



E8.HelpDesk IT 服务管理

系统介绍白皮书 V2.0

面向 ITIL 管理思想的实践工具

深圳市非凡信息技术有限公司

电话：0755-82717701

Q Q: 576212694

M SN: gcy0377@hotmail.com

邮箱：gcy010@gmail.com

网址：www.feifanit.com.cn



目录

一、	ITIL 与 ITSM 概念.....	1
二、	E8.HelpDesk 系统简介	1
三、	E8.HelpDesk 系统特色	2
1.	快速构建可持续改善的 ITIL 管理体系	2
2.	服务生命周期化，提高运营绩效.....	3
3.	日积月累，知识管理，共享企业文化.....	3
4.	协同体系人性化，降低运营成本.....	4
5.	案例分析优化问题管理，标本兼治.....	4
6.	灵活丰富的自定义，参数配置，满足实施需求.....	4
7.	以工作流为核心，提升 ITIL 管理执行力.....	4
8.	方便系统集成，可实现管控一体化.....	5
四、	E8.HelpDesk 对 ITIL 的支持情况.....	5
五、	E8.HelpDesk 模块介绍	7
1.	服务台.....	7
2.	事件管理.....	9
1)	事件处理.....	9
2)	投诉处理.....	13
3.	问题管理.....	14
4.	变更管理.....	16
5.	资产配置管理.....	19
6.	知识管理.....	21
7.	运行管理.....	23
8.	发布管理.....	24
9.	统计分析.....	24
10.	参数配置.....	27
11.	流程管理.....	28
12.	系统管理.....	30
六、	E8.HelpDesk 集成与扩展.....	32
七、	实施 ITSM 的效益价值	33
八、	E8.HelpDesk 运行环境.....	34
1.	服务器配置要求.....	34
2.	网络配置要求.....	35
3.	客户端配置要求.....	35
4.	系统部署拓扑图.....	35
九、	E8.HelpDesk 实施方法.....	35
十、	成功案例.....	37



一、 ITIL 与 ITSM 概念

2005 年 12 月，英国标准协会已有的 IT 服务管理标准 BS15000，已正式发布成为 ISO 国际标准：ISO20000。ITIL 从 1980 年代 IT 服务管理最佳实践萌芽，到 2000 年成为英国标准协会的 IT 服务管理标准 BS15000，再到 2005 年 5 月 17 日通过快速通道成为 ISO 国际标准家族中的一员，ITIL 最终成为国际标准 ISO20000，被国际社会广泛接受。

ITIL：IT Infrastructure Library (IT 基础架构库)，结合流程、人员和技术三要素，为企业的 IT 建设提供一套从计划、研发、实施到运行维护的最佳实践方案。

ITSM：IT Service Management (IT 服务管理)，以流程为导向，以客户为中心，通过整合服务与流程提高企业或组织的 IT 服务提供和服务支持的能力与水平。

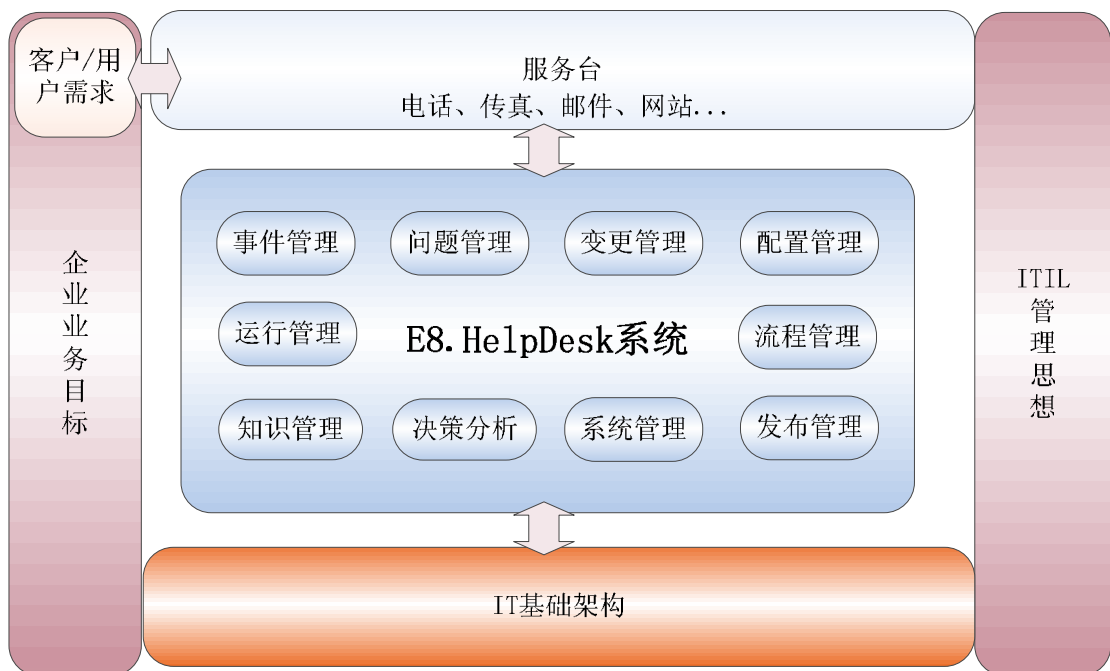
围绕 ITIL 已经形成完整的产业链：媒体、培训、认证、咨询、软件、实施等。从 ITIL 理论到具体客户的实施需要厂商的协助才能完成。

二、 E8.HelpDesk 系统简介

E8.HelpDesk 是融入 ITIL 管理思想，并结合中国本土化实施的需求，成功研发 ITIL 管理的执行工具。各模块紧密集成，协同作业，结合流程、人员和技术三要素，完整支持“以流程为导向，以客户为中心，生命周期管理”的 IT 服务管理目标。



E8. HelpDesk 系统包括服务台、事件管理、问题管理、变更管理、配置管理、发布管理、运行管理、知识管理、流程管理和统计分析等模块；以流程自动化的任务贯穿，形成闭环的工作流，并有计划任务机制、报警提醒机制、事件升级机制、跟踪反馈机制，监督回访机制；实现了 ITIL 管理流程的无纸化、自动化和智能化。提升 IT 服务能力，提高工作效率，保证服务质量。



图一：E8. HELPDESK 系统逻辑结构图

三、 E8.HelpDesk 系统特色

1. 快速构建可持续改善的 ITIL 管理体系

ITIL 的导入是一个长期的管理变革过程，涉及多个各方面的变革，包括管理制度调整、管理流程优化、组织机构的改革调整、人员岗位变动和技术更新等都需要做长期的改善，这对 ITIL 管理思想



的实践工具提出非常高的柔性要求。支持 ITIL 管理流程优化调整，管理流程可以自定义。支持集团型企业、政府多层机构等组织架构。资产配置非常方便，计划编制也非常灵活。E8. HelpDesk 系统支持大集中、分布式、混合模式或虚拟模式的各类服务台管理体系。

2. 服务生命周期化，提高运营绩效

E8. HelpDesk 实现了闭环的事件管理，从服务台登单、任务派单、跟单处理，到完工反馈。此外，增加监督机制和回访机制；实现了服务管理流程的无纸化、自动化和智能化。支持客户自助服务，支持厂商自助服务；实现从客户、服务台到厂商的服务链全流程自动化和信息系统的一体化。服务台可以查询通话用户的详细资料，查询设备（或系统）的故障历史记录。服务台可以快速检索与故障相关的参考知识，一线解决大部分问题。事件处理可以自动升级，服务台不能解决时可以提交二级支持、三级支持甚至厂家支持。

3. 日积月累，知识管理，共享企业文化

知识是企业的重要资产，是与人、财、物并重的信息资源的一部分。企业发展需要创新，但若没有知识的积累，就不会有创新的成果。就像积累客户资源一样，知识也需要日积月累。因此，构建企业知识库，在企业内部形成学习知识、共享文化的氛围是大中型企业面临的企业文化建设的重要方面。E8. HelpDesk 提供知识库管理模块，已完成的事件案例可以归档到知识库；有价值的问题、解决方



案、已知错误等等都可以归档到知识库，通过知识检索可方便使用企业的知识资源。

4. 协同体系人性化，降低运营成本

E8. HelpDesk 提供丰富的人性化协同工作机制，能够有效降低企业管理沟通的成本。利用 E8. HelpDesk 系统方便实现跨部门和跨区域的协同工作，达到信息资源共享和信息沟通顺畅的管理目标。

5. 案例分析优化问题管理，标本兼治

问题管理流程的目的是使突发事件和问题对业务所造成的影响减少到最小，尽量避免相关错误的重复发生。E8. HelpDesk 系统提供支持问题管理的流程和功能，深入挖掘和解决问题，形成案例库，方便服务工程师快速解决同类问题，提高服务处理效率和服务提供能力。

6. 灵活丰富的自定义，参数配置，满足实施需求

E8. HelpDesk 系统提供非常灵活的配置管理功能，可以管理企业资产的配置，可以灵活定义配置项和配置模版，可以图形化配置 ITIL 管理流程；可以配置企业组织结构；可以配置严格的信息访问权限；可以配置企业客户资料和供应商资料；可以灵活定义管理流程的自动启动计划；可以灵活配置系统各类参数。软件有足够的灵活性支持 IT 服务管理的改善与变革。

7. 以 workflow 为核心，提升 ITIL 管理执行力

E8. HelpDesk 自带强大的 workflow 引擎，可以提供事务完整性、安



全性、扩展性、冗余与动态负荷分派。在 workflow 引擎驱动下，事件管理、变更管理等流程实现电子化管理和自动化的运行，规范管理的同时提高了协同工作的效率。workflow 引擎如同强劲的汽车发动机一样，能够迅速提升 ITIL 管理流程的执行力。

8. 方便系统集成，可实现管控一体化

E8.HelpDesk 软件是在 E8.NET workflow 开发平台上二次开发的，该平台可以满足企业应用集成和应用扩展的需求。企业 IT 管理通常包括桌面监控系统、网管软件、企业 OA、企业信息门户、邮件系统和企业 ERP 等等。E8.HelpDesk 软件系统的基础开发架构即 E8.NET workflow 开发平台可以作为企业应用集成的平台。

四、 E8.HelpDesk 对 ITIL 的支持情况

在 IT 服务管理的服务支持方面，必须要有技术工具的支撑才能保障 ITSM 服务体系的日常运营。在这方面，E8.HelpDesk 提供了完整的支持模块，如下表所示：

ITIL 版本 (v2\v3\20000)	E8.HelpDesk	备注
服务台	服务台	支持 IT 外包服务商为多个服务单位提供 IT 服务管理的模式 ;支持企业内部 IT 服务管理模式
事件管理	事件管理	生命周期内全程跟踪



