

Star Beverage Retailer Gets More Bang for Its Buck with ServiceDesk Plus

某明星饮料零售商
通过 ServiceDesk Plus
获得的不菲收益



一家美国专业零售商，经销多达 100 种优质叶茶和其它与茶相关的商品，该公司正在努力应对其复杂的服务台运营工作。零售店的商店人员不断提交与设备相关的问题以及请求新设备。来自 IT 团队的五名成员发现，协调、跟踪、组织和解决记录的工单异常困难，此外，还有跟踪和维护分散在 300 家零售店中的工作站、自动售货机和计费机等设备的库存。



帮助台工具对 IT 支持提供的帮助甚微

该公司选择了 Kayako 作为他们的服务台解决方案，该工具最初确实满足了他们对 IT 的所有需求。但是随着机构的扩大，该工具变得不适应新的环境。它的使用变得异常复杂，有时，团队必需借助电子表格来使用。该工具不能对高效记录和追踪事件做出支持，也无从做到从服务请求识别和归类事故，这导致 IT 团队必需手工完成这些任务。此外，因为从邮件或电话随机记录工单，没有标准信息或有组织数据的工单在日益积压。

无论是技术员还是门店的员工，在理解和使用该工具复杂的操作界面时，都面临着困难。缺乏合适的沟通工具和通知，限制了最终用户与 IT 的互动。此外，没有资产范围概念以及库存的追踪，他们也无法在一个集中位置列出和管理所有的商店设备。在审计期间，公司也面临许可及合同过期的风险，因为没有适当的系统对此类事件进行汇总和通知。至此，建立服务台这个主要目的落空了。因此，该公司的服务台经理决定寻求一个基于云的、强大的帮助台解决方案，来满足公司日常的 IT 需求，并实施更为有效的 IT 管理实践。

ServiceDesk Plus 在严格的评估之后击败公认的领导者

帮助台经理列出了市场上公认的三个领导者产品，包括 ServiceDesk Plus。然后他开始将三个产品进行了为期 90 天的严格评估，最后，ServiceDesk plus 取得成功。

在这个为期 90 天的评估过程主要集中在以下六点：

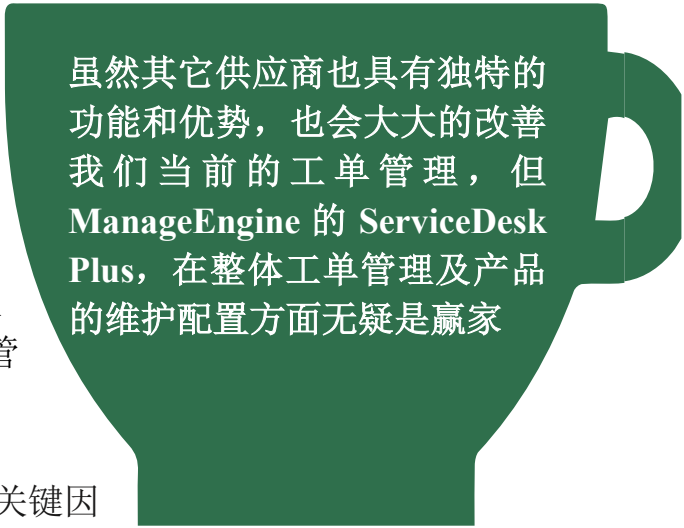
- 软件在工单管理方面的能力
- 终端用户对于产品易用性的意见
- 技术员对产品易用性的意见
- 管理员对产品易用性的意见
- 价格
- 客户支持

经过数次厂商演示以及动手配置这些工具之后，IT 团队集思广益，审查了服务台工具的功能和可用性，结合团队各个成员的意见，对供应商进行最后评分。

ServiceDesk Plus 以 5 分满分的标准中，获得最高的 4.03 分。易用性，最小的操作配置完成工具的配置，以及功能，如服务目录以及资产管理，是这一评分的重要因素。

ManageEngine 的客户支持也是影响最终决策的关键因素之一。此外，灵活性、基于订阅模式的价格，相对于竞争对手，提供了更好的性价比，这促使了公司最终选择 ServiceDesk Plus 的决定。

“虽然其它供应商也具有独特的功能和优势，也会大大的改善我们当前的工单管理，但 ManageEngine 的 ServiceDesk Plus，在整体工单管理及产品的维护配置方面无疑是赢家，”公司服务台经理提到。



