



CASE STUDY

AN ITSM SUCCESS STORY WITH 50,000 TICKETS

一个达到 50000 工单量级的 ITSM 成功故事

关于客户

Sterlite Technologies Limited (STL) 是一家提供超高压供电和超高速数据传输产品的公司。Sterlite 的产品适用于电信、电力、国防、MSO、CATV、航空、石油和天然气、宽带和运输领域。此外，Sterlite 作为开发商，以 BOOM（建造、拥有、运营、维护）模式，在印度获得三个输电系统项目（线路与变电站）。该公司与全球多元化自然资源集团 Vedanta Resources plc 有着共同的血统。

Sterlite 的 IT 支持团队由 45 名技术员构成，负责为其国内与海外的 1500 多名用户提供相关的 IT 服务。Sterlite 的组织机构和用户遍布其国内与海外，IT 支持团队也分布在相应的 14 个地区，因此他们希望统一并简化 IT 的支持运营。

Sterlite 在 IT 支持方面的挑战

Sterlite 的 IT 支持机构希望摆脱故障排错的工作模式，而是能够扮演取得业务目标的战略驱动力。这也意味着需要提升技术员的效率、优化工作负荷、确保终端用户的满意度，并最终收集数据来识别需要改进和提升的领域。为实现此目标，他们寻求一种 IT 帮助台工具：

- 仅需少量资源维护而不会增加 IT 负担
- 能够自动化技术员的任务并确定工作的优先级
- 帮助技术员最小化响应时间并改善工单解决时间和准确性
- 具有综合性的仪表板和报表用于深度分析
- 提高终端用户的满意度

ManageEngine 的解决方案- 开箱即用

在他们探索解决方案时，Sterlite 注册了 30 天的 ManageEngine ServiceDesk Plus On-Demand 试用期。“在我们第一次看到它时，我们就相信它能够满足我们的大部分需求。因为它直观，我们只需要对它做一点配置就可以让它达到一定规模”，Sterlite 的业务系统领导 Kiran Awargaonkar 说，“我们开始设置了 5 个技术员，在一年的时间里，我们逐渐将它增加到了 45 个，现在这个应用已是 Sterlite IT 运营所不可或缺的部分了。”

云的模式确保更加专注

ServiceDesk Plus On-Demand 以云的模式进行服务交付确保了 Sterlite 的 IT 团队无需担心与应用有关的日常维护带来的麻烦，例如配置服务器、安装、部署补丁等。该应用运行在 ManageEngine 的服务器上，所有有关的升级操作也都由 ManageEngine 负责，这能够支持 Sterlite 永远都是在软件的最新版本上工作，因此技术员可以更加专注于服务终端用户，而 Sterlite 的 IT 也可聚焦于战略。

“
在我们第一次看到它时，我们就相信它能够满足我们的大部分需求。因为它直观，我们只需要对它做一点配置就可以让它达到一定规模

Kiran Awargaonkar,
Head – Business Systems at
Sterlite



自动化提升帮助台的生产力

ServiceDesk Plus On-Demand 帮助 Sterlite IT 自动化了工单生命周期中的大量任务，帮助技术员更快、更好的服务终端用户。

- 除用户登录自助服务门户来提交工单外，任何发送到 IT 支持邮箱的邮件也都将自动转为工单。
- 每当工单创建后，它将自动根据预定义的业务规则，自动分配到特定的技术员，确保队列中不存在未被指派的工单。此外，通过业务规则，为工单也自动设置一个优先级、分类等。
- 应用预定义的 SLA，帮助 Sterlite 的技术员关注关闭工单所用时间，帮助他们优化工作负荷。
- 针对用户的可配置的自动化通知，可基于特定事件触发，例如接收到工单、更新、关闭、审批等，确保了 Sterlite 的 IT 团队比以往更容易沟通和响应，而这些不需要技术员做出太大的改变。
- 技术员也可以利用生产力工具，如请求模板、任务模板、回复模板、解决方案模板等来自动化相应的任务，节约大量时间。

“从工单提交给我们，到我们关闭，并让用户知道，ServiceDesk Plus On-Demand 确保了无一遗漏，支持我们更快的响应用户、更快的解决工单——在过去一年中，我们通过应用服务了 50000 个工单” Kiran 说。

“从工单提交给我们，
到我们关闭，并让用户
知道，ServiceDesk
Plus On-Demand 确保
了无一遗漏，支持我们
更快的响应用户、更快
的解决工单——在过去
一年中，我们通过应用
服务了 50000 个工单”

Kiran Awargaonkar,
Head – Business Systems at Sterlite



有效的报告—— 有效的决策

Sterlite 同时也制作了一系列综合性的报表和仪表盘，挖掘 ServiceDesk Plus On-Demand 的数据进行汇报和分析。其中他们生成的一份重要报告是“时间花费”报告，详细记录了他们在工单上的付出。分析时间花费报表帮助 Sterlite IT 分析生产力和性能，识别需要改善的区域。因为报表的需求经常变化，基于需要的部分，Sterlite IT 经理们使用应用的自定义报表功能，生成所需的报表和图表，进而支持相关者制定有效的决策。

Sterlite 技术员也会使用对他们可用的仪表盘数据，仪表盘提供了有关工单、任务的智能提醒，以及公告、审批等。所有这些都集中在一个位置，这样技术员就可以规划他/她一天的工作，让工作变得更有效率。“我们的团队现在通过使用仪表盘变得更加具有组织性，”Kiran 说，“我们了解了我们的优先任务以及对应的计划，而不会给我们带来不必要的压力！”

最后

在 Sterlite 采用 ServiceDesk Plus On-Demand 后，IT 支持运营发生了非常大的变化，“使用应用，我们看到 IT 的效率提升了至少 20%。企业也开始认识到 IT 的重要增值作用，是效率和盈利的驱动因素。我们仍然在不断探索 ServiceDesk Plus On-Demand 的使用，并且计划从现在开始的几个月中，通过实际节省数据衡量它对业务的直接影响”Kiran 说。当他们这么做的时候，Kiran 确信他们会值得欢呼！

“
使用应用，我们看到 IT 的效率提升了至少 20%。企业也开始认识到 IT 的重要增值作用，是效率和盈利的驱动因素。我们仍然在不断探索 ServiceDesk Plus On-Demand 的使用，并且计划从现在开始的几个月中，通过实际节省数据衡量它对业务的直接影响

Kiran Awargaonkar,
Head – Business Systems at
Sterlite



ManageEngine
ServiceDesk Plus On-Demand

www.ondemand.servicedeskplus.com