

# THE FREE HELP DESK REVOLUTION

How IT Help Desks Took a Giant Leap  
Forward with ServiceDesk Plus

免费帮助台解决方案

IT 帮助台如何获得一个巨大的飞跃  
看一看用户如何评价 ServiceDesk Plus



# 索引

---

- 01** ServiceDesk Plus 支持 Lesedi 追责技术员与使终端用户满意
- 03** 改变 UNC, Asheville 的帮助台游戏规则
- 05** Caro 社区医院保持其 IT 于巅峰状态
- 08** 为百万平米的购物中心构建合适的服务台
- 10** 初创公司如何取悦用户
- 12** 统一服务台来拯救鲸鱼
- 14** “我不知道离开 ServiceDesk Plus 我应该怎么做”
- 16** API 实践 – 一所大学如何使学生满意
- 18** 成功切换到帮助台
- 20** 国家冰上中心与 ServiceDesk Plus 一起共赢
- 22** 改进落基山学院的沟通、文档和帮助台可见性



Darren Hammond  
ICT Manager

# ServiceDesk Plus 支持 Lesedi 追责技术员与使终端用户满意

## 基本点

### 机构

莱塞迪核服务 /Lesedi Nuclear Services

### 行业

工程、采购、建筑

### 位置

Western Cape

### 挑战

- 没有适当的帮助台系统来帮助设定优先级和指派工单
- 缺乏对设施的追踪进而升级为问责问题
- 不良的服务交付和终端用户体验

### 为什么选择 ServiceDesk Plus？

- 改善了工单的指派和优先级的分类，以及更好的责任制
- 自动化的工单流程加快了问题的处理速度，增加了客户的满意度
- 通过增强的报表执行更好的管理

## 关于

莱塞迪核服务/Lesedi Nuclear Services 是一家领先的 EPC（工程、采购、建筑）公司，位于南非的西开普省。它为该国的能源行业提供工程、日常维护以及技术资源的支持。

## 挑战

Lesedi 的帮助台团队有四位工程师，为终端用户提供桌面、打印机群管理服务，以及 IT/非 IT 应用、网络、服务和 WAN（万维网）的支持。压倒性的用户/技术员比例为 IT 帮助台造成了极大的挑战。他们有 220 多名终端用户需要持续支持，这 4 位技术员每天都会通过邮箱到大量工单，此外还有来自电话的支持。没有对工单形成明确的高、低优先级界分，一些工单会被忽略甚至未曾关注到。

此外，由于不明确谁应该处理特定工单，导致工单出现无人值守、混乱，IT 服务台效率低下。毫无疑问，这影响了公司 IT 服务交付的质量。

当 Darren Hammond 作为 ICT (信息与通讯技术) 经理加入 Lesedi，他注意到了 IT 帮助台团队所面临的挑战。此后，Darren 和他的团队开始寻找一个强大的帮助台解决方案，来解决来自所有终端用户的 IT 工单。这意味着终端用户也不必再通过邮件来追踪工单的进度。团队开始评估市面上的各类帮助台软件。“在评估了由 SysAid, Kayako、IFS 和 Sharepoint 提供的帮助台软件之后，我们最终选择了 ServiceDesk Plus，因为它非常容易设置和使用” Darren 说。

## 解决方案

实施 ServiceDesk Plus 之后，Lesedi 现在尽享一个结构化的 IT 帮助台系统。技术员只需处理这些通过 ServiceDesk Plus 应用提交的工单，不再受直接的工单困扰。

当工单提交之后，它会立即被指派到正确的技术员。服务级别协议 (SLA) 定义了工单的响应和解决时间，用来管理工单。知识库也被设置起来且稳步增长，这支持用户无需提交工单或技术员的协助，就可以自己解决问题。

仪表板帮助他们监督每张工单的状态，保证不会再有工单未被关注或被注意到。Darren 发现现在有很多可采取的动作来轻松追踪团队的绩效、管理和衡量，利用实时的数据，可以做更加明智的决策。

---

**ServiceDesk Plus** 是一个非常棒的产品，我们非常喜欢它的仪表板功能，它支持我们时刻关注工单的状态，获取有用的信息，迅速采取行动。

---

“技术员自动指派 (循环制/负载平衡) 功能在我们的机构工作的非常好，减少了指派的延迟，” Darren 确认到。

ServiceDesk Plus 中的公告、回复模板和自动化的通知功能，让帮助台团队可以更有效的与用户沟通。

谈到增强的用户体验，Darren 说，“他们 (终端用户) 现在能够看到他们的工单的处理进度，了解到工单解决的预期时间。用更好的工单工作流和易用的自动化，例如业务规则和技术员自动指派，我们现在能够迅速解决问题，看到改善了的用户体验。”

## 最后

谈到他对 ServiceDesk Plus 的整体感受，Darren 非常自信的说：“ServiceDesk Plus 是一个非常棒的产品，我们非常喜欢它的仪表板功能，它支持我们时刻关注工单的状态，获取有用的信息，迅速采取行动。报表和调查也非常易用，可以支持我们深度分析。工单的工作流和自动化帮助我们减少了复杂性，更快的解决问题。最初它是一个挑战，但是现在我们可以自豪的说我们已经改进了我们的服务交付，结果是终端用户都非常的满意。”



Chris Joyner  
User Support Manager

# 改变 UNC, Asheville 的帮助台游戏规则

## 基本点

### 机构

北卡罗来纳大学阿什维尔分校/  
University of North Carolina Asheville

### 行业

教育

### 位置

Asheville

### 挑战

- 简化工单管理
- 缺乏工作流自动化
- 缺乏绩效指标和满意度数据来制定决策

### 为什么选择 ServiceDesk Plus?

- 端到端的工单生命周期管理
- 基于业务规则的工作流自动化
- 利用自定义报表深入分析

## 关于

UNC阿什维尔分校是北卡罗来纳州邦科姆县阿什维尔一所专门的文科机构。该机构拥有约300名教职员和3,700名本科生。该学院提供多类课程，包括会计、生物化学、工程等技术科目，以及音乐和哲学等创意科目。

