



مهارت ها و توانمندی های

لازم برای یک

متخصص ITSM



دنیای فناوری اطلاعات و نقش متخصصان مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (ITSM) در سال ۲۰۲۲ بسیار متفاوت به نظر می‌رسد. این نقش‌ها احتمالاً همچنان مدیریت حادثه، برنامه ریزی ظرفیت، مدیریت سطح خدمات، مدیریت مالی فناوری اطلاعات و غیره را شامل شود.

اما برخی از این کارها صرفاً بخش کوچکی از ITSM به حساب می‌آیند. در واقع می‌توان گفت ITSM مانند یک کوه یخ بزرگ است که از منظر تجاری، بخش بزرگی از آن معمولاً در زیر آب پنهان می‌ماند.

در حالی که این نقش‌ها در مجموع کلیدی هستند و باعث بقای کوه یخ می‌شوند، اما جنبه‌های محسوس دیگری از نقش‌های ITSM نیز وجود دارد که برای موفقیت پیوسته تیم ITSM شرکت بسیار مهم است:

- ارائه خدماتی از جمله افزایش تقاضای کارکنان که به طور مداوم نیازهای تجاری را برآورده می‌کند.
- اطمینان از اینکه کسب و کار می‌تواند به صورت روزانه به کار خود ادامه دهد، از جمله کیفیت قابلیت‌های پشتیبانی فناوری اطلاعات.
- توانمندی‌های داخلی و خارجی جدید به طور یکپارچه اضافه می‌شوند یا در صورت نیاز تغییر می‌کنند.
- ارائه بهبود مستمر و منظم در خدمات، عملیات و عملکرد.
- ارائه بینشی که به همه چیز کمک می‌کند تا به بهترین شکل ممکن باشند.

و از آنجایی که فناوری اطلاعات شرکتی، روز به روز از تبدیل شدن به یک نظام فناوری محور دورتر می‌شود و علیرغم معرفی شدن مفاهیم جدیدی تحت عنوان هوش مصنوعی (AI) و ارزش کسب و کار، تمرکز بسیار بیشتری روی مشارکت انسانی دارد، مهارت‌های معمولی متخصصان ITSM باید تکامل پیدا کند.

اما چه چیزی باید تغییر کند؟ چه مهارت‌های جدیدی و قابلیت‌هایی برای متخصصان ITSM لازم است تا به طور موثر برای سال ۲۰۲۲ آماده شوند؟

دو نکته مهمی که خوب است به آنها توجه کنید، این است که نظر افراد مختلف در مورد مهارت ها و توانایی ها بسیار متفاوت است.

همچنین بهتر است زمان و توانمندی خود را برای تعریف موارد زیر تلف نکنید و معنا و ارتباطش با سازمان خودتان را درک کنید.

۱) درک هوش مصنوعی، تجزیه و تحلیل و توانمندی های شخصی مرتبط

۲) توانمندی های مدیریت دانش

۳) توانمندی های مدیریت روابط تجاری (BRM)

