



TechExcel HelpDesk
完整的IT服务、帮助台及变更管理解决方案

First American

在愉悦的应用体验中提升效率、降低成本

——TechExcel HelpDesk 帮助First American 达成目标

实施后的主要收益：

- 年维护费用降低84%
- 硬件和软件许可证费用减少了2百万美元
- 通过员工网络入口，支持人员每个月节省330个小时
- 服务台系统管理员人数减少75%
- 项目在预算内按期完成

First American公司简



The First American Corporation

介

- The First American Corporation
- 行业：产权保证保险、金融服务、信息服务
- 超过31,000名员工
- 1,000名支持人员
- 2004年员工人数增长4%

引子：商业挑战

由于表现糟糕，供应商售后服务反应迟钝，First American公司决定更换现有的内部支持软件。他们要求新的软件必须更加易于使用，需要更少的管理员，并且能够削减成本。最重要的是，新的软件实现在不用管理人员和支持人员学习新的技术技能的前提下满足他们的信息需求。

综述

First American公司的管理层认识到他们正在花费大量的时间和金钱来维护一套根本不能满足终端用户需要，而且也无法按照需求提供商业报表的内部支持软件。他们带着最关心的问题去找软件供应商。和目前这家供应商的关系陷入僵局后，First American开始寻找另一家能为整个公司提供内部支持软件的供应商。

“维护这个系统的费用过于高昂，硬件、软件、咨询费用……我们被套牢了，” First American公司不动产信息服务部门主管、网络开发和商业应用支持的高级副总裁Dennis Gartin说。系统的高额费用是一个问题，终端用户使用起来不舒服，First American公司不想继续为这样一个名不副实的系统买单了。

许多终端用户和管理员抱怨说这个系统很难使用，也不能真正的提供他们所需要的功能。员工常常苦于不易理解他们收集到的信息。“我们部门的报表非常糟糕，”支持服务部门的经理Holly Myers说，“用户根本不能方便地自定义他们自己的报表，除非他们有更多的技术知识。”创建新的报表或者对系统做一些基础的修改都需要外部顾问的帮助。随着时间的流逝，系统需要越来越多的更改，咨询的费用也会越来越



北京泰克赛尔软件有限公司
地址：北京市海淀区上地十街辉煌国际广场1号楼9A
邮编：100085
总机：+86 10 5971-3111
销售热线：+86 10 5971-3008

北京泰克赛尔软件有限公司上海分公司
地址：上海市漕宝路36号和信商务大厦303室
邮编：200235
电话：+86 21 6091-4395

**TechExcel HelpDesk**

完整的IT服务、帮助台及变更管理解决方案

First American

TechExcel 解决方案：

- TechExcel HelpDesk 产品以及员工网络入口
- AssetWise 模块用于资产跟踪
- 通过FormWise 模块，轻松创建并跟踪基于网络的用户反馈表格

越高。这些都使公司不得不采取相应的对策，应对支持部门和主管们在使用现有系统时产生的失落心情。

此外，这些定制的功能导致了不曾预料且非常严重的副作用，拓展的定制化系统不能够很方便的升级。同时，这些定制化的程序被整合到了系统中，如果升级到新的版本，就需要专家和开发人员对所需做的修改重新编程，而这个过程需要大量的花费，也不能保证升级后的功能可以满足需要。

First American公司向软件供应商提出了升级中存在的困难。供应商非常的不合作，并且坚持让他们购买额外的升级服务和新的模块。“我们产生了分歧，” Dennis Gartin说，“公司中的很多人认为他们不再是以顾客为导向了，他们只对销售更多的模块感兴趣。”显而易见，First American公司的管理层很不满意。

许多CIO都特别关注同供应商的关系。当今，尤其是在软件行业，公司的合并、收购以及主营业务的持续变化让顾客非常为难，甚至常常束手无策。TechExcel公司就一直自豪于自己在客户服务中体现出的责任感以及优秀的业务管理能力。First American公司认为，TechExcel正是他们所寻找的解决方案的提供者。

David Sheahan、产品经理以及TechExcel实施部门项目经理都表达了一个共同的意思，“TechExcel产品十分易用，方便沟通，并且能够非常迅速的响应需求。对于公司目前的状况，我们同TechExcel公司员工的关系是整个项目成功实施中的一个重要部分。”

主动选择

替换现有的系统已经成为一种明确的需要。First American公司成立了专门委员会来评估项目需求，管理变更过程。委员会的职责是严格跟踪这个项目，从供应商的选择到项目的实施。最终，委员会会完成一个项目实施后的分析报告。



