



# ServiceDesk Plus

## 简化变更管理者 工作的6种方法

ManageEngine 卓豪  
ServiceDesk Plus

# CONTENTS

介绍	04
----	----

简化变更启动、信息收集和队列处理程序	05
--------------------	----

a.使用可定制的模板，让变更启动更轻松	06
---------------------	----

b.为您的所有 RFC 提供单一真相来源，提高透明度	07
----------------------------	----

在计划阶段就考虑周全	10
------------	----

通过稳健的风险管理战略实现正常运行时间目标	09
-----------------------	----

a.通过定制风险评估问卷和自动风险评分加强风险管理	13
---------------------------	----

b.通过内置 CMDB 全面了解变更影响	17
----------------------	----

c.利用冲突检测机制避免变更冲突	19
------------------	----

d.根据专门的 CAB 的意见，评估、优先考虑和计划变更	22
------------------------------	----



# 04

优化从启动到实施及其他阶段的变更管理流程	24
----------------------	----

a.自始至终规范和管理变更管理流程	25
b.无需人工干预，只需轻轻一触，即可自动执行独特的业务逻辑	26

# 05

让变更、项目和发布管理关联起来	28
-----------------	----

a.将大规模变更分解为多个项目来完成	29
b.通过发布管理分阶段部署变更	32

# 06

监测、衡量和模拟变更的成功	35
---------------	----

a.通过详细报表将原始数据转化为可操作的见解	36
b.通过可视化仪表盘鸟瞰关键指标	37

借助ServiceDesk Plus简化你的变更管理方法。	40
-------------------------------	----

# 介绍

让我们来假设一个这样的场景：贵公司的企业资源规划（ERP）平台刚刚检测到一个重要的安全漏洞，且该平台有数千名员工在使用。

由于时间紧迫，需要立即推出补丁。

在理想的情况下，您只需在受影响的端点部署一个安全补丁，然后就可以收工了。不幸的是，事情很少这么简单。

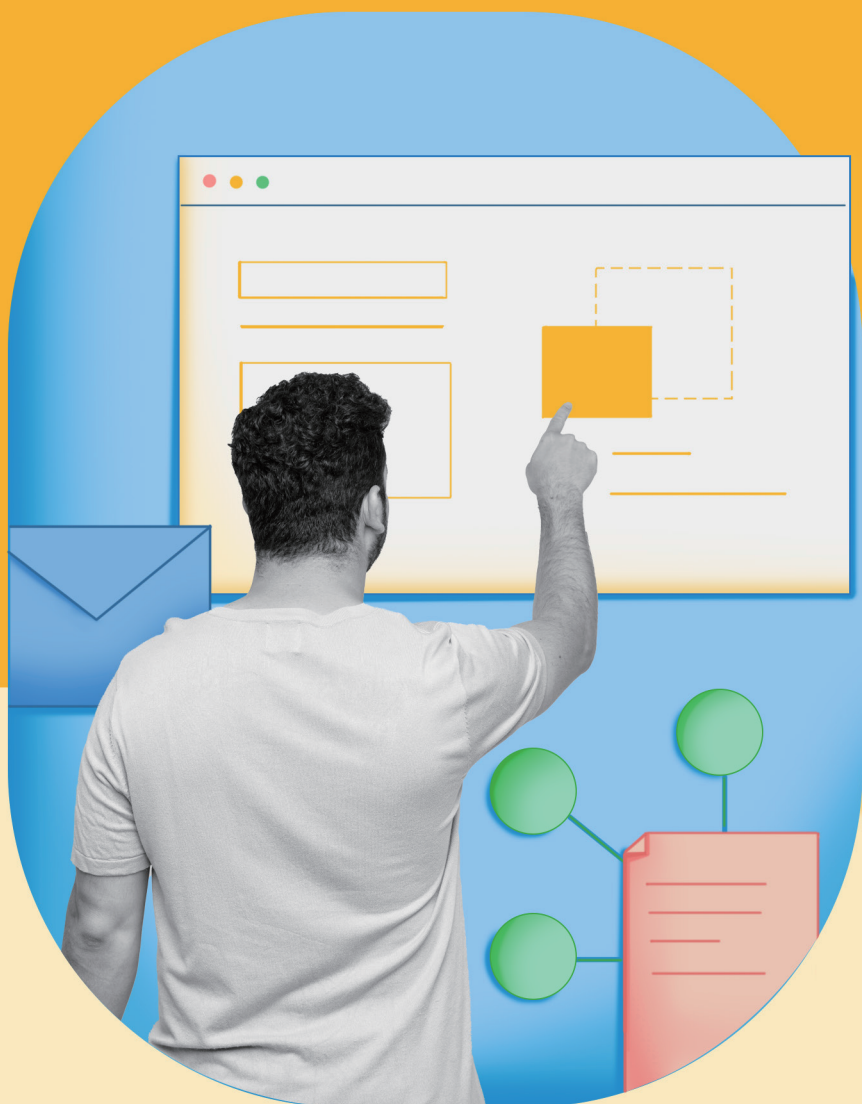
在不知不觉中，您就会陷入繁重的任务：评估影响、确定利益相关者、寻求审批、向领导层传达最新状态，同时还要管理岌岌可危的潜在风险。事关重大，每一次延误或失误都可能造成严重影响。在这个责任网中，变更经理的角色对组织至关重要，因为变更经理常常需要身兼数职，既是战略家，又是沟通者、谈判者，甚至是调解人。

面对如此苛刻的角色，变更经理需要掌握有效的策略和工具。本文深入探讨了 ManageEngine 的 ITSM 平台 ServiceDesk Plus 是如何成为一个理想的工具的。ServiceDesk Plus 是一款人工智能驱动的统一服务管理解决方案，它将 IT 服务管理、IT 资产管理和 CMDB 与企业服务管理功能相结合，为数字企业带来智能、可扩展和安全的 service 体验。

了解变更经理如何利用 ServiceDesk Plus 中经过 ITIL 认证的 IT 变更管理功能来控制变更管理流程的每个阶段。

CHAPTER

01



简化变更启动、信息收集  
和队列处理程序

## 简化变更启动、信息收集和队列处理程序

启动变更始于变更提交请求。做好这一步，就为接下来的一切奠定了基础。

无论是小更新还是大修，每项变更都始于一张表格：变更请求 (RFC)。现在，将其乘以同时发生的数十甚至数百项变更；如何在不失去控制的情况下管理大量变更请求？关键在于从一开始就要拥有正确的变更结构。

### **a.使用可定制的模板，让变更启动更轻松**

- 直接从现有事件或问题中轻松启动 IT 变更，并将信息无缝转移到新记录的变更中。
- 使用可定制的变更模板收集提交变更所需的信息。使用简单的拖放模板编辑器创建这些模板，并简化 RFC 的提交。
- 使用自定义部分和字段配置这些模板，对于经常出现的变更，可预先填充某些字段，以节省时间并减少手动出错的机会。
- 利用 ServiceDesk Plus 中的表单规则，根据用户的输入只显示相关字段，从而使这些模板动态化。
- 通过向相关用户组公开特定变更模板，使请求者能够访问这些模板。这样，您就可以确保变更启动流程受到控制，并降低未经授权的变更带来的风险。

The screenshot displays the 'Edit Change Template' window in ServiceDesk Plus. The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** A list of stages including Submission, Planning, CAB, Implementation, UAT, Release, Review, Close, Roles, Tasks, Form Rules, and Additional Settings. 'Submission' is currently selected.
- Main Form:** A detailed form for creating a change template. It includes fields for Name (Security Vulnerability Emergen), Type (Emergency), Comments (Emergency Change Template -), and Workflow (Security Vulnerability E...). Below these is a section titled 'Untitled section 1' containing various attributes like Change Requester, Change Type, Retrospective, Impact, Urgency, Priority, Change Risk, Acknowledged stakeholders, Business view, Business View Map, Site, Cls Involved, Group, Change Owner, Change Manager, and Stage.
- Right Sidebar:** A list of 'Available Fields' that can be added to the template, such as Actual Migration Date, Admin who perform migration, Anomalies, App Data Range, Backout Time, Backup Destination Path, Backup Source Path, Business Justification, Change Created date, Change Type, Check list, Cost, and New section.

拖放模板编辑器可创建自定义变更模板

## b.为您的所有 RFC 提供单一真相来源，提高透明度

- ServiceDesk Plus 可将所有 RFC 集中到一个易于访问的存储库中。这样，您就无需再筛选电子邮件或浏览多个系统以获取更新。取而代之的是，您可以立即访问相关的 RFC、检查其状态并了解其所处的阶段--以上内容都可以从一个中央控制台实现。

- 使用自定义过滤器，根据定义的参数过滤变更队列。例如，如果您只想查看已获批准的变更，您可以创建一个自定义视图，过滤掉所有其他请求，让您清楚地了解哪些变更已准备就绪可以实施。

- 通过集成的变更日历，可以随时了解计划中的变更。您可以切换到周视图或月视图，全面了解所有正在进行和即将进行的变更。这样，您就可以简化队列管理，确保顺利部署，不会出现任何重叠。

IT Help Desk

Home

Activities

Requests

Problems

Changes

Projects

Releases

Solutions

Reports

...

Search

...

...

...

...

...

...

...

...

...