## 挑战

UNCA拥有一支包含50名成员的IT帮助台团队，曾使用 *Gestionnaire libre de parc informatique (GLPI)*，一个免费的IT管理软件解决方案，来管理他们的IT帮助台运营。Chris Joyner，用户支持经理，说到服务台里的工单基本是用户自己上门、电话或者邮件来的，而技术员则需要对应的在平台里创建工单，这增加了技术员的工作负载。在缺乏适当的基于工单优先级的SLA的情况下，确定响应和解决时间是很困难的。此外，还需要简化IT和最终用户之间的沟通，来确保更好的工单可见性和跟踪。

Chris 和他的团队需要寻找一个帮助台解决方案，来帮助他们自动化工作流，减少延迟。“这是一个非常大的挑战，”Chris 说。“每当收到工单的时候，一线的技术员必需手工记录并评估它，例如它的复杂性、影响以及类型，然后将它指派到适当的技术员。这非常容易出错且耗时，”他补充道。该团队还在寻求获取正确指标和数据的办法以为帮助台做出正确的决策。

## 解决方案

通过实施 ServiceDesk Plus，Chris 和他的团队可以为用户提交到系统的工单创建各种不同的自定义工作流，这能够帮助收集一致的信息，减少用户上门。SLA 的设定带有升级条件，违反响应和解决失效都有升级策略。

Chris 也能够根据 SLA 标准定期提取报告，这帮助他有效的追踪帮助台的绩效。公告以及带有自定义通知模板的自动化通也帮助了团队主动与用户联系，确保 IT 操作更佳的可见性。

UNCA 还使用了业务规则自动执行工单工作流程。“业务规则是 ServiceDesk Plus 的一大优势。我们已经能够自动化业务工作流程，减少手工的工单指派，这帮助我们显着提高了生产力。工作流程自动化帮助技术人员将重点转移到解决工单上，更好地为最终用户提供服务，”Chris 补充道。

ServiceDesk Plus 中的自定义报表功能帮助团队生成了根据团队需求量身定制的帮助台报告。计划报告确保了这些工单的每周生成，并分发给预期的收件人的。

**ManageEngine ServiceDesk Plus**  
确实非常容易上手，我们让人们使用该系统的目标变得更加容易实现

## 最后

Chris 对 UNCA 的 IT 服务台自实施 ServiceDesk Plus 以来的进展感到满意。最终用户采用率也提高了，结果对每个人都可见。

“这个软件确实改变了我们在机构执行客户服务的方式。ManageEngine ServiceDesk Plus 非常易上手，我们让人们使用该系统的目标变得更加容易实现，”他总结道。



Silas Anderson  
Help Desk Technician

# Caro 社区医院

## 保持其 IT 于巅峰状态

### 基本点

#### 机构

Caro 社区医院

#### 行业

保健

#### 位置

Michigan

#### 挑战

- 没有合适的帮助台系统
- 电话呼叫与用户上门造成无序混乱
- 对非技术类的员工使用帮助台系统所需的培训和学习曲线抱有疑虑

#### 为什么选择 ServiceDesk Plus?

- 工单创建过程与指派到正确的技术人员变得非常简单
- 容易设置、自定义和使用
- 对于 IT 员工和非 IT 的终端用户都具有较低的学习曲线
- 自动化的通知和个性化的请求模板
- 它是免费的

### 关于

Caro 社区医院 (CCH) 位于密歇根州卡罗，提供贴心的护理和服务，以增强其所服务人员的健康。 CCH 遵循具有社区意识的医疗保健系统，自 1927 年以来一直为密歇根州及周边地区的社区服务，提供远远超出紧急护理的各种服务。

### 挑战

CCH 拥有约 150 名员工，在五个地点开展业务：医院主院区、三个卫星专业办公室和一个商业办公室。 IT 和维护团队还帮助支持另外两个与 CCH 没有直接关系的专业办公室。 CCH 的核心 IT 团队由四名成员组成：一名主管、一名网络管理员、一名信息学专家和一名名叫 Silas Anderson 的帮助台技术人员。

CCH 于 2014 年 4 月实施了 ServiceDesk Plus， Silas 在三周后就被聘用。在 ServiceDesk Plus 之前，电话是最终用户提出工单的主要方式。

入职后不久，**Silas** 就注意到 **CCH** 面临的两大挑战：没有适当的服务台系统，以及组织对过渡到服务台系统有所顾虑，因为非技术的员工不精通技术。

由于组织中的技术人员数量有限，并且没有适当的帮助台系统，因此处理和跟踪事件是一项挑战。请求者打电话给 **IT** 办公室，或者上门，或者只是在设施周围徘徊寻求帮助。最后，当他们找到某人讨论他们的问题时，这个人往往不是完成任务的合适人选！

例如，网络管理员经常不得不搁置他的服务器维护任务来帮助请求者重置 **Windows** 密码，主要是因为他是唯一可以完成这项工作的人。但是，在联系网络管理员之前，请求者也已经为 **IT** 技术人员留下了语音邮件。然后，**IT** 技术人员还会重置密码，从而在请求者、网络管理员和 **IT** 技术人员等所有相关方之间造成很多混乱。

虽然很明显，**CCH** 必须重新组织其服务台，但该团队还必须培训其最终用户使用服务台软件。除了自己学习新技术外，**IT** 团队还面临着从头开始培训 30-40% 的员工的艰巨任务。因此，该团队开始寻找一种易于使用的、简单而高效的工具。

## 解决方案

在了解了 **ServiceDesk Plus** 并且知晓它如何对 **CCH** 带来帮助之后，**IT** 团队决定尝试一下。在一个快速的评估之后，**CCH** 发现 **ServiceDesk Plus** 就是为他们量身打造的，因为它的原生设计就是为了应对他们所面临的挑战。

