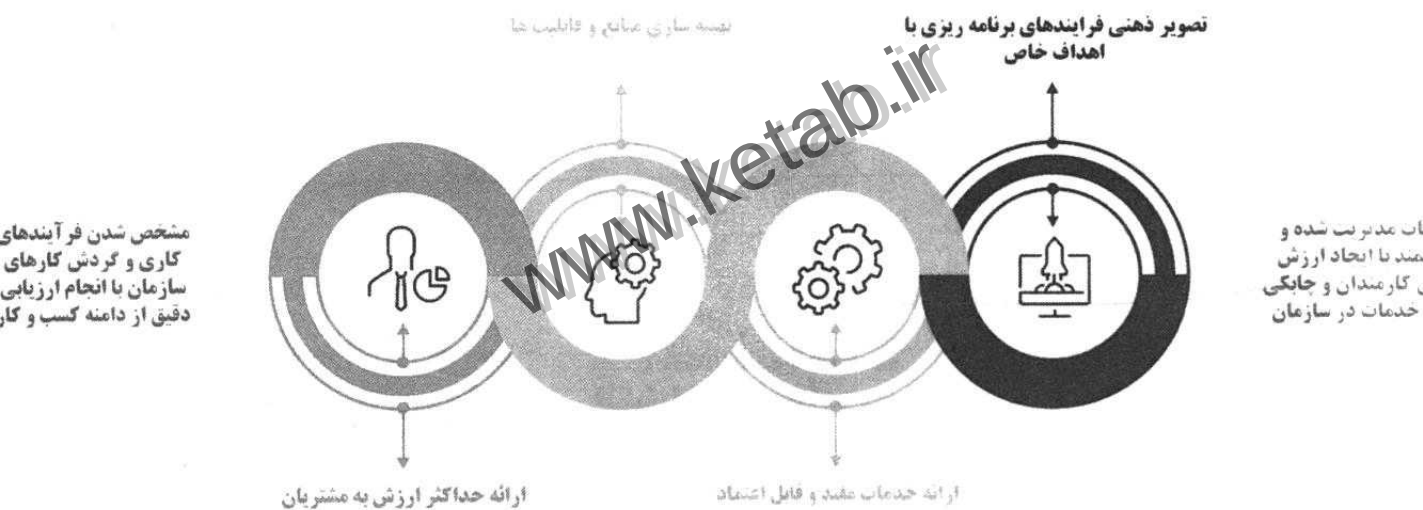


پیاده‌سازی ITSM

یک تجربه موفق با Servicedesk Plus V11.1



نمایی با مفاهیم پایه و اصلی ITSM

یافتن و شناختن فرآیندهای اصلی و زیر فرآیندها

بین فرآیندهای سفارشی بر اساس نوع سازمان

پیاده سازی فرآیندها در ابزار Servicedesk Plus

تألیف: عرفان شامحمدی حیدری

سرشناسه	: شامحمدی حیدری، عرفان، ۱۳۶۰-
عنوان و نام پدیدآور	: پیاده‌سازی ITSM یک تجربه موفق با /Servicedesk Plus V11.1 عرفان شامحمدی حیدری.
مشخصات نشر	: تهران: ایده آفرین، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	: ۲ ج: جدول، نمودار.
شابک	: دوره ۸-۹۹۸۵۲-۶۲۲-۹۷۸-۰: ج ۱. ۱-۸-۹۹۸۵۲-۶۲۲-۹۷۸-۰: ج ۲. ۲-۵-۹۹۸۵۲-۶۲۲-۹۷۸-۰
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: عنوان روی جلد: آشنایی با مفاهیم پایه و اصلی ITSM تعریف و شناخت فرآیندهای اصلی و زیر فرآیندها تدوین فرآیندهای سفارشی بر اساس نوع سازمان پیاده سازی فرآیندها در ابزار .Servicedesk Plus
عنوان روی جلد	: آشنایی با مفاهیم پایه و اصلی ITSM تعریف و شناخت فرآیندهای اصلی و زیر فرآیندها تدوین فرآیندهای سفارشی بر اساس نوع سازمان پیاده سازی فرآیندها در ابزار .Servicedesk Plus
موضوع	: کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات
موضوع	: IT infrastructure library
موضوع	: ی. تی. آی. ال. (استاندارد مدیریت تکنولوژی اطلاعات)
موضوع	: ITIL (Information technology management standard)
موضوع	: تکنولوژی اطلاعات -- مدیریت
موضوع	: Information technology -- Management
موضوع	: خدمات پشتیبانی (مدیریت)
موضوع	: Support services (Management)
رده بندی کنگره	: T۵۸/۶۴
رده بندی دیویی	: 004/068
شماره کتابشناسی ملی	: ۷۶۰۷۲۸۵
وضعیت رکورد	: فیپا



