



گزارش کامل نظر سنجی آینده ITSM

شرکت مدانت

MEDA NET

MEDANET BEST IT SOLUTIONS

نتایج نظرسنجی آینده ITSM

www.MedaNet.ir

از پاسخ دهندگان بر این باورند که کارکردن در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات بسیار سخت و چالش برانگیز خواهد شد

82%



از پاسخ دهندگان این احساس را دارند که تلاش های آنها در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات توسط مدیریت شناخته نمی شود

72%



از پاسخ دهندگان باور دارند که دلیل سناریوهای سیاسی موجود در جهان بر روی جذب نیرو در فناوری اطلاعات تأثیر منفی دارد

62%



از پاسخ دهندگان گفتند که به دلیل اوضاع و تغییرات سیاسی، استخدام شدن در فناوری اطلاعات و ارتباطات دشوارتر خواهد شد

63%



از حرفه ای های ITSM معتقدند قطعی سراسری برق بر روی تکنولوژی ابری تأثیر منفی می گذارد.

08%



از حرفه ای های ITSM معتقدند پذیرش هوش مصنوعی قاتل شغل در فناوری اطلاعات و ارتباطات است.

16%



از پاسخ دهندگان اعتقاد دارند که چارچوب های به روش ITIL همراه تغییرات فناوری و گستره کسب و کار باقی خواهد ماند.

24%



از پاسخ دهندگان فکر می کنند دخالت ناکافی پرسنل فعال در ITSM سبب فعالیت ها و جاه طلبی های شرکت DevOps می شود.

70%



از پاسخ دهندگان فکر می کنند که نیروهای بخش فناوری اطلاعات، خدمات بهتر و پشتیبانی فراتر از انتظار را به شرکت های مصرف کننده ارائه می کنند.

57%



از حرفه ای های ITSM باور دارند که برای برآورده کردن انتظارات کارشناسان این بخش باید اقدامات بیشتری صورت گیرد.

77%



آنچه در آینده برای سازمانهای IT و افرادی که در داخل آنها کار می کنند، قرار است اتفاق بیفتد کاملاً ناشناخته است. اما، به گفته مردی که "بنیانگذار مدیریت مدرن" نامیده می شود، "پیتر دراگر": "بهترین راه برای پیش بینی آینده، ایجاد آن است."

بنابراین، در نظرسنجی سال ۲۰۱۷ که توسط ManageEngine و ITSM.tools جهانی خدمات فناوری اطلاعات (ITSM) برای بررسی وضعیت آمادگی آینده ITSM برگزار شد پرسش هایی باهدف درک بهتر آنچه که متخصصان ITSM فکر می کردند و انجام می دادند، مورد سوال قرار گرفتند و از ده پرسش در ارتباط با چالش های آینده بالقوه ITSM و فرصت هایی که آنها و شرکت های آنها با آن مواجه هستند مورد ارزیابی قرار گرفت.

این سؤالات در پنج حوزه متمایز مطرح شد:

۱. آینده کار در حوزه IT
۲. تاثیر سیاست بر کارکنان IT
۳. تاثیر فناوری و تکنولوژی های نوین
۴. وضعیت ITSM و چارچوب بهترین تمرینات ITIL
۵. نحوه ارائه خدمات مورد انتظار

جزئیات بیشتر در مورد هر یک از این موارد را می توان در قسمت اصلی این گزارش یافت. جزئیات روش های ارتقاء تحقیق ITSM و پاسخ دهندگان در یادداشت های آخر گنجانده شده است.

۱. آینده کار در حوزه IT

آینده نرم افزارهای HelpDesk در سال ۲۰۰۷ به ServiceDesk یا همان سیستم های مدیریت خدمات انفورماتیک یا ITSM منجر شد و حال سوال اینجاست که آینده ITSM چیست؟! طبق ارزیابی به عمل آمده آیا کار کردن در IT می تواند بدون توجه به نقش شما یک چالش باشد؟ بی شک میدانید دستورالعمل شرکتها در بخش های فناوری اطلاعات "انجام کار بیشتر با حقوق کمتر" برای حداقل یک دهه شایع شده است؛ کمبود مهارت IT، افزایش تکنولوژی و پیچیدگی کسب و کار، مسائل امنیتی، و موارد دیگر که همگی به چالشها می افزایند. بنابراین، "زندگی در IT سخت تر می شود؟ چگونه افرادی که در IT کار می کنند، به رسمیت شناخته می شوند و امیدوار به ترقی و

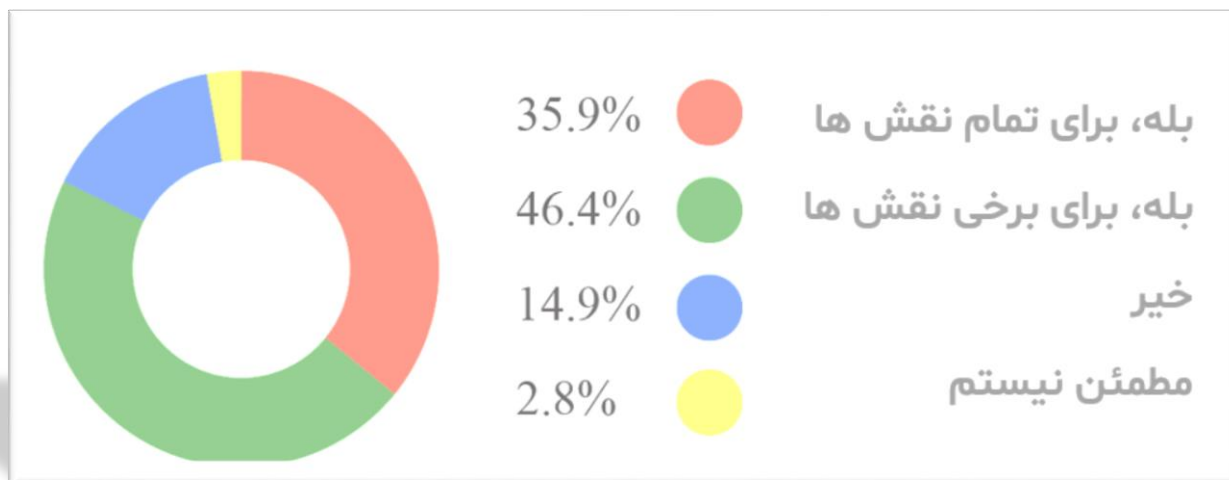
ManageEngine
ServiceDesk Plus

www.servicedeskplus.com

دریافت پاداش، در نقش خود هستند؟ برای دریافت پاسخ این سؤالات، پرسش اول پرسشنامه ی مدیریت فناوری اطلاعات (ITSM) چنین پرسیده شده:

