

18 მიზეზი

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



სახელმძღვანელო

2024

Since 2015

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

- 1 შემოსული მოთხოვნების (IT, ლოგისტიკური, სერვისული მოთხოვნა, ინციდენტები და სხვა) ერთიან სივრცეში დაფიქსირების, გაფანტული IT და არა IT აქტივების აღრიცხვისა და კონტროლის სირთულე;
- 2 სხვადასხვა მოთხოვნის დაფიქსირების დროს, თანამშრომლისგან/მომხმარებლისგან ინფორმაციის სწრაფად და სრულყოფილად მიწოდების სირთულე;
- 3 სხვადასხვა წყაროდან (მეილი, Teams, WhatsApp, Messenger და სხვა) შემოსული მოთხოვნების (IT, ლოგისტიკური, სერვისული მოთხოვნა, ინციდენტები და სხვა) ერთიან სივრცეში დაფიქსირების სირთულე;
- 4 კომპანიის მენეჯერებისა და მათ დაქვემდებარებაში მყოფი თანამშრომლების მიერ შესრულებული დავალებებისა და ვადაგადაცილებების აღრიცხვის სირთულე;
- 5 ხშირად დაფიქსირებული მოთხოვნების გაანალიზებისა და ყოველდღიური მომართვიანობის შემცირების სირთულე;
- 6 კადრების სიმცირიდან გამომდინარე, ორგანიზაციაში არსებული სხვადასხვა მოთხოვნების შესაბამის პირებზე გადანაწილებისა და მათთვის ვადების განსაზღვრის სირთულე;
- 7 ორგანიზაციაში, სერვისულ მოთხოვნებზე დასტურის გაცემა და დროში განელები პროცესის სირთულე (მაგალითად: ბაზაზე წვდომის გაცემა; დოკუმენტაციის მოთხოვნა, ტექნიკის მოთხოვნა და ა.შ.);
- 8 ტექნიკოსსა და თანამშრომელს/მომხმარებელს შორის კომუნიკაციის სირთულე მოთხოვნის დამუშავების დროს;
- 9 აქტივებზე ინფორმაციის ჩანაწერის გარეშე, დეტალების დისტანციურად მოძიების სირთულე (სერიული ნომერი, მოდელის ნომერი), რაც საჭიროებს პრობლემის სწრაფად აღმოფხვრას;
- 10 ორგანიზაციაში შემოსული მოთხოვნების დეტალური რეპორტირებისა და ავტომატიზაციის სირთულე;
- 11 აქტივების ზუსტი მონაცემების არსებობის სირთულე, ახალ კაპიტალურ აღჭურვილობაში ინვესტირებისათვის, რომელიც უზრუნველყოფს ბიზნესის სტრატეგიულ და ხარჯეფექტურ სვლას;

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

- 12 ორგანიზაციაში შესაძლოა, მიმდინარე დაზიანებების/ხარვეზების შესახებ თანამშრომლებისთვის სწრაფი ინფორმაციის მიწოდების სირთულე;
- 13 ორგანიზაციებში, თანამშრომელთა საქმიანობის ობიექტური კრიტერიუმებით შეფასების სირთულე;
- 14 არაავტომატიზირებული IT აქტივების ინვენტარიზაციის გამოწვევები, მათ შორის:
  - არასრული ინფორმაციის აღრიცხვა;
  - რესურსების არაოპტიმალური გამოყენება;
  - მექანიკური შეცდომების სიმრავლე;
- 15 ძირითად აქტივებზე, დინამიური მონაცემების პროფილის შექმნის სირთულე (საბაზისო დონეზეც კი), როგორცაა შეკეთებისა და ხარჯების ისტორიები;
- 16 IT აქტივების შეკეთებისა და ჩანაცვლების გადანაცვლების სირთულე;
- 17 პროგრამული უზრუნველყოფების/ლიცენზიების ვადების მართვის სირთულე;
- 18 პრიორიტეტულ საკითხებზე მყისიერი რეაგირებისა და სამუშაო დროის სწორად გადანაწილების სირთულე, დასახარისხებელი მოთხოვნების გამო.

