

ManageEngine 卓豪

ServiceDesk Plus

华纳兄弟游戏使用 ManageEngine ServiceDesk Plus

“我开始使用ServiceDesk Plus，大约就是在我加入WB（华纳兄弟）的时候。那时候我就说‘我们要切换到这个工具’，” Aaron Bockelie说，我们对此决定感到非常的高兴。他发现ServiceDesk Plus迅速、灵活且经济实惠。

Aaron Bockelie

Aaron是华纳兄弟游戏的资深系统管理员。作为一个资深系统管理员，在典型的一天里，他需要花费20%的时间来查阅邮件、服务工单，剩下的时间来管理企业项目和工具。他的客户主要是开发人员和为公司的各种游戏绘图的人。

找到适合的工具

华纳兄弟游戏最初使用的是一个过时的服务台工具，没有适用于用户的流程，缺乏结构化，以及一些特定的限制导致用户无法强化流程。这也促使该团队寻求新的服务台工具。

“之前，我们可能就是去到用户现场然后处理问题，但是随着公司规模的发展，用户与技术员的比比例变化的非常快，我们知道我们需要一个更加结构化的帮助台工具了。”

此外，华纳兄弟公司还有一项硬性需求就是记录公司所使用的流程。对于华纳兄弟这种大型公司，存在各类跨时区的子机构，流程就显得非常的重要了。变更管理是关键，额外的需求是要基于ITIL对他们的流程建模，所有这些因素促使他们寻求一个新的、结构化的帮助台工具，能够帮助公司内的各个团队构建适当的流程。

当他们开始使用ServiceDesk Plus后，他们发现它满足了他们的所有需求。他们表示ServiceDesk Plus是一个非常好的结构化工具，具有良好的流程定义，包括了变更管理以及其它一些ITSM实践流程。“我们知道ITIL是一本繁重的书，我们也没有必要去全面采纳它，不过ServiceDesk Plus更像是一个ITIL导师，让我们的ITIL实施变得非常容易！”

在试用期结束之后，华纳兄弟就切换到了ServiceDesk Plus, Aaron说“我们意识到ServiceDesk Plus真的具有非常好的结构特点，这是成为一个真正的成长型IT商店的核心。我们直接采用了它。”

“ServiceDesk Plus经济实惠、快速且灵活。它覆盖了我们业务所需的服务台各个方面。大型的猛兽级的软件非常昂贵也确实能够提供更多，但是这些不是我们需要的。”

Aaron Bockelie

资深系统管理员

华纳兄弟游戏

提供：Aaron的感受

ManageEngine游戏改变者

这是由ManageEngine发起的一项活动，来识别使用ManageEngine并真正改变了他们IT部门工作方式的管理人员。

ManageEngine ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus集成了您的服务台请求和资产，帮助您更有效的管理IT。它可以帮助您实施ITSM最佳实践流程，更快的执行IT服务请求。ServiceDesk Plus是一个高度可定制、易于部署和实施的帮助台软件。全球超过100000IT经理在使用ServiceDesk Plus管理他们的IT帮助台和资产。ServiceDesk Plus已提供超过37种语言。

关于ManageEngine

ManageEngine是综合成本和效益方面领先的企业IT管理软件供应商，也是唯一一家90%-10%承诺的公司，即10%的架构提供全球四大公司90%的能力。ManageEngine套件提供企业IT管理解决方案包括了网络管理、IT服务管理、带宽监控、应用管理、桌面管理、安全管理、特权账户管理、活动目录管理以及高级报告平台等。ManageEngine产品易于安装、设置和使用，并提供广泛的支持、咨询和培训。来自不同垂直市场、行业和规模的超过13万个组织使用ManageEngine以经济高效的方式满足其IT管理需求。ManageEngine隶属于Zoho，是Zoho企业面向企业IT管理领域的事业线。

更多信息，请访问

www.manageengine.cn