All Changes

New Change

Delete

Pick Up

Close

Assign

ID	Title	Change Owner	Priority	Template	Change Type	Stage	Workflow	Site
CH-100531	Server Temp file cleanup	Unassigned	-	Minor Change	Minor	Submission	General workflow	Amsterd
CH-100530	Standard Change	Santhosh Mahibalan	Medium	Standard Change	Standard	Submission	Major Change Workfl...	Amsterd
CH-100529	Database Migration: Baseline RDBMS to be Microsoft SQL Server 2017	Santhosh Mahibalan	High	Major Change	Major	Review	DB Upgrade	Amsterd
CH-100528	ERP Backup	Unassigned	Low	Standard Change - ER...	Standard			
CH-100527	ERP Backup	Unassigned	Low	Standard Change - ER...	Standard			
CH-100526	ERP Backup	Unassigned	Low	Standard Change - ER...	Standard			
CH-100522	ERP Backup	Unassigned	Low	Standard Change - ER...	Standard			
CH-100521	CRM software installation	Charles Arokiaraj	-	Normal change	Minor			
CH-100520	ERP Backup	Unassigned	Low	Standard Change - ER...	Standard			
CH-100519	ERP Backup	Unassigned	Low	Standard Change - ER...	Standard			
CH-100518	Database Migration: Baseline RDBMS to be Microsoft SQL Server 2017	Santhosh Mahibalan	High	Major Change	Major			
CH-100517	Database Migration: Baseline RDBMS to be	Santhosh Mahibalan	High	Major Change	Major			

Search Views

FAVORITES

PUBLIC VIEWS

All Changes

New Changes

Approved Open Changes

All My Changes

Closed Changes

Changes From Maintenance

Trashed Changes

有序的工单队列以及自定义视图，可按您所需的方式进行过滤

All Changes

New Change

< > May 2022

Showing Changes

Week

Month

Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday
1	2	3	4	5	6	7
	CH-5 Replace windows servers		CH-1 Upgrade the AntiVirus	CH-3 Update the Windows patch update		
8	9	10	11	12	13	14
CH-5 Replace windows servers	CH-1 Upgrade the AntiVirus	CH-2 Upgrade the firewall	CH-4 Update the security compliance			
15	16	17	18	19	20	21
CH-5 Replace windows servers	CH-4 Update the security compliance					
22	23	24	25	26	27	28
CH-5 Replace windows servers			CH-7 Relocate Testing team			
29	30	31				
CH-7 Relocate Testing team						

显示计划变更的日历视图



CHAPTER

02



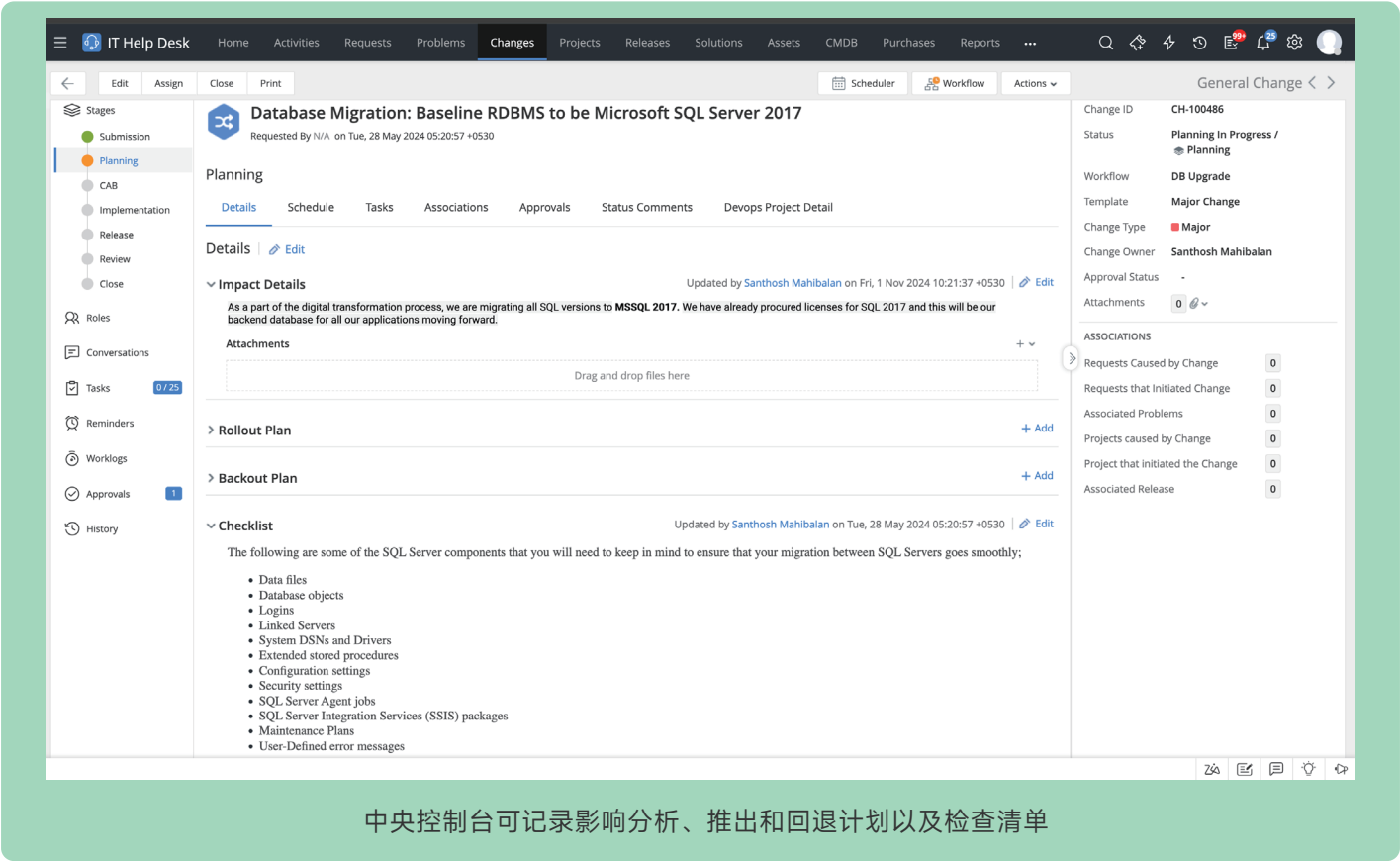
在计划阶段就  
考虑周全

变更的计划阶段是整个变更管理流程中最关键的阶段之一。在这一阶段，您需要计划如何实施变更，并为任何会潜在发生的风险做好准备，确保每个利益相关者都能在变更开始前做好准备。经过深思熟虑的变更计划是您成功实施变更的必经之路，可确保您的组织已经为接下来的一切做好了充分的准备。

在本章中，我们将介绍一个优良的变更计划所拥有的基本要素，包括时间线、影响评估、推广战略和应急计划。

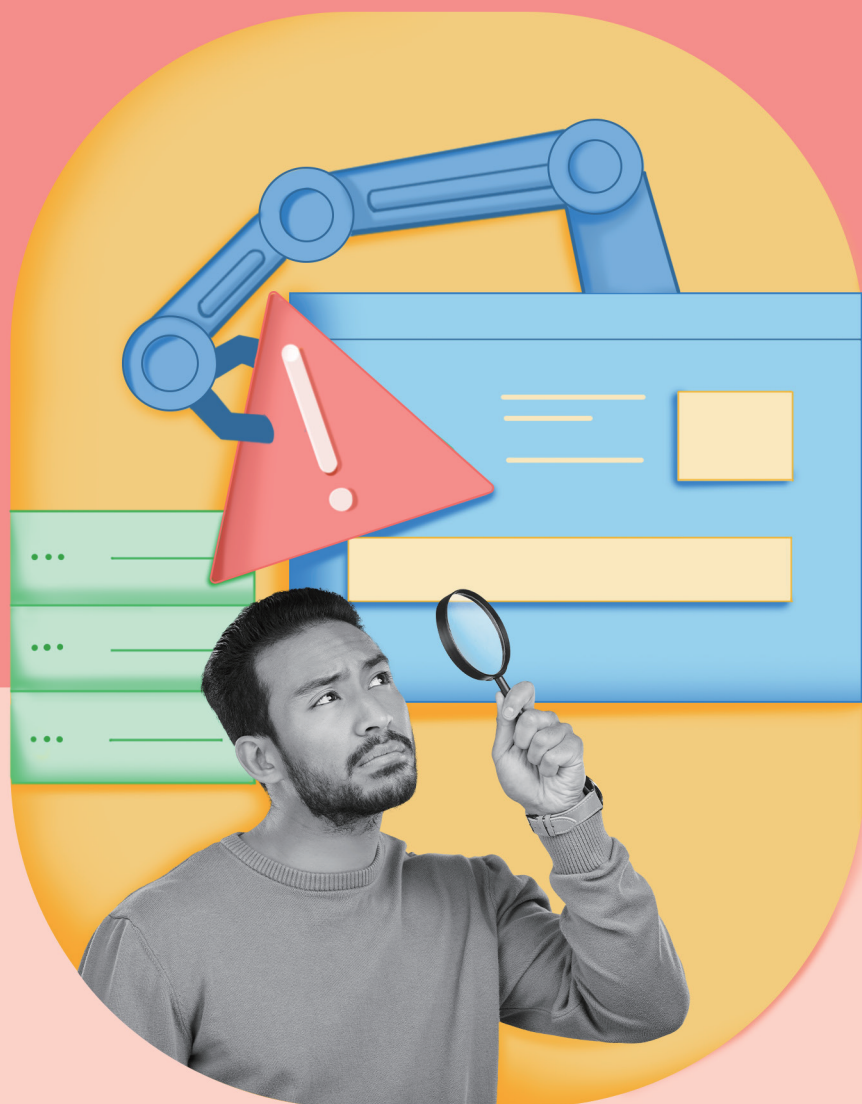
- 影响评估：记录对业务运营的预期影响，包括可能出现的中断或停机状况。在 RFC 中记录这些信息可确保相关团队清楚地了解变更带来的潜在后果。通过集成 CMDB，您可以轻松评估变更是如何影响相互关联的配置项 (CI)，从而加快影响分析流程。在下一章中，我们将探讨如何利用 ServiceDesk Plus 的本地 CMDB 进行影响评估。
- 时间线：根据计划的开始和结束日期列出实施变更的时间线，并确保清楚地传达这些工作的截止日期。同时，记录预计的停机时间，以便团队制定相应的计划，最大限度地减少中断。
- 是否需要提前通知利益相关者任何服务中断：利用 ServiceDesk Plus，您可以安排有关停机的公告，并自定义这些通知的可见性，既可以针对整个组织，也可以针对特定用户组。
- 推出计划：概述实施战略并创建结构化路线图，自始至终指导变更过程。该计划应描述推出的每个阶段，作为跟踪进度和确定需要解决的问题的参考点。

- 应急策略： 倘若没有明确考虑会导致变更请求失败的潜在原因，可能会使组织容易受到意外中断的影响。确定与变更相关的关键风险，然后针对每项已确定的风险制定一项后备计划，概述扭转变更的步骤。这样，您的团队就能迅速应对意外挑战，即使面对不可预见的困难，也能保持服务的连续性。
- 检查清单： 创建检查清单，以确保在进入下一阶段之前，所有必要的先决条件和任务都已完成。团队可以使用检查清单上的每个项目，确保在进入下一阶段变更之前已经完成之前的任务。



CHAPTER

03



通过稳健的风险管理战略  
实现正常运行时间目标

在制定了全面的变更计划奠定基础之后，必须通过整合可最大限度降低风险和加强控制的细节安排来强化您的策略。

为帮助巩固战略并确保变更尽可能顺利进行，应实施用于影响和风险管理的集成 CMDB、用于定制风险评估的定制风险问卷、用于检测变更冲突和重叠的机制以及必要利益相关者的建议。

在本章中，我们将探讨如何在变更流程的早期阶段预测风险、尽量减少冲突并确保与业务目标保持一致。

## **a.通过定制风险评估问卷和自动风险评分加强风险管理**

- 通过及早识别和评估潜在风险，企业可以确保在变更期间实现更平稳的过渡。ServiceDesk Plus 通过可配置的变更风险调查表实现了这一做法，使您的组织能够根据其特定需求量身定制风险评估。
- 在 ServiceDesk Plus 中，您可以配置特定字段，以捕获变更模板中的基本风险因素。例如，与变更相关的影响评估或故障概率问题。使用选择列表或单选按钮等字段类型为这些问题提供预定义选项，以便根据用户的输入计算风险。
- 创建一个自定义模块，作为一个参考表，存储您在问卷中填充的回复的风险分数。
- 一旦必填字段就位，就可以配置相应的规则来自动执行风险评估流程。

- 对于问卷只包含有限问题的初级风险评估方案，您可以利用表单规则，根据用户对这些问题的输入自动分配风险等级。
- 对于更全面的风险评估实践，您可以利用 ServiceDesk Plus 中的一些低代码“最后一公里”（last mile customization）定制功能，将多种风险因素考虑在内，并使用自己独特的公式计算风险。

下面是一个示例来说明这一点。

- 在变更模板中，我们根据两个关键因素纳入两个带有数据字段的分段：影响评估和失败概率。

Impact Assessment

Business User Downtime \*

-- Select Business User Downtime --

Number of Business Users Affected \*

-- Select Number of Business Users Affected --

Number of Configuration Items \*

-- Select Number of Configuration Items --

Potential Business Impact in Case of Failure \*

-- Select Potential Business Impact in Case of Fail...

