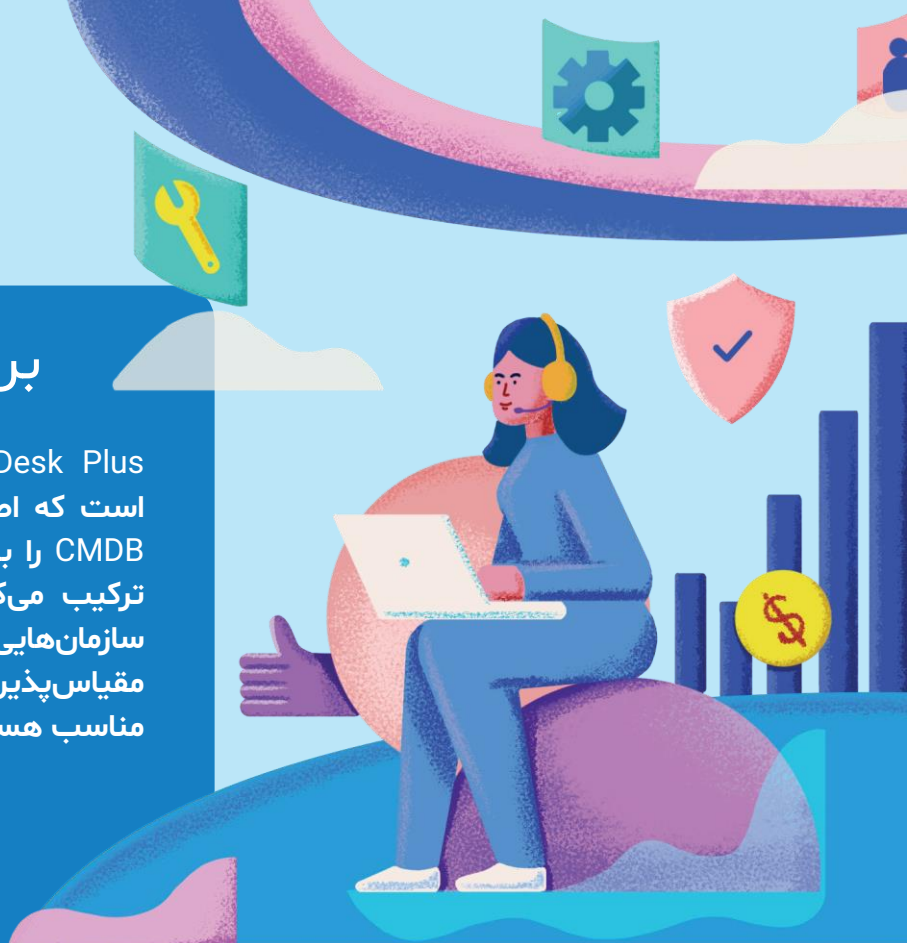


## ServiceDesk Plus بروشور

ServiceDesk Plus یک راهکار یکپارچه مدیریت خدمات است که اصول ITSM، مدیریت دارایی‌های (ITAM) و CMDDB را با قابلیت‌های مدیریت خدمات سازمانی (ESM) ترکیب می‌کند. ServiceDesk Plus گزینه‌ای ایده‌آل برای سازمان‌هایی است که به دنبال یک راه‌حل IT و ESM مقیاس‌پذیر، امن و قابل توسعه با بازده سرمایه‌گذاری مناسب هستند.



### مدل‌های استقرار



ارائه شده به صورت  
SaaS



و مدل‌های درون‌سازمانی

### بهترین روش‌ها برای قابلیت‌های سفارشی‌شده

- ✓ به‌همراه تقویم شمسی و پشتیبانی کامل زبان فارسی
- ✓ مدل چندگانه برای مدیریت خدمات سازمانی (ESM)
- ✓ پورتال سلف‌سرویس با چت‌بات مجهز به هوش مصنوعی
- ✓ اتوماسیون و ارکستراسیون گردش کار
- ✓ اتوماسیون بدون کدنویسی برای مدیریت تیکت‌ها
- ✓ قالب‌های کشیدن و رها کردن با قابلیت شخصی‌سازی عمیق
- ✓ کشف، مدیریت و حسابرسی دارایی‌ها
- ✓ مدیریت بومی تغییر، انتشار و پروژه
- ✓ میز خدمت همه‌کاناله

### تخصص آرکا در پیاده‌سازی ServiceDesk Plus

شرکت رایان سامانه آرکا با بیش از ۱۷ سال سابقه تخصصی در زمینه پیاده‌سازی و استقرار سامانه ServiceDesk Plus، یکی از پیشگامان این حوزه در کشور محسوب می‌شود. از سال ۱۳۸۶ تاکنون، آرکا با بهره‌گیری از تیمی مجرب و آشنا با نیازهای سازمانی، موفق به اجرای موفق این سامانه در سازمان‌های بزرگ و زیرساختی شده است. از جمله مشتریان شاخص این راهکار می‌توان به بانک کشاورزی و پتروشیمی امیرکبیر اشاره کرد.



