18 მიზეზი

თუ რატომ სჭირდება თქვენს ორგანიზაციას SDP (ServiceDesk Plus)

სახელმძღვანელო

2023

Since 2015

SYNTAX

თუ ამ გამოწვევებიდან თქვენს ორგანიზაციაში 3 მათგანს მაინც აწყდებით:

1. სხვადასხვა ფილიალიდან შემოსული მოთხოვნების (IT, ლოჯისტიკური, სერვისული მოთხოვნა, ინციდენტები და სხვა) ერთიან სივრცეში დაფიქსირების, ფილიალებში 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 გადაწყვეტილების სირთულე;
6. პროგრამული უზრუნველყოფების/ლიცენზიების ვადების მართვის სირთულე;
7. კომპანიის 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, ორგანიზაციაში არსებული სხვადასხვა მოთხოვნების შესაბამის პირებზე გადანაწილებისა და მათთვის ვადების განსაზღვრის სირთულე;
10. ორგანიზაციებში, თანამშრომელთა საქმიანობის ობიექტური კრიტერიუმებით შეფასების სირთულე;
11. ორგანიზაციაში, სერვისულ მოთხოვნებზე დასტურის გაცემა და დროში გაწელილი პროცესის სირთულე (მაგალითად: ბაზაზე წვდომის გაცემა; დოკუმენტაციის მოთხოვნა, ტექნიკის მოთხოვნა და ა.შ);

კითხვების შემთხვევაში დაგვიკავშირდით:
E-mail: sales@syntax.ge
Phone: (032) 2 88 00 99
WWW.SYNTAX.GE

ManageEngine ServiceDesk Plus
ManageEngine AssetExplorer

SYNTAX

თუ ამ გამოწვევებიდან თქვენს ორგანიზაციაში 3 მათგანს მაინც აწყდებით:

12 სხვადასხვა მოთხოვნის დაფიქსირების დროს, თანამშრომლისგან/მომხმარებლისგან ინფორმაციის სწრაფად და სრულყოფილად მიწოდების სირთულე;

13 ორგანიზაციაში შემოსული მოთხოვნების დეტალური რეპორტინგისა 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 ორგანიზაციაში შესაძლო, მიმდინარე დაზიანებების/ხარვეზების შესახებ თანამშრომლებისთვის სწრაფი ინფორმაციის მიწოდების სირთულე;

17 ძირითად აქტივებზე, დინამიური მონაცემების პროფილის შექმნის სირთულე (საბაზისო დონეზეც კი), როგორიცაა შეკეთებისა და ხარჯების ისტორიები;

18 აქტივების ზუსტი მონაცემების არსებობის სირთულე, ახალ კაპიტალურ აღჭურვილობაში ინვესტირებისათვის, რომელიც უზრუნველყოფს ბიზნესის სტრატეგიულ და ხარჯეფექტურ სვლას.

კითხვების შემთხვევაში დაგვიკავშირდით:
E-mail: sales@syntax.ge
Phone: (032) 2 88 00 99
WWW.SYNTAX.GE

ManageEngine ServiceDesk Plus

ManageEngine AssetExplorer

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

SDP (ServiceDesk Plus) - ინციდენტებისა და მოთხოვნების მართვა.

1. შეძლებთ სხვადასხვა ფილიალიდან შემოსული მოთხოვნების (IT, ლოჯისტიკური, სერვისული მოთხოვნა, ინცედენტები და სხვა) ერთიან სივრცეში დაფიქსირებას, ამასთან სხვადასხვა ლოკაციებში თავმყოფრილი IT და არა IT აქტივების კონტროლს;
2. შეძლებთ სხვადასხვა წყაროდან (მეილი, Teams, WhatsApp, Messenger და სხვა) შემოსული მოთხონების (IT, ლოჯისტიკური, სერვისული მოთხოვნა, ინცედენტები 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 გადაწყვეტილების 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 უზრუნველოფს მოთხოვნის დარეგისტრირების შემთხვევაში მის გადაწყვეტას, რაც თავიდან აგარიდებთ დამატებითი ადამიანური რესურსის დახარჯვას რუტინულ საქმიანობაზე (მაგალითად: გადამისამართება);

კითხვების შემთხვევაში დაგვიკავშირდით:
E-mail: sales@syntax.ge
Phone: (032) 2 88 00 99
WWW.SYNTAX.GE

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 გაწეროთ ის პირები, ვინც ადასტურებს გარკვეული ტიპის მოთხოვნებს. იქნება ეს ბაზებზე წვდომის გახსნა; ახალი ტექნიკის მოთხოვნა თუ სხვა;
12. შეძლებთ წინასწარ განსაზღვროთ ორგანიზაციაში კონკრეტული სერვისის მოთხოვნისას, თუ რა ინფორმაცია უნდა მოგაწოდოთ თანამშრომელმა. შესაბამისად, მოთხოვნა დაფიქსირდება სწრაფად, სრულყოფილი ინფორმაციით;
13. შეძლებთ ორგანიზაციაში არსებული მოთხოვნების სხვადასხვა სახის რეპორტინგის წარმოებას და ავტომატიზაციას (მაგალითად თქვენთვის სასურველი რეპორტი გამოგეგზავნებათ მეილზე, იმ პერიოდულობით, რა პერიოდულობითაც გაწერთ: 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 გაწეული შეკეთებისა და ხარჯების ისტორიების ერთიან სივრცეში ნახვას (Asset History);
18. შეძლებთ IT აქტივებზე სრული ინფომაციის ფლობის შედეგად, სტრატეგიულად და ხარჯეფექტურად განსაზღვროთ ახალი აღჭურვილობის შეძენის პროცესი (მაგალითად ორგანიზაციაში არსებული დეპარტამენტების IT აქტივების მიხედვით, შეგიძლიათ განსაზღვროთ, თუ რა ტექნიკური მონაცემების IT აქტივია მათთვის ყველაზე ოპტიმალური).

კითხვების შემთხვევაში დაგვიკავშირდით:
E-mail: sales@syntax.ge
Phone: (032) 2 88 00 99
WWW.SYNTAX.GE

ManageEngine ServiceDesk Plus
ManageEngine AssetExplorer

SDP მოიცავს 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 გადაწყვეტილება, რომელიც საშუალებას იძლევა თავი მოუყაროს ორგანიზაციაში შემოსულ მოთხოვნებს, აკონტროლოს IT და არა IT აქტივები, ამასთან იმართოს პროგრამული უზრუნველყოფების/ლიცენზიების ვადები, ერთიან სივრცეში.

AssetExplorer – ის დახმარებით ხდება IT მოწყობილობების ინვენტარიზაცია, რომელიც ორგანიზაციებს ეხმარება აღრიცხონ IT და არა IT აქტივები ერთიან სივრცეში.

კითხვების შემთხვევაში დაგვიკავშირდით:
E-mail: sales@syntax.ge
Phone: (032) 2 88 00 99
WWW.SYNTAX.GE

დამატებითი ინფორმაციის მისაღებად დაგვიკავშირდით

E-mail: sales@syntax.ge
Phone: (032) 2 88 00 99
WWW.SYNTAX.GE