Change Scheduled During \*

-- Select Change Scheduled During --

Change on Shared Infrastructure \*

-- Select Change on Shared Infrastructure --

Failure Probability Assessment

Testing \*

-- Select Testing --

Change History \*

-- Select Change History --

Complexity \*

-- Select Complexity --

Support Groups Involved \*

-- Select Support Groups Involved --

Implementation Preparation Time \*

-- Select Implementation Preparation Time --

Rollback Difficulty \*

-- Select Rollback Difficulty --

Implementation Frequency \*

-- Select Implementation Frequency --

Support Documentation \*

-- Select Support Documentation --

Risk Assessment

Impact

-- Select Impact --

Failure Probability

-- Select Failure Pr...

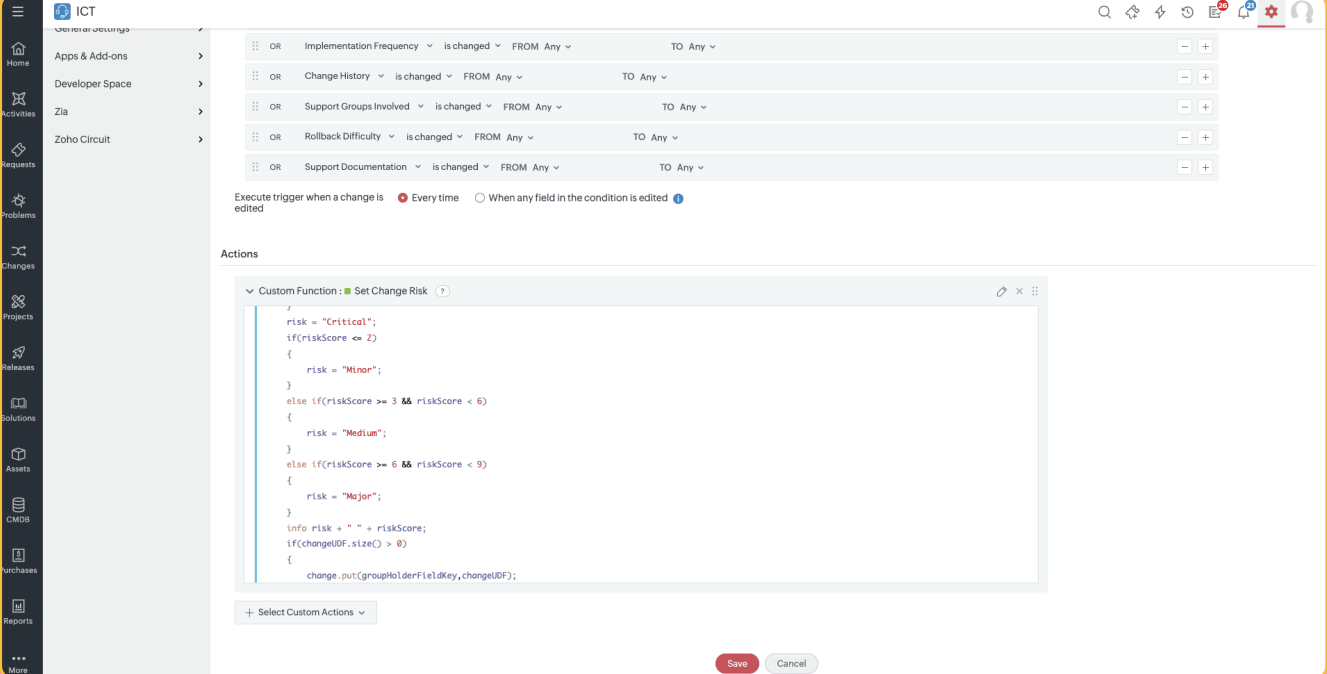
Change Risk

-- Select Change ...

带有定制风险问卷的变更模板，包括影响评估和故障概率评估的独立分段



- 当用户提交 RFC 并在这些字段中填写完整的回复时，就会触发一个自定义函数。该自定义函数作为变更触发器的一部分进行设置，并用作风险计算器。



The screenshot displays the ServiceDesk Plus configuration interface for a change trigger. On the left is a sidebar with navigation options: Home, Apps & Add-ons, Developer Space, Zia, Zoho Circuit, Requests, Problems, Changes, Projects, Releases, Solutions, Assets, CMDB, Purchases, Reports, and More. The main area is titled 'ICT' and shows a configuration for a change trigger. It lists five conditions, each with an 'OR' operator and a dropdown menu set to 'is changed', with 'FROM' and 'TO' both set to 'Any'. The conditions are: Implementation Frequency, Change History, Support Groups Involved, Rollback Difficulty, and Support Documentation. Below the conditions, there are radio buttons for 'Execute trigger when a change is edited' (selected) and 'When any field in the condition is edited'. The 'Actions' section shows a custom function named 'Set Change Risk' with the following code:

```
risk = "Critical";
if(riskScore <= 2)
{
    risk = "Minor";
}
else if(riskScore >= 3 && riskScore < 6)
{
    risk = "Medium";
}
else if(riskScore >= 6 && riskScore < 9)
{
    risk = "Major";
}
info risk + " " + riskScore;
if(changeUDF.size() > 0)
{
    change.put(groupFolderFieldKey, changeUDF);
}
```

At the bottom of the configuration area, there are 'Save' and 'Cancel' buttons. Below the screenshot, a caption reads: 变更触发器中的自定义函数可评估变更风险，并自动为 RFC 分配风险等级

- 然后，自定义函数将根据分配给答复的分数得出一个综合分数，并自动为 RFC 分配适当的风险级别。

ICT

General Change < >

Home

Activities

Requests

Problems

Changes

Projects

Releases

Reports

More

Scheduler

Workflow

Actions

Impact Assessment

Business User Downtime  
Greater than 1-hour downtime

Number of Configuration Items  
Less than 10

Change Scheduled During  
Business hours

Number of Business Users Affected  
Greater than 1000

Potential Business Impact in Case of Failure  
Service disruptions

Change on Shared Infrastructure  
No

Failure Probability Assessment

Testing  
Extensive testing

Complexity  
High complexity

Implementation Preparation Time  
Greater than 2 weeks

Implementation Frequency  
Greater than 5 times

Change History  
Rare failures

Support Groups Involved  
Greater than 4

Rollback Difficulty  
Moderate rollback

Support Documentation  
Comprehensive documentation

Risk Assessment

Impact

Medium

Failure Probability

Medium

Change Risk

Medium

Created Time

Jul 31, 2024 05:30 PM

Completed Time

Not Configured

根据用户对风险问卷的输入自动分配变更风险等级

## b.通过内置 CMDB 全面了解变更影响

- 利用 ServiceDesk Plus 中集成的 CMDB，您可以按类型（如服务器、工作站、部门或个人）组织关键业务 CI。通过这种分类，您可以将 CI 与 RFC 直接关联起来，帮助您在建议的变更与它将影响的 IT 资产或业务服务之间建立直接关联。
- 在每个 RFC 中，您可以通过关系图快速访问受影响 CI 的 CMDB 信息。这有助于说明这些 CI 之间的相互依赖关系，使您能够了解对一个 CI 的计划变更可能会如何影响其他 CI。这样，团队就能及早发现任何连锁反应，并制定相应的风险缓解策略。

