

# IBM Maximo IT

## دمج مستخدمي تكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيا التشغيلية والعمليات والبنية الأساسية

في ظل المشهد التقني الحالي فقد ظهرت تعقيدات جديدة نتيجة نقل البيانات ضمن حاويات بيانات ونتيجة استخدام الأنظمة السحابية، كما أصبح لدى المستخدمين قدرة أكبر على الوصول إلى أنظمة المؤسسة، لذلك فإن أقسام تكنولوجيا المعلومات تواجه تحدياً يتمثل في ضمان إدارة فعالة لتكنولوجيا المعلومات مع تقديم قيمة مضافة.

مع تحول التركيز من البيانات المادية إلى البيانات الرقمية، فإن المؤسسات تبحث عن أساليب مبتكرة لتعزيز تجارب المستخدمين، لا سيما في المجال التقني، وذلك دون التأثير على مستوى الإنتاجية. يوفر هذا دعماً لعمليات لسير العمل السريع التي تمتد عبر عمليات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM) لإدارة الشبكة المتربطة بكفاءة.

يُعد نظام IBM® Maximo® IT حللاً شاملأً لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM) وإدارة أصول تكنولوجيا المعلومات (ITAM) الذي يوفر للمؤسسات قدرات قوية لإدارة بنيةها الأساسية لتقنية المعلومات وخدماتها جنباً إلى جنب مع إدارة الأصول. وأن مع إضافة Maximo IT كميرة رئيسية جديدة إلى IBM Maximo Application Suite، أصبح بإمكان المستخدمين الوصول إلى منصة موحدة ومتكاملة لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM) وإدارة الأصول ووظائف مكتب الخدمات. وبيسط هذا التكامل إدراة تقنية المعلومات ويسهل العمليات والتعاون في تقييم الخدمات واستخدام الأصول ومعدل التغيير مما يدعم الأعمال التجارية الفعالة وسرعة الاستجابة.

**أهم المميزات**

تعزيز بيئات

تكنولوجياب المعلومات الحساسة

اكتساب رؤية شاملة لأصول  
تكنولوجيا المعلومات

تعزيز المساعدة الذاتية

وتحسين

تجربة المستخدم

زيادة حلول  
النداء الأول



## تعزيز بيئة تكنولوجيا المعلومات الحساسة

قم بدمج العمليات ومراحل عمل الخدمات لتشمل كل من أقسام تكنولوجيا المعلومات والمستخدمين وفرق دعم البنية الأساسية للحصول على تجربة خدمة شاملة ومتصلة. تتيح منصة إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM) الموحدة لفرق تكنولوجيا المعلومات تبسيط العمليات الحساسة مثل معالجة المشكلات وطلبات الخدمة وموافقات التغيير والمهام الأخرى المتعلقة بالخدمة بشكل أكثر كفاءة. ستتمكن من تصميم وصيانته أنظمة تكنولوجيا المعلومات قادر على التعامل مع الطلب المتزايدة وتظل جديرة بالثقة، وهو أمر ضروري للمساعدة على ضمان قابلية التوسيع وموثوقية أنظمة تكنولوجيا المعلومات الحساسة التي توفر قيمة للمؤسسة.

## امتلاك رؤية شاملة لأصول تكنولوجيا المعلومات

احصل على رؤية أفضل تشمل المؤسسة بأكملها لأصول تكنولوجيا المعلومات المادية والرقمية، واحتفظ بمخزون شامل لجميع أصول تكنولوجيا المعلومات بما في ذلك الأجهزة والبرامج وإعداداتها، بالإضافة إلى حالتها، للمساعدة في ضمان تقديم الدعم والخدمات المناسبة. وباستخدام تلك القدرات ستتمكن من تحديد وتتبع الأصول المكتشفة التي يمكن أن تشكل مخاطر أمنية وامتثالية وذلك لإدراجها ضمن مخزون الأصول المعتمد أو اتخاذ الإجراءات الازمة لإدارتها وتأمينها. وتحتاج هذه المنصة الموحدة عمليات أكثر كفاءة وتعاوناً وإدارة أفضل للأصول، وأخيراً وليس آخر التخلص بنجاح من التعاملات المجزأة غير الشاملة.



## تعزيز المساعدة الذاتية وتحسين تجربة المستخدم

تحتاج الخدمة الذاتية لعملاء الداخلين العثور على إجابات لأسئلتهم وحل المشكلات بشكل مستقل. ويمكنهم اختيار الخدمات المتاحة في كatalog الخدمات واستخدام البرنامج المعتمدة على أجهزتهم عند الحاجة. ومن خلال تشجيع الخدمة الذاتية، تبدأ فرق تكنولوجيا المعلومات في رؤية تحسين في معدل حلول تذاكر الدعم، ما يسمح لوكالء الخدمة بالتركيز على المشكلات والأدوار الأكثر تعقيداً.