北京泰克赛尔软件有限公司

地址：北京市海淀区上地十街辉煌国际广场1号楼9A

邮编：100085

总机：+86 10 5971-3111

销售热线：+86 10 5971-3008

北京泰克赛尔软件有限公司上海分公司

地址：上海市漕宝路36号和信商务大厦303室

邮编：200235

电话：+86 21 6091-4395


TechExcel HelpDesk

完整的IT服务、帮助台及变更管理解决方案

First American

“软件易用性以及用户迅速的学习过程让这个产品格外有吸引力。”

—Terry Griffith

First American公司

支持中心经理

首先，委员会主要关注的是新软件的主要功能。这个软件应该包括报表和分析、简单的用户界面，提供支持31,000多名员工的访问入口，并且比从前的系统便宜，更易于维护。通过对软件系统功能的评估，委员会将候选的20多个软件供应商提供的解决方案进行筛选，最后汇总产生7个优秀方案作最终评估，他们分别为：

- TechExcel HelpDesk
- Heat
- Track-It
- 调整目前正在使用的Siebel系统
- Microsoft CRM
- PeopleSoft
- Remedy

Holly Myers指出，“评估软件将是一个完全彻底的过程。我们的职责是确保每个人都得到他所想要的。每次回顾我们的选择时，TechExcel的HelpDesk总是最好的。TechExcel的HelpDesk应用程序在业界是独一无二的，它提供了友好的用户界面、优异的性能，以及完全的可定制化，价格也非常的合理。”

由First American公司的管理层、普通员工以及各个部门的经理组成的委员会，评估了这个基于他们自己部门需要的软件。最后，委员会的成员惊奇的发现，他们通过独立的评估得到了同样的结论：

TechExcel的HelpDesk能够最好的满足公司的需要。每个部门都根据不同的标准考察了这个软件，以下是每个部门的具体描述：

支持服务部门

First American公司的支持团队平均每月接受20,000个任务。根据业务规则，任务中的大部分内容都很重要并且需要得到迅速的解决。大量的工作，紧急的事件，都要求支持团队具备非凡的责任心。为了能够响应这种需求，First American公司的支持团队必须依靠一种特别稳定迅捷的软件。对支持人员来说，速度是他们最关心的，他们当前的系统已经遭遇不稳定、性能差等尴尬。此外，项目实施时间也是一个需要关注的方面。

北京泰克赛尔软件有限公司

地址：北京市海淀区上地十街辉煌国际广场1号楼9A

邮编：100085

总机：+86 10 5971-3111

销售热线：+86 10 5971-3008

北京泰克赛尔软件有限公司上海分公司

地址：上海市漕宝路36号和信商务大厦303室

邮编：200235

电话：+86 21 6091-4395

**TechExcel HelpDesk**

完整的IT服务、帮助台及变更管理解决方案

First American

“通过对几乎不限数目的员工都免费开放的网络入口，我们的终端用户已经从990多个上升到22,000多个，并且更多的用户正在加入进来。”

—David Sheehan

First American公司

产品经理

TechExcel HelpDesk关注这些方面。实施过程非常迅速，支持人员很快就开始使用这个新的软件。友好的界面使用户不用花费很多学习时间，也带来了很高的用户满意度。自从引进了TechExcel HelpDesk软件，First American公司的支持人员对软件性能非常满意，认为这个系统很可靠。HelpDesk基于网络的客户端比先前的客户端快10到15倍。在前9个月里，一共有200,000多个任务被提交。First American对TechExcel HelpDesk软件的评价是“性能优异、系统稳定”。

“软件易用性以及用户迅速的学习过程让这个产品格外有吸引力”，First American公司支持中心经理Terry Griffith说。Griffith已经习惯了对HelpDesk进行很少的配置和控制，他先前的经验被全部推翻了。在原来的系统中，任何的变化都需要专门的顾问或复杂的定制，要对系统进行定制编程、测试、重新编译。这是一个繁琐的过程，尤其是对于First American这样持续发展的公司，必须对系统进行频繁修改。

TechExcel HelpDesk使得Griffith只需通过一个简单的管理员端界面来管理支持项目。现在，Griffith已经通过项目管理工具来控制他的项目。当First American获得新的业务机会时，他还可以轻松创建新的业务群以及子项目，而不用依靠咨询顾问或者使用IT资源。

终端用户—员工入口

First American的雇员遍及美国和加拿大。公司有38个子公司，每一个又分为许多主要的和次要的部门。First American的员工使用着一个大规模的、需要支持的应用程序。总的来说，大部分的员工都是没有技术背景的。因此，一个简单的、带有自我解释功能的网络入口在任何新的内部支持软件中都是必不可少的。