**CCH** 现在已经拥有了一个帮助台系统，请求者可以轻松的在任何时间得到帮助。在 **ServiceDesk Plus** 中，工单可以通过邮件或者文本消息创建，然后自动指派给正确的技术员。这减少了电话呼叫 **IT** 团队和上门的情况，同时，它也节省了请求人的时间和精力。使用不同的服务组和分类，现在对于团队筛选工单，指派给最佳的技术员来处理，变得非常轻松。正如 **Silas** 反馈的那样，“它使我们作为技术人员的效率更高，在工作中做得更好，因为我们现在可以专注于我们的专业，而不是凡事平庸。现在，我们有了实际的帮助台请求系统，我们可以轻松跟踪工单，确保工单得到处理，并跟踪在工单上以及相关技术人员花费的时间。”

使用 **ServiceDesk Plus**，帮助台团队现在可以追踪经常性的工单，识别大量潜在的问题。在此之前，这种深度的分析在他们的环境中是不可能的。**ServiceDesk Plus** 也帮助对应了其它重要的挑战—过渡。在极短的时间内要求请求人和技术员都适应了使用新的应用，并且认为它非常容易使用。**Silas** 证实，“在完全理解了使用 **ServiceDesk Plus** 所带来的好处后，即使是非技术的员工也可以毫不费力的过渡到新的模式下。”

**ServiceDesk Plus** 最初的吸引力在于它的成本。同类的应用都会遇到相同的问题，即如何让不熟悉它的员工使用它。**ServiceDesk Plus** 为团队提供了一次契机，来看看他们会不会成功，即便失败，也不会损失数千美元成本。当问到 **Silas** 和他的团队对于 **ServiceDesk Plus** 中最印象深刻的的功能时，他回道：“我们特别喜欢的功能是请求模板，它让我们避免了‘扑空’请求，可以确保请求流转到正确的人的手里，另外还有信息通知，这样即便我们是在出差也可以收到有关请求提交的信息。”

## 最后

在使用 ServiceDesk Plus 一年之后, **Silas** 说: “ServiceDesk Plus 非常容易上手, 帮助我们应对压力。它是一个非常好的应用, 尤其当你注意到它是免费的时候, 简直太棒了! 它正如我们所期待的工作方式, 它的学习曲线非常小, 而且人们学习起来真的不是那么难 (只要他们愿意学习)。”

谈到支持, **Silas** 笑着说: “最重要的是, 支持非常出色! 偶尔会遇到语言障碍的困难, 有时我们并不完全理解对方, 但当它发生时, 这是非常小的 (问题)。真正重要的是, 支持团队会倾听我们的要求和需求, 确保他们理解这些要求和需求, 并始终诚实地解决这些问题。如果我们需要修复某些东西, 它们会帮助我们了解我们需要做些什么来纠正它。如果我们需要 ServiceDesk Plus 无法做到的事情, 他们会帮助我们找到解决它的方法, 或者更令人印象深刻的是, 他们致力于寻找一种将该功能添加到软件中的方法。事实上, 支持团队听取了我们的意见, 并愿意接受它并不完美, 总有改进空间的想法, 这种品质在当今太罕见了, 非常值得赞赏。

---

**ServiceDesk Plus** 非常容易上手, 帮助我们应对压力。它是一个非常好的应用, 尤其当你注意到它是免费的时候, 简直太棒了!

---



# 为百万平米的购物中心 构建合适的服务台

## 基本点

### 机构

TPS Nedvizhimost

### 行业

基础设施

### 位置

Moscow

### 挑战

- 简化帮助台操作
- 工作流自动化
- 职员绩效追踪

### 为什么选择 ServiceDesk Plus？

- 100%可从用户界面进行个性化，  
无需代码开发
- Email 和 AD（活动目录）集成
- 工作流自动化-业务规则和 SLA  
(服务级别协议)

## 关于

TPS Nedvizhimost 是在投资和房地产管理领域发展最快的公司之一，其总部位于莫斯科，从 2004 年开始营业。该公司开发和管理的零售业务，逐渐发展到 100 万平方米。他们计划积极发展，并在其发展计划中添加了 12 个购物中心，也就是到 2016 年底，其管理面积会达到 200 万平方米。

## 挑战

IT 团队由 30 名技术人员组成，包括公司员工和承包商，他们为各个地点的最终用户提供支持。该团队发现，随着业务的快速增长，其所使用的内部工具管理工单变得越来越困难。“我们的需求超出了我们使用的工具，” TPS 的 IT 基础架构经理说，“我们希望从头开始，为 IT 服务台提供简化的工单登记机制和标准化的操作程序。”

这意味着要解决工单分派的问题、组织技术员到相应的职能组、定义服务级别协议、设置通讯流程。该团队希望服务台能够让他们的终端用户访问便捷，通过自动化的工作流提供一流的服务。

IT 团队的扩张也意味着 IT 基础架构经理需要准确了解员工在任何特定时间内的绩效表现。

## 解决方案

TPS 开始寻找相关的帮助台解决方案。“我们评估了 OTRS 和 ServiceDesk Plus，我们发现 ServiceDesk Plus 在功能上更加先进，而且又非常的易用。”经理说。团队开始定制方案，并在数天之后就发布了。

他补充道：“ServiceDesk Plus 100 %可从用户界面定制的能力，不需要代码级开发，这加快了我们伴随业务变化进行调整的速度和流程。”

该团队现在完全自动化了所有事情，从工单的创建到关闭。通过邮件集成的功能，来自终端用户的邮件会在系统中自动生成工单。更无需多言，一个内置的自动化的通知，根据工单的各种触发条件，如创建、更新、解决和关闭，自动发送到用户的收件箱。“我们已经停止了向用户写邮件，通过 ServiceDesk Plus，沟通过程都可以主动且自动进行。终端用户对于工单的可见性提升了，IT 也可以更加专注于解决工单，”经理说到。

基于支持地点的业务规则和服务级别协议 (SLA)，帮助 IT 基础架构经理和他的团队能够完全自动化工单的工作流。此外，与活动目录的集成也非常有用，带来了非常大的好处。“通过集成 ServiceDesk Plus 和我们的活动目录，我们让我们的帮助台提升了对于用户的可访问行，重新对用户访问服务门户的有关问题