Impacted CIs and Assets

CIs Involved

Glomart POS Systems

Glomart Self-checkout services

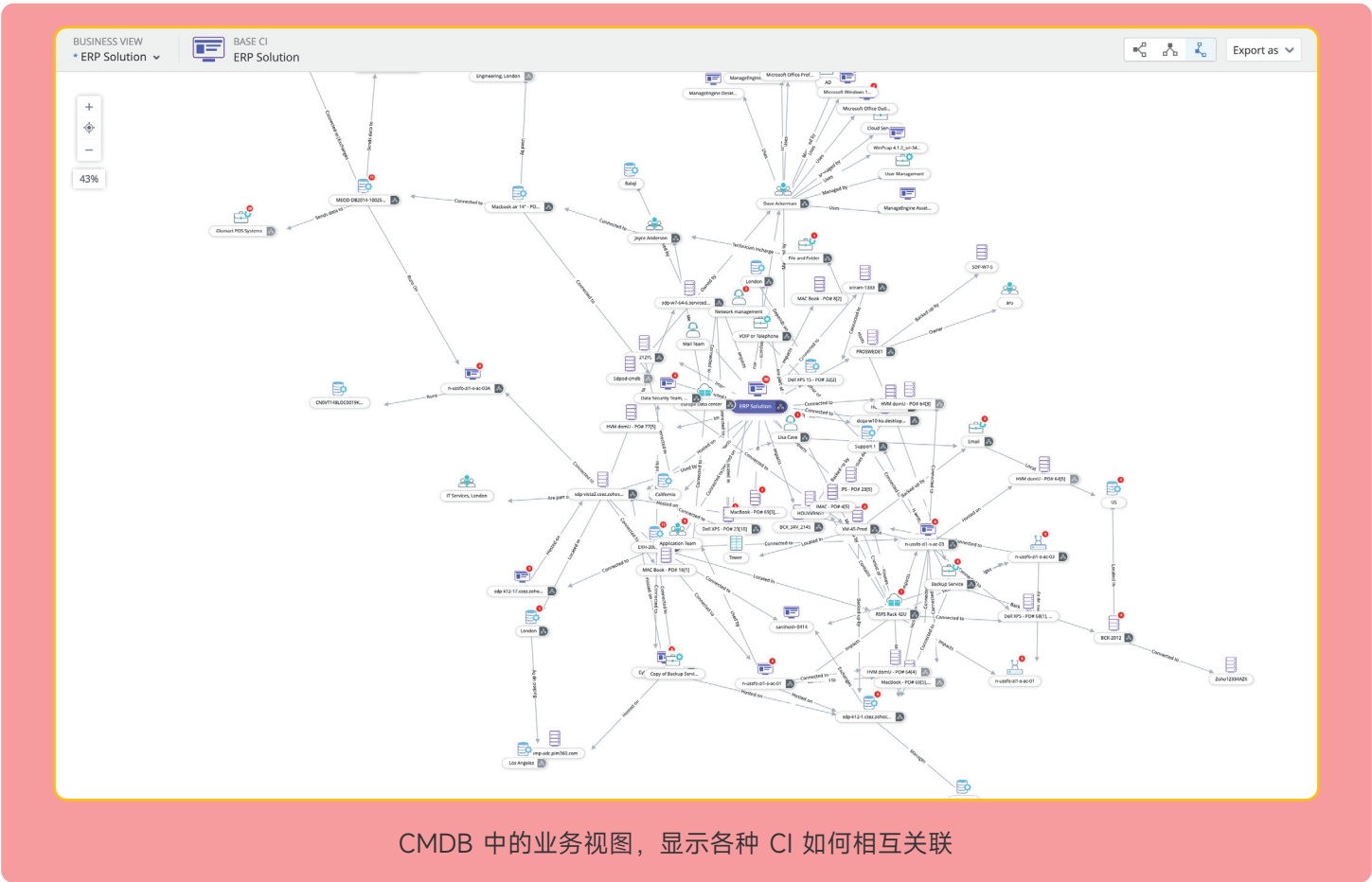
Assets Involved

-

View CI Relationship Map

受影响的 CI 和资产与建议的 RFC 的直接关联

- 通过 ServiceDesk Plus 中的业务视图，为您庞大的基础设施创建全面的可视化表示。这些可视化视图突出显示了各种 CI 在 IT 环境或 IT 服务中的位置，提供了不同组件如何交互和支持业务流程的整体视图。
- 在这些业务视图中，您可以进一步深入研究单个 CI，深入了解其位置、所有者信息、业务影响等关键细节。您还可以获得与 CI 相关的变更、发布或事件的综合视图。通过这些数据，您可以查看 CI 所经历的所有变更记录，清楚地了解其变更历史。
- 您还可以查看 CI 的总体停机时间汇总，并了解其起源，无论是与发布还是变更有关。



CMDB 中的业务视图，显示各种 CI 如何相互关联

## c.利用冲突检测机制避免变更冲突

- 在 ServiceDesk Plus 中，您可以配置变更冻结窗口，以限制在指定时间段内部署变更。在此期间，变更的阶段移动和状态更新将暂停。例如，您可以创建一个冻结窗口，限制其只能在节假日之外的期间实施变更，以降低由于节假日期间资源不可用而给生产环境带来的风险。

Edit Change Freeze Window

History ?

Freeze Window Definition

Name\*  
Holiday Season

Description

Applicable for

☐ Services

Freeze Window will be applicable for Changes with the selected services.

☐ Sites

Freeze Window will be applicable for Changes in the selected sites.

☒ All Changes

Freeze Window will be applicable for all Changes.

Apply to

☒ Release Schedule

☐ Downtime Schedule

☐ Change Creation

Conditions

Apply Freeze Window

☐ Based on conditions

☒ Without condition

Freeze Window will be applied without any condition.

Schedule Window

From

2023.11.01

To

2023.12.31

☒ All Day

Repeat

Yearly

Advanced

Ends

Never

Save

Cancel

冻结窗口，限制节假日期间部署变更

- 您还可以配置维护窗口，在特定时段计划变更，确保不会影响关键操作。例如，您可以在非高峰时段计划服务器维护，同时计划在不同时间进行路由器维护。这种方法可以防止维护任务重叠，降低停机风险，帮助您更有效地管理资源。

Edit Change Maintenance Window

History ?

Maintenance Window Definition

Name \*  
Monthly Maintenance Window

Description

Applicable for

Services

Maintenance Window will be applicable for Changes with the selected services.

Sites

Maintenance Window will be applicable for Changes in the selected sites.

All Changes

Maintenance Window will be applicable for all Changes.

Apply to

Release Schedule

Downtime Schedule

Conditions

Apply Maintenance Window

Based on conditions

Without condition

Maintenance Window will be applied without any condition.

Schedule Window

From

2024.01.26

To

2024.01.26

All Day

Repeat

Monthly

Advanced

Every 1 month On the Last Sat

Ends

Never

Save

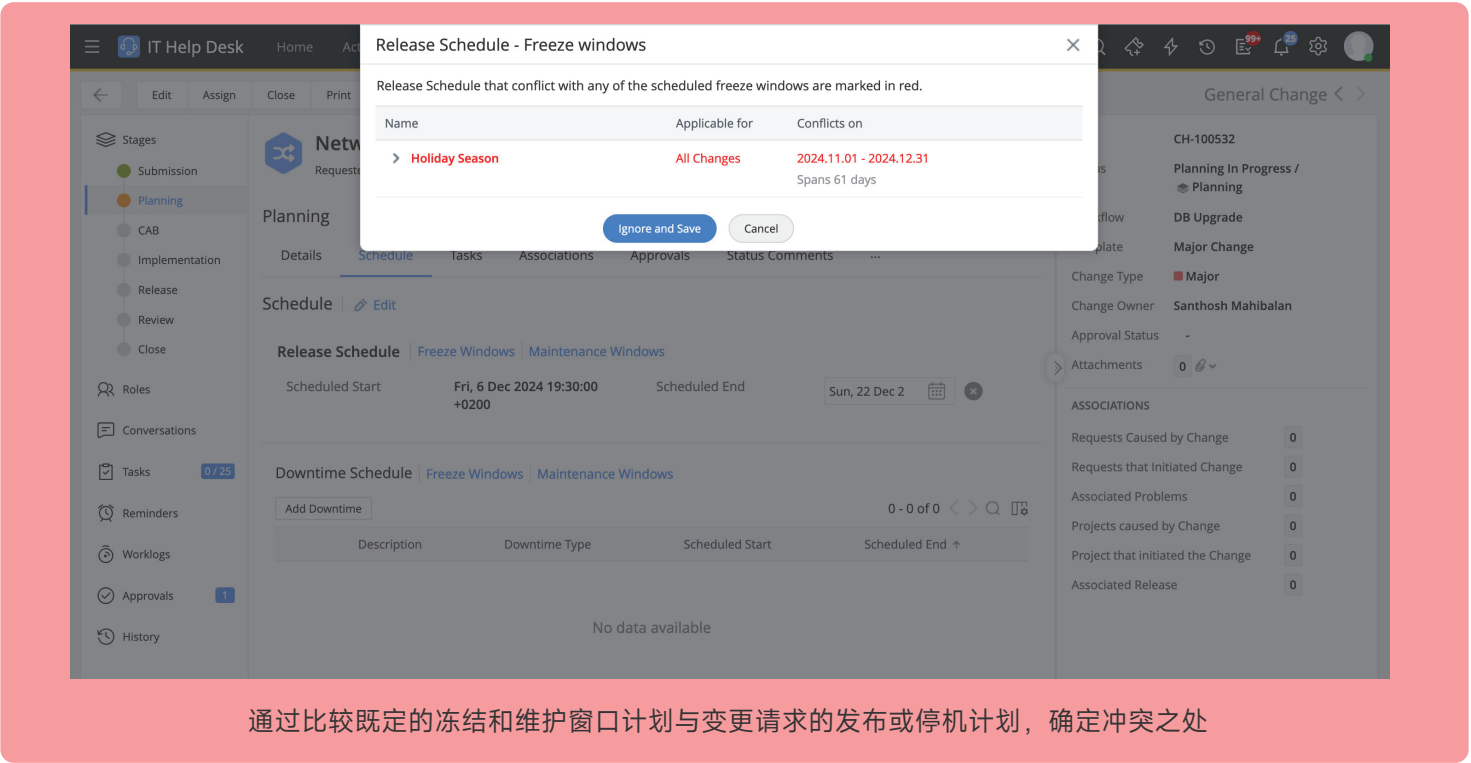
Cancel

维护窗口在设定的时间间隔内部署变更

20



- 对于已启动的新变更，您可以通过比较已建立的冻结和维护窗口计划与这些 RFC 的发布或停机计划来检测变更冲突。如果提议的变更与冻结或维护窗口重叠，ServiceDesk Plus 会将其标记为冲突。



通过比较既定的冻结和维护窗口计划与变更请求的发布或停机计划，确定冲突之处

- 利用 ServiceDesk Plus 中的变更日历视图，您可以灵活地在查看计划变更和冻结/维护窗口之间进行切换，从而进行更具战略性的规划和资源分配。这样，您就可以通过确保平稳、无冲突的部署来降低潜在风险。

## d.根据专门的 CAB 的意见，评估、优先考虑和计划变更

- 在 ServiceDesk Plus 中，您可以针对不同类型的 IT 变更设置多个变更咨询委员会 (CAB)。

例如，专门负责基础设施变更的 CAB 可以重点评估服务器和网络的更新，而另一个 CAB 则可以处理与应用程序相关的变更。这种灵活性使您能够根据特定的变更要求调整 CAB 专业知识。

CAB

New CABDelete

1 - 10 of 11<>⌵

<input type="checkbox"/>	Name ↑	Description
<input type="checkbox"/>	Application and Server Migration Team	Members owning the migration activities of all applications and servers are part of this team.
<input type="checkbox"/>	Application Monitoring Teams	Monitoring business applications
<input type="checkbox"/>	DB Migration CAB	Monitoring database migrations
<input type="checkbox"/>	Firewall Migration	Emergency CAB
<input type="checkbox"/>	Hardware and Desktop Management Team	Physical hardware and server management team
<input type="checkbox"/>	Identity Access Management (IAM)	Access management team

不同类型的变更有不同的 CAB

- 您还可以组建紧急 CAB（ECAB），以处理需要立即采取动作的紧急变更。
- 您可以在变更期间的关键事件中触发自动通知，发送给 CAB 成员。例如，当变更的计划阶段已完成，而变更正在等待必要的审批时，您可以触发向相关 CAB 成员发送通知的功能。

这将提醒他们审查变更并提供相关意见。

?

×

Edit Approval

Name \*

CAB Approval

Wait For \*

Anyone to Approve

Select Approvers \*

Application and Server Migration Team

CAB

Search CABs

Application Monitoring Teams

DB Migration CAB

Select Member

Select CAB

Firewall Migration

Hardware and Desktop Manage...

Identity Access Management (IA...

Note :Type \$ to get list of variables to autocomplete.

Note :Type \$ to get list of variables to autocomplete.