TechExcel HelpDesk中包含一个员工网络入口，可以容纳无数的员工进行访问。许多内部支持软件提供商为网络入口收取额外的费用，或者根据支持员工的数量收取网络入口的许可费。在First American，数据库中大概有40,000名员工，其中超过22,000名已经注册，并激活了账户并拥有登陆权限。“我们不需要为每个员工授权。TechExcel HelpDesk的员工

TechExcel™

北京泰克赛尔软件有限公司

地址：北京市海淀区上地十街辉煌国际广场1号楼9A

邮编：100085

总机：+86 10 5971-3111

销售热线：+86 10 5971-3008

北京泰克赛尔软件有限公司上海分公司

地址：上海市漕宝路36号和信商务大厦303室

邮编：200235

电话：+86 21 6091-4395


TechExcel HelpDesk

完整的IT服务、帮助台及变更管理解决方案

First American

网络入口对我们来说是一个非常强势的卖点，” First American的产品经理David Sheahan说，“通过对几乎不限数目的员工都免费开放的网络入口，我们的终端用户已经从990多个上升到22,000多个，并且更多的用户正在加入进来。网络入口节约了我们大量费用，而且用户对界面的感觉也非常舒服。”

为了在表现公司结构复杂程度的同时，简化First American公司员工的网络入口，TechExcel对特定的员工组开发了高效的、独一无二的提交模板。模板简化了输入，同时保证了员工只需要选择与他们项目相关的数据。提交模板还保证了技术支持人员能够收到清楚明确的信息。在TechExcel HelpDesk系统的协助下，数据的质量得到了提升，与解决任务相关的电话数量也降了下来——现在，打电话通常只在阐明任务的描述，从而收集重大信息时才变得必要。

在使用网络入口之前，First American公司的支持人员会收到以email形式提交的事件。这些事件会被手工处理、分类、分配，每个电子邮件平均耗费4分钟。有时候，支持部门每个月要收到5,000个电子邮件。使用TechExcel HelpDesk后，员工可通过网络入口直接提交请求。与先前手工的电子邮件比较起来，支持人员每个月可以节省330个小时，一个人的工作量相当于过去两个全职人员的工作量。

IT和管理部门

IT委员会成员负责从技术的角度评估TechExcel HelpDesk。硬件配置、同现有系统的整合、管理员的职责、复杂度以及实施过程都需要考虑。

“首先，也是最重要的，这个产品很易于操作，” Siebel 前任经理 Jack Toth说。在安装了TechExcel HelpDesk之后，进行系统监控的全职管理员/程序员从4个减到了1个，其他三个程序员就可被分配到其他项目中。使用TechExcel HelpDesk可以很方便的完成任何管理任务。管理这个软件也不需要任何程序员或者顾问，只用一个图形用户界面的客户端就可以了。



北京泰克赛尔软件有限公司

地址：北京市海淀区上地十街辉煌国际广场1号楼9A

邮编：100085

总机：+86 10 5971-3111

销售热线：+86 10 5971-3008

北京泰克赛尔软件有限公司上海分公司

地址：上海市漕宝路36号和信商务大厦303室

邮编：200235

电话：+86 21 6091-4395

**TechExcel HelpDesk**

完整的IT服务、帮助台及变更管理解决方案

First American

虽然以前的系统也很灵活，但是它的定制化是完全通过直接对应用程序进行编程来实现的。尽管为定制化进行编程的过程让IT人员得到了满足感，也导致了很多问题：

问题1：速度

以前的软件

定制化需要通过一个完全的移植过程。变更需求以文档的形式传递给管理员和程序员，经过编码、检查、重新编译、测试，才能最终发布，速度很慢。

TechExcel HelpDesk

定制化被处理成文档，传递给管理员，进行相应的修改，并且实时传递到最终用户面前。以前要经过几周或几个月的定制化，现在可以实时的或者最多在一周内实现。

问题2：升级

以前的软件

对系统的定制导致了升级方面的重要问题。

在旧版本中完成的代码还需要在新版本中重新完成。执行一次新的升级需要几个月的时间，同时还要承担风险，而且费用高昂。

TechExcel HelpDesk

定制过程并不会影响数据库结构或代码。TechExcel HelpDesk总是可升级的。TechExcel可以在一个夜间或是一个周末完成升级，不会影响正常工作。



北京泰克赛尔软件有限公司

地址：北京市海淀区上地十街辉煌国际广场1号楼9A

邮编：100085

总机：+86 10 5971-3111

销售热线：+86 10 5971-3008

北京泰克赛尔软件有限公司上海分公司

地址：上海市漕宝路36号和信商务大厦303室

邮编：200235

电话：+86 21 6091-4395


TechExcel HelpDesk

完整的IT服务、帮助台及变更管理解决方案

First American

“在 First American, 从停车位到电脑硬件等一切资源都可以利用 HelpDesk来跟踪。”

