

ivanti[®]

实现企业整体服务交付的自动化

目录

| | |
|------------------|---|
| 什么是企业服务管理？ | 3 |
| 企业服务管理的价值 | 3 |
| 应用案例 | 4 |
| 经验之谈 | 4 |
| 总结 | 6 |

本文档仅作为参考指导，并不提供或预设任何保证。本文档中包含 Ivanti Inc. 及其附属公司（统称为 Ivanti）的保密信息和/或专有财产，未经 Ivanti 事先书面同意，不得泄露或复制。

Ivanti 保留在未事先通知的情况下，随时更改本文档或相关产品规范及说明的权利。Ivanti 对本文档的使用不做任何担保，不承担本文档中任何潜在错误的相关责任，也不承诺对本文档中所包含的信息进行更新。有关产品的最新信息，请访问 www.Ivanti.com.cn。

© 2019, Ivanti. 保留所有权利。IVI-2317 10/19 DM/LB/DL

许多 IT 团队在解决各种突发问题、提供相关服务，以及为企业创造更多价值方面都拥有成熟经验。为了进行有效创新，他们利用 IT 服务管理解决方案中的功能，实现了从请求获取到问题修复这一整套服务交付生命周期的全面自动化及高效支持。在自动化工作流程的帮助下，IT 团队可以不再使用成本高昂的手动流程，同时让 IT 运维更加高效、合规和安全。

但是，现代服务交付体验不仅限于 IT 部门。对于许多企业来说，只要能充斥着临时电子邮件、过时电子表格或纸质文档的人工流程转型升级，并建立起更为简洁的工作流，就能让每个业务部门的效率和主动性都得到提升。

率先运用现代 IT 服务管理解决方案成功升级运维方式的 IT 团队，能够借助自己丰富的经验帮助其他部门实现服务和产品交付的自动化。

这种借助 ITSM 平台来管理 IT 以外的服务请求、交付所需服务的方法称为企业服务管理 (ESM)。Ivanti® 是 ITSM 解决方案领域的领导者，多个客户在使用了我们的服务管理器后，都切实感受到了 ESM 所带来的好处。

什么是企业服务管理？

在 ESM 的诸多定义中，大多数都提到了将 IT 系统管理实践和技术应用到企业或组织中其他领域的做法，以期实现性能和效率的提升，并改善员工所需和所用服务的交付流程。ESM 可将原有的手动步骤自动化，更高效地实现服务交付，同时还能持续地自动跟踪关键性能指标，进一步为 ITSM 团队省去一项日常任务。成功的 ESM 方案还会高度关注最终用户，特别是他们在发现和请求服务过程中的体验。

ESM 致力于将众多业务流程自动化，让员工仅需单个入口便能获取相关服务。这些流程可以来自 IT、人力资源、后勤、教育和法务等部门，或者说，来自任何会重复提供一些日常服务的部门。ESM 通常以一个服务管理平台的形式呈现，让各部门能够以经济高效的方式为员工提供稳定的服务。任何处理员工、用户或客户请求的部门，不论是通过团队邮箱或其他类似系统提供服务，都可以视作服务提供者。这些服务提供者都可以从 ESM 中受益，实现生产力的提升和服务品质与效率的改善。

ESM 会成为 ITSM 团队的一大助力，为业已成熟的企业 IT 服务管理 (ITSM) 实践锦上添花。ITSM 可帮助 IT 团队实现关键 IT 服务功能的标准化、自动化和简洁化。ESM 对拥有诸多孤立流程的企业尤为有益。这些企业当前可能已有一些 IT 范畴以外的独立的服务管理解决方案，ESM 则能将这些流程与解决方案合为一体，形成单个工作流，从而简化员工日常所需服务的管理和交付，特别是那些会大量用到 ITIL 最佳实践的需求。

企业服务管理的价值

在这里，我们将 ESM 的部分优势总结如下：

- 同时为那些与服务相关的单个功能和整体工作流提升效率。
- 消除跨部门协作的瓶颈，形成有效的协同服务。
- 提高服务交付的一致性和可预测性。
- 借助报告和仪表盘跟踪绩效，提高运营可视性。
- 让更多部门能够利用现有的 ITSM 解决方案，获得更多投资回报。
- 为寻找和请求服务或信息的员工增强用户体验。

