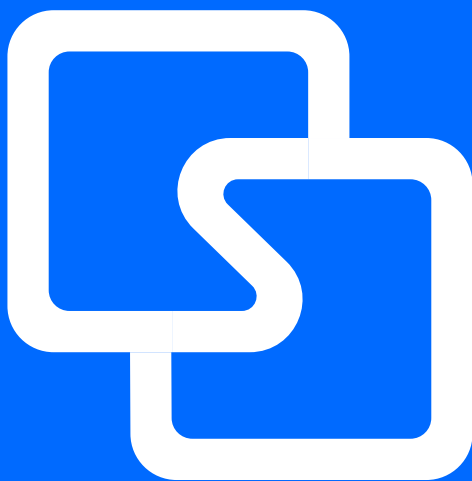


18 მიზეზი

თუ რაბომ სჭირდებო თქვენს ორბონიზაციას  
**SDP (ServiceDesk Plus)**



სახელმძღვანელო

2023

Since 2015

## თუ ამ გამოწვევიდან თქვენს ორგანიზაციაში 3 პათგანს მაინც აწყდებით:

- 1 სხვადასხვა დეპარტამენტიდან შემოსული მოთხოვნების (IT, ლოჯისტიკური, სერვისული მოთხოვნა, ინციდენტები და სხვა) ერთიან სივრცეში დაფიქსირების, დეპარტამენტებში გაფანტული IT და არა IT აქტივების აღრიცხვისა და კონტროლის სირთულე;
- 2 სხვადასხვა წყაროდან (მეილი, Teams, WhatsApp, Messenger და სხვა) შემოსული მოთხოვნების (IT, ლოჯისტიკური, სერვისული მოთხოვნა, ინციდენტები და სხვა) ერთიან სივრცეში დაფიქსირების სირთულე;
- 3 პრიორიტეტულ საკითხებზე მყისიერი რეაგირებისა და სამუშაო დროის სწორად გადანაწილების სირთულე, დასახარისხებელი მოთხოვნების გამო;
- 4 არაავტომატიზირებული IT აქტივების ინვენტარიზაციის გამოწვევები, მათ შორის:
  - არასრული ინფორმაციის აღრიცხვა;
  - რესურსების არაოპტიმალური გამოყენება;
  - მექანიკური შეცდომების სიმრავლე;
- 5 IT აქტივების შეკეთებისა და ჩანაცვლების გადანყვეტილების სირთულე;
- 6 პროგრამული უზრუნველყოფების/ლიცენზიების ვადების მართვის სირთულე;
- 7 სახელმწიფო უწყებაში მენეჯერებისა და მათ დაქვემდებარებაში მყოფი თანამშრომლების მიერ შესრულებული დავალებებისა და ვადაგადაცილებების აღრიცხვის სირთულე;
- 8 ხშირად დაფიქსირებული მოთხოვნების გაანალიზებისა და ყოველდღიური მომართვიანობის შემცირების სირთულე;
- 9 კადრების სიმცირიდან გამომდინარე, სხვადასხვა მოთხოვნების შესაბამის პირებზე გადანაწილებისა და მათთვის ვადების განსაზღვრის სირთულე;
- 10 სახელმწიფო ორგანიზაციებში, თანამშრომელთა საქმიანობის ობიექტური კრიტერიუმებით შეფასების სირთულე;
- 11 სახელმწიფო ორგანიზაციებში, სერვისულ მოთხოვნებზე დასტურის გაცემა და დროში განვლილი პროცესის სირთულე (მაგალითად: ბაზაზე წვდომის გაცემა; დოკუმენტაციის მოთხოვნა, ტექნიკის მოთხოვნა და ა.შ.);