تهران، میدان انقلاب، خیابان فخر رازی، کوچه فاتحی داریان، پلاک ۳، طبقه ۲

تلفن: ۶۶۴۹۰۳۴۱

پیاده‌سازی ITSM

یک تجربه موفق با Servicedesk Plus V11.1

جلد دوم

عرفان شامحمدی حیدری

چاپ اول: بهار ۱۴۰۰

شابک جلد دوم: ۹۷۸-۶۲۲-۹۹۸۵۲-۵-۰ : شابک دوره: ۹۷۸-۶۲۲-۹۹۸۵۲-۹-۸

فهرست

۳۱	پیکر بندی های مدیریتی
۳۱	۱-۱- تنظیمات پایه
۳۲	۲-۱- سفارشی کردن فرم درخواست
۳۲	۳-۱- چرخه حیات درخواست
۳۳	۴-۱- اصطلاح شناسی چرخه حیات درخواست
۳۳	۱-۴-۱- وضعیت
۳۳	۲-۴-۱- انتقال
۳۴	۳-۴-۱- بلوک شروع / پایان
۳۴	۴-۴-۱- قبل از
۳۴	۵-۴-۱- نقش ها و ضوابط
۳۴	۶-۴-۱- در حال
۳۵	۷-۴-۱- پس از
۳۶	۵-۱- تنظیم چرخه حیات درخواست
۳۹	۶-۱- تنظیمات اعلان
۴۰	۷-۱- تنظیمات انتقال نادیده گرفته شده
۴۰	۸-۱- ذخیره و انتشار چرخه عمر
۴۱	۹-۱- تغییرات وضعیت چرخه حیات
۴۱	۱۰-۱- نمایش های خطی و گرافیکی
۴۱	۱۱-۱- ویرایش چرخه عمر
۴۲	۱۲-۱- نمای لیست چرخه عمر
۴۳	۱۳-۱- چرخه حیات درخواست
۴۳	۱-۱۳-۱- خلاصه
۴۳	۲- دسته بندی
۴۳	۱-۲- ایجاد دسته بندی جدید
۴۴	۲-۲- ایجاد زیرمجموعه جدید
۴۴	۳-۲- ایجاد مورد جدید
۴۴	۴-۲- ویرایش و حذف دسته بندی
۴۴	۱-۴-۲- ویرایش دسته بندی
۴۵	۲-۴-۲- حذف دسته بندی

