



泉峰集团部署Ivanti Service Desk，全面提升IT服务流程管理

——IT服务标准化、流程化，使终端用户满意度达到98%

解决方案概览

用户: 泉峰集团
国家/地区: 中国
行业: 制造业

应用需求

人手紧张、工作堆积如山——这是IT部门的真实写照。如何充分利用终端用户自身的能动性、有效调度IT人员，全面提高集团的IT管理和服务水平，并解决始终感到人手短缺的问题？泉峰集团希望把IT服务标准化、流程化，同时充分借助知识管理系统，开展终端用户自助服务，全面提升IT管理效率。

解决方案

泉峰集团采用了Ivanti基于ITIL的服务台管理方案Ivanti Service Desk，在30天时间内就完成了服务台系统的部署，并与现有的AD和邮件系统进行集成，面向集团所有业务部门及海外分公司提供IT管理服务，致力于全面提高客户自助服务和IT支持服务的效率。

应用效益

泉峰集团的Ivanti服务台系统成功实施以来，每个月通过LSDS统计的事件总数达到1500个左右，平均事件处理时间提升到2个半小时，平均响应速度达到14分钟，用户满意度达到98.24%。

- **响应速度大幅度提高。**通过标准化、流程化地处理所有服务请求，能大幅度提高服务请求响应速度。在部署了Ivanti服务台系统之后，泉峰集团对服务请求的响应时间大大缩短到平均14分钟。
- **合理调度IT员工。**通过服务台系统，泉峰集团IT主管能够清晰地掌握其团队成员当前担负的工作量及难度，对团队成员的工作状况一目了然，从而能更合理地进行工作安排。
- **实现知识管理。**通过把知识管理整合到解决故障的工作流程中，使得“知识管理”就得简单得多。并通过知识共享，推进自助服务和全面提高IT管理效率，有效解决“始终感觉IT人员紧张”的老大难问题。
- **全面提高终端用户满意度。**快速的响应、高效的处理、规范的服务，带来了终端用户对IT服务满意度的大幅度提高。应用Ivanti服务台系统以来，泉峰集团对IT部门的满意度达到98.24%！

泉峰集团是专业从事电动工具及相关产品研发、设计、制造、测试、销售和售后服务的行业解决方案提供商，坚持“立足中国，面向世界”的发展战略，已成长为全球排名前十位的电动工具专业供应商。目前，泉峰集团在全球已拥有员工5000余名，成功地与全球诸多顶级建材超市、百货连锁店、分销商及电动工具品牌制造商建立了广泛而深入的战略合作伙伴关系，其产品在全球65个国家超过30000家顶级连锁店行销。

泉峰集团在全球布局进程中，为了及时满足生产和管理的需求，积极部署IT系统。而随着信息化建设的不断深入，多种企业的核心业务已迁移到IT平台上来，这对IT管理提出越来越高的要求。为了适应集团公司对IT管理的需求发展，提高IT管理效率和服务水平，同时能更好地激发IT人员的积极性，保留住优秀IT人员，泉峰集团采用Ivanti服务台解决方案Ivanti Service Desk，部署基于ITIL的IT服务管理系统，致力于实现IT服务的标准化和流程化，将IT维护经验知识化。系统成功实施以来，每个月通过LSDS统计的事件总数达到1500个左右，平均事件处理时间提升到2个半小时，平均响应速度达到14分钟，用户满意度达到98.24%。

挑战——优化IT服务，向管理要效率

泉峰集团稳步推进信息化进程，已成功实施了ERP、EKP、PDM、一卡通等应用系统服务以及海外集成系统服务，信息化已渗透到集团的产品研发、设计、制造、测试、销售和售后服务等各个环节，从而使IT成为了集团公司日常生产运营管理的中枢平台。这使得IT的日常管理和维护任务非常繁重，而且容不得半点闪失。

泉峰集团IT部门拥有30多名IT人员，负责集团公司一切IT相关业务，仅是IT的日常管理和维护任务就相当的繁重。人手紧张、工作堆积如山——这是IT部门最真实的体验。如何充分利用终端用户自身的能动性、有效调度IT人员，全面提高集团的IT管理和服务水平，并解决始终感到人手短缺的问题？泉峰集团希望把IT服务标准化、流程化，同时充分借助知识管理系统，开展终端用户自助服务，全面提升IT管理效率。泉峰集团CIO Frank Ding说：“随着业务和日常工作越来越依赖于信息系统，我们就越需要能够通过整合人员、业务流程和技术，来提供和支持IT应用，以充分发挥人员和系统的优势，为集团业务的正常开展保驾护航。”

解决方案——采用Ivanti Service Desk，基于ITIL再造和优化IT管理

为此，泉峰集团采用了Ivanti基于ITIL的服务台管理方案Ivanti Service Desk，部署服务台系统，实现IT管理和服务标准化、流程化，同时，进一步完善知识管理系统，面向集团所有业务部门及海外分公司提供IT管理服务。

“Ivanti服务台解决方案功能强大，而且设置灵活，这对成功部署有很大的帮助。我们在30天内就完成了Ivanti服务台系统的部署。进一步，这个系统具有非常好的可扩展性，能够很好地满足我们未来发展的需求。” Frank Ding进一步强调说。

