

18 მიზეზი

თუ რაბომ სჭირდებო თქვენს ორბონიზაციას
SDP (ServiceDesk Plus)



სახელმძღვანელო

2024

Since 2015

თუ ამ გამოწვევიდან თქვენს ორგანიზაციაში 3 მათგანს 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 არაავტომატიზირებული IT აქტივების ინვენტარიზაციის გამოწვევები, მათ შორის:
 - არასრული ინფორმაციის აღრიცხვა;
 - რესურსების არაოპტიმალური გამოყენება;
 - მექანიკური შეცდომების სიმრავლე;
- 3 IT აქტივების შეკეთებისა და ჩანაცვლების გადანყვეტილების სირთულე;
- 4 პრიორიტეტულ საკითხებზე მყისიერი რეაგირებისა და სამუშაო დროის სწორად გადანაწილების სირთულე, დასახარისხებელი მოთხოვნების გამო;
- 5 სხვადასხვა წყაროდან (მეილი, Teams, WhatsApp, Messenger და სხვა) შემოსული მოთხოვნების (IT, ლოგისტიკური, სერვისული მოთხოვნა, ინციდენტები და სხვა) ერთიან სივრცეში დაფიქსირების სირთულე;
- 6 მენეჯერებისა და მათ დაქვემდებარებაში მყოფი თანამშრომლების მიერ შესრულებული დავალებებისა და ვადაგადაცილებების აღრიცხვის სირთულე;
- 7 ხშირად დაფიქსირებული მოთხოვნების გაანალიზებისა და ყოველდღიური მომართვიანობის შემცირების სირთულე;
- 8 კადრების სიმცირიდან გამომდინარე, სხვადასხვა მოთხოვნების შესაბამის პირებზე გადანაწილებისა და მათთვის ვადების განსაზღვრის სირთულე;
- 9 თანამშრომელთა საქმიანობის ობიექტური კრიტერიუმებით შეფასების სირთულე;
- 10 სერვისულ მოთხოვნებზე დასტურის გაცემა და დროში განწელილი პროცესის სირთულე (მაგალითად: ბაზაზე წვდომის გაცემა; დოკუმენტაციის მოთხოვნა, ტექნიკის მოთხოვნა და ა.შ.);
- 11 პროგრამული უზრუნველყოფების/ლიცენზიების ვადების მართვის სირთულე;
- 12 აქტივებზე ინფორმაციის ჩანაწერის გარეშე, დეტალების დისტანციურად მოძიების სირთულე (სერიული ნომერი, მოდელის ნომერი), რაც საჭიროებს პრობლემის სწრაფად აღმოფხვრას;

თუ ამ გამოწვევიდან თქვენს ორგანიზაციაში 3 მათგანს მაინც აწყდებით:

- 13 ტექნიკოსსა და თანამშრომელს/მომხმარებელს შორის კომუნიკაციის სირთულე მოთხოვნის დამუშავების დროს;
- 14 სხვადასხვა მოთხოვნის დაფიქსირების დროს, თანამშრომლისგან/მომხმარებლისგან ინფორმაციის სწრაფად და სრულყოფილად მიწოდების სირთულე;
- 15 შემოსული მოთხოვნების დეტალური რეპორტირებისა და ავტომატიზაციის სირთულე;
- 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 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 შემოსული მოთხოვნების (IT, ლოგისტიკური, სერვისული მოთხოვნა, ინციდენტები და სხვა) ერთიან სივრცეში დაფიქსირებას, ამასთან სხვადასხვა ლოკაციებში თავმყოფი IT და არა IT აქტივების კონტროლს;
- 2 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;
- 3 შეძლებთ ერთ-ერთი ფუნქციონალის, Asset History-ს დახმარებით, გამარტივოთ გადანყვეტილების მიღების პროცესი, IT აქტივების ჩანაცვლებისა და შეკეთების დროს;
- 4 შეძლებთ შემოსული მოთხოვნების დახარისხებას პრიორიტეტების მიხედვით, რაც მოგცემთ სამუშაო დროის სწორად გადანაწილების საშუალებას;
- 5 შეძლებთ სხვადასხვა წყაროდან (მეილი, Teams, WhatsApp, Messenger და სხვა) შემოსული მოთხოვნების (IT, ლოგისტიკური, სერვისული მოთხოვნა, ინციდენტები და სხვა) ერთიან სივრცეში დაფიქსირებას;
- 6 შეძლებთ თქვენი და გუნდის საქმიანობის დატვირთულობის განსაზღვრას და ვადაგადაცილებების კონტროლს;
- 7 შეძლებთ გაანალიზოთ და აღმოაჩინოთ ყველაზე ხშირად დაფიქსირებული მოთხოვნები, შესაბამისად გამოავლინოთ ძირეული პრობლემები და უზრუნველყოთ ამ საკითხებისთვის ყოველდღიური მოთხოვნების შემცირება;
- 8 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);
- 9 შეძლებთ ისეთი რეპორტების დაგენერირებას, რომელიც უზრუნველყოფს თითოეული თანამშრომლის საქმიანობის აღრიცხვას, რაც იქნება ობიექტური კრიტერიუმი, მათი საქმიანობის შესაფასებლად;

