



مدیریت سطح خدمات Service Level Management

مدیریت سطح خدمات POB شامل توافق‌نامه‌های سطح خدمات می‌شود که تمامی شرایط ارائه‌دهنده خدمات و مشتری و مسئولیت‌های طرفین را تعریف می‌نمایند. کاتالوگ خدمات نیز تمامی خدمات موجود را تعریف می‌کند. قراردادهای بین پیمانکاران خدمات برون‌سازمانی و درون‌سازمانی پشتیبانی می‌شوند تا حمایت قراردادهای زیر بنایی از اهداف SLA مورد اطمینان قرار گیرد. این سیستم می‌تواند مبنایی برای تزریق سرمایه باشد تا تضمینی بر بازگشت سرمایه باشد.



توافقنامه سطح خدمات

نرم‌افزار POB اطلاعات دقیقی از جمله مقادیر، تاریخ‌ها، تخفیف‌ها و شاخص‌ها را کنترل نموده و مشتریان و محصولات مربوط به هر قرارداد را با هزینه‌های خدمات و تخفیف‌ها و... پیوند می‌دهد. سپس هزینه خدمات به طور خودکار محاسبه شده و بر اساس اجزای آن، صورتحساب تنظیم می‌گردد. در این زمینه موارد زیر برای شما حاصل می‌گردد:

- پیگیری کیفیت خدمات
- وارد نمودن و پیگیری هر نوع توافقنامه
- وارد نمودن تمامی اطلاعات دقیق از جمله ساعات پشتیبانی، زمان‌های مورد نظر، تاریخ‌های گارانتی، تاریخ‌های انقضا، منابع، هزینه خدمات و...
- مرتبط ساختن مشتری با توافقنامه
- مرتبط ساختن اقلام پیکربندی با توافقنامه
- یکپارچه ساختن متن سند قرارداد
- مرتبط ساختن توافقنامه‌های پشتیبانی تامین‌کننده
- مرتبط ساختن توافقنامه‌های عملیاتی
- مرتبط ساختن قراردادهای زیربنایی

مدیریت سطح خدمات POB ابزاری ارزشمند برای بهبود کیفیت خدمات است و با کاهش وقفه در خدمت‌رسانی، صرفه‌جویی‌های مالی قابل توجهی را موجب می‌گردد. با این ابزار، کارمندان فناوری اطلاعات، زمان و تلاش کمتری را صرف کرده و مشکلات کمتری برای حل نمودن خواهند داشت.

مزایا برای سازمان شما

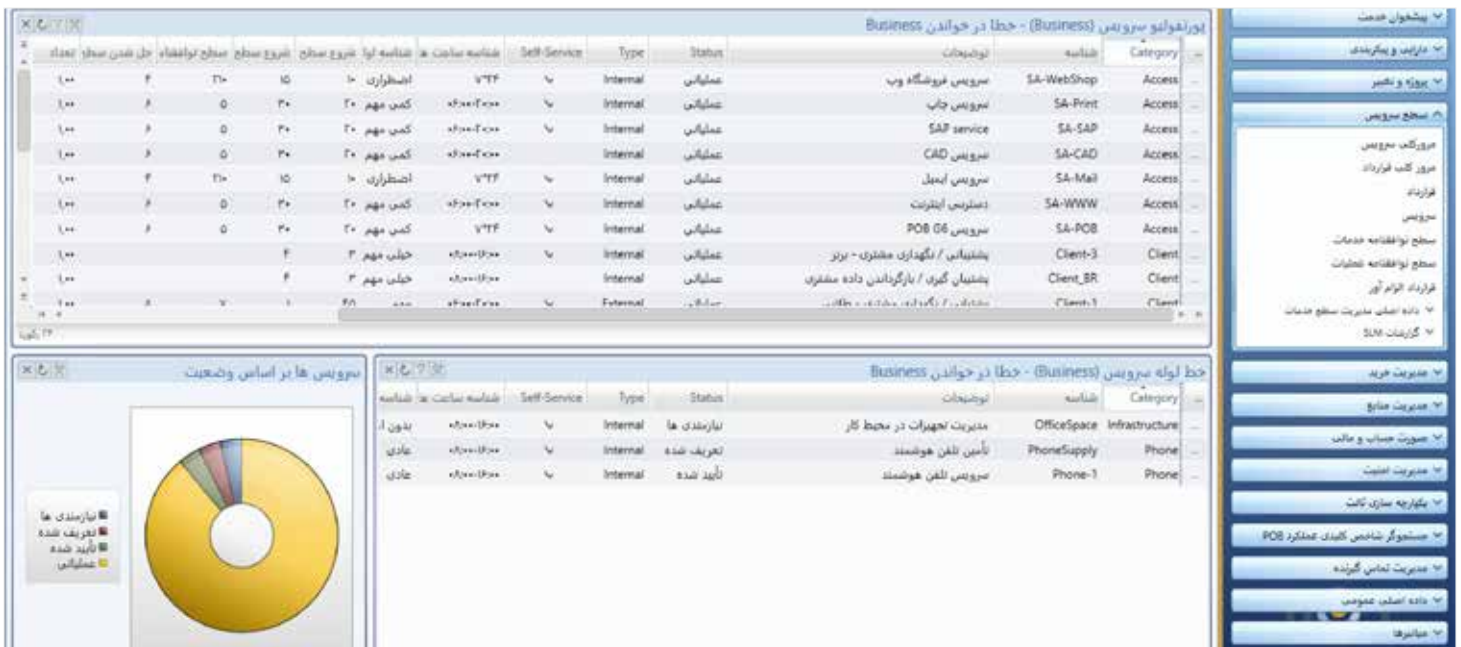
مدیریت سطح خدمات POB ابزاری ارزشمند برای بهبود فرهنگ خدمات‌رسانی است که با افزایش کیفیت خدمات و کاهش وقفه در آن، صرفه‌جویی‌های مالی قابل توجهی را موجب می‌گردد. با این ابزار، کارمندان فناوری اطلاعات نیازمند صرف زمان و تلاش کمتری هستند و مشکلات کمتری برای حل کردن خواهند داشت. بعلاوه مشتریان IT نیز می‌توانند فعالیت‌ها و وظایف خود را بدون هیچ‌گونه تأثیر نامطلوبی انجام دهند.