۴) درک درست از ارزش تجاری و نحوه ایجاد آن

۵) مهارت تعامل با مشتری

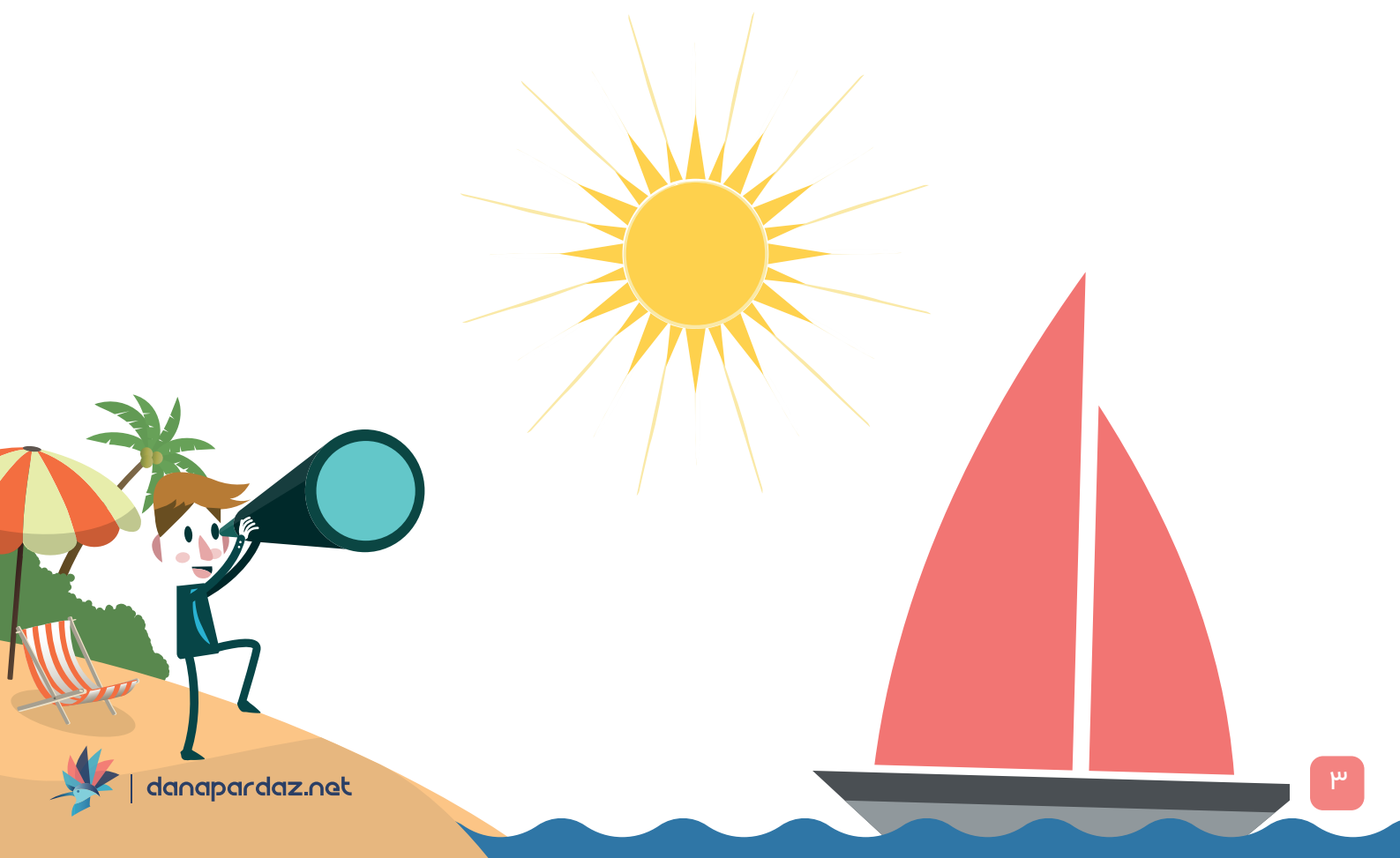
۶) مهارت های ارتباطی و همکاری

۷) مهارت ها و توانمندی های حل مساله

۸) تمرکز بر نوآوری برای کسب درآمد بهتر کسب و کار

۹) تمایل به یادگیری مستمر

۱۰) انعطاف پذیری و چابکی شخصی همراه با توانایی مقابله با پیچیدگی



درک هوش مصنوعی، تجزیه و تحلیل و توانمندی های شخصی مرتبط

هوش مصنوعی دیگر به فیلم های علمی تخیلی محدود نیست؛ در واقع این یک واقعیت مدرن و یکی از مواردی است که در سال های آینده همچنان بر روی میز خدمات IT تاثیر خواهد گذاشت.

از دستیارها و عوامل مجازی گرفته تا چت بات ها و عملیات خودکار، هوش مصنوعی عملیات های پیشرفته تر با کارایی بیشتر را میسر می کند.

این موضوع آنقدر گسترده است که حتی یک مکتب فکری وجود دارد که بسیاری از تیم های فناوری اطلاعات از دنیایی که ربات ها جایگزین آنها شده اند و شغل آنها را بیهوده کرده اند هراس دارند! اما نیازی نیست بترسید، فرصت های کلیدی برای هوش مصنوعی در خودکارسازی فعالیت های IT بدون

بنابراین کارکنان فناوری اطلاعات برای کارهای پیشگیرانه و ارزش آفرین زمان بیشتری دارند. هوش مصنوعی همچنین با فراهم کردن توانمندی هایی مانند مدیریت و تحلیل حجم وسیعی از اطلاعات، گزارش دهی هوشمند، هشداردهی و داده کاوی، به تیم های پشتیبانی IT اجازه می دهد تا تصمیمات آگاهانه تری بگیرند.