---

我们已经能够在很短的时间内通过 ServiceDesk Plus 实现高水平的事件管理成熟度。

---

进行梳理，整体减少了电话呼入和上门要求服务，”他这样说。实时的仪表板以及开箱即用的报表也帮助了 IT 基础架构经理更加有效的追踪员工的绩效水平。

## 最后

随着公司购物中心的发展和业务的扩大，TPS 的 IT 团队变得非常忙碌。当被问及 ServiceDesk Plus 给他们带来的变化时，经理说：“我们已经能够在很短的时间内通过 ServiceDesk Plus 实现高水平的事件管理成熟度。自动化的工作流程、开箱即用的最佳实践、无忧的沟通和高的用户满意度帮助我们实现了在 TPS 拥有世界级帮助台解决方案的目标。我们对 ServiceDesk Plus 非常满意，也会向其它 IT 团队推荐它。”



Dean Bird  
CEO

## 初创公司如何取悦用户

### 基本点

#### 机构

My Book It

#### 行业

在线初创企业

#### 位置

Australia

#### 挑战

- 追踪工单状态和进度
- 工单归类
- 缺乏知识库

#### 为什么选择 ServiceDesk Plus?

- 简化的客户支持
- 通过业务规则自动将工单分类
- 内置在帮助台中的强大且易用的知识库
- 移动 APP，可以推送消息

### 关于

My Book It 是一个完整的课程管理系统，提供从灵活的每周课程管理到财务管理等功能。My Book It 旨在满足学校中各种规模的课程管理的需求。

### 挑战

My Book It 的帮助台仅有一名技术员，需要支持各地的约 500 名最终用户。他们起初使用邮件来管理他们的工单。毋庸置疑，他们在追踪和解决支持工单上遇到了各种挑战。“我们不能追踪请求的状态，因为它们仅仅是收件箱中的邮件，只有解决与否。”My Book It CEO Dean Bird 说。此外，Dean 对团队的生产力也不掌握，因为他没有办法追踪花费在每张工单上的时间花费。

公司也没有知识库，谈到这一点，Dean 说：“我们需要一个知识库来记录所有的培训材料，来帮助我们的客户更好地了解产品并帮助自己。” Dean 还需要确定哪些问题区域需要更好的文档，这很困难，因为他们仍在使用电子邮件提供支持。“我们迫切需要一个帮助台系统来帮助我们的团队为我们的客户提供出色的支持服务，” Dean 补充道。该公司需要一个易于扩展的帮助台软件解决方案，因为该公司计划在未来几年内会大幅拓展业务。

## 解决方案

My Book IT 是一家初创公司，Dean 需要一个能够为他提供快速 ROI 的解决方案。他只是看过 ServiceDesk Plus 之后，就进行了安装，Dean 配置了一个自助服务门户，设置了一个个性化的 URL。“这非常棒，我们有了属于我们自己品牌的服服务台，客户现在可以通过这个门户提交问题，着很大程度上简化了流程，” Dean 说。

ServiceDesk Plus 的移动 APP 现在可以帮助团队在任何时间、任何地点服务客户。“推送消息帮助我们时刻可以关注到我们的工单。我们追踪工单的进度并可以随时更新它。我们这几天变得更加主动，没有遇到什么问题，” Dean 说。工作日志有助于记录每张工单的工作量，Dean 也从报表从获悉了时间花费的综合视图，帮助他追踪并优化指标。

“ServiceDesk Plus 的业务规则允许我们自动化分类工单，我们看到客户的抱怨、解决时间，帮助我们识别各类问题，然后在知识库中更新更佳的文档来定位它们，” Dean 说。知识库对于所有客户都是开放的。“我们的客户可以访问 ServiceDesk Plus 的知识库而不需要登录，这非常的好。通过简单的导入功能，清晰的基于主题和角色访问的文章分类，以及一个有效的审批来维护知识的质量，知识库为我们的客户提供了增值的服务，” Dean 补充道。

---

**ServiceDesk Plus** 是一个非常棒的产品，它非常的灵活，并且还不断有新的有用的功能添加进来。以这种免费工具开始，应对我们这种初创公司业务的发展，使运营变得非常的轻松。

---

## 最后

随着 My Book It 的发展，他们每天支持了更多的客户， Dean 说：“ServiceDesk Plus 是一个非常棒的产品，它非常灵活，并且还不断有新的有用的功能添加进来。以这种免费工具开始，应对我们这种初创公司的业务发展，使运营变得非常轻松。”



Nathan Reasoner  
IT Manager

# 统一服务台来拯救鲸鱼

## 基本点

### 机构

太平洋鲸鱼基金会/Pacific Whale Foundation

### 行业

环境

### 位置

Maui, Hawaii

### 挑战

- 多种基于纸质和电子表格的服务台
- 缺乏报表

### 为什么选择 ServiceDesk Plus?

- 三种服务台工单可以在一个位置追踪
- 易用且能够与 Google App 实现单点登录
- 移动性
- 高级报表和调查

## 关于

太平洋鲸鱼基金会(Pacific Whale Foundation)是一个国际非盈利机构，建立于 1980 年，旨在拯救濒临灭绝的鲸鱼。该组织的使命是通过科学和宣传来保护海洋。太平洋鲸鱼基金会拥有大约 250 名员工，包括研究人员、海洋教育工作者和保护倡导者。该组织在夏威夷、澳大利亚和厄瓜多尔进行持续的研究，并积极参与应对鲸鱼和其他海洋生物威胁的全球努力。

## 挑战

在该机构存在三种不同的服务台，提供 IT、绘图和船舶维护服务。这三个服务台为位于三个地点的 11 艘配备船长和工作人员的船只，以及为数 250 名终端用户提供服务。“我们面临的最大挑战来自满足我们所有工单需求的一个统一的解决方案。我们在一个地方跟踪 IT 问题，在纸上跟踪图形请求，在电子表格上跟踪维护问题，”基金会的 IT 经理 Nathan Reasoner 说。无论是服务台人员还是最终用户，都不愿意在不同的系统之间来筹措和服务工单。

