

TechExcel ServiceWise

完整的IT服务管理解决方案

遵从ITIL国际标准



TechExcel ServiceWise 是一款高度集成、易使用、易扩展，符合 ITIL 国际标准的高性价比 IT 服务管理（简称 ITSM）解决方案。从 5 人到 5000 人，无论您的技术支持团队是何种规模，无论您的业务是复杂还是简单，它都可以为您优化服务支持的各个方面，包括事件管理、问题管理、变更管理、配置管理、资产及知识管理等。

ServiceWise 提供多种基于行业最佳实践的解决方案；实践证明，在功能完善、设计优良的服务帮助台管理模块中，用户完全能够基于最佳实践标准、循序渐进地实施模块中每个功能，实现符合自身业务目标的 ITSM 系统。ServiceWise 可同时管理多个流程，包括事件管理、问题管理、IT 变更管理、以及其他相关的服务协作流程。ServiceWise 与附加模块整合后，功能将更加强大。例如，将 IT 服务管理平台与电话服务系统、网络下载平台整合等。ServiceWise 符合标准化 IT 服务管理实践和 ITIL 标准，并且获得全球权威 ITIL 机构 Pink Elephant 的 PinkVerify™ 认证。

您的收益



提高IT服务效率



准确评估服务团队工作质量



预测和分析服务中的问题



知识积累，服务团队实现可持续发展



提高服务对象满意度



资产管理，节省企业成本与投资



凸现服务团队价值

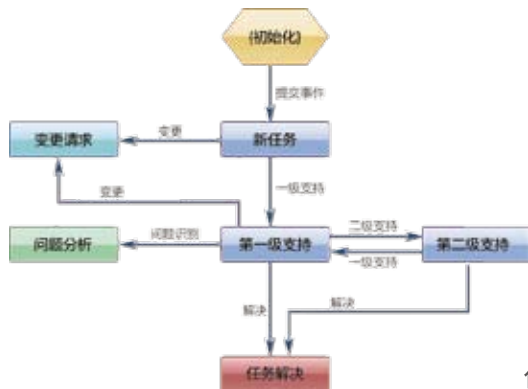


1

工作流程的配置

ServiceWise 提供了强大的工作流编辑器，只需简单的鼠标操作，就能制定符合自身的工作流程，包括过程状态、流程规则、和字段级别的权限控制，规范事件和问题管理。您可以根据实际需要，制定自动或手动的触发规则，例如经理审批、任务提醒等。ServiceWise 几乎能够满足您在流程控制和管理上的所有需求。

自定义事件工作流示例



要点:

- 点击操作图形化工作流编辑器
- 自定义业务流程规则
- 与过程管理集成的任务管理
- 准确的任务归属机制
- 定义任务间的依赖关系

2

自动化规则

用自动化规则辅助工作流程，可以有效缩减事件处理时间，提升团队工作效率和员工满意度。您可以

创建 ServiceWise 事件自动分配规则，定义事件负责人、组成员列表、触发状态、事件优先级别等；系统将根据预定义的流程规则，自动发送邮件给指定的团队成员。此外，您还可以定义事件调整规则，为事件设定处理期限；如逾期未完成、状态没有推进、长时间未得到处理的事件，系统能够自动升级事件级别。

自动化设置选项



要点:

- 自定义自动化规则
- 邮件自动通知
- 事件自动升级
- 网络会话
- 跨项目沟通与协作

3

优化团队协作

实践证明，准确而高效的信息沟通是业务成功运营的关键因素之一，它能够有效提升员工满意度，降低系统故障所带来的运营风险，提升 IT 服务中心运行效率。ServiceWise 提供事件通知、事件分配与调整、网络会话、跨项目管理等多种功能模块，可以帮助您全面改进团队间信息沟通与合作效率。同时，ServiceWise 提供的自定义流程规则和报表定制功能，也能帮助您进一步提高和改进服务支持中心的协作效率。每个帐号类型都可以配置不同的访问权限（如只读、不可见、或是可编辑），保证团队协作的安全性。

4

企业级知识管理和资产管理

知识库管理可以有效提升工作效率、规避数据风险、促进跨团队合作。知识条目与服务事件、服务请求、或特定流程对应关联，从而建立反应敏捷、快速高效的信息管理平台，使企业从 ServiceWise 中受益无穷。在 ServiceWise 企业级知识库中，支持人员可以根据业务需要，添加、修改、删除、分类、或关联知识文档。

AssetWise 帮助企业、监控重要的内部资产，包括 IT 资产分布、资产库存，跟踪用户和资产使用情况；所有的资产变更，比如系统维护、故障卡片、库存状态、资源利用率等情况将全部保存在中心知识库内，并与服务支持任务建立关联。

5

员工自助服务门户

美国 IT 服务管理研究机构 (HDI) 调查表明, 平均每个一级事件的服务成本是 25 美元。因此, 假如员工自助服务门户的实施, 为服务支持部门每天减少 10 个电话呼入, 企业每年可以节约服务成本高达 60000 美元! 通过 TechExcel ServiceWise 功能完善的员工自助服务门户, 员工可以获得在线自助服务、进行网络会话、提交服务申请/事件请求、浏览公司新闻等。 ServiceWise Web 自助服务入口, 为员工提供了与 IT 服务部门直接对话的通道, 提高了 IT 服务效率, 同时也提升了员工满意度。

完全自定义的员工自助服务门户



要点:

- 降低服务支持部门的电话呼叫量/邮件接收量
- 提高员工满意度
- 将已解决的事件记录作为知识条目, 添加到知识库中
- 操作简易的 HTML 知识编辑工具

6

数据分析

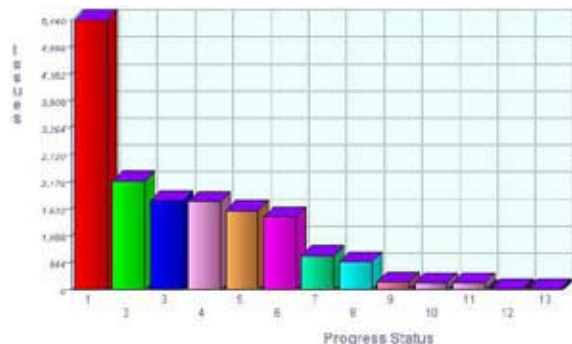
通常情况下, 很多服务台系统储存了庞大的数据信息, 由于缺乏有效的数据跟踪机制, 服务支持团队经常无法及时跟进、统计和分析这些信息和数据。因此, ServiceWise 特别为服务支持团队设计开发了功能强大的图形报表模块, 可提供实时有效的数据报表分析。ServiceWise 内置报表功能遵循行业标准, 支持百余种图形报表, 如事件、问题分布趋势, 事件关闭周期报表, SLA 报表等; 您只需轻松点击鼠标、选择报表类型, 立即创建动态的 Web 报表视图。您的团队将从 ServiceWise 报表中受益匪浅。

图形报表

7

高度自定义设置, 保证持续改进

ServiceWise 提供大量的自定义功能, 从工作流程图、事件管理视图、到员工自助服务门户, 您可以根据团队的业务需要, 定制适合的流程规则 and 用户界面。TechExcel 团队提供远程技术支持, 您无需外出, 即可获得远程的咨询培训和系统配置服务。随着市场需求的变化, 服务帮助台软件也开始从小型管理工具向大型应用管理软件转变, 从管理单一流程过渡到可同时支持多个流程的管理平台。ServiceWise 不仅功能强大、配置灵活, 而且能够快速部署和实施, 仅仅需要短短的几个小时, 您的团队就可以亲身体验 TechExcel IT 服务管理解决方案。



ITIL 最佳实践

信息技术基础架构库（简称 ITIL）作为当今国际IT服务管理标准，凝聚了全世界 IT 服务流程优化管理、计划和执行方面最好的实践经验。ServiceWise 解决方案完全遵从 ITIL 国际标准，可以帮助和指导各组织机构顺利实施 ITIL 最佳实践，有效组织和管理 IT 服务流程、事件、用户角色、工作流和 IT 资产数据，持续优化企业的 IT 服务管理，从而实现企业业务目标。

ServiceWise 提供以下 IT 服务管理模块：



服务台管理



事件管理



问题管理



变更管理



配置管理



服务等级管理

ServiceWise附加模块

以下可选模块可以被添加或集成到 ServiceWise 中以提供更强大的 IT 服务管理：

与 DevTrack 集成 — 将客户支持团队和开发团队间的工作流程紧密结合，它将 ServiceWise 端用户反映的缺陷和改进需求直接提交到 DevTrack 中加以管理，开发团队通过 DevTrack 及时解决用户提交的事件并向用户反馈，提高客户满意度。

FormWise — 将完全定制化的在线表格整合到 ServiceWise 流程中，来收集、跟踪、存储系统中生成的数据。这些表格可以自动发送给合适的群体或个人，通过验证、处理、解决等一系列流程，全面提高团队的工作效率。

DownloadPlus — 通过记录、管理客户的网上活动信息，增加产品的销售机会，利于有效跟踪客户需求，提高销售和支持服务质量。

服务等级协议（SLA） — 为您的服务团队提供完整的服务等级协议管理解决方案，您只需修改配置就可以轻松管理您的服务计划书。

LinkPlus — TechExcel LinkPlus 通过提供应用程序接口，将 TechExcel Service Suite 与第三方软件或应用系统之间的数据实现实时同步，从而借助不断增强的内部数据能见度，将投资最大化。

无线网络 — 无论任何时间、任何地点，只需用相关的移动设备，您的销售工程师、支持工程师、市场人员、甚至您的客户都可以通过安全的网络接口进入到 TechExcel ServiceWise 中获得实时的项目信息。

CTI 数据接入 — 将您的电话系统与 TechExcel ServiceWise 集成。

外部知识库连接 — 连接TechExcel ServiceWise与第三方知识库管理工具。



公司总部：

TechExcel, Inc., 3675 Mt. Diablo Blvd., Suite 200
Lafayette, CA 94549 USA

亚太地区研发及客户支持中心： 北京泰克赛尔软件有限公司

北京市海淀区上地十街辉煌国际大厦1号楼9A
邮 编：100085
总 机：+86 10 5971 3111
销售热线：+86 10 5971 3008
技术支持：+86 10 5971 3111 转 8009、8014
传 真：+86 10 5971 3699

北京泰克赛尔软件有限公司上海办事处：

上海市徐汇区漕宝路36号和信商务大厦303室
邮 编：200235
总 机：+86 21 6091 4395
销售热线：+86 21 6091 4396
技术支持：+86 21 6091 4397

联系电话：+1 800 439 7782
销售热线：+1 925 871 3900
传 真：+1 925 871 3991