



# STOP THE MADNESS

## A Case Study

The Story of How The Nation's  
Leading Clinical Research Company  
Took Back Control of Their IT

一个IT如何找回主动权的故事




# “I was being controlled by the end user”

- Alex Walker  
Director of IT  
Cetero Research

对于Cetero Research的信息技术总监Alex Walker来说，问题就摆在他面前。实际上，它就窗外。当Alex偶尔转身眺望公司园区时，却看到他的一名技术人员在建筑物之间奔跑，怀里抱着电脑，奔向下一个故障修复点。

每个IT问题都被视为同等重要，但是他们却没有办法确定和安排技术人员的时间。

然后是“路过”，一个有问题的最终用户和Alex或者他的两个技术人员之一在大厅里偶然相遇，在简短的对话中，最终用户会迅速喋喋不休地谈论一种或另一种类型的问题的细节，期望技术人员在心理上能够迅速安排解决，回忆所有相关信息，并准备好解决问题可能需要的硬件或软件。



但即便如此，这还不是问题的全部。通常，Alex或他的一位技术人员在回到办公桌前时，还会收到最终用户留下的便利贴。这些五颜六色的信件粘在电脑显示器、椅背和桌面上，提醒技术人员需要注意的问题。此时此刻，由技术人员安排时间解决问题，由最终用户不断检查状态，这对任何一方来说都不是良好的工作关系。

Alex决心为行业领先的临床研究组织（CRO）Cetero Research带来更好的方法。凭借其在创始公司超过25年的经验，Cetero进行的临床药理学研究比任何其他CRO都多。该公司在美国有七个地点，包括Alex所在的圣安东尼奥园区在内，还有一个在加拿大。

“我被最终用户控制，”Alex说，“作为IT人员，我们需要主动控制支持过程。”

Alex开始寻找一种能够为混乱带来秩序的解决方案。在他职业生涯的早期曾与许多服务台合作过，Alex对在Cetero采用正确解决方案非常清楚。理想情况下，他应找到一个具有广泛功能和可扩展性的应用程序，但不存在高昂的价格或漫长的实施期，也不需要大量的培训。在对可行的解决方案进行深入探索后，Alex选择了ManageEngine ServiceDesk Plus。

“ManageEngine为我提供了大型，昂贵的应用程序的质量，但是却没有任何成本负担，而且更易于使用，”Alex说。

ServiceDesk Plus的分步设置向导支持Alex快速安装、配置和开始使用应用程序，这证明了它的价值。事实上，从安装到部署，到使用，整个过程只用了30分钟。设置向导还有另一个好处。

Alex began his search for a solution that would bring order to the chaos

“使用向导，我对ManageEngine的信心增加了，” Alex说，“我看得出来，产品的设计经过深思熟虑。布局做得很好。任务被清楚地标记出来，这样我就可以很容易地在我需要的时候，看到什么在哪里。”


根据 Alex 的说法，这种易用性也延申到了最终用户。“ServiceDesk Plus对最终用户来说非常舒适。我不需要做任何培训。用户的界面看起来像一个标准的电子邮件，有几个特定于帮助台的下拉菜单。”

当通过ServiceDesk Plus对问题进行处理时，最终用户是第一个通过按为问题分配严重性级别的人。这有助于Alex规划他和他的技术人员在工作日的任务队列。Alex 可以根据重要性级别以及他们彼此之间的物理距离为技术人员分配工作。这种组织使技术人员能够专注于任务并提高效率。

## “No more running between buildings, PC in hand!”

一直以来，ServiceDesk Plus都让最终用户知悉其问题的处理状态。提交故障单后，帮助台和技术人员之间的通信就会立即开始，此时系统会自动生成给用户的电子邮件回复，确认服务台已收到他们的故障单。然后，随着问题的解决，用户将得到相应通知，一直到解决问题。最终用户在任何时候都不会对状态感到疑惑，也不会向 Alex 或其技术人员询问状态。





Alex 还是 ManageEngine Desktop Central 的用户。这是一个基于 Web 的桌面管理套件，Alex 将其与 ServiceDesk Plus 结合使用。Desktop Central 允许 Alex 和他的技术人员通过建立与桌面的远程连接来解决桌面问题，并且看到桌面屏幕，就好像他们坐在用户的办公桌前一样，清点已安装的软件，或是删除添加程序，包括修补程序和 Service Pack。

“Desktop Central 帮助我管理我们所有网络中的桌面。我可以拍摄一个标准图像并将其推送到机器上。我可以点击任何机器并安装任何我想要的应用程序。

Alex 说。“ServiceDesk Plus 是我的主界面，Desktop Central 是我用来维护桌面的界面。”在 Alex 或他的一位技术人员解决了 A 级问题后，五分之一的 Cetero 员工会随机收到一份由 ServiceDesk Plus 生成的后续调查。该调查将征求他们对 Alex 及其技术人员在满足其服务需求方面的表现的意见和见解。

此功能不仅帮助 Alex 确保他和他的团队达到他们的标准，而且在与高层管理人员沟通方面也非常有益。

“It’s not us saying  
we’re doing a good  
job.  
It’s our end users saying  
it.”



“Our technicians  
are 200 percent  
more efficient”

ServiceDesk Plus的用户调查，结合其报告功能，使Alex能够让管理层了解其团队的工作量以及他们日复一日提供的价值。

“我们所做的很多事情都被组织的其他成员所忽视，” Alex说。“我们就像水管工。我们所做的工作并不总是得到认可，但你却不希望热水从马桶里流出来！”

“ServiceDesk Plus 报告实际上帮助我验证了是否需要额外的技术人员，” Alex 指出。“管理层确切地知道了 IT 是如何利用时间的。ServiceDesk Plus中的报告质量比竞争产品更详细。这很有帮助。

“我想说的是，由于ServiceDesk Plus，我们的技术人员的效率提高了200%，” Alex继续说道。“该软件在最终用户和技术人员之间建立了合作伙伴关系，使我们所有人都能尽最大努力完成工作。”



**ManageEngine**  **卓豪**

卓豪（中国）技术有限公司

北京市海淀区后屯路28号

KPHZ国际技术转移中心3层

电话：400-660-8680；010-82738868

邮箱：[support@manageengine.cn](mailto:support@manageengine.cn)