با این حال، درک این موضوع که استفاده موفق از هوش مصنوعی و روش های مربوط به آن باید بر روی پایه های مدیریت دانش استوار باشد، بسیار ضروری است. اگر این پایه ها وجود نداشته باشد، احتمال شکست خوردن ابتکار عمل انتخابی هوش مصنوعی وجود دارد. به هر حال نباید فراموش کرد که میزان کارآمدی هوش مصنوعی به اطلاعاتی که در اختیار آن قرار می دهید بستگی دارد.

توانمندی های مدیریت دانش

متخصصان ITSM ممکن است خیلی راحت با موارد جدید و هیجان انگیز به ویژه با توجه به فناوری های جدید هوش مصنوعی یا موارد مشابه فریب بخورند. ممکن است نسبت به عملکرد یک چت بات کنجکاو باشید یا با دستیارهای مجازی مثل آمازون الکسا صحبت کنید تا میزان کارایی آنها را ارزیابی کنید.

این موضوع خیلی خوب است، اما نباید اجزای اصلی ITSM از جمله مدیریت دانش را فراموش کنید. به عنوان مثال، بسیاری از ابتکارات سلف سرویس (فناوری) در سال های اخیر به دلیل بی توجهی به خلق دانش و تقویت آن شکست خورده اند.

اگر امروز زمینه دانش مناسب را ایجاد نکنید، احتمال شکست خوردن ابتکارات هوش مصنوعی شما هم وجود دارد.

هوش مصنوعی و مدیریت دانش دو روی یک سکه هستند. اساسا ماشین ها مانند انسان ها، از طریق تجربه و آموزش یاد می گیرند که در اینجا منظور از آموزش «دانش در دسترس» است. در نتیجه، بدون توانمندی های موثر مدیریت دانش، سازمان ها برای کسب موفقیت با ابتکارات هوش مصنوعی خود دچار مشکل می شوند.



توانمندی های مدیریت روابط تجاری (BRM)

مدیریت روابط تجاری موثر به پر کردن شکاف بین فناوری اطلاعات و سایر خطوط کسب و کار، شکل دهی به تقاضای تجاری برای محصول و خدمات شما کمک می کند. علاوه بر این، BRM کسب ارزش تجاری بالقوه از آن محصولات و خدمات، بهینه سازی ارزش و برقراری ارتباط را تضمین می کند.

در سال ۲۰۲۲ ادامه فعالیت IT در یک ساختار سیلویی غیرممکن خواهد بود و BRM برای موفقیت فناوری اطلاعات محوری است.

نکته مهم این است که BRM به مراتب فراتر از همسویی بیشتر IT و کسب و کار به حساب می آید. در واقع BRM باید کمک کند تا دیگر به صحبت کردن در مورد چنین چیزهایی نیازی نباشد. در نهایت، دپارتمان فناوری اطلاعات بخشی از کسب و کار است و نباید آن را بخشی جداگانه در نظر گرفت.



درک درست از ارزش تجاری و نحوه ایجاد آن

دپارتمان های فناوری اطلاعات و افرادی که در آنجا مشغول به کار هستند، احتمالاً در سال جدید به تنظیم مجدد کالیبراسیون خود نیاز خواهند داشت. زیرا هر عنوانی را که برای خودمان انتخاب کرده ایم، می تواند به صورت آگاهانه یا ناخودآگاه بر روی هدایت نوع و نحوه ارائه کار ما در شرکت تاثیرگذار باشد. مثلاً در مورد عنوان «متخصص ITSM»، با اصطلاحی مواجه هستیم که نوع کاری که یک فرد انجام می دهد یعنی ITSM صحبت می کند، نه در مورد نتایج کاری که انجام می دهند. علاوه بر این، تمرکز بر روی IT نسبت به نتایج ممکن (در سطح تجاری) از طریق استفاده از IT یا سرویس های مبتنی بر آن برای مردم به مراتب آسان تر است.

بنابراین، در سال جدید ما باید متخصصان ITSM را از «انجام ITSM» به انجام یک هدف تجاری به مراتب موثرتر و متمرکزتر ارتقا دهیم. در مورد اینکه این نقش جدید چه نام دارد، اجازه دهید از مشتری بپرسیم که نقش هایی که به آنها کمک می کنند را چگونه می بینند و بدین ترتیب ممکن است نام مناسبی پیدا شود.