پرسش ۱) آیا فکر می کنید کار در IT شرکت های بزرگ در طول سه سال آینده سخت تر خواهد شد؟

پاسخ های زیر بدست آمد:



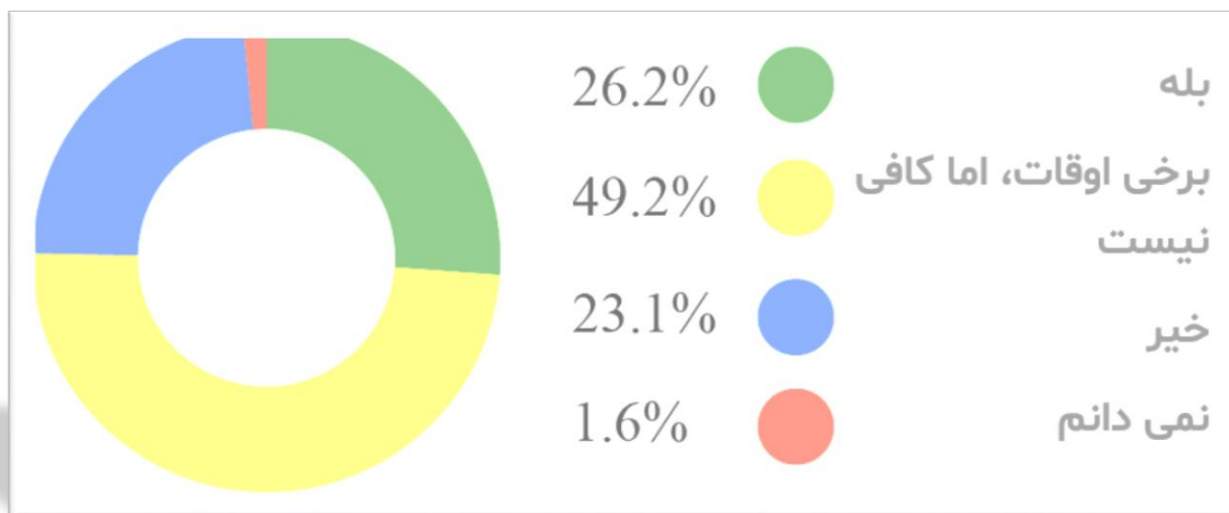
۸۲ درصد از پاسخ دهندگان بر این باورند که کار در فناوری اطلاعات در سه سال آینده سخت تر خواهد شد فقط ۱۵ درصد از پاسخ دهندگان به این نتیجه رسیدند که زندگی آنها سخت تر نمی شود. به همین دلیل پاسخ بالاتر برای "بله، است - این ممکن است منعکس کند که برخی از نقش های IT در حال سخت تر شدن است، یا ممکن است فقط فرضیه انسانی باشد که "چمن همیشه از طرف دیگر حصار، سبز می شود." یا پاسخ دهندگان فکر می کنند که آنها در یک نقش بسیار دشوار در برابر همکاران خود قرار خواهند گرفت.

بنابراین رشد تکنولوژی، کمبود مهارت های نوین IT، منسوخ شدن اطلاعات و تجربیات شما بعنوان یک نقش (مدیر، برنامه نویس، تکنسین و...)، پیچیدگی کسب و کارها، مسائل امنیت اطلاعات، سیستمی شدن بسیاری از فرآیندهای معمول سبب شده تا ۸۲٪ از آینده کار در IT واهمه داشته باشند و احساس کنند که کار کردن در IT سخت تر خواهد شد. به عنوان مثال، نمایندگان سرویس دهنده معمولاً تحت نظر سنجی و اهداف عملکرد با شدت و فشار بیشتری نسبت به سایر نقاط دیگر، در حوزه و نقش IT تحت تاثیر قرار دارند. در حالی که در بعضی از بخش های دیگر فناوری، مانند مدیریت سیستم های IT، ممکن است نقش ها تحت فشار کمتر و احتمال تغییر در آنها وجود داشته باشد.

سوال دومی که پس از آنها پرسیده شد:

پرسش ۲) آیا شما احساس می کنید تلاش های شخصی شما در افزایش ارزش کسب و کار، به اندازه کافی توسط مدیریت به رسمیت شناخته خواهد شد؟

پاسخ های زیر بدست آمد:



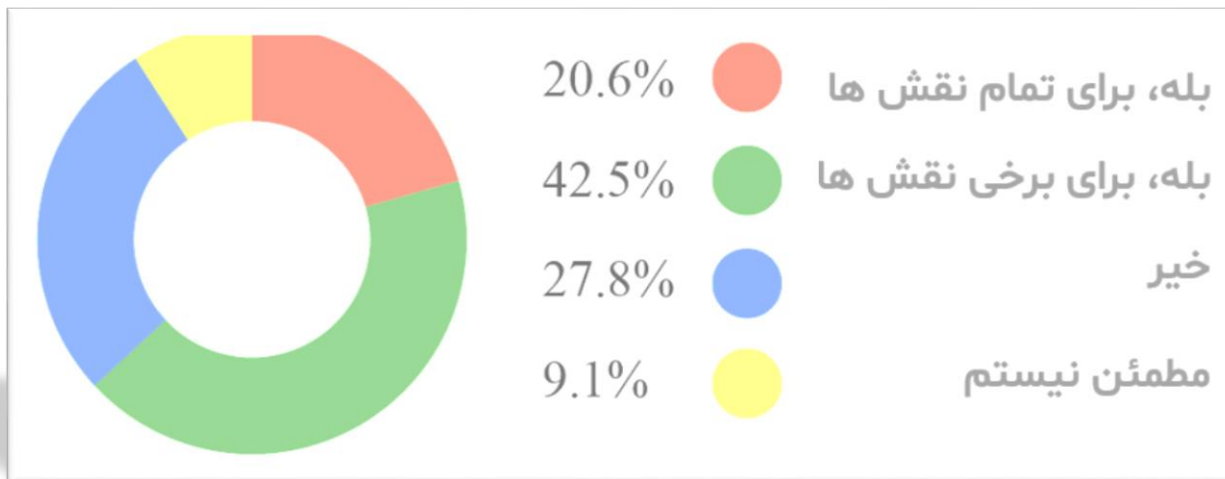
یک چهارم از پاسخ دهندگان احساس کردند که تلاش و ارزش آنها به واسطه مدیریت به اندازه کافی شناخته نمی شود. تنها دو نفر از چهار نفر فکر می کنند تلاش های آنها به رسمیت شناخته شده اند که البته این نیز به اندازه کافی نیستند و یکی از چهار تفکر نیز اعلام داشته که مدیریت، هیچ ارزشی برای تلاش و کارش مدیریت قائل نیست؛ در مجموع ۷۵ درصد از پاسخ دهندگان احساس ناخوشایندی را ارائه می دهند. این به طور غیرمستقیم با یک نظرسنجی که اخیراً در ایالات متحده انجام شده است نشان می دهد که ۴۷ درصد از کارکنان کمتر از حد مورد انتظار توسط مدیریت، درک شده اند.

۲. تاثیر سیاست بر کارکنان IT

سیاست های مهاجرت به طور فزاینده ای نقش کلیدی در تغییرات سیاسی ایفا می کنند که در سراسر جهان تاثیر گذار است. نمونه هایی از این موارد عبارتند از: محدودیت های دولت استرالیا در مورد کارهایی که توسط کارگران خارجی انجام می شود می تواند باشد یا تصمیم بریتانیا برای خروج از اتحادیه اروپا و یا پیروزی جمهوریخواهان در ایالات متحده و عدم پذیرش مهاجران متخصص! از این رو، بررسی دو سؤال مربوط به اثرات بالقوه ای سیاسی که سبب بروز موانع مهاجرت در استخدام IT می شود، مطرح گردید. سوالات نیز به شیوه ای مطرح شده اند که پاسخ دهندگان می توانند به صورت شخصی برای استخدام در یک شغل و یا به عنوان کافرما که قصد استخدام یک شخص دارد، از آن استفاده کنند.

پرسش ۳) آیا شما فکر می کنید سیاست ها و محیط زیست محلی و جهانی، بر روی جذب کارکنان در حوزه IT تاثیر می گذارد؟

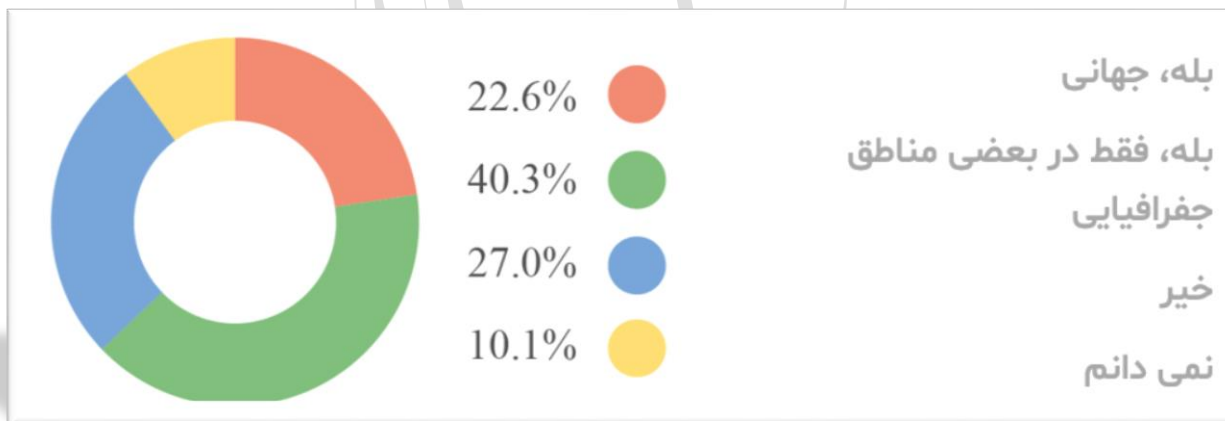
پاسخ های زیر بدست آمد:



"تقریباً دو سوم از پاسخ دهندگان فکر می کنند که جو سیاسی فعلی چه از نوع ملی و چه جهانی، نگرانی بسیاری بر جذب نیرو در فناوری اطلاعات تاثیر می گذارد." تقریباً دو سوم از پاسخ دهندگان تصور می کردند که حتی محیط زیست محلی و جهانی بر روی جذب فناوری اطلاعات تأثیر منفی گذاشته است. برخی از نقش ها بیشتر تحت تأثیر قرار گرفته اند. این سوال در نظر گرفته شده است تا در خصوص افرادی که تمایل به کار کردن و مهاجرت به کشورهای دیگر دارند بتوان از طریق پاسخ آن به درک مشکلات بالقوه رسید این موضوع می تواند شامل پاسخ های مربوط به اثر سیاست های مالی دولت که باعث کاهش یا رشد اقتصادی و در نتیجه استخدام کارمندان جدید می شود نیز باشد.

