

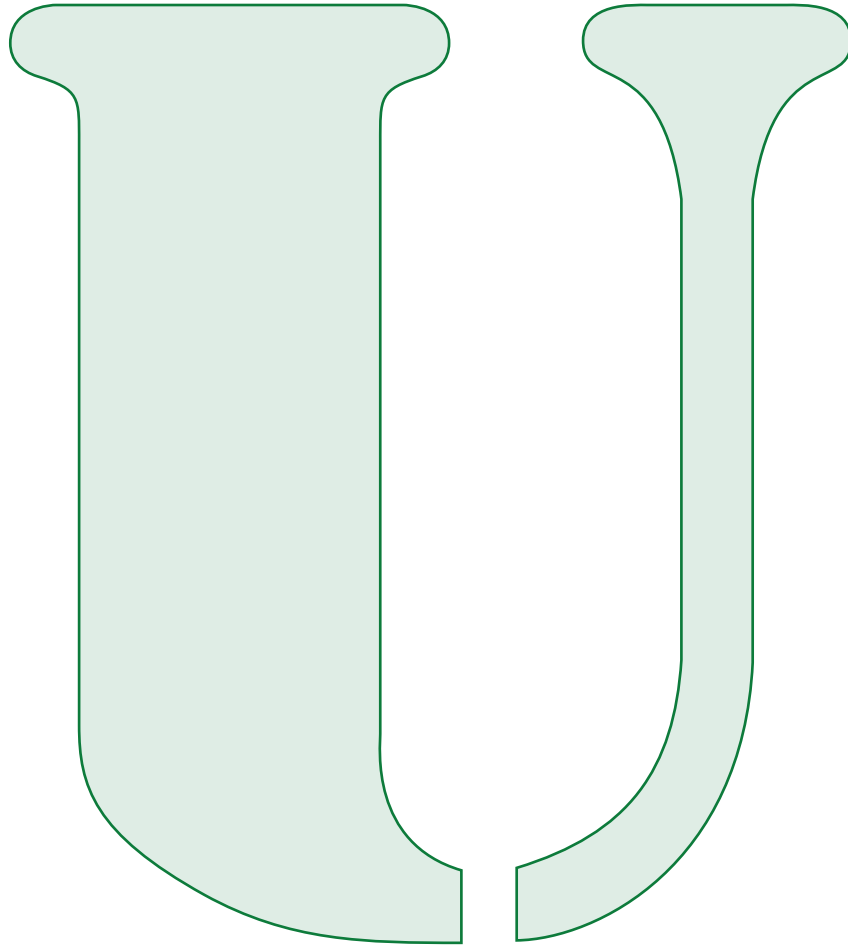


TechExcel **ServiceWise**



以知识为核心

为软件开发、IT服务、客户支持提供专业的管理解决方案



TechExcel ServiceWise U

—— 集成IT服务和资产管理的整体化解决方案



- 实时查看各部门工作进展
- 动态适应业务流程，固化服务工作流
- 规范化管理服务优先级
- 灵活易用的自助服务门户
- 跨院系的知识库管理
- 定制化问卷调查，跟踪分析问卷结果
- 与IT服务集成的资产管理
- 与监控系统集成，迅速响应问题

服务于学校，服务于您

ServiceWise U能帮助您做什么？



ServiceWise U 是一套为院校量身打造，集帮助台、IT服务及资产管理为一体的整体解决方案，继承了 TechExcel Service Suite 产品的优良特性，以高度定制化、灵活性、和整合性赢得众多院校客户。从5人到5,000人，无论您的技术支持团队是何种规模，基于强大的定制功能，无需二次开发，ServiceWise U 就能完全按照您的业务流程，提供一套ITSM系统。

可定制的流程管理、Email自动通知和知识库管理，保证了一套自动化、运行流畅的帮助台和IT服务系统。TechExcel ServiceWise U 覆盖院校IT服务及其他服务的各个方面，包括帮助台事件管理、问题管理、问题升级和分析、IT变更管理以及资产跟踪。Web自助服务门户为教职员工提供了一个在线提交服务请求、服务状态查询、在线会话、以及通过知识库自助服务的平台。

