

Radiology Associates 获得 IT 所想要的一切！

and IT is...



Nicholas P. Arispe 三年前在 Radiology Associates LLP 开始担任系统管理员，负责接手 ManageEngine ServiceDesk Plus 工具集来管理 IT 服务台和 IT 基础架构。每当有新人加入 IT 机构，他们想到的第一件事可能就是更换服务台管理系统。

但是，当 Nicholas 审视了 ServiceDesk Plus 后，他马上意识到他无需在此领域做任何改变。因为来自一家使用 BMC Remedy 的大型机构，Nicholas 被 ServiceDesk Plus 的精益和敏捷所打动。但是，真正使他沉下心并注意到这的是支持的质量。我们向 Nicholas 提出了一些有关他与 ServiceDesk Plus 的一些问题，来看看这里他如何做答。

继续





跟我们谈谈 您的公司



RadiologyAssociates^{LLP}



Radiology Associates 是一家医疗影像公司，有 4 个影像中心，总部办公室位于德克萨斯 Corpus Christi。具有一支 10 人组成的服务台队伍，支持大约 250 台终端设备。

公司由经过董事会认证的放射科医生组成，他们接受过肌肉骨骼、神经放射学、女性影像学和核医学/PET 培训。该公司提供全方位的门诊影像服务。

我来自后端，工作主要是负责 Corpus Christi 医疗中心以及时代华纳有线的技术支持和系统管理。在 Radiology Associates 的三年里，我主要负责应用支持、桌面支持、帮助台、服务器以及所有丢给我处理的事情。

您的背景或者说
角色是什么？



你为什么选择 ServiceDesk Plus?

我没有选择它，而是继承了它。因为来自一家运行 BMC Remedy 的大型商店，我对工具的看法是非常谨慎的，并且也意识到对于我们没有必要更换为其他不同的东西。ServiceDesk Plus 已经有了我们所需要的一切。

我们确实决定了要升级到新的版本，并且从标准版升级到企业版。同时，我们也从 MySQL 切换到了 MSSQL。我们选择升级 ServiceDesk Plus 是因为企业版有些非常棒的功能，我知道这能让我们的工作变得不同。

ServiceDesk Plus

您为什么需要 添加功能？



项目管理我们是通过 SharePoint 完成的，但这对我们来说效果不佳。我希望项目任务对正在处理这些任务的人清晰可见，而我们可以在企业版中轻松做到这一点。

“ 现在我们在应用内拥有了项目管理
这将整个项目摆到了团队面前 ”

一些较大的项目我们不仅仅只指派给一个人，在 ServiceDesk Plus 中，我们可以采用任务的方式。服务台主页也为我们也呈现了任务指派到了哪里。

我们每周三需要更新我们的项目，将它们更新到主页上让这项工作变得更加容易。我们确实的需要一些优秀的、容易使用的资产管理工具，而 ServiceDesk Plus 的企业版为我们提供了这些。

我们选择迁移数据库是因为我们想从工具内得到更好的报告能力。当然 ServiceDesk Plus 内提供的报告非常的棒，但是我们确实也有些特殊的需求，这意味着我们需要更改数据库。

您能为我们分享一些 与资产管理有关的内容吗？



就是每台机器位处何处。

ServiceDesk Plus 中的资产管理这部分，对我们来说可能是最重要的部分了，也是最有帮助的部分。我们将它作为帮助台使用，但是资产管理同等重要。我想要说，资产管理为公司业务带来了巨大的增值。



将工单系统与资产系统连接使用，这也意味着我们在收到呼叫时，能够清楚的知悉相关资产的确切配置信息。

升级是怎么 进行的呢?

升级过程没有什么戏剧性情况，我们执行备份，在我们计划的时间内运行，没有任何问题。

这对我来说是一个新的领域，因为之前我从未参与过数据库的迁移，所以当时也是担心它的执行情况。

ManageEngine 团队帮助确认了我需要具有的工具以及支持来快速、有效的执行迁移。



无论我在跟谁聊，他们总是知道是谁。是的，我。我被他们的知识印象深刻。他们给了我详细的步骤指导，我感到非常的自信，因为他们知道他们在谈什么，并且他们给我了我所有成功完成工作所需要的一切。

在迁移发生三年之后 现在您的业务情况发生 什么变化?

我们在软件的 9 版本上“非常的安心”，我们也非常自信不需要再“去哪儿”。

所有我们在 Radiology Associates 想要对 IT 做的事情，现在都在通过 ServiceDesk Plus 运行，资产管理，项目管理等。

“*ServiceDesk Plus 满足了我们的所有需求，我 100% 会是它的终身客户*”

该团队在他们的主屏幕上访问所需的一切，他们可以在工具中聚焦任务，提取所需要的各类信息。

其它 ServiceDesk 的 的功能还有您喜欢的吗？

另外就是它的许可证管理方式，非常的简单。按照能够登录它的技术员的数量和可扫描的资产的数量。这是计费仅有的两个因素，这也非常易于让人理解自己的需求。

另外一个对我印象深刻的事情，就是 ManageEngine 的工作人员倾听客户的声音，采纳增强产品使用的合理建议。

到现在为止我提出的建议，在新的版本中已经实现。我知道他们不但听也着手去做，这些增强才能在后续版本中陆续实现。他们不会沉沦在现状中，而是在不断的努力改进产品。

“毫无疑问，
我会大声称赞
ServiceDesk Plus 这个产品”

您会推荐
ServiceDesk Plus 吗？



我们的满意程度如果从 1-10 分来看，我们肯定会达到 10 分。我通常对东西很苛刻，什么都不给 10 分，但我真的很支持这个产品。我曾与许多其他软件供应商合作过，但我不会为任何其他供应商的客户满意度打 10 分。这是我接触过的唯一一家软件供应商，我会给它打这个分数。拥有一个好的产品只占其中的 20%。能够从技术支持那里得到答案更重要。

这是我接触过的最好的技术支持。我当然可以看到 Radiology Associates 在未来越来越多地使用 ServiceDesk Plus，我希望看到其他业务部门从我们的 IT 团队已经享受到的强大功能中受益。如果您正在寻找一家了解产品支持对 IT 部门的成功至关重要的供应商，那么是的！我强烈推荐 ServiceDesk Plus。



ManageEngine 卓豪

免费咨询: 400-660-8680

Website: www.servicedeskplus.com

产品咨询: support@manageengine.cn

技术支持: support.manageengine.cn