

خدمات مهندسی سیستم شرکت دژافزارنت



Jira



Confluence



دژافزارنت
DEZHAFZAR CORPORATION



www.dezhafzar.com

فهرست مطالب

- مهندسی سیستم ۳
- شرکت اطلسین (Atlassian) ۳
- خدمات مهندسی شرکت دژافزارنت ۳
- شرکت دژافزارنت به مشتریان خود اراده می دهد ۳
- دستاوردهای درخشان شرکت اطلسین ۴
- مدیریت پروژه (Project Management) ۴
- نرم افزار جیرا (Tracker Issue) ۴
- چه کارهایی را با استفاده از جیرا می توانید انجام دهید ۴
- معرفی پلاگین های معروف جیرا ۴
- مدیریت دانش (Knowledge Management) ۴
- نرم افزار کانفلوئنس (Confluence) ۴
- ویژگی های کانفلوئنس از دید مشتریان ۴
- نرم افزار CRM (Customer Relationship Management) ۴
- مدیریت خدمات جیرا ۴
- چرا از مدیریت خدمات جیرا استفاده کنیم؟ ۴



مهندسی سیستم

مهندسی سیستم پل ارتباطی برای تبادل اطلاعات به یک زبان واحد بین متخصصین رشته های مختلف در یک پروژه مشترک است. هر متخصصی معمولاً با اصطلاحات خاص رشته و تخصص خود آشنا است و اطلاعات کمی نسبت به رشته های دیگر دارد. هنگامی که چندین متخصص در یک پروژه پیچیده مشترک همکاری می کنند، در برقراری ارتباط مؤثر باید یکدیگر دچار مشکل می شوند چرا که صرفاً بر حوزه خود و آنچه آموخته اند متمرکز هستند و اهداف خود را دنبال میکنند.

مهندسی سیستم رویکردی است که امکان تحقق سیستم های موفق را فراهم می سازد. این رویکرد یک کار تیمی یکپارچه را طراحی، سازماندهی و پیاده سازی می کند تا پاسخگوی نیازهای کسب و کارها و نیازهای فنی مشتریان باشد و در نهایت یک محصول باکیفیت برای تحقق نیازهای کاربر ارائه دهد.

شرکت اطلسین (Atlassian)

اطلسین یک شرکت نرم افزاری استرالیایی است و از سال ۲۰۰۲ آغاز به فعالیت کرده است. محصولات اطلسین در حال حاضر بیش از ۳۰۰۰ نصب فعال در سراسر دنیا دارد و بیش از ۱۸۰،۰۰۰ کاربر از اطلسین برای توانمندسازی تیم ها و پیشبرد پروژه های خود استفاده می کنند. نرم افزارهای اطلسین به تیم ها کمک می کند تا بدون توجه به صنعت و اندازه خود، به سمت مأموریت های خود حرکت کنند.



خدمات مهندسی سیستم شرکت دژافزارنت

امروزه تمام شرکت های بزرگ دنیا به منظور بهبود فرآیندها، ثبت فعالیت ها و در نهایت تولید گزارش ها ارزشمند؛ از ابزارهای مدیریت کار و دانش استفاده می کنند. در این خصوص شرکت اطلسین بهترین ابزارها را تولید نموده است و دژافزارنت نیز برای انجام فعالیت های خود در دو حوزه تولید و بازرگانی از این ابزارها استفاده می کنند، به نحوی که اکنون از دانش خوبی برای استفاده و پیاده سازی این ابزارها بهره مند است و آن را در قالب خدمت به سایر شرکت ها ارائه می دهد.

شرکت دژافزارنت چه خدماتی به مشتریان خود ارائه می دهد

- امکان سفارشی سازی ویژگی های موجود
- نوشتن پلاگین های سفارش مشتری
- آموزش حرفه ای
- امکان فارسی سازی
- تبدیل تقویم میلادی به شمسی
- امکان فراهم کردن لایسنس پلاگین ها و هسته (Core) محصول
- نصب، نگهداری و پشتیبانی تمامی محصولات اطلسین
- مشاوره، پیکربندی و طراحی فرآیندهای سازمانی

دستاوردهای درخشان شرکت اطلسین

- ۸۳٪ از شرکت های فور چون ۵۰۰ از محصولات اطلسین استفاده می کنند
- ۱۰ میلیون کاربر ماهانه از محصولات ابری اطلسین استفاده می کنند
- ۱۸۰،۰۰۰ مشتری در ۱۹۰ کشور جهان مشتری اطلسین هستند
- اطلسین در ۷ کشور دنیا دفتر بین المللی دارد
- مشتریان مطرح اطلسین شامل: NASA, eBay, Facebook, IBM, twitter, UNICEF, AUDI, BMW هستند



- همکاری در پروژه؛ اطلسین به همه تیم ها (منابع انسانی، حقوقی، طراحی، برنامه نویسی و...) کمک می کند تا کار را سریعتر ایجاد کنند، در خصوص پروژه بحث کنند، کار را سازمان دهند و در نهایت تکمیل کنند.
- قدرت کار گروهی؛ پشت سر هر دستاورد بزرگ انسانی، یک تیم وجود دارد، مأموریت ابزارهای اطلسین کمک به استفاده از پتانسیل تیم ها است.
- توسعه پلاگین ها؛ یکی از مهم ترین ویژگی های محصولات اطلسین قابلیت توسعه پلاگین ها توسط افراد و سازمان ها برای سفارشی سازی محصولات بر اساس نیازهای مختلف مشتریان می باشد. امروزه بیش از ۳۰۰۰ شرکت در سراسر دنیا با توسعه دادن پلاگین های این نرم افزارها، آنها را برای مدیریت سازمان های عیب و نقص کرده اند.