\$(submitter) has requested your recommendations for this Change - \$(title). Click here to view Change details \$(approval\_link)

Save

Cancel

将审批映射到关联的 CAB

- 通过记录变更的每个阶段，变更咨询委员会和变更经理可以大大提高他们管理风险和促进变更顺利实施的效率。

23

CHAPTER

04



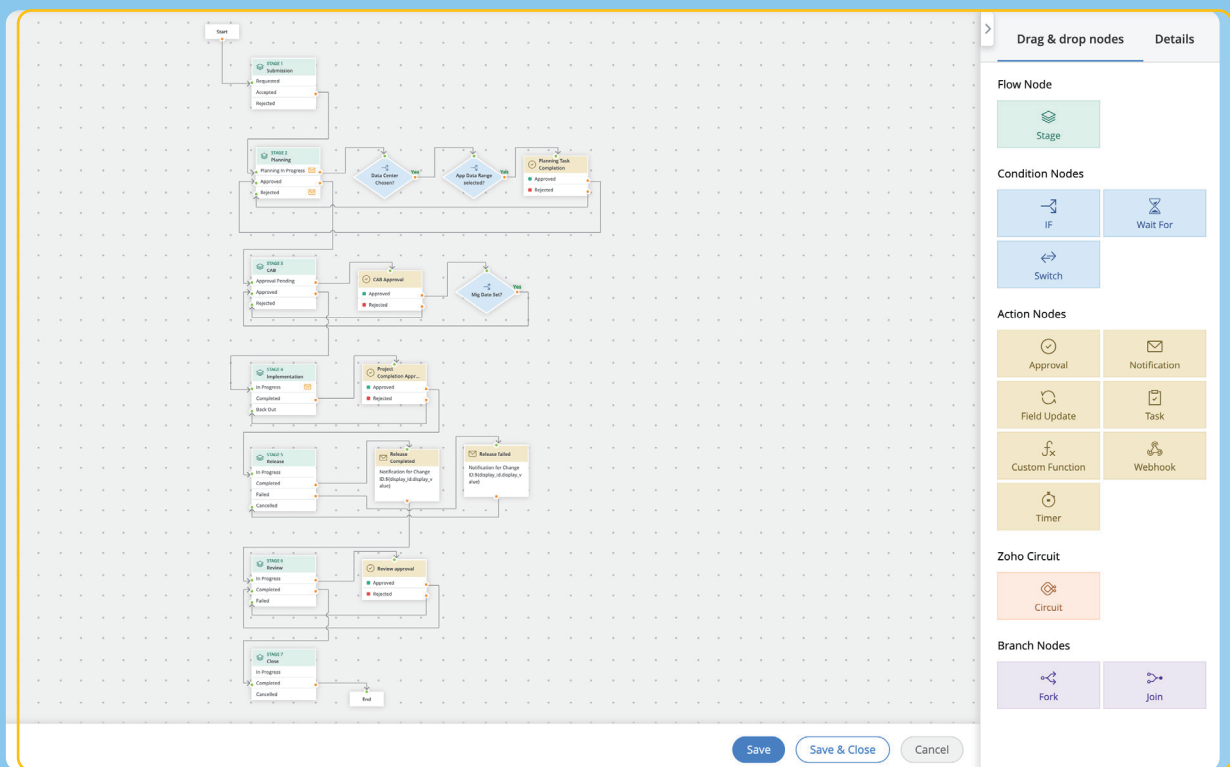
优化从启动到实施及  
其他阶段的变更管理流程

通过利用可视化工作流自动执行关键步骤，加强从启动到实施及其他阶段的变更管理流程。

在本章中，我们将了解 ServiceDesk Plus 如何帮助您创建全面的变更管理流程，使您能够可视化并控制 IT 变更的整个生命周期。我们还将探讨如何利用单点触控自动化功能，将跨越不同系统的复杂任务连接起来并实现自动化。因此，您可以有效地将工作流程转化为无缝自动化流程，确保每项变更都能得到一致有效的执行。

## **a.自始至终规范和管理变更管理流程**

- 在无代码、简单拖放的图形用户界面上构建多路径工作流，实现变更流程的端到端自动化。
- 结合低代码自定义动作，使用自定义函数执行符合您特定要求的自动化操作。自定义功能使用 Zoho 专有的低代码脚本语言 Deluge 编写。
- 通过嵌入由 Zoho Circuit（我们的低代码工作流自动化引擎）驱动的单点触控自动化功能，轻松提升变更工作流。
- 为您遇到的不同类型的变更创建不同的工作流，并将它们与相关的变更模板关联起来，以确保在变更管理流程中实现更好的治理和标准化。



利用各种变更节点的 ServiceDesk Plus 变更工作流程

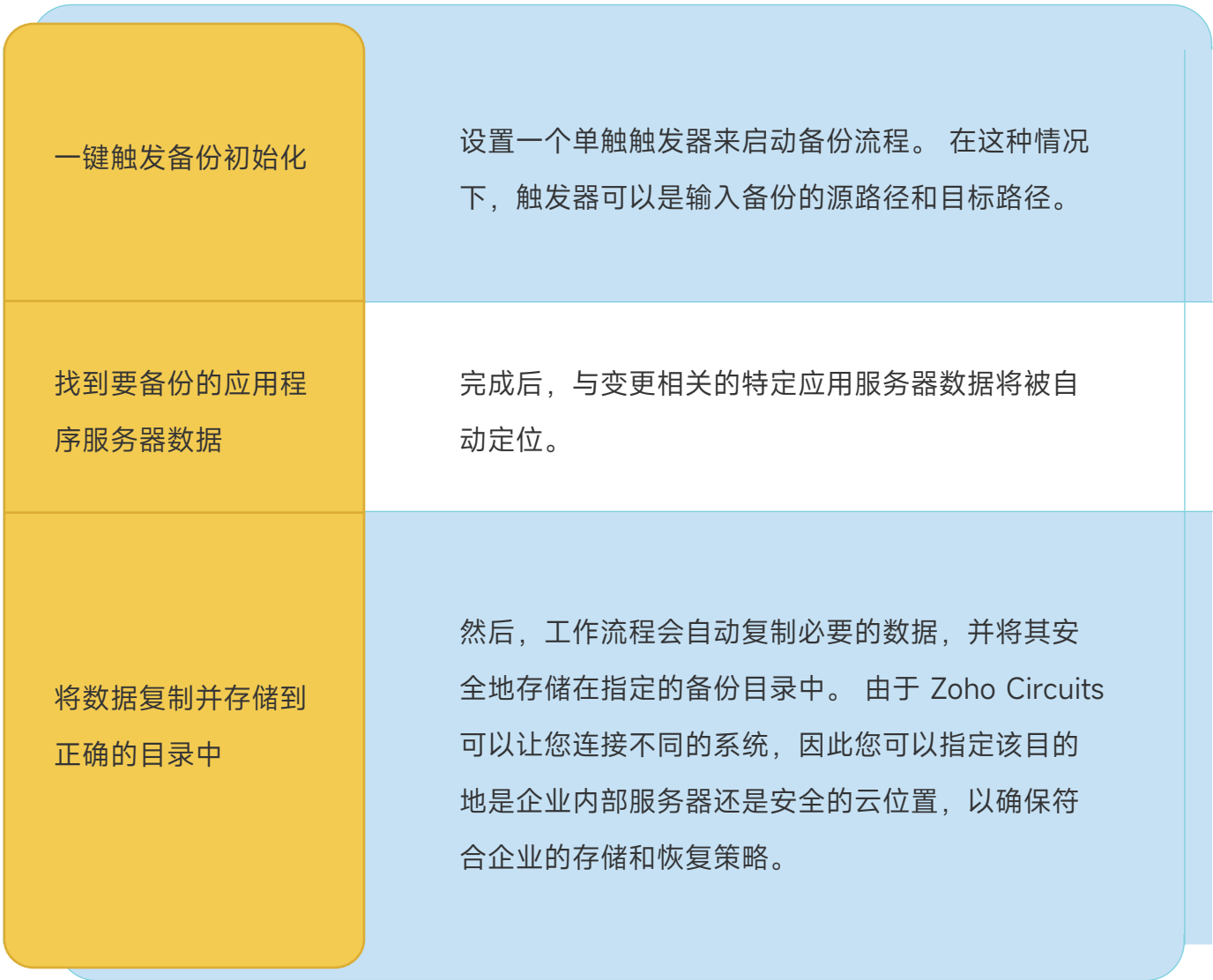
## b. 无需人工干预，只需轻轻一触，即可自动执行独特的业务逻辑

- Zoho Circuit 是我们的本地无代码/低代码平台，可帮助您创建一个强大的协调层，以推动平稳、智能的工作流程。
- 使用 Zoho Circuit，您可以利用一系列拖放控件，根据特定事件按顺序、并行或分批执行任务，而无需人工干预。
- 自动执行跨越团队使用的不同系统的可重复动作。
- 在Circuit中自定义条件触发器，根据独特的业务逻辑启动特定操作。



## 使用案例：安全补丁推出前的自动数据备份

让我们假设一种场景下，在企业资源规划解决方案中检测到一个安全漏洞，需要推出补丁来解决这个问题。在部署此补丁之前，您可以在 ServiceDesk Plus 中设置一个自动流程，以触发完整的系统备份。



