



شرکت نرم افزاری  
داده کاوان دینا  
Dina Development Laboratory



سامانه  
دینا  
HELP  
DESK

# مزایای استفاده و راه اندازی نرم افزار Help Desk دینا

## مدیریت دارایی ها و هزینه های تعمیرات و نگهداری

هم اکنون اکثر شرکت ها و سازمان ها، جهت برقراری ارتباطی موثر در فرایندهای خود در حال استفاده از سامانه های مختلف نرم افزاری و سخت افزاری مبتنی بر نیازمندی های خاص خود می باشند که در این میان واحد فناوری اطلاعات نقش به سزایی در اجرا و پیاده سازی انواع نیازمندی های مذکور در سراسر سازمان ایفا می کند

با توجه به نوع فعالیت های کاربری و تخصصی این واحد، سیستم های مبتنی بر فعالیت ها و اموال مختص این واحد در پیش برد بهتر مکانیزاسیون سازمان در همه حوزه ها و رسیدگی به درخواستها و مشکلات کاربران و نیز دسترسی به آمار دقیق اموال و سخت افزار های موجود سازمان بسیار مفید و موثر خواهند بود

از این رو در دنیای امروز متخصصین و مدیران انفورماتیک به نرم افزارهای مبتنی بر فرآیندهای IT که به

سامانه های Help Desk معروف هستند

روی آورده اند که مهمترین دلیل آن هم سازگاری و انعطاف پذیری این سامانه ها با تمامی نیازمندی ها، عملیات اجرایی، گزارشات و درخواست های تمامی کاربران یک سازمان مرتبط با واحد فناوری اطلاعات می باشد





# سامانه Help Desk پوششی همه جانبه از فرآیندهای انفورماتیکی

■ شما چه مدیر واحد یا سرپرست بخش های زیر مجموعه باشید

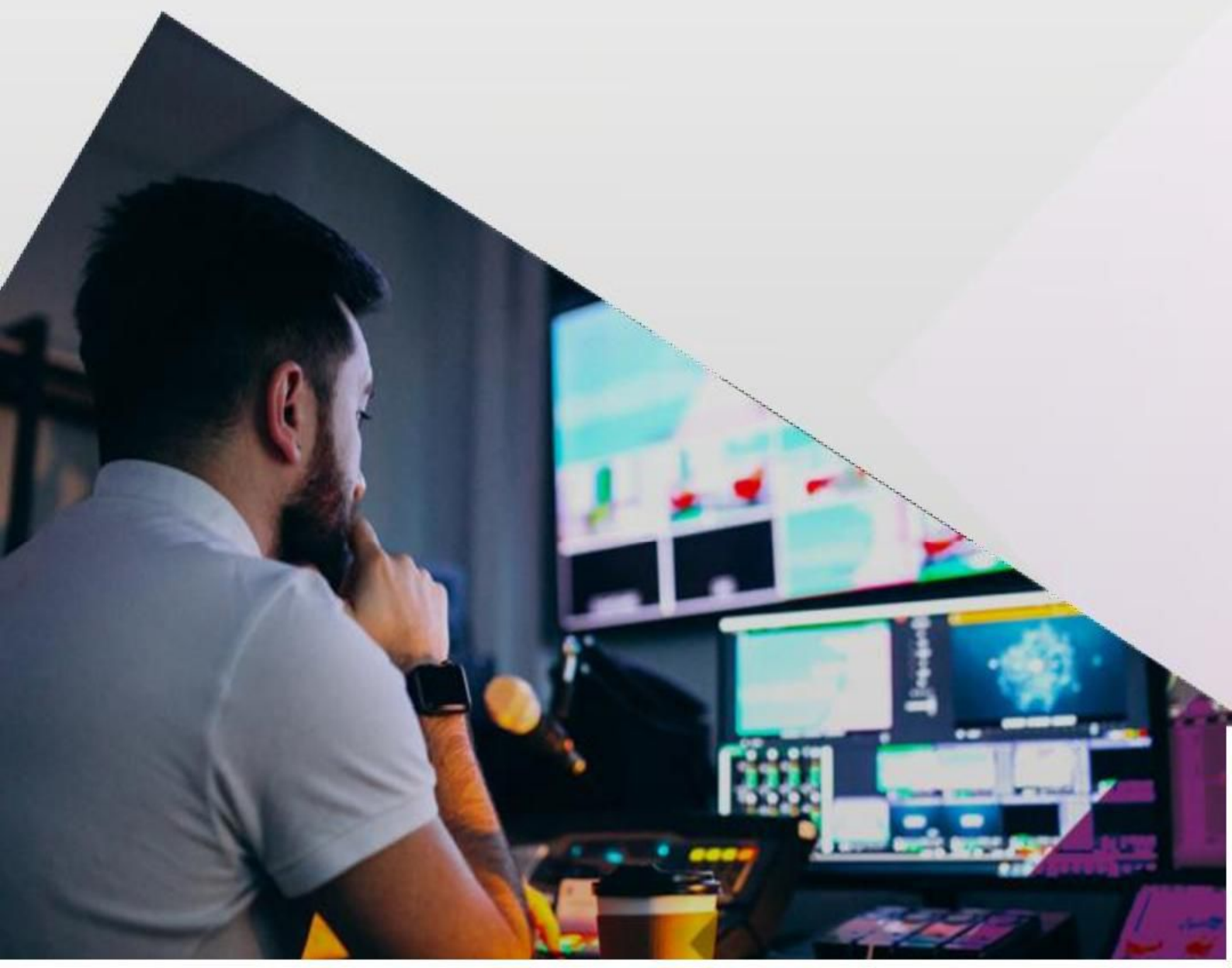
چه کارشناس باشید و چه کاربر در هر حال این سامانه قادر است فرآیندی نوراً برای شما رقم بزند بسته به نیاز مندی که دارید قادر خواهید بود تا به نحو احسن با کمک ابزار حرفه ای و در دسترس تعاملی سازنده با کاربران و کارمندان سازمان خود برقرار سازید اهمیت سامانه های Help Desk آنچنان گسترده ست که پلتفرم های متنوعی برای آن طراحی و ارائه شده است و روز به روز بر گسترش استفاده از آن افزوده می شود. مهم ترین دلیل این امر نیز استفاده مداوم از نرم افزارها و سخت افزارهای جدید در سازمانها، نیاز سازمان ها به استفاده از فرآیندهای جدید در کنترل و مدیریت درخواستها و به طبع آن نیازمندیهای جدید در حوزه IT و رشد دانش کاربران و کارشناسان به موازات استفاده از تکنولوژی