مدیریت پروژه (Project Management):

مدیریت پروژه قوانینی است برای شروع، برنامه ریزی، اجرا، کنترل و خاتمه کاریک تیم برای دستیابی به اهداف خاص و برآورده کردن معیارهای موفقیت از قبل تعریف شده است. هر پروژه ای متشکل از چندین مسئله (مدیریت مسئله؛ Issue Management؛ فرآیند تشخیص و حل مشکلات) است و مسائل برای ارزیابی و حل شدن نیازمند ردیابی (Track) هستند.

نرم افزار JIRA (Issue Tracker) :



جیرا یک ابزار برای ردیابی مسائل کاری، برنامه ریزی، ساخت، توسعه، پشتیبانی محصولات و توزیع وظایف در تیم نرم افزار است. جیرا کمک می کند تا وظایف تیم خود را اولویت بندی کنید و با اطمینان ایده های خلاقانه خود را در تیم مطرح کنید و بدانید که اطلاعات شما همیشه به روز است. جیرا راه مناسبی را برای مدیریت گردش کار و مسیریابی کارها دارد که این قابلیت می تواند تاثیر به سزایی در بهره وری و نتایج کارها داشته باشد.

چه کارهایی را با استفاده از جیرا می توانید انجام دهید

- با استفاده از گزارش ها و داده های بصری عملکرد تیم را بهبود بخشید.
- گردش کار (Workflow): گردش کار فعالیت ها و وظایف تکراری روزانه است که برای تکمیل یک کار انجام می شوند. با مستندسازی و تجزیه و تحلیل گردش کار در سازمان، فرآیندهای کسب و کار خود را بهینه و ساده تر نمایید (از طریق جیرا می توانید گردش کار مورد نظر را ایجاد نمایید).
- امکان یکپارچه سازی در کلاس جهانی با سایر ابزارها را دارد.
- قابلیت یکپارچه سازی با یک کلیک بین نرم افزار جیرا و کانفولوننس وجود دارد.
- به روزرسانی Bitbucket به صورت خودکار در جیرا انجام می شود.
- فرآیند CI/CD که (پروسه ادغام فیچرهای جدید به صورت خودکار با مخزن (Repository) اصلی یا پروسه انتشار خودکار کدهای آماده روی سرور اصلی است) را می توانید تقویت کنید و فرآیند Build نرم افزار را از درون جیرا نظارت کنید.
- با اتوماسیون جیرا در وقت صرفه جویی کنید، کار خود را ساده کنید، متمرکز بمانید و هوشمندانه کار کنید.
- امنیت و حریم خصوصی: نرم افزار جیرا از اطلاعات شما با کنترل هایی مانند مجوزها و رمزگذاری اطلاعات در حین انتقال و استراحت (Rest) محافظت می کند. همچنین نرم افزار جیرا قابلیت استفاده از سیستم احراز هویت دو مرحله ای دارد.

معرفی برخی از پلاگین های معروف جیرا

1 پلاگین ساختار شکست کار (WBS Gantt-Chart: Work Breakdown Structure)

ابزاری است که به وسیله آن مدیر پروژه می تواند پروژه را تعریف کند و به کمک آن پروژه را در زمان مقرر و با فعالیت های تعیین شده به پایان برساند. در ساختار شکست کار، محصول یا خدمت قابل تحویل پروژه به بخش های جزئی تری تقسیم شده است. این ساختار هم به صورت بصری اطلاعات مفید زیادی را در اختیار می گذارد و هم مرجع مناسبی برای مدیریت محدوده پروژه است و یکی از مهم ترین اسناد پروژه محسوب می شود.

با افزونه نمودار JIRA Gantt که برای متخصصان پرکار مدیریت پروژه طراحی شده است، می توانید پیشرفت برنامه های خود را به وضوح مشاهده نمایید. به راحتی فقط با کشیده و رها کردن، ابزاری قدرتمند و بصری برای مدیریت منابع در بین تیم ها و پروژه ها و مشاهده سریع مستقیم و مدیریت وابستگی ها، برای ایجاد تغییرات، وظایف را بکشید و رها کنید (Drop-and-Drag) و تنها با یک کلیک تغییرات خود را در جیرا ذخیره کنید.

مناسب برای سازمان های بزرگ

WBS Gantt-Chart سریع، بصری و مملو از ویژگی ها برای PMO های سختگیر (مصر) ساخته شده است. اینکه پروژه های شما دارای مسئله یا مسئله باشد، از زمان بارگذاری بسیار سریع و مجموعه قدرتمندی از ابزارهای مدیریتی لذت خواهید برد.

جایگزین قدرتمند Microsoft Project

اگر دوست دارید از MS Project استفاده کنید، استفاده از WBS Gantt-Chart را دوست خواهید داشت. این برنامه یک رابط آشنا به همراه ابزارهایی برای واردات یا صادرات وظایف پروژه MS، وابستگی ها و ساختارهای وظیفه (Task Structure) با پشتیبانی کامل از گردش کار (Workflows) به شما می دهد.

نکات برجسته محصول

- برنامه ریزی تصویری پروژه با بهترین نمودار (JIRA Gantt-Chart)
- وابستگی ها را اضافه کرده و با رابط کشیدن و رها کردن آنها را ویرایش کنید.
- برای تغییر (Modify) برنامه ها نقطه و کلیک کنید و مسائل وابسته به طور خودکار به روز می شوند.
- تخصیص حجم کاری هوشمند با نظارت بر منابع
- استرس کم و محیط کار پاسخگو بدون تأخیر

سایر ویژگی ها

۱. نمای مسیر بحرانی Critical Path View
۲. ردیابی طرح اولیه
۳. نقاط عطف Milestones
۴. چهار نوع پیوند کار Task Links
۵. محاسبه خودکار زمان اتمام پروژه
۶. هشدار تأخیر در کارها
۷. مرتب کردن ترتیب نمایش مسائل