## თუ ამ გამოწვევებიდან თქვენს ორგანიზაციაში 3 მათგანს მაინც აწყდებით:

- 12 სხვადასხვა მოთხოვნის დაფიქსირების დროს, თანამშრომლისგან/მომხმარებლისგან ინფორმაციის სწრაფად და სრულყოფილად მიწოდების სირთულე;
- 13 შემოსული მოთხოვნების დეტალური რეპორტირებისა და ავტომატიზაციის სირთულე;
- 14 აქტივებზე ინფორმაციის ჩანაწერის გარეშე, დეტალების დისტანციურად მოძიების სირთულე (სერიული ნომერი, მოდელის ნომერი), რაც საჭიროებს პრობლემის სწრაფად აღმოფხვრას;
- 15 ტექნიკოსსა და თანამშრომელს/მომხმარებელს შორის კომუნიკაციის სირთულე მოთხოვნის დამუშავების დროს;
- 16 შესაძლო, მიმდინარე დაზიანებების/ხარვეზების შესახებ თანამშრომლებისთვის სწრაფი ინფორმაციის მიწოდების სირთულე;
- 17 ძირითად აქტივებზე, დინამიური მონაცემების პროფილის შექმნის სირთულე (საბაზისო დონეზეც კი), როგორცაა შეკეთებისა და ხარჯების ისტორიები;
- 18 აქტივების ზუსტი მონაცემების არსებობის სირთულე, ახალ კაპიტალურ აღჭურვილობაში ინვესტირებისათვის, რომელიც უზრუნველყოფს სახელმწიფო ორგანიზაციის სტრატეგიულ და ხარჯეფექტურ სვლას.

**მაშინ, კომპანია სინტაქსი SDP-ის საშუალებით, არსებული გამოწვევების გადაჭრის გზებს გთავაზობთ.**

**SDP (ServiceDesk Plus) - ინციდენტებისა და მოთხოვნების მართვა.**

- ① შეძლებთ სხვადასხვა დეპარტამენტიდან შემოსული მოთხოვნების (IT, ლოჯისტიკური, სერვისული მოთხოვნა, ინციდენტები და სხვა) ერთიან სივრცეში დაფიქსირებას, ამასთან სხვადასხვა ლოკაციებში თავმყოფი IT და არა IT აქტივების კონტროლს;
- ② შეძლებთ სხვადასხვა წყაროდან (მეილი, Teams, WhatsApp, Messenger და სხვა) შემოსული მოთხოვნების (IT, ლოჯისტიკური, სერვისული მოთხოვნა, ინციდენტები და სხვა) ერთიან სივრცეში დაფიქსირებას;
- ③ შეძლებთ შემოსული მოთხოვნების დახარისხებას პრიორიტეტების მიხედვით, რაც მოგცემთ სამუშაო დროის სწორად გადანაწილების საშუალებას;
- ④ შეძლებთ განახორციელოთ ავტომატიზირებული ინვენტარიზაცია, კერძოდ:
  - დააგენერიროთ ახალი და დაასკანეროთ ძველი ბარკოდები;
  - ავტომატურად დაასკანეროთ IT აქტივები და შეამციროთ მექანიკურად დაშვებული შეცდომები;
  - IT აქტივებს ავტომატურად მიამაგროთ აქტივებზე დეტალური ინფორმაცია;
- ⑤ შეძლებთ ერთ-ერთი ფუნქციონალის, Asset History-ს დახმარებით, გაამარტივოთ გადანყვეტილების მიღების პროცესი, IT აქტივების ჩანაცვლებისა და შეკეთების დროს;
- ⑥ შეძლებთ პროგრამული უზრუნველყოფების/ლიცენზიების ვადების მართვას ერთიან სივრცეში;
- ⑦ შეძლებთ თქვენი და გუნდის საქმიანობის დატვირთულობის განსაზღვრას და ვადაგადაცილებების კონტროლს;
- ⑧ შეძლებთ გაანალიზოთ და აღმოაჩინოთ ყველაზე ხშირად დაფიქსირებული მოთხოვნები, შესაბამისად გამოავლინოთ ძირეული პრობლემები და უზრუნველყოთ ამ საკითხებისთვის ყოველდღიური მოთხოვნების შემცირება;
- ⑨ შეძლებთ წინასწარ, შაბლონებში განსაზღვროთ შესაბამისი ვადები და პირები, ვინც უზრუნველფს მოთხოვნის დარეგისტრირების შემთხვევაში მის გადანყვეტას, რაც თავიდან აგარიდებთ დამატებითი ადამიანური რესურსის დახარჯვას რუტინულ საქმიანობაზე (მაგალითად: გადამისამართება);

