



“我的技术员现在非常开心，这让我更开心。它帮助我们实现了用户使用自助门户而不是走到桌前的文化。”

***opnext*** 

对于服务台的抱怨让Robert的生活难上加难，一方面是他的技术员在抱怨他们在管理日常请求方面的麻烦，另一方面则是用户不通过正式的流程来提交工单。Robert无法用其当时的服务台来解决这些问题。

Robert Kolowitz是OpNext的信息系统总监，该公司是领先的光纤元器件设计和制造商。他的责任是保证OpNext IT服务的整体平衡，从为技术员设计有效的流程到维护用户的满意度。而所有这些，一个有效的帮助台是他成功的关键因素。

起初，OpNext使用的是Spiceworks，这是一款免费IT帮助台应用。“它不够强大，也没有适当的请求分类。我们无法追踪资产清单和软件许可” Robert评论道。OpNext希望拥有分类-子分类-条目模式来对所有请求进行归类，这可以让请求更容易识别，管理更高效。请求首次呼叫解决率低，而来自用户和技术员的抱怨却非常的高。

## 关于OpNext:

OpNext是一家领先的光纤元器件设计和制造企业，其产品广泛运营在通讯、数据传输等商务或通讯领域。OpNext购买了ServiceDesk Plus企业版25个技术员和1000个资产节点。

行业：电子

Robert确定寻找一个新的帮助台应用来提升IT服务级别，他评估了包括Symantec Altiris, ManageEngine ServiceDesk Plus, Bridge Track(Script Logic),Service-Now,Numara Foot Prints,BMC Magic等一系列软件。价格是选择帮助台的主要因素之一，毕竟Spiceworks没有任何成本。但是仅仅根据价格来做决策显然不能解决现有的问题。要更换服务台，他必需确认所选择的工具能够处理所有这些问题，给他的技术员一个简单的而高效的工作环境。

在评估的最后阶段，服务台的选项只剩下两个：Numara和ManageEngine他决定尝试ManageEngine,因为它仅以10%的价格提供了4大90%的功能。它为他提供了所有在旧的工具种所遗漏的功能。他也对请求的审批和通知深深打动。“在ServiceDesk Plus中预定义的请求模板让我的生活变得非常的轻松，它给我提供了关于用户有或没有什么的清晰视角。”，他说。

现在距Robert选择使用ServiceDesk Plus已经过去了一年半的时间，管理IT服务已经不是他头疼的问题了。“我的技术员现在非常开心，这让我更开心。它帮助我们实现了用户使用自助门户而不是走到桌前的文化”，Robert热情的说。

Robert也在使用ServiceDesk Plus管理着OpNext其它位置的IT服务，如东海岸、新泽西、弗里蒙特。通过ServiceDesk Plus以及他所定义的流程，匹配服务级别协议变得不再是一件艰巨的任务。

采用合适服务台始终是管理IT的决定性因素。您对您的IT管理满意吗？

## 关于ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus是一个基于Web的服务台软件，可以帮助您从单一位置管理所有通讯。它提供集成的请求管理（服务、工单）、资产管理、采购管理、合同管理、自助服务门户以及支持库等。ServiceDesk Plus以经济实惠的价格打包了所有这些模块。

## 关于ManageEngine

ManageEngine为所有企业实体提供可负担的简单、易用的IT和设施管理产品。它的最初理念主要为中小型企业打造，但也同时可适用于大型机构。ManageEngine的90-10承诺可以让您用10%的价格享受4大公司90%的功能。

ManageEngine  卓豪

# ServiceDesk Plus

北京市海淀区后屯路28号KPHZ国际技术转移中心3层

**电话：** 010-82738868

**技术支持：** 400-660-8680

**邮箱：** support@manageengine.cn

**网址：** [www.manageengine.cn/products/service-desk/](http://www.manageengine.cn/products/service-desk/)