		事件；可升级成问题，可归档到知识库
	投诉管理	可归档到知识库
问题管理	问题管理	问题案例可归档到知识库
变更管理	变更管理	审核后可更新到配置库，保留变更前版本
发布管理	发布管理	信息发布为主
配置管理	配置管理	自定义配置项和配置模版，展示 IT 资产 (CI) 关系图和变更基线图
知识管理	知识管理	自定义知识分类，知识可排名；有价值事件可归档成知识
客户为中心	客户管理	支持各种类型的客户管理(企业内部用户或 IT 外包的用户)；支持用户自助服务
	供应商管理	厂商资料，支持厂商访问系统



流程为导向	流程管理	带 workflow 引擎 ,所有管理流程都可以图形化自定义配置
服务生命周期	服务全程管理	PDCA 管理循环 ,持续改善 IT 服务
服务级别协议 (LSA)	事件级别管理	自定义事件级别 ,可自动判定故障对应的级别 ;也可人工调整
	运行管理 (巡检计划)	自动发起重要设备的巡检工作任务
服务报告	统计分析 (报表工具)	统计报表 ,并支持自定义报表
	系统管理	字段级授权、数据访问范围受控

五、 E8.HelpDesk 模块介绍

1. 服务台

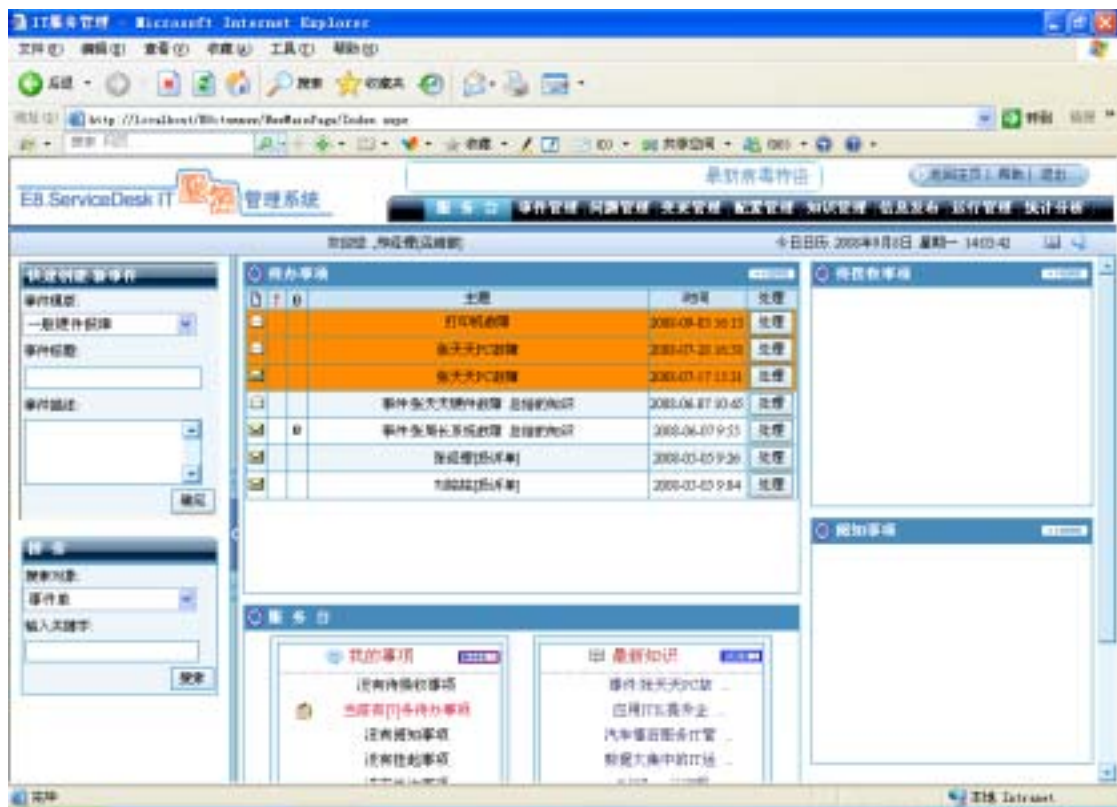
服务台又称帮助台 ,目的是为了加强客户与 IT 服务管理之间的联系 ,并作为 IT 服务部门与客户之间的连接点。服务台可以调用知识库中已有资源或解决方案在线解决客户服务请求 ;服务台亦承担收集并记录客户提交的服务请求 ,并由此启动 “ 事件管理流程 ”。



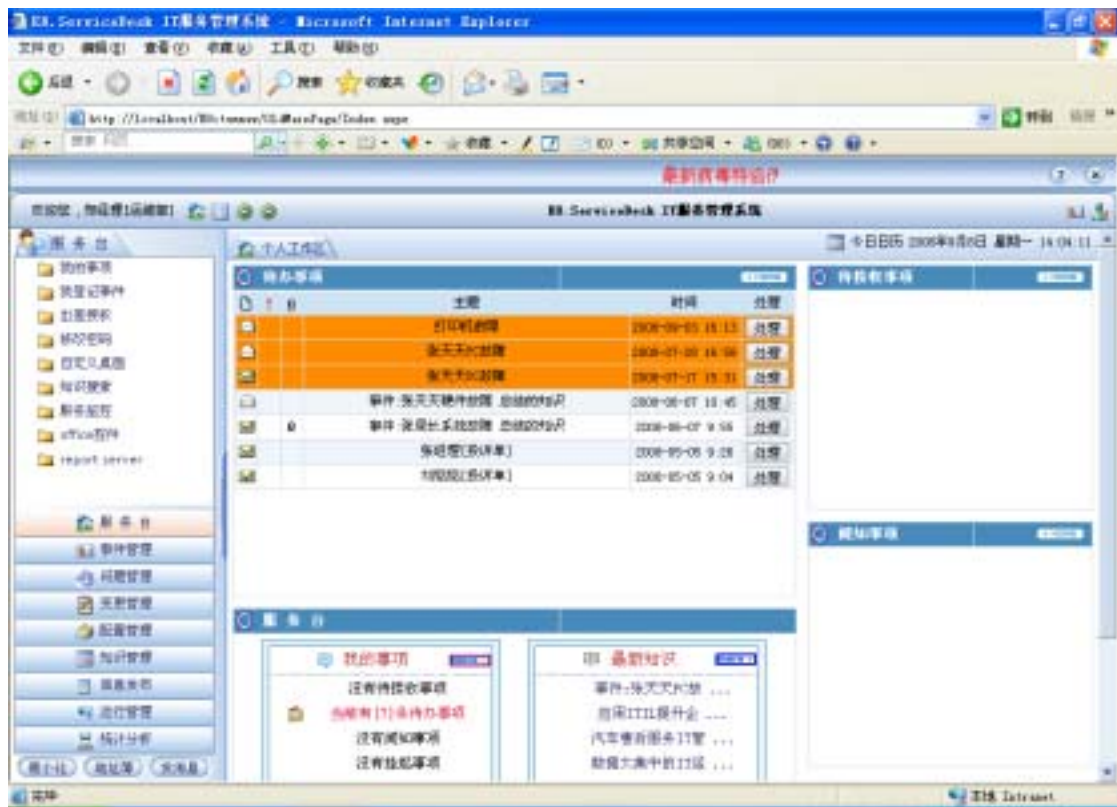
服务台功能包括我的事项、我登记事项、出差授权、自定义桌面、知识搜索等功能。软件界面部件都可用拖拉方式灵活配置，把自己重要的工作放在首页上。

E8. HelpDesk 系统提供三种主界面风格，一种标准风格和一种传统风格，登录时可以选择风格。

标准风格主界面如下图：



传统 OUTLOOK 风格主界面如下图：



图二：E8. HELPDESK 系统主界面

2. 事件管理

事件管理的目标是快速有效地响应用户的请求，迅速恢复业务的运行，减小对业务的影响。以闭环的事件管理为基础，服务台接到用户报障电话或请求支持的电话，应首先了解情况，尽可能根据现有知识库，一线解决问题。服务台一线不能解决时，提交二线支援、三线支援或厂家支援。E8. HelpDesk 系统会智能化地根据服务流程预配置的规则自动提交服务单给相关责任部门处理。