های جدید و تغییرات زیر ساختی متناسب با آن است



## مدیریت اموال و تجهیزات در گستره سطوح و موقعیت های متنوع سازمانی

■ وجود سطح کلانی از دستگاه ها ، کامپیوترها ، تجهیزات شبکه به همراه نیازمندی سازمان به مدیریت چرخه حیات آنها در سیستمی مدون و یکپارچه حقایقی از این دنیای جدید است که همیشه همراه کارشناسان و مدیران ارشد بود است که با ارائه یک سیستم یکپارچه می توانید بر بستر وب ، موبایل و ویندوز موجودیت های یادشده را به همراه رضایت کاربران و مالکین آنها همیشه همراه داشته باشید







## استانداردسازی فرایندهای IT

■ همانگونه که می دانیم امروزه در سازمان های دولتی و خصوصی

در همه ی سطوح اجرایی، عملیاتی، صنعتی و ... مکانیزاسیون فرآیندها همواره رو به افزایش و همه گیری است که در این میان، نیاز تمامی کاربران در زمینه نصب و به روزرسانی نرم افزارها، نصب، تعمیر و یا ارتقا سخت افزاری کامپیوترها، نصب و ارتقاء زیرساخت های شبکه منطبق با نیازمندی های جدید سازمان، اعمال دستورالعمل های سخت افزاری و نرم افزاری امنیتی مبتنی بر دامین روی کلاینت ها و حتی تجهیزات هوشمند نظیر تلفن های همراه و تبلت های کاربران علاوه بر کامپیوترهای مستقر در سازمان بیشترین مراجعات کاربران به کارشناسان فناوری اطلاعات مستقر در واحد IT را موجب می شود. علاوه بر موارد یاد شده افزایش تعداد کاربران جدید، حذف کاربران از سازمان به دلایلی نظیر بازنشستگی، اتمام مدت زمان قرارداد و یا اخراج از سازمان را که متعاقبا نیاز به سیستمی منسجم و هوشمند جهت به روزرسانی مالکیت های جدید و تعیین تکلیف مالکین قبلی در ساختار سازمانی به همراه دارد باید در نظر داشت





