



# IT服务管理

## 让运维变得轻松起来

卓豪（中国）技术有限公司

软件源自匠心，IT改变世界。用科技让工作与生活更轻松美好。

运维团队是否在经历这些情况？



# 员工

我现在需要申请一台笔记本，需要提供什么样的信息，需要去找谁，都需要谁来审批。



我的业务系统账号有段时间没有使用，现在被锁定了，提给IT解锁了，但是现在还不能使用，到底什么时候能解决。



不了解流程  
不透明状态

# 工程师

刚到单位不久，还有很多问题，不知道怎样才能快速上手。



随着熟悉的内容和负责的业务越来越多，每天忙碌于大大小小的琐事，成了救火队员，却还常常被用户抱怨。



知识繁杂  
职责划分不明确

# IT经理&CIO

当月IT处理了哪些问题，仍有多少待解决？  
当月投诉增多，用户满意度明显下降，问题出在了哪里？



企业推进信息化，数字化转型。投入的成本和精力能带来多大的业务提升，IT价值如何体现？

量化工作  
提升服务  
价值体现



用最佳实践轻松驱动运维工作的美好开展。





## 建设ITSM

以人为本为原则，价值流为导向

减少故障

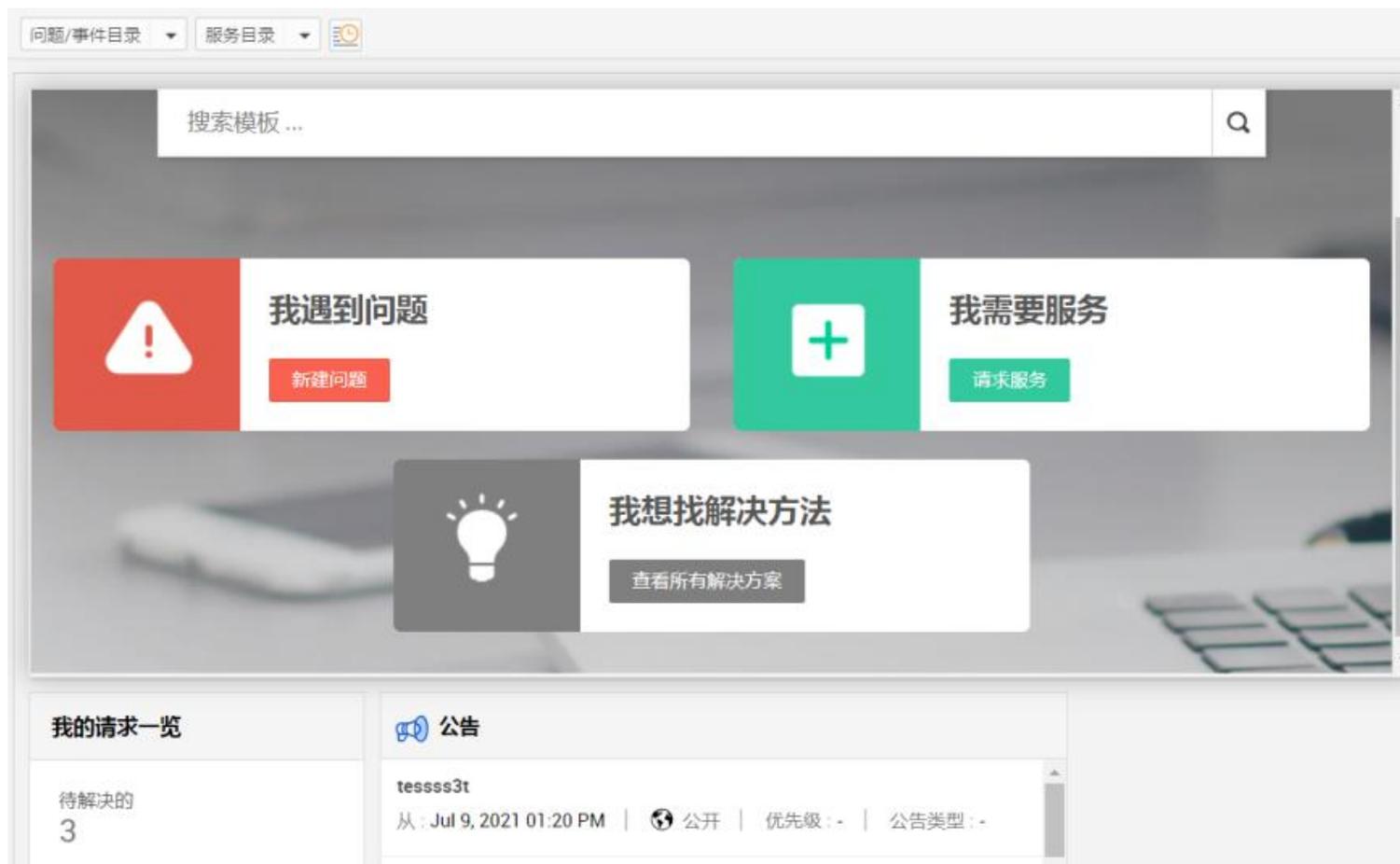
节省成本

提供服务

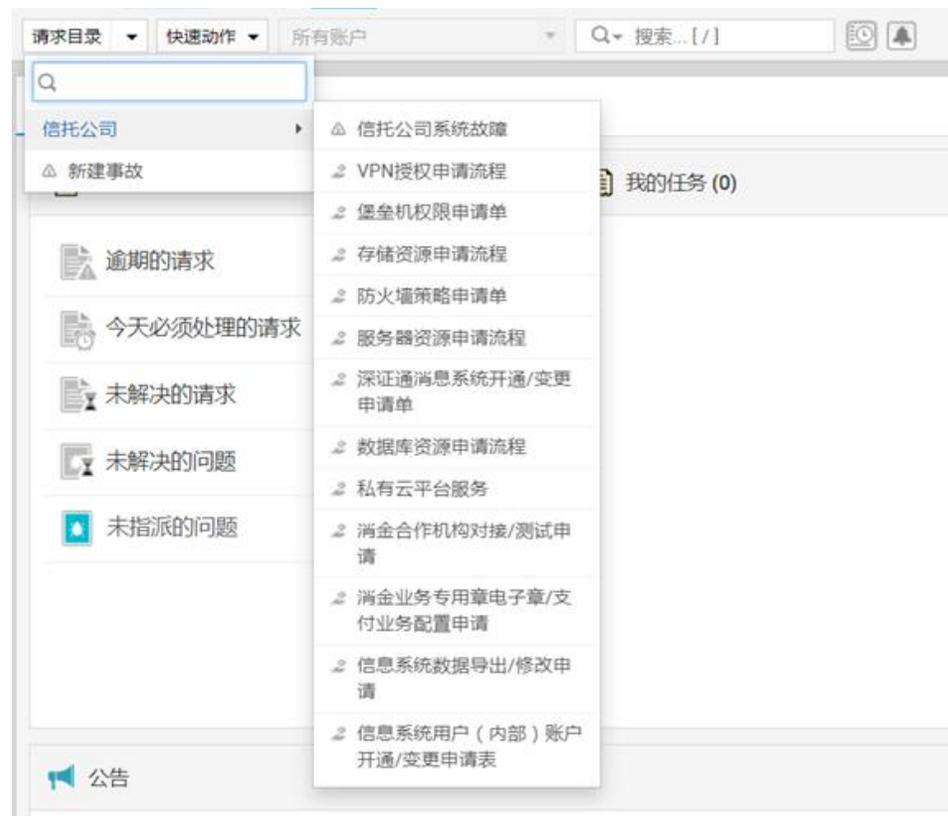


企业员工

➤ 提单方式简单，多样。统一化问题提交。



- 清晰提交各类故障和服务请求。
- 可及时收到通知提醒，获取内容更新。
- 可查看知识库自主解决问题，降低沟通成本。



您提交的主题为：“VPN权限申请开通”  
有了新的更新，请及时查看详情



Dear 李荣辉 您好：

您的请求已被技术员更新，请登录系统进行详情查看。  
当前状态：正在处理  
详情链接：<http://itsm-test6:8088/WorkOrder.do?woMode=viewWO&woID=4&PORTALID=1>

