



ServiceDesk Plus 简化员工 入职与离职的 7 种方法



介绍

许多组织在有效管理员工入职和离职流程方面举步维艰，这并非源于努力不足，而是缺乏一个高效且可扩展的流程体系。

实际上，这些新员工入职、岗位调动和离职管理流程（jml流程）是组织生命周期中的一个关键节点--它们塑造了人们对公司的第一印象、也对影响生产效率，维护安全合规至关重要。然而，企业的内部团队往往各自为政，交接流程缺乏明显的清晰度，且没有集中平台来追踪责任与进度。这种碎片化的指引导致新员工入职时缺乏必要工具，离职员工又会长期保留着不应有的访问权限。

那么，企业应当如何打破这种循环，实现 jml 流程的无缝衔接？答案在于要建立一个能够自动化、协调并监控流程每个环节的系统。

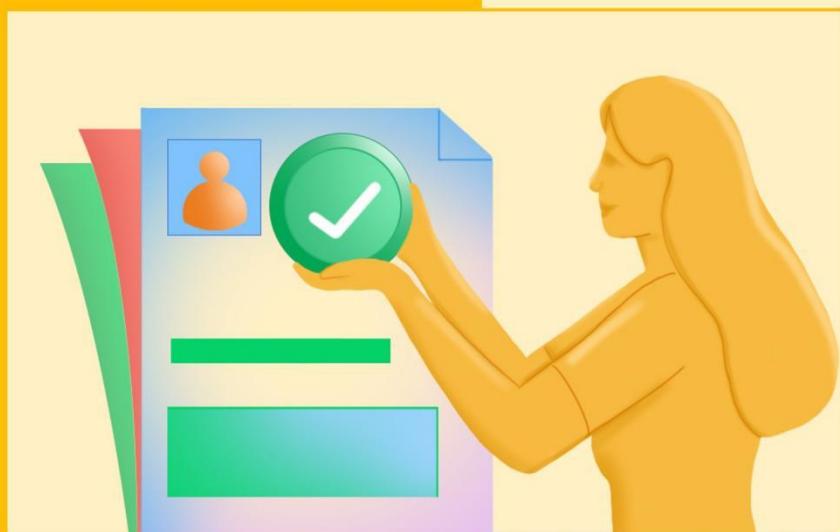
ManageEngine旗下的人工智能驱动型统一服务管理平台**ServiceDesk Plus**，正是为解决这些挑战而生。通过连接IT服务管理与企业服务交付，**ServiceDesk Plus**助力企业提供一致、安全且高效的员工入职与离职体验。

通过本电子书，您将了解如何运用 **ServiceDesk Plus** 高效管理每位员工的职场旅程，同时确保企业免受与常驻权限相关的任何网络安全风险威胁。

CHAPTER

01

借助智能化流程
简化员工入职与离职管理



新员工入职时做好一切准备工作至关重要。您需要确保新员工带着信心开启职业旅程，并为其配备包含工作站、软件授权和办公环境设置的入职工具。然而，入职申请往往存在一些信息缺失或格式不统一的问题，导致流程延误、混乱和临时的仓促应对。

无论您需要为一名还是数百名新员工办理入职，Service Desk Plus都能通过可定制的入职请求模板助您优化这一关键环节--这些模板能预收集所有必要信息。模板发布至自助服务门户后，即使大规模入职也能消除模糊性，实现流程标准化。

a. 通过动态请求模板收集详细的员工信息

The screenshot shows the 'Edit Service Template' interface in Service Desk Plus. The template is titled 'Employee onboarding' and is categorized under 'Employee onboarding and offboarding'. The 'Available' tab of the 'Drag & Drop Fields' panel is selected, showing various fields like AD User Name, Address for Communication, and Application Name. The main form contains sections for Requester Details and Employee details, with fields for Requester Name, Status, Employee ID, and various personal and professional details.

可定制的服务请求模板

- 使用拖放式编辑器设计员工入职请求模板。添加不同板块和字段，一次性收集所有必要信息，避免反复沟通造成的混乱。
- 通过表单规则赋予模板动态性，这些规则可定义基于条件的字段操作。操作包括显示/隐藏字段、设置必填项、预填常用值，甚至控制请求人是否可查看或编辑特定字段。例如，可仅显示与员工类型（全职/合同工等）相关的字段，确保表单内容始终聚焦且精准匹配员工身份与部门。
- 限制模板访问权限至特定用户组，确保模板仅对授权人员可见。例如将入职模板仅展示给 "招聘经理" 组，使相对应的用户才能查看并发起请求。
- 收集电子邮件、电话号码等个人身份信息时，可将相关字段标记为加密处理，并符合GDPR和HIPAA等法规要求。此举既能保护员工数据，又不会延缓申请流程。
- 利用内置AI助手Zia自动预测并填充关键请求字段，如类别、子类别和优先级。请注意：Zia 基于历史工单数据进行训练以优化预测精度，其准确性取决于您过往入职/离职工单的完整性和准确性。
- 在模板的资源信息标签页中，添加专栏明确需配置的设备、软件及其他资源。开启图像预览功能，并在必要处显示成本信息，帮助请求人和审批人清晰掌握资源范围及预算影响。

The screenshot shows the 'Resource Details' section of the Service Desk Plus interface. At the top, there are buttons for 'Create a service request', a shopping cart icon for 'Graphic capabilities', and a 'Switch template' link. Below this, the 'Resource Details' section is titled 'New graphic hardware'. It is divided into two main categories: 'Laptop' and 'Tablet/Pen Display'. The 'Laptop' category displays four items: 'Macbook Pro' (\$2499.00), 'Dell XPS 15' (\$3170.00), 'HP Zbook Power...' (\$2000.00), and 'Microsoft surfac...' (\$2400.00). Each item has a checkbox, a small thumbnail image, a name, a price, a brief description, and a 'View More' link. The 'Tablet/Pen Display' category displays two items: 'Wacom Cintiq Pro' (\$2500.00) and 'Huion Kamvas Studio 24' (\$133.00). Each item has a checkbox, a small thumbnail image, a name, a price, a brief description, and a 'View More' link. A right-pointing arrow indicates more items are available.

请求者视图：资源信息板块

b. 通过自动化审批流程、任务指派及服务水平协议的执行，确保入职流程顺利推进

- 在模板中直接设置最多五级审批阶段，并将其关联至特定角色或个人。自动通知审批人，并配置是否需要全部、任意一位或特定比例的审批人通过才能推进请求。
- 指派相应的技术人员组，确保请求无需人工干预即可立即转至正确团队。
- 预定义任务清单与检查表，引导人力资源、IT及薪酬等部门履行职责，确保请求推进前无遗漏。

- 结合服务级别协议（**SLA**）为每项请求设定明确响应与解决时限，强化责任追溯机制，主动/被动双向触发升级流程，在截止期限前后向相关方发出预警。
- 将所有入职模板归类至服务目录中的专属服务分类。
- 模板部署完成后，可发布至服务目录，并通过自助服务门户仅限招聘经理和人力资源代表访问。具体操作将在第四章详述。

The screenshot shows the 'Edit Service Request SLA' configuration page in Service Desk Plus. The page is titled 'Edit Service Request SLA' and has a sub-section 'Employee Onboarding SLA'. The configuration includes:

- Conditions:** Set to 'Apply conditions based on criteria' (radio button selected). A dropdown menu shows 'Template is Employee onboarding RLC'.
- Service Requests should be:**
 - Responded within: Days 0, Hours 0, Minutes 0
 - Fulfilled within: Days 14, Hours 0, Minutes 0
- Should be resolved irrespective of operational hours:** Options include 'including holidays' and 'including weekends'.
- If response time has elapsed:** Options include 'Enable Level 1 Escalation'.
- If resolution time has elapsed:** Options include 'Enable Level 1 Escalation' (checked), 'Escalate Before Days 1 Hours 0 Minutes 0', and 'Escalate To' (set to '\$Ticket Owner').
- No actions are configured.**
- Enable Level 2 Escalation:** Options include 'Escalate After Days 0 Hours 6 Minutes 0', and 'Escalate To' (set to 'Reporting Manager or Technician').
- Configure the fields to be updated:** Options include 'Group' (User Management -> Base Site), 'Level' (Tier 4), and 'Priority' (High).
- Override request values with service level agreement values:** A toggle switch is turned on.
- Escalation levels:** Options include 'Enable Level 3 Escalation' and 'Enable Level 4 Escalation'.

At the bottom are 'Save' and 'Cancel' buttons.

在ServiceDesk Plus中配置SLA

员工离职怎么办？

- 创建离职请求模板，涵盖所有关键要素，包括最后工作日期、资产归还详情及权限撤销需求。
- 设置审批阶段；将撤销权限、停用AD账户、回收资产及证件等任务指派至不同部门；并通过服务水平协议（SLA）追踪任务完成进度。如此可确保流程无遗漏，即使同时处理多名员工的离职或紧急离职情况亦能万无一失。

CHAPTER

02

借助强大的协调机制
加速员工入职与离职流程



提交入职申请只是开始。真正的挑战在于高效执行后续多项步骤，跨部门协调配合，追踪依赖关系，并最大限度减少延误或人工失误。

借助**ServiceDesk Plus**，您可通过强大的工作流与协调机制，将人员、流程和系统紧密联结，从而优化员工过渡的每个阶段。无需依赖邮件或电子表格，您能构建端到端工作流，精准一致地处理入职事宜。无论是为新员工配置账户设备，还是将其加入特定AD用户组，所有任务均可实现全程跟踪与自动化处理。

a. 通过端到端自动化入职工作流，消除人工操作

- 将工作流与相应的入职请求模板关联起来，确保根据员工类型、地点或部门量身定制相对的的入职流程。
- 使用 **ServiceDesk Plus** 的可视化工作流程生成器，设计端到端的入职工作流程，自动完成从审批、调配到最终移交的每一步请求执行流程。通过拖放画布，您无需编写任何代码即可创建符合企业独特要求的工作流程。
- 通过结合使用流程、条件、动作、协调和分支节点来构建工作流，从而设计出灵活的自动化系统，以管理流程、应用逻辑、触发任务、协调集成并处理多个路径。
- 例如，当人力资源部门批准一项请求时，工作流可自动将任务指派给 IT 部门，以配置笔记本电脑，并通知薪资部门启动薪资设置。
- 使用自定义窗口小部件来跟踪人力资源部门父请求中这些子工单的进度，从而为人力资源团队提供有关请求进度的综合视图。
- 通过在工作流中使用开关节点来嵌入决策点，以处理全职员工、承包商或实习生等不同的入职路径，确保每种情况都遵循正确的流程，而无需人工干预。
- 虽然工作流提供端到端自动化功能，但用户转换（即人工接触点）可嵌入工作流，以指导技术人员，同时在整个请求执行过程中保留人工干预和控制的能力。

- 用户转换和引导路径可控制和限制工作流程中的状态移动。使用范围规则定义用户转换，确保只有获得授权的人才能将入职请求推进到下一状态。此外，还可指定必填字段和基于操作的条件，以便在进入下一阶段前收集所有必要信息并执行操作。
- 启用引导路径功能，执行定向流程，消除人工状态覆盖，确保入职请求完全按照设计进度进行。
- 使用内置计时器和服务水平协议来强制执行每个任务或审批步骤的截止日期。如果某个步骤出现延误，可自动升级通知管理人员或重新分配任务，以确保入职工作按计划进行。
- 结合低代码自定义动作来执行定制的动作，这些动作不是开箱即用的，而是根据您的特定要求使用自定义功能量身定制的。