此外，他们还缺乏报告机制，衡量和追踪指标变得非常困难。

## 解决方案

因为曾经在 IT 帮助台上使用过 Spiceworks, Nathan 和他的团队转向 ServiceDesk Plus, 因为它有更高级的工单功能。“我们发现 ServiceDesk Plus 中令人印象深刻是它设置的灵活性。我们可以根据各种个性化的工单需求来定制模板, 基于各个部门来定制报表, 为我们的用户提供了良好的体验,”他说。太平洋鲸鱼基金会的团队使用该应用, 也可以同时将三种类型的服务台整合到一个中心门户中。

“ServiceDesk Plus 支持我们通过一个位置为用户的各种需求建立工单。我们的用户也发现 ServiceDesk Plus 非常直观, 容易使用。在一些简单的培训之后, 人们就可以访问并按照需要来创建工单了。我们也利用了移动应用, 来处理大部分的船只以及桌面门户需求。团队也借助 Google Apps For Education 账户的单点登录优势, 保持用户的同步,” Nathans 说。

Nathan 的团队也使用了 ServiceDesk Plus 的自定义报表的功能, 针对他们支持的不同服务来生成高级报表。在谈到他的体验时, Nathan 说:“我们最后还是有了问题的报告, 这在以往是不可能的。”

---

通过 ServiceDesk Plus 支持员工成为一项非常令人惊喜的发现。我不得不说你们的产品给我的印象非常深刻, 非常感谢。

---

## 最后

自实施 ServiceDesk Plus 以来, Nathan 和他的团队取得了长足的进步。当我们请求 Nathan 总结他对 ManageEngine 的整体体验时, 他说:“我不得不联系您的客户服务几次, 以解决在我们的 Google Apps for Education 帐户中同步用户的问题。在每种情况下, ServiceDesk Plus 支持人员都做得非常出色。我不得不说你们的产品给我的印象非常深刻。非常感谢。”

当海浪亲吻太平洋鲸鱼基金会办公室所在的夏威夷海岸时, Nathan 会感到很舒服, 认为他和他的团队正在通过 ServiceDesk Plus 尽自己的一份力量, 来保护自然界最大的哺乳动物——鲸鱼在海洋中的安全。

# “我不知道离开 ServiceDesk Plus 我应该怎么做”

## 基本点

### 机构

Sunrise 通讯

### 行业

电信

### 位置

Springfield, MO

### 挑战

- 在各种渠道之间出现丢失工单
- 追踪问题，从开始到结束
- 工单负载的优先排序

### 为什么选择 ServiceDesk Plus?

- 业务规则可用于自动化任务
- AD/LDAP 集成可用来做单点登录
- 能够集成 DesktopCentral, API

## 关于

Sunrise 通讯位于密苏里州斯普林菲尔德，它是该州发展最快的电信公司之一。Sunrise 通讯代理 AT&T、Verizon 和 CenturyLink 等业界最优秀和最知名的公司，为其客户提供电话、视频、互联网和移动服务的多种选择。它还为其运营商合作伙伴提供呼入和呼出呼叫中心服务、传统和数字营销以及渠道子代理合作伙伴销售

## 挑战

Sunrise 通讯的 IT 团队有 2 名成员，负责 200 名员工的支持。“我们最大的挑战来自 IT 工单会来自各种可能的渠道”Ryan Coe (Sunrise 通讯 IT 负责人) 说。“它们可能通过邮件、SMS、IM，甚至口述。我们常常因为在各种渠道之间因为丢单的事情奔忙。”

尽管正在使用其它的帮助台系统 ORTS，该团队仍旧在追踪问题到关闭这个过程中挣扎。此外，还有考虑优先级的麻烦。没有有效的机制来定位工单的优先级，技术员发现对于按照合适的顺序执行工单处理异常麻烦。“一些低优先级的事情比高优先级的问题得到了更多的关注，这影响了用户对机构中 IT 的感知。” Ryan 说。

## 解决方案

当 ManageEngine 宣布 ServiceDesk Plus 的标准版具有免费政策时, **Ryan** 进行了下载并在数天之内完成了设置。通过友好的配置向导, 他设置了所有主要的帮助台参数, 例如分类、工单状态、影响、模式、和优先级。

**Ryan** 说“我们可以完全自动化整个工单的生命周期, 从创建到关闭。业务规则、自动化的通知、自定义字段、请求模板以及邮件集成, 让我们可以在应用中以一个非常细粒度的级别定义我们的流程, 结果显而易见!”

工单管理被简化了, 而且可以完全在 ServiceDesk Plus 中处理, 终端用户对他们的工单状态也有了足够的可见性。业务规则帮助自动对工单设定优先级。还有, **IT** 员工也可以直观识别更高优先级的工单, 然后尽快进行处理。这确保了对所有待处理工单的完全控制。

**Ryan** 最喜欢 ServiceDesk Plus 的其中一点是它的集成能力, AD/LDAP 集成可以使员工通过单点登录系统, 避免了需要记着太多密码的困扰。

这也帮助改善了使用自助服务门户提交工单。另外 **Ryan** 的团队也设置了一个知识库, 用户现在可以更好的实现自助服务, 减少了提交给 **IT** 的工单。该团队也配置了 ServiceDesk Plus 和 Desktop Central 的集成, 从 ServiceDesk Plus 控制台来安装和卸载软件包。

---

我喜欢 **ServiceDesk Plus**, 它极大的减少了被忽视的问题, 它给了我一个远达 10000 英尺的视野让我看到所有事情, 允许我委派任务给其他技术员。

---

## 最后

ServiceDesk Plus 已成为 **Ryan** 和他的团队不可获取的工具。“我喜欢 **ServiceDesk Plus**, 它极大的减少了被忽视（从裂缝丢失）的问题。它给了我一个远达 10000 英尺的视野让我看到所有事情, 支持我委派任务给其他技术员。**ServiceDesk Plus** 一定意义上对 **IT** 帮助台提供了一个社交渠道。我不知道离开它我应该怎么做。”他总结道。



