opentext™

資料表

ZENworks Service Desk ITIL Advanced Edition

部署可隨規模調整的完整服務台解決方案，降低您的服務與支援成本，並簡化與自動化整體服務管理環境，進而提升服務等級。

產品綜覽

OpenText™ ZENworks Service Desk 可簡化及自動化整體服務台功能，進而縮短平均修復時間 (MTTR) 並持續改善服務管理環境。它遵循資訊技術基礎架構程式庫 (ITIL) 程序，能協助您實踐廣受業界肯定的最佳實務。ZENworks Service Desk 充分整合的服務管理工具可讓您透過電子郵件、智慧型手機或便利的客戶入口網站來解決、提交、追蹤及管理各項申請。

主要優勢

您可以使用 ZENworks Service Desk 達到以下目標：

- 部署完整、可擴充且靈活的服務管理環境，過程既快速又經濟。
- 迅速整合 ZENworks Service Desk 與您的企業目錄、資產管理、驗證和雲端解決方案。
- 透過中央組態管理資料庫 (CMDB) 提升與改善事件、問題與異動管理程序，並將這些程序自動化。
- 協助使用者自行解決問題，以加速解決問題並降低挫折感。
- 導入及遵循重要的 ITIL 服務程序、更新、最佳實務，並提供支援，且無須重金聘請顧問。

主要功能

ZENworks Service Desk ITIL Advanced Edition 可為您的組織提供 ZENworks Service Desk Standard Edition 的所有功能，再加上額外進階功能和特性。

Service Desk Store

ZENworks Service Desk 具有名為 Service Desk Store 的自助服務使用者入口網站。這項功能提供圖示化申請服務，方便使用者從 Service Desk 申請項目。項目涵蓋軟體、硬體、抽象申請，包括自動化佈建、經理核准、直接啟動申請以支援技術人員，或是結合前述事項的申請。

改善客戶/使用者體驗 (CX/UX)

ZENworks Service Desk 為入口網站介面開發出全新的現代化設計。此現代化設計能改善系統的外觀與風格，並支援系統內的各種新動作和功能，加速申請處理程序，以快速解決問題。這項新設計可確保無論使用哪一種現代瀏覽器，都能成功提升申請管理作業的回應速度，以提供更好的體驗。

不偏重任何廠商的作法

ZENworks Service Desk 是一種在虛擬平台上執行的裝置，方法是在所有主流監管程式和資料庫平台上使用通用裝置架構 (CAF)，安裝和設定方法都非常簡單，可減少投資作業系統、特定硬體、維護和授權的需求。

支援開放式標準

ZENworks Service Desk 應用程式支援並符合 XML、Java、電子郵件、CSS、SOAP (簡易物件存取通訊協定)、REST API 和記號驗證等標準。

穩健的申請管理

透過狀態和轉換的組合，搭配可設定的業務規則、動態表單和範本的組合來定義工作流程，將使用者所建立或技術人員所建立的申請發送至最合適的專家手上。產生包括經理核准在內的通知，以確保沒有任何溝通管道中斷，力求在最短時間內解決問題。您也可以監控、稽核並分析申請，以根據公司政策來評估您服務組織的成效、常用回應或限期。

系統要求

ZENworks Service Desk 既可作為完整的服務管理解決方案，亦可作為基本的事件管理工具。如需詳細的產品規格與系統要求，請造訪：**www.microfocus.com/zh-tw/support/Service%20Desk**

規模彈性

ZENworks Service Desk 支援數千位使用者同時上線，而且可輕鬆整合其他系統以擴充及調整您現有的企業應用程式。本產品也完整支援叢集、負載平衡與容錯移轉等。

快速且有效率的部署作業

有了 ZENworks Service Desk，您再也不需要 6 到 12 個月的建置期，同時也無須簽訂長期諮詢合約。Service Desk 的設計可讓您的技術人員運用簡單的組態選項和樣式變更來自訂設定。如此一來，就能快速啟動，並讓系統隨著新要求的出現逐步進化。

追蹤交付項目

事件與服務要求管理都允許使用以營運等級合約 (OLA) 與基礎合約 (UC) 為基礎的服務等級合約 (SLA)，來定義、管理及追蹤服務交付等級。

緊密整合

本產品能透過 Web 服務輕鬆整合協力廠商應用程式，徹底解決企業整合專案通常會有的成本過高問題。本系統預先整合了所有主流資產管理工具，並且支援所有輕量目錄存取協定 (LDAP)、NetIQ eDirectory by OpenText™、Active Directory 和 AzureAD 雲端服務的各種驗證功能。使用 Basic、MSModern 和 OAuth 記號驗證協定保護通訊。

支援 OpenText 技術

ZENworks Service Desk 與 NetIQ eDirectory 驗證伺服器流暢搭配，能以集中方式進行使用者管理；與 NetIQ Advanced Authentication by OpenText™ 搭配，可提供多因素驗證方法；與 NetIQ SecureLogin by OpenText™ 搭配，可提供單一登入功能；與 OpenText™ ZENworks Configuration Management 搭配，則能提供資產管理功能，並從 Service Desk 主控台提供 ZENworks 遠端控制和套裝軟體指派等整合式工具。若您需要更深入的完整報告，可與 OpenText™ ZENworks Reporting Server 整合。換言之，這項支援可以完美整合您已經採用且具有授權的多項技術。

ITIL 基礎

ZENworks Service Desk ITIL Advanced Edition 提供精細詳盡的控管功能，以支援 10 項不同程序的基礎 ITIL 最佳實務：

- 異動管理
- 申請履行
- 事件管理
- 服務資產與組態管理
- 知識管理
- 服務目錄管理
- 問題管理
- 服務等級管理
- 發行與部署管理
- 服務產品組合管理

行事曆支援

技術人員入口網站行事曆中會顯示具有期限的申請，且技術人員可將工作匯入任何支援 iCalendar 的行事曆應用程式。

取得部門主管核准自動化及通知

許多 IT 申請均需經過使用者部門主管的核准。Service Desk 所提供的工作流程能讓部門主管的審核程序更為順暢，IT 人員將不需再費時尋覓負責的主管。

排程報告

ZENworks Service Desk 會產生大量的 IT 狀態資訊。為確保這類資訊能有效送達適當的目的地，您可以排程定期執行報告，或視需要彈性執行報告。

組織可藉由 ZENworks Service Desk 的協助，讓 IT 服務與程序滿足企業的需求與目標。諸如縮減 IT 團隊處理問題的時間、協助組織避免發生停機狀況、提高生產力並加速商業服務等，均有利於組織節省成本。

與我們交流

關係影響圖

ZENworks Service Desk 所提供的視覺化指南可呈現單一元件的變更或中斷運作會如何影響整個 IT 基礎架構。

直覺式使用者介面

ZENworks Service Desk 具備易用的瀏覽器介面與可供立即存取資訊的單一登入選項，方便使用者快速輕鬆地存取資訊，且在投資報酬方面可迅速回收投資費用。完全可自定的視覺化儀表板能讓技術人員查看工作所需資訊，同時也可讓主管查看回應重要問題所需的必要資訊。

「[ZENworks] Service Desk 已幫我們省下四分之一 IT 人員的時間。他們現在有更多時間能專心滿足使用者的業務需求。」

ROBERT CAHOON
IT 系統分析師兼 NuVista 分析師
NuVista Energy Ltd.

如需更多資訊，請瀏覽
www.opentext.com

opentext™