

سرویس دوره‌ای

سرویس دوره‌ای به منظور گردآوری اطلاعات و انجام فعالیتهای دوره‌ای در gamma itsm در چند مرحله قابل انجام است.

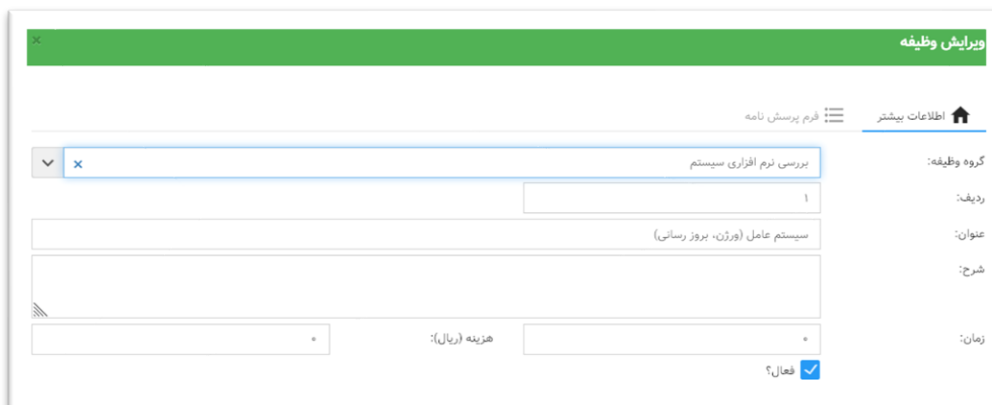
- اطلاعات پایه (شامل تعریف گروه وظایف، وظایف)
- تعریف برنامه
- اجرای برنامه
- مشاهده نتایج

الف. اطلاعات پایه

در هر برنامه pm وظایف مشخصی و پیش‌بینی شده‌ای انجام می‌گردد. به عنوان مثال فرض کنید که هر 6 ماه قرار است همه تجهیزات کلاینت (pcها) بازدید گردند. در این برنامه وظایفی مانند گردگیری، چک کردن وضعیت شبکه، چک کردن نسخه سیستم‌عامل، و ... انجام خواهد شد. در یک برنامه دیگر که برای سرورها تنظیم شده است قرار است هر ماه یک مرتبه همه سرورها بازمینی شده و ظرفیت هارد، میزان منابع cpu، پشتیبان‌گیری انجام شود. پس می‌توان برنامه‌های گوناگون با دوره‌های زمانی و همچنین وظایف مختلف تعریف کرد. وظایف را باید در چند گروه قرار داد. مانند وظایف شبکه، وظایف سخت‌افزار، وظایف نرم‌افزار و ...

1. گروه وظایف: از منوی اصلی، بخش pm، گروه وظایف را انتخاب کرد و گروه‌های مد نظر خود را تعریف کنید.

2. وظیفه: از منوی اصلی، بخش pm، وظیفه را انتخاب کرده و وظایف (task) مد نظر را تعریف کنید. در یک برنامه ممکن است چند وظیفه وجود داشته باشد. در شکل زیر فرم تعریف وظیفه را مشاهده می‌کنید.



The screenshot shows a web form titled 'ویرایش وظیفه' (Edit Task). It contains several input fields: a dropdown for 'گروه وظیفه:' (Task Group), a text field for 'ردیف:' (ID) with the value '1', a text field for 'عنوان:' (Title) with the value 'سیستم عامل (ورژن، بروز رسانی)', a text area for 'شرح:' (Description), a text field for 'زمان:' (Time) with the value 'هزینه (ریال):', and a checkbox for 'فعال؟' (Active?) which is checked. There are also navigation icons for 'اطلاعات بیشتر' (More Info) and 'فرم پریش نامه' (Form Name).

