



逐步远离 敲肩式工单 和临时故障修复

三个人如何改变
他们机构的服务管理方式



Jeff Moore

Joe Gonzales

Karen Grenier

“ 我们可以在一天里都是英雄 ”

- David Bowie.

但是如果要求我们每天都是英雄
会发生什么？



管理百万英尺的会议场所是一项相当艰难的任务，整个日程会充斥着各种计划的事件，经年累月。对于会议销售、事件管理、物流、餐饮、设计和实施、维护管理、停车控制，他们都需要依赖哪些大多数人可能从未看到过的基础设施而这又是必需的。欢迎来到奥斯汀会展中心的世界。

这是Joe Gonzales、Karen Grenier和Jeff Moore。他们三个人需要确保会展中心的IT基础架构要对依赖于它们的服务全天候可用。他们就是负责所有服务正常运行，确保所有演出可以顺利进行的人。

奥斯汀会展中心会议德克萨斯州首府的中心地带，这是一个拥有170万人口的发展中城市。每年会展中心的各类设施都会被预定用来举办各种聚会，包括每年为期10天的、著名的“西南偏南”（SXSW）会议和节日。

根据美国旅游业协会、国家商务旅行协会和商务旅行管理协会的一份报告，奥斯汀会议中心的繁忙程度在美国国内整体排名19位，甚至超过了纽约、西雅图、坦帕等城市。

“奥斯汀已成为贸易圈里非常受欢迎的城市，还以其文化以及国际化的人群而知名”，Joe Gonzales说，“我们的设施反应了这座有历史、充满活力的城市的建筑多样性。”



以合适的价格找到合适的管理平台非常重要，我们找到了我们的答案--就是
MangeEngine

Joe领导者会展中心的IT队伍，他的队伍里Karen主要负责服务台和桌面团队，而Jeff Moore则负责网络团队。他们一起，共同承担着提供可依赖的基础架构的责任。（可以读取，一直可用）

会展中心作为市政管理的组成部分，面临着一些独特的挑战。但是，Joe和他的团队所面临的许多挑战与一些私有领域的IT专家所面临的是一样的。例如，财务管理应得到优化。

“就好像有许多双眼睛在盯着我们，我们必须确保我们的预算不会超支或者管理不当，” Joe说，“所以，以合适的价格找到合适的管理平台非常重要，我们找到了我们的答案--就是ManageEngine。”

Joe投入时间调研了许多帮助台系统并查看了不同方案的演示。

“我看到了ManageEngine的ServiceDesk Plus，我喜欢它。我喜欢它预置模块这种概念，我们可以需求的时候进行采购，扩展功能。我们下载了试用版本并且亲自进行了尝试。”

Joe也很欣赏ManageEngine的快速安装过程，因为即将到达截止日，他需要一个能够快速启动运行的系统。Joe将他的团队集合在一起，然后启动了ServiceDesk Plus软件，并运行了配置向导。



“这个向导让服务台的配置变得非常容易，它可以逐步引导你按需从全新开始配置。我们一起，配置了分类以及其它的设置——几个下午我们就将它配置出来了。”

服务台团队起初引入了少量的用户来做前期的应用效果测试。“这让我们可以了解终端用户是否喜欢这个新系统，给我们时间更好的了解系统，确保所有的设置都配置正确。”Joe说。这个预发布的演练也帮助Joe和他的团队对新用户培训这个新的系统。IT团队创建了幻灯片和截图来向终端用户讲解在ServiceDesk Plus中获取支持的流程。“我想因为我们在培训流程方面的投入，我们在将终端用户引入系统这里做的非常成功。我们的人都非常欣赏这个新系统，因为我们在正式启用之前他们先使用了一个月，当ServiceDesk Plus正式推出后，他们也感觉非常的满意。”

在ServiceDesk Plus之前，Joe和他的团队使用的是一个本地应用，想要成功非常有限。“我们大概会在那里记录七八十个工单，但是这不是正确的数字，因为我们知道大多数工单都没有记录下来。当我们开始使用ServiceDesk Plus，工单的数据出现翻倍甚至三倍的情况，因为所有事情都得到了记录。而且基于这些数字来生成报告也变得容易许多。”

