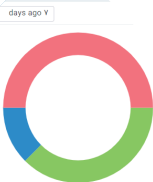




یوتاب

نرم افزار تیکتینگ و هلپ دسک

نرم افزار تیکتینگ و هلپ دسک کایر یک نرم افزار مبتنی بر ITIL می باشد که تمامی نیاز های شما را در حوزه فناوری اطلاعات بر آورده می کند



● در حال
● در حال
● در حال

موضوع	وضعیت	نوع
Fake Power alarms on ASRRK hosts	پاسخ داده شد	گزارش خطا
راهکار پیشنهادی کاربر برای ساختگی	در حال	گزارش خطا
در بررسی از هاست ها اخطا	پاسخ داده شد	گزارش خطا
عدم نمایش usage	پاسخ داده شد	گزارش خطا
اصلاح عنوان	در حال	گزارش خطا



هَلِپ دسک چیست ؟

نرم افزار هَلِپ دسک به شرکت ها کمک می کند تا مشکلات فنی را سریع تر حل و فصل کنند و به بخش IT اجازه می دهد که با بهره وری بیشتری کار کنند. به بیان ساده، یک نرم افزار هَلِپ دسک اطلاعات را سازمان دهی می کند، جریان کارها را مشخص می کند و بسیاری از فرآیندهای دستی را حذف می کند. در صورتی که بخواهید از روش های سنتی پاسخگویی مشابه تماس تلفنی، فرم های کاغذی، مراجعه حضوری استفاده شود قطعا در آینده با مشکلات جدی روبرو شده و نارضایتی هایی را به دنبال خواهد داشت .

سیستم های هَلِپ دسک عموما از چندین ماژول داخلی استفاده می کنند که برخی از آنها جهت ارتباطات داخل سازمانی و برخی برای ارتباطات خارج از سازمانی تهیه شده است.





امکانات ماژول تیکتینگ

- ارسال پاسخ های درون سازمانی در داخل تیکت بدون آنکه مشتری از آنها مطلع شود
- اختصاص خودکار تیکت به کارشناسان بر اساس الگوریتم های کمترین کار و یا رندوم
- اختصاص وزن به هر تیکت جهت مشاهده وزن کار های یک شخص و یا یک گروه
- مشاهده تاریخچه هر تیکت و اقدامات انجام شده، زمان ارسال، زمان پاسخگویی
- اضافه کردن مشارکت کننده، سوپروایزر، پاسخ دهنده و ... به یک تیکت
- قابلیت تایید پاسخ ها توسط مدیر برای کاربران تازه وارد

امکانات ماژول مدیریت گردش کار

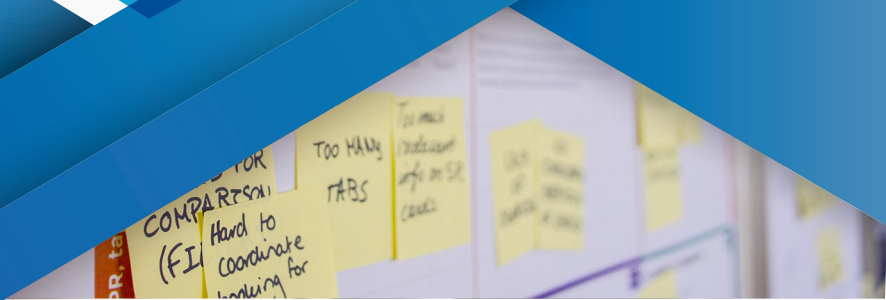
- اختصاص خودکار تیکت به کارمندان بر اساس شروط قابل تعریف در سرویس
- اختصاص خودکار تیکت به کارمندان بر اساس موضوع، اهمیت، وضعیت
- اختصاص خودکار تیکت به کارمندان بر اساس دپارتمان
- ارسال ایمیل و پیامک در صورت رخ داد شرایط خاص، یاد آوری عدم پاسخ
- دریافت خودکار ایمیل از میل سرور و تبدیل آن به تیکت
- در صورت نیاز به تایید ارجاع خودکار تیکت به کارتابل مدیر

امکانات ماژول SLA

- توانایی محاسبه خسارت به صورت پله کانی و افزایش جریمه
- توانایی محاسبه خسارت بر اساس دو فاکتور زمان، ریال
- ارسال پیام به افراد مسئول و ناظر در صورتی که SLA در حال نقص شدن باشد
- محاسبه زمان مفید پاسخگویی افراد و دپارتمان ها
- مشاهده افرادی که خارج از استاندارد های سازمان به مشتریان پاسخ می دهند
- مشاهده مشتریانی که بیشترین تاخیر را در پاسخ دهی به مشکلاتشان داشته ایم

دیگر امکانات و ماژول ها

- پشتیبان گیری خودکار شبانه
- ارسال پیام یاد آوری کارهای باز
- پشتیبانی از دو زبان فارسی و انگلیسی
- توانایی اتصال به سامانه های ایمیل و پیامک
- جدا سازی سه پنل مشتریان کارمندان و مدیران
- اطلاع رسانی مکانیزه همراه با قابلیت سفارشی سازی





فرستنده	تاریخ و ساعت	سرویس
	شنبه ۰۶ مرداد ۱۳۹۷ ۱۰:۵۳	پشتیبانی ماینورینگ شبکه
	دوشنبه ۰۸ مرداد ۱۳۹۷ ۱۲:۰۳	پشتیبانی ماینورینگ شبکه
	یکشنبه ۰۷ مرداد ۱۳۹۷ ۱۴:۲۰	پشتیبانی ماینورینگ شبکه
	دوشنبه ۰۸ مرداد ۱۳۹۷ ۱۰:۰۳	پشتیبانی ماینورینگ شبکه
	چهارشنبه ۰۳ مرداد ۱۳۹۷ ۱۴:۰۵	پشتیبانی ماینورینگ شبکه

هدف نهایی این است که مطمئن باشید همه روال ها در مسیر و محل درست خود، جهت پیشبرد اهداف اصلی سازمان قرار گرفته اند .

این سامانه به مدیران فناوری اطلاعات کمک خواهد کرد تا بتوانند کلیه فرآیند های داخلی سازمانی خود را بصورت مکانیزه ثبت کرده و در صورت نیاز، پیگیری و گزارش تهیه کنند. این سامانه حتی به شما این امکان را می دهد تا بتوانید فرآیند هایی که با شرکت های بیرون از سازمان دارید را بصورت مکانیزه ثبت و کنترل کنید .

مدیریت وظیفه

مدیریت درخواست

مدیریت گردش کار

مدیریت تیکتینگ

مدیریت دارایی ها

مدیریت پایگاه دانش

مدیریت سرویس ها

مدیریت SLA



شبکه گستر کایر

شرکت کایر فعالیت خود را در سال 1392 تحت عنوان شرکت شبکه گستر کایر با هدف ارائه خدمات نرم افزاری و پشتیبانی توسط گروهی از جوانان تحصیل کرده و کار آزموده آغاز نمود. در همان ابتدا با تکیه بردانش تیم فنی شرکت و ارائه خدمات بر روی سرورهای لینوکس و تجارب قبلی توانست به دانش بالایی در نصب و راه اندازی انواع سرویس های شبکه بر روی این خانواده از سیستم عامل قدرتمند، دست یابد