Paul Manchego  
Chief Systems Development Officer

# API 实践 – 一所大学如何使学 生满意

## 基本点

### 机构

圣保罗天主教大学/Universidad  
Católica San Pablo

### 行业

教育

### 位置

Arequipa, Peru

### 挑战

- 改善学生服务及自动化复杂请求的流程
- 为学生提升联系人、通讯和信息的单点访问能力
- 生成有关帮助台的绩效水平和操作的报告，以支持决策及改进服务水平

### 为什么选择 ServiceDesk Plus？

- 能够通过 API 集成内部系统
- 利用业务规则自动化复杂请求的工作流
- SLA 管理和性能指标追踪报表和仪表板

## 关于

圣保罗天主教大学/Universidad Católica San Pablo 是一家位于秘鲁阿雷基帕的私立大学，提供学士和硕士学位课程。学生可联系学术支持办公室 (Plataforma Académica)，该办公室负责为学生统一提供管理和支持服务，包括学业程序、成绩单、证书和其它方面的记录。

## 挑战

在一个典型的帮助台流程中，学生会去到学校的支持办公室然后提交请求。学校职员会处理一些简单的请求，对于专业的问题会转交给其他职员。学校的支持办公室使用电子表格来追踪请求直到关闭它们。

而电子表格能力有限，该团队发现处理和转派请求变得非常困难，缺乏单一的联系渠道来获取协助和请求更新，这让学生感到沮丧。此外，管理层也无法生成报表，来掌握帮助台的操作。

该学校的首席系统开发官 Paul Manchego 说：“使用电子表格输入的信息有限，学生的信息也无法直接从学校系统中获取，因为这种系统集成在这种情况下是不可行的。”

## 解决方案

当 ManageEngine 在 2014 年 3 月推出 ServiceDesk Plus 标准版时，IT 团队下载并部署了该解决方案。该团队使用 ServiceDesk Plus API 将应用与学校的学术系统集成，然后学生提出的请求现在会自动在 ServiceDesk Plus 中记录工单，并向学生发送确认。

在谈到集成带来的不同时，Paul 说：“与 API 集成的灵活性使学校的支持成员能够直接从学校的学术门户提出请求，而无需登录 ServiceDesk Plus。我们已经实现了与内部系统的无缝集成，这有助于我们更好地提供客户服务。”

可配置的业务规则，能够帮助自动将这些工单指派给合适的职员。“业务规则帮助我们完全自动化了请求的处理，这帮助员工可以更快、更好的响应和解决学生的需求。我们也减少了指派的延迟，以及错误的指派，” Paul 评述道。

使用 ServiceDesk Plus，圣保罗天主教大学的职员可以直接从工单上发起对学生的沟通，减少了邮件的混乱，通知和主动的告警，让学生可以随时了解工单的进度。使用 Using ServiceDesk Plus 来追踪请求，极大的改善了对于学生请求的分析。

学校还使用 SLA 模块，通过预置的阈值来追踪学校职员的绩效水平，提升团队的反应。

“ServiceDesk Plus 的仪表板和报表功能帮助管理层对帮助台的操作和实时指标进行追踪。我们知道了我们所处的位置，以及如何微调实现目标的方法，” Paul 说。

使用 ServiceDesk Plus，我们能够直观的了解我们的表现，处理学生的请求以及所需的关键信息，支持决策和提高服务级别

## 最后

当问到 ServiceDesk Plus 如何适配大学里事务的方法时，Paul 说：“ServiceDesk Plus 为我们的学校提供了非常重要的功能，它让我们能够集中学生的请求并自动化所需的流程，来解决专业请求。它也提供报告的能力、知识库、服务升级、通知等。使用 ServiceDesk Plus，我们能够直观的了解我们的表现，处理学生的请求以及所需的关键信息，支持决策和提高服务级别”。



# 成功切换到帮助台

## 基本点

### 机构

Electroswitch

### 行业

制造

### 位置

Massachusetts

### 挑战

- 对 IT 团队易用、易部署、易访问
- 能提取帮助台数据生成报告
- 追踪和维护资产

### 为什么选择 ServiceDesk Plus？

- 直观的用户界面
- 基于云的解决方案可以随时随地访问
- 开箱即用的内置报表以及自定义报表
- 自动化的资产发现和管理

## 关于

**Electroswitch** 是一家总部位于美国马萨诸塞州韦茅斯的公司，是电子开关、继电器和光电控制领域的领先制造商。在过去的 65 年中，该公司的开关和继电器在电力公司、核电站和美国海军中得到了广泛的应用。

## 挑战

**Karen Roche** 是公司的信息系统主管，她的团队包括 10 名支持成员，为 5 个不同地点的 250 余名用户提供服务。该团队管理者 700 余件资产，包括桌面机、笔记本、显示器、智能电话、座机、UPS 系统、打印机、路由器、交换机以及服务器。当团队使用一个本地工具来管理 IT 时，它很难适应公司的发展需求。在谈到寻找更好的工具时，**Karen** 说：“我们在寻找一个易用的工具。我们需要简化客户服务呼叫和请求。”

鉴于公司 IT 环境的复杂性，该团队还面临着管理 IT 资产的挑战。**Karen** 补充道：“我们一直在寻找一种帮助台解决方案，以帮助我们跟踪所有资产，并在需要时将它们与工单相关联。此外，本地工具也仅提供工单相关活动历史记录的有限记录，团队无法生成帮助台报告。

## 解决方案

**Karen** 和她的团队在选择 **ServiceDesk Plus** 之前评估了一些工具，包括 **ServicePRO Help Star** 和 **BMC Trackit**。在谈到这次经历时，**Karen** 告诉我们：“与我们评估过的任何其它工具不同，**ServiceDesk Plus** 通过直观、易用的界面提供了强大的事件管理功能。”

通过 **ServiceDesk Plus**，该团队增强了最终用户体验。**Karen** 补充道：“自助服务门户使用户能够在 Web 界面上轻松创建和跟踪工单。自定义请求表单通过从最终用户那里收集的必要且准确信息，让我们的工作变得更加轻松。”