پرسش ۴) آیا شما فکر می کنید که تغییرات شرایط آب و هوایی، جذب آینده کارمندان پرسنلی IT دشوار میکند؟

پاسخ های زیر بدست آمد:



تجزیه و تحلیل فوق نشان می دهد که جذب کارکنان در فناوری اطلاعات بیشتر به موضوع جغرافیای خاصی محدود می شود، و این یک معضل جهانی نیست. اما تقریباً دو سوم از پاسخ دهندگان گفته اند که تصمیمات جاری و آینده در مورد استخدام کارمندان کلیدی فناوری اطلاعات در حداقل برخی از مناطق جغرافیایی سبب بروز چالش جذب خواهد شد که بی ارتباط با وضعیت اقلیمی و جغرافیایی یک منطقه نخواهد بود.

۳. تاثیر فناوری و تکنولوژی های نوین

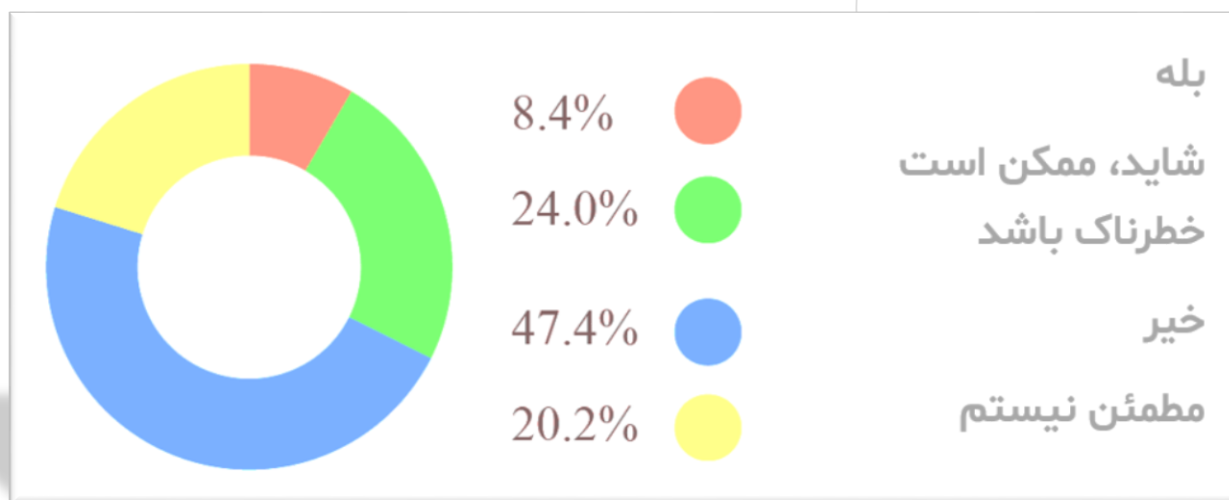
هیچ انکاری نیست که شرکتهای فناوری اطلاعات تحت شرایطی هستند که باید بیشترین دوره تغییرات تکنولوژیکی را به همراه داشته باشند و با تغییر انتظارات تجاری از خدمات فناوری اطلاعات، ارائه خدمات و پشتیبانی. موضوع ابری شدن بسیاری سرویس ها، نقش مهمی در این تغییر ایفا می کند - به طور بالقوه سازمانها برای خرید / ایجاد، مدیریت و تغییر برنامه های کاربردی تجاری نیازمند فرایندهای ابری و آسان تر

خواهند بود. فناوری ابری بعضی اوقات در حال حاضر به صورت تصادفی در نظر گرفته شده است. بسیاری از مسائل مربوط به فناوری ابری - مربوط به دسترسی به امنیت و خدمات می باشد که اکنون توسط کسانی که مربوط به افراد، مهارت ها و قابلیت های مدیریت ابری هستند جایگزین شده است. کسانی که خدمات فناوری اطلاعات را مصرف می کنند نگران جایی نیستند که ایمیل هایشان چگونه تحویل داده می شود و یا فایل های آنها کجا ذخیره می شود. فن آوری ابری فقط کار می کند، و به خوبی هم کار می کند.

به تدریج یکی از مواردی که به طور خاص در ابعاد مشخصی به این نظرسنجی مربوط می شود - که بر تعداد مشتریان محبوب و همچنین سرویس های ابری شرکت های تجاری تاثیر گذاشت، اساس پرسش پنجم این نظرسنجی بود:

پرسش ۵) به نظر شما آیا خدمات و فناوری ابری، موقعیت شغلی شما را تحت تاثیر منفی قرار داد؟

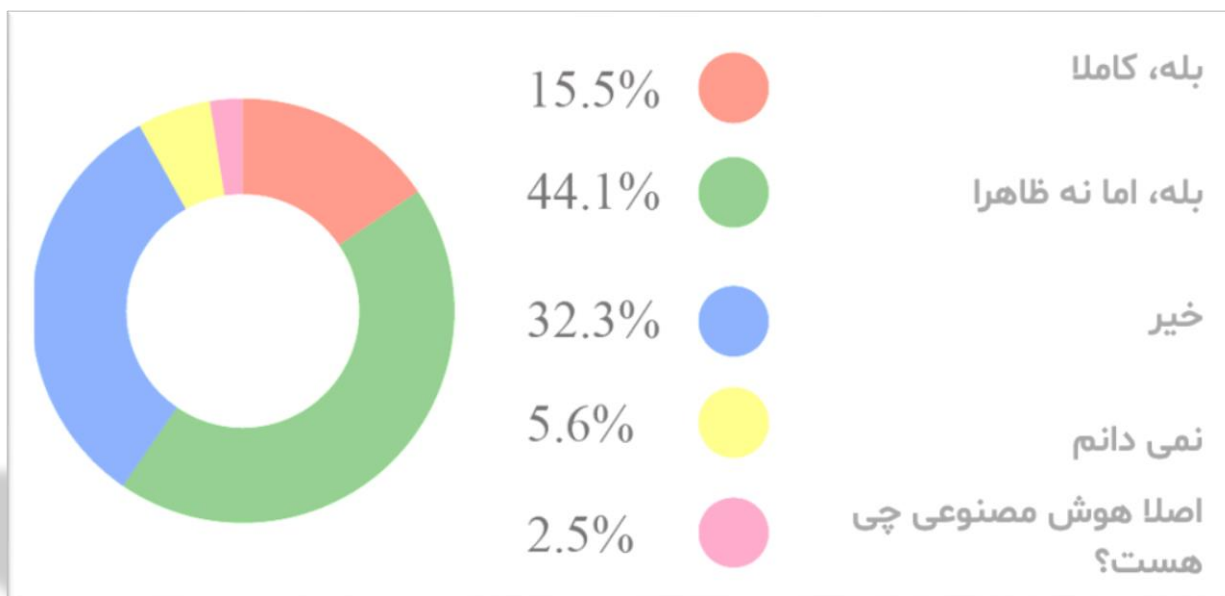
پاسخ های زیر بدست آمد:



پاسخهای تحقیق ITSM تایید این مطلب بود که افراد به شدت به مزایای خدمات ابری عمومی اعتقاد دارند، تنها ۸ درصد از پاسخ دهندگان احساس کردند که کارشان تحت فناوری ابری تاثیر منفی به خود خواهد گرفت. و در حالی که ۲۴ درصد از پاسخ دهندگان اظهار داشتند که آنها "فکر می کنند هنوز شاید خطراتی باشد" را دارند، این یک چیز مثبت است و یادآوری زمانی که در نهایت مسئولیت دسترسی سرویس های فناوری اطلاعات در سرویس های ابری - بر عهده مشتری است.

پرسش ۶) آیا اعتقاد دارید که استفاده از هوش مصنوعی تعداد کارکنان IT را از سال های ۲۰۲۰ به بعد کاهش خواهد داد؟

این پاسخ های زیر بدست آمد:



"فقط ۱۶ درصد از پاسخ دهندگان، پذیرش قابلیت هوش مصنوعی (AI) را به عنوان یک قاتل جدی در فناوری اطلاعات می دانند." بنابراین، در اصل، پاسخ دهندگان به نظرسنجی، هوش مصنوعی یا AI را تهدیدی جدی برای کارهای فناوری اطلاعات نمی بینند - تنها ۱۵٪ از پاسخ دهندگان در نظر گرفتن پذیرش قابلیت های جدید این قاتل جدی، همچنان کار می کنند. به طرق مختلف، AI را می توان به عنوان تکامل بعدی اتوماسیون، بعد از اتوماسیون فعلی نسبت داد، اتوماسیون یا گردش کار اتوماتیک پردازش ITSM و ارکستراسیون مشاهده کرد. اضافه کردن "تفکر سنگین"، به ویژه از طریق یادگیری ماشین، از جمله مزایای سنگین "اتوماسیون سنگین" موجود است.

۴. وضعیت ITSM و چارچوب بهترین تمرینات ITIL

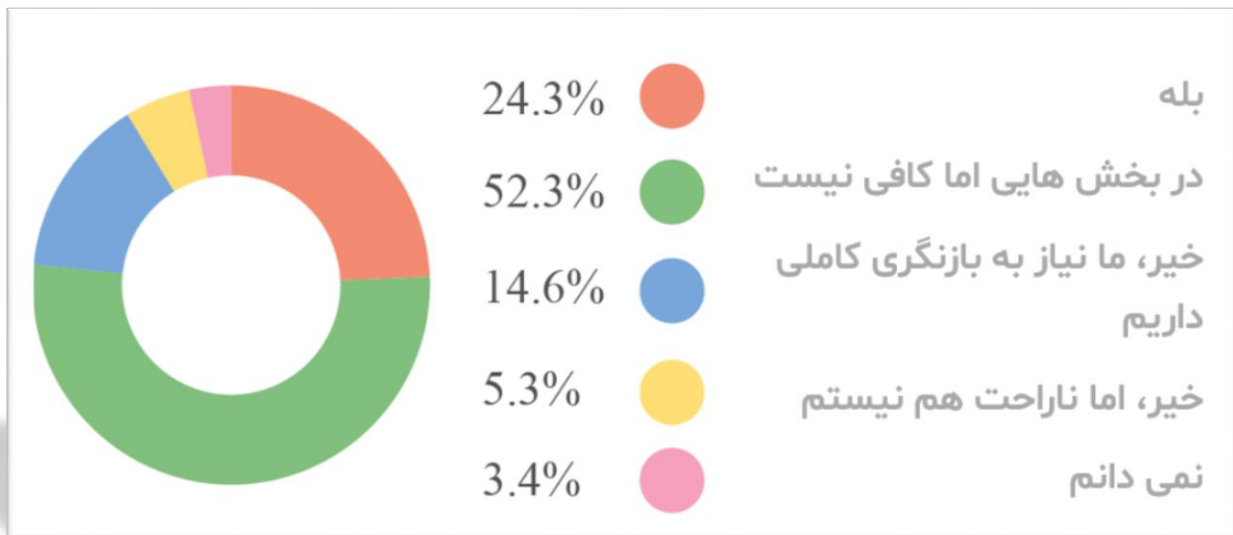
پیشرفت بهترین روش ITSM یک حوزه بسیار جالب در این تحقیق بود و تحت تاثیر فشارهای هر دو چشم انداز فناوری اطلاعات و کسب و کار قرار گرفت ضمن اینکه معرفی روش های جدید بطور فزاینده ای برای مدیریت فناوری اطلاعات و خدماتی که شامل DevOps (از جمله Lean و Agile)، ادغام و مدیریت خدمات (SIAM)، مدیریت ارتباط با کسب و کار (BRM)، مدیریت خدمات سازمانی و IT4IT سبب بروز بحث های داغی شده که در این نظرسنجی به گوشه ای از آن پرداخته شده است.