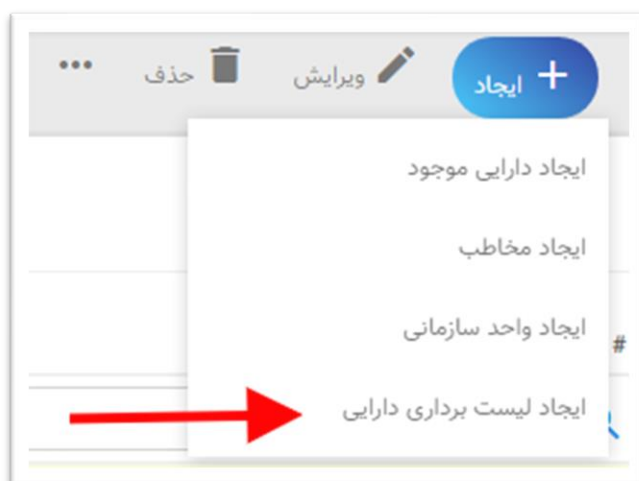
فیلد و بخشهای مهم وظیفه

نام فیلد	شرح
ردیف	در انجام برنامه وظایف براساس ردیفی که اینجا مشخص می‌کنید مرتب

می‌شوند	
زمان	زمان استاندارد هر وظیفه به دقیقه
هزینه	هزینه استاندارد هر وظیفه
شرح	شرح و یا دستورالعمل انجام وظیفه در صورت نیاز
پرسشنامه (چک لیست)	برای انجام هر وظیفه می‌توان چک لیستهای متفاوتی تعریف کرد. در این برگه به کمک فرم‌ساز چک لیست و شرح ریز اقدامهای هر وظیفه را تعریف کنید. اگر وظیفه‌ای چک لیست ندارد این بخش از اطلاعات را خالی بگذارید.

ب. تعریف برنامه

از منوی اصلی، بخش pm برنامه را انتخاب کنید. در این صفحه فهرست برنامه‌هایی که قبلاً تعریف شده مشاهده می‌شود. از منوی عملیات ایجاد و یا ویرایش یک برنامه را کلیک کنید.

