

# 员工体验曲线：通过实施自动化提升服务交付水平的实用指南

当每天的工作任务都会涉及到技术力量时,数字化体验就成为了员工体验。“数字化员工体验”——员工与其完成工作所需的工具和技术之间的交互,进而延伸到与确保这些技术按预期运行的服务——在提升员工生产率、满意度和最终的留职率上发挥巨大作用。对于 IT 团队来说,根据员工体验来设定目标是一个巨大的机会,可以让他们变身其他部门的战略合作伙伴,而不仅是“那个给我重设密码的家伙”。

但一些严峻挑战也随之而来。远程和混合办公的爆炸式发展,导致终端在数量上和复杂性方面的激增,使服务交付变得更加复杂,使一些对IT服务感到失望的员工更容易选择绕过 IT 去完成工作。与此同时,IT 团队已经筋疲力尽:在[一项2021年 Ivanti 对 IT 领导的调查](#)中,41%的参与者都表示由于工作量太大而造成了团队成员流失。

那么 IT 团队要怎么做呢?一方面,他们要在提供一流的员工体验方面发挥至关重要的作用——这在一个员工有很大选择权的动荡的就业市场中是一项必不可少的条件。另一方面,IT部门其实已经捉襟见肘了:光是应付大量的服务工单就已经万分辛苦,哪有余力去关注如何提升员工的满意度。

## 如何提升服务交付水平(同时不增加IT团队的工作负荷)

提升服务交付的效率和响应速度(甚至变被动为主动)有一举两得的效果,不仅可以减轻精疲力竭的 IT 团队压力,同时还能改善员工数字化体验。那么如何才能实现呢?巧妙运用自动化功能。

但这个说法太过宽泛,以至于几乎毫无意义。在这本电子书中,我们会将它进行详细分解使其更切实可行。我们将通过展示企业服务管理自动化方面的具体实例,为您描绘可能出现的场景。我们将为您提供工具用于评估相关的增长机会,并为您指出需要重点关注的领域,从初步实施自动化一直到高级实例皆涵盖在内。我们将透过员工体验的视角来看待这一切工作。

## 员工体验曲线

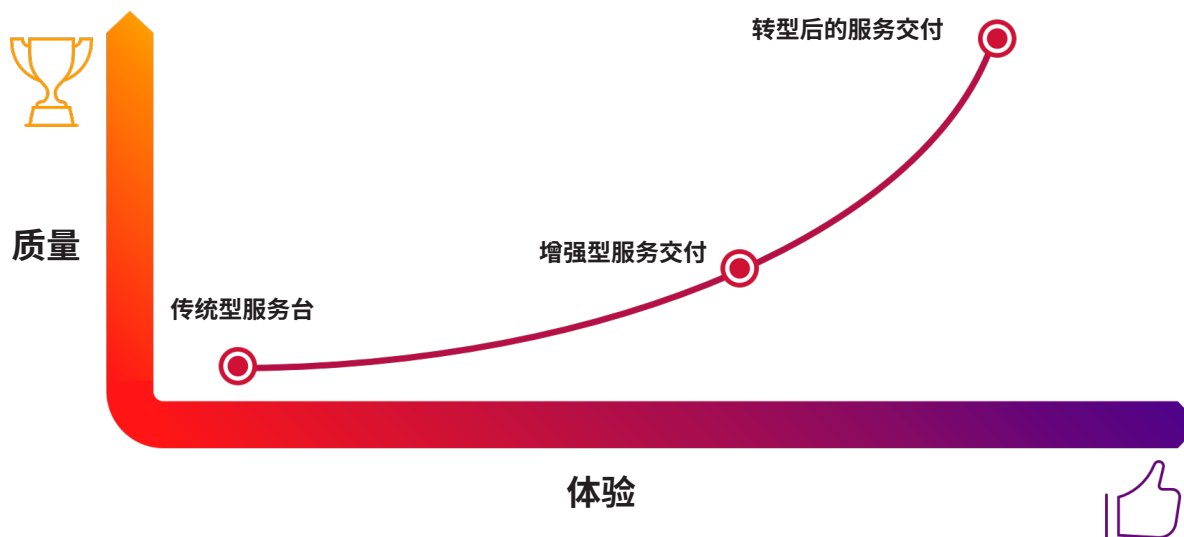
为方便起见,我们可以在“员工体验曲线”的三个主要点位上思考员工体验——当然现实情况是,这条曲线上存在许多点:

- **传统型服务台:**主要是手动响应事件,通常会导致解决时间过长、资源利用效率低等问题。
- **增强型服务交付:**经过自动化手段增强的服务管理,可以减少服务台的工作负担,给员工提供全渠道的自助服务选项。
- **转型后的服务交付:**主动解决问题,基本不需要服务台或员工的人为互动。