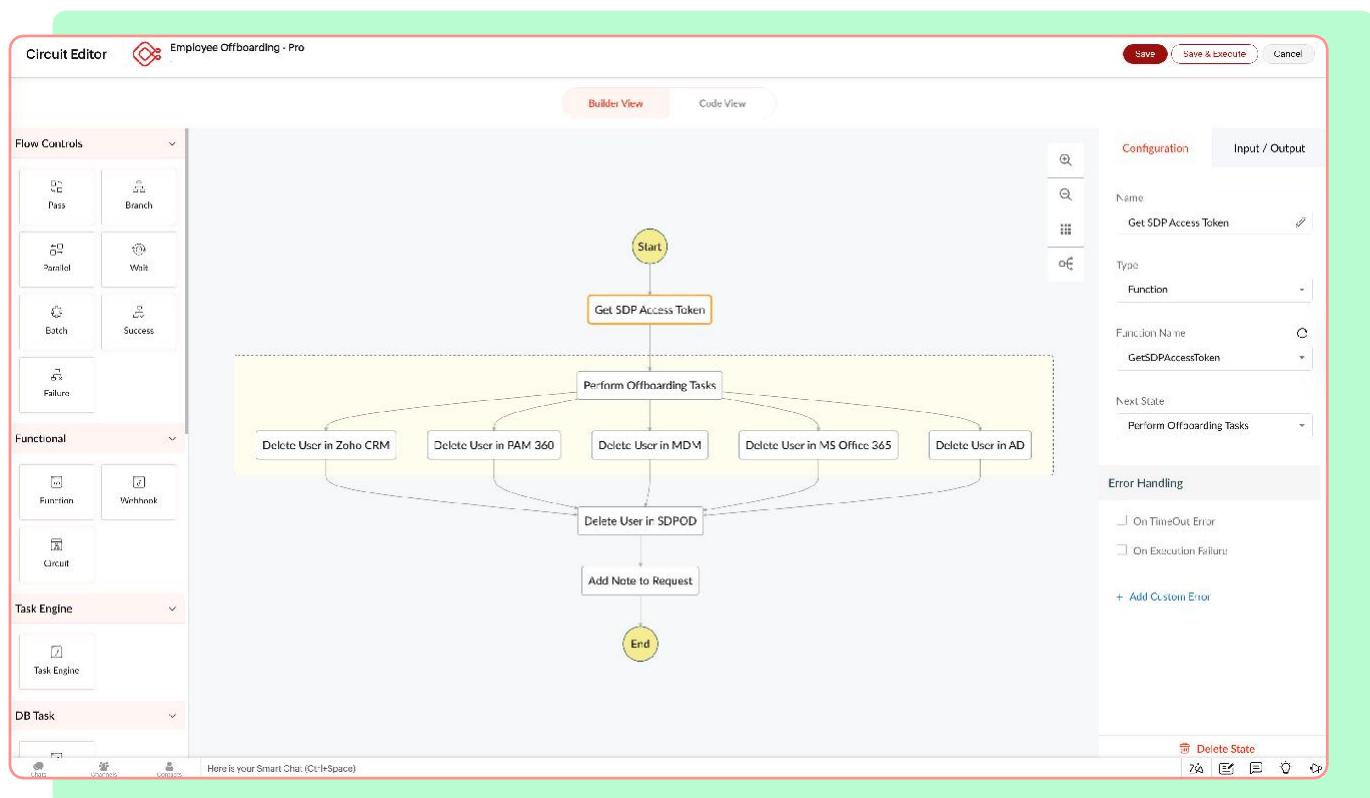
已经在使用 **ServiceDesk Plus** ? ?

请发送电子邮件至 hello@servicedeskplus.com，我们将为您快速讲解如何根据您的要求定制自动化工作流程。

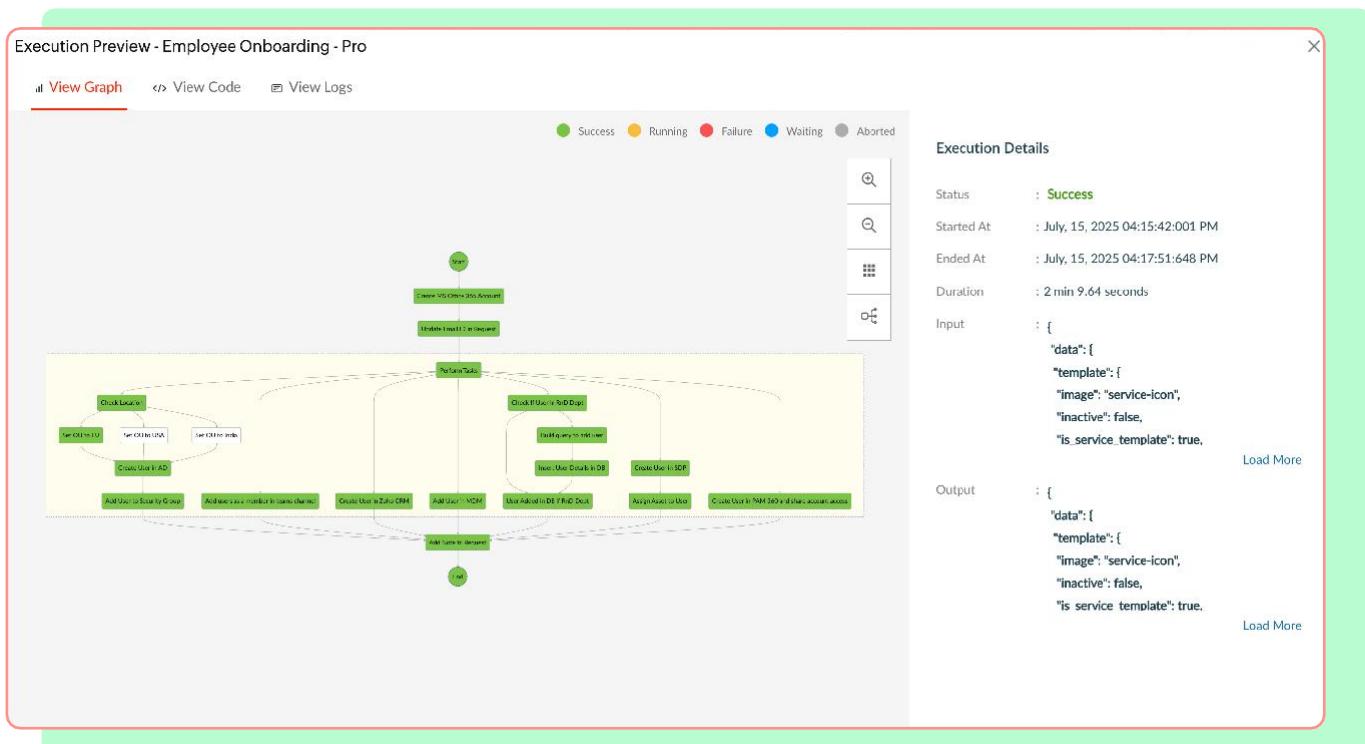
b. 利用 **Circuits**、**Zoho Flow Actions** 和 **Action Sequences** 协调复杂的多系统入职任务

- 单触式工作流自动化由 Zoho Circuit (我们的本地无代码/低代码协调平台) 提供支持，可帮助您将跨多个团队和系统的复杂员工入职工作流自动化，并将人工干预降至最低。
- 使用可视化设计器拖放逻辑块，然后配置任务是按顺序、并行还是分批进行。
- 设置基于事件的触发器，在达到特定入职里程碑时自动启动任务。
- 例如，一旦人力资源部门将新员工标记为已确认，这一单一动作就会触发一

系列任务，如在 Active Directory 中创建账户、在 Microsoft 365 中配置电子邮件、在云应用程序中设置访问权限、更新内部数据库，甚至执行 PowerShell 或 SSH 命令。

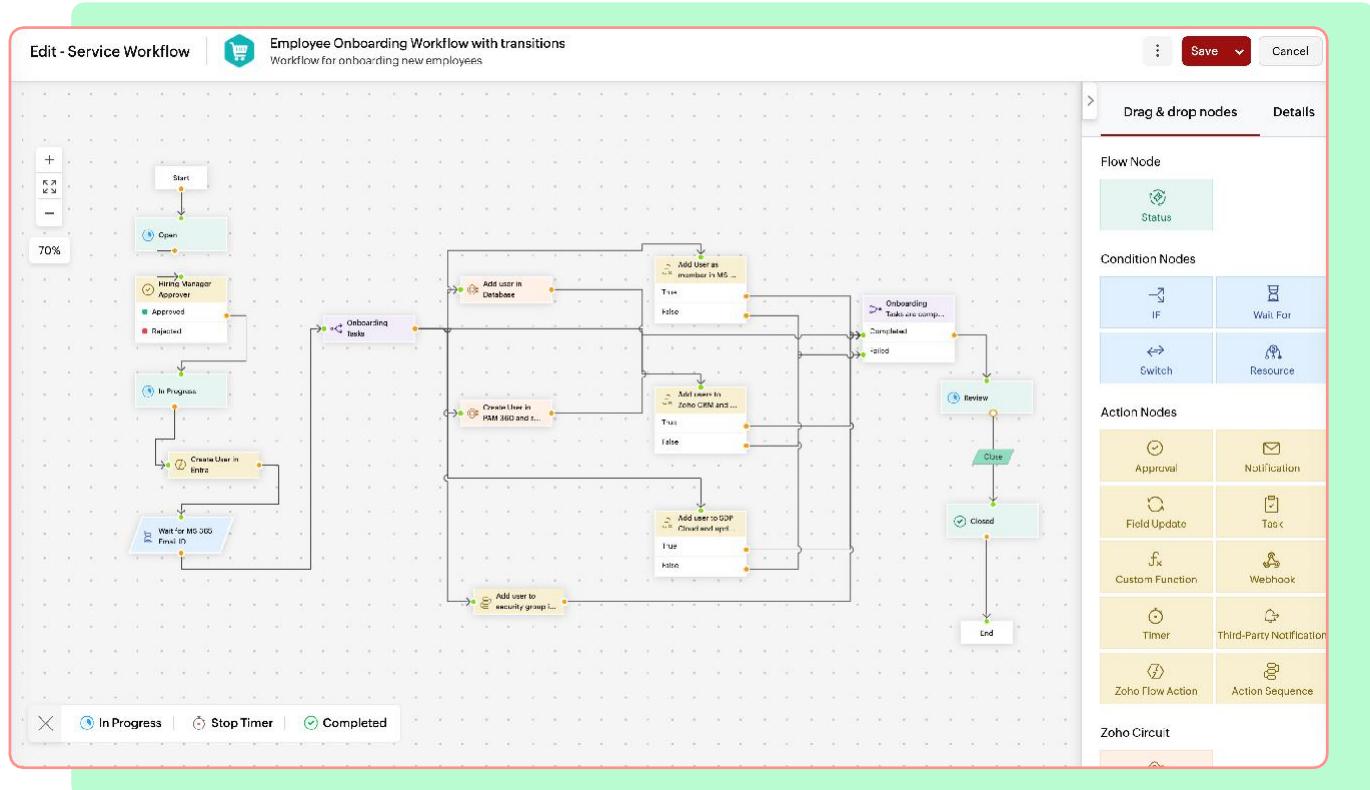


在 ServiceDesk Plus 中建立员工离职流程



在 ServiceDesk Plus 中执行员工入职流程预览

- Zoho Flow 是 ServiceDesk Plus 中的本地 iPaaS 引擎，可帮助 IT 和企业服务团队与超过 95 个 SaaS 应用程序（如 Microsoft Entra ID、Microsoft Teams 和 Slack）无缝集成，以协调跨平台操作，如将用户添加到群组或设置账户，而无需编码。
- 例如，当提出新员工入职请求时，动作序列可首先在 Entra ID 中创建一个用户账户，然后在 ServiceDesk Plus 中为入职请求添加备注，并注明生成的用户 ID，以备将来参考。
- 在 ServiceDesk Plus 中使用基于 REST API 的 Webhook 调用和自定义函数，将工作流程与 ServiceDesk Plus 本身不支持的外部系统集成。
- 通过实时仪表板和详细的审计跟踪监控工作流程进度。您可以快速识别瓶颈、跟踪合规性并生成报告，从而不断优化入职流程。