**Karen** 对该应用程序与公司邮件服务器无缝集成的方式感到满意，它将电子邮件转换为工单并将记录的会话存储在同一个地方。“**ServiceDesk Plus** 与我们的邮件服务器通信，这在简化工单创建和在应用程序内管理与最终用户的沟通方面是一个巨大的好处，为我们节省了大量时间。我们完全不必切换回电子邮件即可与用户进行通信。”

**ServiceDesk Plus** 还支持只需单击一下即可检索每张工单的历史记录。用 **Karen** 的话来说，“它让我们在一个地方完成了整个活动序列。这有助于我们的审计操作。该团队还能够利用应用内的报告功能对其服务台运营进行高级分析。”

谈到公司决定升级到 **ServiceDesk Plus** 企业版，**Karen** 说：“就在我们看到 **ServiceDesk Plus** 如何扭转了我们的帮助台运营之后，我们自然而然地将自动化和便利性扩展到 IT 的其它领域，特别是资产管理。对于我们 **Electroswitch** 来说，这是一项非常值得的投资。”

---

用户界面也非常容易定位，技术支持也帮助我们解决遇到的小问题，**ServiceDesk Plus** 对我们的服务台运营带来了颠覆性的变化

---

## 最后

在 IT 服务管理和 IT 资产管理方面使用 **ServiceDesk Plus**，**Karen** 和她的团队如今越来越开心。在谈到她对 **ServiceDesk Plus** 的整体感受时，**Karen** 说：“让我们的服务台上云是非常棒的，我们可以随时随地访问，用户界面也非常容易定位，技术支持也帮助我们解决遇到的小问题，**ServiceDesk Plus** 对我们的服务台运营带来了颠覆性的变化。”



Tom Peach-Geraghty  
IT Manager

# 国家冰上中心与 ServiceDesk Plus 一起共赢

## 基本点

### 机构

国家冰上中心/The National Ice Centre

### 行业

运动和娱乐

### 位置

Nottingham, United Kingdom

### 挑战

- 没有适当的分类和指派，管理支持工单变得非常困难
- 随手解决工单
- 对技术员来讲缺乏适当的解决方案库
- ITIL 的应用

### 为什么选择 ServiceDesk Plus？

- 业务规则帮助组织和分发入站的工单
- 移动应用有推送消息
- 知识库有导入功能
- 能够与现有的 IT 服务组合、KEDB、以及 CMDB 集成确保 ITIL 的应用

## 关于

诺丁汉莫托珀因德体育馆是东米德兰兹郡首届一指的娱乐场所，位于充满活力的市中心。该场所可容纳 10,000 名观众，举办了各种大型音乐、喜剧和体育活动或赛事。国家冰上中心（NIC）综合体是英国第一个双冰场设施，包含两个奥林匹克规模的溜冰场。它是英国最大的冰上运动商店 **Ice Locker** 和该国最成功的冰球队之一 **GMB 诺丁汉黑豹队** 的所在地。

## 挑战

该公司 IT 团队的 10 名成员被分别划分在 L1、L2、L3 支持组下，对应数据分析和开发工程师。该 IT 团队位于诺丁汉，为英国的 500 多名员工提供支持，这些员工遍布伦敦、格拉斯哥和利物浦等城市。最终用户群包括办公室人员、支持人员、联络中心、零售店、咖啡馆、酒吧和餐馆、商品团队、运营团队、音乐会和活动的制作团队等。

在 ServiceDesk Plus 之前，该公司使用 Spiceworks 执行帮助台操作。IT 经理 Tom Peach-Geraghty 表示，在使用 ServiceDesk Plus 之前，在没有正确分类的情况下跟踪和管理工单是很困难的。该团队正在寻找一种方法

来暂停工单处理，然后按预定义的时间自动打开工单。此外，工单分配过程也是手动的，他们没有可预定义的工单指派逻辑自动将工单分配给技术人员或支持小组。“在没有正确分类和分配的情况下管理我们的支持工单真的很困难。我们必须采用许多变通方法和程序更改才能使其正常工作，” Tom 说。

此外，缺乏有效的帮助台移动 APP，影响了团队的效率，因为技术员在忙碌时无法及时响应工单。该团队希望有一个帮助台工具可以与公司现有的 ITIL 功能集成，帮助取得完全的 ITIL 引用。

## 解决方案

NIC 的团队部署了 ServiceDesk Plus，然后很快就看到了成效。使用业务规则功能，他们现在可以采用预设的规则对入站的工单进行甄别、归类、分组和设定优先级。还有，技术员自动指派功能也能够帮助基于技术员的负载进行自动指派，这平衡了技术员的工作。

通过 ServiceDesk Plus 的相关配置，该团队对工单的状态有了更好的掌控。例如，当技术员等待用户的答复时，该工具会自动将工单的状态从打开置为搁置状态，并停止 SLA 计时器。这提升了合规性级别，减少了人工干预。技术员可以创建并计划定期触发预先维护任务，这极大的减少了维护工单入站的数量。

Tom 和他的团队同时也使用 ServiceDesk Plus 的 iOS 和 Android 应用程序，可以随手管理他们的帮助台。当被问及 ServiceDesk Plus 为他们的团队带来的移动性时，Tom 回答说：“技术人员很喜欢这个移动应用程序。由于我们的业务运作方式，他们花了很多时间在办公区外。在他们外出巡视时收到推送消息，来管理他们的工单，真是太棒了。”

该工具确保了只有合格的技术人员才能处理关键工单，因为技术人员必须在处理解决方案之

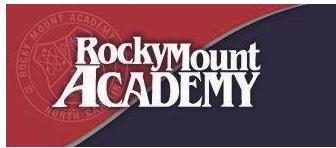
## 我们真的很喜欢使用 ServiceDesk

**Plus。** 它确实帮助我们更深入的使用我们的 ITIL 流程，实现更准确的报告，并且技术人员从中获得比我们旧的服务台更多的收益

前提交解决方案以供审核。IT 团队能够将其现有的解决方案文章导入 ServiceDesk Plus，从而确保无缝传输到存储库。知识库可作为技术人员的现成参考，缩短周转时间，帮助最终用户自行解决简单问题，减少呼叫支持台的次数。