—Sammy Edwards

First American公司

TechExcel高级专家

TechExcel的升级是一个很简单的过程。TechExcel将免费升级作为其维护计划的一部分。

问题3：性能

以前的软件

一直以来，定制化代码带来了许多检查和验证的工作量，这些都会影响系统的性能。对系统不稳定性的调查明确指出系统过于专业化。

TechExcel HelpDesk

系统的设计允许用户在TechExcel HelpDesk的框架中不必编程就可以进行定制。如果用户必须进行编程，它也可以通过API或是直接对数据库进行访问来完成，而不必操作软件服务器程序的内部。对应用服务器不必进行重新编译。

TechExcel是可扩展的，并且发展迅速。由于TechExcel的配置不需要客户化编程，TechExcel自成立以来就一直保持着快速的发展。

IT委员会的成员还关心内部支持软件同现有软件的集成问题。TechExcel公司与IT委员会合作，将HelpDesk同公司现有系统集成，实现了任务自动化，例如对来自HR系统的新员工记录进行夜间更新等。

TechExcel HelpDesk 通过FormWise和AssetWise模块跟踪资产和硬件请求。利用这些模块，员工可以通过一个简单的Web访问提交请求。这些请求被HelpDesk软件存储，并同员工进行关联。资产也可以被跟踪，分配给归属人，或是利用HelpDesk的AssetWise模块返还，以便给IT公司提供专业严谨的分配资产控制。TechExcel高级专家Sammy Edwards说过：“在First American，从停车位到电脑硬件等一切资源都可以利用 HelpDesk来跟踪。”

TechExcel采用高端的硬件设备来确保其最好的性能，但First American



北京泰克赛尔软件有限公司

地址：北京市海淀区上地十街辉煌国际广场1号楼9A

邮编：100085

总机：+86 10 5971-3111

销售热线：+86 10 5971-3008

北京泰克赛尔软件有限公司上海分公司

地址：上海市漕宝路36号和信商务大厦303室

邮编：200235

电话：+86 21 6091-4395

**TechExcel HelpDesk**

完整的IT服务、帮助台及变更管理解决方案

First American

“在认真考察了市场上很多服务台应用软件后，我们认为，TechExcel HelpDesk是最好的。实施TechExcel HelpDesk解决方案一年后，我们依然坚持这个结论。”

—David C.Yavorsky

First American公司抵押信息部

首席技术官

can在安装TechExcel HelpDesk时的花费只有以前安装费用的5%，对公司而言提高了软件的价值。

管理和执行

First American的经理们都非常关心报表功能。以前的系统中，制作报表比较困难，并且需要丰富的技术知识。此外，报表的功能很少，增加报表功能需要额外的花费，或是需要进一步的计划执行过程。

TechExcel HelpDesk是一个功能丰富的支持系统，它在一个单独的基类包里包含了所有基本的组件。购买到的HelpDesk中包括：一个完整的知识库，Web和Windows客户端，强大的不限数量的员工Web入口和精巧的报表包。

TechExcel HelpDesk包含了数十类常用并可以自定义的服务台类报表。利用简单的报表向导，您可以轻松的创建一个新的报表，并能够以多种格式将其导出。HelpDesk还提供了针对更专业数据的报表。Crystal Reports或是Microsoft 报表服务器也能同HelpDesk数据一起使用。

First American的执行人员很关心安装新软件的时间和成本。以前，频繁的升级导致了数百万美元的损失，还带来了大量工作负荷，耽误了时间。First American过去的系统价格高昂，升级和使用的费用也很高，并且需要昂贵的硬件。

所有部门都一致同意TechExcel HelpDesk是最合适的软件。First American购买和使用TechExcel HelpDesk的费用仅相当于公司维护以前软件一年的费用。硬件的成本也降低了，执行人员对选择TechExcel很有信心。

使用情况

在First American，预先的计划和准备排除了使用新系统的风险。产品经理David Sheahan在以下方面评估了项目时间：

TechExcel™

北京泰克赛尔软件有限公司

地址：北京市海淀区上地十街辉煌国际广场1号楼9A

邮编：100085

总机：+86 10 5971-3111

销售热线：+86 10 5971-3008

北京泰克赛尔软件有限公司上海分公司

地址：上海市漕宝路36号和信商务大厦303室

邮编：200235

电话：+86 21 6091-4395


TechExcel HelpDesk

完整的IT服务、帮助台及变更管理解决方案

First American

- 75% 商务计划和技术计划
- 10% 执行
- 15% 测试，收集用户反馈

他补充道：“总的来看，这是一个成功的项目。主要原因有两个：第一，是我们自己对业务流程的理解；第二，TechExcel积极同我们合作，使我们设想的流程变成一个实际的物理系统。”

