**بسمه تعالی**

**پروژه درس معماری نرم افزار**

"سیستم Helpdesk دانشگاه صدا و سیما"

دانشجویان:هما مختاری-پریسا سرشاری

با پیشرفت فناوری اطلاعات و خدمات مرتبط با آن در دانشگاه ها، سازمان ها، شرکت ها و امثالهم واحدهای فناوری اطلاعات با حجمه ای از درخواست ها در سطوح مختلف نرم افزاری، سخت افزاری، شبکه و سایر خدمات مرتبط مواجه شدند که اکثرا بصورت تلفنی و نامه های اداری از واحد های مختلف به سوی مدیریت فناوری اطلاعات سرازیر می شد. با عنایت به این موضوع سرویس دهی مناسب و با کیفیت در کمترین زمان ممکن یکی از دغدغه های اصلی مدیران فناوری اطلاعات بود که با توجه به پراکندگی درخواست ها و عدم اولویت بندی کاری سخت و غیر ممکن می نمود.

از اینرو دانشگاه صدا و سیما اقدام به تهیه سیستمی نرم افزاری با عنوان سیستم "کمک" نمود که به منظور جمع آوری درخواست ها بصورت متمرکز و مدیریت تقسیم کار و استفاده بهینه از تمامی امکانات مجموعه بصورت مکانیزه و سیستمی عمل نماید.

سیستم مکانیزه ارتباط با مشتریان از طریق تیکت (Ticket)، سرویسی است که با در نظر گرفتن این نارسایی ها پا به عرصه گذاشته و در مدت زمان کمی به یکی از پر طرفدار ترین سیستمهای Helpdesk بدل شده است. از عمده دلایل موفقیت این نوع سرویس دهی متمرکز می‌توان به امکان ارسال درخواست کاربران از طریق فرم های ساده و یا استفاده از ایمیل و پیامک برای ارسال درخواست و تبدیل آن به تیکت اشاره نمود. محیط تحت وب ارسال درخواست یا تیکت و دریافت جوابیه یا مشاوره از همان طریق که باعث گشته این سرویس دهی در قالب مکان جغرافیایی خاصی محدود نشده و به مخاطبین این امکان را می دهد که در هر نقطه با داشتن دسترسی به اینترنت، درخواست های خود را پیگیری نماید.

این امر باعث شده که کاربر با سرعت بالاتری خواسته های خود را به بخش های مربوطه ارسال کند. حال اینکه این سرعت نه تنها در سمت کاربران، بلکه در سمت کارشناسان فناوری اطلاعات نیز کاملا مشهود است چرا که وی نیز از این اطلاعات تجمیع شده بهره مند بوده و در اجرای کارهای مربوط به ارائه خدمات، در صورت نیاز به اطلاعات و سوابق کاربر که قطعاً نیمی از پروسه سرویس دهی را شامل می شود، می تواند بدون هیچ تاخیر یا مشکلی به این اطلاعات دسترسی داشته باشد و از آن برای افزایش دقت و سرعت پاسخ گویی بهره گیرد. قابل ذکر است که هر سرویس گیری در قالب تیکت، در آرشیو کاربر ذخیره شده و در مراجعات بعدی در اختیار وی قرار خواهد گرفت. این امر در کنار دانشنامه قابل ارائه در کنار این سیستم که شامل مشکلات عمومی کاربران است، باعث پائین آمدن ترافیک کاری بخشهای مختلف سرویس دهنده و در نتیجه افزایش کیفیت این سرویس دهی خواهد بود.

در سمت مدیریتی این سیستم نیز راهکارهایی بسیار کارآمد قابل ارائه می باشد که از مهمترین آنها می توان به تقسیم کار بین کارشناسان، پیگیری انجام کارها، آرشیو کلیه سرویس دهی ها با تفکیک بخش و کارشناس و اعمال و دریافت گزارش های مدیریتی بر روی آن اطلاعات، اشاره کرد. با در نظر گرفتن این موارد می توان گفت که اجرای سیستم مدیریت درخواست های کاربران از طریق تیکت، تحولی قابل ذکر در سرویس دهی فناوری اطلاعات دانشگاه صدا و سیما نموده است.

موارد زیر چند نمونه از قابلیتهای ارائه شده در سیستمهای مبتنی بر تیکت می باشد:

* عدم نیاز به پاسخ گویی تلفنی
* تقسیم کار بین کارشناسان
* اولویت بندی درخواست ها
* رصد فعالیت کارشناسان
* آرشیو درخواست های انجام شده و ارائه گزارشات مدیریتی
* تنظیم و تفکیک بخشهای مختلف خدمات ( سخت افزار، اتوماسیون، نرم افزا، شبکه و ...)
* ارسال تیکت بین کارشناسان یک بخش و یا بین بخش های مختلف از طریق ارجاع درخواست
* مانیتور کردن سئوال و جواب های رد و بدل شده بین کاربران و کارشناسان
* به حداقل رسیدن مدت زمان پاسخ گویی
* گزارش گیری از عملکرد، بهره وری و فعالیت انجام شده

به صورت کلی سیستم تیکتینگ دانشگاه صدا و سیما تمامی مشکلات و نارسایی های ذکر شده را مرتفع کرده و با ارائه شاخصه هایی کارآمد، کمک شایانی در مدیریت سرویس به مدیران، اساتید و کارمندان دانشگاه صدا و سیما نموده است.

**\*موارد گفته شده در بالا صرفا جهت معرفی نرم افزاری است که قرار است مستندات معماری آن در آینده و با پیشرفت هفتگی مباحث کلاس درس معماری نوشته و به مرور در طول ترم تکمیل گردد.**