

## الهيكل التنظيمي لإدارة خدمات "ميزة"

## SERVICE MANAGEMENT FRAMEWORK

### كيف تضمن "ميزة" تقديم خدماتها بجودة عالية والمحافظة على مستوى الجودة طوال مراحل خدمات تقنية المعلومات التي تقدمها جميعها؟

طورت "ميزة" هيكلًا تنظيميًا لإدارة خدماتها (MEEZA SMF) وهو عبارة عن منهجية لتقديم الخدمة وفق عملية بتسلسل واضح. وهذا الهيكل التنظيمي يضمن تفهم شركة "ميزة" وقيامها بتحسين جميع الأنشطة التي تدخل في تزويد عملائنا بخدمات قيمة ومتكررة وذات جودة رفيعة المستوى لإدارة شؤون تقنية المعلومات. والأهم من ذلك أن الهيكل التنظيمي لإدارة خدمات "ميزة" يعتمد على مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات (ITIL)، وهي المعيار العالمي لأفضل التدابير المتعلقة بتقديم وإدارة خدمات تقنية المعلومات طوال مراحل تلك الخدمات.

يوفر الهيكل التنظيمي لإدارة خدمات "ميزة" إطار عمل يغطي جميع مراحل تقديم الخدمات بدءًا من الفكرة الأولية (أو تحليل الاحتياجات) إلى التصميم، ثم المرحلة الانتقالية، ثم التشغيل الكامل، وانتهاءً بدورة جهود التحسين المستمر للخدمة. والهيكل التنظيمي لإدارة خدمات "ميزة" هو الأساس الذي تبنى عليه خدماتنا، ويمكن "ميزة" من تقديم خدماتها مع الوفاء بوعدها بالتميز بخدماتنا.



### How does MEEZA ensure that quality of service is delivered and maintained throughout the lifecycle for all of their IT services?

MEEZA has developed the Service Management Framework (MEEZA SMF) which is a process oriented service delivery methodology for all MEEZA services. This framework ensures that MEEZA understands and optimises all the activities involved in delivering valuable, repeatable and high quality managed IT services to our clients. The MEEZA SMF is based on the IT Infrastructure Library (ITIL); this is the world standard for best practices relating to the delivery and management of IT Services throughout their lifecycle.



#### BENEFITS OF THE SERVICE MANAGEMENT FRAMEWORK

<b>Cost Savings</b>	Enables MEEZA to provide repeatable, efficient services that are more easily cost justifiable.
<b>Reliability</b>	Delivers the highest levels of service excellence to our clients based on world-class best practices for IT Services Delivery.
<b>Innovation</b>	Focuses on strategy and improvement to ensure continuous innovation in the delivery of services.
<b>Rapid Deployment</b>	Removes constraints, improves performance, and delivers quick and efficient deployments of service.

#### فوائد الهيكل التنظيمي لإدارة خدمات "ميزة"

يمكننا من تقديم خدمات متكررة وفعالة وتستحق التكاليف التي تنفق عليها.	<b>تقليل التكاليف</b>
يقدم أعلى مستويات الخدمة المميزة لعملائنا، بالاعتماد على أفضل الممارسات والتدابير وأرقاها لتقديم خدمات تقنية المعلومات.	<b>الاعتمادية</b>
التركيز على الاستراتيجية وتحسين الأداء لنضمن استمرار الابتكار في تقديم الخدمات.	<b>الابتكار</b>
إزالة العقبات، وتحسين الأداء، وتوفير التدخل السريع والفعال في تقديم الخدمة.	<b>التدخل السريع</b>



## MEEZA SERVICE MANAGEMENT FRAMEWORK

### Strategy

Envisioning, conceptualising and commissioning the set of IT Services that will help our client achieve their business goals.

### Design

Designing services that match the purposes and uses defined in the strategy phase.

### Transition

Changing and moving services into operation whilst ensuring knowledge transfer and that the clients' expected outcomes are realised.

### Operation

The service is managed and maintained to optimise performance and adapt to changing client requirements.

### Improvement

Evaluation of all services and implementing improvement plans to optimise ongoing service delivery and ensure continued client value creation.

## الهيكل التنظيمي لإدارة خدمات "ميزة"

### الاستراتيجية

تصوّر مجموعة خدمات تقنية المعلومات ووضع التصاميم اللازمة لها وتحديد المهام المتعلقة بتنفيذها، بحيث نساعد عملاءنا على تحقيق الأهداف المرجوة من أعمالهم.

### تصميم المواصفات:

تصميم الخدمات التي تلبي الأغراض والاستخدامات المحددة في مرحلة وضع الاستراتيجية.

### المرحلة الانتقالية

تغيير الخدمات ونقلها إلى مرحلة التشغيل، بينما نضمن نقل المعرفة إلى العملاء ونضمن تحقيق النتائج المتوقعة من قبلهم.

### التشغيل:

تتم إدارة الخدمات والمحافظة على استمرارها لتحسين الأداء والتكيف مع المتطلبات المتغيرة للعملاء.

### التحسين

تقييم جميع الخدمات وتنفيذ خطط التحسين، لضمان استمرار تقديم الخدمة بمستوى رفيع، وضمان الاستمرار في صيانة مصلحة العملاء.



## MEETING THE NEED FOR WORLD CLASS MANAGED IT SERVICES AND SOLUTIONS

Ranging from Data Centre Services to innovative Consulting Services, MEEZA offers flexible and scalable IT Services and Solutions that deliver real advantage to our clients.

## تلبية حاجات السوق و المجتمع إلى خدمات التعهيد وحلول تكنولوجيا المعلومات المتطورة

بدءاً من خدمات مراكز البيانات وصولاً إلى الخدمات الاستشارية المبتكرة، تقدم "ميزة" مرونة وقياسية في خدمات التعهيد والحلول في قطاع تكنولوجيا المعلومات التي ستقدم ومن دون أدنى شك الميزة لعملائنا.

### CONTACT DETAILS

Find out how MEEZA can give your company the IT advantage:

T +974 454 7162 F +974 454 7101

E sales@meeza.com.qa

www.meeza.com.qa

### YOUR IT ADVANTAGE



A Qatar Foundation Joint Venture

AGILITY | QUALITY | VALUE

### مزاياك التكنولوجية



A Qatar Foundation Joint Venture

مهارة | جودة | قيمة

### تفاصيل الاتصال

إذا أردت أن تعرف كيف تستطيع شركة ميزة تقديم هذه المزايا إلى شركتكم من خلال تكنولوجيا المعلومات يرجى الاتصال:

هـ ٧١٦٢ ٤٥٤ ٩٧٤ + ف ٧١٠١ ٤٥٤ ٩٧٤ +

sales@meeza.com.qa

www.meeza.com.qa