## پاسفگویی آنلاین کارشناسان به درخواست های کاربران در حوزه های تفصی انفورماتیک

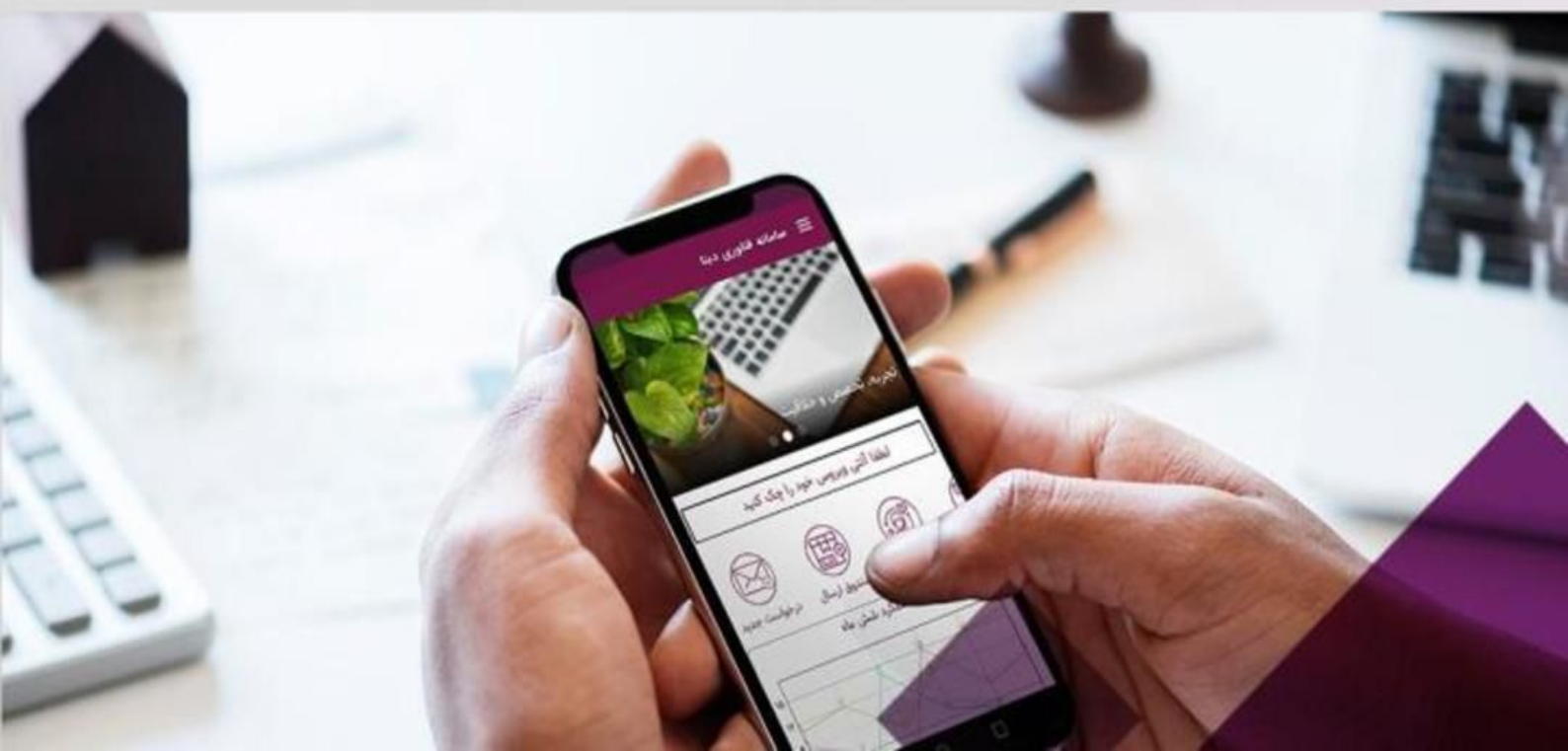
■ مطمئناً برای شما که مدیریت یا مسئولیت کارشناسی واحد انفورماتیک و خدمات آن را بر عهده دارید یافتن روش های پربازده و درعین حال با هزینه ی معقول برای مدیریت خدمات ، کاربران سیستم و تجهیزات و اموال از مهم ترین اهداف است استفاده از سامانه Help Desk دینا از جمله این روش هاست که می توانید با کمک آن کمترین هزینه ی ممکن و بیشترین بازدهی را برای سازمان و واحد کاری خود به ارمغان بیاورید چرا که شما فرآیندها و ماژول های مورد نظر خود را روی سامانه ی متمرکز و مبتنی بر بستر شبکه ارائه نموده اید بنابراین شما مطمئن خواهید بود که مسئولیت ها و فرآیندهای مرتبط با حوزه فعالیت شما به صورت کاملاً منسجم توسط کاربران در دسترس است و او برای ثبت درخواست و یا اعلام مشکلات خود با کوچکترین پیچیدگی فنی مواجه نخواهد بود