祝您工作顺利，生活愉快。

Best Wish & Regards  
ITSM团队

➤ 进行满意度的评价反馈，提出意见和建议。

满意度一般调查

欢迎 **李荣辉**，  
发送调查请求。"OA 系统账号锁定，请管理员帮忙解锁"  
请求ID 3 | 创建 Sep 29, 2021 05:51 PM | 关闭 Sep 30, 2021 02:29 PM

1 请问您对这次的服务是否满意，请给出评分。



2 请问本次服务多大程度解决了您的问题？



3 对工程师的支持是否满意？



附加评论

希望工程师对于紧急的事件响应和处理能再及时一些，谢谢。

< 工单详情	...	🔍
工单ID	498	
主题	PC故障	
状态	关闭/Closed	
支持组	一线(ZOHO支持组)	
技术员	欧阳帆	
创建时间	16/11/2020 06:51 PM	
描述	^	
资产	^	
工单详情	^	
请求人信息	^	
请对服务进行评价		
评分	★★★★★	
意见	请输入详细评价内容	
取消		确定

工程师

- 通过规范人员，数据，流程，助力工程师明确职责，高效处理合理安排时间平滑的处理各项事务，摆脱救火队员的角色。



### 人员

- 请求人
- 技术员
- 运维组
- 地点
- 部门



### 数据

- 请求类型
- 请求状态
- 请求级别
- 请求模式
- 请求优先级
- 请求紧急度



### 流程

- 请求模板
- 服务目录
- SLA级别
- 审批流程