ServiceDesk Plus 中的员工入职工作流程示例

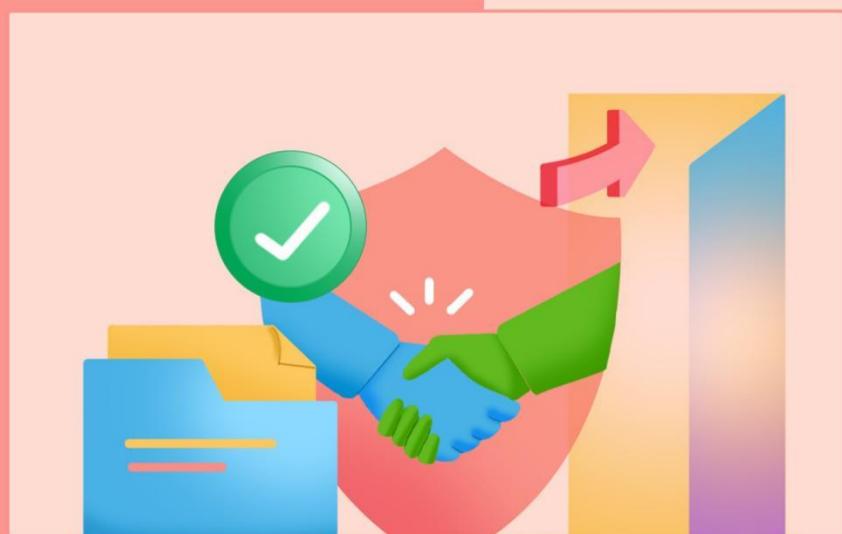
员工离职怎么办？

- ServiceDesk Plus 可帮助您自动化整个离职流程，从撤销访问权限和检索资产到最终审批和离职许可。使用相同的强大工作流程生成器，定义清晰、结构化的路径，确保不遗漏任何步骤。
- 例如，当员工的离职日期临近时，可自动启动离职请求，并触发工作流通知不同部门，如 IT 部门禁用账户、设施部门回收工作空间、财务部门处理最终结算，从而无缝协调所有利益相关者。
- 使用 Zoho Circuit 自动执行紧密耦合的多步骤离线活动，如禁用用户账户、撤销许可、删除权限访问和擦除设备。
- 有了 Zoho Flow，无需编写任何代码，就能从 Microsoft Entra ID 中删除用户、取消 Zoom 或 Slack 的访问权限，并自动更新人力资源管理系统（如 People HR 和 SmartHR）中的状态。
- 这样，您就可以按计划进行离职，确保高效、安全、一致地处理每一次离职。

CHAPTER

03

利用企业服务管理
打破孤岛
实现跨部门协作



员工入职和离职流程需要人力资源、IT、设施、财务和法律等多个部门的密切协作。每个部门都有不同的工作流程和服务要求，"一刀切"的方法往往会导致效率低下和混乱。

ServiceDesk Plus 提供 ESM 功能来应对这一挑战，帮助在单一、统一的平台上为每个部门量身定制数据和流程自主服务台实例。这种整体设置使企业能够建立针对特定部门的工作流程，同时改善跨职能协作，并提供无缝、一致的服务体验，为员工提供全程支持。

a. 通过自主服务台增强每个部门的能力

- 每个部门都可以根据自身的运营情况，建立和管理自己独特的入职和离职工作流程。从部门特定的任务和模板到服务水平协议和自动化，团队可以保持对流程和数据的完全控制，确保自主性不受影响。



HR

管理文件提交、政策确认、福利注册和上岗培训



IT

在入职期间提供设备和系统访问权限。



设施

协调新员工的工作空间设置或设备分配。

法律与合规

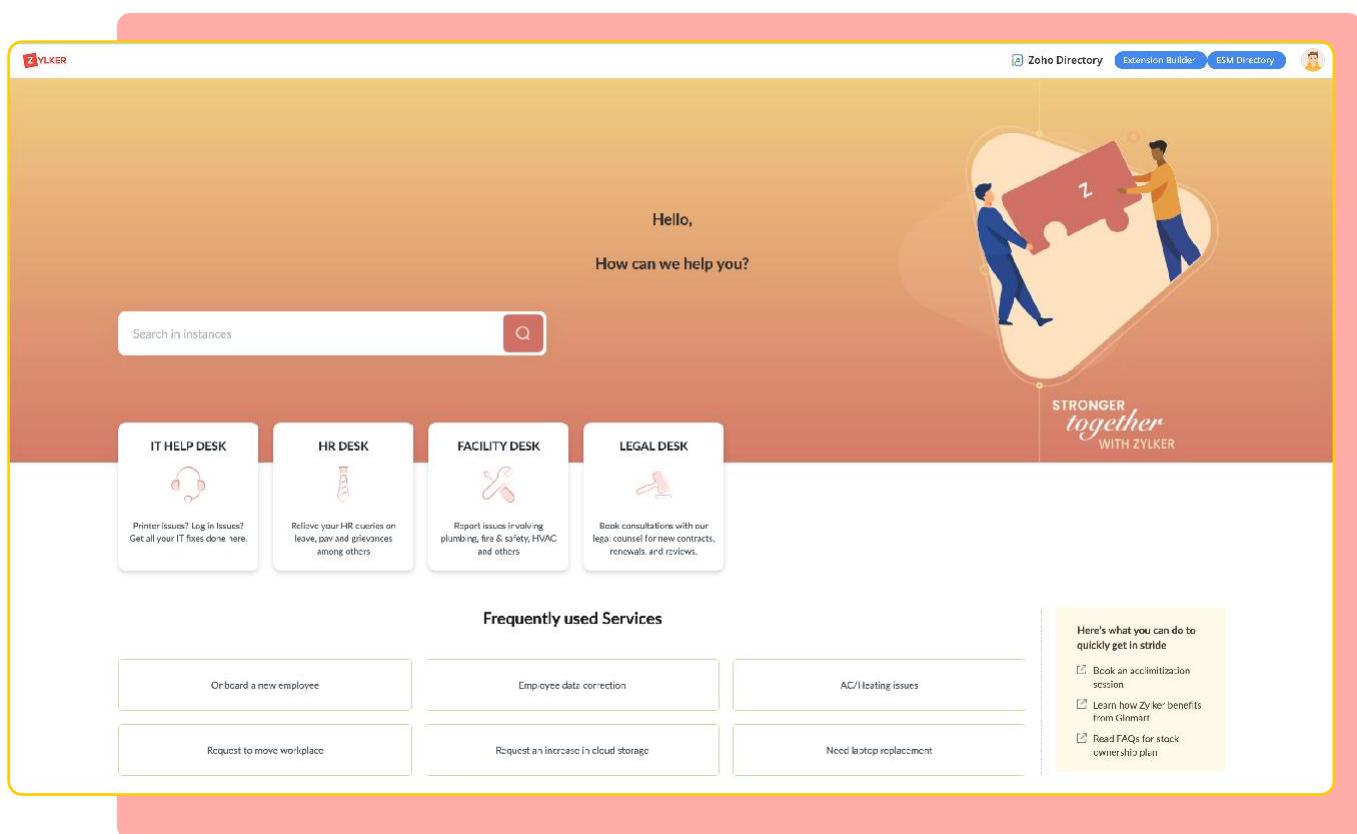
监督合同签署、保密协议和监管检查。

- 组织管理员可以创建这些实例、指派所有者并配置访问权限，以确保只有合适的人员才能与每个服务台进行交互。这种分散式设置使工作流程井井有条，最大限度地减少了瓶颈，让每个团队都能专注于高效、独立地完成入职流程中自己的部分。

Service Instance	SDP	Description
IT Help Desk	SDP	IT Help Desk URL Name: itdesk Time Zone: (GMT -05:30) India Standard Time (Asia/Kolkata) Owner: santhosh@myservicedeskplus.com Access permissions: Everyone in the organization Custom Service URL: learnonehelpdesk.sdp.onDemand.manageengine.com
HR Help Desk	SDP	HR Help Desk URL Name: hr4help Time Zone: (GMT +05:30) India Standard Time (Asia/Kolkata) Owner: santhosh@myservicedeskplus.com Access permissions: Everyone in the organization Custom Service URL: learnonehelpdesk.sdp.onDemand.manageengine.com
Facilities Desk	SDP	Facilities Desk URL Name: facility4you Time Zone: (GMT +05:30) India Standard Time (Asia/Kolkata) Owner: charles.arokiaraj+6@zohotest.com Access permissions: Everyone in the organization Custom Service URL: learnonehelpdesk.sdp.onDemand.manageengine.com
Finance Desk	SDP	Finance Desk URL Name: facilitiesdesk Time Zone: (GMT +05:30) India Standard Time (Asia/Kolkata) Owner: santhosh@myservicedeskplus.com Access permissions: Everyone in the organization Custom Service URL: learnonehelpdesk.sdp.onDemand.manageengine.com
Legal	SDP	Legal URL Name: zykerlegal Time Zone: - Owner: santhosh@myservicedeskplus.com Access permissions: Everyone in the organization

ESM 目录

- 同时，由于所有这些部门特定的服务台都可以通过 ESM 门户网站进行访问，员工可以通过这个集中网关找到并导航到他们可用的所有服务台实例，因此协作可以保持无缝。
- 您还可以自定义门户网站的布局，添加有用的快速链接，甚至配置特定于组织的登录页面。这就为各部门所有与入职相关的服务创建了一个统一、用户友好的入口。



ESM 门户

b. 集中管理用户，简化跨团队协调

- 利用 ESM 目录无缝管理多个服务台的员工。
- 首先，使用轻量级配置应用程序从您的内部活动目录中导入用户账户。在基础架构中安装该应用程序后，您就可以将用户导入 **ServiceDesk Plus**，并通过计划的同步更新用户配置文件，确保您的服务台始终反映最新的组织结构。
- 对于使用备用 ID 的组织，可以设置备用 ID 用户同步来自动导入和更新用户配置文件。定义导入条件并将 **Azure** 字段（如部门、职位或报告的经理）映射到 **ServiceDesk Plus** 中的相应字段。
- 一次性导入新员工，并在所有必要实例中为他们提供访问权限，以便他们及时访问资源和服务。
- 此外，**ServiceDesk Plus** 通过 SAML 2.0 支持基于 Active Directory 的身份验证，允许用户使用其 AD 凭证安全登录。

ZylkAir

Zoho Directory FSM Portal

ESM Directory

Organization Details

User Management

Custom Domains

SAML Authentication

Active Directory Settings

Custom Service URLs

Service Instances

ESM Portal

Active Directory Settings

You can import user accounts from your on-premises Active Directory and keep the accounts periodically synchronized. This is achieved by installing and running a small footprint Windows application called the 'Provisioning App' in your on-premises infrastructure. To allow users to authenticate using their Active Directory credentials, you need to install the Active Directory Federation Service (ADFS) and set up SAML authentication between your system and ADFS.

