

# Radiology Associates

## 获得 IT 所想要的一切!

and **IT** is...

## ManageEngine ServiceDesk Plus



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



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。

## 你为什么选择 ServiceDesk Plus?

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。



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。

## 您的背景或者说 角色是什么？



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。



## 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的容易。我们确实需要一些优秀的、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？



当我入职 Radiology Associates 时，我们还在使用 Windows XP 桌面系统，而这些系统需要升级到 Windows 7。这意味着我们需要能够甄别所有运行 XP 的桌面机，并了解它们的配置，这样我们可以了解哪些机器需要增加内存，以及我们需要为每台机器准备什么类型的内存，另外就

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 在未來越来越多地使用 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。



Engine  
**ServiceDesk Plus**

ManageEngine 卓豪

免费咨询: 400-660-8680

Website: [www.servicedeskplus.com](http://www.servicedeskplus.com)

产品咨询: [support@manageengine.cn](mailto:support@manageengine.cn)

技术支持: [support.manageengine.cn](mailto:support.manageengine.cn)