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

- 10 შეძლებთ შესაბამის შაბლონებში წინასწარ განეროთ ის პირები, ვინც ადასტურებს გარკვეული ტიპის მოთხოვნებს. იქნება ეს ბაზებზე წვდომის გახსნა; ახალი ტექნიკის მოთხოვნა თუ სხვა;
- 11 შეძლებთ პროგრამული უზრუნველყოფების/ლიცენზიების ვადების მართვას ერთიან სივრცეში;
- 12 შეძლებთ აქტივებთან დაკავშირებული საჭირო ინფორმაციების (მაგალითად: სერიული; მოდელის ნომერი და ა.შ) მიღებას დისტანციურად, რაც გაგიადვილებთ პასუხის სწრაფად/დროულად დაბრუნებას;
- 13 მოთხოვნის დამუშავების დროს, ტექნიკოსსა და თანამშრომელს ექნებათ კომუნიკაციის საშუალება სხვადასხვა არხებით (მეილი; ჩატი; შენიშვნების ველი, ხოლო ყველა ეს ინფორმაცია შეინახება ერთიან სივრცეში);
- 14 შეძლებთ წინასწარ განსაზღვროთ კონკრეტული სერვისის მოთხოვნისას, თუ რა ინფორმაცია უნდა მოგაწოდოთ თანამშრომელმა. შესაბამისად, მოთხოვნა დაფიქსირდება სწრაფად, სრულყოფილი ინფორმაციით;
- 15 შეძლებთ არსებული მოთხოვნების სხვადასხვა სახის რეპორტირების წარმოებას და ავტომატიზაციას (მაგალითად თქვენთვის სასურველი რეპორტი გამოგეგმავნებათ მეილზე, იმ პერიოდულობით, რა პერიოდულობითაც განერთ: 1 თვე, 1 წელი და ა.შ);
- 16 შეძლებთ საჭიროებიდან გამომდინარე სასურველი განცხადებების დაგენერირებას, რომლის ნახვის შესაძლებლობა ექნება თითოეულ თანამშრომელს;
- 17 შეძლებთ IT აქტივებზე განეული შეკეთებისა და ხარჯების ისტორიების ერთიან სივრცეში ნახვას (Asset History);
- 18 შეძლებთ IT აქტივებზე სრული ინფორმაციის ფლობის შედეგად, სტრატეგიულად და ხარჯეფექტურად განსაზღვროთ ახალი აღჭურვილობის შეძენის პროცესი.

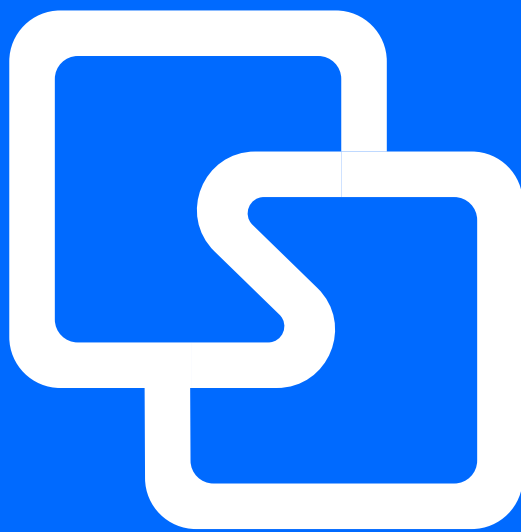
SDP მომსახურებას AssetExplorer-ს რომელიც შედგება:

- 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 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