- 工程师统一的问题处理平台，丰富的通知提醒，有利于和用户及时进行沟通。方便技术人员了解到内容详情及信息的更新。



- 通过知识库添加和查看，提升了知识积累，使工程师更能看到自己能力的提升，也可让新接手的工程师快速高效的获取必要技能。



#### 新的知识文章

富文本

图片

附件



#### 通过主题归类知识内容

设置关键字，提升搜索体验



#### 知识内容审核



#### 发布知识文章

限制指定技术人员发布

公布知识内容到自助门户

➤ 自动化的指派方式，能减少不必要的工单流转，节约时间，让问题处理更快速、高效。

自动指派技术员  已启用 < 向

选择技术员自动指派的模式  循环制  负荷平衡

执行规则的时机  创建后  编辑后  创建后和编辑后

当请求创建时应用自动指派技术员  所有请求  只对未指派请求

只分配给在线技术员

涵盖或不涵盖技术员

**匹配条件**  除外  包含

技术员

王婷婷 × 梁曼婕 × 张强 ×

配置规则

**匹配条件**  除外  包含

分类  地产业务 × 钟表珠宝业务 × 集团业务 × +

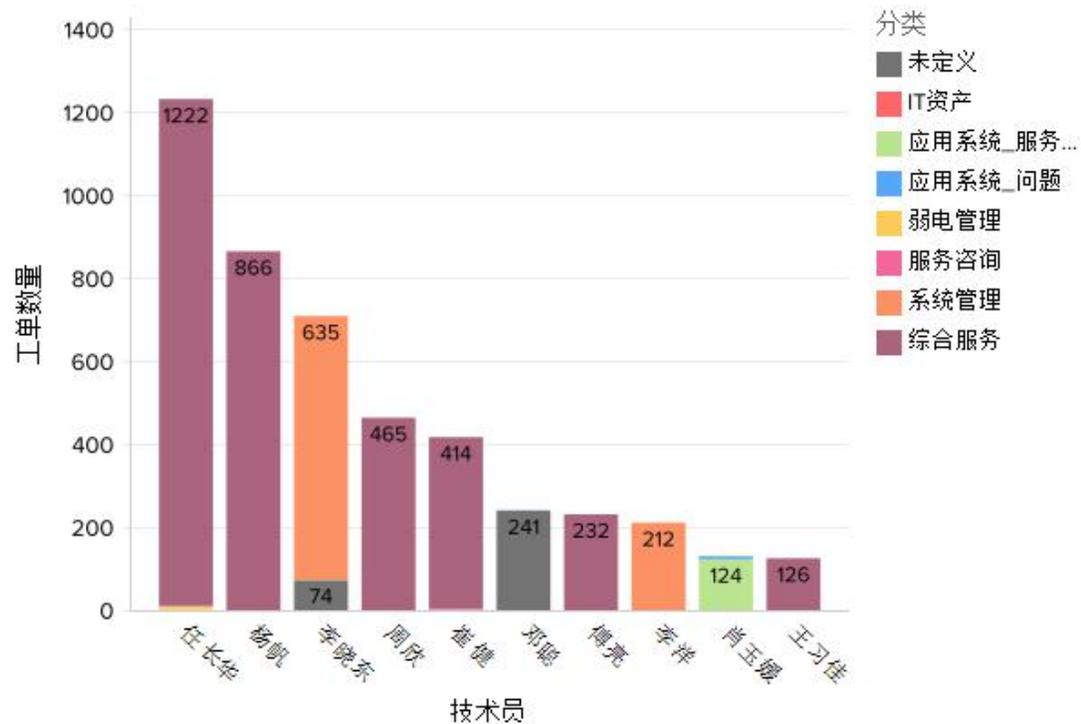
### 打印机问题支持

匹配条件: 主题包含“打印机” AND 描述包含“打印机”

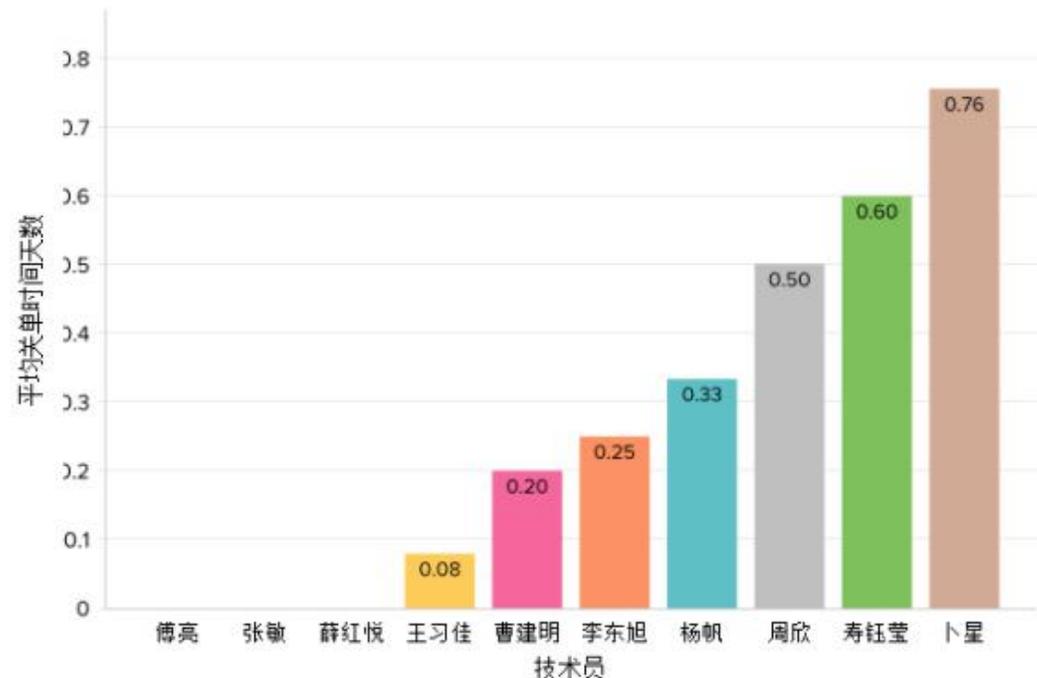
动作: 加入工作组中“打印机问题”,指派技术员“张强”

