

CASE STUDY

SERVICEDesk PLUS BRINGS ITIL TO LULEA UNIVERSITY

ServiceDesk Plus 将 ITIL 实践带入
LULEA 大学

ManageEngine 
ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus 将 ITIL 带入 Lulea 大学

基本点

机构

Lulea 科技大学

行业

机构、大学

位置

瑞典

挑战

- 大量的工单需要管理
- 缺乏对服务请求的可见性，进而无法构建所需的报告
- 缺乏与其它流程的集成

为什么选择 ServiceDesk Plus?

- 内置的 ITIL 流程
- 较佳的工单流程实践
- 较好的可见性和 SLA 来确保工单的合规性

关于

Lulea 科技大学（自称 Lulea Tekniska Universitet）是一所瑞典的大学，其年收入能达到 1.6 亿欧元。Lulea 与壳牌、爱立信、斯堪尼亚、LKAB、空客、沃尔沃航空、IBM 以及国际大学等公司和机构有着密切的研究合作。在 Lulea 科技大学进行的研究营业额超过 9000 万欧元。

挑战

Lulea 科技大学有一个中心帮助台，支持着各个城市中的五个院区。Lulea 有着一个庞大的终端用户群体，包括了 1700 名雇员和 19000 名来自全球各地有着不同背景的学生。

Lulea 拥有一支分为三个级别的事件管理团队，包含有 17 名成员，分别编制在一线、二线和三线。在采用 ServiceDesk Plus 之前，Lulea 通过使用 Request Tracker 和 CA Unicenter 之类的工具来处理他们的 IT 帮助台工作。

管理大量来自雇员和学生的工单，是一项异常复杂和艰巨的任务。帮助台的技术员经常处于火力全开的模式，来处理如此大量的工单。

Lulea 需要一个能够支持 ITIL 流程的帮助台工具，同时，他们也在寻求这样的工具，在处理事件流程之外，也能兼具其它的 ITIL 流程。

缺乏对服务请求的可见性，进而无法构建所需的报告

Lulea 的终端用户缺乏对服务请求的可见性，对他们来讲，追踪工单的进度、识别哪位技术员对工单负责是非常困难的。此外，技术员也发现对于工单的优先定义非常困难，导致首次响应和解决迟缓，这也影响了服务等级协议。

管理资产是 Lulea 的另一项关注点，大学里有大约 3500 台客户端电脑，其中有约 700 台是学生实验室的设备。此外还有约 300 台运行着 Linux、Windows 的服务器，这些服务器中 95% 用于支持虚拟化环境。

另外，他们也没有一种轻松的办法将现有的帮助台信息组织到各种类型的报告中。Lulea 需要生成帮助台的报告，并自定义它们使之满足相关的需求，还有导出为各种格式化的文件。而这些，通过现有的系统是不可能实现的。

解决方案：ServiceDesk Plus 为 Lulea 简化 ITIL 流程

为克服他们当前 IT 帮助台系统中的短板，Lulea 评估了各类帮助台工具，其中就包括 ServiceDesk Plus。

“ServiceDesk Plus 易于安装、开箱即用，与我们之前使用的工具有非常大的不同。得益于 ServiceDesk Plus 对于事件、问题、变更、配置管理的缺省支持，在 Lulea 以流程为导向变得非常的轻松，（我们）可以轻松看到所有的变更、以及它们对应的事件和问题。”

大多数的其它工具在部署方面都非常的复杂、缺乏指引文档和程序来执行设置或维护，或者缺少 ITIL 能力。

经过全面的评估，Lulea 的帮助台团队最终选择了 ServiceDesk Plus，因为它易于使用、学习曲线最小且有丰富的集成能力。Lulea 帮助台团队在 2009 年实施了 ServiceDesk Plus，实施后不久，其工单管理机制变得更加有组织、条理和简化。

ServiceDesk Plus 为帮助台带来了秩序，工单现在可以自动设定优先级，指派到正确的技术员。终端用户和技术员对于工单，都有了更好的可见性。技术员之间也可以更好的进行协作，更加容易的对工单进行回溯。技术员可以轻松查看工单里与用户的会话，或者从工单里了解详细的历史信息。

拥有更好的工单工作流程，对于技术员来讲，满足 SAL 变得轻松许多。在工单的整个生命周期过程中，系统可以根据设定向 Lulea 技术员发出对应的通知。

支持经理也可能更加轻松来创建所需的报告，将它们导出为所需的格式，基于数据来制定更好的决策。

“ServiceDesk Plus 易于安装、开箱即用，与我们之前使用的工具有非常大的不同。得益于 ServiceDesk Plus 对于事件、问题、变更、配置管理的缺省支持，在 Lulea 以流程为导向变得非常轻松，（我们）可以轻松看到所有的变更、以及它们对应的事件和问题。” Lulea 变更经理，Bernt Granbacke 说到。

精心构建的请求模块使得 Lulea 的技术人员能够轻松管理所有的问题和支持请求。工单的创建和追踪在使用了 ServiceDesk Plus 之后，也变得更加可见。

技术员管理者可以为工单创建任务，通过工作日志功能，他们能够了解其他技术员在工单上花费了多少时间，这让所有的事情变得可追溯、更顺滑。不仅仅是事件和服务请求管理，在大学里，有更多的 ITIL 流程被集成了进来。

Lulea 广泛使用了 ServiceDesk Plus 中的变更管理模块，通过使用 ServiceDesk Plus 中的标准化程序和工作流来精心规划，现在他们的变更管理流程也更加有条理。

IT 团队为各种类型的变更创建了各种模板，并对应的构建了变更工作流。技术员现在可以知晓当前处于变更流程的哪个阶段和状态。在变更生命周期中进入下一个阶段之前都需要经过一个审批程序，确保对于整个变更更佳的控制。

“ServiceDesk Plus 以其强大的功能和开箱即用的 ITIL 最佳实践流程，为我们提供了满足客户需求和规范化支持管理的能力。”

同样的，对于 Lulea 有很大帮助的另一个方面是仪表板，它提供了日常服务运营的可视化概览和战术洞察力。ServiceDesk Plus 的仪表板和报告功能帮助管理层了解所有服务台的运行状况以及他们在大学中的表现。包括：每个技术员打开、搁置和违反 SLA 的请求统计、违反 SLA 的请求或即将违反 SLA 的请求。

最后

Bernt Granbacke 说到：“ServiceDesk Plus 以其强大的功能和开箱即用的 ITIL 最佳实践，为我们提供了满足客户需求和规范化支持管理的能力。”