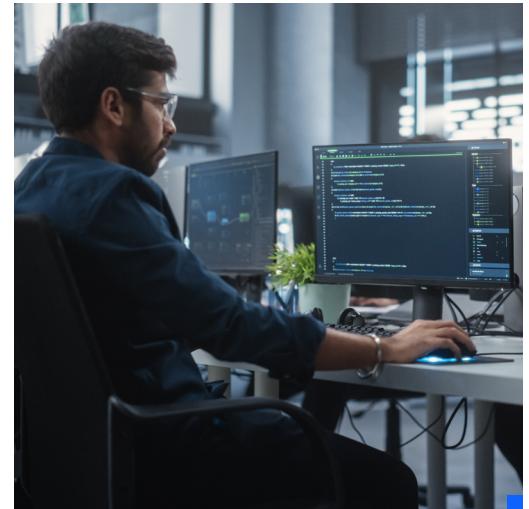
## زيادة معدل حل المشكلات من الاتصال الأول

يساعد تحديد المشكلات وحلها على الفور على تقليل فترة التغطيل والحفاظ على توفر خدمة الأنظمة الحساسة. ويمكن لوكالء الخدمة الوصول إلى بيانات الأصول والمعرفة التي تتضمن معلومات ذات صلة مثل المقالات والأسئلة الشائعة وأدلة استكشاف الأخطاء وإصلاحها وأفضل الممارسات وذلك لتوفير حلول أسرع وأكثر دقة لاستفسارات العملاء. كما يمكن لوكالء الخدمة المدعومين بالبيانات والمعرفة تقديم دعم فعال وفي الوقت المناسب إلى العملاء مع تحسين تجربة المستخدم بشكل عام.

## الخاتمة

يتيح Maximo Application Suite للمستخدمين تسجيل الدخول إلى منصة موحدة متكاملة للوصول إلى Maximo IT وإدارة أصول المؤسسة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات/التكنولوجيا التشغيلية والعمليات من خلال لوحة عرض موحدة عبر المؤسسة. ويساعد ذلك على تقليل وجود جزر بيانات منعزلة؛ حيث يعزز مشاركة البيانات من خلال تجربة مستخدم متكاملة وممارسات مشتركة.

يمكّن Maximo IT الإدارة الرشيدة للخدمات الرقمية ويتكيّف مع سرعة متطلبات العملاء. وهو يعطي الأولوية للتكامل والجودة والكفاءة عبر المهام والعمليات والقرارات. بالإضافة إلى ذلك، يعمل على تبسيط عمليات التثبيت ومهام الإدارية، وتحسين تجربة المستخدم في الوقت نفسه، وذلك من خلال مشاركة البيانات ومراحل العمل والأتمتة ومنح المستخدم تجربة حديثة. ومن خلال إمكانيات الوصول الواسع إلى معدلات إهلاك الأصول والأصول الخطية وتجميع تكاليف الصيانة والتخطيط بالإضافة إلى تحديد مواقع الأعمال المطلوبة، ستكون مؤسستك مجهزة بشكل جيد لتعزيز جودة الخدمة وزيادة الإنتاجية وتحسين موثوقية تكنولوجيا المعلومات.



## ما الذي يميّز IBM؟

تعتمد مجموعة تطبيقات IBM Maximo Application Suite على عقود من ريادة شركة IBM في مجال إدارة خدمات المؤسسات والأصول وإدارة العمليات، وهو ما يتيح للعمليات والأدوار والممارسات المشتركة إدارة أكل من العالم المادي والعالم الرقمي بطريقة شاملة. وهو يستفيد من التزام IBM المتوجّر بتطبيق علوم البيانات والذكاء الاصطناعي على مستوى المؤسسة، بالإضافة إلى ريادتها المعروفة في منصة إنترنت الأشياء والأنظمة السحابية البرمجية والأمان والآن في تقنيات البنية التحتية. تتمتع منظومة IBM العالمية المتكاملة بما تضمه من شركاء الأعمال بسجل حافل بالنجاح في تقديم الحلول في أكثر من 90 دولة، بما في ذلك الحلول الخاصة ب مجالات معينة والخدمات الإضافية والتي تحقق عائداً استثمارياً أسرع لعملائنا.

## الاطلاع على مزيد من المعلومات

لتعرف على المزيد عن IBM Maximo IT، يُرجى التواصل مع ممثل IBM أو شريك أعمال IBM، أو تفّصّل بزيارة الصفحة التالية [ibm.com/ae-ar/products/maximo](http://ibm.com/ae-ar/products/maximo).

حقوق النشر © محفوظة لشركة IBM  
لعام 2023 Corporation

من إنتاج  
الولايات المتحدة الأمريكية  
2023 سبتمبر

International Business Machines Maximo IBM وشعار IBM علامات تجارية أو علامات تجارية مسجلة لشركة IBM Corporation في الولايات المتحدة وأو دول أخرى. قد تكون أسماء المنتجات والخدمات الأخرى علامات تجارية لشركة IBM أو شركات أخرى. توفر قائمة حالية بالعلامات التجارية لشركة IBM على [ibm.com/ae-ar/legal/copyright-trademark](http://ibm.com/ae-ar/legal/copyright-trademark).

يسري مفعول هذا المستند بدءاً من تاريخ النشر الأول، ويجوز لشركة IBM تغييره في أي وقت. لا توفر جميع العروض في كل الدول التي تعمل فيها شركة IBM.

المعلومات الواردة في هذا المستند تُقدم "كما هي" دون أي ضمانات صريحة أو ضمنية، بما في ذلك جميع ضمانات الصلاحية التجارية، والملاعنة لغرض معين، والضمانات أو الشروط الخاصة بعدم انتهاك حقوق الأطراف الأخرى.

تأتي منتجات IBM مشمولة بضمان وفقاً لشروط وأحكام الاتفاقيات التي يتم تقديمها بموجبها.