➤ 量化工作内容，激励多劳多得，有助于提升工程师工作热情。

工单处理数TOP10



最快处理关闭工单技术员TOP10



IT经理&CIO

- 通过细粒化的内容报表，趋势化报表，有助于分析当前问题。
- 助力智慧决策，优化资源配置，提高投入产出比。



- 数据为工程师能力判定提供依据，有助于帮助管理者能人善用，提高团队整体水平及核心竞争力。

➤ 通过制定服务级别协议&SLA升级，以提升业务连续性，提升服务质量和用户满意度。

根据影响和紧急度决定优先级

影响 ↓	紧急度 →			
	高	紧急的	一般	低
高	高	高	中等	中等
中等	中等	中等	一般	低
较低的	中等	一般	低	低

匹配如下条件  匹配所有规则(AND)  匹配其中之一(OR)

规则内容
<input type="checkbox"/> 优先级为“高”
<input type="checkbox"/> 与 请求类型为“服务事件”
<input type="checkbox"/> 与 级别为“级别一”

---选择条件--- 为 选择

符合上述规则的请求的响应时限为 : 0 天 0 小时 0 分

符合上述规则的请求的解决时间 : 0 天 2 小时 0 分 解决时间: 2小时0分

不管是否为工作时间都应解决 : [该地点的每天的工作时间: 24小时0分]  
 不管是否为节假日都要解决/响应  
 不管是否为周末都要解决/响应

超过响应时间时升级

启用一级升级策略

如果超过规定的解决时间则逐步升级:

启用一级升级策略

升级到 “康琳” 选择

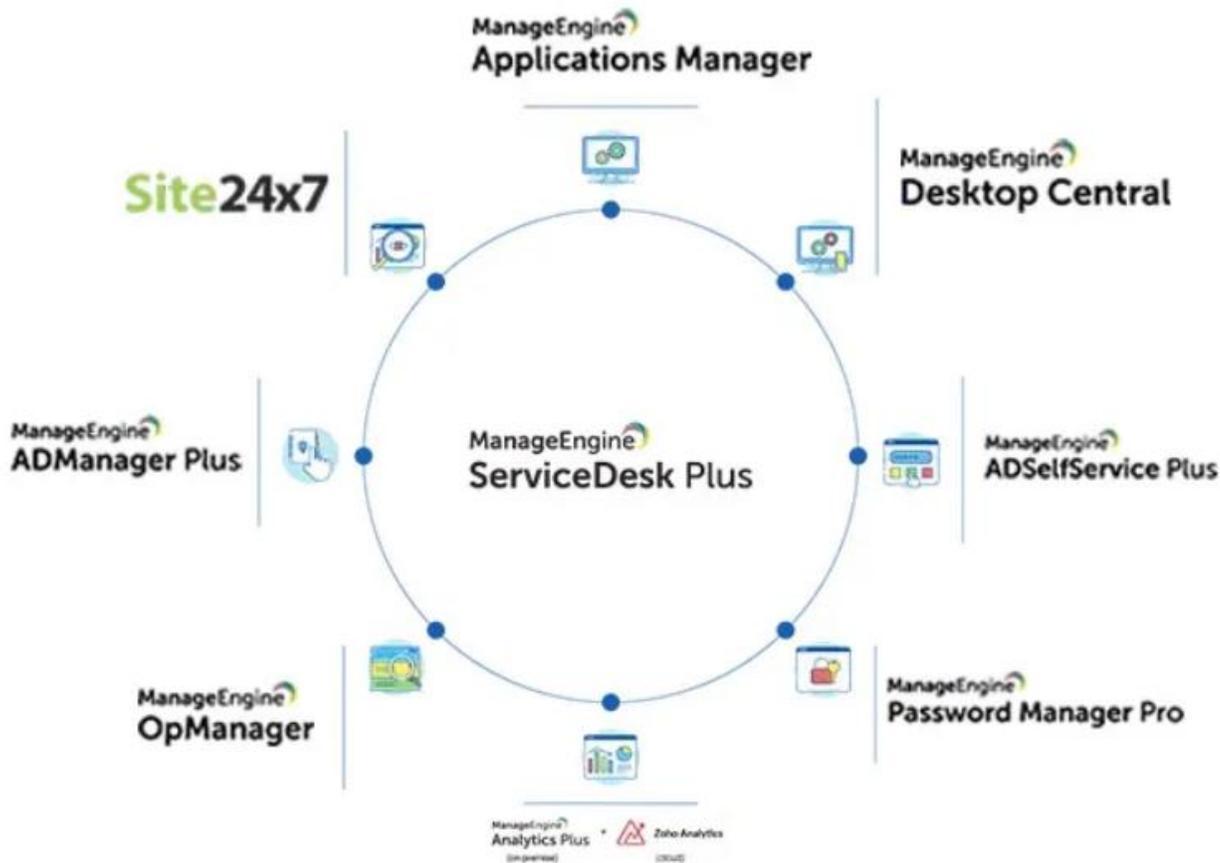
升级在逾期前  升级在逾期后 0 天 | 时间: 0 小时 4 分 级别1升级时间: 0小时4分