ServiceWise U 的一系列附加模块，帮助您管理学校服务的方方面面：

表单及问卷管理

TechExcel FormWise 是一款可灵活自定义的在线表单工具，通过与ServiceWise工作流无缝整合，有效优化客户数据的收集、跟踪、和存储流程。此外，基于预定义的工作流规则，系统可将在线表单自动发送给教职工、学生甚至客户，待表单完成后，反馈给指定的团队成员来进行查收、审核和处理，从而提高团队的工作效率。

下载管理

Download Plus是一套简单易用的网络下载活动管理软件，可以监控和管理所有的文件下载活动。它提供了一个独立且界面友好的平台，支持各种文件格式，包括软件压缩包、应用程序、软件补丁、病毒库更新、用户手册、新生指南、以及其他与教职工和学生有关的各类资料。

资产管理

AssetWise 可帮助院校分类管理各类资产，包括IT资产、电教设备、后勤资产等。资产管理部能全程监控、管理所有与资产相关的重要数据和变更事件，如监控设备归属、管理资产货存、跟踪分派给学生的资产使用情况。资产管理中的所有变更事件，包括维修信息、故障记录、库存状态、使用状况等信息，都将被保存于中心知识库内，并与相关的服务支持事件关联。

服务等级管理

服务等级协议管理附加模块，为您的IT服务部门提供一套完整的服务等级协议管理解决方案，帮助您根据学生、教师等分类提供不同等级的服务。

活动目录/LDAP同步

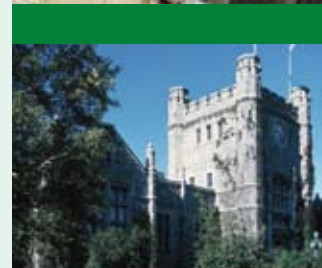
通过LDAP同步模块，把教职工、学生以及IT服务人员的信息导入到ServiceWise U中，同步模块还支持安全LDAP连接模式。

知识管理

KnowledgeWise是ServiceWise的中央知识库，集中管理校园内部所有文档，包括常见问题解答（FAQ）、技术指南、使用手册、安装手册等。系统管理员可以为知识库中的文档指定存储和下载路径、定义查看和检索权限。KnowledgeWise不仅拥有功能强大的搜索引擎模块，还提供智能化自助服务平台，提高师生自助服务的效率。

IT资产管理

AssetWise Discovery 提供自动化IT资产管理解决方案，可以帮助您动态跟踪各部门的所有网络设备、硬件和软件资产。它可以与AssetWise资产管理软件、ServiceWise服务管理软件无缝集成，为您的IT管理部门提供全面而完整的资产管理视图。