# ویژگی های اپلیکیشن فناوری دینا

## طراحی ساده و جذاب

■ با استفاده از این اپلیکیشن و نصب آن روی پرکاربردترین وسیله ای که در تمام لحظات در دسترس کاربران است بطور قابل توجهی از حجم تماس های مکرر و مداوم تلفنی، ایمیل های پراکنده حاوی مشکلات مختلف کاربران، پیام های پراکنده و مکرر در اپلیکیشن های پیام رسان که امکان انسجام و ثبت زمان پاسخگویی نیز در هیچکدام از موارد یاد شده وجود ندارد، کاسته شده و از زمان کاری کاربران خود بهترین بهره وری را بعمل خواهید آورد و به سادگی مدیریت زمان خود را در دست خواهید گرفت







## گزارشات و آمارهای کاربردی در سطوح کارشناسان و مدیران ارشد

■ سامانه دینا به منظور دسترسی به تمامی موجودیت های سازمانی نظیر کاربران ، دارایی ها، و مدیریت رخدادها و و فرایندهای وابسته به تمامی موارد مذکور در حوزه فناوری اطلاعات طراحی و پیاده سازی شده است از این رو یکی از قابلیت های کاربردی سامانه اجرا و پیاده سازی آن روی بستر چارت سازمانی و تنظیم گزارشات و عملیات سیستم منطبق بر حوزه اختیارات کاربران در سطوح و طبقه بندی های مختلف نظیر منطقه، شعبه، نمایندگی و... می باشد که با توجه به این قابلیت با خیالی آسوده از انحصار اطلاعات سازمانی خود در طبقات متنوع سازمانی میتوانید آن را مورد استفاده قرار دهید

ویژگی های دینا منطبق  
با ساختار سازمانی شماست



# سامانه دینا با تولید کدینگ هوشمند تجهیزات و اموال کارآمدترین گزارشات را در بستر وب و اپلیکیشن به شما ارائه خواهد داد

- کامپیوترهای شخصی، سرورهای پشتیبان، تجهیزات شبکه و امنیت پرینترها، موبایلها و سایر دستگاه های جانبی مرتبط با فناوری اطلاعات هم اکنون جزو مهم ترین دارایی های سازمان از منظر نگهداری و تعمیرات به شمار میروند که در سامانه های به راحتی میتوان آنها را ثبت، مدیریت و در دسته های مختلف سازمان دهی کرد با استفاده از قالب فرم ساز هوشمند در بخش مدیریت اموال و تجهیزات سامانه دینا به سادگی میتوانید اموال و دسته های تجهیزات و دستگاه های خود را ثبت، مدیریت و به روزرسانی نمایید و تمامی صفات خاصه و شاخصهای مد نظر خود را به سادگی تعریف و ذخیره کنید





## برفی از امکانات کاربردی دینا برای کارشناسان و مدیران ارشد انفورماتیک

- افزایش راه‌های ارتباطی با کاربران
  - افزایش بهره‌وری در هزینه‌های فرصت و مدیریت زمان در واحد انفورماتیک
  - افزایش شاخص‌های قابل اعتماد در به‌کارگیری سخت‌افزارهای مرغوب و تجهیزات پر بازده
  - مدیریت هزینه‌های مربوط به حوزه تعمیرات و خرید تجهیزات IT و سخت‌افزارهای وابسته
  - دسترسی سریع و پایدار
  - افزایش توانایی در رقابت مؤثر کارشناسان در رسیدگی به درخواست‌ها و حل مشکلات
  - هدفمند کردن سطوح دسترسی کاربران به گزارشات اموال سازمانی و سطوح خدمات
- 