关注最终用户及其体验是 ESM 方案成功的关键之一。拥有 ESM 项目成功经验的 IT 人员指出，相较于花时间与服务提供者沟通，员工更愿意专注于自身工作。大部分员工都希望能迅速找到自己所需的内容、发出请求、提交事件，然后继续投入自己的工作。假设您是一名销售代表，您肯定希望把时间都花在销售上，而不是为一个日常请求苦苦等待回应、填写无穷无尽的表格或是发送数不清的电子邮件。为员工提供一个能搜索和请求所有所需资源的互动入口，就能极大改善这种耗时的窘境。

更好的用户体验可以吸引一个团队加入到 ESM 方案中来。一位 IT 主管分享了他的经历，讲述了安全团队如何让他下定决心加入 ESM 方案：团队展示了一套全新的入职流程，用户无需再寻找、填写并提交 7 份不同的表格，所有必要的信息都能一次性收集完成并提交。

经理和高管们的用户体验也可通过 ESM 大幅提升。手动核准流程就是一种常见场景：相关人员可能需要发送十几封语音或电子邮件、拨打十几通电话才能完成一个需要多级审批的核准流程。实际上，这种流程能够通过 ESM 实现自动化：自动完成发送、转发和状态检查之类的步骤，并提供多种核准模式，例如电子邮件确认和聊天机器人批准等等。

提升服务交付可见性还能为各部门带来更多的好处。那些希望能跟踪并分析服务品质及可用性的部门可以通过 ESM 解决方案获取服务，从而更好地实现服务品质管理。例如，在约定的两周时间内，法务团队对合同的审查进度如何？自动化服务交付也让审计团队能够更深入地了解请求与相关变更，简化团队的审计检查工作。

应用案例

对于任何需要处理来自员工、用户或服务请求或信息请求的部门，不论这些请求的提交方式是电子邮件、纸质表格还是电话，ESM 都能帮助这些部门进行请求管理。需要处理大量强时效性、高协作要求的日常请求的部门，就是采用 ESM 方案的最佳人选。ESM 可帮助这些部门妥善地跟踪和管理这些请求，并快速获得必要的审批。

ESM 的功能还能让其他许多部门受益，包括：

- 人力资源：处理休假请求、变更医保计划、培训和派遣、薪资查询和新员工入职。
- 后勤：管理维修、办公地点搬迁和办公家具请求。
- 安全：新员工入职和安全检查。
- 客户服务：处理海量的请求和后续跟进。
- 教育培训：搜索课程产品或方案；管理付费课程的费用审批。
- 法务：审查、批准和认证文档；对标准合同或法律文书模板的请求。
- 行政管理：请求办公室耗材、管理打印和运送服务，以及跟踪会议室状态。

大多数员工会向 IT 部门提交工单或请求获取某项服务——这是 IT 服务管理的基础模型。上述的大多示例流程都与 IT 有着相似的要求，也都可以利用工单、 workflow 设计与自动化、自助服务、知识库管理等功能在整个企业内实现统一高效的服务交付，不再局限于单个部门平台。

经验之谈

在与 IT 部门交流的过程中，我们总结出了一些能通用的成功要素。IT 团队在帮助其他部门之前应确保拥有坚实的服务管理基础和交付能力，这是成功的关键因素之一。打好服务管理的基础之后，IT 就可以通过一个平台来为其他团队提供服务，从而更好地跟踪工单、将工作流自动化、处理日常请求并监控活动，而其他业务部门只需关注后端的服务履行情况即可。这里，我们再分享一些其他的重要经验：

认识到其他部门与 IT 的不同。许多部门并不了解 ITSM 或 ITIL，也没有必要处处仿效 IT。IT 需要了解这些部门的不同需求，以及常用术语的含义区别。例如，一个“事件”对人力资源部门的来说可能是个严重问题，但对 IT 服务台来说只是每天的日常工作。不要受限于 IT 的思维，去与其他部门员工交流，告诉他们这是个可以在遇到问题时及时获得支持的集中式平台，能改善所有人的工作体验。事先做好准备工作可以降低协作的门槛，而专注于员工体验更可为 ESM 方案赢得更多支持。

先选择更有动力的部门。IT 可以帮助其他团队并展示 ESM 的好处，但具体能否理解 ESM 并采用 ESM 流程来处理日常则取决于各部门自身。尤其是在初次推广 ESM 时，最好是与已有充分动力、发现了 ESM 潜在价值并愿意投入参与的部门开始合作。IT 团队可以提供帮助，特别是技术层面的帮助，但 ESM 并不是只属于 IT 的项目，其他部门仍要负责响应请求履行和问题解决过程中的必要环节。如果 IT 能够深入了解这些部门的需求和业务模式，协作体验就能变得轻松许多。