# CHAPTER 05



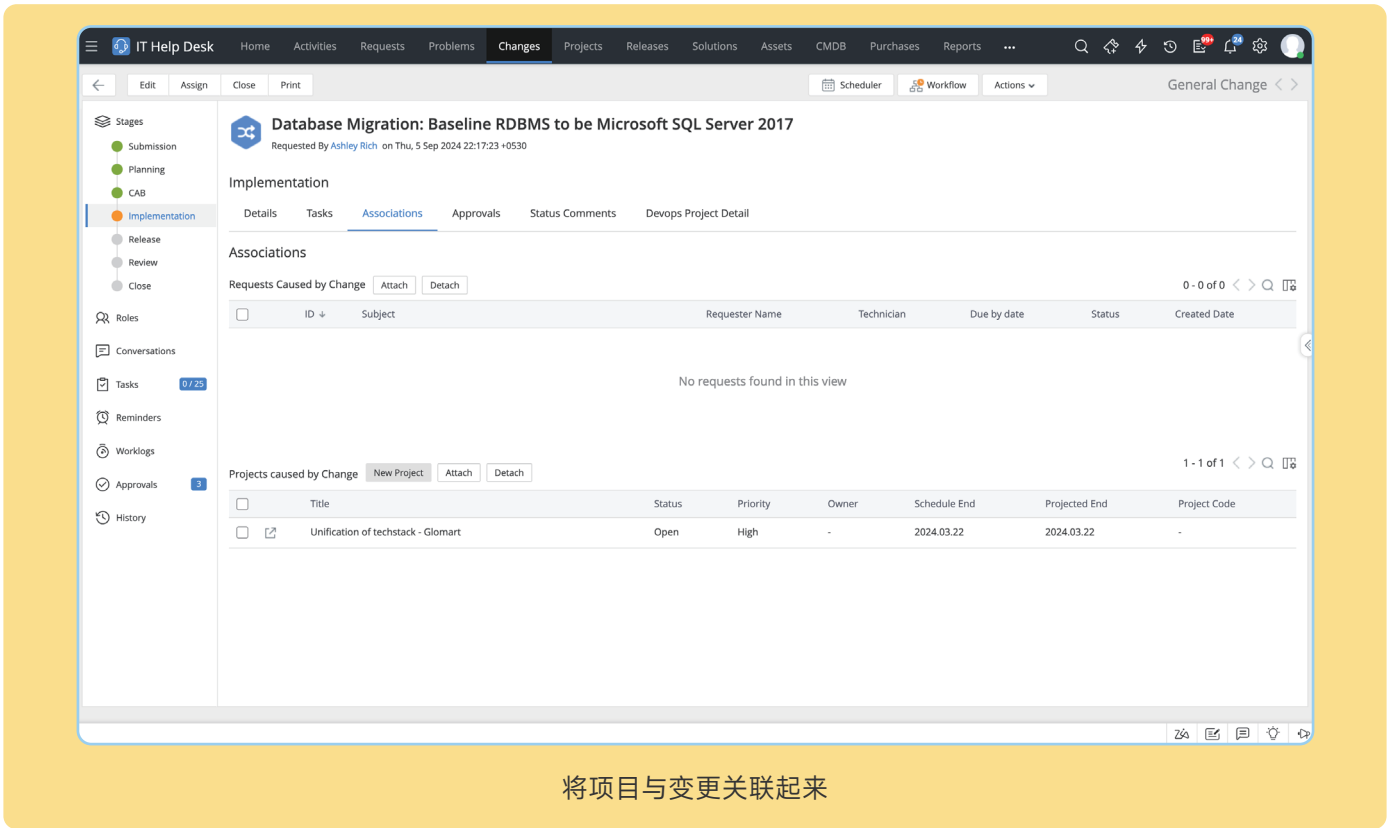
让变更、项目和  
发布管理关联起来

将变更、项目和发布管理整合在一起，可以采用统一的方法来应对大规模转型，确保变更生命周期的所有方面都能得到统一处理。通过整合这三个方面，变更经理可以全面了解项目进度，有效分配资源，并保持对发布到生产环境的控制。

在本章中，我们将探讨 ServiceDesk Plus 如何使您能够无缝协调这些重要流程，从而高效地管理变更实施，并保持目标的正确性。

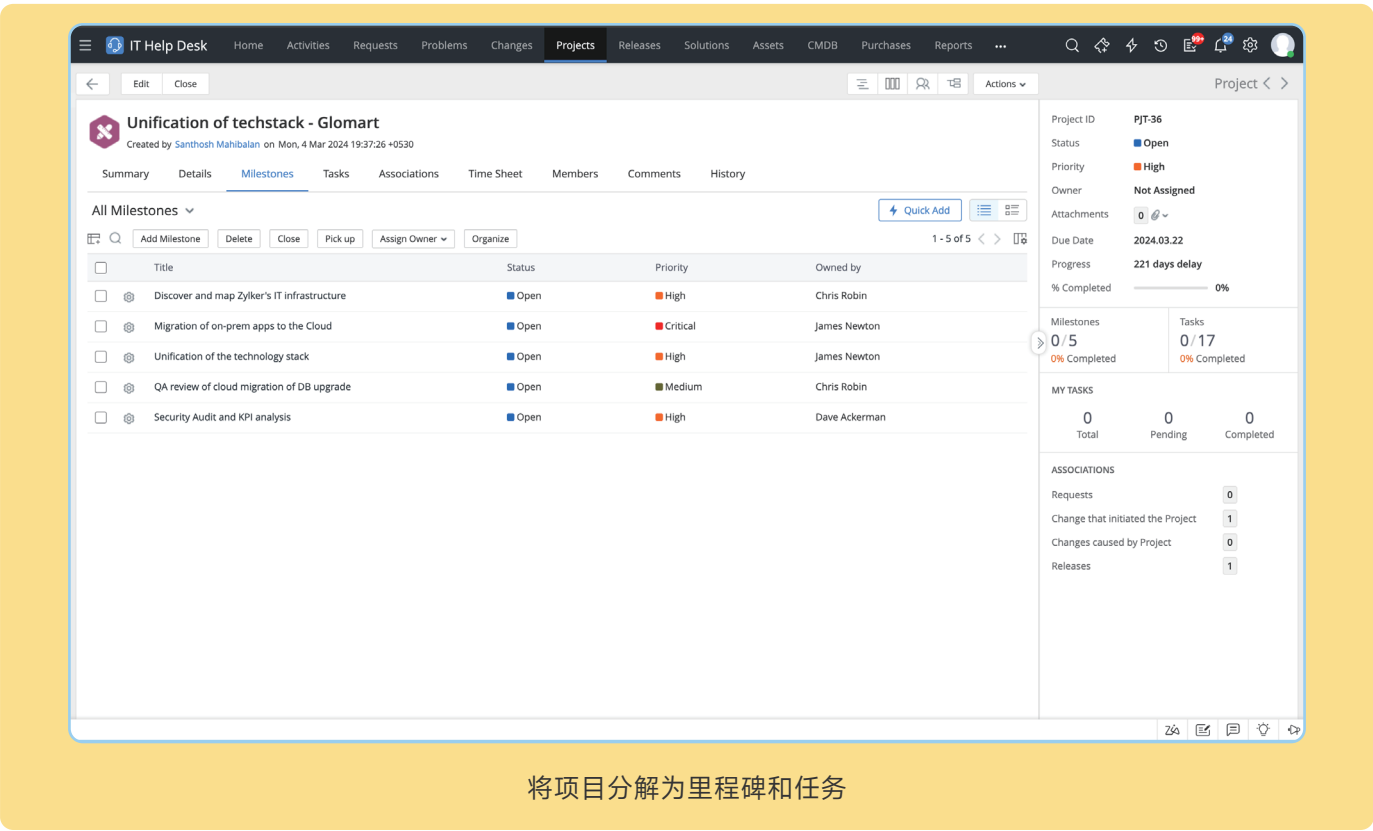
## **a.将大规模变更分解为多个项目来完成**

- 在 ServiceDesk Plus 中，您可以直接从变更中启动单个项目。这样，您就可以将大规模变更分解为较小的项目，并确保每个项目都与总体变更计划保持一致。

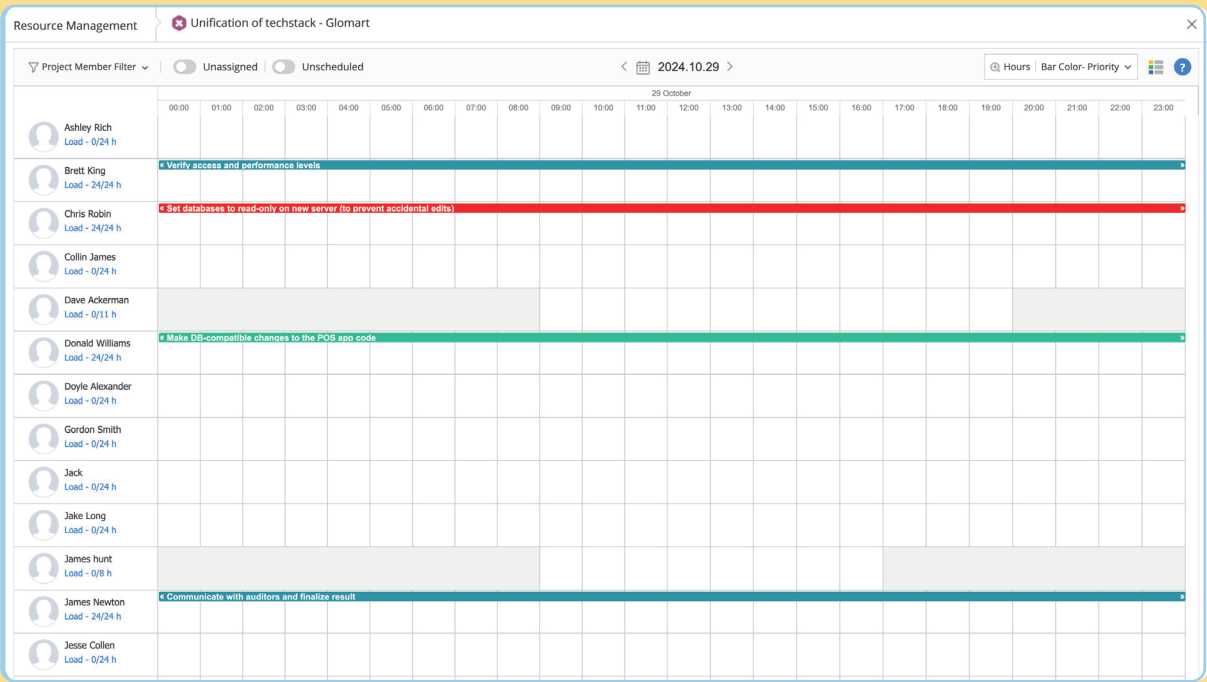


将项目与变更关联起来

- 组建自己的项目组，实现变更。根据每个项目成员的角色提供相应的访问权限，培养其责任感，让相关的利益攸关方承担起自己的任务。
- 为您的项目创建明确的里程碑，作为突出变更计划进展中重要事件的关键标志。这些里程碑不仅能表明您在整个项目时间表中的位置，还能让您对相关任务进行分组，建立依赖关系，并有效安排任务顺序。这样，您就可以确保项目朝着正确的方向发展，并保证每项任务都能够为完成既定目标添砖加瓦。



