

“我们在3个月的综合评测后选择了ManageEngine ServiceDesk。它是一个综合服务台，可以帮助我们的IT部门更为高效的管理问题、采购和资产。ManageEngine ServiceDesk Plus经济实惠、易用，你还需要什么呢？”

Ross Hamilton, ICT技术员

挑战

Ashton Park学校是一所专业体育大学，位于英国的Bristol。伴随着IT业务的增长，他们最初采用Microsoft Outlook的任务系统处理用户请求，以及基于Microsoft Access的应用来追踪资产，已经无法满足IT支持员工的需求。Ashton Park学校的帮助台职员在寻求一种主动、有效且实惠的帮助台解决方案。

解决方案

Ashton Park学校在三个月内调研并评估了6个相关产品，并最终选择了ManageEngine ServiceDesk Plus。

ServiceDesk Plus能够支持帮助台员工高效的管理他们的请求、资产，简化采购，且经济实惠。

挑战：管理不断增长的IT环境

Ashton Park学校是英国Bristol 141所学校的其中之一，是一家专业的体育运动类大学。它的IT环境最初通过Microsoft Outlook的任务系统来处理请求，以及基于Microsoft Access的应用来追踪IT资产。所有的用户请求都通过Microsoft Outlook进行记录和追踪。支持职员必需查询Microsoft Access数据库来获得用户的工作站信息。即便是找到与特定工作站相关的所有请求这个小小需求，在Microsoft Access数据库系统中变得异常复杂。这种配置也缺乏基本的服务台需求，例如自动指派、自动通知和报告。这也进而导致了较高的请求响应时间以及降低的服务质量。IT部门希望找到一个有效且可负担的帮助台来管理用户的请求、资产以及采购，简化支持并增加终端用户的满意度。

Ross Hamilton, Ashton Park学校的ICT技术员，决定改变现状。他想要实施一个更快速响应的帮助台来管理来自用户的请求，追踪网络中所有工作站的完整历史。他在三个月内评估了6个帮助台解决方案竞品，并最终选择以可负担的成本选择了适当的解决方案来管理现状。

解决方案：ManageEngine ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus通过引入自助服务功能，帮助Ashton Park学校的帮助台职员减少了来自用户的L1级别工单的需求。未能解决的L1级别工单，以及更高级的请求则被自动归类并自动通知到关联的技术员。ServiceDesk Plus减少了日常的请求分配和指派工作，帮助技术员可以投入到解决请求的工作中去。不像之前的系统，每当请求入站，技术员都可以得到全面的关于工作站和关联资产的信息。此外技术员还可以通过分析工作站历史深度分析问题的根本原因。集成的资产管理帮助IT支持职员使用域扫描识别和管理工作站。

描给出了网络中软硬件条目的清晰视角。基于采购的许可数量，ServiceDesk Plus允许帮助台职员指派许可到工作站，系统也提供了许可或为许可的安装快照。这可以帮助技术员采取适当行动来满足软硬件的审计。帮助台职员还可以将合同关联到资产，更加容易的管理合同。在合同过期之前的自动通知，也节省了在所有合同之中翻找的时间。

ServiceDesk Plus支持帮助台职员对每个资源清单都有细粒度的追踪和控制。例如，Ross可以定期追踪所有采购的打印机墨盒数量，不同部门所使用的打印机墨盒数量，这种常规的趋势分析可以帮助采购部门规划未来的采购。今天，Ashton Park学校采用了新的采购系统将采购需求发送给不同的供应商。现在他们可以管理来自各个软硬件供应商的不同采购定单、协议以及条目和条件。ServiceDesk Plus帮助Ashton Park学校设置了一个综合性的IT帮助台解决方案，以经济实惠的方式来解决事件、资产和采购。

关于ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus通过引入自助服务功能，帮助Ashton Park学校的帮助台职员减少了来自用户的L1级别工单的需求。未能解决的L1级别工单，以及更高级的请求则被自动归类并自动通知到关联的技术员。ServiceDesk Plus减少了日常的请求分配和指派工作，帮助技术员可以投入到解决请求的工作中去。不像之前的系统，每当请求入站，技术员都可以得到全面的关于工作站和关联资产的信息。此外技术员还可以通过分析工作站历史深度分析问题的根本原因。集成的资产管理帮助IT支持职员使用域扫描识别和管理工作站。

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。

电话： 010-82738868

技术支持： 400-660-8680

邮箱： support@manageengine.cn

网址： www.manageengine.cn/