TechExcel HelpDesk是First American的项目经理们梦想过的最易使用的大型软件之一。最主要的原因要归功于First American与TechExcel的沟通。“在第一次演示中，TechExcel乐于通过对话进行开放式的沟通，同时能对我们的要求作出回应。这有助于帮助我们理解产品，”Sheahan先生解释道。

在一个月內，IT部门就完成了整个系统的配置，并做好了终端用户测试的准备。实际的执行过程用了3个月时间，因为每个部门都要接受培训，并最终对TechExcel HelpDesk的配备感到非常满意。TechExcel HelpDesk提供的简单的管理方式是促使执行过程迅速完成的主要原因。

当试图迅速获得用户的认可时，在第一次演示中分析用户的反馈就很重要。“TechExcel HelpDesk令人印象最为深刻的特性之一，就是管理员可以直接迅速的把改变推向终端用户，”Sammy Edwards（目前是TechExcel高级专家）说。Sammy能够迅速对变更请求作出反应，也可以同经理和用户坐下来实时的进行配置变化，并迅速给出结果。

结果

“在认真考察了市场上很多服务台应用软件后，我们认为，TechExcel HelpDesk是最好的。实施TechExcel HelpDesk解决方案一年以后，我们依然坚持这个结论。”First American公司抵押信息部首席技术官 David C.Yavorsky说。在使用HelpDesk一年之后，First American的HelpDesk用户也和执行人员一样，非常愉快。TechExcel HelpDesk是一款价格合理、易于配置、并能从很大程度上满足企业需求的软件。



北京泰克赛尔软件有限公司

地址：北京市海淀区上地十街辉煌国际广场1号楼9A

邮编：100085

总机：+86 10 5971-3111

销售热线：+86 10 5971-3008

北京泰克赛尔软件有限公司上海分公司

地址：上海市漕宝路36号和信商务大厦303室

邮编：200235

电话：+86 21 6091-4395


TechExcel HelpDesk

完整的IT服务、帮助台及变更管理解决方案

First American

“我从来没有听到过有关HelpDesk或是TechExcel糟糕表现的事情，” First American固定资产信息服务部、Web开放及商务软件支持高级副总裁Dennis Gartin说，“我们可以在100%的时间里很好地信赖这个系统。” Dennis和IT组都对HelpDesk的表现和稳定性印象深刻。此外，维护系统所花费的时间也大幅缩短。

First American的评估显示，TechExcel HelpDesk的使用节约了超过2百万美元的升级费用和硬件支出，以及每年50万美元的维护费用。相对于硬件成本，包括管理和开发人员在内的软资源也得到节约，这是因为HelpDesk程序复杂度低，并且容易维护和定制。First American的IT工作组还对HelpDesk实施了简单的升级过程，整个过程排除了以前系统升级时存在的高风险。

TechExcel致力于为各种规模的企业量身定做优质软件，其目标是去除复杂的安装、维护和定制过程，这些特点在今天被许多实际的解决方案所吸收。众多企业开始意识到，功能强大不该成为不易使用的借口，TechExcel也以极快的速度持续发展。使用TechExcel产品的公司在享受低成本和简易管理的同时，还可以享受其优异表现和高度可定制化所带来的收益。

TechExcel 公司简介

TechExcel公司是世界领先的应用生命周期管理（ALM）、IT服务管理（ITSM）和客户关系管理（CRM）解决方案提供商，倡导“以知识为核心”的管理理念，为企业实现产品开发与服务支持间的沟通，在管理软件研发全过程的同时，促进服务支持流程规范化，通过成熟的管理实践，实现企业战略目标。

TechExcel公司1995年成立于美国加州Lafayette，已在43个国家和地区拥有1600多家客户，其中包括全球500强企业的20%。欲了解更多信息，请访问 www.techexcel.com.cn，或致电+86 10 5971 3111（中国），+1 925 871 3990（美国），+44 20 8322 7700（英国）。



北京泰克赛尔软件有限公司

地址：北京市海淀区上地十街辉煌国际广场1号楼9A

邮编：100085

总机：+86 10 5971-3111

销售热线：+86 10 5971-3008

北京泰克赛尔软件有限公司上海分公司

地址：上海市漕宝路36号和信商务大厦303室

邮编：200235

电话：+86 21 6091-4395