1) 事件处理

- 可通过事件模版快速录入新事件，简化数据录入工作；
- 通过电话号码、工号、姓名或登陆账号，快速定位客户（用户），

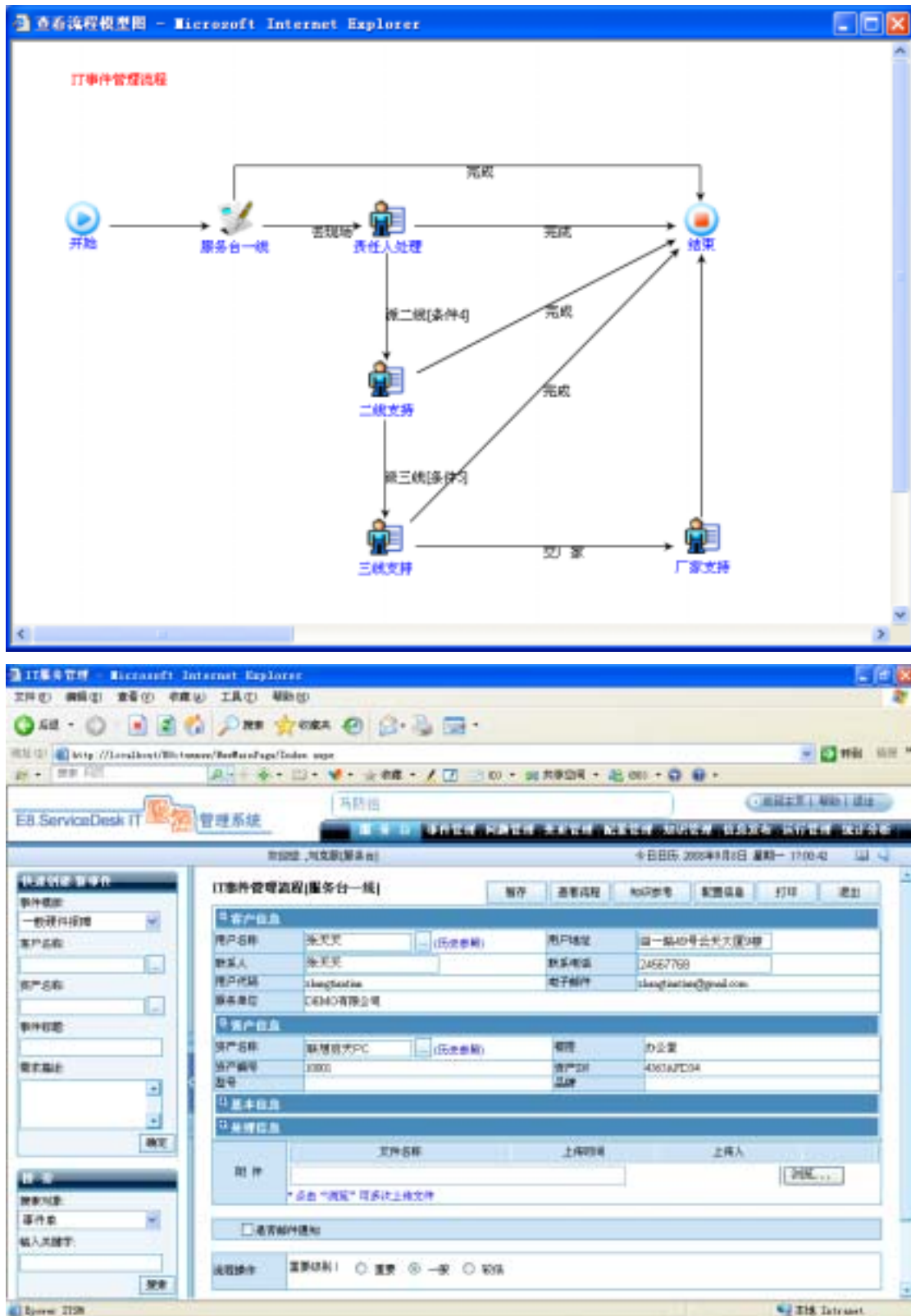


查询历史服务事件的纪录；快速查询客户和资产的详细配置信息；

- 可以对事件进行“案例分析”，分析该事件相关的问题；
- 服务台一线解决用户请求；否则可以提交给二级支持；二级支持不能完成的，可以升级到三线专家组或厂家支持，直到关闭事件；
- 有权限者可以督办事件处理进度，发表督办意见；
- 调度服务单，服务台有权调度服务单给其他人员处理，避免延误时间；
- 反馈进度或结果，登记相关服务费用、服务工时；
- 客服人员电话回访用户，了解用户满意度。可以由用户在线反馈满意度；
- 处理过程可以随时启用“参考知识”功能，快速定位相关解决方案和案例；
- 服务流程结束后，服务单可以归档知识库，能够自动抓取服务单的关键内容，启动知识入库审核流程；
- 查询跟踪服务事件，可以根据处理状态、受理人、事件类别、联系人、客户等条件查询；查询结果可以导出到 EXCEL 文件；
- 事件可以直接升级成问题，自动发起问题管理流程；
- 事件级别可以灵活自定义，从若干纬度定义服务级别，程序可以自动判定本次服务事件对应的事件级别；
- 事件管理流程可以图形化调整，可以根据服务类别定义不同的流



程分支，交给不同服务领域的负责人处理。



图三：事件管理流程和事件单登记

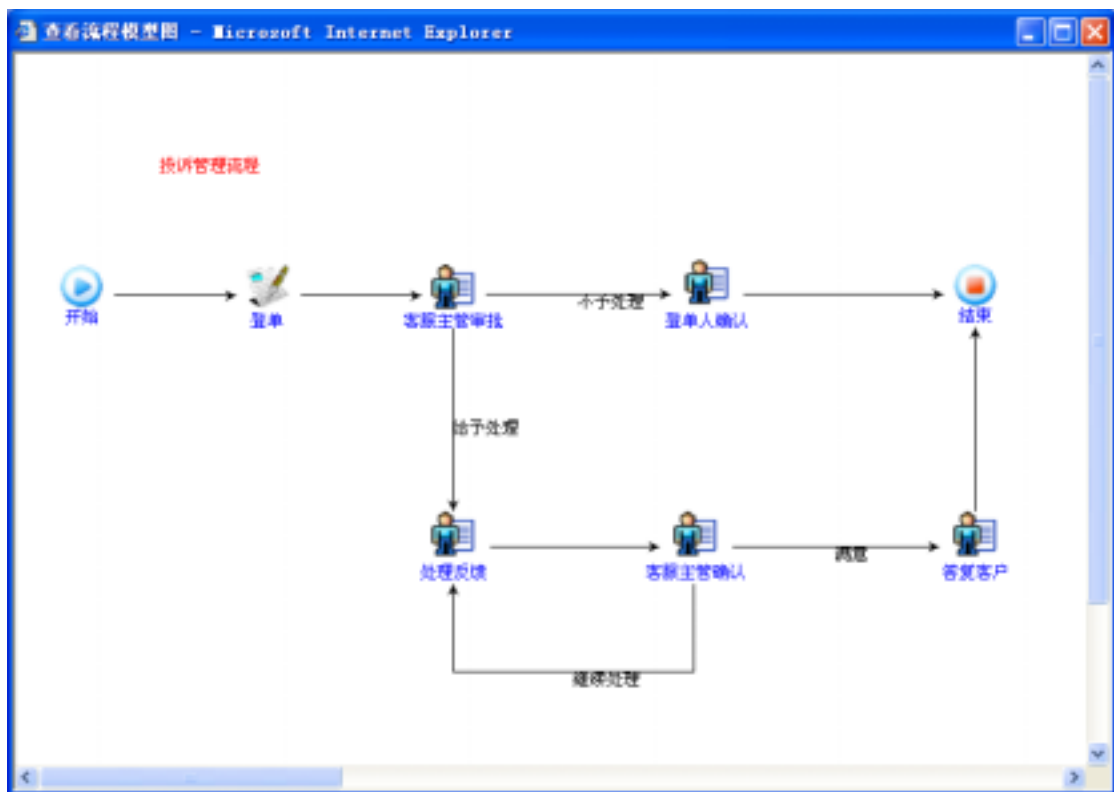


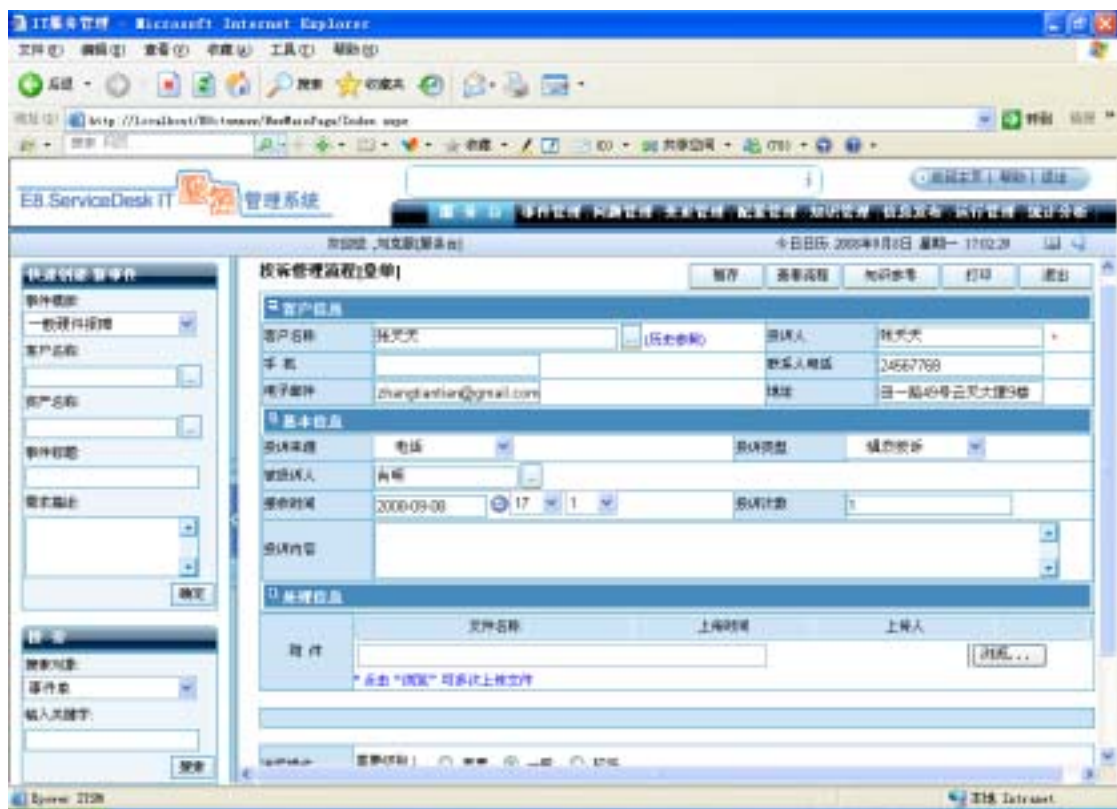
图四：查看配置信息和事件查询



2) 投诉处理

- 服务台接到用户投诉电话，了解情况完成登单工作；
- 服务台提交投诉单之后，系统能够根据投诉管理流程自动派单给负责人处理；
- 责任部门负责处理投诉，反馈处理结果；
- 督办，有权限者可以督办，发表督办意见；
- 可以随时查询投诉事件，了解办理进度，有丰富的查询条件；
- 投诉可以与事件相关联，已确定是因为什么事件而引起的投诉；
- 投诉处理过程随时参考知识，快速检索相关投诉案例的处理方法和解决办法；
- 投诉管理流程可以图形化配置和调整。