**მაშინ, კომპანია სინტაქსი SDP-ის საშუალებით, არსებული გამოწვევების გადაჭრის გზებს გთავაზობთ.**

- 10 შეძლებთ ისეთი რეპორტების დაგენერირებას, რომელიც უზრუნველყოფს თითოეული თანამშრომლის საქმიანობის აღრიცხვას, რაც იქნება ობიექტური კრიტერიუმი, მათი საქმიანობის შესაფასებლად;
- 11 შეძლებთ შესაბამის შაბლონებში წინასწარ განვრთვით ის პირები, ვინც ადასტურებს გარკვეული ტიპის მოთხოვნებს. იქნება ეს ბაზებზე წვდომის გახსნა; ახალი ტექნიკის მოთხოვნა თუ სხვა;
- 12 შეძლებთ წინასწარ განსაზღვრით კონკრეტული სერვისის მოთხოვნისას, თუ რა ინფორმაცია უნდა მოგაწოდოთ თანამშრომელმა. შესაბამისად, მოთხოვნა დაფიქსირდება სწრაფად, სრულყოფილი ინფორმაციით;
- 13 შეძლებთ არსებული მოთხოვნების სხვადასხვა სახის რეპორტირების წარმოებას და ავტომატიზაციას (მაგალითად თქვენთვის სასურველი რეპორტი გამოგეგმავნებათ მეილზე, იმ პერიოდულობით, რა პერიოდულობითაც განვრთ: 1 თვე, 1 წელი და ა.შ.);
- 14 შეძლებთ აქტივებთან დაკავშირებული საჭირო ინფორმაციების (მაგალითად: სერიული; მოდელის ნომერი და ა.შ) მიღებას დისტანციურად, რაც გაგიადვილებთ პასუხის სწრაფად/დროულად დაბრუნებას;
- 15 მოთხოვნის დამუშავების დროს, ტექნიკოსსა და თანამშრომელს ექნებათ კომუნიკაციის საშუალება სხვადასხვა არხებით (მეილი; ჩატი; შენიშვნების ველი, ხოლო ყველა ეს ინფორმაცია შეინახება ერთიან სივრცეში);
- 16 შეძლებთ საჭიროებიდან გამომდინარე სასურველი განცხადებების დაგენერირებას, რომლის ნახვის შესაძლებლობა ექნება თითოეულ თანამშრომელს;
- 17 შეძლებთ IT აქტივებზე განუვლი შეკეთებისა და ხარჯების ისტორიების ერთიან სივრცეში ნახვას (Asset History);
- 18 შეძლებთ IT აქტივებზე სრული ინფორმაციის ფლობის შედეგად, სტრატეგიულად და ხარჯეფექტურად განსაზღვრით ახალი აღჭურვილობის შეძენის პროცესი (მაგალითად სახელმწიფო ორგანიზაციაში არსებული დეპარტამენტების IT აქტივების მიხედვით, შეგიძლიათ განსაზღვრით, თუ რა ტექნიკური მონაცემების IT აქტივია მათთვის ყველაზე ოპტიმალური).

## SDP მომსახურებას AssetExplorer-ს რომელიც შედგება:

- IT Asset Inventory Management
- Software License Management
- Software Asset Management
- Purchase Order Management
- Asset Life Cycle Management
- Asset Tracking Software

## შეჯამება

**ManageEngine ServiceDesk Plus** - არის გადამწყვეტილება, რომელიც საშუალებას იძლევა თავი მოუყაროს სახელმწიფო ორგანიზაციაში შემოსულ მოთხოვნებს, აკონტროლოს IT და არა IT აქტივები, ამასთან იმართოს პროგრამული უზრუნველყოფების/ლიცენზიების ვადები, ერთიან სივრცეში.

**AssetExplorer** - ის დახმარებით ხდება IT მონაცემების ინვენტარიზაცია, რომელიც სახელმწიფო ორგანიზაციებს ეხმარება აღრიცხონ IT და არა IT აქტივები ერთიან სივრცეში.



**დამატებითი ინფორმაციის მისაღებად  
დაგვიკავშირდით**

**E-mail: [sales@syntax.ge](mailto:sales@syntax.ge)**

**Phone: (032) 2 88 00 99**

**[WWW.SYNTAX.GE](http://WWW.SYNTAX.GE)**