به هر حال، هر عنوانی که انتخاب شود، در حالت ایده آل باید درآمدهای کسب و کار را بهبود دهد. البته طبیعتاً باید یک عنوان کلی و مشترک تعیین شود تا امکان جمع آوری و اشتراک گذاری روش های کارآمد در سراسر جهان میسر باشد.



مهارت تعامل با مشتری

دنیای فناوری اطلاعات به طور کلی بر فناوری های جدید، از بستر ابری گرفته تا هوش مصنوعی و رویکردهای جدید برای ارائه توانمندی های تجاری مبتنی بر فناوری جدید از جمله DevOps متمرکز شده است.

با این حال، یکی دیگر از محرک های مهم موفقیت در فناوری اطلاعات شرکتی، تجربه مشتری یا CX است.

چه از دیدگاه های کمی متفاوت مانند تجربه کاربر نهایی، تجربه کارمند، تجربه خدمات و چه از موارد دیگر به این موضوع نگاه کنید، نمی توان این واقعیت را انکار کرد که آنچه مشتریان و کارمندان درباره دپارتمان فناوری اطلاعات، خدمات آن و خدمات مشتری فکر می کنند، اهمیت فزاینده ای دارد.

به لطف سرمایه گذاری مستمر در بهبود تجربه مشتری در فضای B2C از جمله افزایش در دسترس بودن و کیفیت مکانیزم های تعامل با مشتری، انتظارات مشتریان و کارمندان همچنان در حال افزایش است.



مهارت های ارتباطی و همکاری

صنعت ITSM برای سال های متمادی به مهارت های نرم تر مورد نیاز برای ITSM موثر پرداخته است. شعار رایج «افراد، فرآیند و فناوری – دقیقا به همین ترتیب» اغلب اوقات نادیده گرفته می شود و تمرکز اصلی روی فرآیند و تغییر/بهبود فناوری معطوف شده است.

اما با توجه به اینکه موفقیت کسب و کار و کسب نتایج دلخواه اغلب اوقات منوط به سومین جزء یعنی «افراد» است، این وضعیت در آینده تغییر خواهد کرد.

در سال ۲۰۲۲ دو جنبه از مفهوم افراد شامل ارتباطات و همکاری موثر مطرح شد. فناوری اطلاعات دیگر نباید فقط به عملکرد فردی برتر و ذهنیت قهرمان محور متکی باشد. مثلا DevOps به طور خاص یک مثال مناسب برای اثبات قدرت و کسب نتایج برتر توسط تیم های کوچکی است که با یکدیگر برای رسیدن به یک هدف مشترک کار می کنند.



مهارت ها و توانمندی های حل مساله

توانایی حل مشکلات چیز جدیدی نیست و بسیاری از متخصصان ITSM در حال حاضر مهارت حل مشکلات را دارند.

این موضوع را حتی می توان در زندگی شخصی آنها نیز به طور واضح مشاهده کرد. با این حال، حل مشکل در محل کار ممکن است موضوع متفاوتی باشد، چرا که افراد معمولاً به دلایل ریشه ای بالقوه احساس می کنند قادر به تصمیم گیری نیستند.

به عنوان مثال، مدیریت خرد (یا سایر سبک های مدیریتی محدودکننده افراد)، فرآیندهای بوروکراتیک، نقش ها و مسئولیت های نامشخص یا فرهنگ سرزنش که از ریسک هر چند کوچک جلوگیری می کند، از جمله عواملی هستند که باعث ایجاد چنین شرایطی می شوند.

بنابراین، در حالی که متخصصان ITSM می توانند در روش ها و تکنیک های حل مساله آموزش ببینند و ابزارهایی در اختیار آنها قرار بگیرد که این امر را تسهیل کند، لزوم یک تغییر فرهنگی همچنان وجود دارد.

در واقع می توان این تغییر را به عنوان نوعی توانمندسازی در نظر گرفت که به کارکنان اجازه می دهد تا در صورت نیاز برای حل مشکلات به صورت فردی یا جمعی احساس راحتی کنند.