随着自动化使用的增加,所需的干预程度会降低(换句话说,向左移动),这加快了解决问题的时间,并降低了服务交付的成本。同时,我们也看到员工体验得到相应改善。

### 你在员工体验曲线上处于什么位置?

在这本电子书中,我们将依次讨论这三个点位。为了帮助你评估自身目前所处位置,这张图表从几个维度上对每个阶段进行了概括。



	传统型服务台	增强型服务交付	转型后的服务交付
服务交付模式	手动解决事件	自动化增强型服务管理	主动解决
员工体验	员工体验常被忽视	全渠道自助服务和自动化手段让员工体验得以提升	员工体验非常出色
IT 体验	服务工单数量庞大;IT 的时间被低价值的手动任务消耗殆尽	工作量可控, IT 能够关注于优化和简化服务交付	IT 在整个组织范围内推动数字化转型
解决速度	冗长的任务队列和等待时间导致生产力损失	自动化和自助服务推动解决速度明显提高	自主化解决:提前解决隐患
服务交付成本	资源利用效率低下,推动成本上升	服务台的工作量减少,从而节约了成本	积极主动的事件解决方法使成本显著下降;员工生产效率的提高给企业带来额外的商业价值
主要功能	<ul style="list-style-type: none"> <li>服务请求和事件管理</li> <li>知识库管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>扩大 ITSM 和 ITAM 应用范围</li> <li>员工自助服务</li> <li>工作流程自动化、仪表板和分析</li> <li>企业服务管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>企业自助服务</li> <li>超自动化和人工智能</li> <li>企业分析</li> </ul>

## 传统型服务台:被动响应

在员工体验曲线的这个点位上,重点是跟踪服务台收到的工作以提高运营的稳定性。

需要说明的是,绝大多数 IT 服务团队都处在这个点位上,他们努力更好地处理服务请求和管理事故/排除故障——考虑到这几年工作场所遭遇巨大转变,这可不是件简单的事。他们可能使用一些基本的自动化手段(例如,将工单自动分配给适当的团队成员),但诸如资产获取等许多任务还是需要手动处理。

好消息?只需略加调整就能产生明显的影响——让员工的工作变得更轻松,同时减轻 IT 团队的一些压力——并助力许多小目标的顺利实现。查看运营 KPI(如工单数量和类型、结单率和响应时间)就可以精确找出提高效率 and 减少工作负担的机会所在;早期的知识库管理系统则可以避免客服在解决事件或满足请求时白费力气做无用功。



## 应着重通过哪些环节提升服务水平

### 服务请求和事件管理

服务请求和事件管理功能都是为了尽快恢复正常的运营服务,减少对企业经营或员工造成的不利影响。

集中化的工单系统可帮助服务人员更迅速和有效地处理事件,不论这些事件是由用户报告的还是技术人员发现,或是通过监控方案自动检测到的。

事件和请求管理解决方案标准化的工作流程让服务台工作具备一致性和效率,从而避免人为错误。许多最繁琐枯燥的任务可以自动化,就像报告运营 KPI 和员工绩效一样。

### 知识库管理

知识库管理是最有用的服务管理流程之一。它不仅提供了从问题到解决方案的最短路径,而且为你继续沿着员工体验曲线构建所需功能奠定了基础,例如有效的配置管理、问题和变更管理、资产资源管理、员工和客户自助服务,以及软件发布管理等。

一个集中管理的“已知错误”数据库可提供知识文章帮助你避免多余的行动,从而更快地解决事件。例如,如果一个软件升级导致的桌面电脑出现错误,你可能需要经过初步讨论、升级上报和故障排除等步骤,最终找出最佳解决方案。用一篇记录了解决方案的知识文章进行归档可以让你

的团队在今后发生类似事件时跳过前面所有这些步骤,于是同一个错误只需要几分钟就能解决,而不是花费几小时或几天来解决。

刚开始的阶段,评估知识库管理系统效能的关键指标可能包括已知错误数据库中的条目数量、事件管理工单中的回复中相关知识的引用的比例,以及客服使用情况、点进率和活跃度持续时间。



## 实例

- 一位远程工作的高管打电话给服务台要求提供某应用的访问权限,以便打开合作方发来的一个重要文件。她干等了 10 分钟,然后第一个服务台人员才决定说需要把她的请求转给另一个服务人员,然后第二个服务人员又需要再次询问她的员工编号和其他基本信息,又进一步延误了事情,让她觉得很沮丧。

**怎样才能改善这种情况?** VIP 身份识别将她排到队列最前面,呼叫路由第一次就给她联系最佳资源。她能立即访问所需的应用,不用中断手头工作。

- 一次某个财务部门使用重要软件进行了升级。一位财务经理使用时产生了一个错误,它提示财务经理开出了一张服务工单。被分配处理该工单的服务台人员花了四个小时进行故障排查后,告诉财务经理需要将其首选网络浏览器更新为最新版本方可避免该错误。在接下来的一周里,财务部门许多人都遇到了同样的错误,并开出了同样的工单,而每次被分配到该工单的服务台人员都得重新进行故障排查。