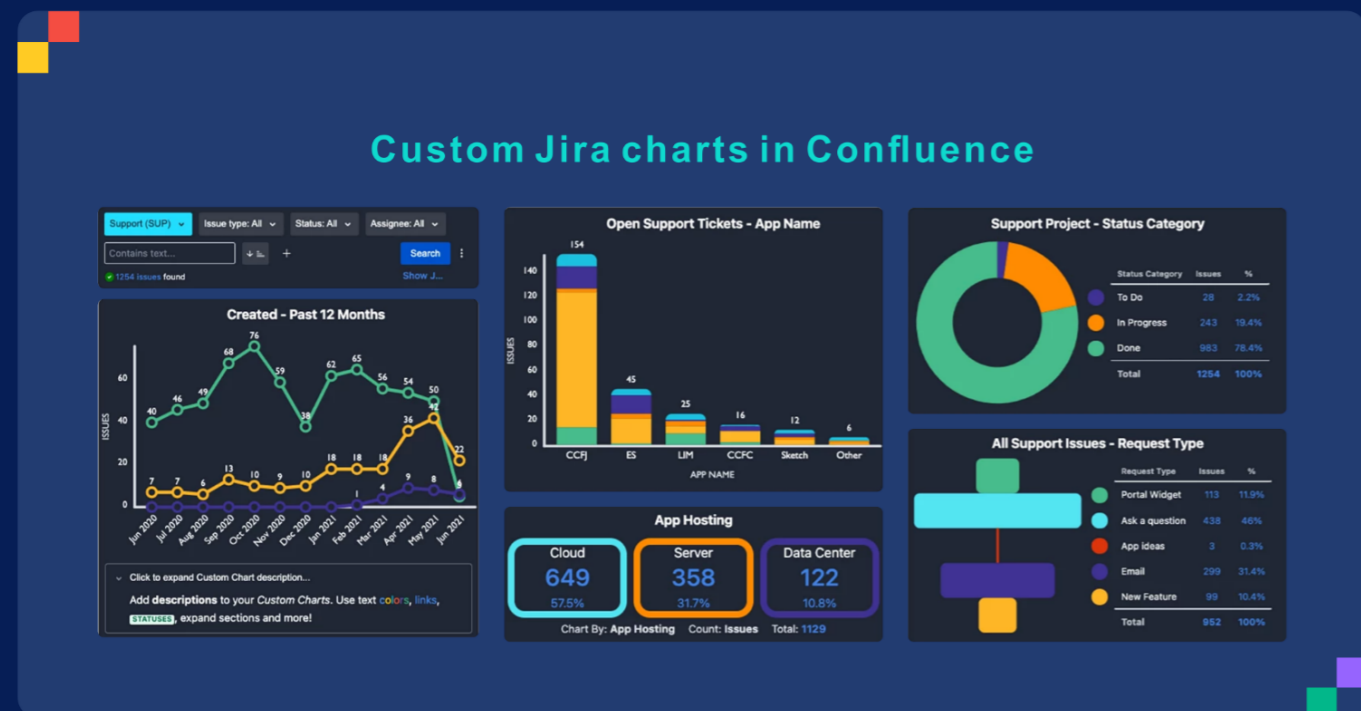
یکپارچه سازی

WBS Gantt-Chart با محصول اطلسین شما ادغام می شود، این سرویس ها را از راه دوز پشتیبانی می کند:

- مدیریت برنامه های میزبان
- مدیریت پروژه های جیرا
- حذف داده ها از برنامه میزبان
- داده ها را به برنامه میزبان بنویسید
- داده های برنامه میزبان را بخوانید

درباره تمپو

تمپو برنامه‌های کاربردی آسان را ایجاد می‌کند تا مشتریان بتوانند زمان، محدودترین منبع خود را، پیگیری و درک کنند.



سایر ویژگی‌ها

۱. پیگیری زمان‌های فعالیت: با اپلیکیشن تلفن همراه تمپو کارها را در هر کجا و در هر زمان که می‌خواهید انجام دهید.
۲. محاسبه هزینه هر پروژه بر اساس زمان صرف شده.
۳. با استفاده از تمپو از منابع بهینه استفاده کنید و بر اساس نیاز پرسنل برنامه ریزی کنید.
۴. امور مالی را مدیریت کنید، بر منابع مالی پروژه‌ها و سبک کالانظارت کنید.
۵. هزینه‌های پروژه را آنکه دارید، تلاش‌های ردیابی شده تیم خود را در تمپو به هزینه‌های ردیابی شده تبدیل کنید.

Improve your bottom line with accurate time/cost reporting
streamlined reporting for financial management

Project / User	Key	MO	TU	WE	TH	FR
MountainCloud	CLOUD	25	28	24	28	32
EricChan		8	8	7	8	6
Elias Brown		8	8	2	8	8

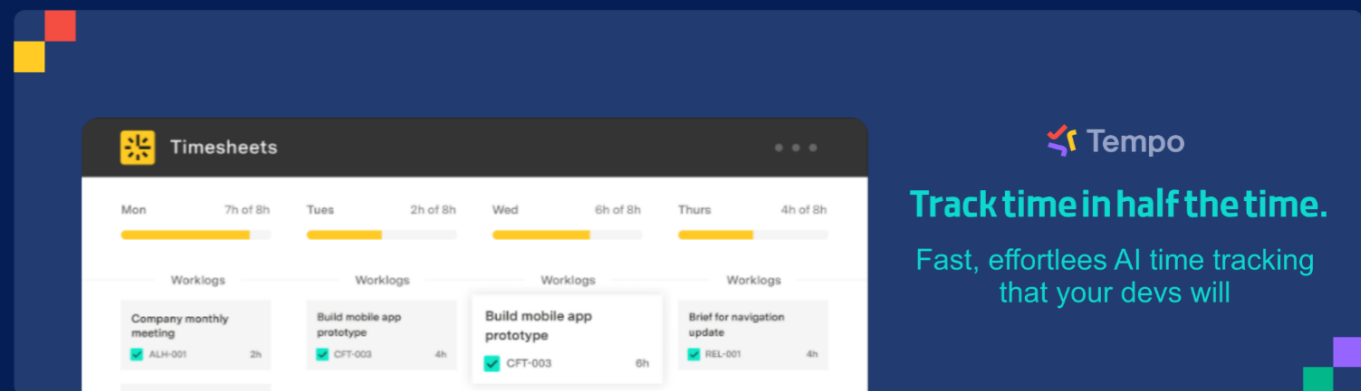


پلاگین Tempo؛ پیگیری (ردیابی)، برنامه ریزی و مدیریت زمان

همه داده‌های مورد نیاز؛ از ردیابی زمانی گرفته تا برنامه ریزی منابع؛ برای بهینه‌سازی تیم خود را به کمک این پلاگین بدست آورید