۴۵	۳-۴-۲- ویرایش زیرمجموعه
۴۵	۴-۴-۲- حذف زیرمجموعه
۴۵	۵-۴-۲- ویرایش مورد
۴۶	۶-۴-۲- حذف مورد
۴۶	۵-۲- ورود دسته‌بندی‌ها از طریق فایل CSV
۴۶	۶-۲- ایجاد و بارگذاری فایل CSV
۴۶	۱-۶-۲- بارگذاری فایل CSV
۴۷	۷-۲- همسان‌سازی فیلدها
۴۸	۸-۲- بررسی خلاصه وارد کردن اطلاعات
۴۸	۹-۲- افزودن سریع دسته‌بندی، زیرمجموعه و مورد
۵۰	۳- وضعیت
۵۰	۱-۳- وضعیت در حال انجام
۵۰	۲-۳- وضعیت انجام شده
۵۱	۱-۲-۳- افزودن وضعیت "در حال انجام"
۵۱	۲-۲-۳- افزودن وضعیت "انجام شده"
۵۲	۳-۲-۳- ویرایش یک وضعیت
۵۲	۴-۲-۳- حذف یک وضعیت
۵۲	۳-۳- سطح
۵۲	۱-۳-۳- افزودن سطح
۵۳	۲-۳-۳- ویرایش سطح
۵۳	۳-۳-۳- حذف سطح
۵۳	۴-۳- سبک یا حالت
۵۴	۱-۴-۳- اضافه کردن یک سبک
۵۴	۲-۴-۳- ویرایش یک سبک
۵۴	۳-۴-۳- حذف سبک
۵۵	۵-۳- شدت اثر
۵۵	۱-۵-۳- اضافه کردن یک شدت اثر
۵۵	۲-۵-۳- ویرایش یک شدت اثر
۵۵	۳-۵-۳- حذف شدت اثر
۵۶	۶-۳- ضرورت
۵۶	۱-۶-۳- افزودن ضرورت‌های جدید

۵۶	۳-۶-۲- ویرایش ضرورت
۵۶	۳-۶-۳- حذف ضرورت
۵۶	۳-۷- اولویت
۵۷	۳-۷-۱- اضافه کردن یک اولویت
۵۷	۳-۷-۲- ویرایش یک اولویت
۵۷	۳-۷-۳- حذف اولویت
۵۸	۳-۸- ماتریس اولویت
۵۸	۳-۹- نوع درخواست
۵۹	۳-۹-۱- اضافه کردن یک نوع درخواست
۵۹	۳-۹-۲- ویرایش یک نوع درخواست
۵۹	۳-۹-۳- حذف نوع درخواست
۵۹	۳-۱۰- نوع گزارش کاری
۶۰	۳-۱۰-۱- حذف نوع گزارش کار
۶۰	۳-۱۱- انواع وظایف
۶۰	۳-۱۱-۱- افزودن یک نوع وظیفه
۶۱	۳-۱۱-۲- ویرایش یک نوع وظیفه
۶۱	۳-۱۱-۳- حذف نوع وظیفه
۶۱	۳-۱۲- قالب وظیفه
۶۱	۳-۱۲-۱- اضافه کردن قالب وظیفه
۶۲	۳-۱۲-۲- ویرایش یک قالب
۶۲	۳-۱۲-۳- حذف قالب
۶۲	۳-۱۳- قوانین بسته شدن وظیفه
۶۲	۳-۱۳-۱- انتخاب فیلدهای اجباری
۶۳	۳-۱۳-۲- انتخاب وضعیت تکمیل وظیفه
۶۳	۳-۱۴- گزارش کار - فیلدهای اضافی
۶۴	۴- مدیریت رخداد
۶۴	۴-۱- قالب رخداد
۶۴	۴-۲- افزودن یک قالب جدید
۶۵	۴-۳- افزودن فیلدهای سفارشی
۶۵	۴-۳-۱- ویرایش فیلدها
۶۵	۴-۳-۲- حذف فیلدها