**怎样才能改善这种情况?** 服务管理工作流应附加一条提示信息,提醒第一个服务台人员创建一篇知识库文章。当第二天报告同样的错误时,第二位服务台人员立即找到这篇文章,并在几分钟内就解决了这个问题。

[深入研究:访问附录,详细了解在这个点位上需要建立的关键能力 >](#)

## 增强型服务交付:主动出击

服务台有很多机会提升他们的事件响应能力,但这里的关键词是响应——这基本上仍是一种被动反应状态。对于已经开发了服务请求管理、事件管理和知识库管理这些基本能力的团队来说,真正的成长机会是从事后救火转变到防患于未然。

这里的目标是建立在已经完成的能对事件进行快速响应和有效解决的基础之上,通过努力将事件发生的几率降到最低。这项工作的关键是资产和配置管理。一个精心设计的配置管理数据库(CMDB)可以大大简化动态IT服务环境下数以千计甚至数以百万计的数据和元数据点的处理工作。有了正确的数据,IT团队就能在代价高昂的信息瓶颈和堵塞方面产生有价值的认识。

同时,工作能继续照常开展,并使IT处理服务请求更高效、员工体验更愉快。自助服务门户和知识文章使员工很容易自行解决简单的问题,不必非得等待服务台人员的帮助。将支持服务扩展到多个渠道——电话、网络、即时通讯、电子邮件、移动应用——让员工能以他们认为最简单、最方便的方式寻求支持。更为先进的工作流自动化则进一步将IT的日常任务标准化,减少了人为错误并帮助服务台人员获得更多可自由支配的时间。

同时,IT团队可以开始将他们的服务交付能力扩展到整个企业,帮助其他业务部门将服务管理最佳实践应用到他们的工作流程中去。

## 应着重通过哪些环节提升服务水平

### 扩展IT服务和资产管理

IT服务和资产运营管理的首要目标是快速解决或预防所有事件,以尽可能达到全天候不间断服务——不可否认这是一个很高的要求。

IT团队达到这个目标的一条途径是利用CMDB来整合和管理实时、点对点的IT资产数据:它们的位置、配置信息以及之间的关联关系。CMDB整合以下方面的数据:资产管理工具自动发现的信息和自动配置的依赖关系映射信息、服务请求单,事件单以及知识库的数据。

这正是先进自动化技术的用武之地:通过与CMDB中的数据交互,减少运营失败的风险。问题管理流程可以自动识别反复发生的事件的根本原因,并提醒IT人员注意即将发生的问题,以便在它们影响用户之前就加以解决。自动化风险评估分析、变更策略及审批机制可以削减因实施变更而可能导致的服务中断问题。

IT团队还可以继续发展工作流自动化,将基本请求和事件管理以外的任务也加以自动化,并大大减少人为错误和手工工作。通过在工作流中纳入可视化编辑器和低代码能力,让没有编码背景的员工也能够创建新的或定制的工作流程,从而使高技能人才资源能够将其时间用于价值更高的服务优化工作。



## 实例

- 一位销售经理一边赶去参加一场重要会议,一边要紧急回复客户提出的一项方案。她意识到她在用的这个版本的应用缺少一项必要功能,于是她打电话给服务台,希望得到升级版,但IT人员都在处理其他服务请求。她被迫在以下两种情况中做出选择:等待IT处理她的请求,参加会议迟到;或者等到会后再给IT部门打电话,过晚响应客户的方案。

**怎样才能改善这种情况?** 借助自助服务门户、自动审批 workflow 以及许可证检查,销售经理可以申请软件、选择已批准的版本、发出请求并完成安装——所有这些都无需IT部门插手。

- IT决定推出一款新的协作软件。在迁移之前,他们执行了手动风险评估,以尽量减少对服务交付的影响。然而,他们没有预见到这款新的应用会占用大量的网络带宽,于是他们得解决这个问题,与此同时员工却陷入了无法访问该应用的困境。

**怎样才能改善这种情况?** 通过自动化风险评估,IT团队可以准确预测新的应用将占用的网络流量,并在他们的迁移计划中解决这个问题,这样员工就不会陷入困境。

[深入研究:访问附录,详细了解在这个点位上需要建立的关键能力 >](#)