فرآیند متمایز با ۷  
گواهی‌نامه  
PinkVERIFY™



بیش از ۱۵ سال  
تجربه درخشان در  
مدیریت خدمات



در ۳۷ زبان در  
دسترس است



در ۱۸۵ کشور مورد  
استفاده قرار  
می‌گیرد



بازده ۳.۵۲ برابری بر  
سرمایه‌گذاری‌های  
ITSM

| Standard                                                                                 | Professional                                      | Enterprise                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| میز خدمت برای<br>تیم‌های IT و غیر IT                                                     | میز خدمت با قابلیت‌های<br>IT (ITAM) مدیریت دارایی | پلتفرم یکپارچه مدیریت خدمات                                                                            |
|                                                                                          | مدیریت مشکل (افزونه)<br>CMDB (افزونه)             | میز خدمت + مدیریت دارایی (ITAM)<br>+ مدیریت مشکل + مدیریت تغییر<br>+ مدیریت انتشار پروژه‌های CMDB + IT |
| مدیریت تغییر و انتشار (افزونه)<br>(افزونه) IT مدیریت پروژه‌های<br>کاتالوگ خدمات (افزونه) |                                                   |                                                                                                        |
| خدمات انتقال (افزونه برای نسخه درون‌سازمانی) و چت زنده                                   |                                                   |                                                                                                        |
|                                                                                          | دسترسی از راه دور پلاس (افزونه)                   |                                                                                                        |

## نیازمندی‌های سخت‌افزاری

### تا ۱۰۰ درخواست یا ۳۰ ورود

1.7GHz to 2.4GHz,  
10MB to 12MB cache,  
4 cores to 8 cores  
or any entry-level  
server-grade  
processor,  
500GB hard disk,  
16GB RAM, and  
PGSQL database

### تا 500 درخواست یا 100 ورود

2.4GHz to 3.0GHz,  
12MB to 20MB cache,  
6 cores to 8 cores or  
equivalent technology,  
2TB hard disk,  
32GB RAM, and PGSQL  
or Microsoft  
SQL database

### بالای 500 درخواست یا 100 ورود

3.0GHz to 4.5GHz,  
30MB cache,  
16 cores or equivalent  
technology,  
2TB hard disk,  
64GB RAM, and  
Microsoft  
SQL database

### دیتابیس‌های پشتیبانی‌شده

MSSQL 2016  
MSSQL 2017  
MSSQL 2019  
MSSQL 2022

### مرورگرهای پشتیبانی‌شده

Mozilla Firefox  
Google Chrome  
Microsoft Edge  
Zoho Ulaa

### سیستم‌عامل‌های پشتیبانی‌شده

Windows Server OS: (2019,  
2022)  
RedHat Linux (RHEL): 7  
and above  
Ubuntu: 20 and above  
Cent OS: 8 and above  
Debian: 10 and above

**arka**  
رایان سامانه آرکا

021-91300476 021-82805911

## مدیریت پروژه

- برنامه‌ریزی و مدیریت وظایف
- ادغام پروژه‌ها، نقاط عطف و وظایف
- برآورد میزان تلاش
- اعلان‌ها
- مدیریت برگه زمان (Timesheet)
- نمای گانت (Gantt View)
- محاسبه هزینه

## مدیریت رخداد (Incident Management)

- شناسایی و طبقه‌بندی رخداد
- اتوماسیون، بررسی و تشخیص
- حل مسئله و ارجاع
- بستن رخداد

## کاتالوگ خدمات (Service Catalog)

- چرخه عمر خدمات
- نیازمندی‌های منابع
- تأییدیه‌ها و توافق‌نامه‌های سطح خدمات (SLA)
- کنترل دسترسی
- ارائه خدمات

## مدیریت تغییر (Change Management)

- شروع و برنامه‌ریزی درخواست تغییر
- کمیته بررسی تغییر (CAB) و دریافت تأییدیه
- تقویم تغییرات، اجرا و بازبینی
- تاریخچه تغییرات

## مدیریت مشکلات (Problem Management)

- شناسایی و طبقه‌بندی مشکل
- ارتباط با رخدادها و تحلیل علت اصلی
- راهکارها و مستندات خطاهای شناخته‌شده
- بستن مشکل

## مدیریت پایگاه داده پیکربندی (CMDB)

- کشف دارایی‌ها
- کشف دقیق دارایی‌ها

## کتابخانه نرم‌افزار

- روابط بین دارایی‌ها

## مدیریت دارایی‌های نرم‌افزاری

- فهرست نرم‌افزارها
- ردیابی میزان استفاده از نرم‌افزار
- دسته‌بندی نرم‌افزارها
- ردیابی مجوزها و تطابق با قوانین

## مدیریت خرید و قراردادهای

- مدیریت فهرست محصولات و فهرست فروشندگان
- دریافت اعلان برای سفارشات معوق
- مدیریت قراردادهای پشتیبانی و نگهداری
- تمدید قراردادهای دریافت اعلان

## پرتال سلف‌سرویس

- پرتال کاربرپسند و قابل درک
- ردیابی آنلاین درخواست‌ها
- پایگاه دانش یکپارچه

## میز خدمات (Help Desk)

- پشتیبانی از چند کانال ارتباطی
- پشتیبانی چندسایتی
- قالب‌ها و وظایف قابل تنظیم
- اعلان‌ها و قوانین تجاری
- گروه‌ها و نقش‌های تکنسین‌ها

## (توافق‌نامه سطح خدمات) SLA

- پشتیبانی از چند سطح ارجاع
- SLA گزارش‌های آماده و سفارشی از
- SLA اعلان تخطی از
- ارجاع‌های پیشگیرانه

## گزارش‌گیری

- بیش از ۱۰۰ گزارش آماده
- ابزار گزارش‌سازی سفارشی با قابلیت کلیک و انتخاب
- ادغام با Crystal Reports
- نمای تجمیعی با استفاده از Flash Reports