一套ITSM系统若同时具有自助服务门户和知识库功能，60-85%的问题都能够在第一级支持中解决。

—— HDI 帮助台协会

ServiceWise U即开即用的功能

事件/问题跟踪：全程跟踪事件的处理过程，完整记录事件跟踪相关信息，包括文档、知识条目、链接、邮件记录等，帮助您查看事件处理的全生命周期历史。

教职工自助服务门户：为教职员提供提交问题、服务申请、软件下载、文档搜索、和参与在线调查的平台，提高员工与IT服务部门沟通效率，增加员工满意度。

邮件自动提醒：自定义通知和提醒功能，系统可以自动发送邮件通知，确保团队在事件解决过程中进行有效的沟通。

任务自动分配：系统将根据您所定义的流程规则，对组或组员的经验和工作量排序，将事件和问题自动分配给指定的团队成员、组文件夹，或某类状态、优先级的成员和文件夹类型。

任务自动升级：定义任务升级规则，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。

动态适应业务流程：无需任何二次开发和编程，您可以轻松创建和管理 workflow，使之完全符合您的业务流程。

工作流引擎：图形化的 workflow 编辑器，帮助您轻松部署完整的事件和问题管理流程。

自定义界面：简单易用的 GUI 工具为您提供多种可自定义的字段和页面设置，企业能够根据业务需求，自己定制用户界面中的每一个字段格式和风格。

子事件管理：对于单个服务事件，进行深入细致的管理，您可以创建一个或多个类别的子任务，如修改任务、检查任务、审核等。

支持C/S和B/S两种结构：技术支持部门成员可以在本地机器中选择使用Windows端或Web端登录访问，也可以使用Web浏览器远程访问系统。ServiceWise为远程访问的教职工和学生提供大部分常用的功能模块，共用统一的数据库，满足分校区的服务需求。

附件与截屏功能：技术支持人员和教职员都能够直接添加文档、上传附件到知识库中，还可以使用ServiceWise内置的屏幕截图功能，在附件里添加图片类文档。

知识与文档管理：通过构建ServiceWise知识库层级目录结构，所有服务事件信息、自助服务帮助主题、HTML链接、文档附件等知识，都将分类保存和管理于各自的目录下。知识库管理模块不仅支持关键字的全文检索功能，还可以将搜索到的文档按照相关度进行排列。所有已解决的事件及其历史记录将作为知识条目与其他同类事件建立关联，为以后相关的服务请求提供帮助。

报表分析：ServiceWise提供完整的、即开即用的报表解决方案，包括趋势报表、总结报表、和分布图等。通过简单的配置，就能实现动态查询。



教职员工自助服务门户

ServiceWise U 员工自助服务门户，为院校的所有教师、学生和行政人员提供及时、快捷的在线服务，同时也帮助IT服务团队减少大量的电话呼叫请求：

- 为教职员工提供7*24小时在线服务；
- 实时查看与自己相关的服务请求的处理状态；
- 提高服务台工作效率，降低支持团队工作负荷；
- 提高员工满意度，节约服务成本开支；
- 在线搜索与问题相关的技术文档、产品手册或解决方案，快速解决问题。



员工自助服务门户，能够降低IT服务部门
15-40%的电话呼叫量。

—— HDI 帮助台协会

功能强大的自助服务门户

功能强大、易于使用的自助服务Web门户，整合了事件提交、事件状态跟踪、知识库管理、和客户信息反馈等多种功能。

自定义用户界面

根据在校教职职工和各年级学生的用户级别和权限，自定义不同Web访问视图。

知识库

构建企业级知识库，发布、维护和管理与IT服务相关的各类知识，以便于用户快速查询到所需的文档资料。

自动建议功能

根据用户输入的服务请求，系统会自动建议与请求相关的帮助题目和解决方法。

网络会话

高效的网络会话沟通模式，分流了传统的电话和邮件方式的服务请求，使支持团队与客户之间关系更加紧密。ServiceWise U网络会话功能可为用户保留完整的、与事件相关的历史记录。



降低80%的现场支持服务

TechExcel AssetWise Discovery

100%资产透明化管理奠定了高效IT运维管理

AssetWise Discovery 提供透明化的IT资产管理解决方案，帮助您动态跟踪各部门的所有硬件和软件资产。从您正式实施AssetWise Discovery的第一分钟开始，团队所有的IT资产，无论它分布于哪个区域或归属于哪个平台，都可以通过网络进行监控和管理，使您的团队能够全面了解各个硬件和软件使用情况。

AssetWise Discovery——您的选择

TechExcel AssetWise Discovery是当前所有IT资产管理解决方案中，功能最完善、最贴近客户需求的资产管理工具之一，可为用户提供可透明化的管理视图，全面监控所有网络设备与资产：

100%透明化管理 — 动态发现网络中的硬件设备，包括电脑、服务器、交换机、打印机、以及其他等设施。

网络拓扑图 — 用网络拓扑图动态展示IT资产的分布及它们之间的关系。

动态监测 — 系统自动监测网络中的变更事件，帮助管理者及时发现变更情况，无需等到执行监测计划时才发现变更。

远程监控 — 系统能够自动标记所有IT资产，监控和记录分布于各个办公区域的每一个设备。

跨部门协作 — 支持资产信息共享功能，可创建个性化的网络报表。

Discovery 仪表盘

Discovery 仪表盘模块拥有超过30种网络报表模板、和一套个性化表格定制向导，帮助您有效地规划和实施IT活动计划。同时，用户还可以选择与职能相关的工作图表来创建个性化用户主页。