ویژگی‌های پلاگین تمپو

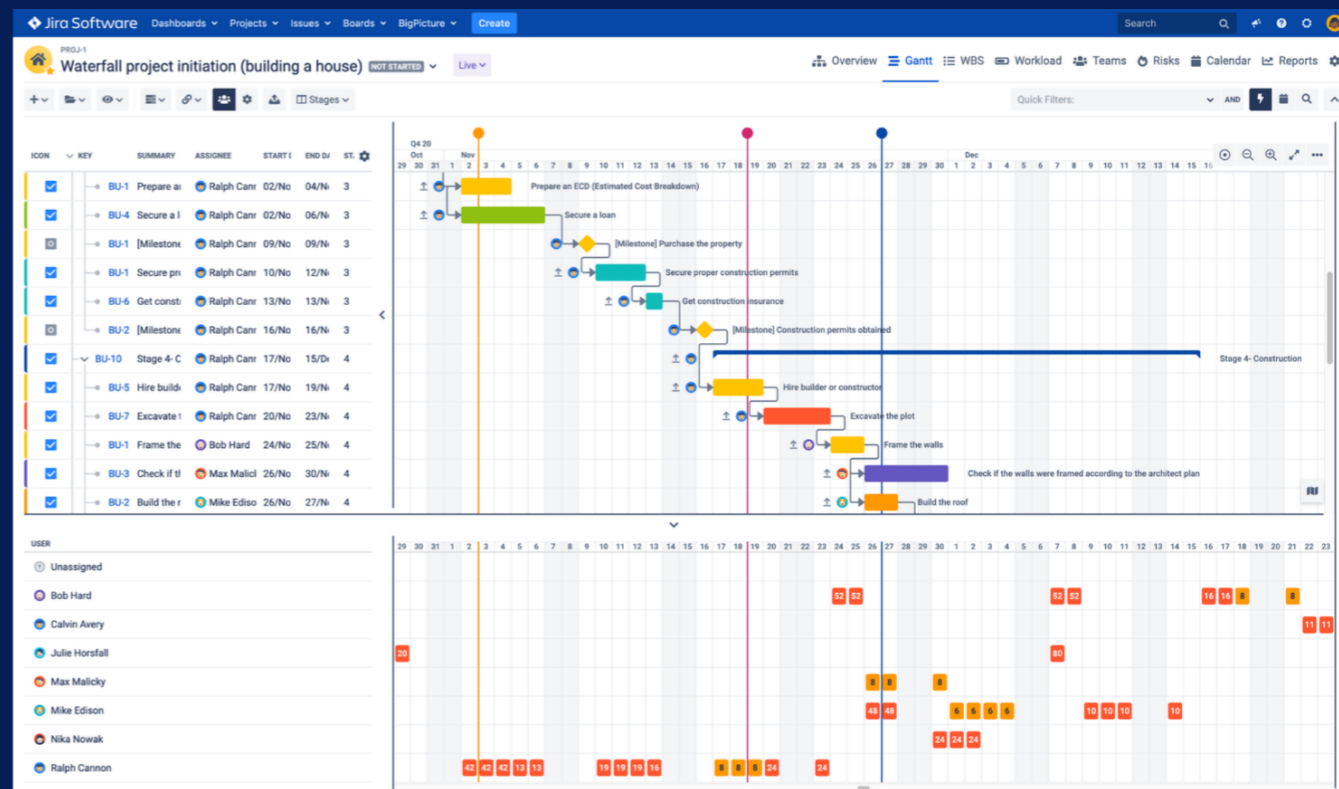
- ردیابی خودکار زمان در جیرا: تمپو داده‌های روشنی ارائه می‌دهد که به تیم‌ها کمک می‌کند تا زمان و امور مالی خود را بهتر مدیریت کنند.
- ردیابی زمان آسان با برگه زمان بندی (Time sheets) تمپو
- بودجه‌های زمانی: ردیابی مالی گسترده در جیرا
- برنامه ریز تمپو: برنامه‌های نیروی کار خود را به راحتی بهینه کنید.
- ردیاب هزینه: ردیابی ساده هزینه با استفاده از جدول زمانی (تایم شیت) ابری
- گزارش‌گیری تایم شیت و ابزارها (Gadgets): گزارش‌گیری با تمام جزئیات از جیرا
- مهاجرت یکپارچه اطلاعات از سرور به ابر بدون درز اطلاعات (نشت)
- ردیابی بی‌وقفه زمان: تمپو این امکان را دارد که به منظور ردیابی زمان اطلاعات را در جیرا ادغام کند، ردیابی زمانی با تمپو در جیرا آسان است.



