

Aggreko希望通过Cloud（云服务），变革其全球IT和HR服务平台



简介:

全球电力、供暖及制冷服务的领导者，提供临时发电和电力控制设备。

地点:

Aggreko总部位于英国格拉斯哥，在全球范围内设有195个中心，员工超过6000人。

行业:

能源

网站:

<https://www.aggreko.com/>

解决方案:

- Ivanti® Service Manager for the Cloud

益处:

- 全球集中式系统，涵盖所有服务管理流程，方便用户轻松、快速访问
- 用户体验更佳，并遵守 Service Desk Institute 星级评价系统。
- 事件管理、问题管理、自助服务和变更管理等模块的控制、可视化性能提升，解决时间缩短，并可实时发现并追踪问题点
- 可与第三方软件轻松整合
- 资源过载更少
- HR通过Service Manager，可提升员工使用HR服务平台的体验

亟需ITSM云端解决方案

Tony Deeb是Aggreko的服务提供经理，Aggreko是电力、制冷及供暖服务的巨头。Tony说，Aggreko在其现有IT服务管理（ITSM）工具预置解决方案到期后，面临一个艰难抉择：要么转向云端解决方案，要么升级至最新ITSM预置解决方案。

Aggreko的技术服务（ATS）管理团队拥有一支由40名技术人员组成的全球IT服务团队，为全司6000名员工提供一线支持。因此他们知道，是时候改变了。ATS团队意识到，根据公司的云优先政策，集中式的服务管理可以带来更高效的效率并吸引更积极正面的用户结果。

Aggreko的IT服务管理痛点源于使用了长达10年的预置式ITSM解决方案，逐渐无法满足实际需求。Aggreko每个月需处理7000多张故障单，而随着运行中断频次和响应时间增加，在维护窗口维护3000多种事件类别十分艰难。系统分类松散——导致支撑IT资源决策基础的数据质量不佳。

Aggreko相信它可以大大提高其服务管理运营的效率，从而释放以前绑定的资源，更专注于数据分析、商业智能等能够驱动创新，保持竞争优势的数据分析和商业智能。

“我们迅速达成共识：全新的ITSM 解决方案应当以云端为基础，减少管理开支，并实时解决所提出的IT问题。获胜的方案能够开箱即用十分重要，以避免复杂性，还要与我们已经整合的流程一起部署。”

—Tony Deeb

经过对Service Desk Institute会内同行的建议深思熟虑，ATS与咨询会员伙伴Acrinax合作，建立一个完整的响应要求文件，并在选择过程中提供建议。ATS则选择了云优化的Ivanti® Service Manager解决方案分三个阶段进行部署。内部研讨会迅速跟进此Ivanti Service Manager需提供的、无需Aggreko定制的详细既定流程。

第1阶段

在投放的第1阶段期间，部署事件、问题和自助服务模块。利用集中式事件管理模块，可在服务台功能内即时反馈。在此之前，技术人员需要面临3000多类问题，并决定来单应当如何分类，如何决策。在其初步规划过程中，ATS发现，这些分类中常用的一线支持仅1%——大部分很少使用且无一删除。现在，全球各地的技术人员都可以集中地记录事件，并根据300个验证通过的条件进行分类。事件的准确分类为增强洞察和改善运营提供了更好的实时数据。例如，服务平台现在可以区分事件和请求，让ATS可以快速利用来单数据标记事件趋势，更快地预测并解决重复发生事件。

与此相同，以前的自助服务设施很少被使用。分析显示，它在所有IT入站帮助请求中仅占0.8%，因为终端用户难以对其自己的需求进行分类和表述。但是，终端客户默认可以直接给ATS发送电子邮件，然后代理人可以代表他们使用捷径。Tony明白，自助服务模块的易用性对未来应用和满意度提升至关重要，并指出第1阶段的结果：

“我们在第1阶段取得了重大进展，迅速提供了包含10%分类的敏捷服务平台。这意味着ATS可以响应更快、效率更高。技术人员可以选择自填充类，缩短修复时间。”

第2阶段

第2阶段继续如火如荼地开展。本阶段包含集中将变更改进集中化的变更管理，并涵盖Azure DevOps的集成，并实时对变更申请进行标准化。这种全球访问将缓解ATS在SharePoint文件夹中记录关键变更的压力。

第3阶段

最后，第3阶段已经开始，正在进行评估、改进和认证活动。Aggreko现在能够使用Service Desk Institute星级评级机制，部署包含关键审核点的三年正式认证计划。Aggreko将有意识地脱离定义难、建立难、过时的终端客户服务等级协议（SLAs）Aggreko将通过APP手段利用用户满意度指数，衡量客户满意度。现在，用户只需根据提示回答4个问题即可定义自己的经历，为ATS的体验满意度进行评级（1-5）。

其它结果也让Aggreko印象十分深刻。在以前的系统中，ITSM和全球资产管理系统之间毫无连接。

在投用之前，ATS要求Ivanti将其现有的第三方资产管理数据库直接与Ivanti Service Manager进行整合。这种资产整合也让一线支持人员在确定可能的资产信息（设备类型、机器年龄、软件许可等）自动布局的问题时拥有独特优势。

超越IT的解决方案 Ivanti的平台使用以渗透至IT领域之外，深入HR；成功被纳入部署计划，取代现有申请流程。凭借三个模拟IT的全天候服务水平的HR服务中心，HR十分乐意复制IT的成功，并将HR相关的问询来电、邮件转移到期自己的集中式请求管理系统。该系统详细列出了员工常问的问题领域，如假期、评估、福利申请。

“我们是能源行业的关键服务支持者，要最大限度提高效率”，Tony总结到：“我很高兴地宣布，截至目前，Ivanti的云端IT服务管理相对而言，几乎没有痛点。新系统投入使用后，我们已经看到并报告了更好的用户体验，服务平台满意度高于平均水平。我希望进入第2阶段和第3阶段后，我们希望继续提升客户满意度和响应解决时间。”

了解更多信息



[ivanti.com.cn](https://www.ivanti.com.cn)



+86 (0)10 85412999



ContactChina@ivanti.com

Copyright © 2020, Ivanti, 保留所有权利。IVI-2375 02/20 SL/LB/DH