

فراگستر

اتوماسیون کسب و کار

راهبر سیستم اتوماسیون اداری چیست
و باید چه ویژگی‌هایی داشته باشد؟





زمان تقریبی مطالعه: ۶ دقیقه

راهبر اتوماسیون فردی است که نقشی حیاتی در پیاده‌سازی و اجرای موفق اتوماسیون اداری دارد. این فرد معمولاً طیف وسیعی از خدمات مربوط به پشتیبانی فناوری اتوماسیون را انجام می‌دهد. وظایف رایج راهبر سیستم اتوماسیون از نصب و استقرار سرورها گرفته تا ارائه عیب‌یابی و پشتیبانی فنی سامانه را شامل می‌شود. در این مقاله به تعریف نقش راهبر سیستم اتوماسیون و مسئولیت‌ها و مهارت‌های مورد انتظار از وی می‌پردازیم.



۱- راهبر سیستم اتوماسیون کیست؟

راهبر سیستم فردی است که یک سامانه کامپیوتری، یک شبکه کامپیوتری یا یک مجموعه از شبکه‌های کامپیوتری را نگهداری و اداره می‌کند. راهبر سیستم مخفف عبارت System administrator یا Sysadmin است که مسئولیت مدیریت و پشتیبانی از فعالیت‌های مرتبط با فناوری اطلاعات همراه با کاربران متعدد را در یک سازمان دارا هستند.

نقشی که یک راهبر سیستم ایفا می‌کند، بسته به اندازه سازمان یا دامنه کار مورد نیاز می‌تواند مربوط به عناوین شغلی مختلفی باشد. به عنوان مثال، نقش‌های مدیر پایگاه



داده (DBA)، مدیر امنیت سیستم و مدیر شبکه ممکن است نقش‌های شغلی متمایزی در یک شرکت بزرگ باشند، اما تمامی آنها در یک شرکت کوچک‌تر توسط یک راهبر اتوماسیون انجام شود. راهبران سیستم در عمل، معمولاً مشغول به پاسخگویی به نیازها و مشکلات کاربران و حل و رفع آنها هستند.

۲- راهبر اتوماسیون چه وظایفی دارد؟

وظایف راهبران سیستم بطور کلی عبارتند از:

- مدیریت کاربران

مسئولیت اصلی یک راهبر اتوماسیون پشتیبانی از کاربران نهایی برای استفاده قابل اعتماد و موثر از سیستم‌های اتوماسیون، چه توسط کارکنان داخل سازمان و چه مشتریان خارج از سازمان است. مدیریت کاربران از مدیریت هویت و دسترسی گرفته تا ارائه پشتیبانی فنی اختصاصی به کاربران را شامل می‌شود. بنابراین، راهبر سیستم اتوماسیون، می‌تواند اولین نقطه تماس در واحد فناوری اطلاعات سازمان برای کاربران باشد تا مشکلات مرتبط با اتوماسیون را برای آنها حل کند.

- نگهداری از سیستم

راهبران سیستم اتوماسیون مسئول نگهداری و حفظ دسترسی پایدار به سیستم‌های اتوماسیون هستند. بنابراین، راهبران سیستم‌های اتوماسیون باید بتوانند مشکلاتی را که عملکرد سیستم یا دسترسی به خدمات آن را مختل می‌کنند، عیب‌یابی و رفع کنند. آنها همچنین مسئول بهینه‌سازی عملکرد سیستم در محدوده اختیارات و توانایی خود هستند تا بتوانند به نیازهای متغیر کاربران نهایی پاسخ دهند.

- تهیه مستندات سیستم

راهبران سیستم اتوماسیون موظفند مستندات مربوط به سیستم اتوماسیون را تهیه و نگهداری کنند تا در نهایت برای برنامه‌ریزی، سرمایه‌گذاری و ارتقاء این سیستم‌ها در آینده، مورد استفاده قرار بگیرند. این مستندات می‌توانند شامل موارد زیر باشند:

- درخواست‌های کاربر نهایی
- نیازمندی‌های کسب و کار



• مشکلات IT

• مقررات مربوطه

- نظارت بر سلامت سیستم

مشکلات سیستم‌های نرم افزاری، معمولاً تا زمانی که تأثیر آن به کاربران نهایی برسد، مورد توجه قرار نمی‌گیرند. راهبران اتوماسیون بر سلامت آن نظارت می‌کنند و رفتارهای غیرعادی در شبکه را که ممکن است شامل فعالیت‌های حساس امنیتی مانند دسترسی غیرمجاز به شبکه و انتقال داده باشد، شناسایی می‌کنند. آنها همچنین ممکن است برای حفظ سلامت سیستم اتوماسیون از سایر راهکارهای نرم‌افزاری پیشرفته‌تر مانند نرم افزارهای امنیت اطلاعات شبکه استفاده کنند.