- هفت روش در تمپو برای ردیابی زمان وجود دارد.
- ادغام تقویم گوگل با آفیس ۳۶۵ ردیابی زمانی را سریع و آسان می‌کند.
- سفارشی‌سازی و پیشنهادات خودکار: پیشنهادات هوشمند به کاربران کمک می‌کند زمان خود را بدون ایجاد اختلال در کار خود پیگیری کنند.
- پذیرش آسان: کاربران می‌گیرند که به سرعت از رابط کاربری آسان و بصری خود استفاده کنند.
- گزارش معنی دار: جدول زمانی به شما امکان می‌دهد زمان ثبت شده برای مسائل، پروژه‌ها، تیم‌ها، کاربران، حساب‌ها یا حتی فیلترهای سفارشی جیرا را مشاهده کنید.
- بینش (Insight) در مورد ارزش زمانی: گزارشات سفارشی را در چند ثانیه، با داده‌های جامع و بینش مفید در مورد تیم خود بسازید.
- خروجی گرفتن از گزارش‌ها به فرمت‌های اکسل، پی‌دی‌اف

پلاگین Big picture

با این افزونه می‌توانید سبد محصولات، محصول و پروژه (PPM) خود را در سطحی بالاتر مدیریت کنید. کار تیم‌های خود را بهینه کنید، نتایج را افزایش دهید و در زمان‌های گران‌بها صرفه جویی کنید.

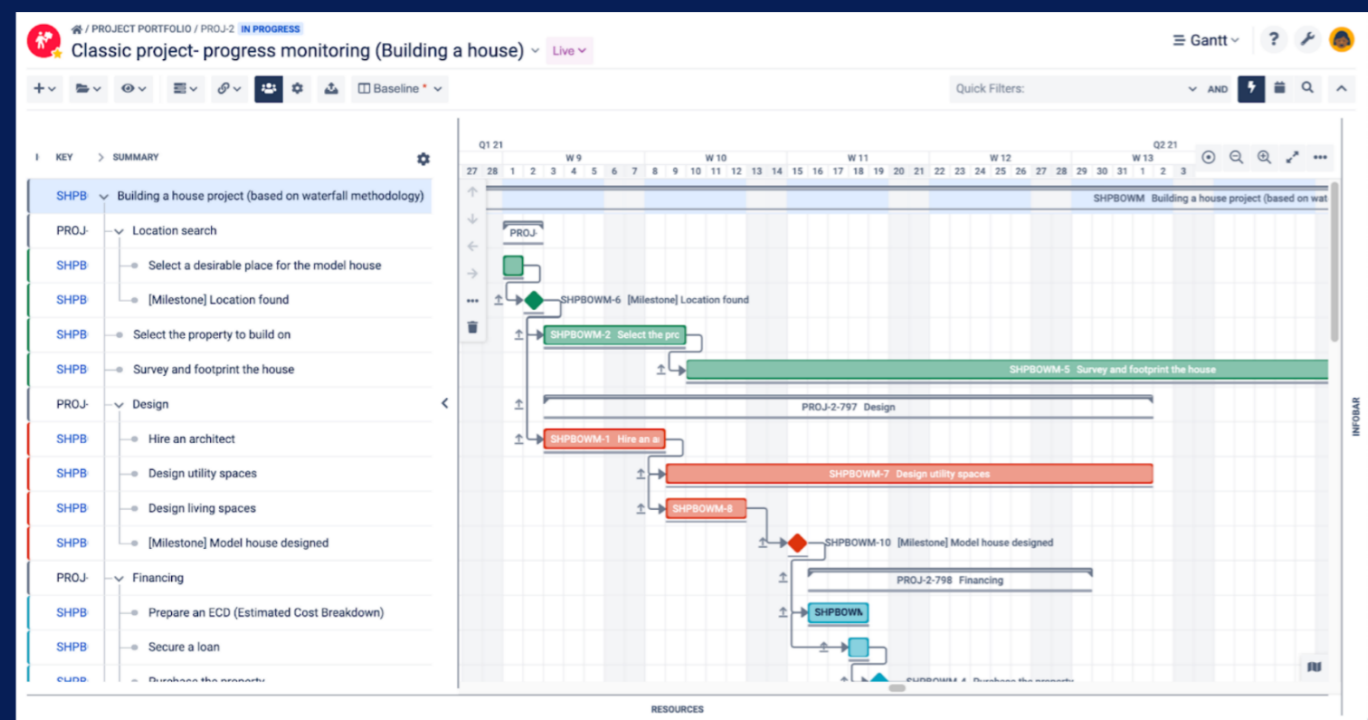


قابلیت‌های پلاگین Big Picture

- برنامه‌ریزی و مدیریت استراتژی‌های اولیه
- هدایت تیم‌ها و تعیین اولویت‌ها
- نظارت بر عملکرد و پیگیری پیشرفت (ردیابی)
- هماهنگ کردن منابع و توزیع حجم کار
- تشخیص ریسک‌ها و واکنش به آنها
- این پلاگین به راحتی با JIRA, Trello, Confluence و... ادغام می‌شوند. تیم‌های شما می‌توانند همچنان از ابزارهای ترجیحی خود استفاده کنند در حالی که شما دیدگاه بهتری نسبت به آنچه در حال انجام است دارید.
- Big Picture توسط بسته‌های فضای مدیریت قابل سفارشی سازی است.
- پیچیدگی سازمان‌های بزرگ: با Big Picture مخصوص سازمان‌های بزرگ، می‌توانید از جعبه‌های نامحدود، از LeSS Req, SAFe ART‌های از پیش تعریف شده استفاده کنید.
- از سناریوهای (What-if) نامحدود استفاده کنید: برای هر یک از تعهدات خود یا حتی کل نمونه کارها، سناریوهای مناسب ایجاد کنید. برای هر هدفی که آینده به ارمغان می‌آورد، آماده باشید. هر چقدر هم که سازمان شما پیچیده باشد، از سناریوهای مورد نیاز خود الگو بگیرید.
- کانتورینگ (Contouring) حجم کاری هوشمند: توزیع حجم کار در منابع و پروژه‌ها به صورت کارآمد، با در نظر داشتن اهداف سازمان و ظرفیت تیم‌های خود برنامه‌ریزی کنید. کارها را طبق برنامه انجام دهید. بهره‌وری را به حد اکثر برسانید.