虽然其它供应商也具有独特的功能和优势，也会大大的改善我们当前的工单管理，但 ManageEngine 的 ServiceDesk Plus，在整体工单管理及产品的维护配置方面无疑是赢家

综合的工单管理功能帮助管理事件和服务请求

在选用 ServiceDesk Plus 并开始运营后，该团队现在可以清楚的识别事件和服务请求。针对各种类型的事件场景，他们通过事件模板配置了预填充的参数。服务目录也提供了一个可显示给门店人员的，包含有所有 IT 可提供的服务菜单，门店人员只需要登录到他们的自助服务门户，选择事件模板或者服务请求，使用小的数据录入，即可提交工单。这确保了提交的事件工单和服务工单的数据一致性，降低了确定工作流程的判断标准，如指派工单、识别优先级以及分类。

服务台的经理说：“ServiceDesk Plus 提供了一个全栈的工单管理功能，包括为用户提供一个简单易用的界面，让字段填写和表单提交变得非常容易”。



ServiceDesk Plus 提供了一个全栈的工单管理功能，包括为用户提供一个简单易用的界面，让字段填写和表单提交变得非常容易

工作流程和其它自动化增强了员工的生产力

ServiceDesk Plus 改变了该公司服务台的运营方式，现在，工单可以被自动分类并指派到技术员，而相关的人员也可能通过邮件得到通知，SLA 违反的升级动作也无需手工执行了。这对 IT 来讲是一件非常了不得的事情，他们现在不用再像以前一样花费更多的时间在分类和组织工单上，而可以更加专注于解决问题。

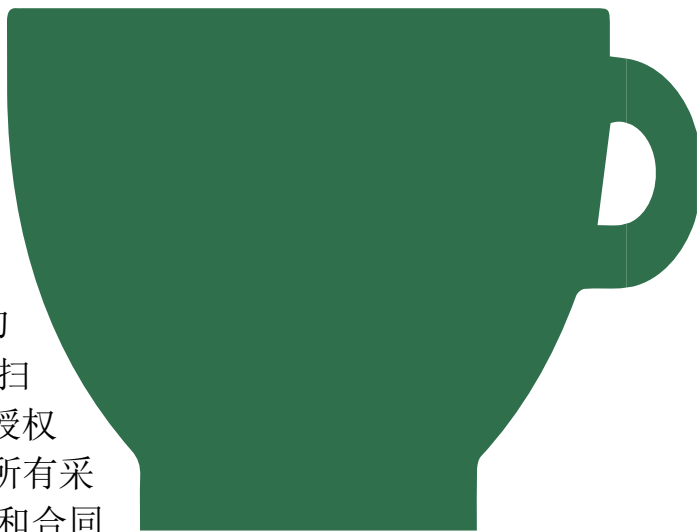
集成的聊天功能，支持技术员可以在工单页面上与终端用户直接沟通，帮助他们可以从用户那里快速采集关键信息，加快工单的解决。ServiceDesk Plus 简单、易用以及直观的用户界面，相对于他们之前使用的工具，提供了更好的用户体验。

“ServiceDesk Plus 不需要用户有专业的技能水平，通过几次鼠标点击就可以创建高级的工单流程，它也帮助我们对服务台的工单的全生命周期进行追踪”，服务台经理说。

所有设备都集中在一个管理平台下

通过 ServiceDesk Plus On-Demand 内置的综合资产管理功能，他们对所有的软硬件资产进行了统一的管理。该公司通过使用轻量级探针扫描所有 IT 资产，以及通过 csv 文件批量导入非 IT 资产，构建起他们的资产清单数据库。资产的各种状态，例如存储中、使用中、维修中以及处置等，都得到了有效追踪。这帮助团队更加有效的管理资产的整个生命周期。

IT 团队也使用了软件许可管理功能，将采购的许可分配到所有受管控的软件。通过定期的扫描，来识别有关软件许可的违反状况，以及未授权的软件安装，这帮助公司随时可以应对审计。所有采购的设备以及设备维护合同，都可以通过采购和合同模块轻松核算。



一段跨越式的旅程

以前管理公司的基础设施的“消防员团队”，现在是一个主动服务动力源，感谢 ServiceDesk Plus。通过应用中为重要 IT 支持流程设置的 ITSM 最佳实践，技术员现在跨公司的各个门店供应链，与用户协作、互联，交付一流的服务。也因如此，服务台经理总结道：

“ServiceDesk Plus 是我们做出的最正确的选择。”

ManageEngine
ServiceDesk Plus

www.servicedeskplus.com