## 员工自助服务

员工自助服务不仅仅是推出一个基于网页的服务门户；而是要创造出一种与员工在工作场所之外作为消费者所习惯的那种在线体验相匹配的服务体验。

自助服务让 IT 团队获益匪浅——成本降低、生产力提高——但其关键特征应该是员工更容易提交请求或解决问题。

## 工作流程自动化、仪表板和分析

工作流程和仪表板是为了使 IT 流程正规化和标准化，它能避免人为错误，并纳入了分级审批机制，从而在降低成本的同时提高了运营效率。

先进的自动化工具能够控制自动流转、半手动操作和手动操作，支持基于预定义行为集合的嵌套工作流，能包含基于 ITIL 最佳实践的预定义工作流程，并可使用可视化编辑器、拖放向导和其他编辑功能进行定制，以满足特定需求。

仪表盘以图形化、直观的方式呈现工作流程，并且可以按各种应用和用户需要加以定制。例如，IT 技术人员的仪表板可能是显示下拉任务菜单、提示输入所需信息，并且如果需要审批，则触发授权流程。变更经理的仪表板可能是显示变更-影响映射图，并要求先填写变更表格，然后才能继续执行下一步操作。

仪表板还可呈现运营分析，且同样可以按不同应用和用户需求加以定制。IT 技术人员的日常服务履行情况仪表板可能还会显示待处理的分配任务列表、它们在队列中停留的时间，以及哪些任务快要违反 KPI 要求了。IT 经理可能会看到以历史运营数据和行业基准数据为参照的团队绩效模型，以确定工作量是否得到优化，或确定需要加以调整的瓶颈环节。IT 总监仪表板上的分析可能更少关注于运营情况，而更侧重于成本和所支持的服务，包括预测和财务模型。公司高管的仪表板可能会显示一些突出 IT 价值的关键成就，以及有助于他们做出快速和明智决策的生动演示信息。

## 企业服务管理

服务管理是业务部门运营成功的一个关键因素。IT 部门在这方面可以为其他部门提供帮助，他们可建立一套一致的、自动化且易于采用的服务，建立涵盖整个组织的管理机制，从而确保最佳员工体验。

但是全企业服务管理并不是要把 IT 功能和工具强加给其他业务职能部门。而是要通过提高生产力和优化服务流程来获得更好的业务成果。全企业服务管理打破了信息壁垒，填补了流程和自动化方面的隔阂，促进了各个部门在整个企业范围内进行合作。

人力资源及设施部门通常率先采用来自 IT 团队的服务管理最佳实践，但许多其他业务部门——项目管理、法务、市场营销等——其实都可以受益于这套方法。

## 转型后的服务交付：真正的转折点

通过从事后救火转变为防患于未然，IT 团队在实现高效和安全的员工体验方面取得了巨大的进步——通过继续推进全企业治理机制，尽可能充分利用他们的资源，证明了 IT 不仅仅只是‘接单员’，更是可靠的合作伙伴。

IT 部门可以通过超自动化进一步发挥其作用，在企业范围内实现自我修复、自我保护和自我服务。这些能力对改善员工体验有显著的作用。作为结果，IT 的可见性和价值也同样得到了提升。反过来，IT 部门可以自由地处理更有价值的项目，从而增加企业利润。

### 应着重通过哪些环节提升服务水平

#### 企业自助服务

在远程工作模式下，就业市场成为了劳方市场，员工体验因此变得极为重要，如今它已成为企业吸引和留住优秀人才的一项差异化因素。

作为回应，创新的 IT 组织可以提供单一自助服务门户，在其中提供来自公司各个业务流程的服务、信息和工具。当员工遇到问题或需要帮助时，他们可以访问这个单一服务门户来满足一切需求，免去了跟不同部门不同流程打交道的麻烦。

IT 部门还可以进一步改善员工体验，他们可以对门户网站应用全渠道访问方式，这样员工就可以利用智能手机应用、聊天框和虚拟客服等移动功能，随时随地通过任何他们选择的设备访问服务和信息。他们还可以根据角色和审批级别，使这种体验更具个性色彩，例如用员工的母语向他们展示信息、只显示他们所在地区可用的服务。

#### 超自动化和人工智能

随着 IT 团队角色和治理范围的扩大，数据点、流程和工作流的复杂性和范围也在扩大。为了管理这个庞大的、内部相互关联的数字环境，IT 团队可以求助于最具创新的自动化能力，或超自动化。

超自动化本质上是自动功能自动执行的概念，此时，对潜在问题的发现、解决和记录都不需要任何人工干预。这创造了自我修复、自我保护和自我服务的解决方案，改善了 IT 部门的服务成本、速度和准确性。对于那些已经建立了标准化和自动化工作流并制定了完善的 CMDB 的团队，他们能够从从容地从先进自动化过渡到协作式超自动化。

为了管理内部互联、覆盖全企业的工作流，IT 团队可以建立嵌套的自动化功能。例如，新员工入职涉及到多个部门的相关工作流。IT 团队可以创建一个自动化工作流，借此触发新员工入