ویژگی‌های برجسته

- زمان بندی خیره‌کننده Agile: Big picture, Gantt, با یک ماژول جدول زمانی (Time Sheets) قدرتمند (Gantt) همراه است. وظایف خود را در یک فضای کاری واحد بر اساس نیازهای خاص خود برنامه‌ریزی، مدیریت و تنظیم کنید و تعهدات را در سطوح دقیق بررسی کنید.
- کار در کنار نمونه کارها: workPortfolio-Cross با استفاده از انواع مختلف (جعبه)، هر نوع ساختار نمونه کارها را که نیاز دارید بسازید. داده‌ها را از سطوح مختلف جمع‌آوری و تجمیع کنید، پیشرفت را ردیابی کرده و گزارش‌های ثابتی تهیه کنید.
- نقشه راه (SAF) Roadmaps؛ ایجاد نقشه راه به طور کامل مطابق با الزامات (the scaled agile framework)
- برنامه‌ریزی Sprint‌ها، افزایش برنامه‌ها و ARTs برای PL‌ها و اسپرینت‌ها همچنین برای کل شرکت یا تیم‌های خاص اهداف تعیین کنید.
- با استفاده از Big Picture، نمونه کارها، محصول و پروژه (PPM) خود را به سطح بعدی برسانید. کار تیم خود را بهینه کنید، نتایج را افزایش دهید و در وقت گران‌بها صرفه جویی کنید.
- Big Picture از روش‌های Agile، کلاسیک و ترکیبی پشتیبانی می‌کند که آن را به راه‌حلی برای سازمان‌هایی که در حال تغییر چابک هستند تبدیل می‌کنند.



۴ مدیریت سبد پروژه با پلاگین JIRA Portfolio

برنامه ریزی و مدیریت پورتفولیوی پروژه در سازمان و تقسیم و تخصیص افراد بین پروژه های مختلف با استفاده از این پلاگین در نرم افزار JIRA انجام می شود. چه برنامه هایی در Portfolio وجود دارد؟ یک برنامه در Portfolio نمای کلی از مسائل، تیم ها و نسخه های پروژه های شما در نرم افزار جیرا است. هنگام ایجاد یک برنامه، سه عامل اصلی را باید در نظر بگیرید:

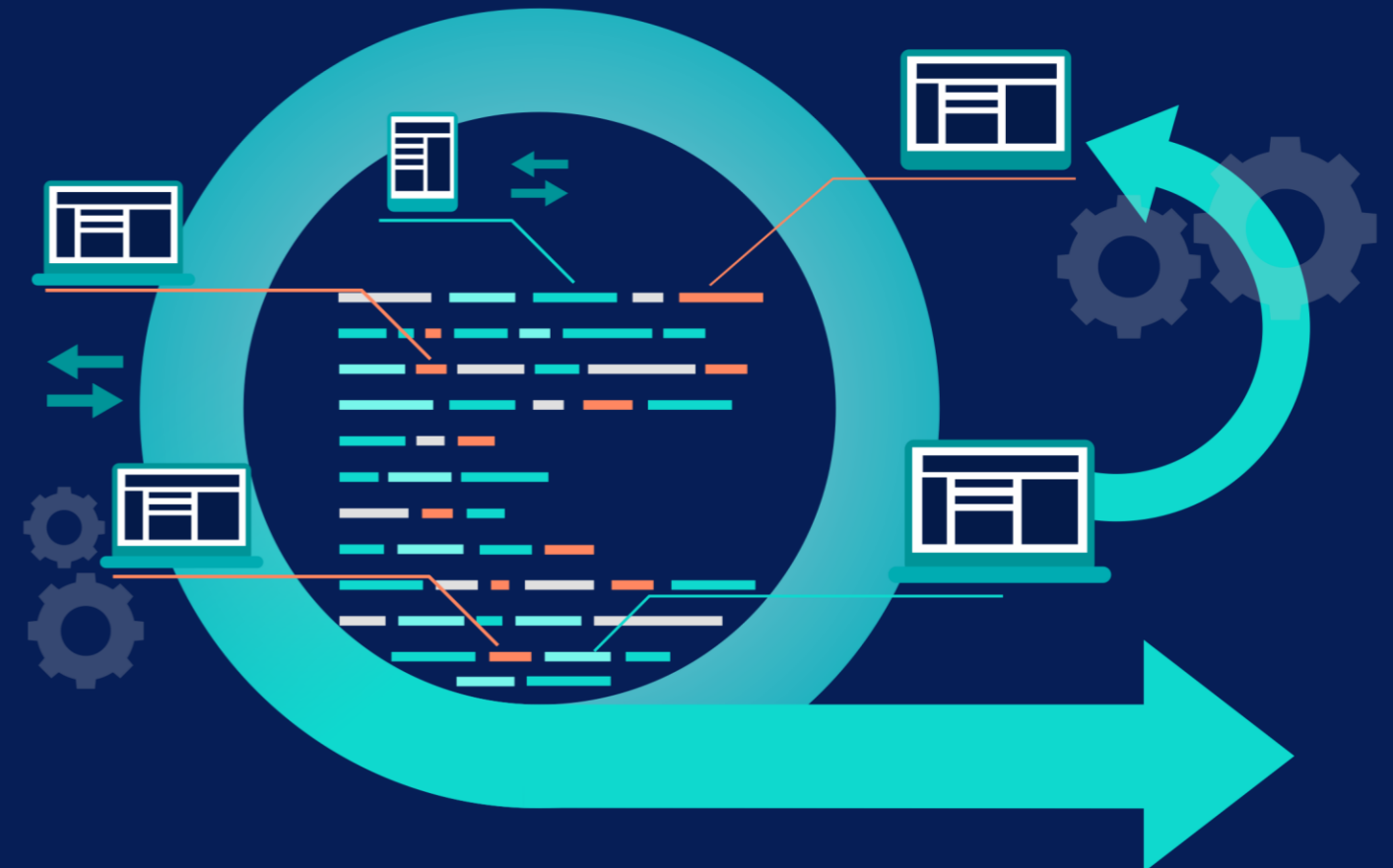
۱. پروژه ایی که برای آن برنامه ریزی کرده اید