■ بهره‌مندی از قابلیت تشخیص مالکان کامپیوترها  
به صورت اتوماتیک و بدون نیاز به اپراتور

■ ثبت و مدیریت کاربران و مالکین سیستم‌ها با قابلیت اتصال به  
اکتیو دایرکتوری

■ بهره‌مندی از سیستم تعریف مجوزهای دسترسی و تعریف گروه‌های  
کاربری به صورت نامحدود و منطبق با سلسله‌مراتب و سمت‌های  
سازمانی

■ بهره‌مندی از سیستم تیکتینگ و ثبت و مدیریت درخواستها در واحد  
انفورماتیک

■ بهره‌مندی از ایجنت هوشمند نرم‌افزاری جهت واکنشی اطلاعات  
سخت‌افزاری کلاینت‌ها و دستگاه‌های جانبی متصل به کامپیوترها  
نظیر پرینتر، اسکنر، مودم و ...

■ قابلیت تعریف تخصص‌های مختلف کارشناسان فناوری  
اطلاعات به منظور ایجاد شاخص‌های رسیدگی به  
درخواست‌های کاربران و تعریف کارتابل‌های  
مدیریتی





- امکان گزارش گیری فصلی ، ماهیانه و سالیانه اموال سازمانی با شاخص های هزینه ، میزان تعمیرات و سوابق مالکیت
- امکان گزارش گیری آماری و نموداری در بخش درخواست ها به تفکیک کارشناس ، واحد سازمانی ، مالکین ، میزان تعمیرات و ...
- بهره مندی از گزارش قطعات کامپیوتر ها نظیر RAM,VGA,CPU, H.D.D,Main Board و ... به تفکیک تمامی شاخص های سخت افزاری نظیر حافظه ، سرعت و ...
- بهره مندی از سیستم مدیریت فعالیت شرکت های پیمان کار و کاربران پیمانی سازمان با قابلیت ایجاد و ثبت الحاقات و ضامم و قرارداد های منعقد شده در سازمان
- بهره مندی از فرم ساز هوشمند در بخش درخواست ها و اموال سازمانی به منظور انطباق بیشتر با نیاز های خاص کاربران و کارشناسان





■ امکان ثبت مواعده‌های زمان بندی شده جهت رسیدگی  
به درخواست کاربران توسط مدیر سیستم


■ بهره مندی از قابلیت ارجاع درخواست ها به صورت انتخابی و  
اتوماتیک در کارتابل کارشناسان


■ بهره مندی از سیستم کدینگ تجهیزات به منظور اسکن هوشمند  
تجهیزات توسط اپلیکیشن و نمایش تمامی سوابق و مشخصات  
سیستم‌ها

■ بهره مندی از سیستم مدیریت بازدیدهای دوره ای تعمیرات در  
حوزه تجهیزات سازمانی و ایجاد کارتابل اختصاصی سرویسکاران

■ بهره مندی از انبار مرتبط با واحد انفورماتیک جهت مدیریت  
اسناد ورودی و خروجی و نقل و انتقالات تجهیزات و قطعات

■ بهره مندی از امکان اسقاط اموال به صورت کلی و جزئی و تعریف  
چرخه حیات مجدد قطعات سالم و قابل تعمیر






■ ایجاد تنوع در نحوه ارتباط کاربران با واحد انفورماتیک

■ ارائه راهکارهای داینامیک و پویا جهت ثبت شاخص های جدید  
در مدیریت اموال و فعالیت کاربران در حوزه انفورماتیک منطبق  
بر ساختار و چارت سازمانی