职所需的所有活动，并根据时间、成本和员工体验方面的综合考量，对每个嵌套工作流加以优化以提高效率。

父级工作流触发器：

- 一个 IT 工作流，用以保护现场和/或远程网络访问并激活电子邮件。
- 一个设施工作流，用以配置办公空间、计算机和其他办公必需品。
- 一个安全工作流，用以开立身份识别工牌。
- 一个财务工作流，用以建立薪资账户
- 一个资源管理工作流，用以创建项目分配表、发送参加相应会议的邀请，并将个人工作纳入项目状态报告之中

这些自动化工作流程将采用自然语言处理、位置管理和基于角色的个性化等技术，经筛选处理后，为新员工提供以其母语制作的信息和工具。所提供的服务和能力将由新员工所在的国家地点、他们的社保和就业状况、权限级别和审批权限决定。



## 企业分析

就像 IT 团队可以将服务管理流程扩展到 业务部门一样, 业务部门也可以扩展他们的实时分析能力, 以创建业务汇总视图。这种全公司视图可以将零碎信息联合起来呈现全貌, 用以提升生产效率, 控制并降低成本, 并揭示新的认识。

组织内的各个团队可以进一步对他们自身的系统和流程加以标准化和优化。他们还可以向高管展示交互式仪表板和记分卡, 让大家对成功标准一目了然。这些可以包括财务和风险分析, 以及预测和预见分析, 以帮助企业调查提升利润的举措。

AI 驱动的分析使 业务部门的 领导人能够更好地预测和应对快速变化的市场形势, 为他们提供所需信息, 帮助他们确定哪些建议应予以实施和资助, 它们将花费多少钱, 以及如何分配适当的资源集。相关提案会通过一个整合了成本、效益、资源和风险数据的中央存储库对其加以评估, 并以分数指标确定其优先级。



## 实例

- 一位 HR 总监注意到她的电脑性能随时间慢慢下降, 并且电脑降速怠工逐渐发展成了司空见惯的事情, 这干扰了她的工作, 降低了她的工作效率, 并使她感到烦躁。她一筹莫展, 最终只得申请了一台新的笔记本电脑。

**怎样才能改善这种情况?** 借助自助式超自动化功能, 在 HR 总监注意到明显的电脑降速怠工问题之前, 机器人很早就可以发现一个能影响性能的底层问题。机器人决定优化配置以提高电脑性能, 进行相关设置并自动记录事件, 根本无需 IT 服务台人员介入。HR 总监得以连续地进行高效工作, 她的笔记本电脑生命周期也得以大大延长。

- 一位 IT 经理这几个月来一直在为她的第一个新招员工办理入职事宜。她已经填写了七张不同的表格, 她认为这些表格都是必须的, 但她不确定它们是否是最新版本, 她是否漏掉了某个步骤, 或者是否忽略了某个部门——IT 相关任务就别提了。她的这些疑虑促使她与每个部门逐一联系, 以确保办理了相关手续。

**怎样才能改善这种情况?** 借助单一的自助服务门户, 这位 IT 经理只需简单点击一下就能启动入职流程, 触发所有相关部门的自动工作流, 并且让她清楚了解所有行动步骤和审批的状态。经理将会知道她新招来的员工从第一天就万事俱备应有尽有, 而不必担心会有任何纰漏或疏忽。

- 一位项目管理负责人正试图判断第二季度哪些项目在她这里将具备可行性。她需要弄清楚她是否有合适的人才, 以及她能为项目从头到尾获得多少预算。她把自己对手头资源的预测列在电子表格中, 尽管为此费了很多时间, 但仍让她觉得自己还是在瞎猜测

**怎样才能改善这种情况?** 一个交互式仪表盘能准确映射她的资源、组合和预算, 让她能轻松取得自己需要的信息, 并使她能够制定出自己有信心分析, 从而能按时、按预算交付项目。

[深入研究: 访问附录, 详细了解在这个点位上需要建立的关键能力 >](#)

## 迈出下一步

我们已经讨论了员工体验曲线上的三个阶段,当然这条曲线上有许许多多的点。无论你的 IT 组织当前处于什么位置,都有无数机会去逐步改善员工体验,同时提高服务交付效率,并提升 IT 在整个组织中的形象。

