

به نام خدا



وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران
(ایرانداک)

خلاصه گزارش طرح پژوهشی سازمانی

عنوان طرح پژوهشی

ارایه راهکارهایی برای بهبود پشتیبانی فنی از مشتریان سامانه های پر کاربرد پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

تاریخ شروع طرح پژوهشی	۱۳۹۹/۴/۳۱	تاریخ پایان طرح پژوهشی	۱۴۰۰/۵/۱۱
-----------------------	-----------	------------------------	-----------

نام و نام خانوادگی مجری طرح پژوهشی	فرهاد شیرانی
نام و نام خانوادگی همکاران طرح پژوهشی	محمد هادی شیرانی، نسا رضایی

درباره طرح پژوهشی

شناسایی وضعیت موجود پشتیبانی فنی از کاربرانی که از پایگاه اطلاعات علمی ایران (گنج)، سامانه ملی ثبت پایان نامه، رساله، و پیشنهاد (ثبت)، سامانه پیشینه پژوهش، و سامانه همانندجو پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک) استفاده می کنند به منظور ارایه راهکارهایی برای بهبود آن از نیازهای اساسی ایرانداک برای حفظ کاربران از راه ارایه خدمات پشتیبانی فنی هم سطح سازمان های پیش رو در حوزه فناوری اطلاعات در کشور است. این چهار سامانه از پرکاربردترین و مهم ترین سامانه های ایرانداک در ارایه خدمت به جامعه علمی و بویژه جامعه دانشگاهی کشور است و کاربران بسیاری خدمات این سامانه ها را مورد استفاده قرار می دهند. اطلاعات موجود نشان می دهد ایرانداک نیازمند بکارگیری روش های کارآمدتری برای ارایه خدمات پشتیبانی فنی به کاربران این سامانه ها است. این پژوهش با بررسی و مستندسازی روش های موجود پشتیبانی کاربران، راهکارهایی را برای بهبود خدمات پشتیبانی کرده است.

روش پژوهش

در این پژوهش نخست، وضع موجود بررسی، و به توصیف منظم و نظام‌مند وضعیت کنونی فرایند پشتیبانی پرداخته شد. ویژگی‌ها و صفات آن مطالعه و ارتباط بین متغیرها مورد بررسی قرار گرفت. پژوهش حاضر، پژوهشی توصیفی تحلیلی است و پژوهشگر دخالتی در موقعیت، وضعیت، و نقش متغیرها ندارد و آنها را دستکاری یا کنترل نمی‌کند و تنها آنچه که وجود دارد را مطالعه و به توصیف و شرح آن می‌پردازد. رویکرد این پژوهش کیفی و توسعه‌ای است و عبارت است از انجام پژوهش برای طراحی و ابداع سیستم‌های کارآمدتر جدید برای بهبود و جایگزینی با سیستم‌های سنتی به منظور افزایش قابلیت‌ها برای برطرف کردن نیازهای استفاده‌کنندگان است. روش گردآوری اطلاعات کتابخانه‌ای و میدانی و با استفاده از ابزار مصاحبه داده‌ها جمع‌آوری شده است. مستندسازی با استفاده از استاندارد^۱ BPMN (استانداردی برای مدل‌سازی و نمایش فرایندهای کسب‌وکار) و با کمک ابزارهای BPMS^۲ (نرم افزارهایی مانند ویزیو که با در اختیار قراردادن یک محیط گرافیکی امکان ترسیم فرایندها، ایجاد یکپارچگی و بهبود فرایندهای جاری سازمان را فراهم می‌آورد) انجام شد. جامعه آماری این پژوهش دربرگیرنده ۱۳ تن از مدیران و پشتیبانان کاربران سامانه‌های ایرانداک است

یافته‌های طرح پژوهشی

۲۱٫۱ درصد از پاسخگویان سامانه ارتباط با مشتریان را به عنوان اولین راه حل خود برای پشتیبانی از مشتریان اعلام کرده‌اند. نبود چنین سامانه‌ای به وضوح به عنوان یک نقطه ضعف در سیستم پشتیبانی فنی از سوی پاسخگویان مورد توجه قرار گرفته است. ۱۸٫۱ درصد از پاسخگویان سامانه تکتینگ را به عنوان راه حلی برای ارائه خدمات پشتیبانی از مشتریان برگزیده‌اند. بهبود ارائه خدمت در بخش پشتیبانی نیازمند وجود امکان تولید گزارش‌های لازم از تماسها و ارتباطات ایجاد شده از سوی مشتریان است. امکان طراحی گزارش‌های بهبود عملکرد سامانه‌های ایرانداک از جمله مهمترین مواردی هستند که رفع آنها می‌تواند به بهبود وضعیت پشتیبانی کمک کند. ۱۲٫۰ درصد از پاسخگویان مستند سازی و بهبود فرایندها را به عنوان دومین موضوع دارای اهمیت برشمرده‌اند. پاسخگویی از طریق ایمیل یکی از راهکارهای پیشنهادی برای بهبود پشتیبانی فنی از مشتریان سامانه‌های پرکاربرد ایرانداک است که لازم است با بررسی دقیق تر نسبت به مشکلاتی که گروه پشتیبانی فنی در حال حاضر با آنها مواجه است بررسی و اقدامات لازم انجام شود. با توجه به نتایج حاصله نبود فرایندهای مصوب گردش درخواست‌ها میان گروه پشتیبانی فنی و پشتیبانی کاربری و نبود امکان ارسال پاسخ به درخواست‌های ثبت شده کاربر در درون سامانه از راه ایمیل از مهمترین نقاط ضعف وضعیت کنونی استفاده از ایمیل به شمار می‌رود. ۱۰٫۹ درصد از پاسخگویان معتقدند وجود

^۱ Business Process Model & Notation

^۲ Business Process Management System

مستند راهنمای کاربران می تواند به بهبود پشتیبانی از کاربران کمک کند. با مستند سازی فرایندها زمینه لازم برای ایجاد مستند راهنمای کاربران فراهم می شود. ۷۰ درصد از پاسخگویان معتقدند استفاده از سامانه گفتگوی برخط میتواند به عنوان راهکاری برای پشتیبانی از کاربران مورد استفاده قرار گیرد. از مزیت های مهم این سامانه پاسخگویی آنی به درخواست ها است. سیستم تلفن سازمانی نقشی اساسی در ارتباط با مشتریان بر عهده دارد.

نتیجه گیری و پیشنهادها

بر پایه نتایج بدست آمده، راهکار های پیشنهادی برای بهبود پشتیبانی فنی از مشتریان سامانه های پرکاربرد ایرانداک، به ترتیب الویت از دیدگاه مدیران و پشتیبانان سامانه ها، به شرح زیر است.

۱. سامانه ارتباط با مشتریان
۲. ارسال تیکت
۳. گزارش ساز
۴. مستندسازی فرایندها
۵. ارسال ایمیل
۶. مستند راهنمای کاربران
۷. گفت و گوی زنده (چت)
۸. تلفن است.