Prerequisites for user import

Verify your organization domains before you start to import users. Refer the verified domains page above for more information about verifying domains.

Domain Verified

Download Provisioning app

After domain verification is done, users can be imported from AD/LDAP. Make sure to configure the provisioning app for importing users. Click on the link below to configure provisioning app and import users from AD/LDAP.

<https://www.manageengine.com/products/service-desk/provisioning-app.html>

File hashes of binaries are available [click here](#)

Download

Active Directory Authentication

After domain verification and user import, you could proceed to configure SAML Authentication. Complete steps for configuring SAML Authentication is available here.

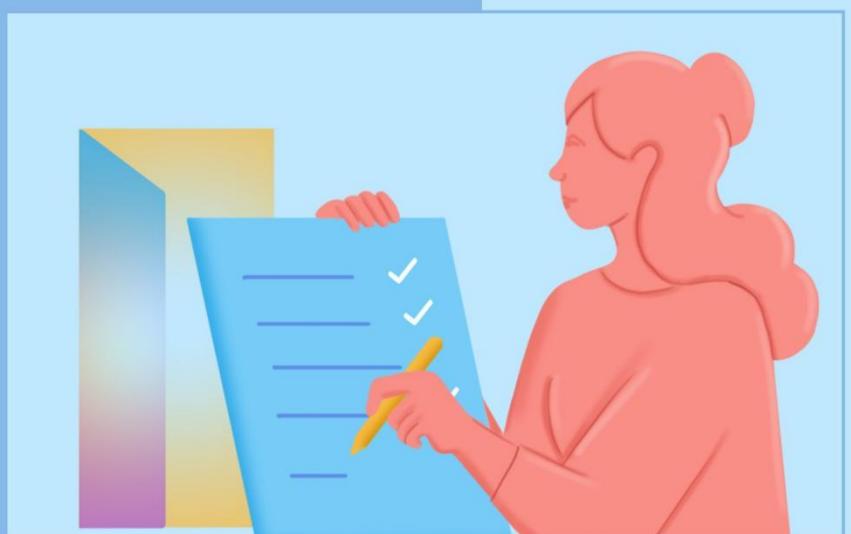
http://help.sdpdemond.com/saml_authentication

在 ServiceDesk Plus 的 ESM 目录中设置 Active Directory

CHAPTER

04

为招聘经理、新员工
和员工提供自助服务



提供无缝的入职体验不仅仅是配置设备和账户。这关系到让员工能够立即获得正确的信息、服务和支持，从而顺利进入工作状态。要实现这一目标，服务部门必须确保招聘经理能够无缝访问入职和离职服务，并明确整个工作流。

ServiceDesk Plus 还可将直观的自助服务选项、精心策划的服务目录和实时协助融入入职流程，从而帮助您为每位新员工创造一个温馨、高效的开始。

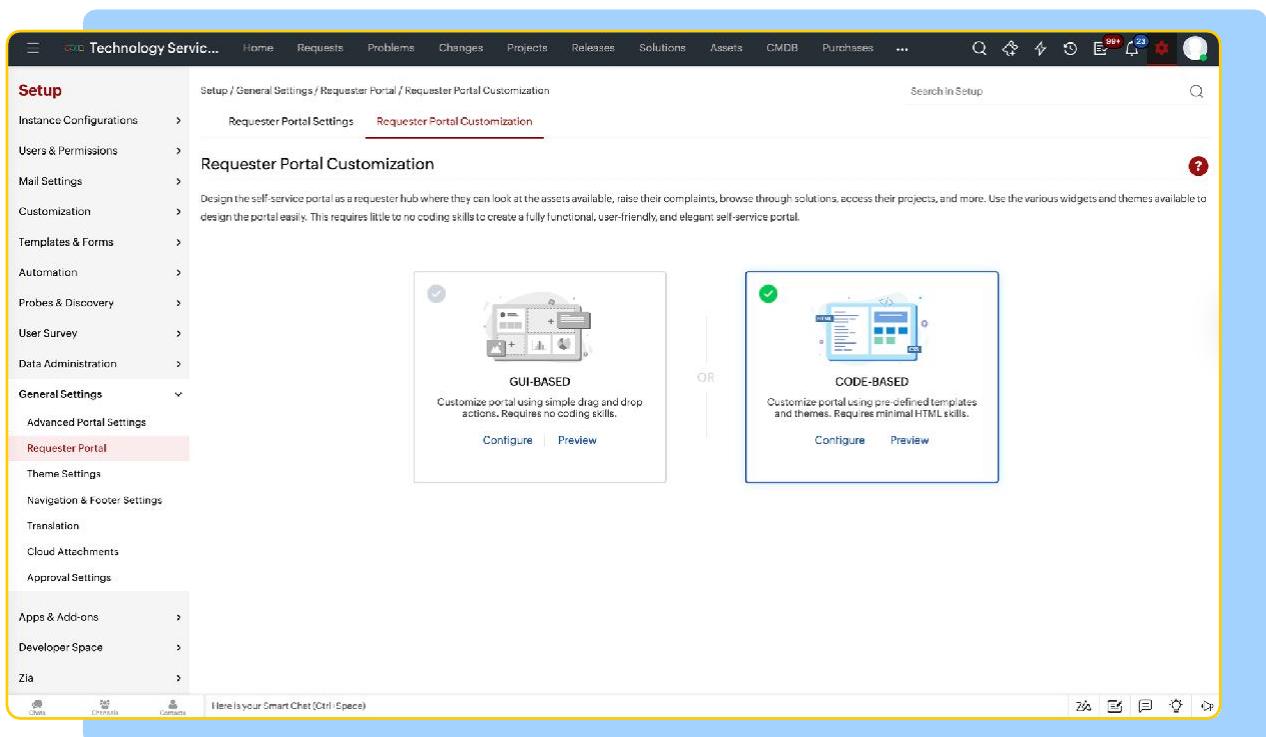
a. 让人力资源和招聘经理轻松解决入离职员工流程

- 定制 IT、人力资源和设施部门面向最终用户的自助服务门户，通过特定实例的服务目录发布入职和离职服务。通过设置专用用户组，确保只有招聘经理或人力资源主管才能访问这些服务。
- **ServiceDesk Plus** 中的服务目录是 IT 和业务团队提供的所有服务的集中展现页。您可以采用直观的方式对服务进行分类，以便员工快速找到所需服务。
- 对于入职培训，您可以创建专门的服务类别，如新员工设置、访问请求等。每个类别都可以容纳多个服务请求模板，引导用户提出特定服务请求，如硬件配置或授予 VPN 访问权限。
- 利用表单规则，模板可以动态调整，只显示每个新员工所需的相关服务、硬件和软件，从而提高请求的准确性。
- 例如，市场营销部门的招聘经理将看到一个模板，其中包括市场营销特定的软件许可证和硬件选项。与此同时，处理新员工工作空间设置的设施技术人员只能看到员工的姓名和工作空间要求，而不会接触到任何个人或敏感信息。

b. 为新员工提供入职即用的自助服务门户，让他们抢

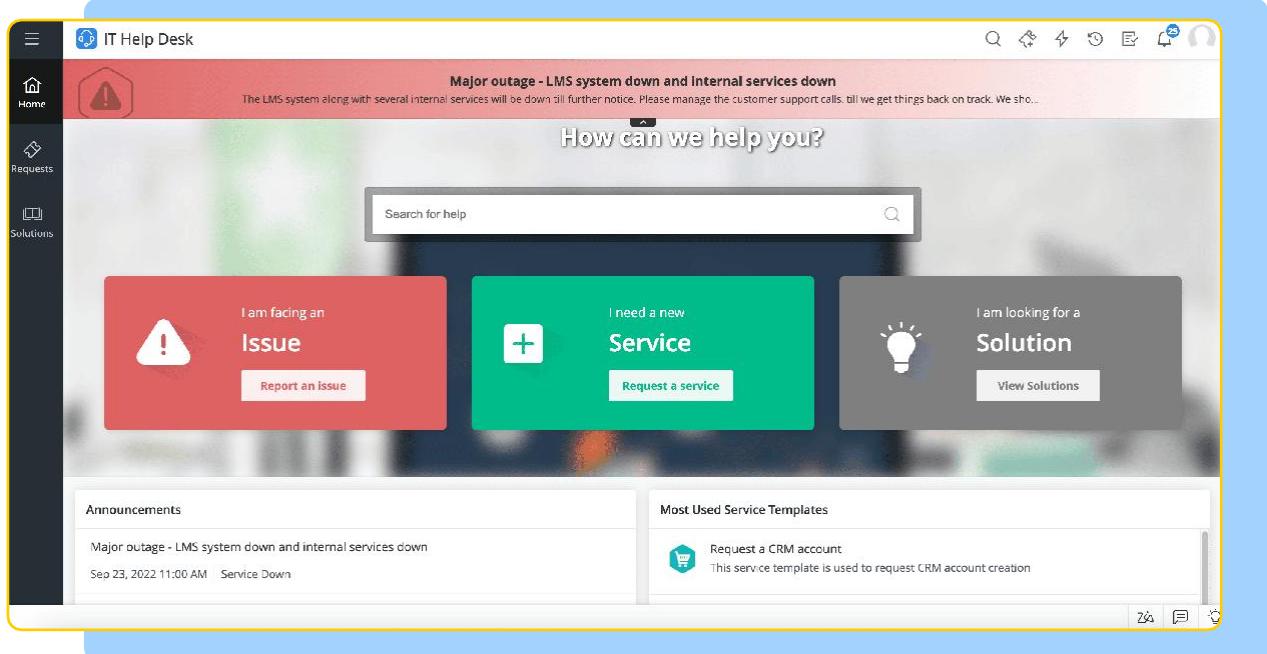
占先机

- 新员工入职后，企业自助服务门户网站将成为他们访问 IT 支持和其他企业服务的数字版大门。有两种方法可以定制请求者门户，以反映您的品牌并简化用户体验。使用基于代码的定制来直接编辑 **HTML**，集成各类部件、**URL** 部件以及搜索、即时聊天和聊天机器人访问等属性，通过定制的 **HTML** 提供全页面控制和可视化品牌。或者使用基于图形用户界面的自定义功能，通过拖放面板、按钮、列表和片段获得无代码体验。从零开始创建页面或从模板开始，无需编写任何代码即可配置布局、样式和嵌入式元素。

