

عنوان مقاله:

چالش های مرتبط با فرآیند مدیریت مسئله نرم افزار در پشتیبانی مشتری

محل انتشار:

اولین کنفرانس مهندسی صنایع، اقتصاد و مدیریت (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

اکبر نبی الهی نجف آبادی - استادیار دانشکده مهندسی کامپیوتر، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران

مریم صادقی - گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران

خلاصه مقاله:

سازمان های IT به روش های اصولی نیاز دارند تا تعداد رو به افزایشی از درخواست های خدمات و مشکلات نرم افزاری که توسط مشتریان گزارش شده اند را مدیریت کنند. تعداد زیادی از مشکلات باز می تواند به سرعت هزینه های نگهداری و توسعه نرم افزار را افزایش دهد. بنابراین، یک سازمان IT به یک مدل پشتیبانی مشتری کامل ا تعریف شده نیاز دارد. با این حال، مدل های پشتیبانی مشتری موجود دارای یک نقص عمده هستند: فقدان توصیف فرآیند که تعامل بین فرآیندهای حمایتی مختلف (مدیریت حادثه، مدیریت مسئله و مدیریت تغییر) و فعالیت های آنها را نشان می دهد. سوال تحقیق این است که چه نوع چالش هایی با فرآیند مدیریت مسئله نرم افزار مرتبط است به عنوان یافته اصلی، لیستی از چالش های شناسایی شده در طول مطالعه را نشان می دهیم. این چالش ها شامل افزایش روز افزون مشکلات باز و کپی در پایگاه داده مشکل، مشکلات در ترکیب مفاهیم مدیریت مسئله موجود با مفاهیم مبتنی بر ITIL، عدم وجود معیارهای عملکردی مانند زمان چرخش حادثه و عدم وجود دانش است. سهم اصلی این مطالعه کمک به سازمان های فناوری اطلاعات برای شناسایی چالش ها و مشکلاتی است که مربوط به مدیریت مسئله ITIL است. سوال دیگر تحقیق در این مقاله این است: نقش فرآیند مدیریت مسئله در پشتیبانی مشتری چیست

کلمات کلیدی:

پشتیبانی مشتری، مدیریت مسئله، مدیریت حادثه، مدیریت تغییر، کتابخانه زیرساخت فن آوری اطلاعات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1025900>