动作

启用二级升级策略

# 全方位管理

----让服务帮助台成为运维的控制中枢



# IT服务管理最佳实践



# 企业服务管理最佳实践



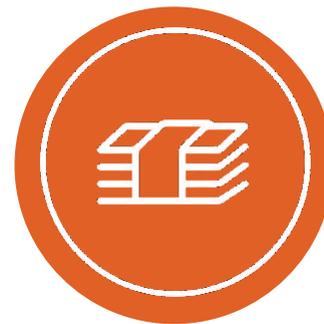
行政



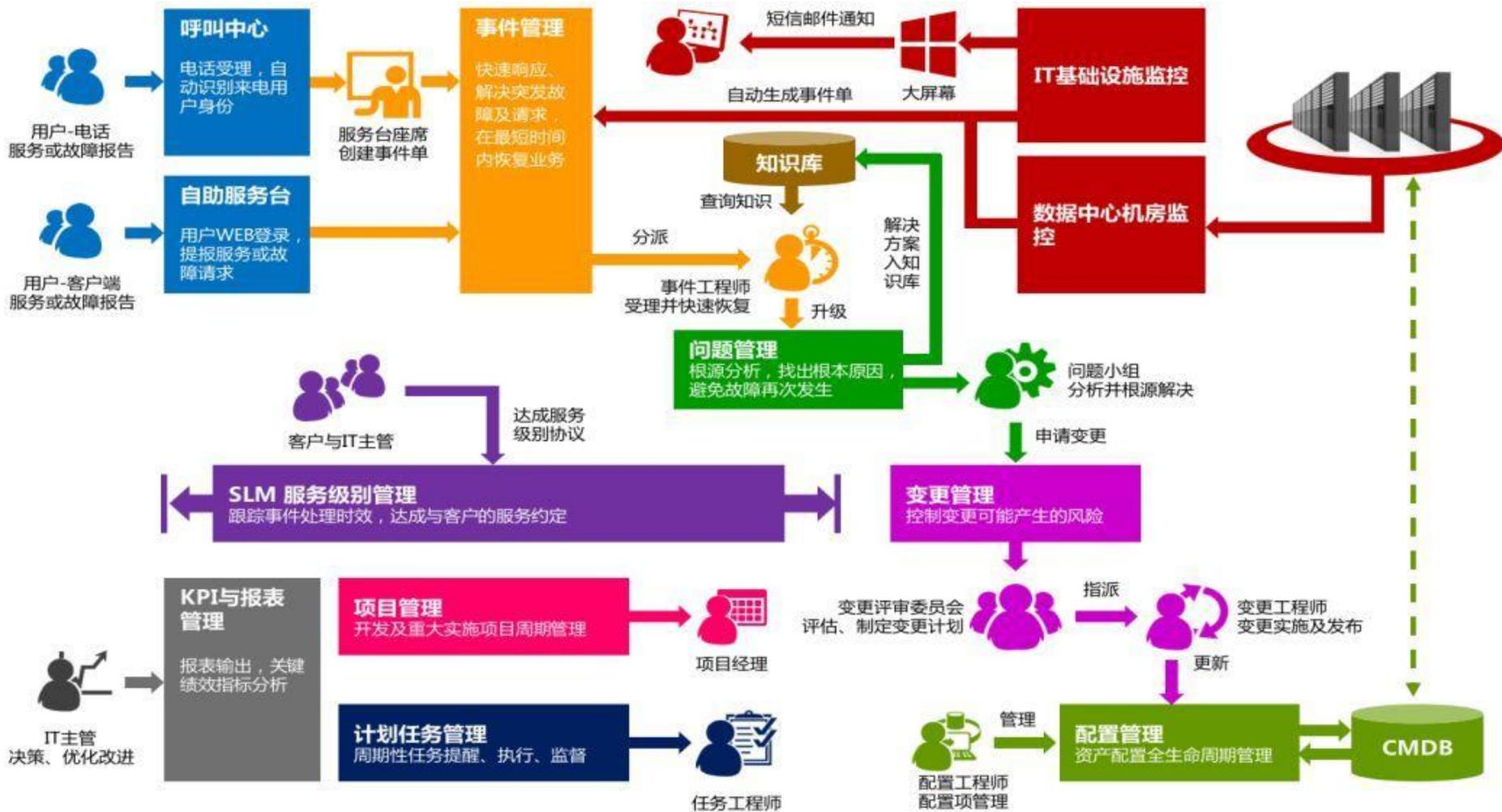
司法



人力资源



财务





## 北京国际度假区

元气森林



# 带来的价值



# ITSM相关产品

**开箱即用的ITIL帮助台**  
Service Desk Plus

**全生命周期IT资产管理系统**  
Asset Explorer

**实时远程和无人值守访问工具**  
Zoho Assist

**客户服务支持系统**  
Support Center Plus

**远程支持和排除故障工具**  
Remote Access Plus

2020



## ServiceDesk Plus



ManageEngine positioned in the 2020 Gartner Magic Quadrant for IT Service Management Tools.

2021



**Gartner.**

This recognition is based on ManageEngine's flagship IT service management (ITSM) software, ServiceDesk Plus. Released annually, the Gartner Magic Quadrant for IT Service Management Tools profiles vendors in the enterprise ITSM tool market to help I&O leaders align available solutions with their organization's current and future IT goals. [Learn more.](#)

# 最新进展

Servicedesk SAAS服务主流化，稳定的ZOHO云平台及强大的隐私安全保障确保您专注于业务核心，省去繁杂基础设施维护。

请求模块中引入 Redis 缓存机制，保障请求访问更加快速和流畅。

采用全新代理模式，提升数据采集效率，改善安全性。

人工智能方面，可以训练 Zia 在创建请求时智能预测分类，选择模板，批准动作等等。

。 。 。

ZOHQ | 25 | ManageEngine 卓豪  
1996 - 2021

# THANKS



公众号



官网