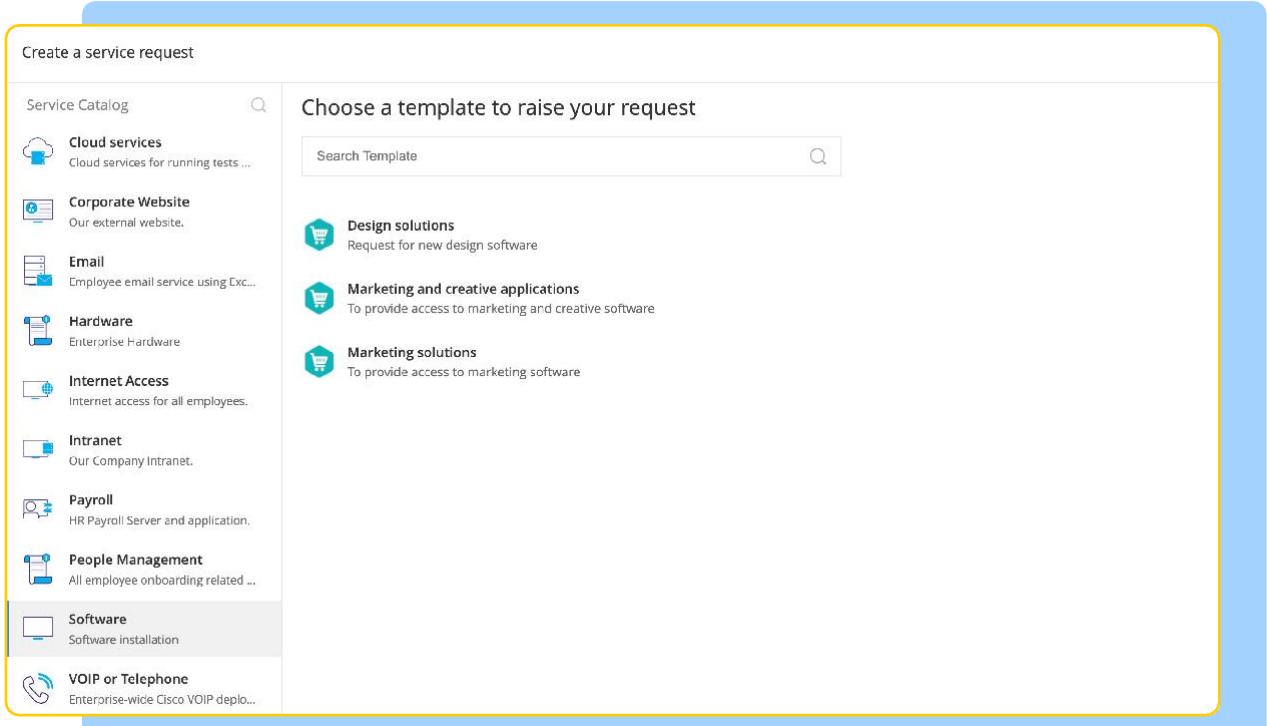


请求人门户定制

- 新员工可以使用该门户网站提交请求、查看公告以及访问入职特定服务和资源，所有这些都可以在一个地方完成。
- 利用基于角色的权限定制门户体验，让员工只看到与其部门、地点或工作类型相关的内容。
- 使用自定义部件显示入职或离职任务进度、分配的设备、即将举行的培训课程或有用的链接，让员工从第一天起就有一种控制感。
- 展示针对性的公告，如有计划的 IT 指导或系统维护窗口，有助于减少混乱和支持工单数量。



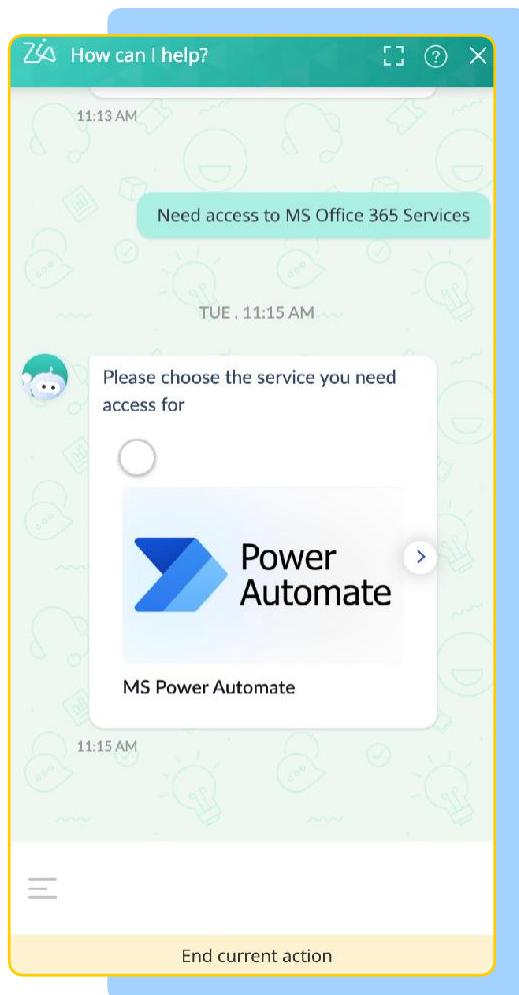
终端用户自助服务门户



服务目录

c. 利用人工智能虚拟代理提供实时协助

- ServiceDesk Plus 通过会话式虚拟代理 **Zia** 提供实时帮助。Zia 可通过网络和移动设备为员工提供支持，回答问题、指导用户并在没有技术人员参与的情况下完成常规操作。
- 让 **Zia** 直接从自助服务门户帮助解决常见问题，如 "如何设置电子邮件？" 或 "在哪里归还我的笔记本电脑？"
- 设计混合会话，引导员工完成多步骤流程，如设备退货或软件安装。
- 要利用 **Zia** 的 GenAI 功能，请选择最适合您需求的 AI 提供商。Zia LLM 是 ManageEngine 的原生企业大型语言模型，完全托管在 ManageEngine 的安全数据中心内，可确保您的提示、数据和回复保持私密，并符合数据驻留要求。另外，您也可以根据具体的使用案例和偏好，选择 ChatGPT 或 Azure OpenAI 等公共 LLM。
- 有了解决方案辅助功能，Zia 可以通过总结知识库文章中的关键信息，使用基于检索的增强功能，为用户查询提供带有相关引文的上下文建议，从而增强支持。Zia 可以安全地访问和编译来自各种外部来源的信息，从而执行公共知识发现。这样，员工就可以排除常见问题的故障，并在不提出问题单的情况下尽快解决问题。
- 在移动应用程序中使用语音辅助功能，即使员工不在办公桌前也能为他们提供支持。



Zia, 我们的会话虚拟代理

d. 利用知识库提供自助服务，减少对 IT 的依赖

- 通过 ServiceDesk Plus 的解决方案模块，您可以建立一个强大的可搜索知识库，其中包括解决方案文章、故障排除指南和常见问题解答。
- 使用关键字和标签优化解决方案内容，使其便于搜索，从而方便查找有用的文章。
- 当时间紧迫时，您可以让人工智能来完成繁重的工作。Zia LLM、原生企业 LLM 或 ChatGPT 和 Azure OpenAI 可以帮助您的团队将

自然语言提示转化为带有标题、结构化内容和相关关键字的待发布文章。

- 根据角色、地点或就业类型限制解决方案的可见性，以确保相关性。
- 将内容归入特定类别、获得批准并配置有效期，以确保知识的准确性、相关性和时效性。
- 终端用户可以通过自助服务门户网站，探索知识库中的不同解决方案，并自行解决问题。

Solution	Shared to	Publish	Status
SOL-23 HP Printer Troubleshooting Guide	All technicians	Published	Approved
SOL-22 FAQs for emergency Technology Services Contacts	All technicians	Published	Approved
SOL-18 Crew management service - DOWN	All technicians	Published	Approved
SOL-17 Reset SAP Password	All technicians	Published	Approved
SOL-16 SAP Login Issue	All technicians	Published	Approved
SOL-15 MacBook Replacement	All technicians	Published	Approved
SOL-14 MacBook Pro is not responding	All technicians	Published	Approved

ServiceDesk Plus 中的解决方案模块

员工离职怎么办？

- 通过自助服务门户，管理人员、系统管理员和人力资源服务提供商可以轻松访问离职清单、设备返还说明和政策确认。可定制的小部件可显示离职进度、即将到来的离职任务或账户停用时间表，从而确保透明度并减少不确定性。
- 服务目录可配置特定的离职类别，如资产返还、账户停用和离职清理。这些分类可以容纳标准化的请求模板，引导员工和支持团队清晰一致地完成每个步骤。
- 配置 Zia，通过回答 "如何归还公司资产？" 或 "最后一天之前需要完成哪些步骤？" 等常见问题，为离职员工提供支持，从而减少工作量并加快解决问题的时间。
- 维护良好的知识库可提供与离职程序、安全政策相关的文章，以及针对离职的常见问题。

CHAPTER

05

与 IT 资产管理保持一致
为审计做好准备



有效管理 IT 资产和合同是消除员工入职和离职过程中摩擦的关键。如果不能清楚地了解谁拥有哪些设备、不能及时续签合同或简化采购流程，企业就会面临延误、合规性漏洞和不必要的成本风险。

ServiceDesk Plus 提供了一个统一的平台，可自动确认资产、整合供应详情、监督合同并简化采购，所有这些都是为支持顺畅的 **JML** 流程而量身定制的。

在本章中，您将了解如何整合这些流程，以确保问责制、提高效率，并帮助 IT 团队在员工旅程的每个阶段都保持领先地位。

a. 通过采购管理简化资产采购

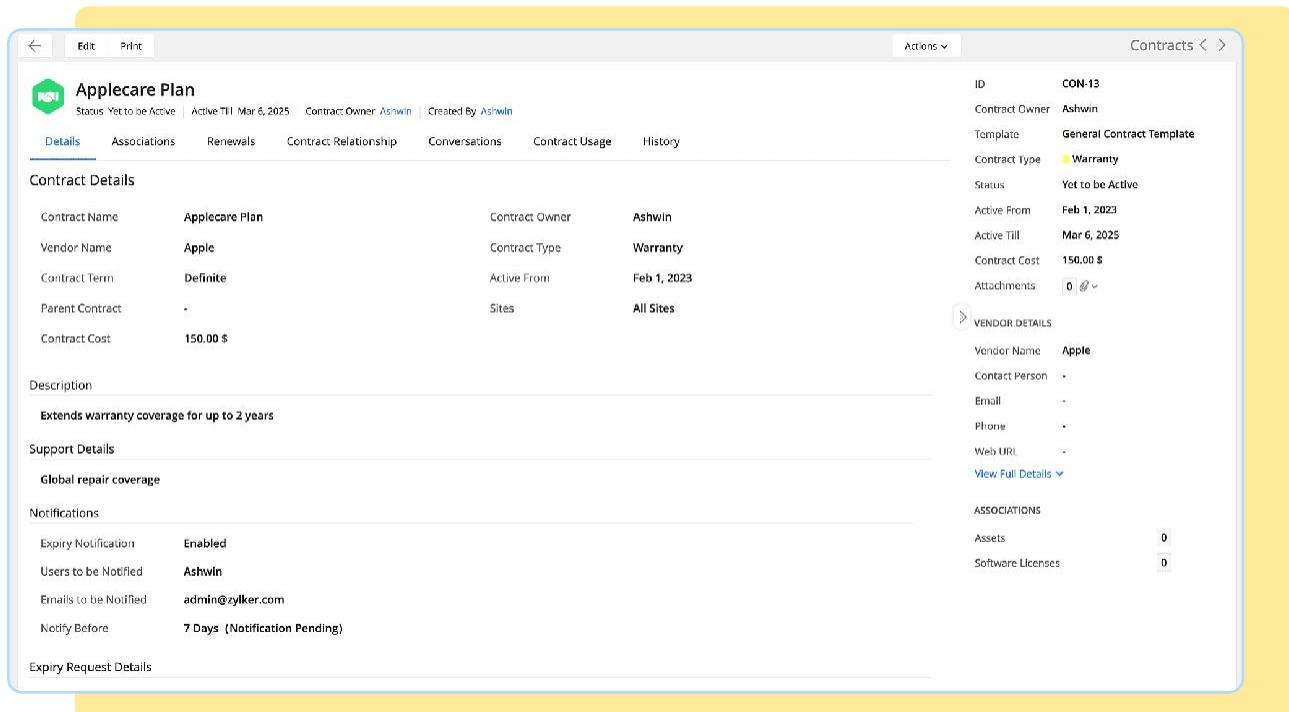
- 采购管理模块可实现采购流程自动化，确保及时购置和跟踪资产。
- 设置采购订单默认值，如货币、税率、账单/发货地址和审批限额，以规范和控制支出。
- 使用成本中心将采购分配给特定部门或小组，帮助编制新设备或退货预算。
- 管理总分类账 (GL) 代码，以保持与员工入职相关的所有采购的准确财务跟踪和离职。
- 将采购订单与入职工单关联起来，以便更顺利地进行审批，更快地交付所需资源。