若要更详细地了解这里概述的功能,请阅读 Ivanti 的[服务管理解决方案](#)或[申请演示](#)。



## 附录：关键功能和收益

### 传统型服务台 服务请求和事件管理

关键功能	收益
<b>集中化管理</b>	
工单系统是服务台统一管理所有服务请求和事件的中心点。	处理所有的服务请求和事件,不会有工单被丢失或遗忘,也不会有问题悬而未决
文档化所有的事务和沟通	完整记录员工与 IT 部门的沟通信息和相关操作,并且存储起来供参考;如有必要,可升级上报
自动识别重要和/或紧急问题	在 IT 事件演变成服务中断之前就采取行动或升级上报,加快恢复正常运营的速度,从而提高整个组织的生产效率
<b>基本工作流程</b>	
按照一套基于最佳实践的工作流程,实现过程标准化和常见用户请求自动化	提高 IT 和员工的生产效率和满意度,同时降低员工的流失率
自动分配工单给合适的 IT 团队成员,并立即向员工发送回执	自动按任务分配客服人员,并管理员工的期望值
利用网络监控工具自动生成工单	加快事件的检测和解决,减少对业务和用户的影响,降低 IT 的管理费用
<b>报告</b>	
自动收集问题解决时间、满意度评级、每天工单处理量以及其他服务台相关绩效指标	用最高的客户满意度或最快的问题解决时间等指标对 IT 人员进行考核,并生成 KPI 报告以明确员工发展及培训工作的重点内容
提供预设的服务请求和事件操作报告,并能轻松地加以定制,以提供更多的观察视角。	展现运营方面的趋势和状况,如预期工单高峰期的人员需求,以及不同类型的服务请求和事件的成本

## 知识库管理

关键功能	收益
<b>数据采集和整合</b>	
存储“已知错误”知识文章的数据库	保留组织知识, 减少因员工离职导致的智力资本损失
汇总来自服务请求和事件管理的数据	动态更新确保只采用最新的数据
<b>信息映射</b>	
控制哪些知识来源应该被使用, 以及何时使用、如何使用。包括添加标签、标题和搜索优化工具	知识易于查找, 并且都有用途和目的
将知识库与服务管理工作流集成, 自动提示 IT 人员在执行相关任务时参考知识库	避免在解决问题时出现人浮于事和浪费时间的现象。
<b>知识安全配置</b>	
控制谁可以记录、批准、发布和访问哪些知识源	保护组织的智力资本
<b>知识呈现</b>	
生动形象地向用户展示信息和知识, 并提供维护知识库的工具	指出从问题到解决方案的最短路径, 提高服务的速度和质量



## 增强型服务交付

### 扩展 IT 服务和资产管理

关键功能	收益
<b>资产管理</b>	
自动发现并整合硬件和软件资产	简化多来源资产数据的协调、调整和更新工作
跟踪和管理资产, 抓取使用情况、合规性和许可证状态	维护合规性, 发现软件许可缺口并避免软件审计风险; 重新分配许可证和未使用或未充分利用的软件资产, 以减少浪费
协同采购数据与资产库存	管理从采购到最终处理等各个环节的资产库存
自动向 CMDB 提供可靠、实时的资产库存数据	使配置管理可用
<b>配置管理</b>	
依靠工具监控配置项, 自动记录状态和上下游依赖关系	发现配置关系和相互依赖关系中的冗余和不一致, 以提高效率和稳定性, 同时降低成本
拓扑图以图形方式显示配置项之间的关联关系	发现、理解并解决潜在问题
CMDB 维护并稳定复杂的网络互动关系	基于准确、实时的数据, 实现 IT 服务运营的整体管理
与事件、问题和变更 workflow 实时集成	实现前瞻性问题管理和变更管理, 并与工单系统集成
<b>问题和变更管理</b>	
将服务请求和事件处理与问题和变更 workflow 结合起来, 以实现综合化统一管理	主动预先防范事件复发, 识别根本原因, 更快地解决问题, 避免计划外的被动型中断服务; 通过显著减轻客服人员的挫折感来留住员工

关键功能	收益
执行风险影响分析,以识别和评估变更影响,并将依赖关系视图细化到配置项级别	高效、主动地规划变更并减少变更冲突和服务中断的风险
针对不同类型的变更触发相关的变更策略和审批流程	组织安排变更,实施变更并自动执行,加快实现业务价值的时间

## 员工自助服务

关键功能	收益
<b>服务目录</b>	
提供集中的且可搜索的 IT 服务目录	在基于网页的门户上启用自助服务和信息传送
集成服务和资产运营管理	实现服务连续性
实施和管理员工的访问权限和审批级别	管理谁可以使用哪些服务、需要哪些审批级别以及如何获得它们
<b>自助服务门户</b>	
以简单的术语解释 IT 服务目录并向员工展示	提供一个带有导航功能的且对员工来说直观易用的自助服务门户
为搜索字段提供关键字、主题词、索引等支持功能	减少员工找到相关服务和信息所需的点击次数,提高门户使用率
将需要人工交互的服务请求转给正确的人,并在未完成的任务接近 SLA 违规状态时发出提醒	提高非自动化服务请求的解决效率
提供能监测和报告门户网站使用情况的分析工具	提高自助服务的效能