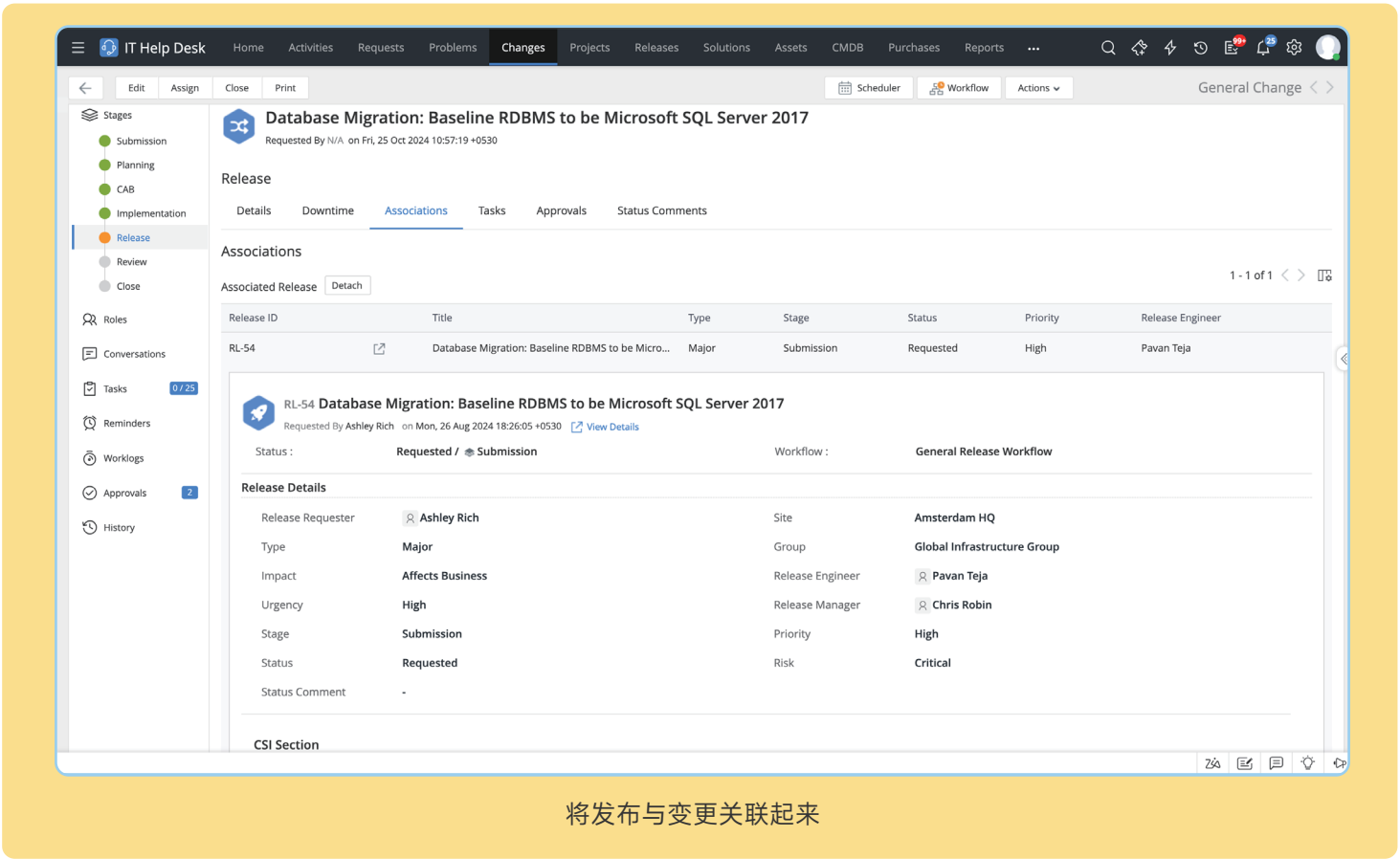
- 在项目中使用摘要仪表板和交互式甘特图直观地跟踪里程碑和任务，全面了解此项目进度。
- 利用交互式资源管理图表评估每个项目成员的工作量。通过这种可视化方式，您可以衡量团队成员之间的责任分配情况，从而根据需要调整分配或重新分配任务。可确保资源得到最佳利用，并提高整体项目效率。



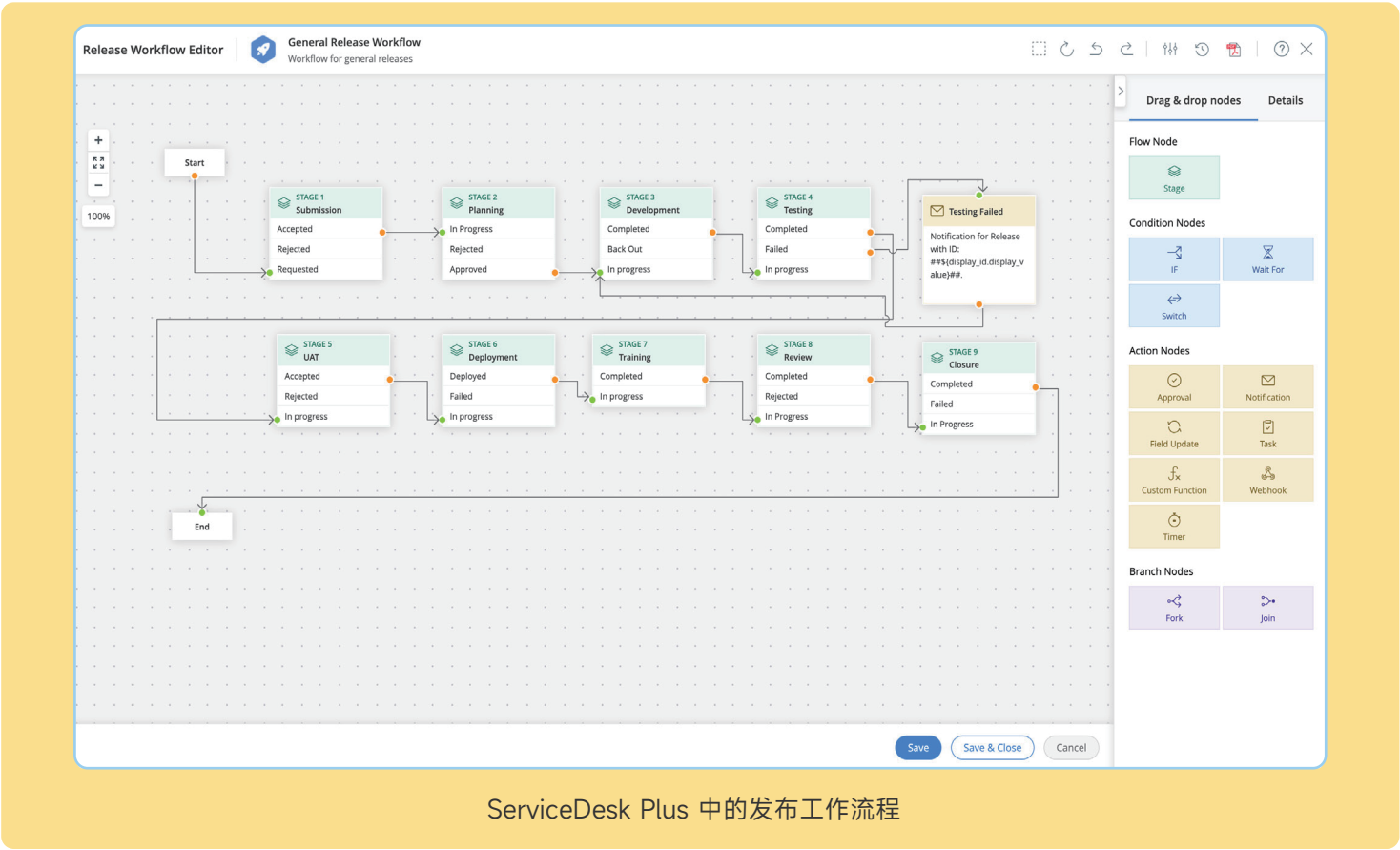
ServiceDesk Plus 中的资源管理表，用于管理项目成员的工作量

## b.通过发布管理分阶段部署变更

- 对于变更经理来说，听取实际部署人员的意见以降低变更风险是非常重要的。幸运的是，ServiceDesk Plus 中的发布管理与变更管理非常相似，因此您不会面临陡峭的学习曲线。与变更管理一样，发布模块允许您自定义发布模板、指派角色、为各种类型的发布创建可视化工作流等。
- 您可以直接在 RFC 中创建新发布，并确保 RFC 中输入的所有相关文档都能无缝继承。变更中记录的停机时间计划等关键细节将自动复制到新记录的发布中。



- 虽然部署前和部署后活动可以通过变更管理流程进行有效管理，但实际部署阶段（包括构建、测试和部署变更）最好由发布管理来处理。 因此，在 ServiceDesk Plus 中，您可以构建具有不同阶段的强大可视化工作流，帮助您实现发布管理流程的标准化，并随时掌握发布的每个阶段。



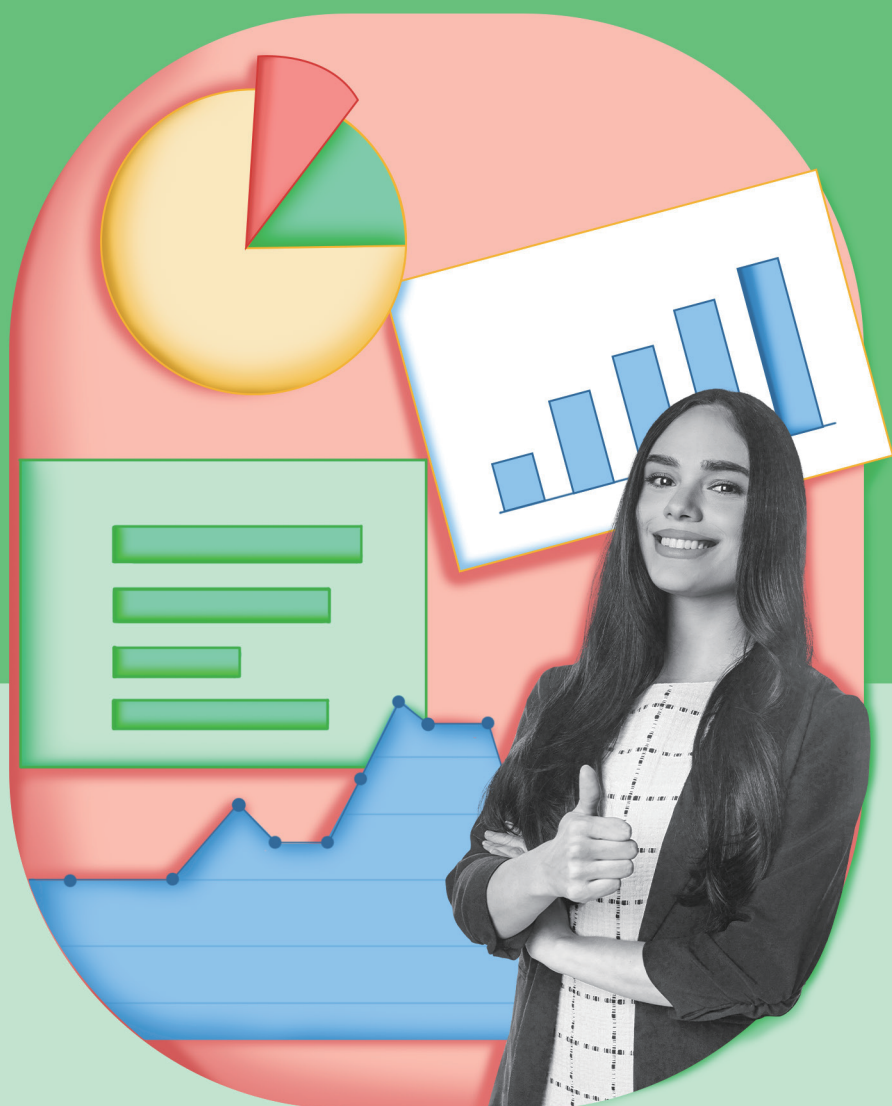
ServiceDesk Plus 中的发布工作流程

- 通过变更和发布的集成日历视图避免调度冲突，并通过建立有效的阶段性审批机制遏制未经授权的发布。
- 记录实施后审查 (PIR)，与发布团队协调，并审查您的发现，以确保持续改进。