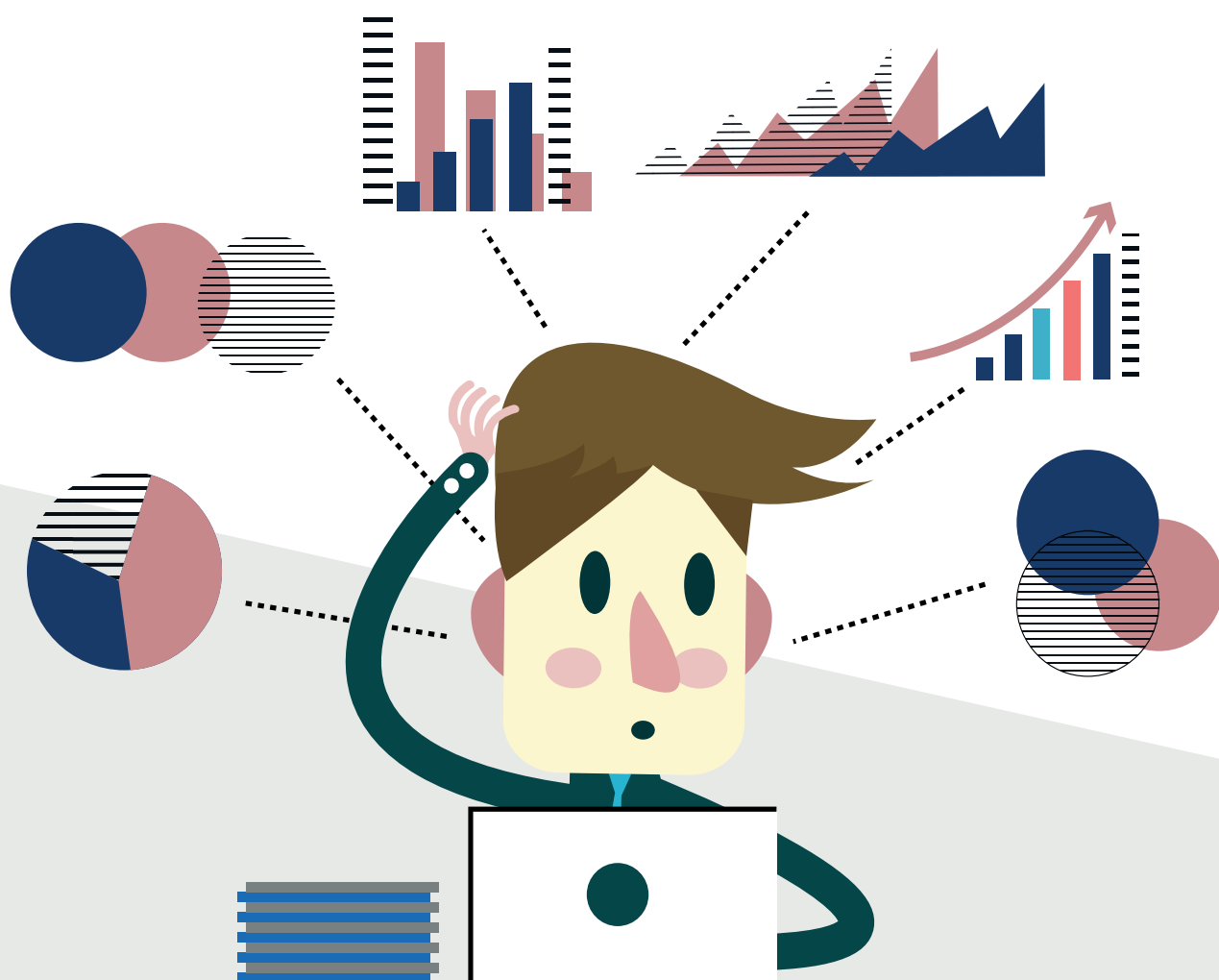


تمرکز بر نوآوری برای کسب درآمد بهتر کسب و کار

نوآوری یک کلید واژه مدیریتی است که به نظر می رسد هرگز از بین نخواهد رفت. نوآوری همچنین اغلب با کلماتی مشابهی مانند تخیل، خلاقیت یا ایده اشتباه گرفته می شود.

نکته مهمی که باید در مورد نوآوری و نیاز آن درک کرد، این است که به چیزی ملموس و نه صرفاً یک ایده یا مفهوم جدید منجر شود.

بنابراین، نوآوری عبارت است از «فرآیند تبدیل یک ایده یا اختراع به محصول یا خدماتی که ارزش ایجاد می کند یا مشتریان برای آن هزینه پرداخت خواهند کرد».



تمایل به یادگیری مستمر

برای اینکه در صدر پیشرفت های صنعت، تغییرات تکنولوژیکی و انتظارات فزاینده از کسب و کار باقی بمانید، یادگیری باید بخشی از DNA متخصصان ITSM باشد.