The screenshot shows the ServiceDesk Plus interface with the 'Purchases' tab selected. The main content area is titled 'Purchase Order' for 'Zylker Air'. It displays vendor details, shipping and billing addresses, and a table of ordered items. The table shows 1 item: 'Latitude E7520' (Product Type: Workstation) with a quantity of 100, ordered 100 and received 18, and an amount of \$132000.00. Below the table is a summary of '1 Items requested' with sub-totals for Sub-Total (\$132000.00), Discount (\$0.00), Total/(Net) (\$132000.00), Shipping Cost (\$0.00), Sales Tax (\$0.00), Additional Tax (\$0.00), and Cost Adjustment (\$0.00).

ServiceDesk Plus中的采购管理

b. 在员工的整个工作旅程中管理资产和服务合同

- 使用 ServiceDesk Plus 中的合同管理模块来组织和跟踪与入职涉及的 IT 资产和服务相关的所有协议。
- 自定义合同类型，如租赁、维护、支持和保修，对与硬件、软件许可或供应商服务相关的协议进行分类。通过为相关角色或技术人员指派可见性来控制访问权限。
- 为有序记录配置合同 ID 前缀和编号。自动发出合同到期提醒，并将合同与工作流程关联起来，确保及时续签或终止合同。
- 跟踪与员工资产相关的合规性、保修期和服务协议，简化资产生命周期管理并降低风险。



轻松管理和跟踪合同

c. 通过集成资产和软件许可证管理优化资源利用率

- ServiceDesk Plus使您能够创建符合企业独特流程的定制资产分配工作流。根据员工角色、地点、部门或雇佣类型自动分配资产，确保准确性和速度。工作流程还可包括审批和通知，从而减少人工操作，避免资产分配中的错误。
- 利用资产借用功能，轻松地将资产借给最终用户或技术人员，借用期限可自定义。在单笔租赁中添加多项资产，通过添加资产修改正在进行的租赁，延长租赁期限，或根据需要预关闭租赁。分别返还单个资产，而通过中央控制面板跟踪所有租赁。自动电子邮件提醒功能可让所有利益相关者随时了解情况，支持透明、高效的资产共享。
- ServiceDesk Plus 还有助于降低合规风险，并通过集中许可证管理优化软件使用。自动跟踪许可证类型、分配、安装和到期情况，并将软件资产与许可证和合同联系起来，以便在入职期间主动管理许可证分配，在离职期间收回许可证，所有这一切都可以通过单一控制台实现，从而提高对软件

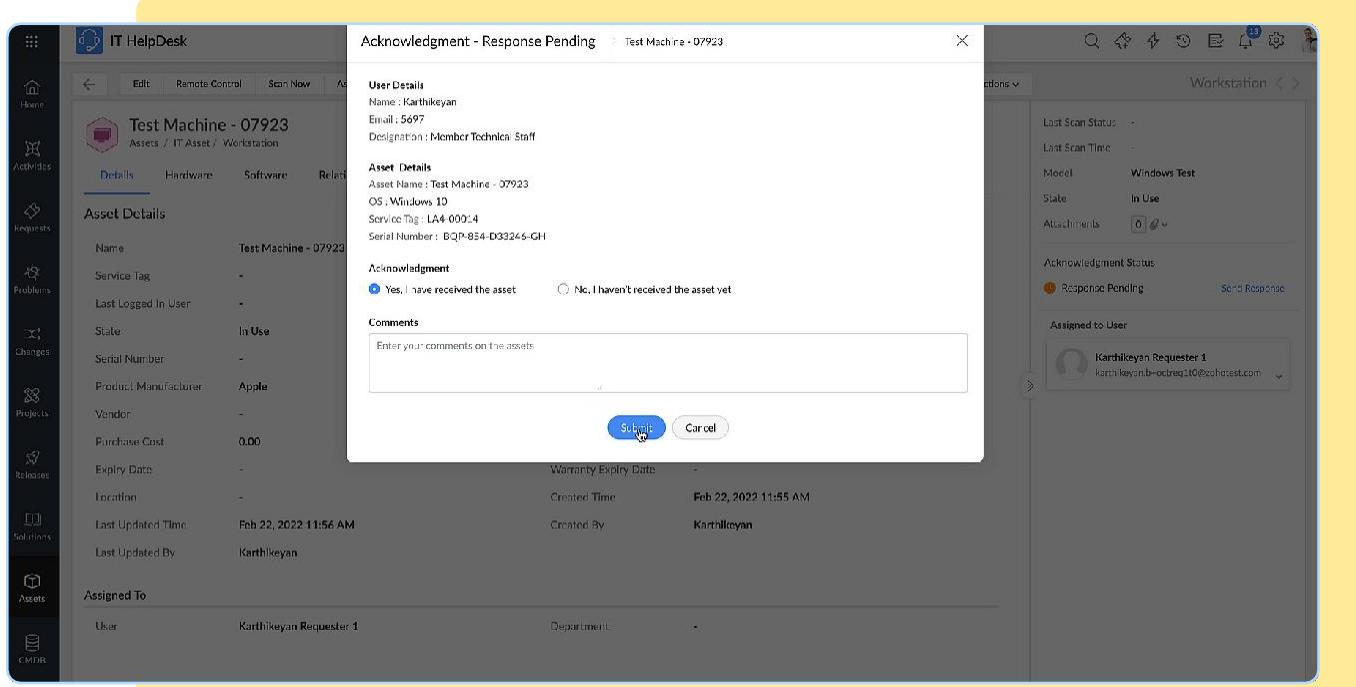
资产的可见性和控制力。

License Type	License Options	Installations Allowed	Allocated	License Key	Site
Named License	Full Packaged Product (FPP)	1	1		
Volume	Full Packaged Product (FPP)	10	1		
Volume	Acrobat Term Site License	2	2		
Volume	Full Packaged Product (FPP)	30	3	ASDF-AC31-1321-G314	California
Volume	Acrobat Term Site License	2	2		
Enterprise Subscription	Full Packaged Product (FPP)	Unlimited	0	ASDF-AC31-1321-G314	
Enterprise Subscription	Full Packaged Product (FPP)	Unlimited	0		
Enterprise Subscription	Full Packaged Product (FPP)	Unlimited	0		
Individual	Full Packaged Product (FPP)	1	0		

软件许可证中央控制台

d. 通过员工对资产的正式确认加强问责制

- ServiceDesk Plus 通过自动确认资产，简化了跟踪资产接收的流程，确保了明确的责任和有据可查的监管链。
- 您可以自定义确认表单，在分配资产时自动发送，并可根据资产类型、部门或地点启用确认选项。
- 员工和技术人员可通过自助服务门户或直接通过电子邮件快速确认收货。
- 管理员可通过中央控制面板全面了解确认状态，甚至可以根据需要及时发送提醒。每项操作和响应都会记录在案，以符合审计要求，并可导出详细报告。
- 为进一步加快这一流程，ServiceDesk Plus 已与ChatGPT 集成，用户只需回复确认或提醒电子邮件即可确认资产接收，从而提高合规性并减少延误。



ServiceDesk Plus 中的资产确认

e. 细致跟踪资产所有权并优化预算

- ServiceDesk Plus 还能让您从头开始构建和自定义新模块，使您能够捕获和管理预定义模块之外的数据。使用这些自定义模块可对与员工入职相关的所有访问和资产配置事件进行集中、可审计的记录。
- 利用直观的拖放表单生成器，您可以自行设计模块，以包含资产标签、软件许可证、VPN 证书等重要详细信息。
- 将关键字段标记为必填字段、加密字段或唯一字段，以保护数据完整性和合规性。
- 配置查找字段，以便从资产、CMDB 或其他模块中提取相关数据，进行互连跟踪。
- 通过基于角色的访问权限来定制布局和控制可见性，这样 IT、人力资源和资产经理只能看到相关信息。

Employee Email ID	Created By	Applications provided
[redacted]@zohotest.com	Administrator	SAP, Zoho CRM
[redacted]@zohotest.com	Administrator	SAP, Zoho CRM, Power BI
[redacted]@myservicedeskplus.com	Administrator	SAP, Zoho CRM, Power BI

ServiceDesk Plus 中的资产确认



正在探索 ServiceDesk Plus? ?

[预约个性化演示](#) 了解 ServiceDesk Plus 如何帮助您重组入职工作流程。

员工离职怎么办？

- 使用自定义模块跟踪和管理访问权限的撤销。捕获所有已发放凭证的详细信息，并将其与离职记录关联起来。这些模块可以根据员工的角色或部门来驱动取消配置工作流，帮助团队以可控的方式撤销 VPN 证书、SaaS 访问或软件许可证。
- 在采购方面，ServiceDesk Plus 支持资产返还、重新分配或处置，并具有完全的可追溯性。将资产与采购订单关联起来，并根据需要更新成本中心。使用工作流启动资产返还或报废流程，确保与离职员工相关的每条采购记录都能干净利落地关闭。
- 将 ServiceDesk Plus Cloud 与 ManageEngine 的统一端点管理解决方案 Endpoint Central 相集成，并在仪表板或工单中嵌入 Endpoint Central 插件，以跟踪取消配置任务、启动远程操作，并以完全可视和可追溯的方式记录离岗流程的每一步。
- 起草与采购资产有关的服务或维护合同，如保修或 AMC 协议，确保笔记本电脑、打印机和其他设备保持工作状态，为下一次聘用做好准备。

CHAPTER

06

通过分析和反馈
对入职和离职流程进
行微调



每一次员工的入职或离职过渡，都是优化下一次流程的契机。无论目标是缩短周期、定位延误原因，还是评估员工体验，准确的数据与真实的反馈始终是关键。若仅依赖假设或零散的非正式反馈，往往会使改进与提升的机会。

