



ثبت دانش / تجربه (دانش کارکنان)

تاریخ :
شماره :
شماره فرم: F-14014

اطلاعات ارائه کننده/گان دانش :

نام و نام خانوادگی : نعیمه دهقانی
تاریخ استخدام : ۹۵/۱۰/۱۲
رشته و مدرک تحصیلی : کارشناسی ارشد آمار
نوع استخدام: پیمانکاری

اطلاعات عمومی دانش/تجربه :

عنوان دانش/تجربه: استقرار سیستم مدیریت اعلام ، ثبت و رفع خرابی مشکلات نرم افزاری، سخت افزاری و شبکه‌ای بخش رایانه ای اداره کل
فرد / تیم مشارکت در کسب دانش : گروه آمار و فناوری اطلاعات

نوع دانش / تجربه : فردی گروهی موفقیت شکست

کاستی‌ها، مشکلات که در زمان وقوع دانش/تجربه وجود داشته و ایجاب نموده که سازمان / فرد اقدام به اجرای تجربه مورد نظر نماید، ذکر گردد.
تعمیر، نگهداری و ارائه خدمات در بخش رایانه ای اداره کل با توجه به گسترش روز افزون در این بخش منجر به افزایش شدت رو به رشد نیاز به ارائه خدمات و رفع مشکلات سخت افزاری و نرم افزاری شده است. این موضوع باعث شده است که طراحی و استقرار سیستم مزبور پیشنهاد گردد تا ضمن تسریع در ارائه خدمات دقیق و مکانیزه ، کاهش هزینه و خطا را نیز به‌مراه داشته باشد ضمن اینکه انواع سوابق و آمارهای مختلف در این حوزه برای برنامه ریزی‌های کلان در بخش تخصیص بودجه و بدست آوردن راه‌حلهای موثر در ارائه خدمات بهینه را نیز به‌مراه خواهد داشت. در صورتی که سامان در سطح راه آهن جمهوری اسلامی ایران اجرا گردد.

خلأ وجود یک سیستم هوشمند مدیریت اعلام ، ثبت و رفع خرابی مشکلات نرم افزاری و سخت افزاری بخش رایانه ای اداره کل که قادر باشد که فرآیند را به سمت نگهداری و ارائه راهکارهای رفع مشکلات حوزه های مختلف با ضریب اطمینان بیشتر ببرد و بتواند پایداری و طول عمر سیستم را ارتقاء داده و در نهایت باعث ایمنی و تسهیل در امر حمل و نقل ریلی بشود.

عدم وجود این سیستم باعث بروز مسائل ذیل شده است:

- کندی و عدم ارائه خدمات مطلوب در بخشهای مختلف نرم افزاری و سخت افزاری به همکاران
 - عدم امکان ریزی دقیق برای نیازهای آینده و طراحی چشم انداز برای گروه IT
 - عدم امکان درج سوابق و اطلاعات آماری مورد نیاز برای تحلیل عملکرد و برنامه ریزی برای آینده.
 - عدم امکان تخمین اعتبارات مورد نیاز در سال های آینده بصورت دقیق .
- با طراحی و استقرار سیستم مورد نظر در سطح راه آهن جمهوری اسلامی ایران می‌توان آن را بهبود بخشید.

مراحل پیش‌برد دانش/تجربه در سازمان را تشریح نمایید.

نظر به اینکه در اعلام خرابی و انجام پیگیری و رفع مشکل بصورت سنتی هم زمان زیادی طول خواهد کشید و هم گاهی با فراموشی و یا هنگام اعلام تعداد زیاد خرابی مدیریت آن بشدت دچار چالش می‌گردد بر آن شدیم با طراحی سیستم گزارش کار، خرابی به کارشناس مربوطه ارجاع شده و گزارش رفع خرابی توسط کارشناس ثبت گردد.
کاربر مربوطه از طریق این نرم افزار می‌تواند براحتی پیگیری مراحل انجام کار را مشاهده نماید و ... باعث شد که بشدت راندمان کار افزایش یابد ضمن اینکه نیاز به درج گزارش انجام کار بصورت مجزا نیز لازم نخواهد بود و با درج عملیات انجام شده برای رفع مشکل مربوطه توسط کارشناس مربوطه راههای رفع مشکل نیز درج می‌شود.

دستاوردها و نتایج حاصله از دانش/تجربه خود را ذکر نمایید.

استقرار سیستم هوشمند مدیریت اعلام ، ثبت و رفع خرابی مشکلات نرم افزاری و سخت افزاری بخش رایانه ای اداره کل با تامین نرم افزار مربوطه حصول به نتایج مطلوب ذیل را بدنبال داشته است.

- تسریع در ارائه خدمات دقیق و مکانیزه در بخش نرم افزار و سخت افزار
- شناسایی عوامل موثر در عملکرد و بروز خرابیها در سیستم های مختلف کامپیوتری.
- تعیین نقاط بحرانی در نگهداری و تعمیرات زیرساختهای شبکه ، نرم افزاری ، سخت افزاری و ارائه راهکار بهبود.
- کاهش هزینه در ارائه خدمات، تعمیر و نگهداری سیستمها.

- ایجاد سوابق دقیق و همچنین امکان ارائه راه حل‌های موثر در ارائه خدمات مطلوب تر.
- فراهم کردن برنامه ریزی در خصوص تخصیص و ارائه بودجه در همه حوزه های بخش کامپیوتری.

مهم‌ترین چالش‌هایی که در مسیر پیش‌برد دانش/تجربه با آن‌ها مواجه شدید را ذکر نمایید.
این سامانه هنوز قابلیت اعلام خرابی توسط خود کاربر را نداشته و ممکن است برخی از خرابی‌ها از قلم افتاده و در سامانه ثبت نگردد.

توصیه‌های خود در ارتباط با دانش/تجربه را بیان نمایید.

علاوه بر موضوع مرتبط، در چه مواردی میتوان از دانش مذکور استفاده نمود؟

نام وامضای تکمیل کننده :

نظر تیم ارزیابی دانش :

نام وامضای تیم ارزیابی :