图五：投诉管理流程和投诉单登记

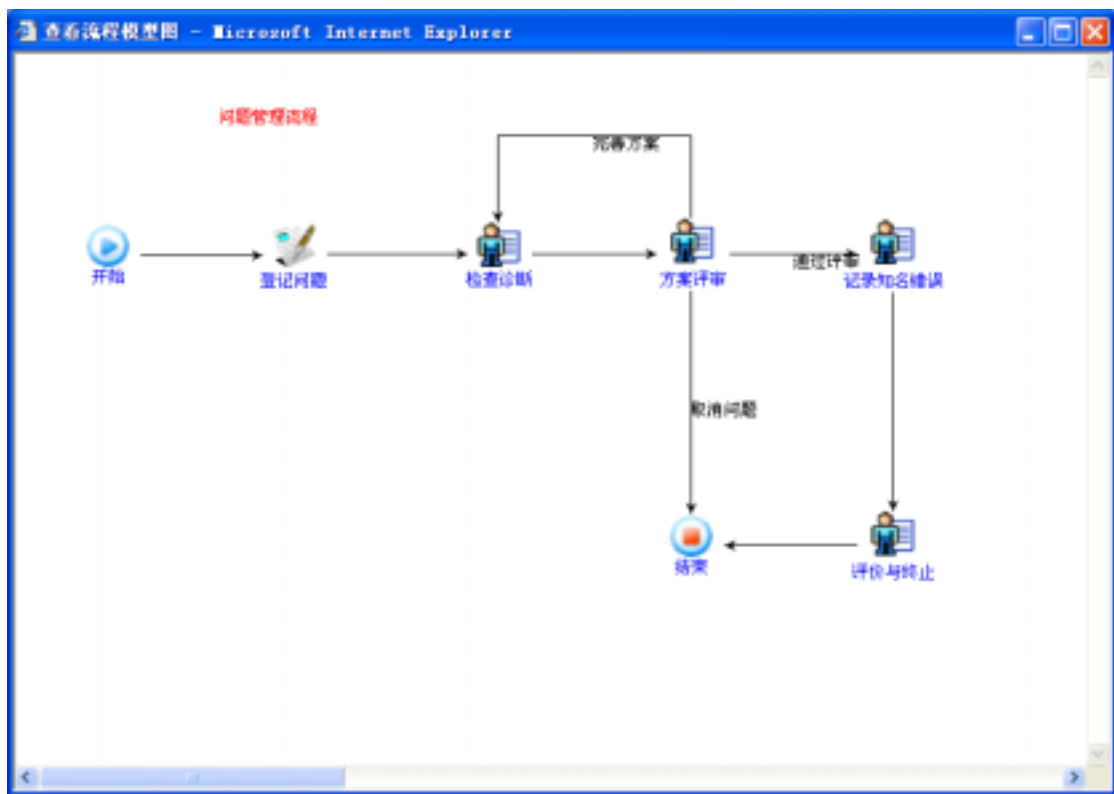
3. 问题管理

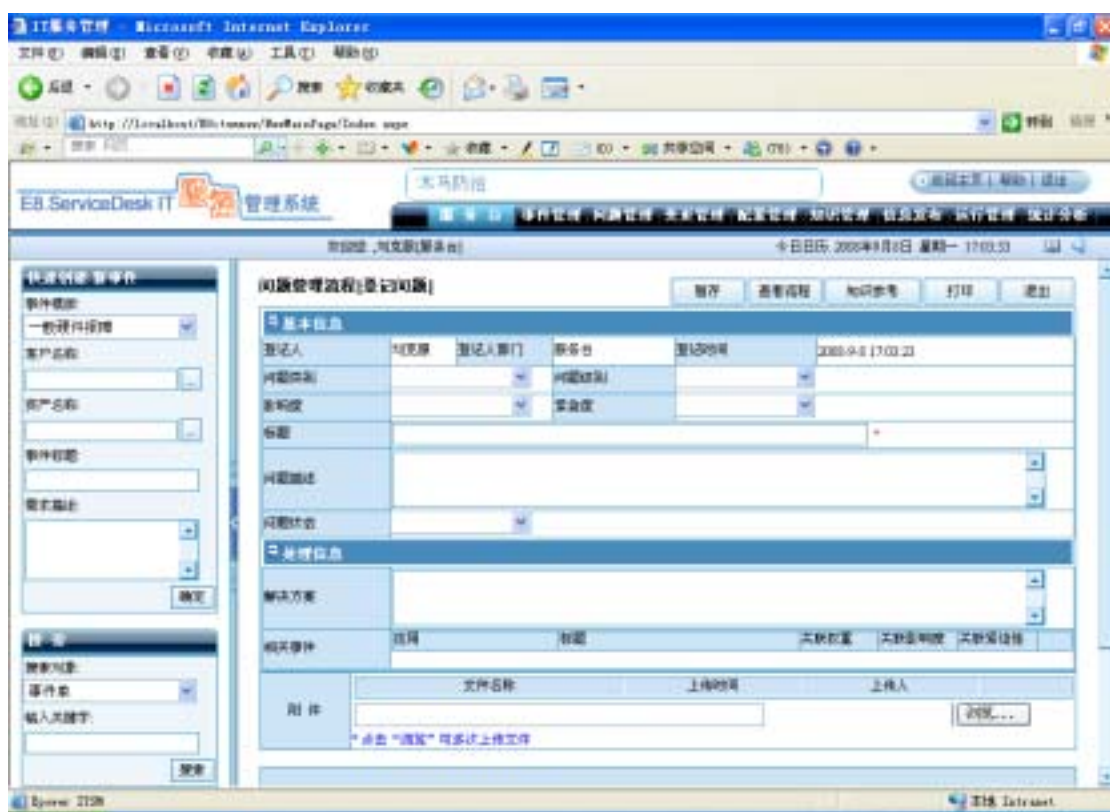
问题管理的目标是查明事件的根本原因，并在事件发生之前发现和解决可能导致事件产生的问题，从而制定解决方案，安排时间、人员排除问题的过程。问题管理流程的目的是使突发事件和问题对业务所造成的影响减少到最小，尽量避免相关错误的重复发生。

- 可以直接登记问题单，登单后发起问题管理流程；
- 可以从事件升级成为问题，发起问题管理流程；
- 问题单优先处理级别的判定；问题与事件的关联关系分析；
- 问题单处理，根据问题管理流程的模型，各环节分工负责处理；
- 问题单处理督办，有权限者可以督办，发表督办意见；



- 问题单查询，可以查询与问题有关的事件；
- 有价值的问题可以归档到知识库；
- 处理问题的过程可以参考知识，快速检索与问题有关的案例知识；
- 可以随问题单带上附件，不限附件的数量；
- 可以自定义问题类别、问题级别、问题的紧急度和问题的影响度；
- 问题管理流程可以图形化调整,可以根据问题类别定义不同的流程分支，交给不同服务领域的负责人处理。





图六：问题管理流程和问题单登记

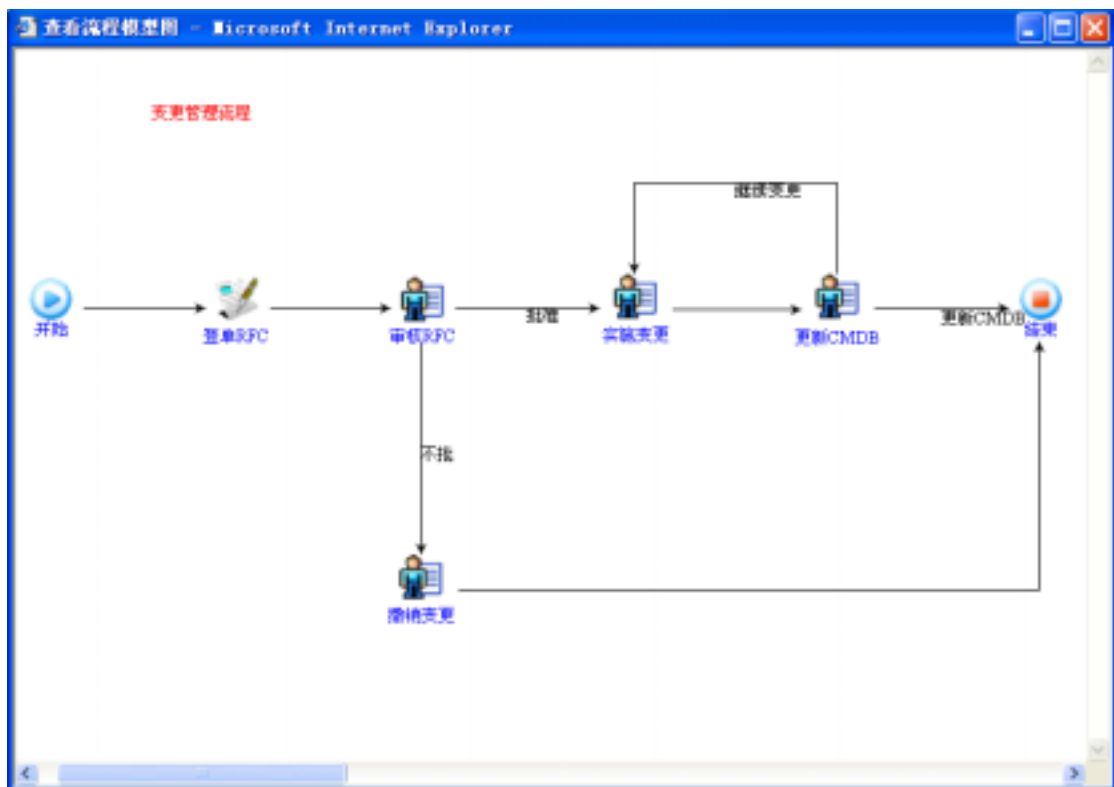
4. 变更管理

变更管理的目标是确保在变更实施过程中使用标准的方法和步骤，尽快地实施变更，以将由变更所导致的业务中断对业务的影响减小到最低。

- 变更单登记，登记表单，发起变更管理流程；
- 变更单审批，根据流程定义规则，各环节处理；
- 变更督办，有权限者可以督办，发表督办意见；
- 变更单查询，可以查询变更进度情况；
- 变更实施，有权限者实施变更操作，更新资产配置信息，可以批量变更配置项；



- 变更资产配置时可以方便查看资产变更的历史版本；
- 资产配置信息在配置管理员审核之前不会直接更新配置库，作为一个临时版本跟随变更管理流程流转；
- 变更的确认，确保变更得到正确实施，确保变更结果正确且自动提交到配置库，保留变更的每一个历史版本；
- 图形化方式展示资产配置基线图，方便追溯每次版本的变更，每个版本的变更项都有红色字体显示；
- 变更管理流程可以图形化灵活调整，满足个性化实施的需要。





图七：变更管理流程和变更单登记



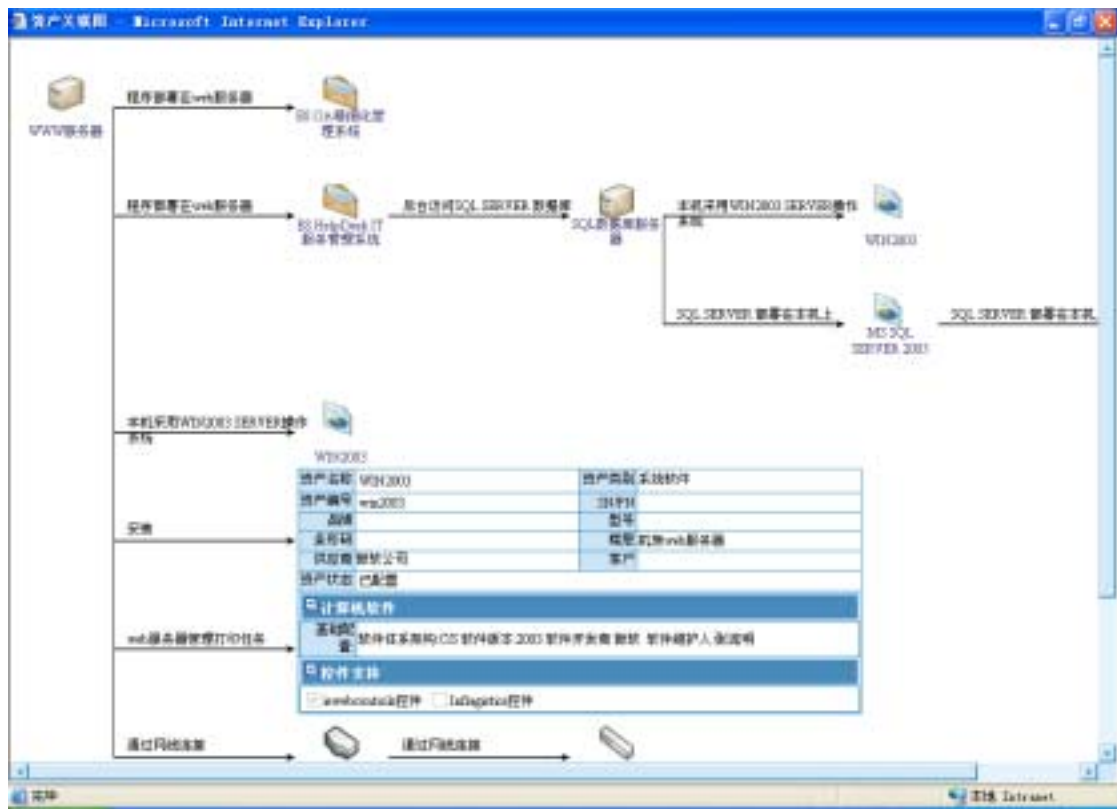
图八：资产 (CI) 变更基线图



5. 资产配置管理

支持资产包括：IT 设备、软件系统、机电设备、机械设备、技术手册等等；

- 配置项维护，维护企业可识别的可管控的配置项资料；
- 资产类别维护，树状层次的分类定义，不限制分类层级数目；可按分类定义配置模版，模版可以被下级分类继承使用；
- 资产台帐维护，支持硬件设备和软件系统，支持资产配置属性；
- 可定义配置项之间的关系，比如几个配置项同属于资产的标准配置项；
- 通过配置项可以逆向查询哪些资产有同样的配置，比如采用了同一批次内存条的机器都有哪些；
- 可维护资产之间的关系，比如 PC 与打印机的安装连接关系；
- 通过资产查询，可以随时掌握资产的变动情况，包括已发生的故障和变更；
- 可图形化展示资产配置的关系，完整掌握 it 资产配置结构；
- 可图形化展示资产配置基线图，不论变更的途径是经过了变更流程还是直接修改配置信息，都会留下可追踪的变更纪录。