利用 **ServiceDesk Plus**，您可以将反馈、报表和可视化仪表板结合起来，不断优化入职培训，将数据转化为行动，将经验转化为洞察力。

a. 通过报表的详细内容发现性能趋势和瓶颈

- 利用 **ServiceDesk Plus** 丰富的开箱即用报表目录，可追踪重要的员工过渡指标，如平均完成时间、服务水平协议遵守情况、技术人员工作量、任务进度、跨部门或地点的请求量以及调查结果。
- 建立自定义报表，以调查特定问题，例如，提供访问权限的延迟或反复出现的设备退回问题。
- 报告可按计划每日、每周或每月运行，并自动通过电子邮件发送给相关人员。这可确保团队领导、人力资源经理和 IT 管理员无需登录系统即可随时了解情况。
- 与 **ManageEngine Analytics Plus** 无缝集成，结合各系统的数据，直接在 **ServiceDesk Plus** 中全面了解您的过渡流程。利用这些洞察力消除瓶颈，加强团队之间的协调，并不断完善员工过渡体验。

Folder Name	Owner	Reports	Access to Dashboard
> Frequently Asked Asset Reports	System	12	(9) Reports enabled
> Reports on Completed Releases	System	6	(1) Reports enabled
> Reports on Pending Releases	System	7	-
> Reports on All Releases	System	8	-
> Asset Loan	System	9	(5) Reports enabled
> Solutions	System	1	-
> Request Notifications	System	1	-
> Request Notes	System	1	-
> Archived Incidents Request	System	41	-
> Archived Service Requests	System	41	-
> All Archived Requests	System	41	-
> Request Assessment	System	14	-
> Projects	System	20	-

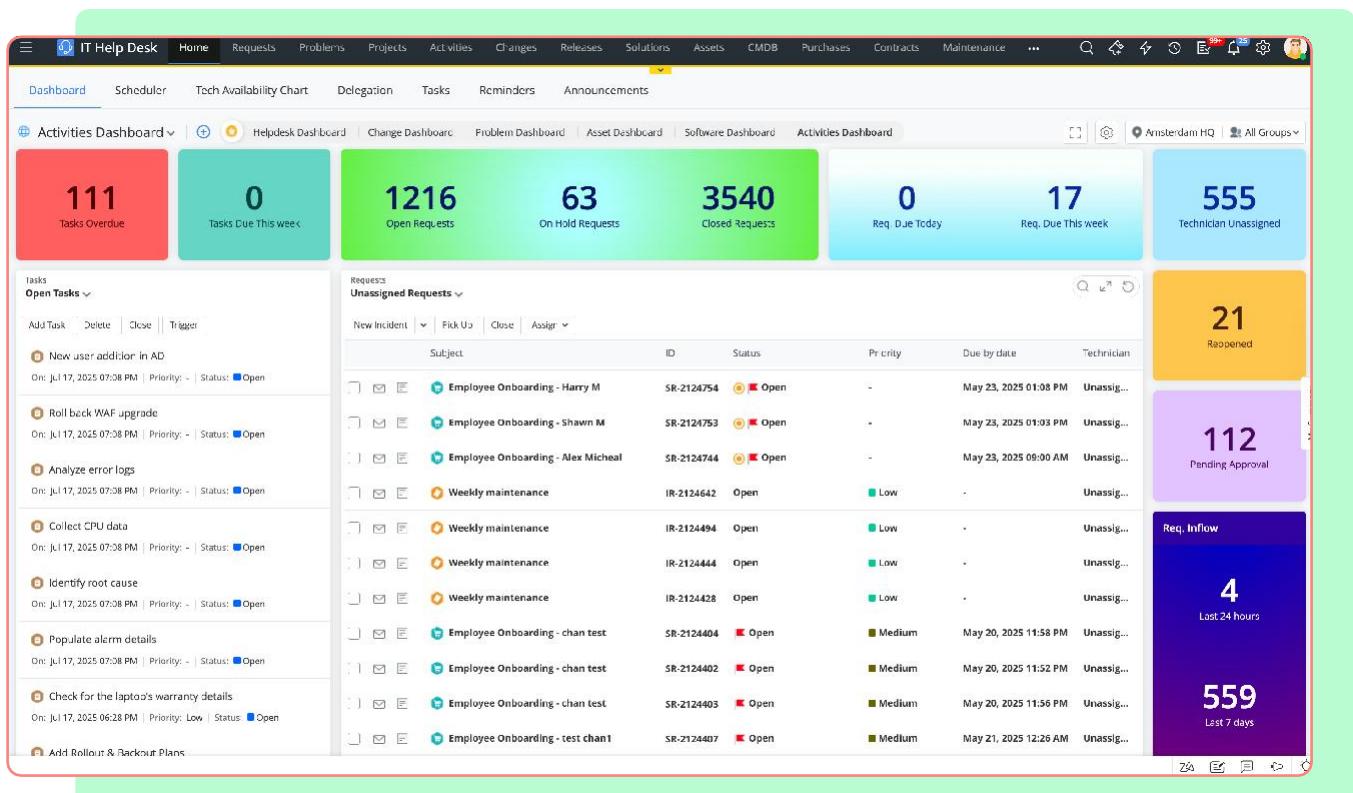
ServiceDesk Plus 中的开箱即用报表

b. 通过交互式仪表板直观显示入职进度和指标

- ServiceDesk Plus 中的仪表板可让您实时了解入职操作情况。它们将关键绩效指标整合到一个屏幕中，帮助您跟踪进度、发现延误并在事情偏离轨道时立即采取行动。
- 使用仪表盘实时监控未结、进行中和已完成的入职请求，查看各部门的任务完成率，跟踪技术人员的绩效和任务负载分布，并直观地显示不同入职类别的 SLA 违规情况。
- 自定义仪表盘可让您根据特定角色或优先事项定制视图，并可通过过滤器按地点、员工类型或部门深入研究数据。
- 通过添加可嵌入 UI 组件的自定义窗口小部件来进一步增强仪表板，从而

提供整个入职流程的统一、最新视图。该小组件汇总了各部门所有相关子工单的实时状态更新，使利益相关者无需切换多个实例即可监控入职进度。

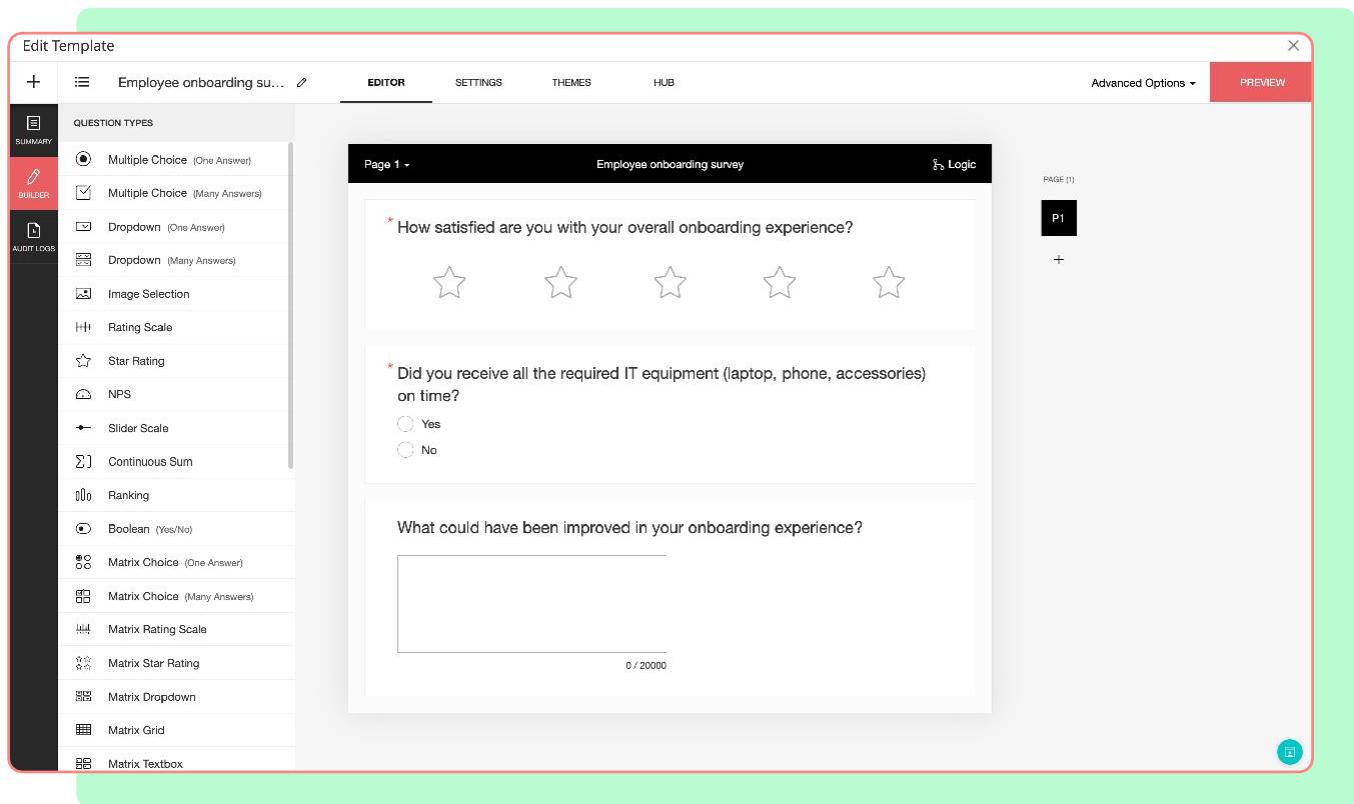
- 启用 **SmartView** 可查看单个入职工单并立即采取动作，如更新任务状态或与其他团队协调，而无需离开仪表板。这将简化您的工作流程，消除上下文切换，并提高团队响应速度。



ServiceDesk Plus的仪表板

c. 通过有针对性的入职调查获取员工反馈

- 利用 **Zoho Survey** 的集成构建量身定制的入职调查。按角色或部门定制调查问卷，从新员工和离职员工那里收集相关的、可操作的反馈。设计这些调查来衡量入职体验的总体满意度、获取 IT 资源和文档的难易程度、人力资源和 IT 团队的帮助和响应能力、避免沟通中的不足、配置延迟等。
- 通过将调查问卷与过渡工作流程中的完成触发器相链接，自动分发调查问卷。
- 在 **ServiceDesk Plus** 控制台中无缝查看和管理所有调查回复。



The screenshot shows the 'Edit Template' interface for a survey titled 'Employee onboarding survey'. The left sidebar lists various question types: Multiple Choice (One Answer), Multiple Choice (Many Answers), Dropdown (One Answer), Dropdown (Many Answers), Image Selection, Rating Scale, Star Rating, NPS, Slider Scale, Continuous Sum, Ranking, Boolean (Yes/No), Matrix Choice (One Answer), Matrix Choice (Many Answers), Matrix Rating Scale, Matrix Star Rating, Matrix Dropdown, Matrix Grid, and Matrix Textbox. The main content area displays the survey structure. Page 1 is titled 'Employee onboarding survey' and contains the following questions:

- * How satisfied are you with your overall onboarding experience? (A rating scale from 1 to 5 stars)
- * Did you receive all the required IT equipment (laptop, phone, accessories) on time? (Yes/No radio buttons)
- What could have been improved in your onboarding experience? (A text area with a character limit of 20000)

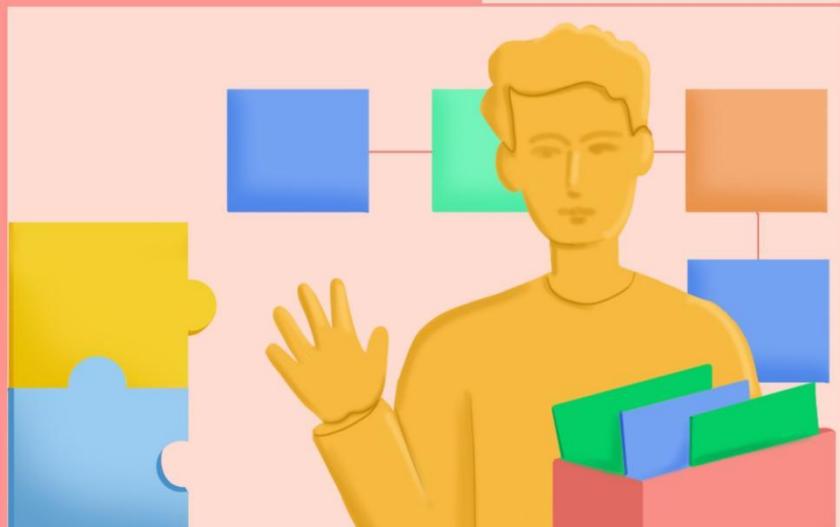
The interface includes tabs for 'EDITOR', 'SETTINGS', 'THEMES', 'HUB', 'Advanced Options', and a 'PREVIEW' button. A sidebar on the left shows 'AUDIT LOGS' and a summary of the survey.