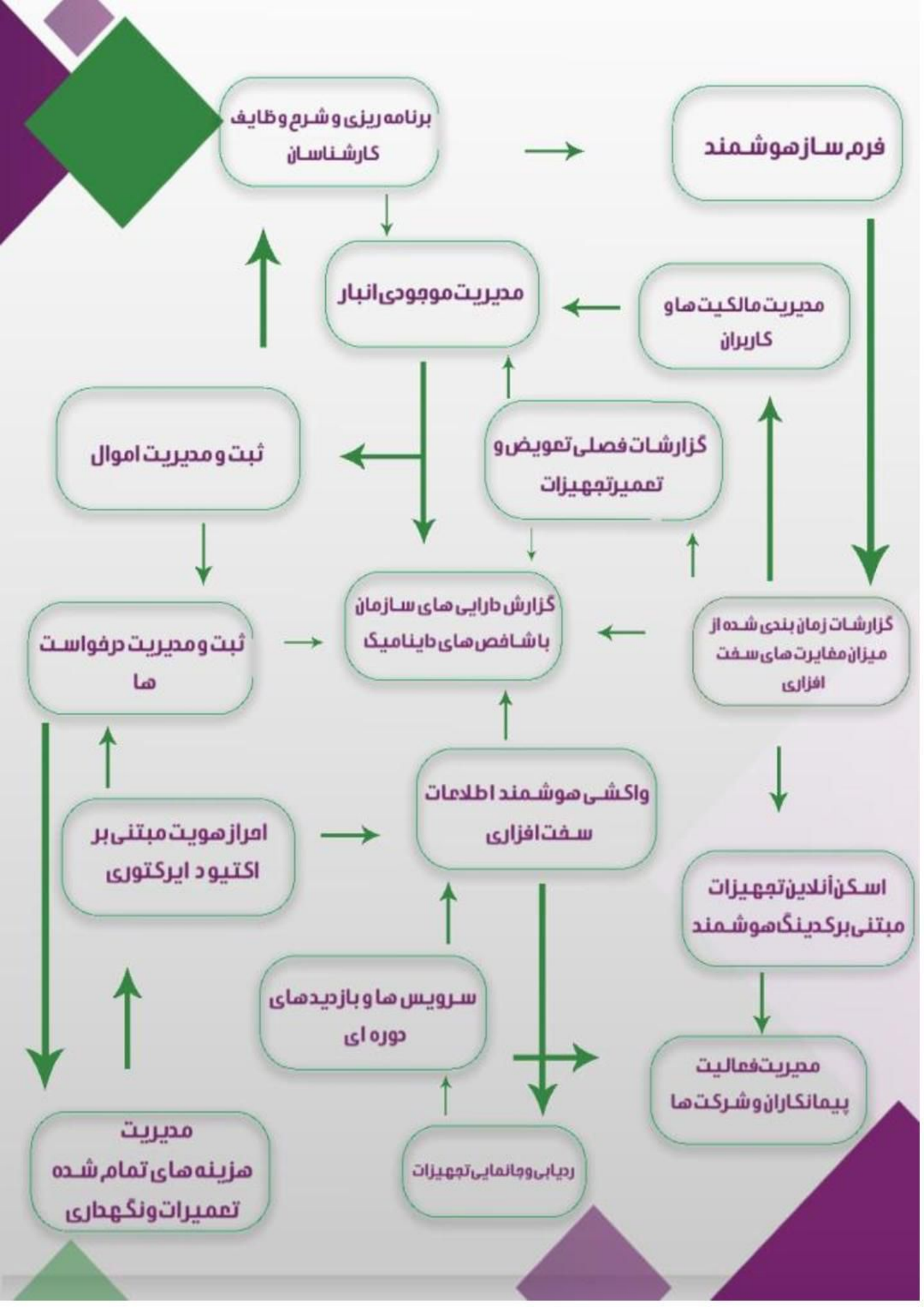
■ ارائه راهکارهای مفید جهت ارتباط با ایمیل های سازمانی از طریق  
سامانه

■ بهره مندی از انبار مرتبط با واحد انفورماتیک جهت مدیریت اسناد  
ورودی و خروجی و نقل و انتقالات تجهیزات و قطعات

■ ارائه سیستم هشدار های پیش از موعد در مدیریت قراردادها و  
اکانت های خریداری شده سازمان در بستر فناوری اطلاعات









افتخار ما همراهی و کسب تجربه از فضای تخصصی مشتریان است که

با پیشنهادات تخصصی خود در پیشبرد چشم اندازهای فنی و معنوی

این مجموعه همواره تاثیرگذار و هم پیمان ما بوده اند.







# آزموده را آزمون ... رواست !






شرکت نرم افزاری  
داده کاوان دینا  
Dina Development Laboratory

[www.dinasys.ir](http://www.dinasys.ir) 

[info@dinasys.ir](mailto:info@dinasys.ir) 

[@dinasys.ir](https://www.instagram.com/dinasys.ir) 

۰۸۶-۳۴۰۶۴۴۸۲ 

۰۹۱۸۳۶۴۴۴۷۳ 

اراک، بلوار قدس، مجتمع تجاری آسمان  
بلوک ۷، طبقه ۴، واحد ۱۰۵ 