وظایف کلی راهبر یک سیستم اتوماسیون

- پشتیبان‌گیری و بازیابی اطلاعات سیستم

یکی از اصلی‌ترین وظایف راهبران سیستم اتوماسیون، پشتیبان‌گیری از داده‌های سیستم و بازیابی آنها در صورت وقوع هر نوع مشکل و آسیب‌های غیرمترقبه برای اتوماسیون است. این مساله، همچنین به کاربران نهایی برای دسترسی به داده‌هایی



که ممکن است حذف شده یا در دسترس نباشند، کمک می‌کند. این وظیفه می‌تواند شامل فعالیت‌های زیر باشد:

- تهیه و پیاده‌سازی راهکارهای نرم‌افزاری برای پشتیبان‌گیری و بازیابی خودکار سیستم

- تهیه قطعات سخت‌افزاری لازم برای پشتیبان‌گیری و بازیابی اطلاعات سیستم

- مدیریت شبکه

در برخی از سازمان‌ها، مدیریت شبکه‌ای که اتوماسیون روی آن اجرا می‌شود و حفظ یکپارچگی این شبکه نیز بر عهده راهبران سیستم اتوماسیون است. آنها باید اطمینان حاصل کنند که تعاملات شبکه از سیاست‌ها و پروتکل‌های سازمانی پیروی می‌کند و ممکن است برای اینکار نیازمند دانش یا پیشینه مهندسی شبکه نیز باشند. برخی از فعالیت‌هایی که این افراد در راستای مدیریت شبکه انجام می‌دهند عبارتند از:

- تست عملکرد بارگذاری سرور

- نصب/ارتقای قطعات سخت‌افزاری

- مدیریت و پیکربندی خدمات وب

- مدیریت پایگاه داده

راهبران سیستم اتوماسیون معمولاً مسئول حفظ یکپارچگی، سلامت و کارایی پایگاه‌های داده سیستم اتوماسیون نیز هستند. فعالیت‌های مدیریت پایگاه داده می‌تواند شامل انتقال، طراحی، پیکربندی، نصب و امنیت داده‌های سازمان نیز باشد. راهبران سیستم اتوماسیون ممکن است پاسخگوی کاربران برای رسیدگی به مسائل مربوط به پایگاه داده، مانند بازیابی بخشی از داده‌ها نیز باشند.

- آموزش کاربران

معمولاً راهبران سیستم اتوماسیون برای حل مسائل فنی مستقیماً با کاربران نهایی ارتباط برقرار می‌کنند. به علاوه آنها برای آشنایی کاربران با نرم‌افزارهای جدید یا تغییراتی که در سیستم اتوماسیون اعمال می‌شود، برنامه‌های آموزشی نیز اجرا می‌کنند. این



برنامه‌های آموزشی می‌تواند شامل نحوه دسترسی به پورتال سازمانی و نحوه استفاده از شبکه داخلی شرکت و خدمات فناوری اطلاعات آن نیز باشد.

دانش و مهارت‌های لازم برای راهبر اتوماسیون فراگستر کدام است؟

- مسلط به مفاهیم و امور اداری و رویه‌های مکاتبات اداری
- تسلط به مباحث پایگاه داده (SQL Server) و کار با آن
- توانایی نصب، راه‌اندازی و تنظیم سیستم‌های عامل
- تسلط به نرم‌افزار و سخت‌افزار شبکه و فایروال
- داشتن دانش فنی کامپیوتر



فراگستر

برای بر عهده گرفتن نقش راهبر اتوماسیون فراگستر، دانش و مهارت‌های متعددی لازم است

۳- مهارت‌های لازم برای راهبر اتوماسیون کدام است؟

نقش راهبر سیستم اتوماسیون ممکن است نیاز به دانش مهندسی نداشته باشد، اما یک پیشینه قوی در IT برای انجام وظایف آن ضروری است. راهبر اتوماسیون، باید همچنین مهارت‌های ارتباطی کتبی و کلامی مؤثری داشته باشد. در ادامه چند مهارت متداول و مورد نیاز برای یک راهبر اتوماسیون آورده شده است:

۱- تخصص در مدیریت سیستم‌های کامپیوتری: اکثر سازمان‌ها چندین فرد متخصص را در حوزه‌های مدیریت سیستم استخدام می‌کنند، بنابراین شما باید در یک یا چند موضوع زیر مهارت داشته باشید:

- سیستم‌های کامپیوتری
- شبکه‌های کامپیوتری



- عیب‌یابی سخت افزار و نرم افزار
- پایگاه های داده
- خدمات وب

۲- مهارت حل مسئله: راهبر سیستم اغلب اولین کسی است که برای حل یک مشکل دعوت می‌شود. بنابراین مهارت عیب‌یابی و درک نحوه عملکرد سیستم‌ها ضروری است.