员工入职调查示例

CHAPTER

07

利用企业服务管理打破孤岛，实现跨部门协作



入职本来就是一个跨职能的过程。从设置用户账户和配置设备，到授予协作工具访问权限和收集反馈意见，这些入职和离职流程涉及多个系统和团队。如果没有强有力的集成，这些交接过程很容易变得各自为政、容易出错或延误。因此，为了提供无缝的员工体验并减少运营开销，您的服务管理平台必须毫不费力地与更广泛的 IT 和业务生态系统相连接。

ServiceDesk Plus 提供一整套集成、开箱即用的连接器和强大的应用程序接口，有助于将 ITSM 流程与其他 IT 和业务系统统一起来。

a. 利用无缝本地集成简化新员工招聘和离职流程

ServiceDesk Plus 利用与 ManageEngine 工具的强大一体集成，简化并统一了整个员工入职流程中的每个 IT 接触点，从而为您提供全面的可视性和控制。

- **Endpoint Central:** 通过远程部署软件、打补丁和排除设备故障，无缝管理地点，确保新员工的工作站随时可用，并在员工离职时安全删除设备。
- **Mobile Device Manager Plus:** 执行安全策略、管理应用程序，并控制入职和离职时发放的移动设备的访问权限。
- **ADManager Plus:** 自动执行 Active Directory 任务，如用户供应、将个人添加到特定组，以及在过渡期工作流中停用账户，确保及时、准确的访问管理。
- **PAM360:** 根据需要安全授予特权账户访问权限，并及时撤销权限，在员工的整个生命周期内保护关键系统。
- **ADSelfService Plus:** 授权用户独立重置密码和解锁账户，减少对 IT 的依赖。

- **Password Manager Pro:** 在管理访问权限的 IT 团队之间安全地存储和共享凭证，并安全地清退或转移凭证随着员工的加入或离职。
- **Analytics Plus:** 创建自定义报表和仪表板，深入了解入职趋势，帮助优化过渡流程。
- **Analytics Plus:** 收集过渡后的反馈，持续改善员工体验。
- **Zoho Flow:** 通过构建自动化、跨平台的工作流，将 **ServiceDesk Plus** 与其他第三方云计算和内部部署应用程序同步，实现流畅的数据交换，从而协调大规模服务交付。

Setup / Apps & Add-ons / Integrations / ManageEngine Integrations

ManageEngine Integrations

- Mobile Device Manager Plus Cloud (MDM Cloud): Enabled
- OpManager: Enabled
- Site24x7: Enabled
- Applications Manager: Enabled
- ADManager Plus: Disabled
- Endpoint Central (Cloud): Disabled
- Endpoint Central (On-Premise): Install from site

ManageEngine 集成

Setup / Apps & Add-ons / Integrations / Zoho Integrations

Zoho Integrations

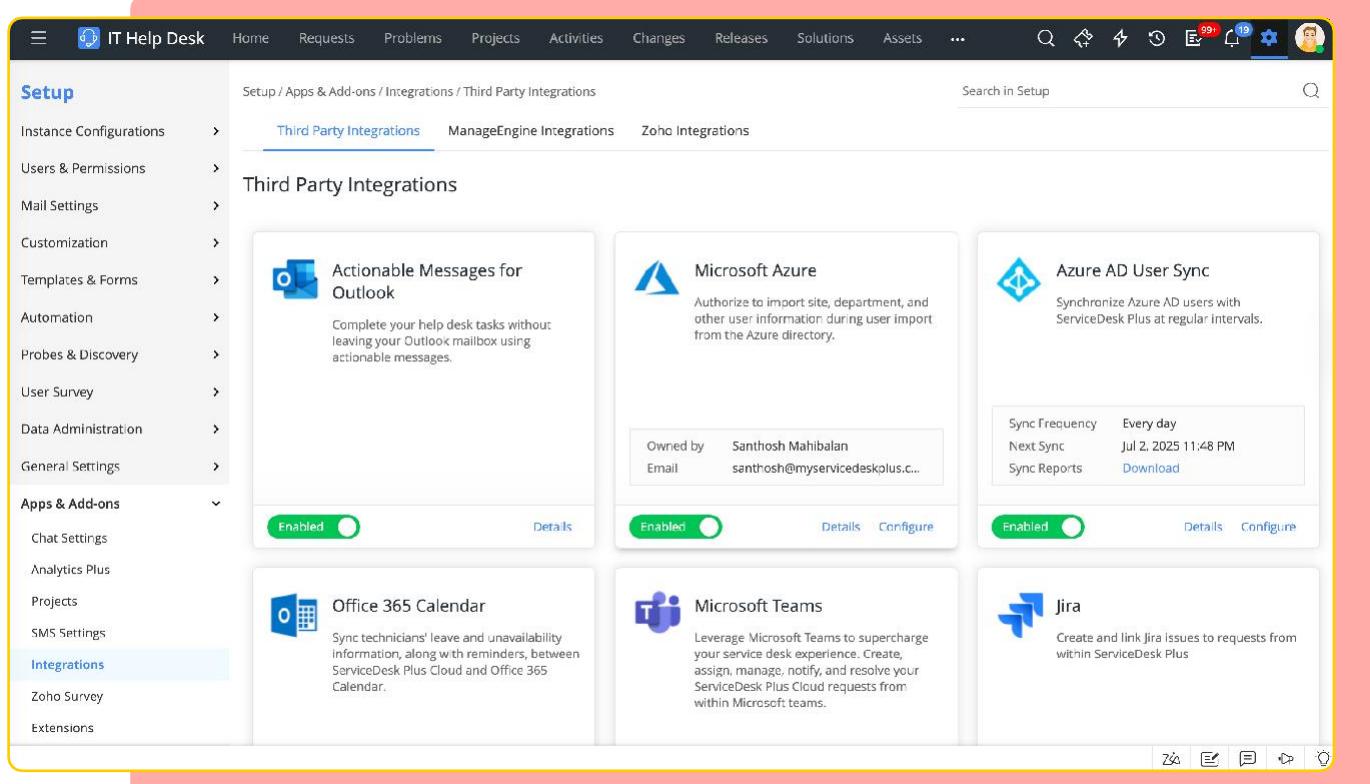
- Zoho Circuit: Enabled
- Zoho Cliq: Enabled
- Zoho Flow: Enabled

Zoho 集成

b. 同步 IT 和业务系统，提供统一体验

除 IT 运营外，ServiceDesk Plus 还支持业务应用程序集成，确保入职工作与更广泛的数字生态系统保持一致：

- **Microsoft Teams:** 让员工能够直接在 Teams 中提交请求并跟踪其进度，从而无需在多个应用程序之间切换，提高了整体便利性。
- **Microsoft Intune:** 从分配设备开始自动注册和监控设备。
- **Microsoft Outlook 和 Microsoft 365:** 使用户能够直接从收件箱中创建和管理请求，而 IT 团队则可轻松访问 OneDrive 和 SharePoint 资源。
- **JIRA:** 将请求无缝推送到 JIRA，以促进与开发团队的协作或支持混合工作流。
- **Slack:** 将工单管理和请求更新直接集成到 Slack 频道中，实现即时协作，保持沟通顺畅。
- **ChatGPT 和 Azure OpenAI:** 使技术人员能够在 ServiceDesk Plus 中创建上下文感知的回复、备注和更新，同时还能让员工通过智能 AI 驱动的搜索无缝访问相关知识。
- **REST API:** 自定义集成、自动执行跨平台工作流并扩展 ITSM 功能，以满足企业独特的运营需求。



The screenshot shows the 'Third Party Integrations' section of the Service Desk Plus setup. The left sidebar lists various configuration categories, and the main area displays five integration cards:

- Actionable Messages for Outlook**: Allows users to complete help desk tasks without leaving their Outlook mailbox using actionable messages. Status: Enabled.
- Microsoft Azure**: Authorizes to import site, department, and other user information during user import from the Azure directory. Status: Enabled.
- Azure AD User Sync**: Synchronizes Azure AD users with ServiceDesk Plus at regular intervals. Status: Enabled.
- Office 365 Calendar**: Syncs technicians' leave and unavailability information, along with reminders, between ServiceDesk Plus Cloud and Office 365 Calendar. Status: Enabled.
- Microsoft Teams**: Leverages Microsoft Teams to supercharge your service desk experience. Create, assign, manage, notify, and resolve ServiceDesk Plus Cloud requests from within Microsoft teams. Status: Enabled.
- Jira**: Creates and links Jira issues to requests from within ServiceDesk Plus.

支持 ServiceDesk Plus 中的第三方集成

利用 ServiceDesk Plus 实现入职和离职的清晰度、一致性和控制力

顺畅的员工入职和离职流程对于维护组织安全、提高生产力和促进参与度至关重要。然而，如果没有合适的工具，管理这些流程很快就会变得力不从心。

ManageEngine ServiceDesk Plus提供了一个统一的、人工智能驱动的服务管理平台，为员工工作的每个阶段带来清晰度和控制力。从协调跨职能任务和实现企业服务管理，到调整资产配置、支持智能自动化和提供无缝集成，它使您的团队能够提供一致、高效的体验，而不会像以往那样令人头疼。

体验简化的员工入职和离职流程带来的不同。要了解 ServiceDesk Plus，[请求演示](#) 或开始为期 [30天的免费试用](#)，看看它如何帮助您的组织保持敏捷、安全并为增长做好准备。

关于 ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus 是 Zoho 公司企业 IT 管理部门 ManageEngine 推出的统一服务管理平台。 ServiceDesk Plus 基于业界推荐的 ITSM 最佳实践而构建，包含上下文 IT 和业务集成，可帮助服务台团队更好地与组织的业务目标保持一致。 ServiceDesk Plus 具有本地企业服务管理功能，并可通过低代码脚本提供无限制的可扩展性，可帮助企业设计、交付和支持其业务和 IT 服务。 它有三个版本， 37 种不同语言。 要了解有关 ServiceDesk Plus 及其功能的更多信息，请访问manageengine.cn/service-desk.