

Ampardaz®
Software Corporation



Padvish
SD



مزیت‌های خدمات IT یکپارچه با امنیت نقاط پایانی

چالش سازمان‌ها

تیم‌های IT و پشتیبانی معمولاً با پراکندگی فرایندها، نبود دید متمرکز و دشواری در مدیریت خدمات و رخدادهای مواجه هستند؛ مسائلی که باعث کاهش سرعت پاسخ‌گویی، افزایش بار عملیاتی و افت کیفیت خدمات می‌شود. از جمله مهم‌ترین این چالش‌ها:

- ثبت و پیگیری غیرمتمرکز درخواست‌ها و رخدادهای
- نبود SLA و اولویت‌بندی مؤثر برای پاسخ‌گویی
- پراکندگی اطلاعات کاربران، مشکلات و سوابق پشتیبانی
- نبود ارتباط یکپارچه میان تیم‌های IT، پشتیبانی و امنیت
- دشواری در تحلیل عملکرد خدمات و تیم‌ها
- وابستگی به فرایندهای دستی و تکراری
- نبود پایگاه دانش متمرکز برای حل سریع‌تر مشکلات

در چنین شرایطی، حتی رخدادهای ساده می‌توانند زمان‌بر و پرهزینه شوند و رخدادهای امنیتی نیز بدون اتصال مناسب به فرایندهای خدمات IT، با تأخیر شناسایی یا پیگیری شوند.

راهکار امن‌پرداز

Padvish SD نسخه‌ای از راهکار جامع میزکار امن‌پرداز (مکاپ) است که با یکپارچه‌سازی مدیریت خدمات IT، پشتیبانی کاربران و امنیت نقاط پایانی، تجربه‌ای متمرکز از خدمات و امنیت سازمانی را در یک کنسول واحد ارائه می‌کند.

این راهکار با بهره‌گیری از قابلیت‌هایی مانند CMDB، تیکتینگ هوشمند، داشبوردهای تحلیلی، SLA و مدیریت فرایندهای پشتیبانی، امکان ثبت، پیگیری و تحلیل متمرکز درخواست‌ها و رخدادهای تیم‌های IT و پشتیبانی فراهم می‌سازد.

نتیجه این یکپارچگی:

- افزایش سرعت و کیفیت پاسخ‌گویی
- مدیریت متمرکز خدمات، درخواست‌ها و رخدادهای
- بهبود هماهنگی میان IT، پشتیبانی و امنیت
- کاهش فرایندهای دستی و تکراری
- تحلیل بهتر عملکرد خدمات و تیم‌ها
- ایجاد پایگاه دانش برای حل سریع‌تر مشکلات

معماری راهکار Padvish SD

از چند بخش مکمل تشکیل شده است که در کنار هم، مدیریت خدمات IT را ساخت یافته و قابل کنترل می‌کنند:



قابلیت‌های کلیدی

حضور در کنار آنتی‌ویروس سازمانی پادویش

حفاظت از نقاط پایانی سازمان در برابر تهدیدات امنیتی، در کنار فراهم‌سازی بستر یکپارچه مدیریت دارایی.



کنسول مدیریتی میز خدمت

مدیریت متمرکز درخواست‌ها، رخدادها، مشکلات، کاربران، کارشناسان و فرایندهای پشتیبانی.



سامانه تیکتینگ یکپارچه

ثبت، ارجاع، اولویت‌بندی، پیگیری و گزارش‌گیری از تیکت‌ها در یک محیط ساخت یافته.



مدیریت SLA

تعریف سطح خدمت، زمان پاسخ‌گویی، زمان حل مسئله و پایش تعهدات تیم پشتیبانی.



مدیریت دانش

ثبت راهکارها، مستندات، پاسخ‌های پرتکرار و تجربیات کارشناسان برای افزایش سرعت حل مسائل.



داشبوردهای تحلیلی

نمایش وضعیت درخواست‌ها، عملکرد کارشناسان، روندهای پرتکرار، میزان تحقق SLA و شاخص‌های مدیریتی.



مدیریت دارایی و ارتباط با درخواست‌ها

امکان ارتباط دادن درخواست‌ها و رخدادها با دارایی‌ها، کاربران یا سرویس‌های سازمانی برای تحلیل دقیق‌تر.



قابلیت‌های کلیدی

در یک سازمان بزرگ، کاربران روزانه با مسائل مختلفی روبه‌رو می‌شوند:

کندی سیستم، مشکل نرم‌افزار، اختلال دسترسی، درخواست نصب برنامه، رخداد مشکوک امنیتی یا نیاز به پشتیبانی فنی.

اگر این درخواست‌ها از طریق تماس، پیام‌رسان، ایمیل یا روش‌های غیررسمی ثبت شوند، پیگیری آن‌ها دشوار و

کیفیت پاسخ‌گویی غیرقابل اندازه‌گیری خواهد بود.

با استقرار Padvish SD

- همه درخواست‌ها در یک سامانه واحد ثبت می‌شوند.
- هر تیکت بر اساس نوع، اهمیت، کاربر، دارایی یا سرویس دسته‌بندی می‌شود.
- درخواست‌ها به کارشناسان مربوطه ارجاع داده می‌شوند.
- وضعیت رسیدگی و زمان پاسخ‌گویی قابل پایش می‌شود.
- دانش حاصل از حل مسائل در پایگاه دانش ثبت می‌شود.
- گزارش‌های مدیریتی از عملکرد تیم و کیفیت خدمات تولید می‌شود.
- در صورت ارتباط مسئله با وضعیت امنیتی Endpoint، تیم امنیت و IT دید مشترک خواهند داشت.

نتایج قابل انتظار با استفاده از Padvish SD



مزیت‌های متمایز


یکپارچه با آنتی‌ویروس سازمانی پادویش		ترکیب مزیت‌های خدمات IT با امنیت نقاط پایانی	
کاهش نیاز به ابزارهای جداگانه برای تیکتینگ و امنیت Endpoint		مناسب برای تیم‌های IT، پشتیبانی و امنیت	
پشتیبانی از مدیریت دانش، SLA و داشبوردهای مدیریتی		افزایش کیفیت پاسخ‌گویی و رضایت کاربران	
ایجاد دید مشترک میان رخدادهای IT و وضعیت امنیتی سیستم‌ها			


چرا Padvish SD؟

Padvish SD برای سازمان‌هایی طراحی شده است که می‌خواهند خدمات IT را از حالت واکنشی، پراکنده و غیرقابل اندازه‌گیری، به یک فرایند متمرکز، شفاف و قابل مدیریت تبدیل کنند.

"شرکت نرم افزاری امن پرداز محصولات و خدمات متنوعی را با نام تجاری پادویش
جهت مقابله با طیف گسترده تهدیدات و حملات سایبری در بخش خانگی و سازمانی
ارائه می نماید."



 www.padvish.com

 info@amnpardaz.com

درباره ما