



مدیریت سیستم و فرآیندها

زهرا خمسه، دکتر محمدرضا رسولی



شرح فعالیت انجام شده و نتایج

- کار عملی در واحد توسعه و تعالی سازمانی
- سفارشی سازی و پیکربندی Jira Service Desk
- طراحی و پیاده سازی فرآیند «اقدامات بدو ورود»
- افزایش شفافیت و مستندسازی کامل مراحل کاری

کاستی ها / چالش های صنعتی موجود

- ضعف در مدیریت تغییرات و مستندات
- نبود پایش یکپارچه و مدیریت تداوم کسب و کار
- نواقص در مدیریت ارتباط با کسب و کار
- نیاز به بهبود در مدیریت پیکربندی و دسترس پذیری

دستاوردها / پیشنهادها برای رفع چالش ها

- بهره گیری از فناوری های نوین (AI, ML, BI)
- استقرار استانداردهای بین المللی (ISO 22301, ISO 31000, ISO 30401)
- ارتقای مرکز داده و پایش یکپارچه (NOC و SOC)
- ایجاد واحدهای تخصصی مدیریت ریسک و روابط کسب و کار

ویژگی ها / مزایای فرآیند

- شفافیت نقش ها و وظایف
- افزایش سرعت و دقت در رسیدگی به درخواست ها
- امکان یکپارچگی ابزارها (Jira, Confluence, Asset)
- بهبود مدیریت دانش و کاهش خطاها

خلاصه کارآموزی

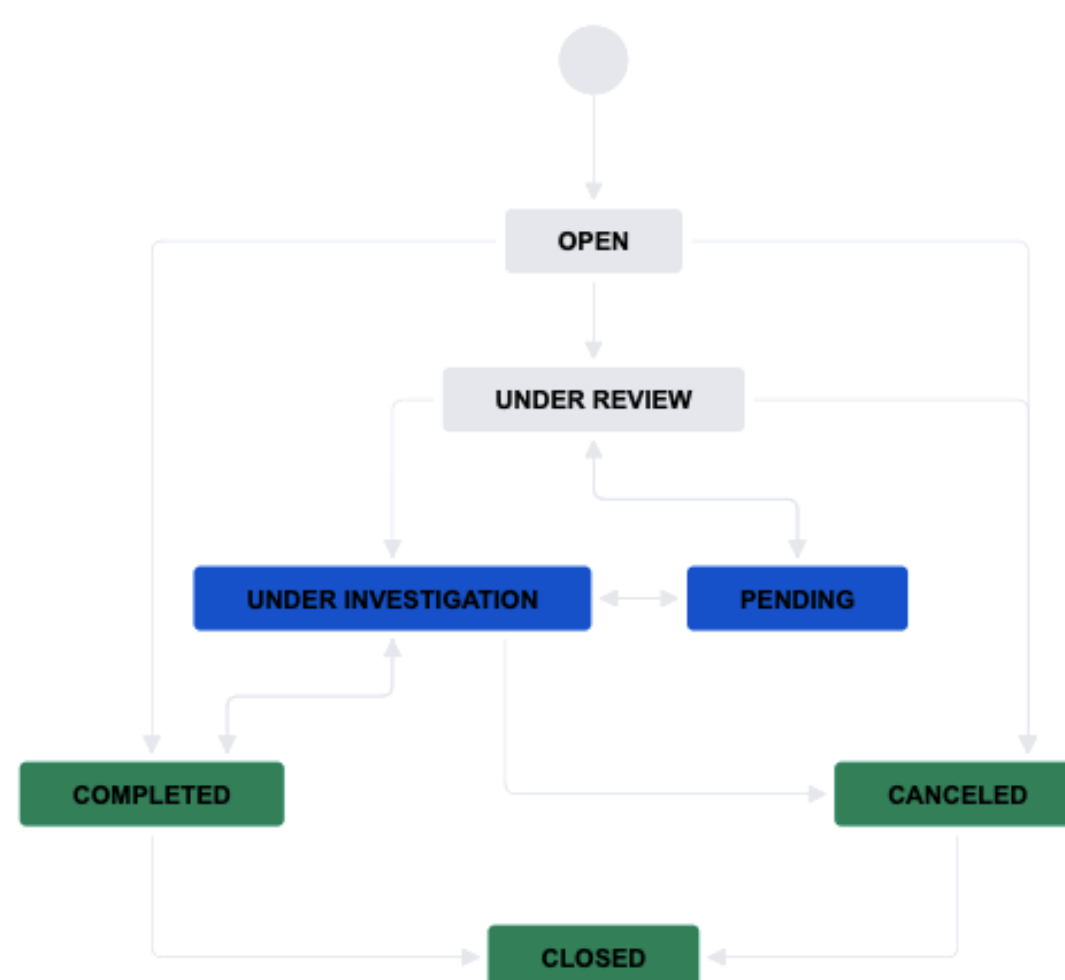
- گذراندن دوره کارآموزی در شرکت رایانه خدمات امید
- آشنایی عملی با فرآیندهای سازمانی، ابزارهای مدیریتی و پروژه های فناوری اطلاعات
- توسعه مهارت های فنی و نرم در حوزه مدیریت خدمات و فرآیندها

معرفی محل کارآموزی

- شرکت رایانه خدمات امید (بازوی تخصصی فناوری اطلاعات بانک سپه)
- فعالیت در حوزه سامانه جامع بانکی، زیرساخت فناوری اطلاعات، بانکداری دیجیتال و امنیت اطلاعات
- نقش کلیدی در تحول دیجیتال بانکی کشور

مراحل فرآیند ساخت / تولید

- شناسایی و مستندسازی فرآیندها
- مدل سازی با استاندارد BPMN
- پیاده سازی فرآیندها در نرم افزار جیرا
- تست، بهبود و خودکارسازی گردش کارها



شکل ۱ نمونه فرآیند در نرم افزار جیرا



شکل ۲ لوگوی شرکت محل کارآموزی