从微小的改变做起。一位 IT 主管建议，不要等到了解完一切、画好整个蓝图才开始行动。选择一个能发挥 IT 团队与合作目标部门双方长处的方案，迈出合理可行且可量化的一小步。先从一小部分流程（例如从共享邮箱到提交、传递和跟踪非 IT 事件）开始，然后根据您团队与用户的适应节奏再尽快添加其他功能。在成功的基础上迈出下一步，寻找新的机会或团队，同时把在此过程中学到的经验和教训应用到现有方案中，实现持续改进。

利用现有流程。不同的 IT 团队之间，工作流程一般都各不相同，非 IT 部门也不例外。例如，人力资源部门已拥有众多成熟的流程，其中既包含一般信息，也有较为机密的信息。与人力资源部门一起审查现有流程，探索可改进的空间，先在部门内部加以应用，然后再推广到其他相关部门。

实现工作流的交叉协作。与您的业务伙伴协同工作，了解整个服务所涉及的步骤、联动点和触发条件。以常见的新员工入职流程为例：从端到端的角度审视这个工作流，整个流程由人力资源部门在招聘阶段启动，然后进入合规性审查、背景调查、录用要约、额外培训等等。入职流程也会牵涉到其他部门——IT 部门提供计算机设备，通讯部门提供电话并设置 PBX，后勤部门安排办公区并提供耗材等。整个入职流程也可以把这些额外的联动点和相关工作流纳入其中，以便在新员工入职时间确定后及时发送通知和必要信息。

整合知识库。IT 拥有自己的流程和工作流，其他部门也有许多员工必备的文档，例如人力资源部门的知识库、政策和资料。这些知识都是唾手可得的成果：只要把这些信息集中到一处，就能极大地改善员工体验，创造直接价值。

保护敏感数据。包括人力资源和财务在内的许多业务部门非常注重保护部门敏感数据，从不轻易让其他部门（比如 IT）接触。确保您的 ESM 平台允许员工选择保护并锁定某些字段和记录，确保必要的保密性；“是否”要保护敏感数据显而易见，“如何”保护才是重点。这些部门可能需要列出一部分数据给 IT 团队，以便后者指导他们如何在 ESM 平台中操作这些数据。在实施部署前就发现这部分需求才能更好地把它们融入项目中。

扩展服务目录。服务目录是 ESM 方案的关键组成部分，因为用户需要使用它来获取其他部门的服务组合；特别是当互动从电话转向 ESM 平台之后，作为平台入口的服务目录就变得尤为重要。服务目录会随着 ESM 计划的成长而变化，其中的服务管道代表着正在进行中的投入与创新，而退役服务则代表着那些您希望能回收或报废的老旧资产。

电话也别落下。许多用户仍然偏爱使用电话来获取服务。提供服务台电话号码并不是要求服务台团队（例如 IT）了解所有问题的解决方法。服务台电话号码的目的在于为员工提供一个统一的电话求助接口，并最好配上交互式语音应答 (IVR) 和技能化路由系统，避免电话来回转接。

一致的用户体验。专注于用户体验，意味着要发现并以统一的方式提供用户所需服务：同一个电话号码、同一个网站、相似的服务品质协议，甚至以相同的响应时间提供第 1 级支持。这样，员工才能感受到不同部门间的紧密协作，他们一起在为自己提供支持和帮助，确保生产力不受影响。

庆贺团队的成功。实现 ESM 是一个不短的旅程；您将与不同部门合作、更新现有服务、添加新服务并发现创新领域。您应该表彰团队成员的贡献，鼓励每一项服务的成功推出和顺利更新，并持续量化您的进展，以便能衡量部门内外各岗位作出的价值贡献。每一次成功都是迈向下一次成功的推进剂。

总结

ESM 方案已在许多企业中取得了好成绩，成功以较低成本改善了用户体验并提升了生产效率。以成熟的 ITSM 解决方案与最佳实践为基础，将 IT 和非 IT 服务台结合在一起，ESM 方案为其他业务部门和所有员工都带来了更高效的流程和更具吸引力的自助服务功能，清晰地展现出其价值回报。所有团队都应该明白，ESM 是一个不断延伸的过程，每一处改进、每一个里程碑目标的实现都值得认可和庆祝，因为它们的确是所有人共同合作取得的成功。

了解更多



ivanti.com.cn



010 85412999



ContactChina@ivanti.com