**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, ლოგისტიკური, სერვისული მოთხოვნა, ინციდენტები და სხვა) ერთიან სივრცეში დაფიქსირებას, ამასთან სხვადასხვა ლოკაციებში თავმყოფი IT და არა IT აქტივების კონტროლს;
- 2 შეძლებთ წინასწარ განსაზღვრით ორგანიზაციაში კონკრეტული სერვისის მოთხოვნისას, თუ რა ინფორმაცია უნდა მოგაწოდოთ თანამშრომელმა. შესაბამისად, მოთხოვნა დაფიქსირდება სწრაფად, სრულყოფილი ინფორმაციით;
- 3 შეძლებთ სხვადასხვა წყაროდან (მეილი, Teams, WhatsApp, Messenger და სხვა) შემოსული მოთხოვნების (IT, ლოგისტიკური, სერვისული მოთხოვნა, ინციდენტები და სხვა) ერთიან სივრცეში დაფიქსირებას;
- 4 შეძლებთ თქვენი და გუნდის საქმიანობის დატვირთულობის განსაზღვრას და ვადაგადაცილებების კონტროლს;
- 5 შეძლებთ გაანალიზოთ და აღმოაჩინოთ ყველაზე ხშირად დაფიქსირებული მოთხოვნები, შესაბამისად გამოავლინოთ ძირეული პრობლემები და უზრუნველყოთ ამ საკითხებისთვის ყოველდღიური მოთხოვნების შემცირება;
- 6 შეძლებთ წინასწარ, შაბლონებში განსაზღვრით შესაბამისი ვადები და პირები, ვინც უზრუნველფს მოთხოვნის დარეგისტრირების შემთხვევაში მის გადანყვეტას, რაც თავიდან აგარიდებთ დამატებითი ადამიანური რესურსის დახარჯვას რუტინულ საქმიანობაზე (მაგალითად: გადამისამართება);
- 7 შეძლებთ შესაბამის შაბლონებში წინასწარ განეროთ ის პირები, ვინც ადასტურებს გარკვეული ტიპის მოთხოვნებს. იქნება ეს ბაზებზე წვდომის გახსნა; ახალი ტექნიკის მოთხოვნა თუ სხვა;
- 8 მოთხოვნის დამუშავების დროს, ტექნიკოსსა და თანამშრომელს ექნებათ კომუნიკაციის საშუალება სხვადასხვა არხებით (მეილი; ჩატი; შენიშვნების ველი, ხოლო ყველა ეს ინფორმაცია შეინახება ერთიან სივრცეში);
- 9 შეძლებთ აქტივებთან დაკავშირებული საჭირო ინფორმაციების (მაგალითად: სერიული; მოდელის ნომერი და ა.შ) მიღებას დისტანციურად, რაც

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

- გაგიადვილებთ პასუხის სწრაფად/დროულად დაბრუნებას;
- 10 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.);
  - 11 შეძლებთ IT აქტივებზე სრული ინფორმაციის 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);
  - 12 შეძლებთ საჭიროებიდან გამომდინარე სასურველი განცხადებების დაგენერირებას, რომლის ნახვის შესაძლებლობა ექნება თითოეულ თანამშრომელს;
  - 13 შეძლებთ ისეთი რეპორტების დაგენერირებას, რომელიც უზრუნველყოფს თითოეული თანამშრომლის საქმიანობის აღრიცხვას, რაც იქნება ობიექტური კრიტერიუმი, მათი საქმიანობის შესაფასებლად;
  - 14 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;
  - 15 შეძლებთ IT აქტივებზე განუული შეკეთებისა და ხარჯების ისტორიების ერთიან სივრცეში ნახვას (Asset History);
  - 16 შეძლებთ ერთ-ერთი ფუნქციონალის, Asset History-ს დახმარებით, გაამარტივოთ გადანყვეტილების მიღების პროცესი, IT აქტივების ჩანაცვლებისა და შეკეთების დროს;
  - 17 შეძლებთ პროგრამული უზრუნველყოფების/ლიცენზიების ვადების მართვას ერთიან სივრცეში;
  - 18 შეძლებთ შემოსული მოთხოვნების დახარისხებას პრიორიტეტების მიხედვით, რაც მოგცემთ სამუშაო დროის სწორად გადანაწილების საშუალებას.

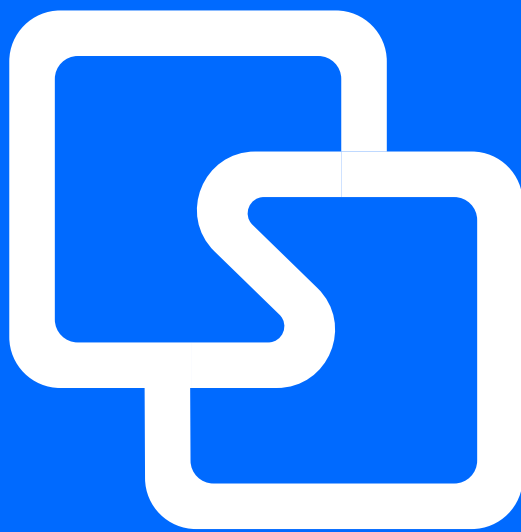
## SDP მომსახურებას AssetExplorer-ს რომელიც შედგება:

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

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

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