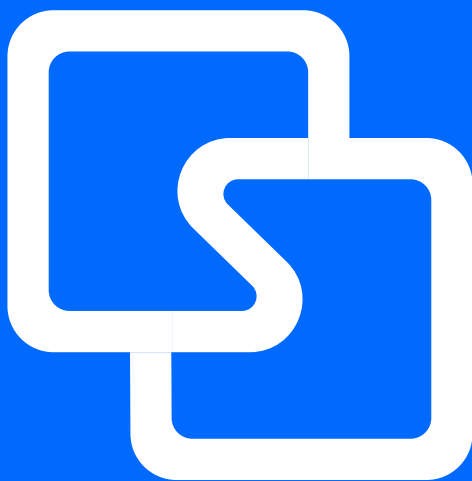


18 მიზეზი

თუ რაბომ სჭირდებო თქვენს ორბონიზაციას
SDP (ServiceDesk Plus)



სახელმძვანელო

2023

Since 2015

თუ ამ გამოწვევიდან თქვენს ორგანიზაციაში 3 პათგანს მაინც აწყდებით:

- 1 ორგანიზაციაში, სერვისულ მოთხოვნებზე დასტურის გაცემა და დროში განწელილი პროცესის სირთულე (მაგალითად: ბაზაზე წვდომის გაცემა; დოკუმენტაციის მოთხოვნა, ტექნიკის მოთხოვნა და ა.შ);
- 2 სხვადასხვა წყაროდან (მეილი, Teams, WhatsApp, Messenger და სხვა) შემოსული მოთხოვნების (IT, ლოჯისტიკური, სერვისული მოთხოვნა, ინციდენტები და სხვა) ერთიან სივრცეში დაფიქსირების სირთულე;
- 3 აქტივებზე ინფორმაციის ჩანაწერის გარეშე, დეტალების დისტანციურად მოძიების სირთულე (სერიული ნომერი, მოდელის ნომერი), რაც საჭიროებს პრობლემის სწრაფად აღმოფხვრას;
- 4 ორგანიზაციაში შესაძლო, მიმდინარე დაზიანებების/ხარვეზების შესახებ თანამშრომლებისთვის სწრაფი ინფორმაციის მიწოდების სირთულე;
- 5 ძირითად აქტივებზე, დინამიური მონაცემების პროფილის შექმნის სირთულე (საბაზისო დონეზეც კი), როგორცაა შეკეთებისა და ხარჯების ისტორიები;
- 6 აქტივების ზუსტი მონაცემების არსებობის სირთულე, ახალ კაპიტალურ აღჭურვილობაში ინვესტირებისათვის, რომელიც უზრუნველყოფს ბიზნესის სტრატეგიულ და ხარჯეფექტურ სვლას;
- 7 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;
- 8 არავტომატიზირებული IT აქტივების ინვენტარიზაციის გამოწვევები, მათ შორის:
 - არასრული ინფორმაციის აღრიცხვა;
 - რესურსების არაოპტიმალური გამოყენება;
 - მექანიკური შეცდომების სიმრავლე;
- 9 მენეჯერებისა და მათ დაქვემდებარებაში მყოფი თანამშრომლების მიერ შესრულებული დავალებებისა და ვადაგადაცილებების აღრიცხვის სირთულე;
- 10 ხშირად დაფიქსირებული მოთხოვნების გაანალიზებისა და ყოველდღიური მომართვიანობის შემცირების სირთულე;

თუ ამ გამოწვევიდან თქვენს ორგანიზაციაში 3 მათგანს მაინც აწყდებით:

- 11 ორგანიზაციებში, თანამშრომელთა საქმიანობის ობიექტური კრიტერიუმებით შეფასების სირთულე;
- 12 კადრების სიმცირიდან გამომდინარე, ორგანიზაციაში არსებული სხვადასხვა მოთხოვნების შესაბამის პირებზე გადანაწილებისა და მათთვის ვადების განსაზღვრის სირთულე;
- 13 ორგანიზაციაში შემოსული მოთხოვნების დეტალური რეპორტიინგისა და ავტომატიზაციის სირთულე;
- 14 სხვადასხვა მოთხოვნის დაფიქსირების დროს, თანამშრომლისგან/მომხმარებლისგან ინფორმაციის სწრაფად და სრულყოფილად მიწოდების სირთულე;
- 15 ტექნიკოსსა და თანამშრომელს/მომხმარებელს შორის კომუნიკაციის სირთულე მოთხოვნის დამუშავების დროს;
- 16 პრიორიტეტულ საკითხებზე მყისიერი რეაგირებისა და სამუშაო დროის სწორად გადანაწილების სირთულე, დასახარისხებელი მოთხოვნების გამო;
- 17 IT აქტივების შეკეთებისა და ჩანაცვლების გადანყვეტილების სირთულე;
- 18 პროგრამული უზრუნველყოფების/ლიცენზიების ვადების მართვის სირთულე.

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

SDP (ServiceDesk Plus) - ინციდენტებისა და მოთხოვნების მართვა.

