



مدیریت سطح خدمات Service Level Management

مدیریت سطح خدمات POB شامل توافقنامه‌های سطح خدمات است که می‌تواند تمام شرایط ارائه‌دهنده‌ی خدمات، مشتری و مسئولیت‌های طرفین را تعریف کند. همچنین، به کمک کاتالوگ خدمات POB می‌توان همه‌ی خدمات موجود در سازمان را تعریف کرد. POB با پشتیبانی از قراردادهای بین پیمانکاران، خدمات برون‌سازمانی و درون‌سازمانی، به شما اطمینان می‌دهد که قراردادهای زیربنایی از اهداف SLA مورد نظر پشتیبانی می‌کنند. این سیستم می‌تواند مبنایی برای تزریق سرمایه باشد که خود، ضامن بازگشت سرمایه خواهد بود.

POB
POINT OF BUSINESS

توافقنامه‌ی سطح خدمات

نرم‌افزار POB اطلاعاتی مانند مقادیر، تاریخ‌ها و شاخص‌ها را کنترل نموده و از طریق ارائه‌ی اطلاعات دقیق، بین مشتریان با محصولات مرتبط با هر قرارداد، هزینه‌های خدمات، تخفیف‌ها و... ارتباط برقرار می‌کند. سپس هزینه‌ی خدمات را به صورت خودکار محاسبه کرده و بر اساس اجزای آن، صورتحساب تنظیم می‌کند. از قابلیت‌های متعدد آن می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- . پیگیری کیفیت خدمات
- . وارد کردن و پیگیری هر نوع توافقنامه
- . وارد کردن تمام اطلاعات دقیق (ساعات پشتیبانی، زمان‌ها، تاریخ ضمانت‌ها، تاریخ‌های انقضا، هزینه‌ی خدمات و...)
- . مرتبط ساختن مشتری با توافقنامه
- . مرتبط ساختن اقلام پیکربندی با توافقنامه
- . یکپارچه‌سازی متن سند قرارداد
- . مرتبط ساختن توافقنامه‌های پشتیبانی تأمین‌کننده
- . 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، به صرفه‌جویی در هزینه‌ها کمک شایانی می‌کند. با استفاده از این ابزار، از حجم مشکلاتی که نیاز به رسیدگی دارند کاسته می‌شود که این امر، سبب کاهش بار کاری کارمندان فناوری اطلاعات و صرفه‌جویی در زمان آن‌ها می‌شود.

مزایا برای سازمان شما

مدیریت سطح خدمات POB ابزاری ارزشمند برای بهبود فرهنگ خدمات‌رسانی است. این ابزار با کمک به افزایش کیفیت خدمات و کاهش وقفه در ارائه‌ی آن‌ها، باعث صرفه‌جویی در هزینه‌ها می‌شود. با استفاده از این ابزار، از حجم مشکلاتی که نیاز به رسیدگی دارند کاسته می‌شود که این امر، سبب کاهش بار کاری کارمندان فناوری اطلاعات و صرفه‌جویی در زمان آن‌ها می‌شود. همچنین، 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 آستانه‌ی خدمات مورد نیاز دست یابند. بدیهی است که این امر به بهبود روابط با مشتریان و افزایش کیفیت خدمات می‌انجامد. با تعریف دقیق انتظارات و چارچوب‌های زمانی، تمام اپراتورهای سیستم برداشت یکسانی از اولویت‌ها و فرآیندهای ارجاع خواهند داشت. این شفافیت در چارچوب‌های روابط و زمان‌بندی، هنگام سرویس‌دهی پشتیبان‌های خارجی نیز ملموس خواهد بود.

مدیریت سطح خدمات برای حفظ رقابت

هدف اصلی هر شرکت ارائه‌دهنده‌ی خدمات IT، حفظ و بهبود کیفیت خدمات به منظور بهبود ارتباط بین نیازهای مشتری، عملکرد، منابع و توجه هزینه‌هاست. بدیهی است، افزایش خدمات باکیفیت به بازگشت سرمایه‌ی سریع‌تر می‌انجامد.



مرور کلی مدیریت سطح خدمات

نظارت

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

گزارش‌ها

می‌توانید با استفاده از امکانات بخش گزارش‌ها در POB، انواع گزارش‌های مرتبط با هر نوع شاخص کلیدی عملکرد را تهیه کرده و از دستیابی به اهداف کسب‌وکار خود مطمئن شوید. در دسترس بودن آمار و گزارش‌های آنلاین به شما اجازه می‌دهد که پیوسته بر رضایت مشتری، کیفیت خدمات، سودآوری و روند بازار نظارت داشته باشید.

«کارشناسان Wendia در مورد رسیدگی به نیازهای ما بسیار حرفه‌ای عمل کردند. عملکرد تیم پشتیبانی آن‌ها بسیار مؤثر و همکاری با Wendia در تمام مراحل پروژه برای ما بسیار رضایت‌بخش بود.»
جت سالگارد جنسن، مدیر تیم پیشخوان خدمات شرکت Ramboll



کاتالوگ خدمات

تمام خدمات ارائه‌شده و ویژگی‌ها و مشخصات آن‌ها در POB فهرست‌بندی و مدیریت می‌شوند. از این اطلاعات، به هنگام ورود یک SLA جدید استفاده می‌شود. این امر، کار با سیستم را تسهیل کرده و ضامن اعتبار خدمات ارائه‌شده به مشتریان است.

توافقنامه‌ی سطح عملیاتی

توافقنامه‌ی سطح عملیاتی مجموعه‌ای از اهداف مرتبط با یکدیگر را برای گروه‌های پشتیبانی داخلی تنظیم کرده و اهداف موجود در SLAها را پی‌ریزی می‌کند.

قراردادهای الزام‌آور

در POB می‌توان قراردادهای الزام‌آور با پیمانکاران را با هر نوع قرارداد خدمات مرتبط کرد تا خدمات پشتیبانی به بهترین شکل ارائه شوند. این فرآیند می‌تواند به محاسبه‌ی میزان سودآوری قراردادهای خدمات نیز کمک کند.

درخواست صورتحساب

صورتحساب مرتبط با درخواست‌ها در نرم‌افزار POB ایجاد می‌شود تا از صحت اطلاعات مندرج در آن اطمینان حاصل شود. همچنین، می‌توان خدماتی را که ارائه شده، اما در قرارداد درج نشده‌اند، مدیریت نمود تا در صورتحساب لحاظ شوند.

دسترسی به ماژول SLM

شما می‌توانید از طریق ویندوز یا مرورگرهای وب به راهکار POB دسترسی داشته باشید.

کنترل بودجه

POB با شبیه‌سازی پیش‌بینی‌های بودجه، بر اساس خدمات فعال، بودجه را کنترل می‌کند.