۶۶	۳-۳-۴ طراحی سبک چیدمان فیلد
۶۶	۴-۴ افزودن فیلدهای موجود
۶۶	۵-۴ مرتبط کردن گروه های پشتیبانی به قالب
۶۷	۶-۴ استفاده از قالب توسط درخواست کنندگان
۶۷	۷-۴ ایجاد قالب برای درخواست کنندگان
۶۷	۸-۴ گردش کار
۶۷	۹-۴ قالب نمونه
۶۸	۱۰-۴ بیکربندی جزئیات تأیید
۶۸	۱۱-۴ تنظیم آغازگر وظیفه
۶۹	۱۲-۴ افزودن وظایف
۶۹	۱۳-۴ قوانین فیلد و فرم
۶۹	۱-۱۳-۴ قوانین فیلد و فرم های مربوط به قالب های درخواست
۷۰	۲-۱۳-۴ انواع رویدادهایی که در قوانین فیلد و فرم پشتیبانی می شوند
۷۰	۳-۱۳-۴ انواع کاربران
۷۰	۴-۱۳-۴ اجرای قوانین
۷۰	۵-۱۳-۴ انواع اقدامات پشتیبانی شده در قوانین فیلد و فرم
۷۱	۶-۱۳-۴ کپی کردن قوانین در قالب دیگر
۷۱	۷-۱۳-۴ حذف فیلدها از فرم درخواست
۷۱	۸-۱۳-۴ عملیات انجام شده بر روی قوانین
۷۱	۹-۱۳-۴ ایجاد یک قانون جدید
۷۳	۱۰-۱۳-۴ "هنگام بارگذاری فرم"
۷۳	۱۱-۱۳-۴ "در زمان تغییر فیلد"
۷۴	۱۲-۱۳-۴ "در زمان ارسال فرم"
۷۵	۱۳-۱۳-۴ ویرایش/ حذف یک قانون
۷۵	۱۴-۱۳-۴ اقدامات دسته جمعی
۷۶	۱۵-۱۳-۴ استفاده از موارد نمونه برای قوانین فیلد و فرم
۷۶	۱۶-۱۳-۴ قوانین فیلد و فرم - استفاده از موارد نمونه
۷۶	۱۷-۱۳-۴ مورد نمونه ۱: افزودن وابستگی بین فیلدهای لیست انتخاب
۷۹	۱۸-۱۳-۴ مورد دوم: مثال رویداد بارگذاری فرم
۸۰	۱۹-۱۳-۴ مورد سوم: مثال رویداد تغییر فیلد
۸۱	۲۰-۱۳-۴ مورد چهارم: مثال رویداد در هنگام ارسال فرم
۸۱	۱۴-۴ قوانین فیلد و فرم - توابع پشتیبانی شده توسط جاوا اسکریپت

۸۱	۱۵-۴ - کد بستن درخواست
۸۱	۱۶-۴ - افزودن کد جدید بسته شدن
۸۲	۱۷-۴ - ویرایش یک کد بسته شدن درخواست
۸۲	۱۸-۴ - حذف کد بسته شدن درخواست
۸۲	۱۹-۴ - قوانین بسته شدن درخواست
۸۳	۲۰-۴ - تأیید تصدیق کاربر
۸۳	۲۱-۴ - روند بسته شدن درخواست
۸۳	۲۱-۴ - ۱- بسته شدن دستی
۸۳	۲۱-۴ - ۲- بستن خودکار
۸۳	۲۲-۴ - همیار بستن درخواست
۸۴	۲۳-۴ - بستن درخواست‌ها بطور خودکار، در صورت عدم تأیید
۸۴	۲۴-۴ - رخداد - فیلدهای اضافی
۸۴	۲۵-۴ - افزودن یک فیلد جدید
۸۵	۲۶-۴ - قالب راهکار
۸۶	۲۷-۴ - افزودن قالب جدید
۸۶	۲۸-۴ - ویرایش یک قالب راه حل
۸۶	۲۹-۴ - حذف قالب راه حل
۸۶	۳۰-۴ - قالب پاسخ
۸۶	۳۱-۴ - اضافه کردن یک قالب پاسخ
۸۷	۳۲-۴ - ویرایش یک قالب پاسخ
۸۷	۳۳-۴ - حذف قالب پاسخ
۸۷	۳۴-۴ - منوی سفارشی درخواست
۸۷	۳۵-۴ - افزودن منوی جدید
۸۸	۳۵-۴ - ۱- جزئیات پایه
۸۹	۳۵-۴ - ۲- انتخاب قالب‌ها
۸۹	۳۵-۴ - ۳- انجام اقدام
۹۰	۳۵-۴ - ۴- فایل HTML سفارشی
۹۰	۳۵-۴ - ۵- لیست نما
۹۱	۳۵-۴ - ۶- فعال کردن / غیرفعال کردن یک منو
۹۱	۳۵-۴ - ۷- ویرایش یک منو
۹۱	۳۵-۴ - ۸- حذف یک منو
۹۱	۳۶-۴ - راه‌اندازی یا تسريع سفارشی