همچنین می توان استدلال کرد که تاثیر پذیرش خدمات ابری در ITSM از طریق دو لنز متفاوت و مخالف دیده می شود - یک مدرسه فکر می کند که ITSM نسبت به خدمات ابری، کمتر است در حالی که قابلیت های مدیریت خدمات در حال حاضر جزو مهم ترین مباحث کسب و کارهای سازمانی است. پس این دو به نوعی لازم و ملزوم هم هستند که ابتدا همه باید، ابر خدمات ارائه دهند تا بتوان در نهایت از مدیریت ITSM هم بهره برد.

نخستین پرسش متمرکز جهت بهترین تمرین بشرح زیر مطرح شد:

پرسش ۷) به نظرتان، آیا بهترین تمرینات ITIL و سایر روش های ITSM، را همچنان در آینده و چشم اندازهای کسب و کار و تکنولوژی در حال تغییر خواهید دید؟

این پاسخ های زیر بدست آمد:



"تنها ۲۴ درصد از پاسخ دهندگان بر این باورند که بهترین شیوه ITSM موجود، با تغییرات چشم انداز IT و کسب و کار ادامه خواهد داشت."

شاید جالب ترین نتایج این باشد:

تنها ۵٪ از پاسخ دهندگان ناراحت نیستند اگر ITSM با چشم انداز و تغییرات تکنولوژی، به روز نشود چون اتفاق خاصی نمی افتد. این نشان می دهد که آنها علاقه مند به صنعت فعلی ITSM هستند که به بهبود عملکرد عملیاتی و ارائه خدمات فناوری اطلاعات کمک خواهد کرد.

۱۴٪ از پاسخ دهندگان بر این باورند که ITSM نیاز به بازنگری کامل دارد. این، البته، می تواند چندین چیز باشد. به عنوان مثال، به اندازه کافی تغییر نکرده است تا مجدداً کامل شود. یا، به طور متناوب، تنها یک بخش از دانش ITSM به گفته آنها دشوار است و آن بهترین تجربه برای ارائه و نگهداری است. و شاید، به دلیل افزایش نرخ تغییر، یک بازبینی کامل ممکن است از زمان انتشار آن ضروری باشد.

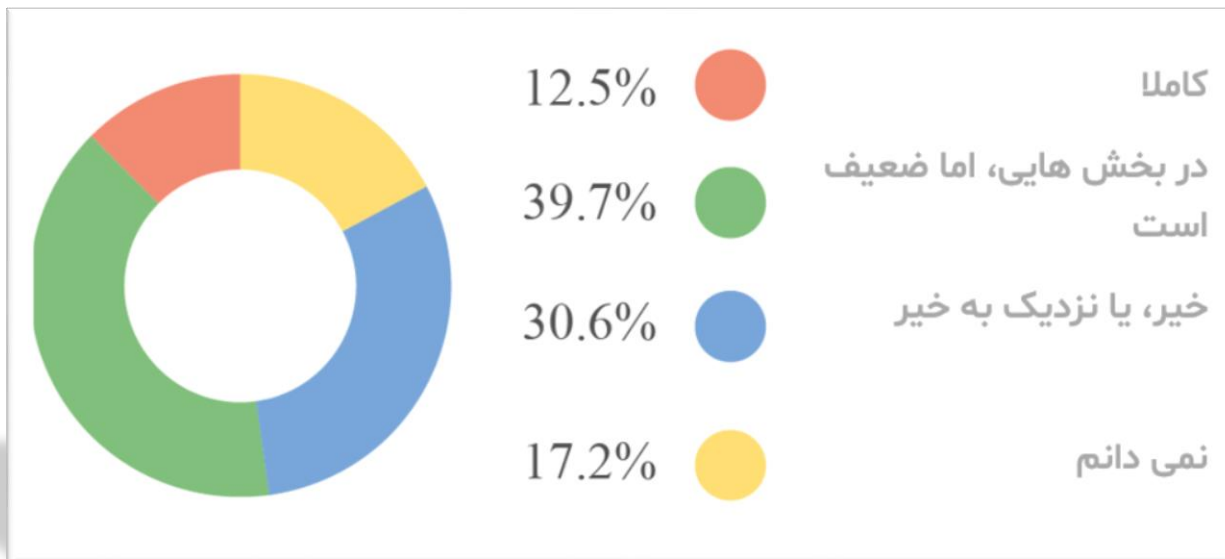
فقط ۲۴ درصد از پاسخ دهندگان فکر می کنند که بهترین روش ITSM موجود، با تغییراتی که در اطراف آن اتفاق می افتد، ادامه خواهد داشت. اگر هنوز فکر می کنید که این مقدار بالا است، لطفاً به یاد داشته باشید که افراد مختلف در سازمان های مختلف دارای نیازهای متفاوتی نیز هستند.

به عنوان مثال، اگر یک سازمان فقط نیاز به استفاده از ITSM بهترین روش در ارتباط با میز خدمات IT داشته باشد - اگر از مدیریت حوادث و درخواست خدمات، از آنها بپرسید بیشتر احتمال دارد فکر کنند که بهترین روش در حال حاضر در دسترس است اما سازمان های مختلف می گویند که به دنبال درک بهتر از نیازهای مدیریت ظرفیت در یک محیط ابری ترکیبی هستند.

دومین سوال پرتعداد پرسید:

پرسش ۸) پرسنل ITSM در فعالیت ها و جاه طلبی های شرکت DevOps شما چطور عمل کنند؟

این پاسخ های زیر را بدست آمد:



"۷۰٪ از پاسخ دهندگان فکر می کنند دخالت ناکافی پرسنل در فعالیت های ITSM سبب جاه طلبی های شرکت DevOps می شود."