CHAPTER

06



## 监测、衡量和 和模拟变更的成功

有效的变更管理需要的不仅仅是计划和实施，还需要持续的监控，这样才能了解您的战略是如何实施下来的。报表和仪表盘可以帮助您发现趋势，做出数据驱动的决策，并确保您的变更流程与组织的更广泛目标保持一致。

在本章中，我们将探讨 ServiceDesk Plus 如何将关键数据整合到一个易于访问的界面中，从而帮助您监控、衡量和模拟变更的成功。

## **a.通过详细报表将原始数据转化为可操作的见解**

- 开箱即用的强大报表功能可提供关键变更指标的快速概览，包括按影响、优先级、阶段和类型进行分类。您还可以监控每个变更所花费的时间、涉及的具体变更审批人等方面，并跟踪所有待处理和已完成的变更。
- 通过生成自定义报表，根据所需参数深入了解变更管理流程的不同方面。这样，您就可以深入研究变更策略，并根据自己的独特需求提取特定的见解。
- 计划定期报表并自动向主要利益相关者发送数据。这可确保所有相关方无需登录 ServiceDesk Plus，即可直接从邮箱中查看关键指标的变化。
- 与 ManageEngine Analytics Plus 等分析工具无缝集成，在 ServiceDesk Plus 控制台中直接嵌入 Analytics Plus 报表，无需切换选项卡即可访问重要的关键绩效指标。

IT Help Desk

HomeActivitiesRequestsProblemsChangesProjectsReleasesSolutionsAssetsCMDBPurchasesReports

All ReportsDrill Down AnalysisQuery ReportsSchedule ReportsReport Settings

Change Approver and Approval Status

Print PreviewExport as

Page 1 of 9

IT Help Desk

Change Approver and Approval Status

Generated by Santhosh Mahibalan Created on : Oct 29 2024 11:37:13

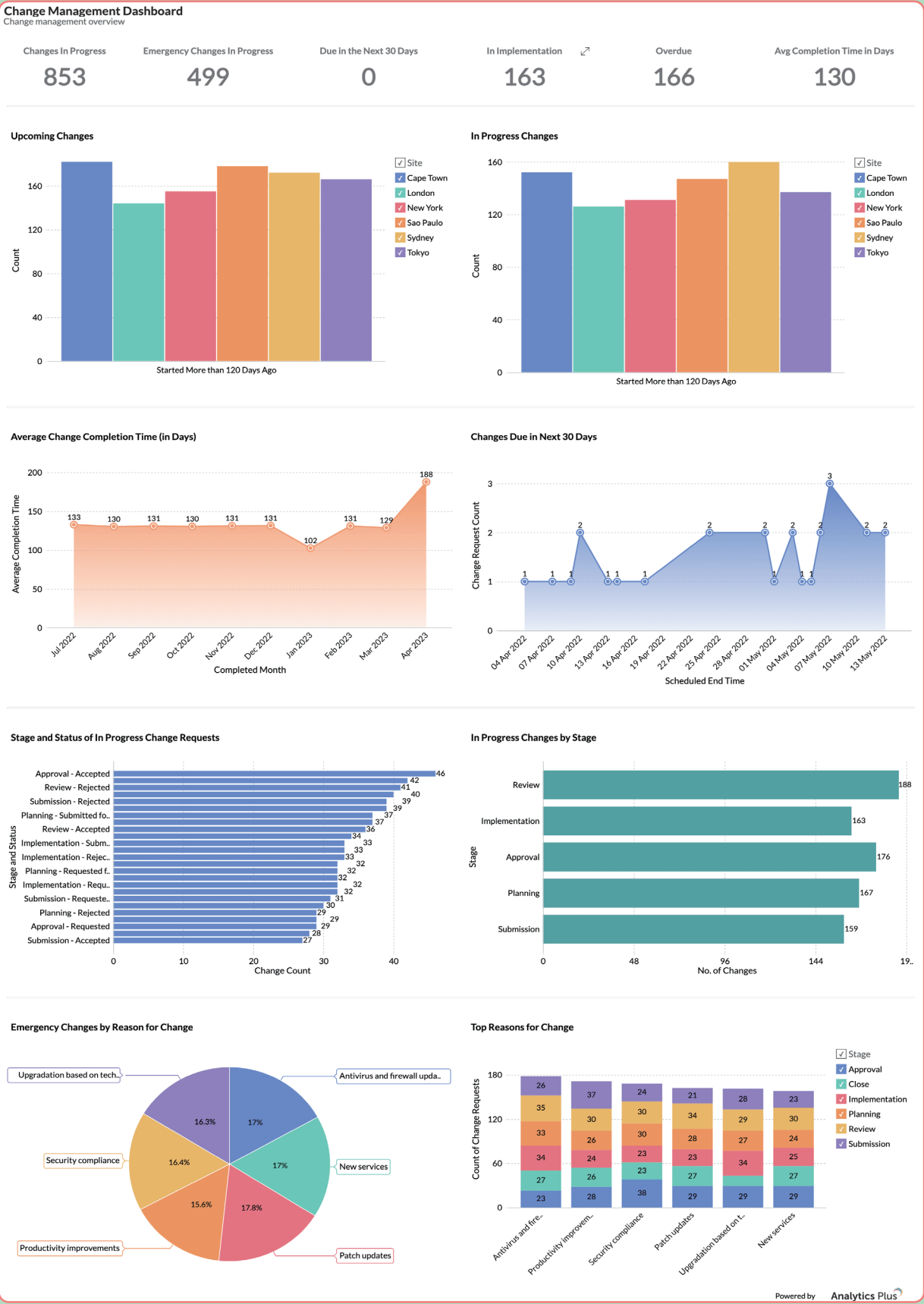
Total records : 110

Subject	Created Time	Stage	Level	Approval Level Status	Approver Name	Approver Email	Sent On	Approval Status	Action Taken On	Approver Comments
Change ID : CH-100482										
Database Migration: Baseline RDBMS to be Microsoft SQL Server 2017	May 02 2024 8:32:41	Submission	1	Approved	Santhosh Mahibalan	santhosh@myservicedeskplus.com	May 02 2024 8:34:15	Approved	May 02 2024 8:34:27	
Change ID : CH-100483										
Database Migration: Baseline RDBMS to be Microsoft SQL Server 2017	May 02 2024 5:42:42	Submission	1	Pending Approval	Santhosh Mahibalan	santhosh@myservicedeskplus.com	May 02 2024 5:43:26	Pending Approval	Not Assigned	
Change ID : CH-100485										
Database Migration: Baseline RDBMS to be Microsoft SQL Server 2017	May 27 2024 4:22:39	Submission	1	Approved	Santhosh Mahibalan	santhosh@myservicedeskplus.com	May 27 2024 4:22:51	Approved	May 27 2024 4:23:3	
Database Migration: Baseline RDBMS to be Microsoft SQL Server 2017	May 27 2024 4:22:39	Implementation	1	Approved	Santhosh Mahibalan	santhosh@myservicedeskplus.com	May 27 2024 4:25:29	Approved	May 27 2024 4:25:40	
Database Migration: Baseline RDBMS to be Microsoft SQL Server 2017	May 27 2024 4:22:39	Submission	2	Pending Approval	Santhosh Mahibalan	santhosh@myservicedeskplus.com	May 30 2024 10:0:31	Pending Approval	Not Assigned	
Change ID : CH-100486										
Database Migration: Baseline RDBMS to be	May 28 2024 5:20:57	Submission	1	Approved	Santhosh Mahibalan	santhosh@myservicedeskplus.com	May 28 2024 5:21:7	Approved	May 28 2024 5:22:25	

变更审批报表

b.通过可视化仪表盘鸟瞰关键指标

- 仪表盘以图形方式显示实时数据，将关键指标整合到单一视图中。通过这种安排，您可以监控正在进行的变更的状态，跟踪其进展情况，并快速识别可能需要立即关注的任何领域。



变更审批报表

- 您还可以过滤仪表盘，以显示与组织内特定地点或组相关的数据。这有助于显示与团队需求相关的信息。
- 您可以设计自定义部件，突出显示与您的独特需求相关的特定指标、关键绩效指标或报表。无论是跟踪变更请求的审批状态、可视化与变更相关的事件趋势，还是监控资源分配，自定义部件都能为您带来符合您独特目标的个性化仪表盘体验。
- 您可以启用智能视图，以便从仪表板内访问特定工单，并可以从仪表板中的小组件内执行工单操作。这样，您就无需在多个选项卡之间切换，而是可以直接在一个页面深入查看所需的工单信息——一切都在仪表板内完成。

## IT 变更不可避免，请尝试使用 ServiceDesk Plus 简化您的变更管理方法

变更管理不应该只在企业面临重大中断或在最后一刻匆忙实施新流程时才发挥作用。如果您正想要努力解决不断增加的变更积压，频繁经历与变更相关的事件，或者发现很难管理风险，那么也许是时候投资一个解决方案，为您的现有流程带来令人舒适的秩序了。

从无缝启动变更，到计划和实施变更并将中断降至最低，ServiceDesk Plus 提供了一个集中的平台来处理这一切。试用 ServiceDesk Plus，利用其通过 ITIL 认证的 IT 变更管理功能，在您的变更战略中促进更好的协调、增强可见性和结构化方法。

要了解 ServiceDesk Plus 的实际运行情况，请向我们的产品专家申请演示或开始 30 天免费试用！

# 关于 ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus是Zoho公司企业IT管理部门ManageEngine推出的统一服务管理平台。

ServiceDesk Plus以业界推荐的ITSM最佳实践为基础，集成了上下文IT和业务集成，帮助服务台团队更好地与组织的业务目标保持一致。ServiceDesk Plus 具有本地企业服务管理功能，并可通过低代码脚本提供无限制的扩展性，可帮助企业设计、交付和支持其业务和 IT 服务。它有三个版本，提供 37 种不同语言。要了解有关 ServiceDesk Plus 及其功能的更多信息，请访问 [manageengine.cn/service-desk](https://manageengine.cn/service-desk)。

## 关于作者

亚历山大（Alexandria）是 ITSM 领域的热情探索者，热衷于学习和分享有关不断发展的 ITSM 领域的见解。她以全新的视角看待 ITSM 世界，喜欢撰写最佳实践文章和博客，帮助 IT 服务交付团队应对日常服务管理挑战。闲暇之余，她会狂热地观看一级方程式赛车，并滔滔不绝地讲述刘易斯-汉密尔顿（Lewis Hamilton）为何是史上最优秀的赛车手之一。