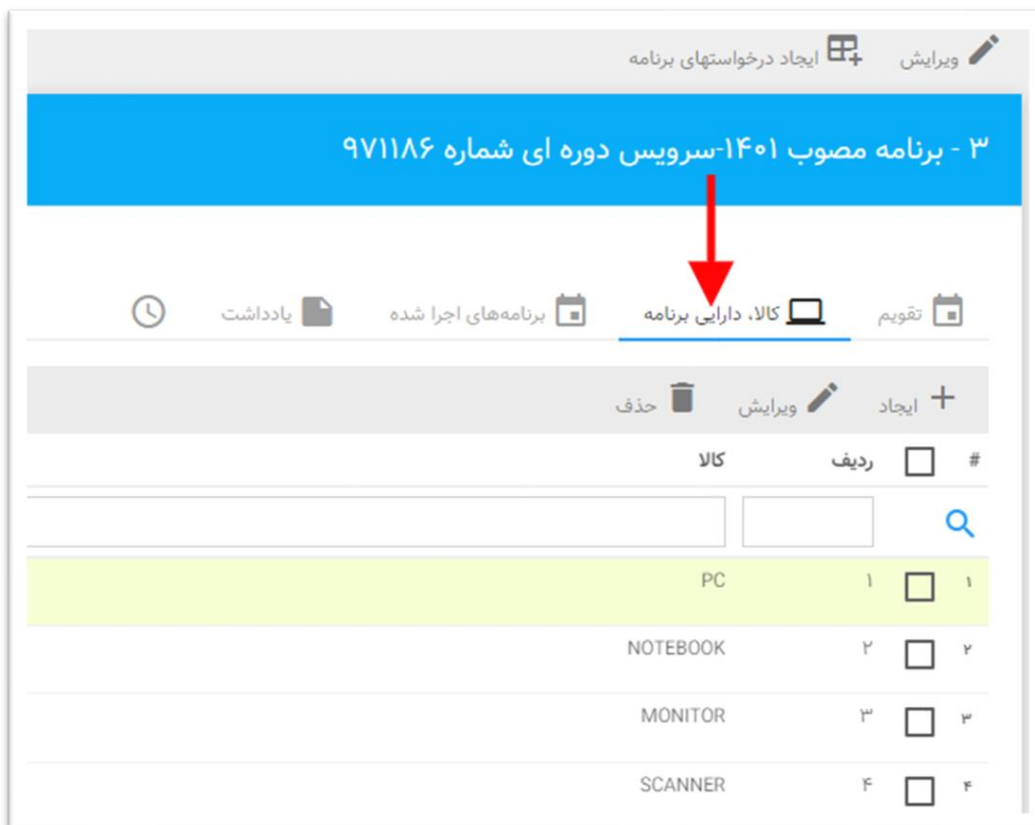


هر برنامه از چند بخش تشکیل شده است:

فیلدها و بخشهای مهم برنامه	
نام فیلد	شرح
ردیف	ردیف اجرای برنامه
عنوان	هر برنامه دارای یک عنوان است مانند { {سرویس دوره‌ای pcها} }
مسوول	مسوول یا ناظر اصلی این برنامه کیست
گردش کار	هر برنامه طبق یک گردش کار تعریف شده انجام می‌گردد. می‌توان از گردش کار درخواستها که قبلاً ایجاد کرده‌اید نیز استفاده کنید و یا از بخش گردش کار یک گردش کار مختص برنامه تعریف نمایید.
تعداد در هر روز	حداکثر چند مورد برای هر کارشناس به کارپوشه ارسال گردد. فرض کنید که کارشناسی قرار است 100 مورد دارایی را بازدید کند، در اینصورت سامانه به صورت خودکار هر روز فقط به تعدادی که در این فیلد تعیین کرده برای کارشناس درخواست ایجاد می‌کند تا هنگامیکه بازدید مرتبط با همه این

100 تجهیز به اتمام برسد.	
فعال	در صورتیکه برنامه را غیرفعال کنید دیگر اجرا نخواهد شد.
تقویم	در این بخش برنامه‌ای که قرار است اجرا شود را در تقویم نشان می‌دهد.

پس از تعریف عنوان برنامه اصلی بر روی جزئیات آن برنامه کلیک کنید تا جزئیات برنامه را مشاهده فرمایید.



از بخش کالا، دارایی برنامه منوی ایجاد را کلیک کنید و فهرست داراییهایی که قرار است در این سرویس دوره‌ای مورد بررسی قرار گیرند را اضافه کنید.

✕
ویرایش کالا، دارایی برنامه

۱

* ردیف

▼ ✕ PC-۱۰۰۰۴۷

* کالا

وظیفه قطعات وابسته

فهرست وظایف و چک لیستهایی که برای این دارایی بایستی انجام گردد. برای برخی از داراییهای ممکن است وظیفه‌ای تعریف نگردد

✕	+	▼	✕	بررسی سخت افزاری سیستم بادگیری و گردگیری کلیه قطعات	۱
✕	+	▼	✕	بررسی سخت افزاری سیستم سالم بودن فیزیکی قطعات	۲
✕	+	▼	✕	بررسی سخت افزاری سیستم سالم بودن فن ها	۳
✕	+	▼	✕	بررسی سخت افزاری سیستم وصل بودن صحیح کانکتورها	۴
✕	+	▼	✕	بررسی سخت افزاری سیستم آرایش سیمهای داخل کیس	۵
✕	+	▼	✕	بررسی سخت افزاری سیستم تست اپتیکال درایوها	۶
✕	+	▼	✕	بررسی سخت افزاری سیستم کنترل پورتهای سخت افزاری	۷
✕	+	▼	✕	بررسی نرم افزاری سیستم عامل (ورژن، بروز رسانی)	۸
✕	+	▼	✕	بررسی نرم افزاری سیستم آنتی ویروس (ورژن و بروز رسانی)	۹
✕	+	▼	✕	بررسی نرم افزاری سیستم وضعیت کاربری و دسترسها	۱۰
✕	+	▼	✕	بررسی نرم افزاری سیستم نرم افزارهای غیر مجاز	۱۱
✕	+	▼	✕	بررسی نرم افزاری سیستم اتصال به دامنه fpgc	۱۲
✕	+	▼	✕	بررسی نرم افزاری سیستم درایورها	۱۳

