



Case Study

实现服务台透明度

Tranter

Achieves Help Desk
Transparency with
ServiceDesk Plus

客户：

Tranter IT 基础设施服务有限公司

Tranter IT 基础设施服务有限公司是一家领先的支持和服务机构，总部位于尼日利亚拉各斯。Tranter 通过精心设计的 IT 基础设施服务和 IT 支持及培训，帮助它的客户提高组织效能，其服务台有 200 名技术员，为尼日利亚各城市、行业机构的 20000 名用户提供支持。

多站点

的业务形态为运营造成许多障碍。

管理分布在不同城市的庞大的 IT 环境，是 Tranter 无法为其用户提供卓越服务的主要挑战。因为工单从多个地点提出，对它们进行分类、追踪、管理以及设定 SLA 标准变得非常困难。延误的、不正确的工单分派，以及未分派的工单都在不断的积累。帮助台经理们对技术员的可用性、特定技术员的工作负荷、以及各个技术员处理的工单信息也无从掌握。这意味着他们对服务台的运营和效能的可见性非常的小。在将工单指派到技术员之前，帮助台的经理们必需手工核实每个技术员的工作负荷。

此外，IT 员工对 SLA 也知之甚少，大部分情况下都造成了 SLA 违约。因此，跟踪 SLA 合规性以及处理升级对于服务台经理来说也是一项艰巨任务。Tranter 的大部分用户属于金融行业，该行业对服务的要求以及时间的敏感性在各行业中是出了名的苛刻。这样，由于 SLA 合规性满足度的问题，Tranter 的 IT 团队承受着不应存在的压力，这间接也影响了服务的交付。



Tranter 很快意识到是时候向前看，告别现有的服务台了。简化 IT 运营，提高各项指标的可见性，以及提升服务交付的质量是 Tranter 管理层的主要目标。针对 Tranter，新的工具必需具有这些优势，以帮助服务台团队减轻不必要的压力。多轮的评估以及与供应商的会议，找到一个完美方案的任务看起来是一个无止境的旅程，直到 Tranter 的 IT 团队发现 ManageEngine ServiceDesk Plus。

多地点 支持

以及实时的 SLA 来
简化帮助台运营

ServiceDesk Plus 易于实施和设置的特点，在一开始就让 Tranter 的 IT 团队惊叹不已。在应用设置并运行之后，IT 团队就意识到其通往完美 ITSM 解决方案的漫长旅程已经结束。ServiceDesk Plus 的多地点支持功能使 Tranter 的 IT 团队能够创建地点，并定义特定于地点的假期、工作时间、部门和 SLA，帮助团队轻松管理分布式 IT。业务规则和技术人员自动分配等功能帮助 Tranter 减少了未分配的工单以及延迟和不正确的分配。

感谢 ServiceDesk Plus，帮助台经理们现在可以通过请求仪表板实时轻松追踪 SLA 的合规性和他们技术员的绩效水平了。

ServiceDesk Plus 中的日程表为整个帮助台操作提供了透明的视图，它包括了技术人员在特定日期处理的工单，登录的技术人员，技术人员的可用性和后备技术人员列表。由于能够对事件进行主动和多级升级，帮助台经理可以确保所有工单都得到响应，并在 SLA 规定的时间内得到妥善解决。

综合资产管理

为 IT 基础架构带来可见性

克服了大多数的障碍后，Tranter 开始简化其 IT 资产管理。管理、支持和维护 400 多台企业服务器以及处理数百个软件许可证和许可协议是其面临的两个主要问题。通过开箱即用的资产管理模块，ServiceDesk Plus 帮助 Tranter 轻松发现和管理其所有 IT 资产，包括服务器、工作站、打印机和路由器。此外，有关软件安装数量、许可证可用性以及简单易用的许可证分配的信息是 ServiceDesk Plus 的内置功能，这让 Tranter 掌握有关软件许可证的合规性，帮助公司轻松通过软件审计。

ServiceDesk Plus

支持卓越服务的提供

Agadagba Voke Benjamin, Tranter 的解决方案架构师说：“ServiceDesk Plus 是个具有丰富功能的帮助台应用。在 ServiceDesk Plus 中追踪性能指标以及数据收集变得非常高效，所获得的深度见解可用于 IT 团队的评估与升级。借助 ServiceDesk Plus, Tranter IT 基础设施服务有限功能以能满足 SLA 而自豪，并能够始终如一的保持 IT 基础设施及服务的正常运营。”

ManageEngine
ServiceDesk Plus