图九：资产（CI）关系图

资产名称	资产编号	机主用户	IP地址	资产类别	品牌	详情	关联资产	操作历史
<input type="checkbox"/> 联想ThinkPC	10001	张天天	4503aFD34	PC电脑	联想	详细	关联资产	操作历史
<input type="checkbox"/> 联想ThinkPad	10002		0348467AD	PC电脑	联想	详细	关联资产	操作历史
<input type="checkbox"/> ES OA精细化管理系统	A1120		13025432	应用软件	致远	详细	关联资产	操作历史
<input type="checkbox"/> EB ServiceDesk IT服务管理系统	A1120		1224580	设备管理系统	致远	详细	关联资产	操作历史
<input type="checkbox"/> HP打印机 3000X	w1100	陈小明	1772370	打印机	惠普	详细	关联资产	操作历史
<input type="checkbox"/> WPA服务器	A11772	黄朝	3455780	服务器设备	致远	详细	关联资产	操作历史
<input type="checkbox"/> 联想ThinkPad系统	A1122	黄朝	703453487	设备管理系统	致远	详细	关联资产	操作历史
<input type="checkbox"/> LENOVO 超薄笔记本	2001	张天天	41267809	笔记本电脑	联想	详细	关联资产	操作历史
<input type="checkbox"/> WIN XP	wxmp			系统软件	致远	详细	关联资产	操作历史
<input type="checkbox"/> MS SQL SERVER 2008	sq2000			系统软件	致远	详细	关联资产	操作历史
<input type="checkbox"/> OFFICE2007	office			应用软件	致远	详细	关联资产	操作历史
<input type="checkbox"/> WIN2003	wa2003			系统软件	致远	详细	关联资产	操作历史



图十：资产（CI）分类台帐

- 服务单位资料维护，支持一个服务单位多个联系人；支持服务单位(单一或集团公司)内部使用 E8. HELPDESK ;支持 IT 服务商使用 E8. HELPDESK 向多个服务单位提供 IT 服务；
- 客户（用户）资料维护，维护每个服务单位下属的客户/用户的基本资料；
- 厂商资料维护，维护供应商基本资料，维护供应商合同。

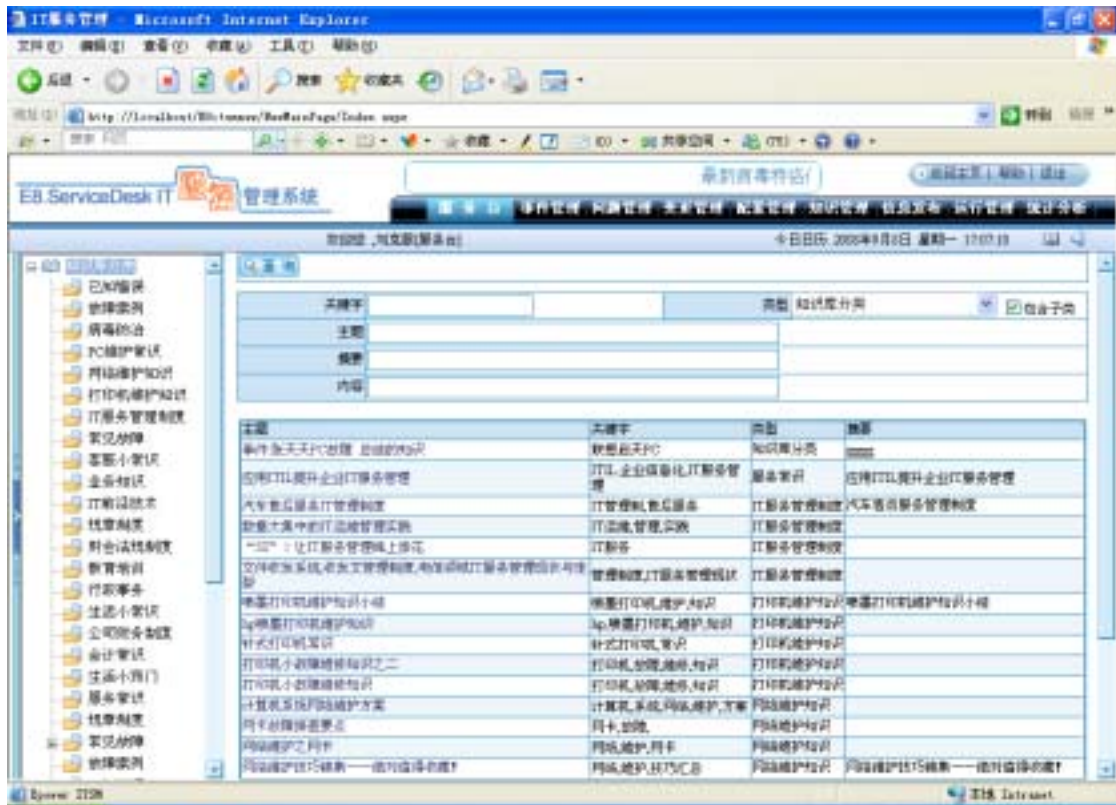
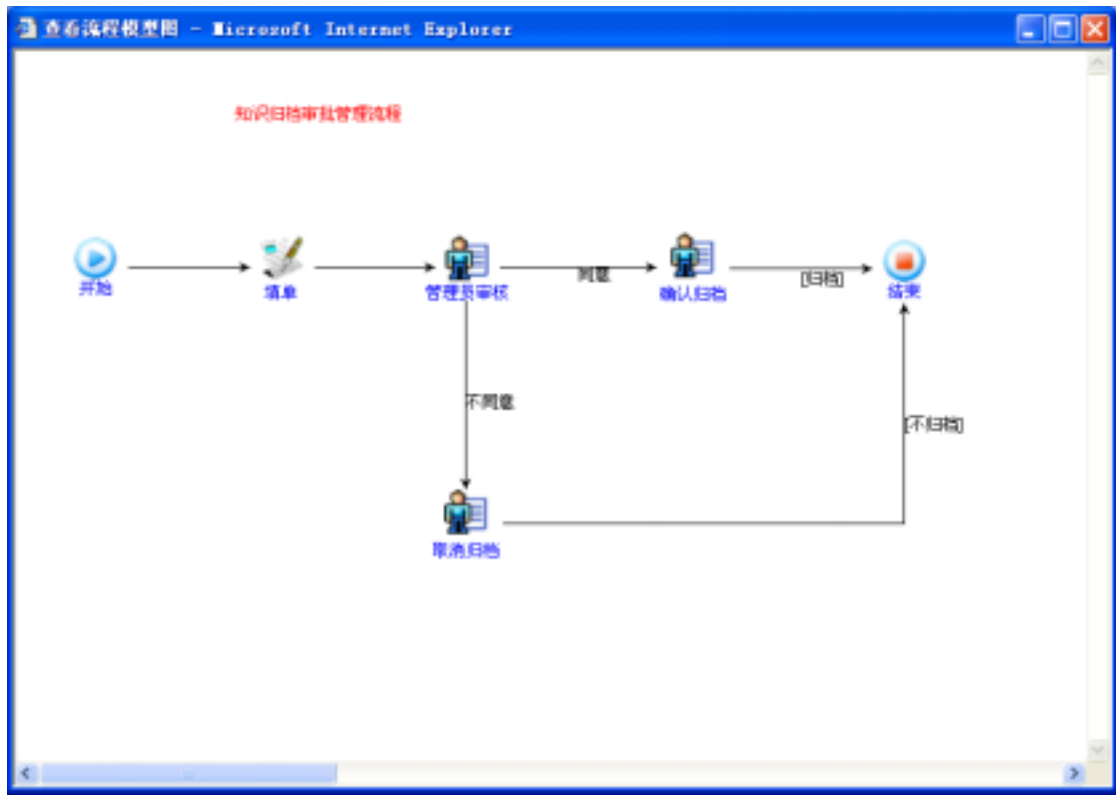
6. 知识管理

知识管理的目标是为服务台和各级支持人员提供最大的在线帮助，提高服务人员的工作技能和水平，提高首次解决率。

- 知识分类定义，树状结构的知识库分类树，不限制分类的层级数；
- 知识高级搜索，可以按照知识库类型和知识分类快速查找，可以按关键字快速查询知识；
- 知识库管理，包括知识的新增、修改、删除和查询，支持文本内贴图、样式定义、格式排版等，支持上传附件；
- 知识登记，可以直接登记，也可以从已完成的事件中自动抓取有价值的信息，启动知识归档的管理流程；
- 知识审核，经过各环节审核，通过审核的知识才可以归档入库；
- 知识审批查询，查询审核进度；
- 知识受欢迎程度排名、知识得分排名；
- 知识积分排名；