انصراف
ذخیره

- وظیفه: در برگه {وظیفه} از فهرست وظایفی که پیشتر در بخش اطلاعات پایه pm تعریف کردید به ترتیب انتخاب کنید.
- قطعات وابسته: در برگه {قطعات وابسته} فهرست قطعاتی که مرتبط با دارایی انتخاب شده می‌باشد را به ترتیب انتخاب کنید. این قطعات در هنگام گردآوری اطلاعات برای کارشناسان مشاهده خواهد شد.

×
ویرایش کالا، دارایی برنامه

۱

* ردیف

▼
×
PC-۱۰۰۰۴۷

* کالا

وظیفه
قطعات وابسته

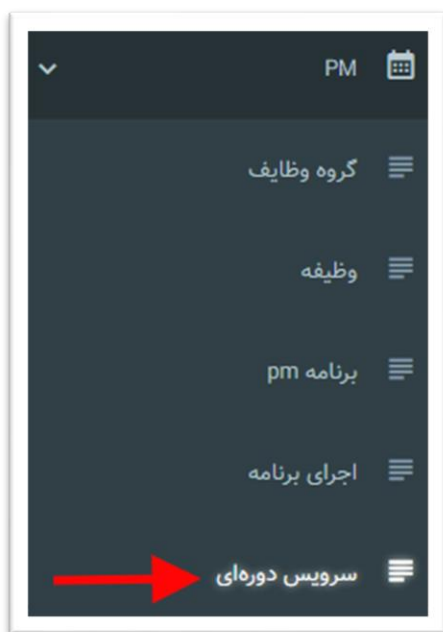
فهرست قطعات مرتبط با دارایی انتخاب شده که در این برنامه بایستی بررسی گردند

×	+	▼	×	RAM ۳۰۰۰۳۹	۱
×	+	▼	×	POWER ۳۰۰۰۳۵	۲
×	+	▼	×	CASE ۳۰۰۰۰۹	۳
×	+	▼	×	VGA ۳۰۰۰۴۸	۴
×	+	▼	×	MODEM ۱۰۰۰۹۵	۵
×	+	▼	×	MOUSE ۳۰۰۰۳۱	۶
×	+	▼	×	KEYBOARD ۳۰۰۰۲۳	۷
×	+	▼	×	HEADPHONE ۳۰۰۰۲۰	۸
×	+	▼	×	LAN Card ۳۰۰۰۲۴	۹

انصراف
ذخیره

ج. اجرای برنامه

پس از تعریف برنامه و فعال کردن آن از بخش منوی اصلی مطابق تصویر زیر سرویس دوره‌ای را انتخاب کنید:

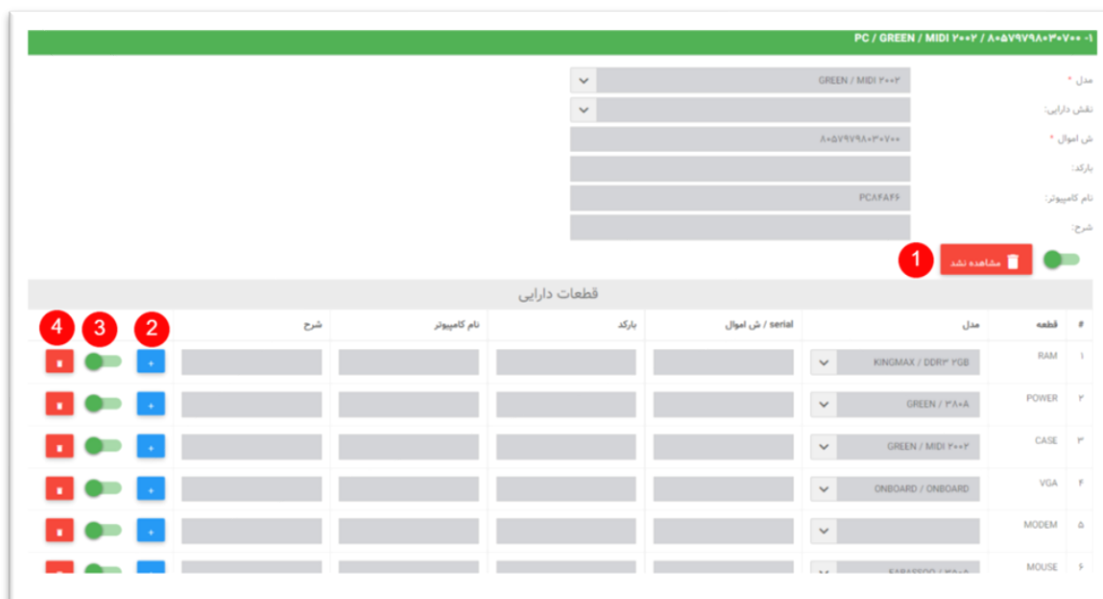


در بخش سرویس دوره‌ای از منوی عملیات ایجاد را کلیک کنید تا فرم سرویس دوره‌ای را مشاهده نمایید.

در فرم سرویس دوره‌ای به ترتیب فعالیتهای زیر را انجام دهید.

بخش	عنوان	شرح
1	برنامه	ابتدا برنامه تعریف شده را انتخاب نمایید.

<ul style="list-style-type: none"> پس از انتخاب برنامه در بخش پایین (شماره 4 تصویر) فهرست داراییهایی که در برنامه انتخاب شده بود بارگزاری می‌گردد. 	
<p>2 مخاطب</p> <p>مخاطبی که در حال گردآوری اطلاعات و سرویس دوره‌ای داراییهای وی هستید را انتخاب نمایید.</p> <ul style="list-style-type: none"> پس از انتخاب مخاطب اطلاعات این کاربر شامل اطلاعات اصلی و اطلاعات داراییهای در اختیار وی در بخشهایی که با شماره 3 و 5 مشخص شده است بارگزاری می‌گردد. 	
<p>3 ویرایش اطلاعات مخاطب</p> <p>اگر می‌خواهید اطلاعات مخاطب انتخاب شده را ویرایش کنید، سوئیچ (شماره 3 تصویر) را انتخاب کنید تا اطلاعات مخاطب برای ویرایش باز گردد.</p>	
<p>5 اطلاعات دارایی</p> <p>اطلاعات داراییهایی که در به نام کاربر ثبت شده است در این بخش مشاهده می‌کنید. با کلیک بر روی عنوان دارایی (شماره 5) جزئیات دارایی قابل مشاهده، حذف، ویرایش خواهد بود.</p>	



هنگام سرویس دوره‌ای چندین سناریو ممکن است اتفاق می‌افتد:

- دارایی که به اسم مخاطب ثبت نشده است به صورت فیزیکی در اختیار مخاطب نیست. در اینصورت دکمه {مشاهده نشد} را کلیک کنید. در اینصورت سربرگ دارایی به رنگ قرمز تغییر می‌کند.
- مشخصات دارایی ثبت شده به نام مخاطب تفاوت دارد که در اینصورت باید ویرایش گردد.
- مشخصات قطعات دارایی مغایرت دارد که با دکمه‌های 2 و 3 و 4 این اطلاعات را ویرایش و یا حذف کنید. اگر قطعه اضافه‌تری وجود دارد آنرا از همین بخش اضافه کنید.