- ① შეძლებთ შესაბამის შაბლონებში წინასწარ განეროთ ის პირები, ვინც ადასტურებს გარკვეული ტიპის მოთხოვნებს. იქნება ეს ბაზებზე წვდომის გახსნა; ახალი ტექნიკის მოთხოვნა თუ სხვა;
- ② შეძლებთ სხვადასხვა წყაროდან (მეილი, Teams, WhatsApp, Messenger და სხვა) შემოსული მოთხოვნების (IT, ლოჯისტიკური, სერვისული მოთხოვნა, ინციდენტები და სხვა) ერთიან სივრცეში დაფიქსირებას;
- ③ შეძლებთ აქტივებთან დაკავშირებული საჭირო ინფორმაციების (მაგალითად: სერიული; მოდელის ნომერი და ა.შ) მიღებას დისტანციურად, რაც გაგიადვილებთ პასუხის სწრაფად/დროულად დაბრუნებას;
- ④ შეძლებთ საჭიროებიდან გამომდინარე სასურველი განცხადებების დაგენერირებას, რომლის ნახვის შესაძლებლობა ექნება თითოეულ თანამშრომელს;
- ⑤ შეძლებთ IT აქტივებზე განეული შეკეთებისა და ხარჯების ისტორიების ერთიან სივრცეში ნახვას (Asset History);
- ⑥ შეძლებთ IT აქტივებზე სრული ინფორმაციის ფლობის შედეგად, სტრატეგიულად და ხარჯეფექტურად განსაზღვროთ ახალი აღჭურვილობის შეძენის პროცესი (მაგალითად ორგანიზაციაში არსებული ფილიალების IT აქტივების მიხედვით, შეგიძლიათ განსაზღვროთ, თუ რა ტექნიკური მონაცემების IT აქტივია მათთვის ყველაზე ოპტიმალური);
- ⑦ შეძლებთ სხვადასხვა ფილიალიდან შემოსული მოთხოვნების (IT, ლოჯისტიკური, სერვისული მოთხოვნა, ინციდენტები და სხვა) ერთიან სივრცეში დაფიქსირებას, ამასთან სხვადასხვა ლოკაციებში თავმყოფილი IT და არა IT აქტივების კონტროლს;
- ⑧ 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;

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

- 9 შეძლებთ თქვენი და გუნდის საქმიანობის დატვირთულობის განსაზღვრას და ვადაგადაცხილებების კონტროლს;
- 10 შეძლებთ გაანალიზოთ და აღმოაჩინოთ ყველაზე ხშირად დაფიქსირებული მოთხოვნები, შესაბამისად გამოავლინოთ ძირეული პრობლემები და უზრუნველყოთ ამ საკითხებისთვის ყოველდღიური მოთხოვნების შემცირება;
- 11 შეძლებთ ისეთი რეპორტების დაგენერირებას, რომელიც უზრუნველყოფს თითოეული თანამშრომლის საქმიანობის აღრიცხვას, რაც იქნება ობიექტური კრიტერიუმი, მათი საქმიანობის შესაფასებლად;
- 12 შეძლებთ წინასწარ, შაბლონებში განსაზღვროთ შესაბამისი ვადები და პირები, ვინც უზრუნველავს მოთხოვნის დარეგისტრირების შემთხვევაში მის გადანყვეტას, რაც თავიდან აგარიდებთ დამატებითი ადამიანური რესურსის დახარჯვას რუტინულ საქმიანობაზე (მაგალითად: გადამისამართება);
- 13 შეძლებთ ორგანიზაციაში არსებული მოთხოვნების სხვადასხვა სახის რეპორტირების წარმოებას და ავტომატიზაციას (მაგალითად თქვენთვის სასურველი რეპორტი გამოგეგმავნებათ მეილზე, იმ პერიოდულობით, რა პერიოდულობითაც გაწერთ: 1 თვე, 1 წელი და ა.შ.);
- 14 შეძლებთ წინასწარ განსაზღვროთ ორგანიზაციაში კონკრეტული სერვისის მოთხოვნისას, თუ რა ინფორმაცია უნდა მოგაწოდოთ თანამშრომელმა. შესაბამისად, მოთხოვნა დაფიქსირდება სწრაფად, სრულყოფილი ინფორმაციით;
- 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 შემოსული მოთხოვნების დახარისხებას პრიორიტეტების მიხედვით, რაც მოგცემთ სამუშაო დროის სწორად გადანაწილების საშუალებას;
- 17 შეძლებთ ერთ-ერთი ფუნქციონალის, Asset History-ს დახმარებით, გაამარტივოთ გადანყვეტილების მიღების პროცესი, IT აქტივების ჩანაცვლებისა და შეკეთების დროს;
- 18 შეძლებთ პროგრამული უზრუნველყოფების/ლიცენზიების ვადების მართვას ერთიან სივრცეში.

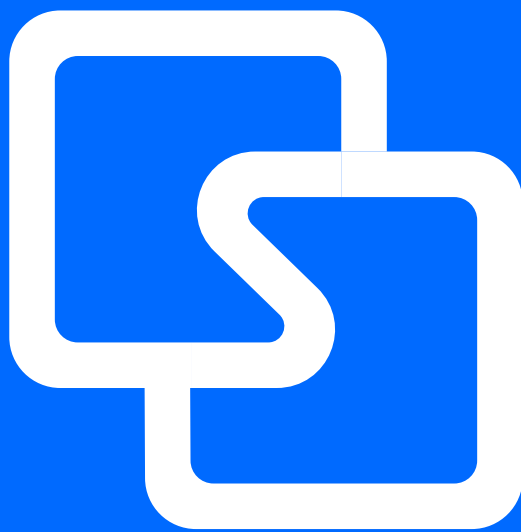
SDP მომსახურებას AssetExplorer-ს რომელიც შედგება:

- 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 გადანაცვლებული, 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 მონაცემების ინვენტარიზაცია, რომელიც ორგანიზაციებს ეხმარება აღრიცხონ IT და არა IT აქტივები ერთიან სივრცეში.



**დამატებითი ინფორმაციის მისაღებად
დაგვიკავშირდით**

E-mail: sales@syntax.ge

Phone: (032) 2 88 00 99

WWW.SYNTAX.GE