



Arc of Ventura County –

Experiences Easiness of the Help Desk Management

帮助台管理的易用体验

Arc of Ventura County 是一个以社区为基础的非营利组织，位于加利福尼亚州文图拉。该组织致力于改善智力和发育障碍人士的生活质量。文图拉县弧形学校成立于 1954 年，目前通过各种计划为 700 人提供服务，帮助他们享受有尊严、尊重和包容的生活。计划参与者有机会获得独立生活的生活技能，参与社区活动和志愿服务，并接受导致就业的培训和技能。

Arc of Ventura County 在文图拉县的 13 个地点提供服务，拥有 275 名员工，包括工作教练、管理人员和行政人员。为了为其运营提供资金，该非营利组织获得了联邦和州的资助、赠款和私人捐款，以及文图拉县 Arc 基金会的财政支持。

我们希望尽可能的为社区服务，也就是尽可能的在 IT 或 IT 管理相关的方面花费尽可能的少。



问题：Excel 不能提供帮助

在 ServiceDesk Plus 之前，The Arc of Ventura County 的支持人员使用 Microsoft Excel 来跟踪其所有帮助台操作。这些问题以便笺的形式提交给 IT 团队，后者手动将它们输入到 Excel 中。这极易导致人为错误，延迟事件的有效解决。

The Arc of Ventura County 的信息技术总监 Andy Mack 回忆起这些挑战，“与大多数非营利组织一样，我们在管理 IT 资源方面面临着两个核心挑战。首先，我们的预算有限，并将继续有限。我们希望尽可能多地花钱为社区服务，这意味着在 IT 和 IT 管理相关的花费尽可能的少。其次，在我来到这里之前，我们只是在技术使用方面并不擅长，而且这里并不以技术作为实现目标的一种方式。

考虑到这些挑战，Andy 决定时时候尝试安装一些新的、有效的方案来减少错误、减少响应时间，进而加快整体进度。

挑战：

简单、快速、性价比高的 IT 帮助台软件

考虑到 IT 服务台过于复杂且价格高昂的情况，这对 Andy 来说是一个挑战吗？令人惊讶的是，答案是，事实并非如此！

在过去的十年中，Andy Mack 将 ManageEngine 软件介绍给了他合作过的数个非营利性和营利性组织。他第一次接触 ServiceDesk Plus 是在一家非营利性公司，该公司使用 Excel 作为服务台的工具，为五个地点的 70 名员工及计算机硬件提供服务。后来，Andy 在一家营利性公司使用 ServiceDesk Plus，该公司使用 Excel 和电子邮件在美国国内外支持着 500 名用户。ServiceDesk Plus 也被证明是一个经济、高效的解决方案来简化公司的服务台运营。

2012 年，Andy 在 The Arc of Ventura County 推出了 ServiceDesk Plus 专业版，以处理服务台和资产管理职责。该组织的设施工作人员还使用 ServiceDesk Plus 来管理车辆和建筑问题。

经过一天的安装过程，Andy 让用户进行了初步转换！通过电子邮件将他们的请求发送给 IT 团队。一旦用户通过电子邮件习惯了 ServiceDesk Plus 的使用，Andy 就会在 ServiceDesk Plus 门户网站上对他们进行培训。该门户向用户提供下拉框，以详细描述技术支持问题，并促进整体跟踪和报告。

Andy 支持系统运行了几个月，然后评估性能，他发现 ServiceDesk Plus 使团队能够接听和解决比转换前更多的呼叫！

ServiceDesk Plus 使团队能够接听和解决比转换前更多的呼叫！



感受 ServiceDesk Plus 的 不同!

另外一个 Andy 喜欢并称赞 ServiceDesk Plus 的原因是它的简洁性和易用性。

安装后, Andy 发现 ServiceDesk Plus 的设置可以“快速”完成, 而无需安装单独的服务器或软件来完成安装。

此外, Web 控制台还提供了统一的配置管理位置和逻辑菜单的配置选项, 这进一步简化了整个机构地点的配置过程。Andy 还继续

Andy 继续称赞了应用的通知、追踪功能以及有关工单的用户通知方法。

Andy 也使用了应用的资产管理组件, 用于追踪硬件的生命周期结束信息, 这可以支持他为未来的采购制定预算。他也几乎每天都在使用 ServiceDesk Plus 的采购定单功能, 来追踪所有 IT 相关的采购和费用。他还追踪了所有 IT 和非 IT 的协议, 让相关人员可以了解即将到期的合同细节。

做了这么多, 但是价格却非常实惠。Andy 说: “在降低成本和提高生产力方面, 迁移到 ServiceDesk Plus 对我们的组织来说是一个明显的优势。整个组织现在都很高兴, 因为 ServiceDesk Plus 的价格令人难以置信, 易于使用, 并帮助我们满足了对 IT 服务台日益增长的需求!”

迁移到
ServiceDesk
Plus 对我们
的组织来说
是一个明显
的优势





ManageEngine
ServiceDesk Plus

卓豪（中国）技术有限公司

技术支持

电话：400-660-8680、010-82738868

邮箱：support@manageengine.cn