- دارایی در حال استفاده توسط مخاطب که در سامانه به نام مخاطب ثبت نشده است، در اینصورت بر روی دکمه + نوع دارایی کلیک کنید تا دارایی جدید را ثبت کنید.

بررسی سخت افزاری سیستم				
ردیف	عنوان	انجام شده	شرح	فیلدهای سفارشی
۱	بادگیری و گردگیری کلیه قطعات	<input type="checkbox"/>		فیلدهای سفارشی
۲	سالم بودن فیزیکی قطعات	<input type="checkbox"/>		فیلدهای سفارشی
۳	سالم بودن فن ها	<input type="checkbox"/>		فیلدهای سفارشی
۴	وصل بودن صحیح کانتورها	<input type="checkbox"/>		فیلدهای سفارشی

چک لیست (وظایف) تعریف شده در برنامه را به ازای هر دارایی تیک زده و شرح مورد نظر خود را بنویسید.

د. مشاهده نتایج

برای مشاهده جزئیات سرویسهای دوره‌ای ثبت شده بر روی جزئیات آن سطر کلیک کنید. همچنین در این بخش بر روی هر یک از اقلام برنامه کلیک کنید تا ریز قطعات و وظایف انجام شده بر روی آن دارایی را مشاهده فرمایید.

[۴۳۴۳۳]
برنامه مصوب ۱۴۰۱ سرویس دوره ای شماره ۹۷۱۱۱۶ - عباسی

وضعیت: تاریخ ایجاد: تاریخ آغاز:	ایجاد کننده: [admin] راهبر سامانه / دومان سامانه / [۱۳۹۹۰۰۹۹] واحد راهبری فرستنده: [dadmd] عباسی / دومان سامانه / مرکزی / [۴-۱۱۰۲] فناوری اطلاعات
---------------------------------------	--

واحد سازمانی:	فناوری اطلاعات
ساختار:	مرکزی
شماره اتاق:	۱۳۰
نام کاربری:	abbasi

برنامه مصوب ۱۴۰۱ سرویس دوره ای شماره ۹۷۱۱۱۶ - عباسی /

🔍 🏠 📧 📌 🔔 📄 🕒

#	کالا	برند	مدل	ش. اموال	بارکد	نام کامپیوتر	نقش دارایی	وضعیت	نتیجه
۱	MONITOR	LG	29UM68-P	A۰۵۷۹۹۶۱۸۴۹۰۰	۶۰۰ANTDVEDP۹۴			[UnChanged]	[Created]
۲	MONITOR	LG	20M35	A۰۵۷۹۹۶۱۷۲۲۰۰				[UnChanged]	[Created]
۳	MONITOR	LG	E2280	A۰۵۷۹۹۶۱۴۰۳۰۰	+۷۱۴۰۰۶۳۰۴۰۰۱۹۴۹			[UnChanged]	[Created]
۴	NOTEBOOK	ASUS	LX303-LN	A۰۵۷۹۹۸۱۴۴۴۰۰		LT۹FB۰۰۱		[UnChanged]	[Created]
۵	PC	GREEN	ORBIT	A۰۵۷۹۹۸۱۰۵۴۰۰		PC۹۱A۰۲		[UnChanged]	[Created]
۶	PC	GREEN	SOLARIS 2015	A۰۵۷۹۹۸۱۴۴۵۰۰	۹۸۱۱۱۴	PC۹۱FBFF		[UnChanged]	[Created]
۷	PC	GREEN	ORBIT	A۰۵۷۹۹۸۱۰۴۵۰۰				[Deleted]	[Created]
۸	PC	GREEN	ORBIT	A۰۵۷۹۹۸۱۰۵۵۰۰		PC۹۱A۰۳		[UnChanged]	[Created]