



ServiceDesk Plus

Maneuvers

Manhattan Associates

IT Service Desk to Success

Case Study

助力曼哈顿公司IT服务台走向成功



客户： 曼哈顿公司

Manhattan Associates（曼哈顿公司）设计、构建和提供市场领先的供应链商务解决方案，通过将前端销售与后端供应链的执行和效率相结合来推动业务增长。它结合了软件、平台技术和领先的经验，帮助全球客户适应全渠道市场的挑战。

曼哈顿在全球设有 11 个办事处，在各大洲拥有约 2700 名员工和合作伙伴。它最近被评为佐治亚州亚特兰大最好的大型工作场所之一。

挑战： 转变 IT 服务台运营

曼哈顿公司在不同的地点（欧洲、北美和亚洲）、时区有着不同服务团队，他们想要通过一个集中化的服务打通各个地点，提供实时的工单服务。在公司这种分布式的组织架构模式下，跨区域和时区执行服务台活动显然减慢了支持过程。

另一个重要的挑战是事件分类，曼哈顿公司有一个庞大的全球化客户体系，公司需要一个适当的系统来帮助分类并追踪工单，自动指派工单到特定的技术员，对工单进行优先识别和处置，换句话讲，就是让服务台更有组织性。缺乏有效的事件管理导致生产力问题，一些工单也漏洞百出。

变更管理是曼哈顿面临的一项单独但同样重要的挑战，一些公司的升级、新增和变化在没有适当的变更控制流程下会出现混乱。

解决方案：

ServiceDesk Plus 升级带来全新局面

ServiceDesk Plus 是来自 ManageEngine 的 ITSM 解决方案，早在 2008 年时就在曼哈顿有过演示交流。该公司在 2009 年二月份启动了采购，初始投资涉及 120 个技术人员许可，替换了一个功能有限的本地开发的应用— 换言之，一个基本工具。而在 James Arnold 加入曼哈顿公司担任服务台经理后不久，他就很快发现了 ServiceDesk Plus 的全部潜力还未完全挖掘。他决定升级到新版本后重新开始。他前往了 Zoho 位于德克萨斯州奥斯汀的办公室，学习 ServiceDesk Plus 的各种知识。

在 Zoho，James 通过与一位技术专家在一起工作，来完全理解产品，一周后他已经能够熟练使用 ServiceDesk Plus。在持续的协助下，James 引领他的机构成功升级了解决方案。很快，曼哈顿就从无缝的升级、热补丁、主要发布以及一些定制化中受益，这都是他们迄今在工具上错过的。

“我喜欢 ServiceDesk plus 团队的原因：咨询支持、升级、热补丁，支持团队非常有责任感。如果我提出一个问题，他们会检查这个是否已经记录了，如果这个存在记录，他们会发给我一个热补丁编号，当它发布后，他们会联系你来处理你所需要的功能。”

- James Arnold, 服务台经理

多地点支持全球协作：

当 James 和他的团队使用该工具时，他们发现可以更好地了解美国、英国和亚洲各地点的每个问题，帮助他们掌握工单、新消息和公告。他们还可以根据需要轻松地在三个组织之间转移工单。

可见性和工单共享功能是曼哈顿发现的 ServiceDesk Plus 真正吸引人的地方，因为它有助于确保公司的全球员工能够围绕业务发展的速度进行协作，为其客户提供畅通无阻的支持体验。

“ServiceDesk Plus 能够快速落地，且易于维护、可扩展，所有流程设计都围绕‘尽可能全球化’的理念，为我们提供了全球可见性，——非常适合像我们这样的全球化机构。”

- James Arnold, 服务台经理

通过有效的事件分类建立工单秩序

作为一家全球化的机构，曼哈顿毫无保留的确保工单的适当管理。这意味着事件生命周期中的每一个环节都得到完美的管理，包括跟踪与报告。曼哈顿使用 ServiceDesk Plus 一流的、获得粉象认证的事件管理模块，不仅在日常获得完美的结果，在工单负载高时也保持了一致的完美。