安全向导

Security Advisor是AssetWise Discovery 的一个功能模块，能够动态监测网络中的安全隐患；当网络内部出现具有潜在危险的程序包或软件时，系统将自动发送安全警报给相应的网络管理员。

硬件和软件监测

AssetWise Discovery是一套功能完善的软硬件监测系统，从宏观的管理模块到各个特性细节，适用范围非常广。通过使用AssetWise Discovery，团队可以动态监测分布于各个区域的网络设备，随时查看最新的软件和硬件资产配备数据、使用情况、地理位置等信息。

Discovery Visual

Discovery Visual 模块为IT部门员工和管理者提供完全透明的管理平台，将系统监测到的IT资产数据以动态图像方式不断更新，使IT项目跟踪和管理更加有效。

* Discovery Visual是AssetWise Discovery中可选的功能附加模块。





ServiceWise U —— 超越IT服务管理

从帮助台到过程管理，无缝整合的IT服务解决方案

TechExcel ServiceWise U是一款集IT服务、技术支持管理、和过程管理于一体的管理工具，它不仅功能强大、配置灵活，而且易于安装和实施。跨部门的工作流机制，集中了事件管理、问题管理、变更管理、和服务请求管理等多项功能，有效促进各部门间的沟通与合作。TechExcel ServiceWise U提供了多种即开即用的IT服务管理和ITIL过程模板，用户也可以选择根据业务需求来自定义适合的管理流程。

ServiceWise U具有可灵活配置的工作流、自定义的用户界面、业务流程自动化、以及知识管理等功能模块，可以帮助您持续优化IT及其他服务流程。

ServiceWise U在美国高校的应用示例：

- 事件管理
- 问题管理
- 变更管理
- 资产管理
- 服务等级协议管理
- 设备申请管理
- 人力资源管理
- 计算机维护申请
- 教职工和学生开户/销户申请
- 知识管理
- 软件安装/下载服务申请
- 培训服务申请
- 助学贷款服务申请
- 奖学金管理

多部门、多项目管理

院校拥有多个院系和部门，IT及其他服务需要大量的多部门协作，因此跨部门的沟通是优化服务过程的关键之一。在ServiceWise U中，包括人力资源管理项目、技术支持项目和变更管理等多个项目可共用一个基础数据库，共享学生ID和访问密码、学校组织结构、员工资产等数据。另外，在一个项目中创建事件时，可自动或手动提交事件副本到其他项目中。不同项目间彼此关联，项目成员无论在哪个项目平台下，都可以看到该事件的服务状态和解决进展，从而有效的增进多个部门间的合作和沟通。