根据Joe所讲，ServiceDesk Plus中报表和责任是他所见过的最好的优势。

“能看到有多少人在提交工单，以及我们的团队在积极处理这些工单，简直太棒了！数据就在那里，如果任何人有任何问题或者需要澄清，我们可以在ServiceDesk Plus中找到相关记录，检查工单的状态以及谁在处理这个工单。”

**ServiceDesk Plus中
报表和责任是他所见
过的最好的优势**

“例如，有些时候工单的解决方案需要来自多个技术员或团队的处理，我们可以在ServiceDesk Plus中将这些独立的工作合并到一个工单上，追踪和记录这些工作。这对于任何人，在任何时间追踪任何工单变得非常的容易。而这些在我们旧的系统中则不存在”Joe说。Jeff补充道：“我还会在那里（ServiceDesk Plus）记录一些备注说明。当有人问到为什么他们的工单两周了还没有解决的时候，我就可以登录到ServiceDesk Plus，回顾我的备注然后告诉他们比如我已经尝试联系过他们5次了，并且每次都有语音留言，但是他们都没有给出反馈！我非常喜欢这种透明度。”

Joe和他的团队现在将工单创建的责任转交给了终端用户，通过建立这种流程，IT团队可以更好的了解需要怎么安排工作，终端用户也了解到通过ServiceDesk Plus提交工单可以帮助更快的解决他们的问题。