۲. افرادی که این پروژه را انجام می دهند

۳. زمان لازم برای تکمیل پروژه

Portfolio از این سه گزینه که به عنوان محدوده (کار)، تیم ها (افراد) که کار را انجام می دهند) و انتشارات (زمان) برای ایجاد نقشه راه چابک شما استفاده می کنند. آنها را به عنوان سه اهرم برای اصلاح برنامه خود در نظر بگیرید. اگر وظایف بیشتری را به برنامه خود اضافه کنید، یا زمان بیشتری برای تکمیل آن نیاز دارید یا تعداد افراد بیشتری برای سریع تر انجام دادن آن یا اگر تاریخ انتشار خود را عقب می اندازید، می توانید محدوده بیشتری اضافه کنید یا تعدادی از ظرفیت افراد خود را آزاد کنید. Portfolio با متعادل نگه داشتن این سه اهرم، به شما امکان می دهد سناریوهای مختلف

را امتحان کنید تا ببینید کدام گزینه، بیشتر مناسب است.



سلسله مراتب مسئله (Issue)

در نرم افزار جیرا، سلسله مراتب مسئله با Epics و Stories وجود دارد. Epics برای ردیابی قطعات بزرگ کار استفاده می شوند و به Stories کوچک تر تقسیم (شکسته) می شوند. Portfolio برای جیرا به شما این امکان را می دهد که در هر یک از این سطوح برنامه ریزی و ردیابی کنید، با اندازه Stories (بر آورد) و پیشرفت تا سطح Epics پیش روید. Portfolio همچنین به شما این امکان را می دهد تا سطوح بالاتر سلسله مراتبی را نیز تعیین کنید. متداول ترین مثال اضافه کردن "ابتکارات" است. اینها حتی قطعات بزرگتری از پروژه را نشان می دهد و به همان روشی که Stories به Epics می رسد، Epics نیز به نوبه خود به Initiative می رسد. این معمول ترین ساختار است. اما در صورت لزوم، سطوح بیشتری نیز می توانند اضافه شوند تا نمایانگر پروژه های کلان باشند.

افزودن یک سلسله مراتب ابتکاری یک نمای سطح بالا را فراهم می نماید، که برای جلسات برنامه ریزی (با BigPicture) انتقال پیشرفت Epics متعدد به ذینفعان و همچنین کار با چهار چوب های چابک مقیاس بسیار عالی است. (Scale framework)

یکپارچه سازی

Portfolio کاملاً با داده ها و بورد های پروژه نرم افزار جیرا شما ادغام شده است. هر بار که با برنامه Portfolio کارها را محاسبه می کنید، Portfolio آخرین اطلاعات مربوط به کار شما را در جیرا دریافت می کند. این واکنشی از نرم افزار جیرا به این معنی است که شما همیشه با بروزترین اطلاعات برنامه ریزی می کنید.

به روزرسانی هایی که در برنامه Portfolio انجام می دهید تازمانی که تغییرات خاصی را بررسی و انجام ندهید، در پروژه نرم افزار جیرا شما منعکس نمی شود. به عنوان مثال اگر اولویت Stories را در مطالب عقب افتاده (گذشته) خود در Portfolio تغییر دهید، تازمانی که این تغییرات را اعمال نکنید، رتبه آن Stories ها در نرم افزار در موارد عقب افتاده تغییر نمی کند.

این جریان کنترل شده به روزرسانی ها از ویژگی های کلیدی Portfolio است. شما می توانید برنامه خود را مانند یک محیط جعبه شن و ماسه تغییر دهید و نقشه راه را دوباره محاسبه کنید تا اثر آن را ببینید.

برای کمک به شما در پیگیری تغییرات ایجاد شده در جدول محدوده با یک نشانگر نارنجی مشخص می شوند، با یک کلیک روی دکمه تغییرات غیر مجاز در بالای برنامه، می توانید این موارد را به طور خلاصه بررسی کنید. این لیست تمام تغییراتی را که در طرح ایجاد شده است، اما هنوز به نرم افزار جیرا متعهد نشده اند فهرست کنید. به سادگی هر تغییری که از آن رضایت ندارید را برگردانید و فقط به روزرسانی هایی را که می خواهید نگهداری کنید، متعهد شوید. از روش کار خود حمایت کنید

Portfolio برای پشتیبانی از روش کار شما طراحی شده است. اگر ترکیبی از تیم های Scrum و Kanban دارید، هر دو می تواند در برنامه شما گنجانده شوند. اگر برخی از تیم های شما بر آورد می کنند در حالی که دیگران از ساعت یا روز استفاده می کنند، می توانید یک تبدیل ساده از یکی به دیگری ایجاد کنید تا هر دو را در برنامه خود لحاظ کنید. فقط نسبت تبدیل دلخواه را در پیکربندی طرح Portfolio تنظیم کنید.

اگر برخی از تیم ها نسبتاً چابک هستند و برخی دیگر با تجربه بهترند و اگر در چار چوبی مانند SAFe مشترک شوید، این نیز خوب است. (مایک کاغذ سفید اضافی در مورد مقیاس بندی چابک با SAFe داریم)

هنگام شروع به کار با Portfolio موارد زیادی را باید در نظر گرفت، اما بینش و دیدی که ارائه می دهد به این معنی است که از آن تلاش پاداش خواهید گرفت.

نکته اصلی ما این است که با استفاده از این راهنما برای آشنایی با اصول اولیه، کار خود را با کار کوچک شروع کرده و ساده نگه دارید. بیش از هر چیز، چابک باشید. برنامه ریزی را شروع کنید، به نحوه انجام کار خود نظاره گر باشید و پیشرفت کنید. شما در مدت زمان کوتاهی استاد برنامه ریزی خواهید شد.