## 工作流程自动化、仪表盘和分析

关键功能	收益
<b>先进的工作流程</b>	
为标准 ITIL 流程提供预设的工作流程	能立即建立基于最佳实践的标准化运营流程
低代码或无代码的自动化平台让没有脚本或编码知识的人也能修改自动化工作流	更快地进行优化部署
包含可视化编辑器、拖放向导和多个自动化步骤构成的“行动组合”	使用预建配置元素快速构建工作流、仪表盘和门户增强功能
将 CMDB 分析与知识库智能相结合, 自动触发嵌套工作流	自助服务自动化执行
针对单个记录或一组记录发起并完成预定义的操作和工作流, 如密码更改和资产请求	支持快速、无 IT 接触的自助服务
<b>仪表盘</b>	
使用直观的仪表盘和下拉菜单, 一步步引导客服人员完成简单任务	降低为客户提供互动服务的 IT 人员所需的技能门槛
提供可视化管理等功能, 用于预测和显示变更影响并触发必要的审批流程	简化并精心组织复杂的任务, 增强操作环境的标准化、优化和安全防护能力
根据用户角色用定制的视图呈现管理报告和运营指标	按不同管理层级和角色 (包括高管、IT 主管、IT 技术人员和其他人员) 的需要生成相应的报告
<b>分析</b>	
收集所有 ITSM 工作流和流程的运营指标	将 IT 服务环境运营状况作为一个整体加以可视化展现, 避免在不完整的分析下做出决定

关键功能	收益
使用实时动态数据以及当前和历史绩效数据生成报告	通过日常运营细节揭示可付诸实践的见解, 并利用汇总数据管理审计和合规
根据行业要求和最佳实践, 提供包含时间图表、预测和细分信息的预设报告	加快 KPI 跟踪, 识别瓶颈环节和需要改进的领域, 使利益相关者能够做出更好的决策
使用简单或复杂搜索条件提供报告定制功能	迅速找出有意义的模式和趋势, 以提高效率、降低成本并提供优化的员工体验
以图表的形式显示绩效趋势和预测性预报	轻松创建演示报告, 使高管和经理们能够一目了然并快速做出明智决策, 同时展示和提升 IT 对企业业务的价值
提供深入洞察绩效和成本报告的能力	现问现答

## 企业服务管理

关键功能	收益
<b>业务部门服务管理</b>	
<b>发布管理</b> 协调和管理新发布和新部署项目从开发环境转移到构建、测试和发布环境的整个过程	加快产品和应用的发布速度, 消除流程之间的孤立状况
<b>员工行政管理</b> 管理复杂的员工入职和换岗流程并使之自动化	提高 HR 部门运营效率, 优化员工资源调配并提供标准化的服务, 实现员工体验的一致性
<b>员工需求管理</b> 利用自助服务自动化解决大多数员工提出的需求	对员工的各种需求按需作出一致的回应



关键功能	收益
<p><b>采购管理</b>将供应链、利益相关者和合同进行统一管理,以控制并促进合理开支</p>	<p>更好地查看合同生命周期中的各个环节,从而改善企业的合规情况;为利益相关者提供一个单一的市场平台,降低企业采购成本</p>
<p><b>法务管理</b>对法律请求进行分类和分配;提供统一的活动请求、分配任务和进度视图;并包含一个专业人员使用的知识中心</p>	<p>加快法律审查和响应的速度,同时提高相关专业人员的生产效率</p>
<p><b>项目管理</b>自动发起基于角色的项目跟踪数据收集工作,对收集的数据加以转换并以图形方式显示项目状态,并包含对单项工作和成本的深入分析</p>	<p>在一个业务部门内或整个企业中能进行协作、评估和沟通产品状态</p>
<p><b>项目需求管理</b>汇总业务部门的提议、请求和信息,将相关的成本、收益、资源和风险数据以评分矩阵的形式进行整合,以便开展比较和优先级排序</p>	<p>清楚阐明正确的投资决策</p>
<p><b>组合管理</b>提供执行层面的业务部门组合的健康状况和状态视图,并自动执行所有项目的报告和财务分析,包括汇总预算、成本、收益、资源和所做工作等指标</p>	<p>为领导者提供所需的信息,以确保组合与企业战略时间表和目标保持一致,包括在新项目需求出现时执行假设分析</p>
<p><b>资源管理</b>优化项目和组合人员的分配和利用——包括按组织角色或特定个人进行能力规划——以及通过自动化的时间表和任务报告来提供“计划”和“实际”工作进展的比较视图</p>	<p>避免对项目成果产生不利影响的意外延误、过度分配资源或资源无效等情况</p>
<p><b>营销内容管理</b>采用敏捷的项目管理工具来分配、跟踪和管理营销内容开发、管理已发布内容的适用期,并根据公众形象、互联网企业平台、销售渠道等确定内容差距</p>	<p>管理营销内容从构思到停用的整个过程,确保提供一整套资产以满足互联网企业平台、公众形象和不同销售周期阶段的需求</p>
<p><b>设施管理</b>管控项目、工单、财务状况、预定和/或经常性的维护任务和空间利用状况;为现场工作人员提供移动办公能力上的支持;提供时间和费用报告</p>	<p>提高生产效率,降低管理费用</p>
<p><b>信息安全管理</b>将风险、合规管理与事件处理统一管理,并在其中包括内控、合规和操作风险管理以及审计响应能力</p>	<p>保持安全合规性,预测和缓解安全风险,加快修复,改善效果,管理和跟踪审计计划的完成情况</p>