## 最后

Tom 在描述他使用 ServiceDesk Plus 的体验时说：“我们真的很喜欢使用 ServiceDesk Plus。它确实帮助我们更深入的使用我们的 ITIL 流程，实现更准确的报告，并且技术人员从中获得比我们旧的服务台更多的收益”。当被问及他们是否在完善其服务台流程方面取得了进展时，Tom Peach-Geraghty 回答说：“我们在采用 ITIL 方面非常努力，只有在将 ServiceDesk Plus 与我们的 IT 服务组合工具，KEDM 和 CMDB 集成后，我们才看到自己朝着这个方向前进了一个档次。”



# 改进落基山学院的沟通、文档和帮助台可见性

## 基本点

### 机构

落基山学院/Rocky Mount Academy

### 行业

教育

### 位置

Rocky Mount, North Carolina

### 挑战

- 与终端用户的沟通
- 工单信息文档
- 缺乏终端用户对于服务台操作和工单的可见性

### 为什么选择 ServiceDesk Plus？

- 内置邮件集成以及从邮件自动创建工单
- 综合的工单活动性文档
- 自动化的通知和自定义的回复模板

## 关于

落基山学院/Rocky Mount Academy (RMA) 是纳什/埃奇科姆/威尔逊地区最大的独立、非宗派学校之一。RMA 成立于 1968 年，为 PK-12 年级学生提供服务，提供专为即将上大学的学生设计的教育计划。落基山学院获得了南方学院和学校协会 (SACS) 的认可，并且是北卡罗来纳州独立学校协会和全国学院和学校协会的成员。

## 挑战

他们有一个由两人组成的 IT 团队，负责处理和支持来自 50 余名 RMA 员工需求。随着计划将 IT 支持扩展到 500 学生，IT 团队面临着巨大的压力。在谈到这个挑战时，RMA 的帮助台技术员 H.R. Winstead 说：“没有适当的工具来管理 IT，我们在支持和解决故障方面遇到多种障碍。主要的障碍是与终端用户混乱的沟通过程。终端用户普遍直接打电话给我们或者来到我们的办公室来报告问题。联络他们获取更多信息或者提供解决办法变得非常困难”。没有一个中心化的帮助台解决方案，对于记录对终端用户的所有会话、解决方法和解决问题的时间花费会十分困难。

最终用户对其工单状态的可见性非常低，IT 团队必须不断在电子邮件对话和最终用户的电话之间

切换，以使他们了解问题的最新情况并提供解决方案。“通信、文档和帮助台可见性是我们面临的主要挑战。我们需要一个集中式帮助台解决方案来简化整个事件管理流程，” Winstead 谈到他在管理 IT 团队时面临的日常挑战时说。

## 解决方案

在寻找 IT 帮助台解决方案时，Winstead 和他的团队偶然发现了 ServiceDesk Plus，并决定试一试。这对他们来讲不需要什么投入，因为标准版提供免费许可。“虽然 ServiceDesk Plus 是我们有史以来第一个帮助台工具，但它从一开始就一帆风顺，在我们的服务器上设置并根据我们的需求进行定制非常容易。我们很快就启动并运行了 IT 服务台，” Winstead 说。

RMA 的团队将应用程序与他们的邮件服务器同步，它能够将电子邮件转换为工单，并通过工单与最终用户进行通信。Winstead 补充道：“ServiceDesk Plus 彻底改变了我们 IT 服务台的沟通机制。自动通知让最终用户主动了解他们的工单进度，电子邮件模板只会让我们更快、更快速地响应最终用户的需求”。

多亏了 ServiceDesk Plus，从第一次打电话或发电子邮件到关闭的整个工单历史现在都有很好的记录。这有助于团队成员更新工单的进度，即使它被分配给另一个人。

Winstead 在 ServiceDesk Plus 中最喜欢的功能之一是仪表板。他说：“仪表板很棒，有很多可视化的数据。它为我们提供了所给定时间内的帮助台操作的快照，包括未结工单、接近违反 SLA 的工单、工单数量、员工绩效、积压情况等详细信息。这是我们首先要了解我们的立场并制定当天工作计划的事情”。

---

**ServiceDesk Plus** 是我们 IT 部门的宝贵补充。它提供的深度的功能和简单的界面，帮助我们覆盖了整个九个院区的工单管理

---

## 最后

RMA 的使命是“让学生为他们在生活和大学中遇到的挑战、机遇和责任做好准备”。现在，ServiceDesk Plus 确实已经为 RMA 的 IT 团队做好了准备，以应对他们遇到的挑战，机遇和责任！Winstead 高兴地总结道：“ServiceDesk Plus 是我们 IT 部门的宝贵补充。它提供的深度的功能和简单的界面，帮助我们覆盖了整个九个院区的工单管理”。

# 加入免费服务台解决方案

ServiceDesk Plus 标准版提供免费许可，让您可以无忧开始您的工单管理，适应企业的发展，应对服务团队的机遇和挑战。

## 关于 ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus 是一个综合性的帮助台软件，集成了资产和项目管理，以及 ITSM 最佳实践流程。从根本上转变了 IT 部门的工作模式，它为 IT 问题的处理提供超强的可视性和集中控制力，将 IT 服务管理从救火式的抢修模式升级为针对 IT 的隐患预防，避免组织机构业务经历宕机等严重事故，提高整个 IT 团队的生产效率，进而改善最终用户的满意度。ServiceDesk Plus 已在全球 186 个国家和地区，被超过 125,000 机构信任和采用，它支持三十余种语言。

## 关于 ManageEngine

ManageEngine 提供实时 IT 管理工具，使 IT 团队能够满足组织对即时服务和支持的需求。全球成熟企业和新兴企业（包括财富 500 强企业中 70% 以上）都在使用 ManageEngine 产品来确保其关键 IT 基础设施（包括网络、服务器、应用程序、桌面等）的最佳性能。

ManageEngine 是 Zoho Corporation 旗下 IT 运维管理事业线，在全球设有办事处，包括新加坡、中国、美国、印度、日本等。

