع:
توضیحات:	لینک همکاری:
موضوعات تکمیلی	
موضوعات تکمیلی:	تاریخ:
موضوعات تکمیلی:	موضوعات:
موضوعات تکمیلی:	تاریخ:



درخواست دمو
حضوری و آنلاین

فرم درخواست دمو نرم افزارهای دیدگاه