

“在广泛评估帮助台工具时，我们发现Remedy ServiceDesk Express由很大的潜力，但是需要太多的调整和配置才能实现我们的需求。然后我们的技术人员获悉了ManageEngine ServiceDesk Plus并且建议我们进行评估，这个安装让我们整个团队都确信这就是我们在寻找的工具。”

Michael Gerisch, SVP, Telelogic

## Telelogic

Telelogic成立于1983年，总部分布在瑞典的Malmo,以及美国加利福尼亚的Irvine, Telelogic是全球领先的企业生命周期管理（ELM）软件和服务的提供商。

Telelogic的产品覆盖需求管理和应用生命周期管理（ALM），通过结合客户声音与业务目标驱动产品、应用、先级系统和软件的开发。

## 案例因子

Telelogic成立时间 - 1983年

办公室数量 - 25

员工量级 - 1200

**实施ServiceDesk Plus后**

**每年处理请求 - 36000**

**ServiceDesk Plus技术员 - 50**

## 一个全球性帮助台解决方案就是对时间需求的解药

经过数年对不同的全球性工具和流程的使用，Telelogic AB在全球的25个办公室，1200名雇员，35位IT职工开始寻求找到一个统一的全球性帮助台和网络监控工具。Telelogic意识到许多时间和钱可以通过使用已有的解决方案、文档以及排错点子节约下来。

同时，能够集成监控或是通过一个能够根据预定义的阈值在被违反后可以通过提交请求一个服务台工单的升级系统集成，将是一个非常大的优势。其中一个需要考虑的困难是IT部门在全球执行其全局IT策略和标准，因为各个区域采用不同的工具将不能支持其全球最佳实践。

## ServiceDesk Plus提供了适当的解决方案

使用SDP这样的全球性解决方案，让Telelogic的IT团队无论身处何区域，都可以随时处理提交到服务台的请求或问题。从而确保更佳的能力和资源利用。在过去的12个月里，Telelogic处理了超过36000个工单请求，通过邮件接收的工单主要根据机构的组、关键字以及位置，通过业务规则进行了初步处理。

Telelogic现在ServiceDesk Plus的技术员已经增长到了50人，他们在VMWare平台中运行应用，而数据库则构建在他们公司的SQL服务器上。Telelogic的服务器主要位于Malmo，但是他们的IS/IT团队则分布在全球各地，其中18人在亚洲，14人在欧洲，18人在北美。SDP最近为他们提供了使用资源清单模块扫描他们计算机的能力，为他们提供有关软件使用、许可合规性的高要求信息。

“我们看到的是这个工具如此直观，技术员只需要少量的文档和培训就可以进行使用。”

### 为什么选择ManageEngine解决方案？

“在广泛评估帮助台工具时，我们发现Remedy ServiceDesk Express由很大的潜力，但是需要太多的调整和配置才能实现我们的需求。然后我们的技术人员获悉了ManageEngine ServiceDesk Plus并且建议我们进行评估，这个安装让我们整个团队都确信这就是我们在寻找的工具。”在Telelogic担任SVP的Michael Gerisch说。

### 最后

ServiceDesk Plus: AD集成、WEB界面、自助门户、知识库、资源清单模块、服务和设备监控。实际上，它比我们想要找的更多。在经过两周的测试和配置后，我们最后在2006年10月推出了这个系统，并且得到了全球所有办公室的支持。这本身就非常令人振奋！我们看到的是这个工具如此直观，技术员只需少量的文档和培训就可以进行使用” Michael补充道。

实施ServiceDesk Plus之后，Telelogic的50名技术员现在可以每年顺利处理36000个请求。

### 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

电话：010-82738868

技术支持：400-660-8680

邮箱：support@manageengine.cn

网址：www.manageengine.cn/