



مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

معرفی سامانه

ماموریت و ماهیت خدماتی بودن دانشگاه علوم پزشکی شیراز و وابستگی آن به اطلاعات، باعث می شود که تمرکز بیش از پیش بر روی موضوعات مدیریت خدمات فناوری اطلاعات ضروری باشد. انجام صحیح ماموریت فناوری اطلاعات در سازمان منوط به مدیریت مؤثر منابع این حوزه که شامل نیروی انسانی، تجهیزات سخت افزاری، ارتباطی، سرورها، سامانه ها و نحوه تعامل این منابع با یکدیگر است. از سوی دیگر این امر مستلزم بهره گیری از روش های نوین و استاندارد مدیریت خدمات فناوری اطلاعات است.

مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (ITIL) به عنوان چارچوبی همه پذیر بارویکرد منسجم، فرآیند محور، در جهان شناخته می شود و تمرکز آن بر مدیریت خدمات فناوری اطلاعات در قالب طراحی، پیاده سازی و استراتژی خدمت و بهبود مستمر خدمت و همچنین ارائه، مدیریت و پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات با هدف افزایش کیفیت سرویس ها از طریق تمرکز بر هوشمندی سازمان می باشد.

پروژه استقرار ITIL با استفاده از سامانه Service Desk plus شرکت Manage Engine که چهار فرآیند ITIL را پشتیبانی می کند از سال ۱۴۰۰ در دانشگاه آغاز شده است. برای پیاده سازی آن پروژه های موازی دیگری مانند استقرار Active Directory شکل گرفته است. پروژه ITIL امکان ثبت تمام دارایی های حوزه IT را به سادگی و با کمک سرویس های نرم افزاری فراهم می کند. آگاهی از وضعیت موجود تجهیزات و منابع سخت افزاری و نرم افزاری، امکان شناسایی نقاط قوت و ضعف، نیازمندی ها و برنامه ریزی های بهبود را فراهم می سازد. این سامانه تمام خدماتی که توسط گروه های مختلف فناوری اطلاعات در درواحد های دانشگاه انجام می شود را مستند نموده و برای هر کدام توافق نامه سطح خدمت (SLA) تنظیم می نماید که بر اساس آن می توان کیفیت ارائه خدمات، کمیت آن و زمان های سپری شده را پایش نموده و آن را در چرخه دائمی بهبود قرار دهد.

اهداف سامانه

- ◀ مدیریت منابع افزایش کیفیت خدمات مبتنی بر فناوری اطلاعات
- ◀ مدیریت هزینه های خدمات مبتنی بر فناوری اطلاعات