برای مرتبط ماندن، متخصصان ITSM باید به طور دائم به دنبال راه هایی برای اصلاح و توسعه مجموعه مهارت های خود باشند و در مورد محیط کسب و کار و فناوری و ایده های جدید بیاموزند و آنها را به خوبی درک کنند.

یادگیری چیزهای جدید، بهبود مجموعه مهارت ها و همگام ماندن با نوآوری ها و تفکرات جدید، امکان حفظ مزیت رقابتی، پاسخگویی بهتر به تقاضای مشتری و باقی ماندن در خط مقدم تغییرات سازمانی را در اختیار متخصصان ITSM قرار می دهد. با توجه به تغییرات سریع در محیط کسب و کار، این نوع یادگیری رمز موفقیت متخصصان ITSM برای آینده است.

نرم افزار ITSM داناپرو ابزاری لازم برای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات

با نرم افزار ITSM داناپرو، مطابق با بهروش های ITIL مدیریت کنید.

نرم افزار ITSM داناپرو <



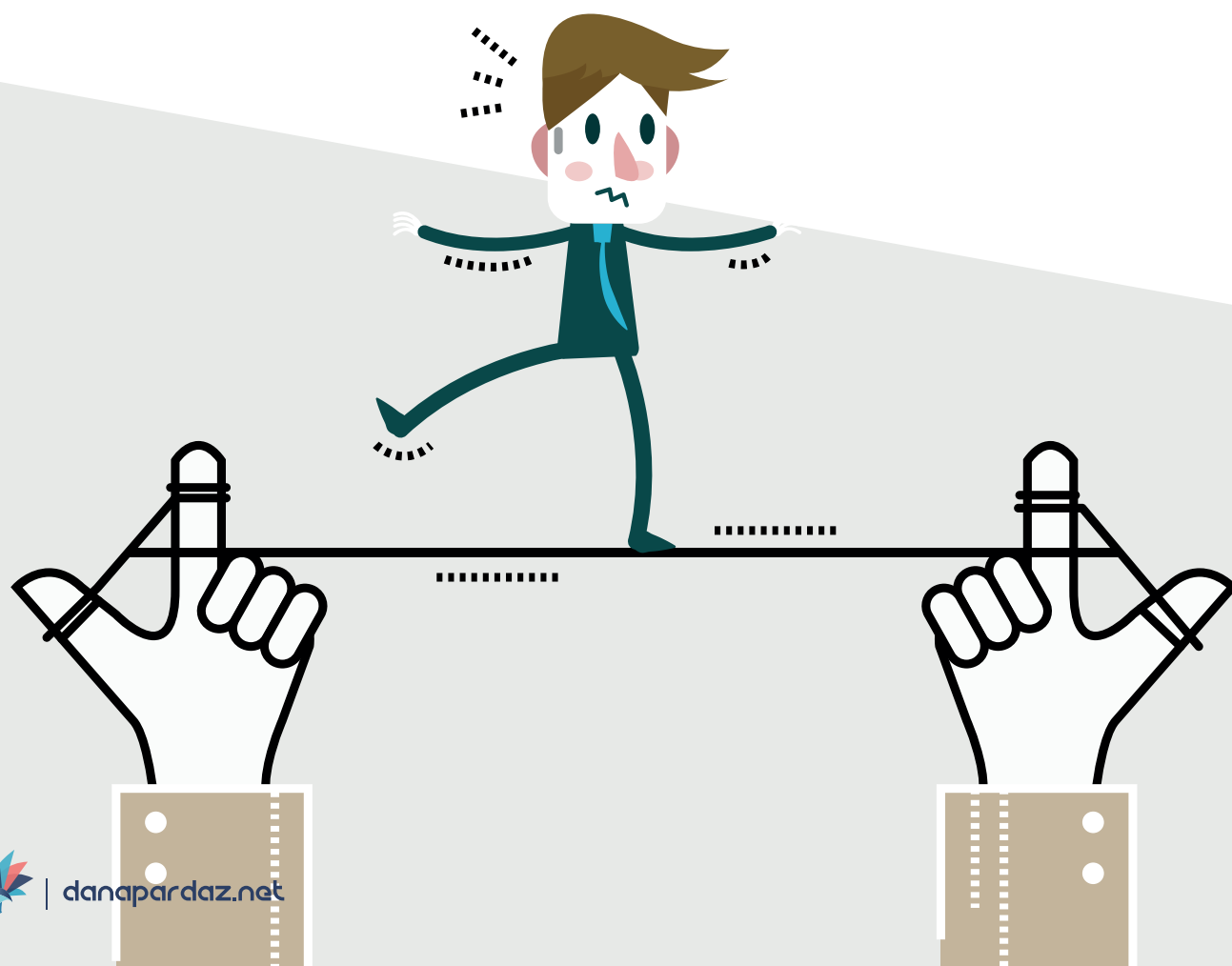
انعطاف پذیری و چابکی شخصی، همراه با توانایی مقابله با پیچیدگی