- 知识入库管理流程可以灵活配置。

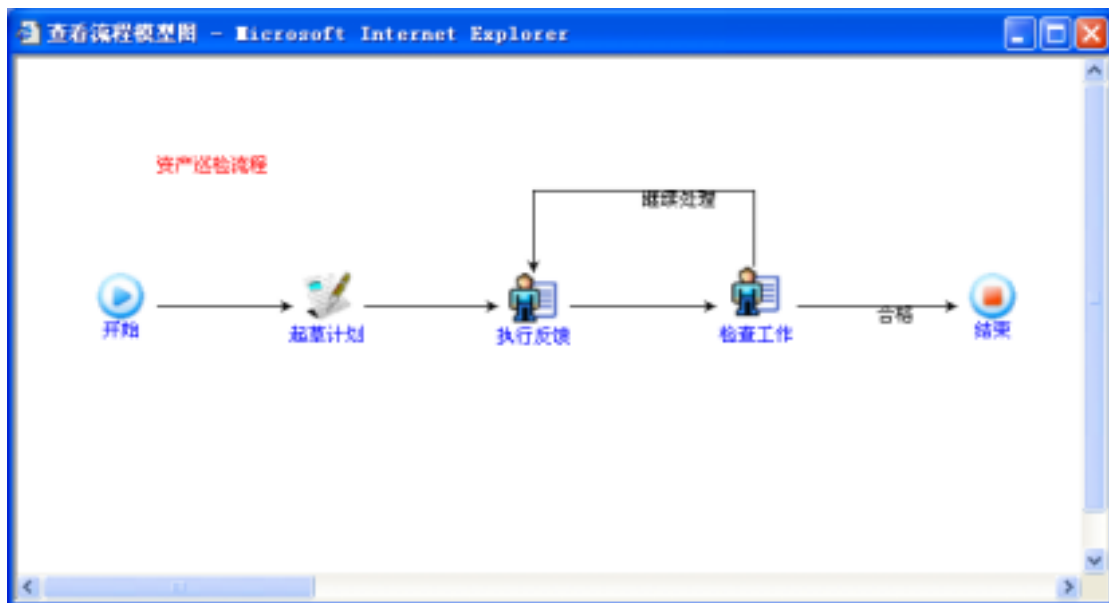


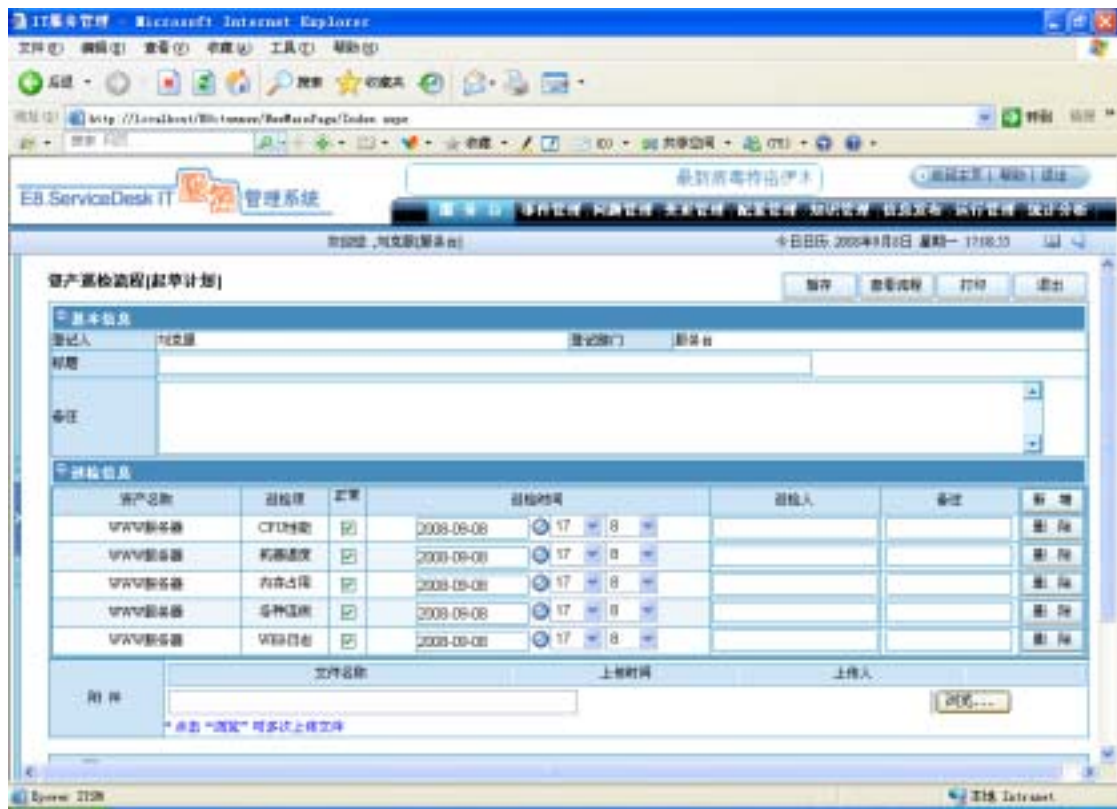
图十一：知识入库流程和知识库



7. 运行管理

- 巡检单登记，可以直接登记巡检任务，也可以由巡检计划自动生成巡检任务；
- 巡检单查询；
- 巡检反馈，登记巡检结果，快速反馈信息；
- 资产巡检项维护，可自定义巡检项目；
- 可灵活定义巡检计划，由系统自动按计划启动巡检任务；
- 可自定义巡检管理流程。





图十二：巡检流程和巡检任务登记

8. 发布管理

- 公告发布，支持发布通知、活动、政策法规等公告信息，可限定阅读范围，可以发到滚动栏；
- 公告维护，修改公告内容；
- 公告类别定义，可以定义公告的分类。

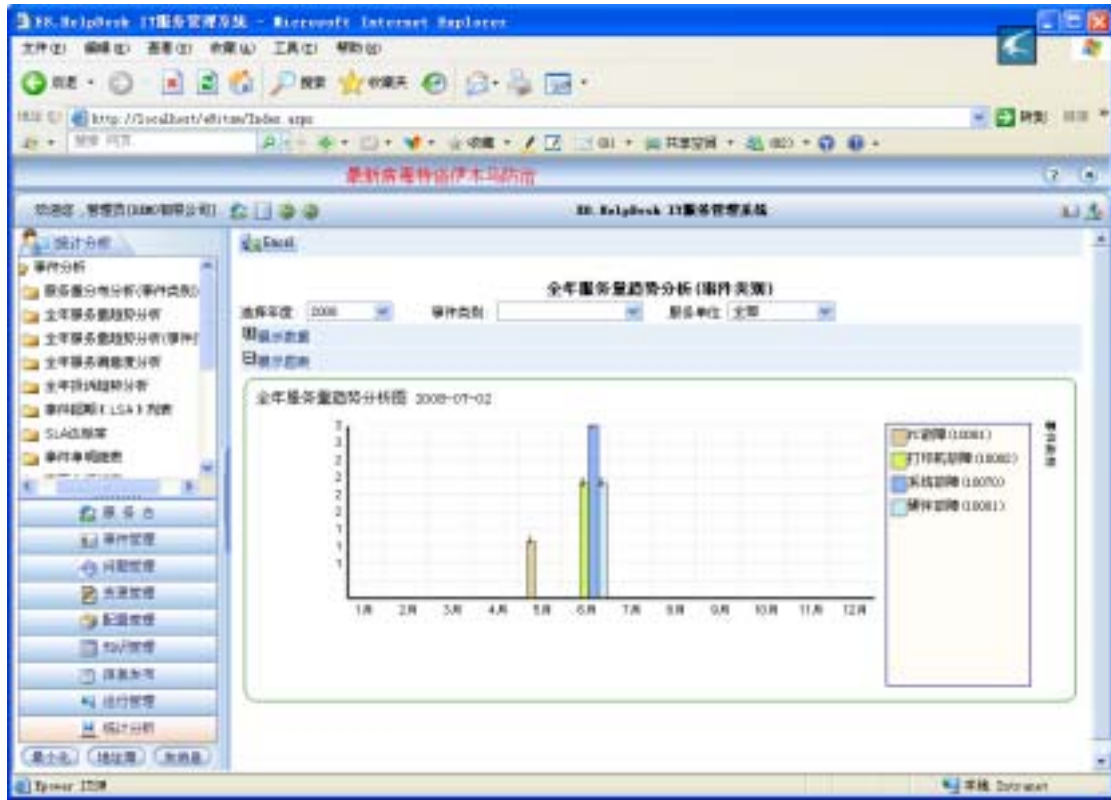
9. 统计分析

E8. HelpDesk 提供关键绩效指标 (KPI) 报表，能够统计服务及时率、分析用户满意度等等。通过这些分析报表，有助于持续改善 IT 服务运营的绩效，找出变化趋势，制定优化策略。所有统计分析报表的数据都可以导出 Excel 文件。



E8. HelpDesk 集成微软报表设计器 Report services , 方便自定义个性化报表。

- 事件类别对比分析 , 可分析到时间段和所有部门各事件类别所占百分比 ;
 - 按年度、部门、事件类别分析服务事件的数量每月的变化趋势 ;
 - 按年度、部门、事件类别统计分析客户满意度每月的变化趋势 ;
 - 按年度、部门、事件类别统计分析处理及时率每月的变化趋势 ;
 - 按年度、部门、资产类别统计分析故障数量每月的变化趋势 ;
 - 事件单明细表
 - 投诉单明细表
 - 变更单明细表
 - 问题单明细表
 - LSA 达标率统计
 - 事件超期 (LSA) 统计
- 。 。 。 。 。 。



图十三：事件量变化趋势分析

事件级别	标准指标	事件数量	时限(小时)	达标数量	实际达标率 (%)	达标率 (%)
高级别长服务级别	处理时限	2	1.00	2	100.00	
高级别长服务级别	响应时间	2	1.00	2	100.00	
普通事件服务级别	处理时限	2	1.00	2	100.00	88%
普通事件服务级别	响应时间	2	1.00	2	100.00	88.00%
合计		8		8	100.00	