چطور می توانیم به شما کمک کنیم؟

مشاوران

از یک شکل به یک

من نیاز به خدمت
جلبی دارم

درخواست خدمت



من دنبال یک راهکار
هستم

نمایش همه راهکارها



مهندس زهرا کمالی

مسئول واحد

مهندس راضیه بحتوی

کارشناس واحد

(کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات) ITIL

عنوان پروژه

SD.SUMS.AC.IR

آدرس سامانه

تحقیق، توسعه و آموزش

واحد خدمت دهنده

۱۴۰۰

تاریخ آغاز پروژه

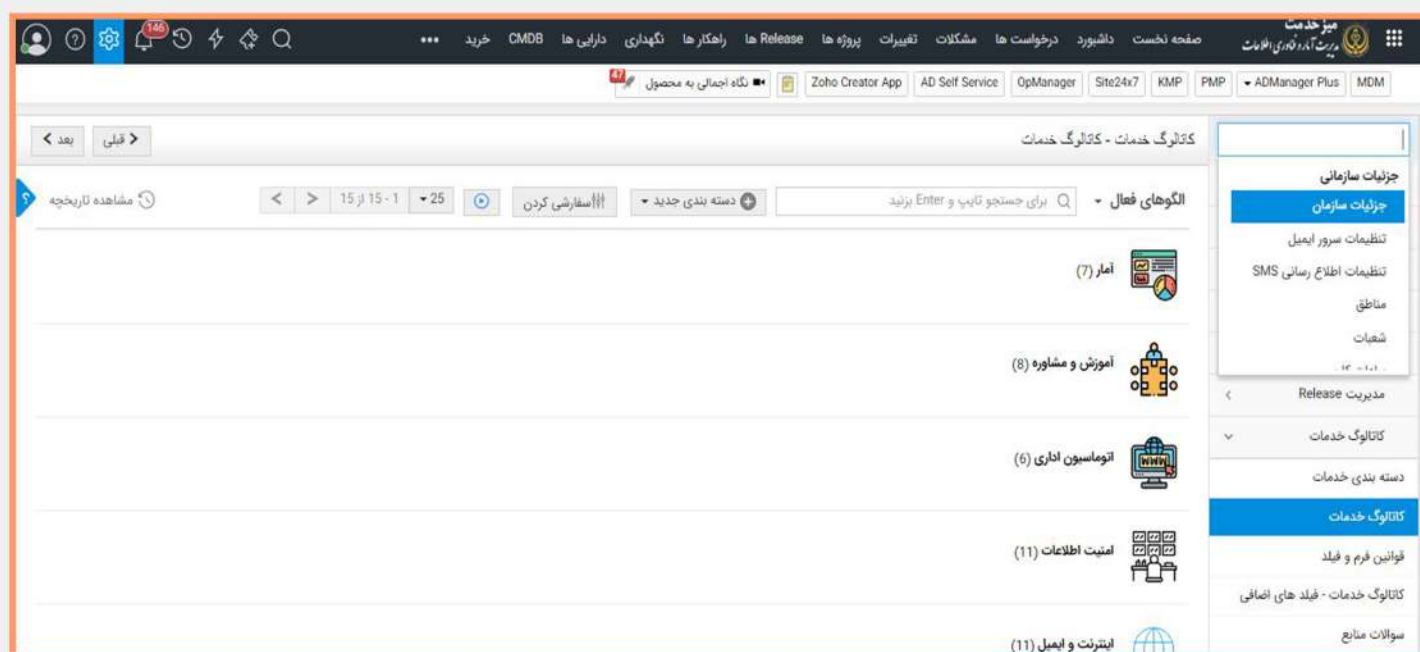
مهندس زهرا ساریخانی

مسئول مستند سازی

- ◀ مدیریت دارایی های فناوری اطلاعات و مشخص شدن تمام تجهیزات و منابع سخت افزاری موجود و امکان تصمیم گیری برای خرید تجهیزات جدید و انتقال آنها بین واحد های تابعه
- ◀ راه اندازی میز خدمت ، کاهش مراجعات به دانشگاه و امکان رهگیری و پاسخ دهی درخواست های خدمات فناوری اطلاعات
- ◀ ممیزی درخواست ها و بررسی میزان پاسخ دهی کارشناسان به درخواست ها
- ◀ ثبت راهکارها و مدیریت دانش ضمنی و صریح سازمان
- ◀ ایجاد پایگاه داده مدیریت مشکلات و رخدادها
- ◀ ایجاد مدیریت تغییرات و روش های انجام آن
- ◀ امکان ثبت حوادث و پیگیری رفع آن و مستند سازی دانش به دست آمده از مشکلات و حادثه های برطرف شده
- ◀ ثبت تغییرات و برگزاری جلسات Change Advisory Board برای پیش بینی و پیشگیری از رویدادهای ناشی از نتایج تغییرات برنامه ریزی و بررسی نشده دقیق ،
- ◀ ثبت قراردادهای تامین کنندگان و اعلام اتوماتیک زمان تمدید قرارداد
- ◀ مدیریت پروژه های مرتبط با حوزه فناوری اطلاعات و پایش عملکرد شرکت های پشتیبان فناوری اطلاعات

مهمترین بخش های سامانه

- ◀ مدیریت دارایی ها
- ◀ مدیریت حوادث
- ◀ مدیریت مشکلات
- ◀ مدیریت درخواست ها و کاتالوگ های خدمت
- ◀ مدیریت پروژه



- ◀ راه اندازی میز خدمت و کاهش مراجعات به دانشگاه
- ◀ شناسایی تعداد پرسنل، تجهیزات، شرکت های پیمانکار و نسبت تعداد تجهیزات و پرسنل و نیروی پشتیبان

دستاوردهای سامانه

- ◀ شفافیت هزینه های فناوری اطلاعات و آشنایی با حجم زیاد فعالیت های این حوزه
- ◀ مشخص شدن ارزش های حوزه فناوری اطلاعات و میزان خدمات ارائه شده به کاربران و مشتریان و میزان منفعت ایجاد شده در خصوص مکانیزه نمودن فرآیندها و سود حاصل از آن
- ◀ افزایش حاکمیت فناوری اطلاعات در سازمان
- ◀ پشتیبانی متمرکز و یکپارچه در ارائه سرویس های الکترونیکی دانشگاه
- ◀ ارائه کاتالوگ خدمات و سرویس های موجود قابل ارائه در دانشگاه
- ◀ امکان نظارت بر فعالیت های کارشناسان و پیمانکاران
- ◀ تعیین برندها و محصولات معتبر و نا معتبر جهت تصمیم گیریهای کلان
- ◀ مشخص شدن گلوگاه ها و تجهیزات مشکل دار در قسمت های مختلف دانشگاه
- ◀ مدیریت منابع