这是来自曼哈顿的一段真实案例：就在去年，其服务台团队使用 System Center 在其全球机构范围内部署 Lync。而就在部署不久之后，服务台就接到了一连串的电

话，因为该公司的某些设备因计算机故障、远程用户及其它问题未获得 Lync 安装包。

使用 ServiceDesk Plus 的事件管理，曼哈顿的服务台团队为 Lync 相关的问题创建了一个单独的项目组。并为 Lync 的问题创建了分类、子分类、以及条目。他们将这些工单放入单独的队列中，然后自动指派给项目组处理。对于 Lync 相关事件的明确定义和分类，帮助团队识别重复发生的事件、制定优先策略、自动指派工单、组织知识库内容，并极大的提升了报告数据的清晰度和颗粒度。

“ServiceDesk Plus 无论是在功能上还是在价格上都是一个明智的决策。我也期待未来它出现的新的功能和变化。”

- James Arnold, 服务台经理

采用简化的 workflows 实现成功的变更管理

曼哈顿在 2013 年实行了变更管理。使用 ServiceDesk Plus 变更管理模块，James 和他的服务台团队设置了变更 workflow。他们有一个包括技术员、业务相关人员在内的变更咨询委员会，负责对请求的变更进行评审及确定变更的优先级，评估与公司政策的一致性。同时，James 的团队也需要在每月规定的维护时间窗口内执行变更。

采用适当的变更管理，曼哈顿现在能够控制任何未经计划的服务中断，变更的程序更加简明，基础架构更加稳定，而且流程对公司业务也更加友好，使其能够顺利运转。

智能业务规则帮助自动化工作流程

在 ServiceDesk Plus 中，曼哈顿最喜欢的功能是业务规则，它可以用来自动确定优先级，指派匹配特定条件的工单，通知这些工单所对应的技术员。他们也配置了自动响应模板，在用户提交特定的工单时引导他们到自助解决方案。

“在设置完业务规则之后，它就可以自行运行，你不需要每天在细微的环节里浪费时间。特别是选择了正确的关键词，了解了您想要完成的任务，你就可以针对主题、描述，定位它，然后设置适当的分类、子分类，将工单放到适当的队列，这就如我们手工做的这样。特别是诈骗警告和 FER 警告，以及诸如此类的事件。当你设置了它，它就开始为你分担工作了。”

- James Arnold, 服务台经理

例如：当一个服务器或者一个高可用系统出现宕机，告警事件会自动记录到系统，并设置优先级、分类、并指定技术员。另一个关于业务规则的示例是当收到病毒告警时自动生成工单。团队设置了两层的前置终端防护（FEP）和病毒警告- 单词及重复。当这些告警被触发后，ServiceDesk Plus 会立即创建工单，并指派到相关的服务台技术组。技术组在不影响系统或网络的情况下处置病毒。

最后：

一项明智的决策——无论是功能还是财务

ServiceDesk Plus 的升级彻底改变了曼哈顿 IT 的工作方式，James 和他的团队非常喜欢他们的支持流程可以变得如此高效。设置独立的地点，是工具中呈现出的极大的灵活性。业务规则帮助他们排除混乱，确保相关的和高优先级的工单可以得到关注，事件分类促进了工单的快速解决。在不到一个月的时间里，在所有三个地点的生产力都得到了明显的提升。

正如 James 自己总结的这样，“ServiceDesk Plus 无论是在功能还是财务上，都是一项明智的决策。我也期待未来它出现的新的功能和变化。”

“我们喜欢问题管理的关键点之一是，当你有 100 个事件时，你可以关闭问题，它会将关闭的通知消息发送给每个事件。我认为这非常棒！”

- James Arnold, 服务台经理

ManageEngine ServiceDesk Plus

www.servicedeskplus.com

<https://www.manageengine.cn/products/service-desk/>