## 转型后的服务交付

### 企业自助服务

关键功能	收益
<b>企业服务目录</b>	
汇总整理出一套企业服务目录	在整个企业范围内推动自助服务和信息传递
实施和管理员工访问权限、安全权限和审批级别	管理谁可以使用哪些服务、需要进行哪些审批以及如何获得它们
<b>企业服务门户</b>	
展现并说明整个企业的服务目录,并以简单的术语向员工显示	提供一个带有导航功能且对员工来说直观易用的企业自助服务门户
为员工的服务请求和咨询提供一站式服务平台	简化服务交付,为员工提供一致且出色的体验,避免门户网站过于庞杂
为搜索字段提供关键字、主题词、索引等支持功能	减少用户找到所需服务和信息需要的点击次数
使用基于位置和角色的个性化选项来筛选和满足服务请求	使用员工的母语为员工提供他相关的服务和信息,从而优化员工体验
将需要人工互动的服务请求转给合适的人员	提高非自动化服务请求的处理效率
提供组织新闻资讯和常见问题解答,以及调查和帮助中心	促进门户网站的使用,启用反馈机制以开展针对性分析
提供监测和报告门户使用情况的分析工具	提高自助服务的有效性,了解某项尚无可利用内容的服务或信息请求对员工和客户的重要性

关键功能	收益
<b>全渠道和无处不在的访问</b>	
利用即时聊天、Slack 和 MS Teams 等协作工具,让员工能通过全渠道随时随地访问企业服务	通过让员工能够在任何地方、任何时间、任何设备上都能开展服务交互,改善员工体验,提高组织生产效率

## 超自动化和人工智能

关键功能	收益
<b>超自动化和人工智能</b>	
利用自动化的端到端的协作工作流程来优化缓慢、刻板的内部流程,从而促进跨职能管理	通过自动完成 70-80% 的任务,同时对组织流程加以标准化和优化处理,提高整个企业的生产效率
授权给一线员工,使他们能够使用预先定义的决策支持来完成原本需要上报给专业人员处理的任务	通过下放决策权,减少升级上报并加快修复时间,进一步提高生产效率和员工满意度
启用只需点击无需代码的个性化定制功能	让非技术人员有能力根据不断变化的需求轻松定制 workflow,同时根据权限级别管理允许进行对应的调整
利用超自动化机器人对环境变化做出主动响应,以便自主执行运营环境的自我修复工作	利用前瞻性的,非中断运营的解决方案,自主感知、预测和自动修复问题
整合并汇总资产自动发现、自动跟踪和自动管理工作,以实现整个硬件和软件环境的开支智能化	通过自动识别遗漏和下落不明的设备、管理合规性、提高对现有资产的利用率,并增强从当前和关联视图中获得的分析结果,从而更有效地管理开支
对所有数字资产进行适应性自我安全保护,包括处于运营环境边缘的端点和工作场所物联网设备	压缩暴露于安全威胁下的风险敞口,消除安全团队和 IT 团队之间的重复工作

## 企业分析

关键功能	收益
<b>AI 驱动的分析</b>	
CMDB 不仅局限于 IT 资产库存、配置和安全管理范围,还包括员工、产品开发、销售、客户、市场营销和所有业务领域的数据	通过单一仪表盘查看错综复杂的业务数据,利用一个综合性的可靠数据源来提升跨职能的认知能力,并推动制定更快、更有效、更准确和更详细的业务计划
工作流程内嵌分析触发功能,当出现异常情况时会自动执行相关操作	利用人工智能和机器学习机制处理异常情况并自动执行更多操作,进一步优化流程和生产效率
自然语言处理能力使用户能够使用对话式即时查询,对他们自己关心的数据提出问题,消除了需要数据专业人员帮忙构建代码式查询的需求	向所有业务用户提供自助分析服务,简化对关键信息的访问,使他们能够深入挖掘潜在的兴趣领域
价值流分析通过采集与不同利益相关者相关的数据,对其加以分析和可视化处理,将其汇总成综合工作流,从而能推动新产品线和新功能的规划工作、识别浪费,并关注从规划到生产等各个环节的价值	将投资组合和企业层面上的团队工作与推动业务成功和竞争力的战略规划联系起来