ServiceWise U项目管理非常灵活，实施后我们用一个系统代替了此前IT部门使用的多个系统；更重要的是，它立刻提高了学校的ROI。

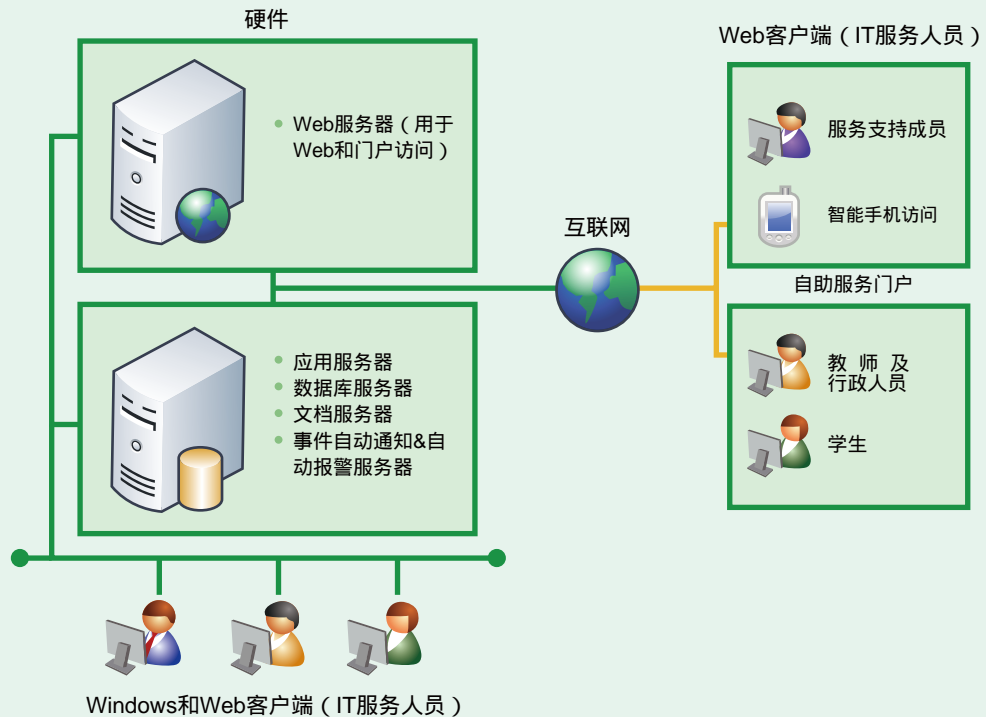
—— Joe Norris, 东卡罗来纳大学 CTO

ServiceWise U 技术参数

极佳的可扩展性

ServiceWise U为IT服务管理提供了一系列的服务和应用模块，基于不同的配置环境，能够满足您的多种业务需求。根据您的项目管理范围、预算和使用人数，TechExcel能够为您提供最适合您的实施和配置。同时，ServiceWise U良好的可扩展性，它保证了服务器的负载均衡，并在处理数据冗余、统计错误率及增长控制等方面具有优势。

典型安装示例



系统标准配置：

支持的浏览器

Microsoft IE 6.0或以上 (支持)
Netscape 6.0 或以上 (支持)
Mozilla Firefox 1.0 或以上 (支持)
Apple Safari 1.0 或以上 (兼容)
Opera Desktop 9.0 或以上 (兼容)

数据库 (DBMS)

Microsoft Access 2000/2003/2007
Microsoft SQL Server 2000/2005
Microsoft SQL Server Express 2005
Oracle 9/10
客户端
Intel Pentium 4 或更高, 128MB内存, 250MB硬盘空间

Windows NT Workstation/2000 Professional/XP/Vista 服务器

Windows NT/2000/2003
2.0Ghz以上处理器, 30 GB硬盘空间, 512 MB内存
Microsoft Internet Information Server 5.0 或以上
.Net Framework 2.0/3.0
每1,000余事件需要2-3MB空间



ITIL最佳实践

ServiceWise解决方案完全符合ITIL国际标准，可以帮助和指导各院校机构顺利实施ITIL最佳实践，持续优化校园IT服务管理流程，从而实现IT管理的业务目标。TechExcel Service Suite ITIL 解决方案，能够有效组织和管理多项目间繁杂的活动事件、用户帐户、 workflow、以及资产信息。

- 事件管理
- 问题管理
- 变更管理
- 配置管理
- 服务等级管理



www.techexcel.com.cn

公司总部:

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

联系电话: +1 800 439 7782

销售热线: +1 925 871 3900

传 真: +1 925 871 3991

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广场1号楼9A

邮 编: 100085

总机: +86 10 5971 3111

销售热线: +86 10 5971 3008

技术/客户支持: +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/客户支持: +86 21 6091 4397

北京泰克赛尔软件有限公司 嘉兴测试中心

嘉兴市城南路1369号科创中心11幢203室

电 话: +86 10 0573 265 1599

传 真: +86 10 0573 265 1399