泉峰集团把其Ivanti服务台系统与现有的AD和邮件系统进行集成，全面提高客户自助服务和IT支持服务的效率。

响应速度大幅提升，平均仅用14分钟

由于泉峰集团的服务台系统与邮件系统集成，因此，终端用户在遇到故障需要报修时，可以在邮件系统里直接提交服务请求，这与平时的工作环境完全一致，不需要再熟悉新界面。当然，也可以通过电话请求服务。而无论终端用户是通过邮件系统还是通过电话提交服务请求，服务台系统都会使用基于服务等级规则的流程引擎，对事件和服务请求的影响和紧急程度进行分类，对紧急事件给予优先的关注。如果不能立即解决来电或者服务请求，系统会自动分配给相应的人员并自动匹配服务级别，如果暂时没有资源立刻处理某个呼叫或者服务请求，则会自动根据其服务等级启用适当的应急机制。这样，通过标准化、流程化地处理所有服务请求，大幅度地提高了服务请求响应速度。在部署了Ivanti服务台系统之后，泉峰集团对服务请求的响应时间大大缩短到平均14分钟。

合理调度IT员工

IT部门的员工看起来总是工作十分繁忙，不仅是计划中的工作，还有大量计划外的任务也需要处理。如何更合理地安排IT人员、有的放矢地对他们分配任务？为此，首先要清晰地知道IT人员当前担负的工作量及难度。

泉峰集团在部署Ivanti服务台之后，其IT部门能够在部门结构、工作角色、服务等级和权限的控制下，快速而轻松地定义和遵循定制的流程。从简单到复杂的流程都可以定制。通过对工作流程进行预配置，并在执行过程中一致地遵循支持流程，这样，在流程中的每个环节发生了什么、由谁来操作、花了多长时间、操作过程中是否转交给其他人、有没有发生误操作等等信息，都被忠实地记录下来。这些信息还可以自动形成报告，让主管对其团队成员的工作状况一目了然，就可以更合理地进行工作安排。



“Ivanti Service Desk提供了市场领先的服务管理软件应用所具备的全部IT服务管理核心功能。我们相信，采用Ivanti的IT服务管理体系，就是选择最专业的ITIL运维管理平台。而Ivanti提供的专业化咨询团队，在项目实施全过程都给予了至关重要的专业指导和ITIL运维优化建议，为我们的ITIL系统如期顺利运行提供了有力的帮助。”

— Frank Ding
泉峰集团CIO

进一步完善知识管理，实现知识共享，全面提高效率

在日常执行的各种IT任务中，无不承载着各种诀窍和专业技能，但这些知识大多封存在员工的脑海里，难以有效分享。Ivanti Service Desk内置的知识库不仅能利用现有知识，还能在用户工作时实时地对企业现有知识库进行获取、创建和管理，这样，通过把知识管理整合到解决故障的工作流程中，使得“知识管理”就变得简单得多。

借助Ivanti服务台，泉峰集团在执行日常IT维护管理任务时，能同时保存解决各种常见问题的最佳方法，经过不断积累和整理，逐步建立起一个有效的知识管理系统，确保一个人获得的经验能够为所有人分享，即便他已经离职。以后再发生类似问题，打开知识库就可以查询到解决方法，对IT内部管理起到了积极的支持和推动作用。

而随着知识管理系统的不断完善，各种事件处理的最佳实践也就得到不断的积累，这将大大提高泉峰集团IT部门的整体水平；同时知识管理系统为终端用户的自助服务提供强有力的帮助，让终端用户能够自助解决多种常规问题。IT人员对此如释重负，每天反复回答相同问题、反复叙述相同步骤的日子一去不复返。另一方面，把IT人员从日常重复出现的常规服务请求中解放出来，能释放出更多的IT人力资源，有效解决“始终感觉IT人员紧张”的老大难问题。

终端用户满意度达98.24%

通过Ivanti Service Desk不断完善知识管理系统，使泉峰集团的终端用户能对多种常规故障进行自助服务。当终端用户遇到问题时，把问题输入服务台，服务台就会自动弹出相关解决该问题的可能的方法，终端用户可以根据这些方法自行解决问题。终端用户对自助服务的踊跃采用，大量减轻了IT部门的工作量，使他们能集中精力处理终端用户难以通过自助服务来解决的问题，从而能够大幅度提高终端用户的服务请求速度。

另一方面，IT维护工作的标准化和流程化，也全面规范了IT服务行为，让终端用户能够感受到一致的服务品质；而知识管理系统中丰富的知识，能很好地武装IT维护人员，使他们能快速、有效地解决各种问题，全面提高事件处理效率。自从部署Ivanti服务台系统以来，泉峰集团的平均事件处理时间已成功缩短到2个半小时。

值得一提的是，从服务请求开始，终端用户就可以通过邮件系统及时了解服务请求的处理进程，做到心中有数，并对IT人员的努力和付出以及IT服务工作的特殊性更容易理解。这些也有助于终端用户满意度的提高。

快速的响应、高效的处理、规范的服务，这些都带来了终端用户对IT服务满意度的大幅度提高。应用Ivanti服务台系统以来，泉峰集团对IT部门的满意度达到98.24%！

更多详情，请访问www.ivanti.com.cn

联系我们：IvantiChina@Ivanti.com 8610-85153668转产品咨询