۳- مهارت‌های ارتباطی و بین فردی قوی: هر ۲ نوع مهارت ارتباطی نوشتاری و شفاهی برای راهبران سیستم ضروری است، زیرا آنها هم با کارکنان فنی و هم با کارکنان غیر فنی در ارتباط خواهند بود.

البته ذکر این نکته لازم است که در سازمان‌های مدرن، بخش مهمی از مدیریت سیستم‌های IT به صورت خودکار انجام می‌شود. در این صورت مدیران سیستم‌های IT ممکن است ملزم به تسلط بر علوم کامپیوتر و برنامه‌نویسی نیز باشند.

۴- ویژگی‌ها و وظایف راهبر سیستم در اتوماسیون اداری فراگستر کدامند؟

راهبر اتوماسیون فراگستر فردی است که از طرف خریدار معرفی می‌شود و توسط فراگستر، آموزش‌های لازم را برای راهبری سیستم [اتوماسیون اداری فراگستر](#) دریافت می‌کند.

این شخص به عنوان مدیر سیستم اتوماسیون اداری باید حداقل ویژگی‌ها و مهارت‌های زیر را داشته باشد:

- داشتن دانش کافی کامپیوتر، سیستم‌عامل، نرم افزار و سخت افزار
- توانایی نصب، راه‌اندازی و تنظیم سیستم‌های عامل
- داشتن دانش کافی کامپیوتر
- تسلط به نرم‌افزار و سخت‌افزار شبکه و فایروال
- تسلط به مباحث پایگاه داده (SQL Server) و کار با آن (مانند Backup، Restore یا اجرای Query)



- مسلط به مفاهیم و امور اداری و آگاهی از رویه‌های اداری در حوزه گردش مکاتبات
 - آگاهی کامل از اهداف و اولویت‌های سازمانی برای استقرار سیستم اتوماسیون اداری
 - توانایی ارائه آموزش به کاربران سیستم اتوماسیون اداری پس از دریافت آموزش‌های لازم
 - تسلط بر بکارگیری تجهیزات جانبی کامپیوتری نظیر Printer ها و Scanner ها و ...
 - برخورداری از روحیه‌ی متانت و صبوری
- راهبر اتوماسیون اداری و مدیریت فرایندهای فراگستر، وظایف زیر را بر عهده دارد:
- همکاری با فراگستر جهت آماده سازی بستر و زیرساخت جهت نصب اتوماسیون
 - گردآوری اطلاعات پایه و اصلی سازمان (نظیر: چارت سازمانی و ...) و ورود صحیح این اطلاعات به سیستم
 - کنترل صحت داده‌های سامانه
 - شرکت در کلاس های آموزشی فراگستر
 - همکاری با فراگستر جهت آموزش نیروها و کارکنانی که از اتوماسیون استفاده می کنند
 - جمع‌آوری آمار و اطلاعات سیستم و تجزیه و تحلیل و تهیه گزارشات لازم از آنها به مدیران
 - برنامه‌ریزی و انجام اقدامات لازم در جهت توسعه و بهبود شبکه و سرورهای اتوماسیون اداری
 - مدیریت و نگهداری سیستم‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری مورد نیاز شبکه اتوماسیون
 - پشتیبان‌گیری از داده‌های سامانه، نگهداری نسخه پشتیبان و تست کیفیت آن
 - ارائه خدمات پشتیبانی مربوط به شبکه اتوماسیون اداری به کاربران



- کنترل و نظارت مستمر بر کارکرد تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری مربوط به سیستم اتوماسیون اداری
- مدیریت تنظیمات سیستم اتوماسیون و سطح دسترسی کاربران از بخش تنظیمات و زیرساخت سیستم
- برقراری ارتباط موثر با ارائه دهنده اتوماسیون
- رعایت محرمانگی اطلاعات سامانه و عدم انتشار آنها
- ارائه برنامه های آتی برای اصلاح، ارتقاء و توسعه سامانه

فراگستر

اتوماسیون کسب و کار



@faragostarco



faragostar



www.faragostar.net