روش شناسی و بهروش های صنعت در طول ۳۰ سال اخیر به خوبی به ITSM خدمت کرده اند اما تغییر فناوری و چشم اندازهای تجاری به طور پیوسته باعث کاهش میزان مرتبط بودن آنها شده اند.

برخی از بهروش ها دیگر منعکس کننده نیازهای کسب و کار و فناوری موجود نیستند و رویکردهای منفرد، زمانی که به صورت مجزا مورد استفاده قرار می گیرند برای برآوردن نیازهای امروزی ارائه و پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات کافی نیستند.

بنابراین، متخصص ITSM در سال ۲۰۲۲ باید بتواند بهترین یا مناسب ترین اجزا را از رویکردهای مختلف انتخاب کند تا برای سازمان خود بهترین ترکیب را ایجاد کند. برای این کار می توان از انواع چهارچوب ها، روش شناسی ها، استانداردهای ITSM و همچنین رویکردهای دیگر استفاده کرد.

از ITIL گرفته تا SIAM، DevOps تا بهروش تجربه مشتری یا IT4IT تا VeriSM از جمله مواردی هستند که در ساخت ترکیب عالی می توانید از آنها استفاده کنید.



در این مقاله به ۱۰ مهارت و قابلیت در حوزه ITSM اشاره کردیم که می تواند فرصت های بهبود بلندپروازانه ای را در دسترس متخصصان ITSM قرار دهد.

البته تمام این مهارت ها برای تمام نقش ها مورد نیاز نیستند. بنابراین، برای متخصصان ITSM مهم است که بدانند نقش های فعلی و مورد نظرشان در آینده در چند سال آینده چگونه تغییر خواهد کرد و درک کنند که چه پیشرفت هایی در مهارت ها و قابلیت هایشان مورد نیاز است.

همچنین درک واقعی و صادق بودن در مورد سطح قابلیت های فعلی مهم است، چرا که برای بهبود آنها به یک پایه و نقطه شروع نیاز خواهید داشت.

بدون مشخص شدن یک پایه دقیق، برای متخصصان ITSM دشوار است که بفهمند برای کسب مهارت ها و قابلیت های جدید (یا ارتقای قابلیت های فعلی) چه مسیری را باید طی کنند.

تعیین پایه در حوزه ITSM با ارزیابی شکاف مهارتی در سایر حوزه ها هیچ تفاوتی ندارد. البته در این حوزه الزامات مشخصی وجود دارد که در ادامه به ۵ مورد از آنها اشاره می کنیم:

۱) وضعیت موجود را درک کنید.

۲) بر روی وضعیت مطلوب آینده توافق کنید.

۳) شکاف مهارت / توانایی را تعیین کنید.

۴) نحوه عبور از شکاف را تعیین و برنامه ریزی کنید. اولویت بندی بر اساس اهمیت تجاری و محدودیت های شناخته شده (معمولا مبتنی بر منابع) است.

۵) برنامه ریزی را اجرا کنید، دستاوردها را در حین پیشرفت ارزیابی کنید (در صورت نیاز در برنامه ریزی بازنگری کنید).

متاسفانه عدم تطبیق مهارت های فردی و تیمی باعث می شود تا توانمندی های سازمانی فرد کمتر از نیازمندی های یک کسب و کار مدرن و امروزی باشد.

زمان آن فرا رسیده است تا متخصصان ITSM برای برآوردن نیازهای آینده تکامل پیدا کنند. اکثر سازمان ها نمی توانند افرادی که همچنان به دانش و روش های قدیمی متکی هستند را تحمل کنند.

با سری نرم افزارهای داناپرداز

روش مدیریت IT در سازمان خودتون رو
متحول کنید

محصولات ما در زمینه های مدیریت خدمات IT
و مانیتورینگ شبکه به شما کمک می کنند.

دانا پرداز <