مدیریت دانش (Knowledge Management)

مدیریت دانش مجموعه‌هایی از فعالیت‌هایی است که برای مدیریت، تبادل، خلق یا ارتقای سرمایه‌های فکری به کار می‌رود. مدیریت دانش به سازمان‌ها کمک می‌کند تا اطلاعات و مهارت‌های مهم را که حافظه سازمانی می‌باشند شناسایی، انتخاب، سازماندهی و منتشر نمایند.

نرم‌افزار کانفلوئنس Confluence

کانفلوئنس یک ابزار ساده و قدرتمند است که قابلیت ایجاد و به اشتراک گذاری مستندات را در فضای تحت وب برای همه اعضای تیم فراهم می‌کند. با استفاده از این نرم‌افزار اشتراک گذاری دانش و مشارکت تیمی در کنار هم به وقوع می‌پیوندد. می‌توانید از هر گوشه دنیا در یک محل واحد کار را سازمان‌دهی کنید و با تیم خود همکاری کنید. با استفاده از دانش جمعی تیم‌های خود با پاسخگویی جمعی آسان در زمان صرفه جویی کنید.



ویژگی‌های کانفلوئنس از دید مشتریان

- بیش از ۶۰,۰۰۰ مشتری برای بهبود عملکرد خود از کانفلوئنس استفاده می‌کنند.
- برترین نرم‌افزار در حوزه مدیریت دانش
- بهترین نرم‌افزار کار تیمی (Team Work)
- بالاترین رضایت مشتری
- بهترین محصول کسب و کارهای کوچک
- ساختار باز و یکپارچه کانفلوئنس به شما این امکان را می‌دهد تا اطلاعات آزادانه در میان افراد سازمان جریان یابد
- با استفاده از کانفلوئنس مکالمات را عملی کنید. کانفلوئنس برای دانش پایدار ساخته شده است، بنابراین هرگز ایده‌های یا زمینه‌های عالی را در یک اعلان گذرا یا چت از دست نمی‌دهید.
- همه چیز را در یک مکان سازماندهی کنید.
- فرهنگ کار گروهی بازار را ایجاد کنید.
- فضای کاری انعطاف پذیر: با استفاده از کانفلوئنس تیم خود را برای به اشتراک گذاری اطلاعیه‌ها، تقویت فرهنگ مشارکت و دریافت بازخورد فوری تشویق کنید.
- به کانفلوئنس اعتماد کنید: کانفلوئنس برای تیم‌هایی ساخته شده است که به روشی مطمئن و امن برای همکاری در پروژه‌های مهم نیاز دارند. نرم‌افزار کانفلوئنس توسط کنترل‌های حریم خصوصی و رمزگذاری داده محافظت می‌شوند و از استانداردهای منطبق با صنعت برخوردار است.
- ابزارهایی که از قبل دوست دارید را متصل کنید: با تلفیق ابزارهای مورد علاقه خود، بهره‌وری تیم خود را تقویت کنید یا کانفلوئنس را با بیش از ۳۰,۰۰۰ پلاگین موجود در بازار (Market Place) اطلسین سفارشی کنید



نرم‌افزار CRM (Customer Relationship Management)

CRM به معنای مدیریت ارتباط با مشتری می‌باشد. هر استراتژی یا روشی که با استفاده از داده‌ها به ایجاد، بهبود و مدیریت تعامل با مشتری بپردازد. در واقع CRM یک پروسه برنامه‌ریزی شده برای مدیریت ارتباط با مشتریان فعلی و مشتریان آتی کسب و کارها می‌باشد. CRM یک نگرش و بخشی از استراتژی کسب و کار یا بازاریابی است و به دنبال ایجاد، حفظ، توسعه و تعمیق رابطه با مشتریان در طول چرخه عمر مشتری است. هدف CRM افزایش فروش و سود قطعی نیست.

مدیریت خدمات جیرا (JIRA Service Management)

تیم‌هایی که به سرعت بالایی نیاز دارند را با نرم‌افزار مدیریت خدمات جیرا، تقویت کنید. تیم‌های تحقیق و توسعه، برنامه‌نویس و بازرگانی برای همکاری با سرعت بالا باید با یکدیگر تعامل داشته باشند. پاسخگویی به موقع، به تغییر و تحول به مشتریان و تجربه خدمات سریع به کارکنان از ویژگی‌های سامانه مدیریت خدمات جیرا می‌باشد.

چرا از مدیریت خدمات جیرا استفاده کنیم؟

- ارائه سریع ارزش؛ مدیریت خدمات جیرا برای رفع نیازهای خاص خود تنظیم کنید. به هر تیمی، از فناوری اطلاعات تا منابع انسانی تا حقوقی، قدرت دهید تا میز خدمات را به سرعت و به نحوی که با مقیاس سازمان منطبق باشد، راه‌اندازی نمایند.
- تجربه خدمات متمایز؛ بدون پیچیدگی راه‌حل‌های سنتی، هر تیمی می‌تواند میز خدمات خود را سریع تنظیم کند
- مدیریت خدمات جیرا با ۱۰۰ پلاگین کاربردی و قابل یکپارچه‌سازی موجود در بازار اطلسین این اطمینان را به شما می‌دهد که با نیازهای شما متناسب است.
- کار را در معرض نمایش قرار دهید؛ از طریق یک پلتفرم باز و مشخص، کارها را در سراسر شرکت پیگیری کنید. مسائل مربوط به جیرا را پیوند دهید و داده‌ها را از سایر ابزارهای توسعه نرم‌افزار دریافت کنید. بنابراین تیم‌های پشتیبانی و عملیات فناوری اطلاعات شما از اطلاعات زمینه‌ای غنی‌تری برخوردار هستند تا به درخواست‌ها، حوادث و تغییرات سریع پاسخ دهند.
- جزئیات دقیق هنگام ممیزی، انجام سریع‌تر کارهای توسعه‌های با اولویت بالاتر