هیچ چیزی از محبوبیت روزافزون DevOps فراتر نرفته است، با گزارش سالانه ۲۰۱۷ ایالات متحده از DevOps، بهبود عملکرد بالا، بصورت تقریباً باور نکردنی برای آن دسته از سازمان هایی که در حال استفاده از DevOps را به دنبال داشته است. این شامل موارد زیر است:

"عملکرد بالا عبارتند از: ۴۶ بار گسترش مکرر کد، ۴۴۰ بار سریع تر از زمان استقرار، ۹۶ بار سریعتر به معنی خرابی از بازیابی و ۵ بار نرخ شکست کمتر تغییر"

"سازمان های با کارایی بیش از ۲۱ درصد، کمتر کار خود را در کارهای غیر برنامه ریزی شده دوباره کار می کنند و ۴۴ درصد زمان بیشتری را برای کار جدید می گذرانند."

اما به عنوان DevOps در مورد برنامه های توسعه و فناوری اطلاعات، ITSM بخشی از آن است، این شاید ناامید کننده باشد - اگر چه غیر منتظره - نیست چراکه تنها ۱۳٪ از پاسخ دهندگان احساس می کنند که پرسنل ITSM به طور کامل درگیر فعالیت های و اهداف شرکت DevOps خود است. اما ۷۰ درصد از پاسخ دهندگان می گویند که کافی نیست و یا هیچ مشارکتی وجود ندارد.

۵. نحوه ارزیابی خدمات مورد انتظار

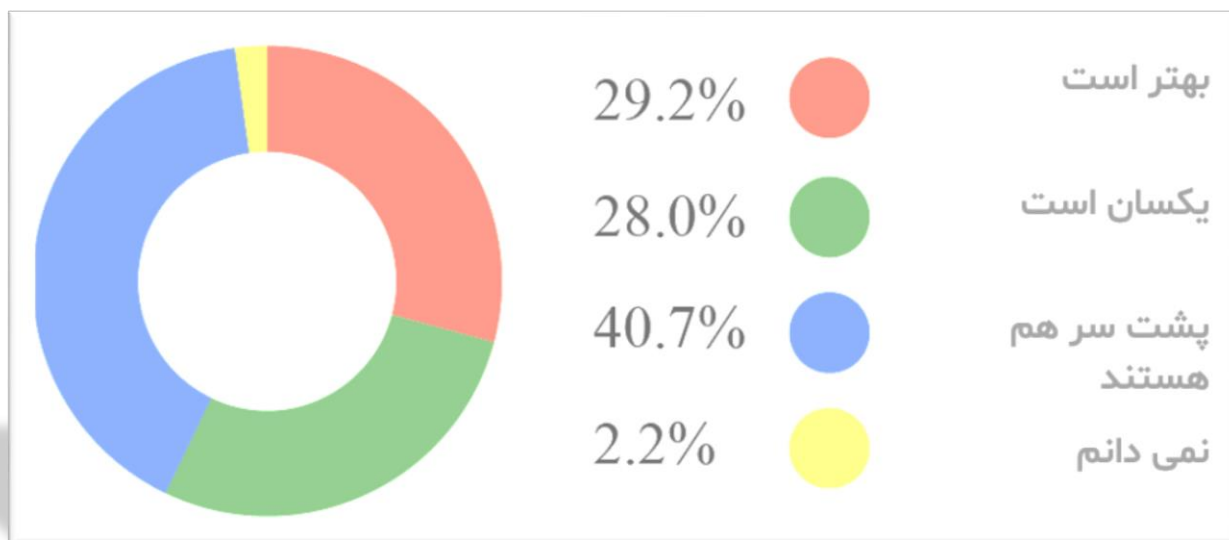
در حالی که چیزی که صنعت فناوری اطلاعات را به نام "مصرفی سازی فناوری اطلاعات" نامیده می شود، بسیاری از سازمان های فناوری اطلاعات که دارای برنامه ها و سرویس های مصرفی ابری هستند، مشتریان و یا شرکت هایی را که هزینه های به موقع نداشته باشند و یا در صورت عدم همکاری، سرویس آنها را قطع و ارایه نمی کنند شبیه سرویس دهنده های هاست، دامنه و اینترنت و...

از نظر فناوری های سازمانی، برنامه ها و سرویس ها باید ابری باشند. چراکه، مصرف کننده پدیده وسیعی است که از طریق آن انتظارات کارکنان از خدمات شرکت ها، پشتیبانی مشتریان و تجربه مشتری تحت تاثیر تجارب مصرفی خود قرار می گیرد..

نخستین پرسش از انتظارات سرویس پرسیده شده بشرح زیر است:

پرسش ۹) فکر می کنید بخش IT انتظارات کارمندان در تامین خدمات، پشتیبانی، و خدمات مشتری - در مقایسه با شرکت های مصرف کننده در جهان را چگونه ارایه می کند؟

این پاسخ های زیر بدست آمد:



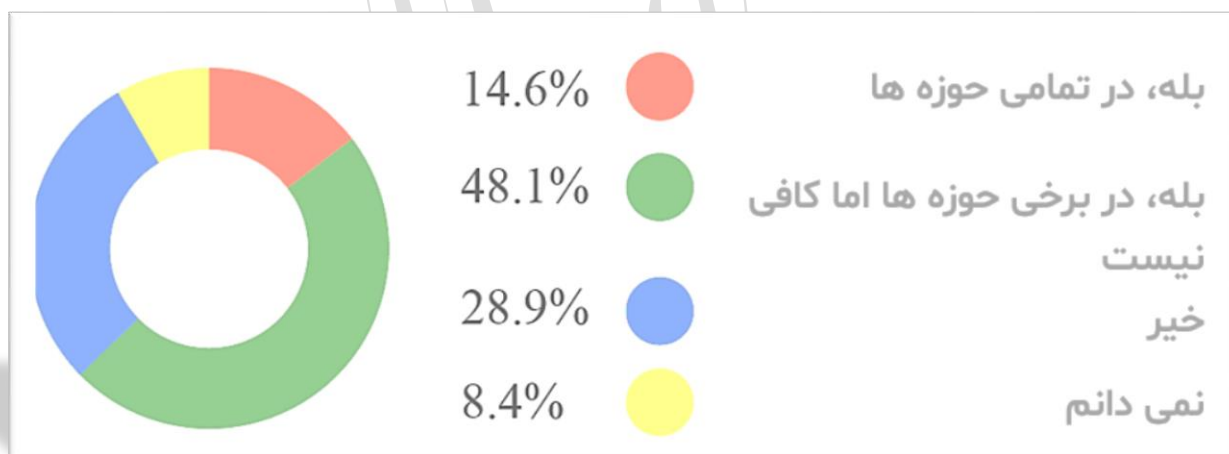
جالب توجه است و شگفت آور است که ۲۹ درصد از پاسخ دهندگان فکر می کنند که بخش فناوری اطلاعات خدمات بهتر، پشتیبانی و خدمات مشتریان را به کارکنان ارائه می دهد که از شرکت های مصرف کننده انتظار می رود. با این حال، این نیز می تواند نشانه ای از قطع شدن ارتباط بین درک اطلاعات IT از خدمات ارائه شده و انتظارات رو به رشد کارکنان یا - "شکاف انتظارات" باشد.

شاید بیشتر انتظار می رود که ۲۸ درصد از پاسخ دهندگان فکر می کنند که شرکت هایشان خدمات مشابه، پشتیبانی و خدمات مشتریان را به شرکت های مصرف کننده جهانی ارائه می دهند؛ با بالاترین نمره (۴۰ درصد) به بخش های فناوری اطلاعات که در پشت مصرف کنندگان جهان هستند، نسبت داده می شود.

سوال دهم و نهای نظرسنجی ITSM پرسید:

پرسش ۱۰) آیا بخش فناوری اطلاعات شما آماده است تا انتظارات روز افزون کارکنان را برآورده کند؟

این پاسخ های زیر را بدست آورد:



"۷۰ درصد از پاسخ دهندگان فکر می کنند که برای برآورده کردن انتظارات کارکنان هنوز باید اقدامات بیشتری انجام داد."

به طرق مختلف، این نشان دهنده آمادگی بخش فناوری اطلاعات برای مصرف کننده است؛ زیرا نیازهای افزایشی Millennials بر تجربیات مصرف کنندگان در جهان از فناوری و دسترسی آنها به اطلاعات و خدمات ساخته شده است.

با این حال، با توجه به سوال قبلی، تنها ۱۵ درصد از پاسخ دهندگان فکر می کنند که توانایی های بخش فناوری اطلاعات آنها به طور کامل با نیازها و نیازهای Millennials سازگار است - با ۷۷ درصد از پاسخ دهندگان فکر می کنند که هنوز هم باید انجام شود. این تعارض، پرسشی را مطرح می کند که چرا چنین اختلافی وجود دارد، با علل احتمالی که پاسخ دهندگان و شرکت های آنها وجود دارد:

تأثیری که مصرف کننده بر آن دارد، تأثیری در انتظارات کارکنان فناوری اطلاعات کسب و کار خواهد گذاشت، زیرا ۵۷٪ از پاسخ دهندگان بزرگ فکر می کنند که بخش فناوری اطلاعات خود در حال حاضر با تلاش و توانایی شرکت های مصرف کننده در دنیا مطابقت دارد.

نتیجه نهایی

امیدواریم این مقاله و نظرسنجی که بر اساس آن ساخته شده است، شما را در مورد بسیاری از چالش های کلیدی، و البته فرصت هایی که حرفه ای های ITSM در حال حاضر با آن روبرو هستند و یا در سه سال آینده روبرو خواهند شد، آشنا کرده باشد.

بنابراین، همواره از اطلاعات ارائه شده توسط ITSM و فناوری اطلاعات، پشتیبانی از سازمان های عضو، خدمات و ارائه دهندگان ابزار ITSM یا توزیع کنندگان محتوا ITSM اطلاع یابید، همچنین توصیه هایی را در مورد چگونگی آماده شدن برای نیازهای آینده مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (ITSM) را دنبال کنید اگرچه همیشه تغییر سخت است. بنابراین شرط اینکه برای آینده ITSM آماده شوید به این است که از همین امروز خود را با چالش های مطرح شده، روبرو کنید قدم اول برای تغییر رویکرد و آمادگی دریافت آموزش های ITIL است سپس استفاده از ابزارهای پیاده سازی آن یا ITSM.

آماده شدن برای آینده ITSM با ServiceDesk Plus

محصول گل سرسبد ManageEngine، ServiceDesk Plus، نرم افزار کاربردی میزبانی ITIL است که توسط متخصصان ITSM در سراسر جهان مورد استفاده قرار می گیرد. ServiceDesk Plus با پشتیبانی صنعت بهترین عملکرد ITSM، قابلیت آسان برای استفاده و مجهز به اپلیکیشن های موبایل می باشد که در اختیار تیم های پشتیبانی از IT قرار می گیرد تا خدمات جهانی را برای پایان دادن به درخواست های کاربران حتی در سفر با هزینه های پایین و پیچیدگی کم ارائه دهند. با استفاده از آخرین فن آوری سرویس دسک پلاس چه در نسخه ابری و چه در نسخه محلی همواره می توانید موفقیت خود و سازمان را دنبال و خدمات را در دست بگیرید. این نرم افزار در سه نسخه و در ۲۹ زبان مختلف در دسترس است. بیش از ۲۰۰،۰۰۰ سازمان در سراسر ۱۸۵ کشور به ServiceDesk Plus اعتماد دارند تا با بهینه سازی عملکرد میز کار IT و با عملیات مدیریت خدمات IT خود را آماده آینده کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ServiceDesk Plus، لطفاً مراجعه کنید.

گزارش: کارگروه برنامه ریزی و مهندسی شرکت مدانت