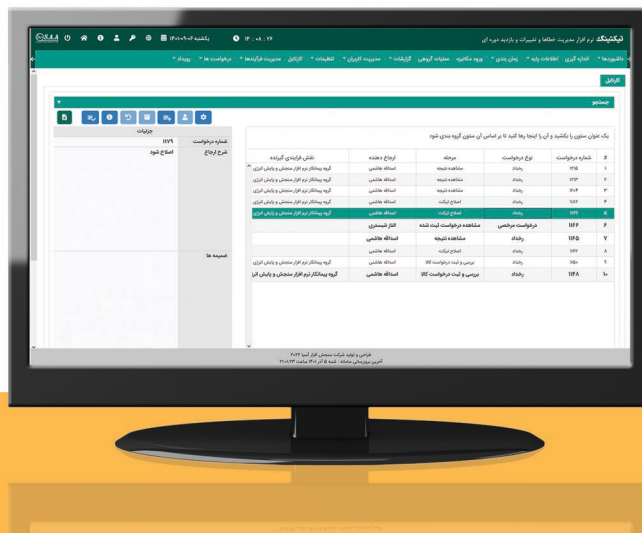


# نرم افزار تیکتینگ

نرم افزار مدیریت خطاها و تغییرات و بازدید دوره ای



نرم افزار تیکتینگ یک ابزار مدیریتی است خطاهای رخ داده در سیستم را مدیریت کرده و انجام تغییرات بررسی بخش های مختلف سازمان را قابل برنامه ریزی نموده و امکان بازرسی دوره ای از تجهیزات را فراهم می آورد. تیکت ها که به عنوان موارد با مسائل نیز شناخته می شوند، باید به درستی در کنار اطلاعات کاربر مربوطه ذخیره شوند. مدیر سیستم قادر خواهد بود روال های مورد نظر خود را به صورت نمودار فرایند طراحی نماید. نرم افزار ویژه مدیریت تیکت ها با تکیه بر تجربه پانزده ساله و استعانت از مشاوره و رهنمودهای خبرگان صنعت برق این کشور طراحی و ساخته شده است.

## نرم افزار تیکتینگ چیست؟

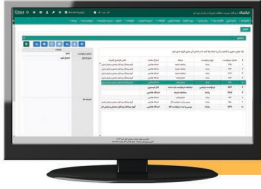
سامانه تیکتینگ به منظور پیگیری درخواست های مختلف در سازمان با بهره گیری از ماژول مدیریت فرایند طراحی شده است. در سامانه موجود سه نوع درخواست پیش بینی شده است.

۱. تینکت رخداد: این درخواست برای زمانی طراحی شده است که رخداد غیر متظره ای روی داده است و باید تا زمان رفع آن پیگیری شود. در این درخواست وابسته به فوریت درخواست مهلت انجامی برای کار در نظر گرفته می شود و مقدار SLA بر اساس تخطی از این مهلت ها محاسبه می شود.

۲. تیکت تغییر: این درخواست برای انجام تغییرات در زیرساخت های سازمان که ممکن است در چند مرحله نیز انجام شود طراحی شده است. در هر مرحله مهلت انجام کار مشخص می شود و مقدار SLA بر اساس تخطی از این مهلت ها محاسبه می شود.

۳. تیکت تعمیر و نگهداری دوره ای: در این درخواست برای بررسی وضعیت تجهیزات و سرویس های ارائه شده در سازمان، زمانبندی صورت می گیرد. هدف از این نوع درخواست ایجاد مکانیزمی برای بررسی و تعمیر دوره ای تجهیزات و سرویس هایی است که توسط سازمان ارائه می شود. پس از زمانبندی برای بررسی دوره ای کارشناسان مربوطه به تجهیز/سرویس مراجعه کرده و با پر کردن چک لیست های از قبل آماده شده برای هر نوع تجهیز/سرویس، سلامت آن را تایید می کنند. مطابق با سایر درخواست ها، امکان تعریف و محاسبه SLA نیز وجود دارد.





# نرم افزار تیکتینگ

نرم افزار مدیریت خطاها و تغییرات و بازدید دوره ای

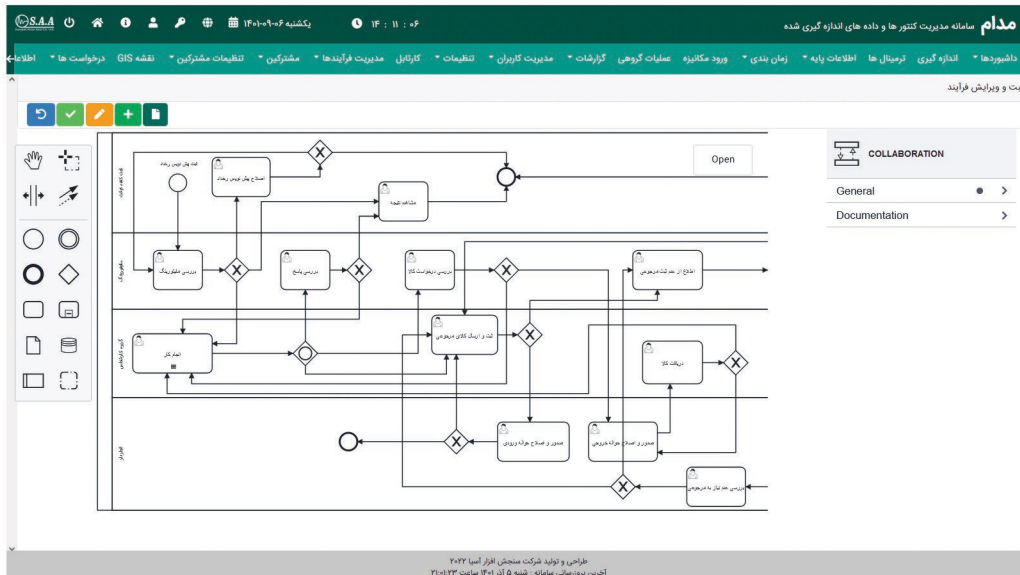
## امکانات و قابلیت ها

- امکان تعریف مدل فرایند با استفاده از موتور فرایند ساز
- امکان تعریف پویای قوانین مرتبط با توافقنامه سطح خدمات قراردادها (SLA) با استفاده از موتور مدیریت قوانین
- امکان تعریف ساختار سازمانی و پست های مرتبط در سازمان
- امکان تعریف درخواست رخداد
- امکان تعریف درخواست تغییر
- امکان تعریف درخواست تعمیرات و نگهداری دوره ای
- امکان پیگیری و مدیریت وظایف محول شده به افراد با بهره گیری از کار تابل
- امکان تعریف کالا (مصرفی / اموالی)، انبار، محل نصب تجهیزات و سرویس ها، صدور حواله ...
- امکان اتصال تیکت ها به حواله های انبار و استخراج کالای مصرفی به ازای هر تیکت
- امکان محاسبه و گزارش گیری جریمه ها بر اساس توافقنامه سطح خدمات قراردادها
- امکان گزارش کالاهای مصرف شده در یک درخواست و یا در یک بازه زمانی مشخص

## مشخصات فنی

معماری سیستم	Layered with logical subsystems, and SOA based
بستر اجرای سیستم	Web Base, Browser and device Independent
بانک اطلاعاتی	Microsoft SQL Server 2019
زبان برنامه نویسی	Microsoft C#
فریم ورک توسعه	.Net Framework 7

## تصویر محیط نرم افزار



SAA-0962-0206-PB-01