



بیشتر که بدانید بهتر انتخاب می کنید.

داستان های مدیر عصبانی!

[www.ServiceDeskPlus.ir](http://www.ServiceDeskPlus.ir)

[www.MedaNet.ir](http://www.MedaNet.ir)

قسمت ۱

این داستان

# تفاوت بین درخواست حادثه و درخواست سرویس

Differences between Incident and Service Request Fulfillment



#AngryManager!



من به مدیر عصبانی نیستم!

من فقط از پاسخ غلط یا طفره رفتن دیگران عصبانی می‌شم ...


همه بهم می‌گن "انگری منیجر" مهم نیس. حالا هرکی هر جوری که خواست راجبم فکر کنه و هر


اسمی خواست رووم بذاره. مهم اینه که من دنبال پاسخ صحیحم.

الانم عصبانی ام فقط اومدم به سری سوال پیرسم ...

اگه مدانت هم غلط جواب بده یا طفره بده عصبانی تر می‌شم.

## درخواست خدمات چه کوفتیه؟

نفس عمیق بکشید تا باهم شیرجه بزنیم   
توی این بحث...


درخواست خدمات یک درخواست رسمی از   
یک کاربر برای چیزی است که او نیاز دارد یا  
میخواهد. این درخواست می‌تواند از  
بازنشانی رمزعبور ساده تا نصب یک نرم‌افزار  
پیچیده باشد. این درخواست‌ها باید به‌طور  
دقیق مستند و ردیابی شوند تا اطمینان  
حاصل شود که در چارچوب توافق‌نامه‌های  
سطح خدمات مورد توافق (SLA) برآورده  
می‌شوند.

خودمم اینارو میدونستم فقط باید بفهمم چند

مَرده حلاجن!؟



## خُب کاربرِ حججوری اینو به ما میگه؟

 درخواست‌های خدمت را می‌توان از طریق کانال‌های مختلفی از جمله ایمیل، تلفن یا پورتال سلف سرویس ارسال کرد. پس از دریافت آن‌ها، باید بر اساس فوریت و تأثیر آن، دسته‌بندی و اولویت‌بندی شود. سپس تیم فناوری اطلاعات و یا هر واحد خدماتی که خدمت ارائه می‌کند باید منطبق با چارچوب SLAهای مورد توافق آن را به سرانجام برساند.

بد نبود...

اما بهشون روو نمیدم که هوا ورشون نداره!



فک کن کاربر اینکارو کرد که چی بشه؟! 🤖

هنگامی که درخواست خدمات برآورده شد، باید مستند و بررسی شود تا هر فرصتی برای بهبود شناسایی شود. از این اطلاعات می‌توان برای به‌روزرسانی فرآیندهای انجام درخواست خدمات و بهبود تجربه‌ی کلی مشتری استفاده کرد.

هدف از این ثبت و ضبط، رسیدن به بهبود مستمر است!



دارم داغ می‌شم حسن میکنم عصبانی تر شدم!



این چه فرقی با درخواست خرابی داره؟! 🤖

تفاوت اصلی بین درخواست حادثه یا خرابی و درخواست سرویس در ماهیت درخواست است. حوادث، وقفه‌های برنامه‌ریزی نشده در سرویس هستند، در حالی که درخواست‌های سرویس، از قبل برای هر چیزی که کاربر به آن نیاز دارد برنامه‌ریزی شده. به همین دلیل، فرآیندها و KPIهای مورد استفاده برای مدیریت آنها متفاوت است.

اینقد بدم میاد دوتا چیزمُ همو جداگونه در نظر  
میگیرن! میخوان آدمو گیج کنن. ولی کور خوندن!



من که هر دو رو یکی می بینم نیازی به تفکیکس نیس! 🤖


نه؛ به هیچ وجه یکی نیستند! مدیریت حادثه بر بازگرداندن خدمات در سریع ترین زمان ممکن تمرکز می کند و تأثیر آن حادثه را بر عملیات تجاری را به حداقل می رساند. ولی درخواست سرویس بر انجام درخواستها در SLAهای مورد توافق متمرکز است و اطمینان حاصل می کند که کاربران به منابعی که برای انجام کارهای خود نیاز دارند دسترسی دارند.


یکی دیگر از تفاوت های کلیدی بین رخداد و درخواست خدمات، سطح فوریت است. حوادث، معمولاً فوری تر هستند و نیاز به توجه فوری دارند، در حالی که درخواست های خدمات اغلب می توانند ظرف چند ساعت یا چند روز و حتی بیشتر برآورده شوند.


منطقی بود ولی خونم داره به جوش میاد....



آگه هر دورو بجای همدیگه تعریف کنیم آسمون به زمین میاد؟ 

نه اصلاً. چارچوب ITIL وحی منزل نیست اگر   
فکر می‌کنید فرم‌های درخواست سرویس را  
در فرم‌های خرابی می‌خواهید تعریف کنید  
آسمان به زمین نمی‌آید. اما این کار منطبق با  
به‌روش‌ها نیست.

تفکیک فرم‌های درخواست سرویس و حادثه   
به شما و کاربران دید بهتری می‌دهد و  
گزارشات مشخص‌تری می‌توانید بگیرید برای  
بهبود مستمر.

گاهی جدا کردن یک چیزی، کارایی بیشتری   
دارد و گاهی ادغام کردن یک چیزی. بستگی  
به نیاز و نگاه شما دارد! خوبی ITIL هم  
همین است که می‌تواند براساس نیاز و بلوغ  
سازمان شما، سفارشی‌سازی شود.

خب درست میگه... نه؟؟؟

نمیدونم باید به جور دیگه بپرسم



آگه هردو رو جدا تعريف كنيم كاربرامون گيچ نميسن؟ 🧐

پرسش خوبي بود آفرين بر شما! 📌

مفهومی هست بنام سرویس کاتالوگ یا سبد خدمات. این یعنی شما با تعریف فرم‌های درخواست حادثه و درخواست خدمت می‌توانید همه‌شان را در یک سبد بگذارید و در اختیار کاربران قرار دهید. 📌

با این‌کار کاربران همزمان هر دو فرم متفاوت از هم را در یک نقطه خواهند دید و در یک نگاه متوجه تفاوت بین نوع فرم حادثه و درخواست سرویس می‌شوند. 📌

از آنجایی که یکی از ذینفعان، همیشه کاربران هستند بنابراین وقتی بدانند فرم حادثه یعنی رسیدگی فوری به خرابی‌ها، دیگر اشتباهی سراغ فرم درخواست سرویس نمی‌روند. 📌



من هنوزم عصبانی‌ام!

آخه چرا توی طراحی اولیه این دوتا رو از هم سوا

نکردیم!؟



[www.ServiceDeskPlus.ir](http://www.ServiceDeskPlus.ir)

[www.MedaNet.ir](http://www.MedaNet.ir)

MedaNet



فقط کاری را می‌کنیم که ارزش دارد!

برای یک ارتباط ماندگار مدایی شوید!

[www.MedaNet.ir](http://www.MedaNet.ir)

[www.MedaNet.ir](http://www.MedaNet.ir)

[www.MedaNet.ir](http://www.MedaNet.ir)