مزایا برای کاربر

مدیریت سطح خدمات POB به کارکنان پشتیبانی کمک می‌کند تا به آستانه خدمات مورد نیاز دست یابند و بدین ترتیب در روابط با مشتریان و کیفیت خدمات، بهبود حاصل گردد. با تعریف دقیق انتظارات و چارچوب‌های زمانی، تمامی اپراتورهای سیستم برداشت یکسانی از اولویت‌ها و فرآیندهای ارجاع خواهند داشت. علاوه بر این شفافیت در چارچوب‌های روابط و زمانبندی هنگام سرویس‌دهی پشتیبان‌های خارجی نیز ملموس خواهد بود.

مدیریت سطح خدمات به منظور حفظ رقابت

هدف اصلی یک شرکت، حفظ و بهبود کیفیت خدمات فناوری اطلاعات به منظور بهبود ارتباط بین نیازهای مشتری، عملکرد، منابع و توجه هزینه‌ها است. افزایش مستقیم خدمات با کیفیت، منجر به ارزیابی مشتری از بازگشت سرمایه است.



مرور کلی مدیریت سطح خدمات

کاتالوگ خدمات

تمامی خدمات ارائه شده و ویژگی‌ها و مشخصات آن‌ها در POB فهرست‌بندی و مدیریت می‌شوند. این اطلاعات به هنگام ورود یک SLA جدید، مورد استفاده قرار گرفته و موجب سهولت استفاده از سیستم و تضمین اعتبار خدمات ارائه شده به مشتریان می‌شود.

توافقنامه سطح عملیاتی

توافقنامه سطح عملیاتی، مجموعه‌ای از اهداف متصل به هم را برای گروه‌های پشتیبانی داخلی تنظیم می‌نماید که اهداف موجود در SLAها را پی‌ریزی می‌کند. توافقنامه سطح عملیاتی شامل هر یک از این موارد در زنجیره پشتیبانی می‌شود.

قراردادهای الزام‌آور

قراردادهای الزام‌آور با پیمانکاران می‌توانند مرتبط با هر نوع قرارداد خدمات باشند تا خدمات پشتیبانی ارائه شود. بعلاوه این فرایند می‌تواند به محاسبه سودآوری قراردادهای خدمات نیز یاری رساند.

درخواست صورت حساب

صورت‌حساب مرتبط با درخواست‌ها در نرم افزار POB ایجاد می‌شود تا از صحت اطلاعات مندرج در آن اطمینان حاصل شود. ضمن آنکه خدمات ارائه شده اما درج نشده در قرارداد را می‌توان توسط POB مدیریت نمود تا در صورت‌حساب لحاظ شوند.

دسترسی به ماژول SLM

شما می‌توانید از طریق ویندوز و یا مرورگرهای وب به راهکار POB دسترسی پیدا کنید.

کنترل بودجه

با شبیه‌سازی پیش‌بینی‌های بودجه بر اساس خدمات فعال، کنترل بودجه صورت می‌گیرد.

نظارت

عملکرد نظارت POB یا POB KPI Explorer این امکان را برای شما فراهم می‌آورد تا بر هر فرایند مهم، هدف، عملکرد، سطح خدمات و... نظارت داشته باشید. کارکرد نظارت جزء بخش‌های مهم فرایند مدیریت خدمات است و آن را می‌توان متناسب با نیاز هر کاربر POB تنظیم نمود.

گزارشات

امکانات بخش گزارشات شما را قادر به ایجاد گزارش‌هایی در رابطه با هر نوع شاخص کلیدی عملکرد می‌سازد و به شما اطمینان خاطر می‌دهد که به اهداف کسب و کار خود دست یافته‌اید. در دسترس بودن آمار و گزارشات آنلاین شما را قادر می‌سازد تا به طور مداوم بر رضایت مشتری، کیفیت خدمات، سودآوری و روند بازار نظارت داشته باشید.

«کارکنان Wendia بسیار حرفه‌ای عمل کرده‌اند، تیم پشتیبانی بسیار موثر و همکاری با Wendia در تمامی طول پروژه عالی بوده است»
جت سالگرد جنسن / مدیر تیم پیشخوان خدمات رمبل دانمارک