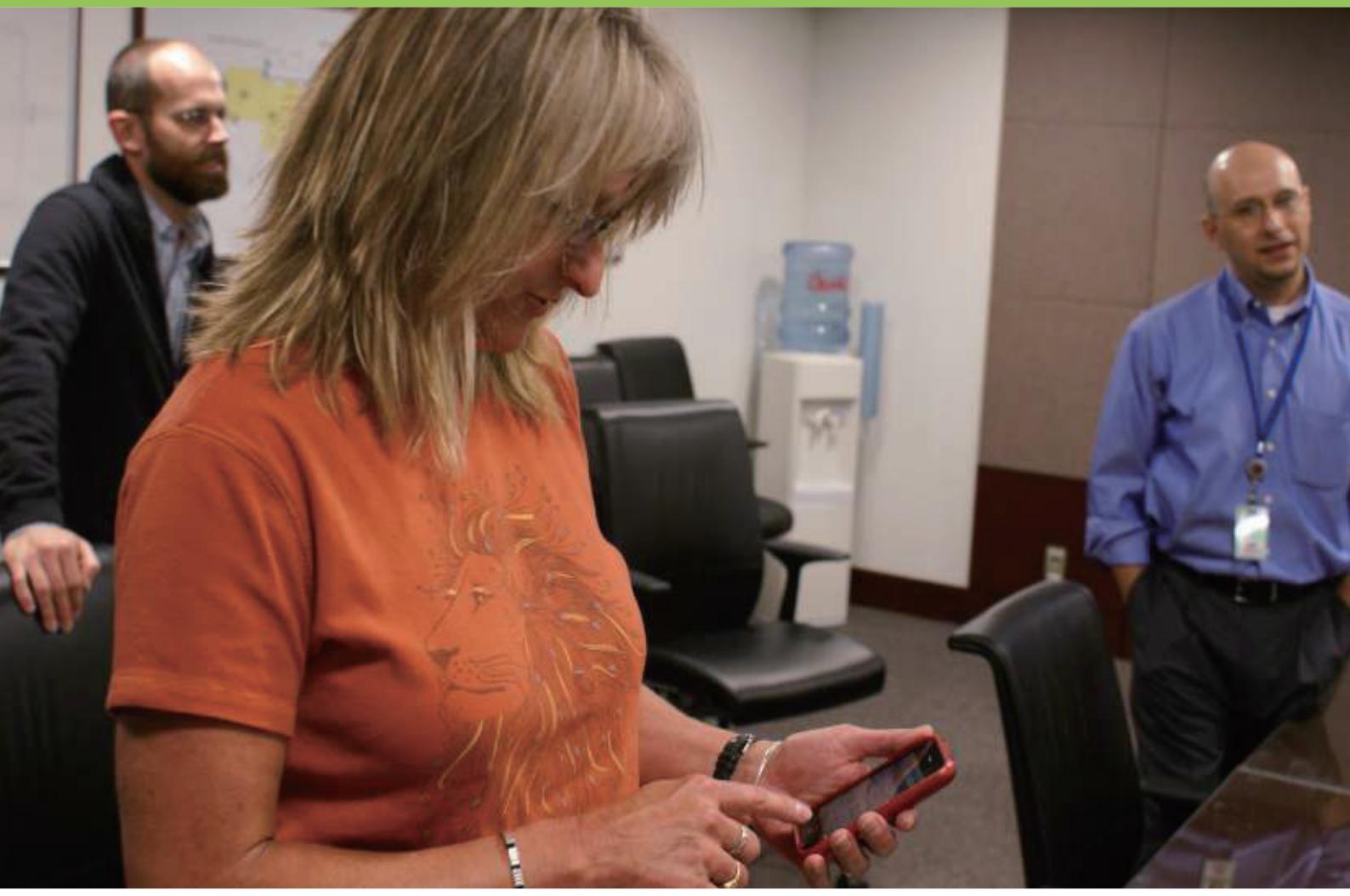
“我现在非常享受走在走廊里，之前的哪些‘敲肩工单’都不存在，”Joe笑着说。

ServiceDesk Plus资产管理的能力和配置项管理数据（CMDB）在奥斯汀会议中心也扮演者重要角色。Joe和他的员工可以看到网络中的每台机器，以及它们的具体配置——硬件、软件。

“如果哪里出现问题，我们可以从ServiceDesk Plus远程下钻到问题系统，进行快速排错。我们可以判断用户是否采用正确的软件版本。我们可以远程排查大部分的问题。”

资产功能也帮助Joe节约了许多成本，特别是软件许可。Joe可以追踪安装在机器上软件的不同版本，帮助他了解针对软件的关键任务。





“仅微软一项就占到我们年度预算的15%，现在我们需要准备回答这样的问题‘我们是不是真的需要这些专业软件？它们是否存在一些低成本的替代品？’因为每次小小的节省都可以有大的作为。”



ServiceDesk Plus的移动端界面也是Joe和团队，特别是Karen所发现的特别有优势的功能。Karen会经常不在办公地点。而访问系统对她来讲又非常的关键，她需要了解每个工单的指派情况。移动端允许她可以远程工作，就像她在她的办公桌前一样，她的同事也注意到了这点。

“她（Karen）需要在会场，我们可以看到所有我们的工单在系统里都得到了指派，”Jeff说，“我们都知道她在使用移动端”。

“对我来讲，不用一直依赖电脑就是在节约生命”，Karen补充道。

Joe和团队已经将ServiceDesk Plus扩展到了IT帮助台之外，它支持用户提供其它类型的服务请求，例如通讯服务，或者会议用品，例如投影仪、幕布等等。

ServiceDesk Plus已在日常工作中证明了它的价值，在帮助奥斯汀会议中心的IT团队保持高水准的服务方面也承担了重要角色。

“它（ServiceDesk Plus）大大的减少了我的压力，”Joe说，“我在一个地方就可以知道我想要了解的一切。在以前这会让我倍感紧张，语言留言信息、邮件、甚至我桌面上的便利贴。”“使用ServiceDesk Plus，你知道它可以为你安排队列，你可以自信你不会忘记任何敲肩式的请求。ServiceDesk Plus也给我们的终端用户提供了信心，他们了解到他们的工单都得到了很好的处理。”

“ServiceDesk Plus中的提供责任感是无价的，你不能简单的量化评价它。”

“昨天是敲肩的工单和各种临时修复，今天是升级或者新的功能。这是一种战略，我们怎么可以做的更好。我们建立了规则和优先级，这可能是更长期的计划、策略，实现我们所想要的。”



**ServiceDesk Plus大大的减少了我的压力...
也给我们的终端用户提供了信心，他们了解到
了他们的工单都得到了很好的处理**

关于Joe Gonzales, Karen Grenier & Jeff Moore 如何改变了奥斯汀会议中心的 服务管理方法的故事



**true
customer
stories**

ManageEngine 卓豪

ManageEngine 卓豪

ServiceDesk Plus

电话 : 010-82738868

技术支持: 400-660-8680

邮箱: support@manageengine.cn

网址: www.manageengine.cn/