图十四：LSA 达标率统计

10. 参数配置

事件类别；

事件性质；

事件影响度；

事件紧急度；

问题类别；

问题级别；

问题紧急度；

问题影响度；

投诉来源；

投诉类型；

投诉性质；

变更类别；

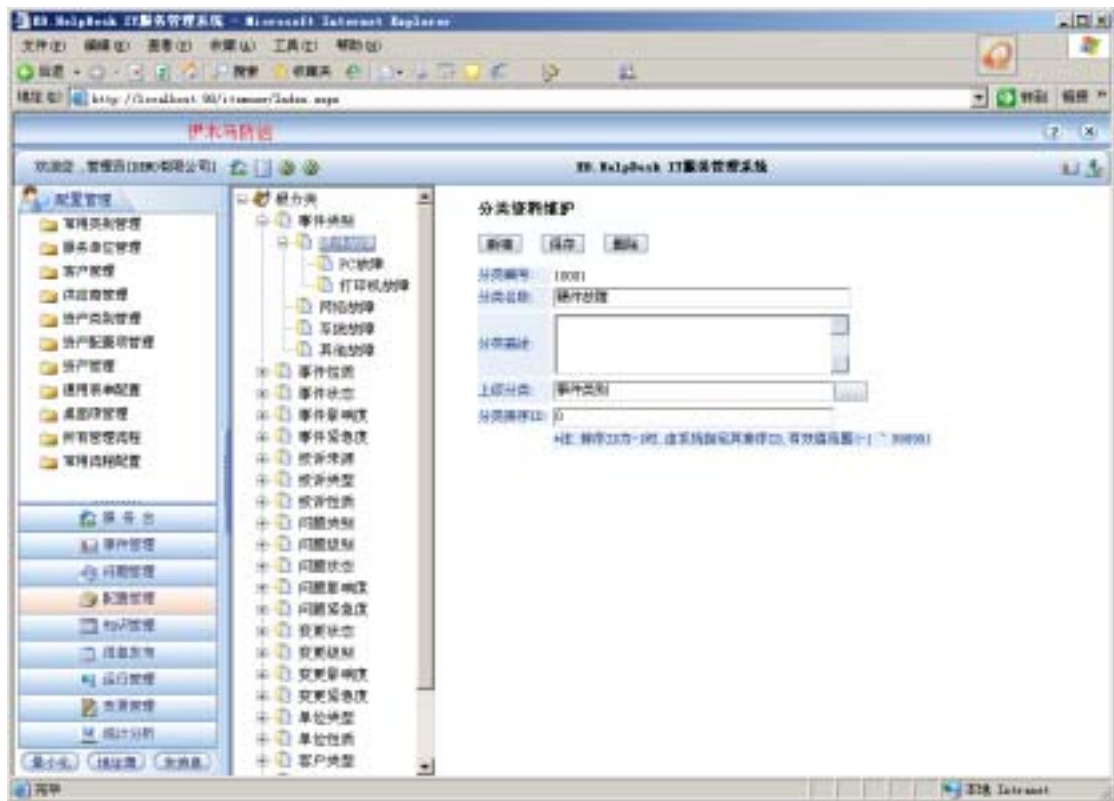
变更优先级；

变更紧急度；

变更影响度；

。 。 。 。 。 。

E8. HELPDESK 系统已经预定义全套 ITSM 实施参数，各企业导入 ITSM 项目时应根据企业实际需要调整这些参数。

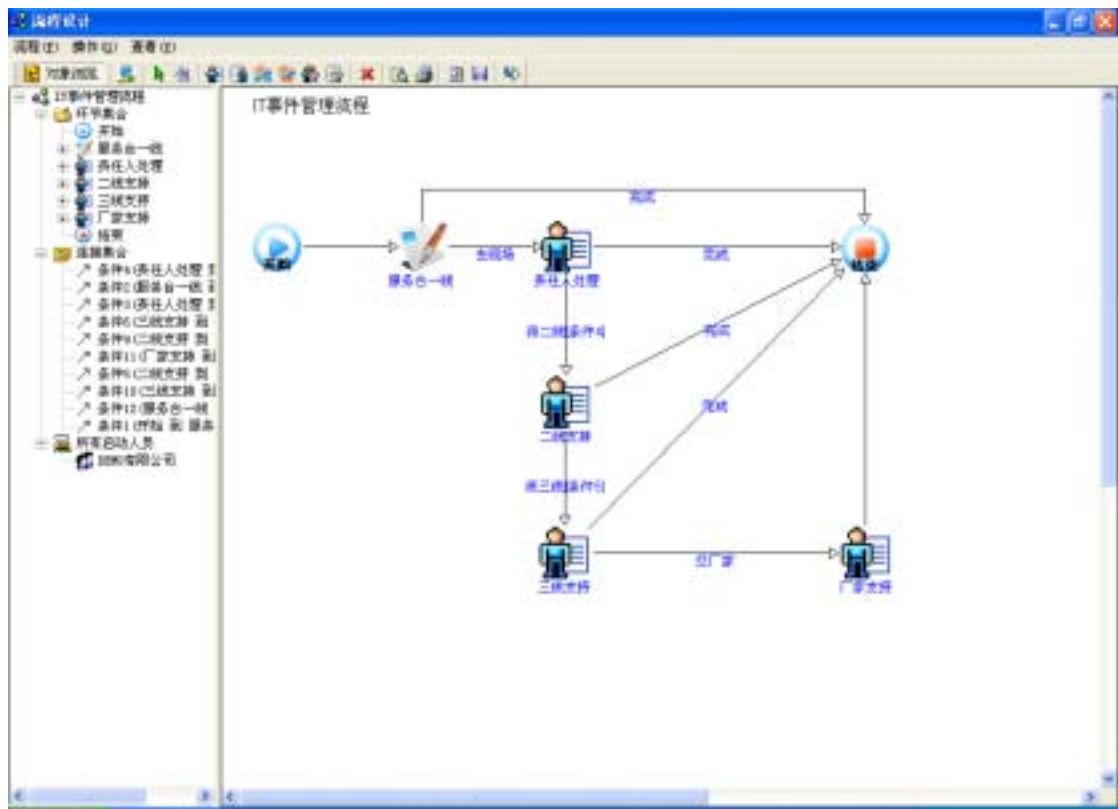


图十五：系统参数

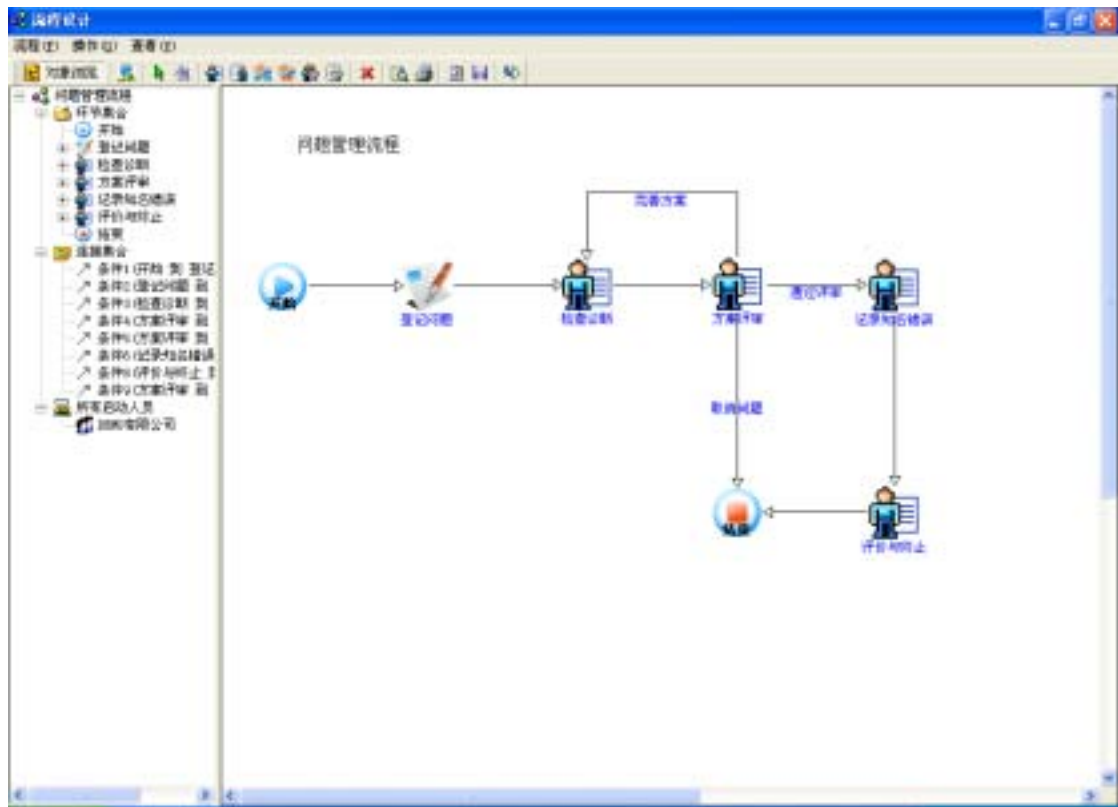
11. 流程管理

ITSM 流程都可以利用 E8. HELPDESK 系统实现流程的自定义,达到“流程驱动管理”的目的。可视化流程设计工具可以实现串行、并行、循环、会签等流程逻辑关系,支持普通环节、机构环节、普通会签环节和机构会签环节,支持流程嵌套和流程衔接设计,支持动态设置环节参与者,支持为流程路向设置复杂判断条件,支持特殊权限如流程退回、撤销、跳转、指定时限、指定下一环节接收人、允许上传附件、服务台调度等。

E8. HELPDESK 预定义了 ITSM 的主要流程,各企业导入 ITSM 项目时应根据企业实际需要调整这些流程模型。流程建模如下图示:

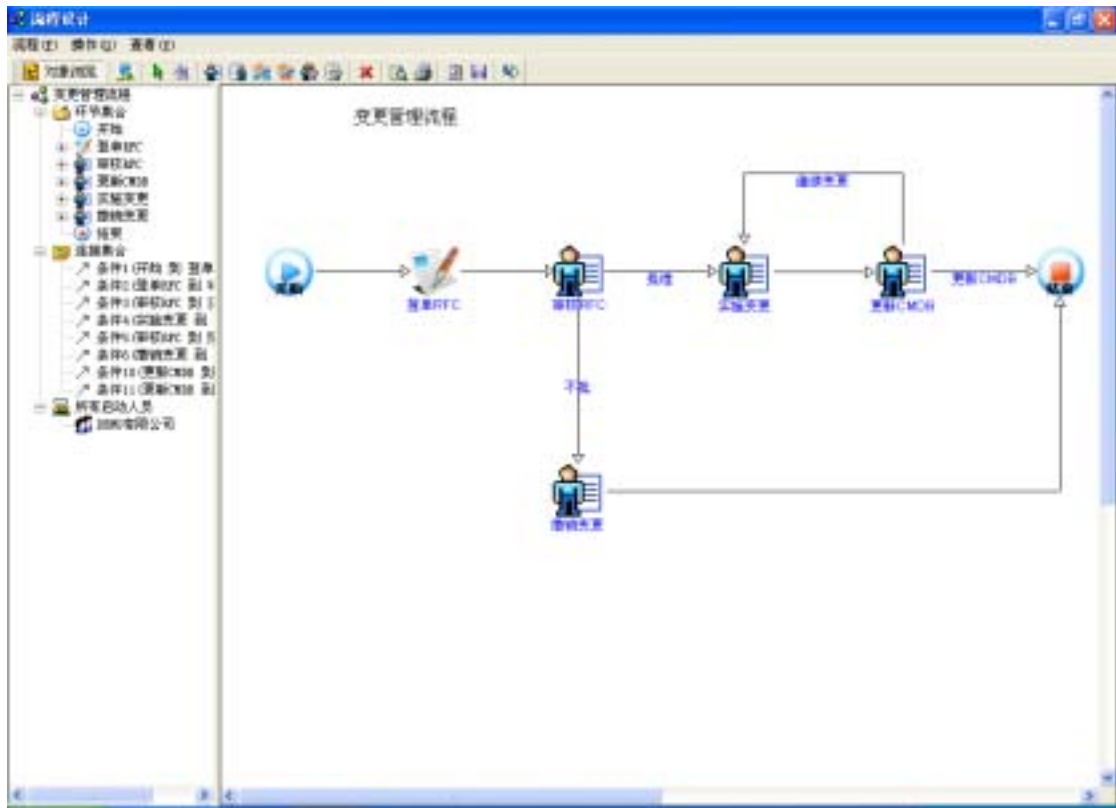


图十六：事件管理流程模型





图十七：问题管理流程模型

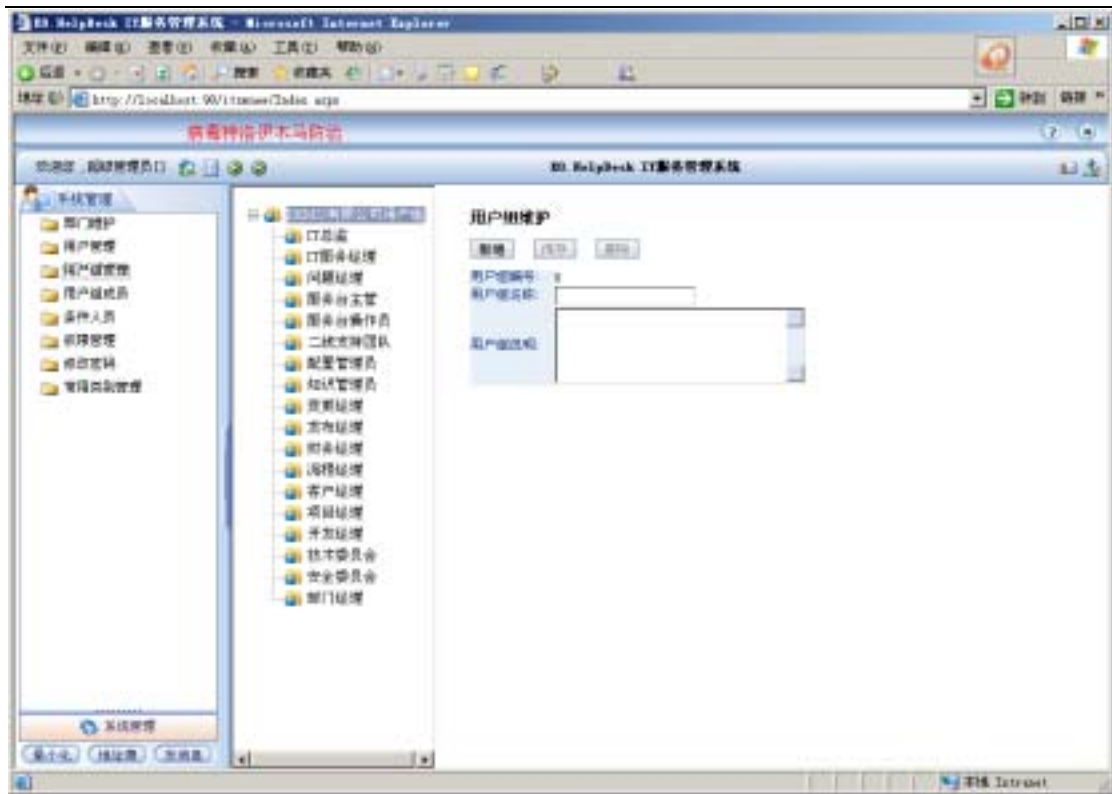


图十八：变更管理流程模型

12. 系统管理

支持集团公司组织结构，实现用户及授权管理，并与流程设计工具实现部门和用户资料共享。以树状层次结构显示上下级从属关系，可指定部门排序，支持领导排名，指定部门主管和部门管理员。

- 部门管理，树状结构管理企业组织机构，不限部门层级数；
- 用户管理；
- 用户组（角色）管理，系统预定义一组 ITSM 特色的角色；
- 用户组成员管理；
- 权限管理。



图十九：用户组（角色）

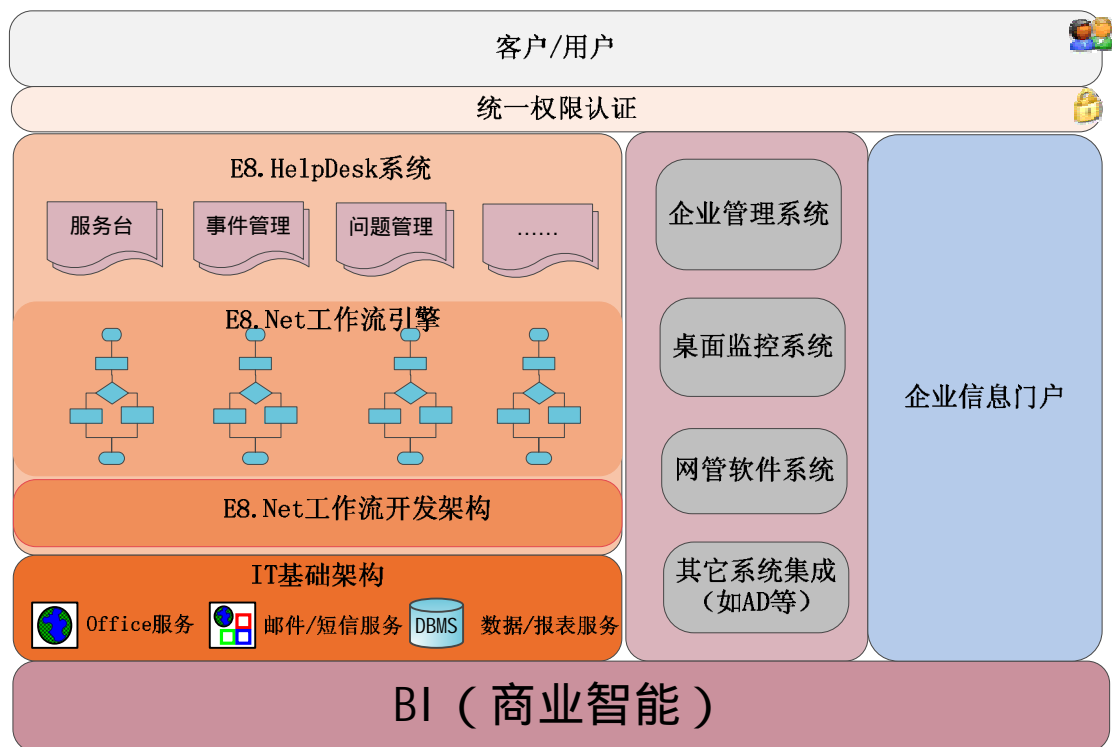


图二十：用户权限



六、 E8. HelpDesk 集成与扩展

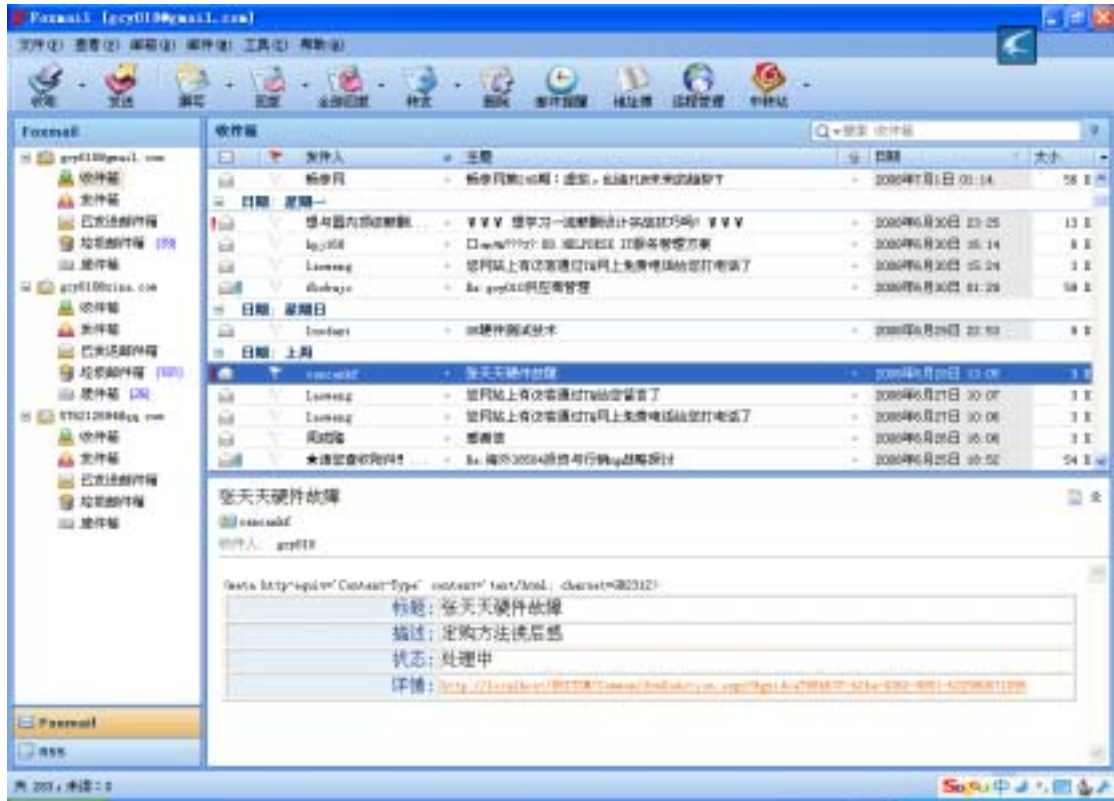
E8. HelpDesk 是在 E8. NET workflow 平台基础上通过二次开发完成的，E8. NET workflow 平台提供强大的二次开发架构，方便扩展和集成其他应用系统。可支持 AD 域认证实现单点登陆，可集成桌面管理系统实现 IT 资产的自动发现和故障的自动报警，可集成 Exchange 电子邮件系统实现邮件通知客户或者通知工程师，可集成手机短信平台实现故障信息快速通报，可实现 PDA 手机访问 E8. HelpDesk 系统，可集成企业 ERP、OA、设备监控系统等已有的应用系统，实现信息资源共享，避免信息孤岛，实现 ITSM 项目达到管控一体化自动化和个性化的实施目标。集成应用的架构图如下所示：



图二十一：系统集成架构图



可实现邮件通知，比如邮件可通知到客户或工程师，当通知到工程师时可以点击超链接打开事件单，效果图如下：



图二十二：邮件通知

七、 实施 ITSM 的效益价值

通过实施 E8. HelpDesk, 给企业带来的商业价值和财物价值体现在几个方面：

- 确保 IT 流程支撑业务流程，整体上提高了业务运作的质量；
- 通过事件流程、变更流程和服务台等提供更可靠的业务支持；
- 客户对 IT 有更合理的期望，并更加清楚为达到这些期望他们所需要的付出；
- 提高了客户和业务人员的生产率；



- 提供更加及时有效的业务持续性服务；
- 客户和 IT 服务提供者之间建立更加融洽的工作关系；
- 改善 IT 服务质量，提高客户满意度；
- 当软件或硬件不再使用时，可以及时取消对其的维护合同；
- “量体裁衣”的能力，即根据实际需要提提供适当的能力；

八、 E8. HelpDesk 运行环境

1. 服务器配置要求

服务器	硬件配置要求	软件配置要求	备注
WEB 服务器	Intel Xeon 3.0G 或以上；内存 2G 或以上 硬盘空间 120G(存附件)；PC 服务器或高档 PC 机	Windows XP/2003 IIS 6.0 以上 .Net Framework 2.0	若集成域认证和邮件系统，必需部署 window2003 (SP1)
数据库服务器	Intel Xeon 3.0G 或以上；内存 2G 或以上 硬盘空间 120G 以上 PC 服务器或高档 PC 机	Windows XP/2003 MS SQL Server 2000(或 MS Sql Server 2005)	或者共用 WEB 服务器主机



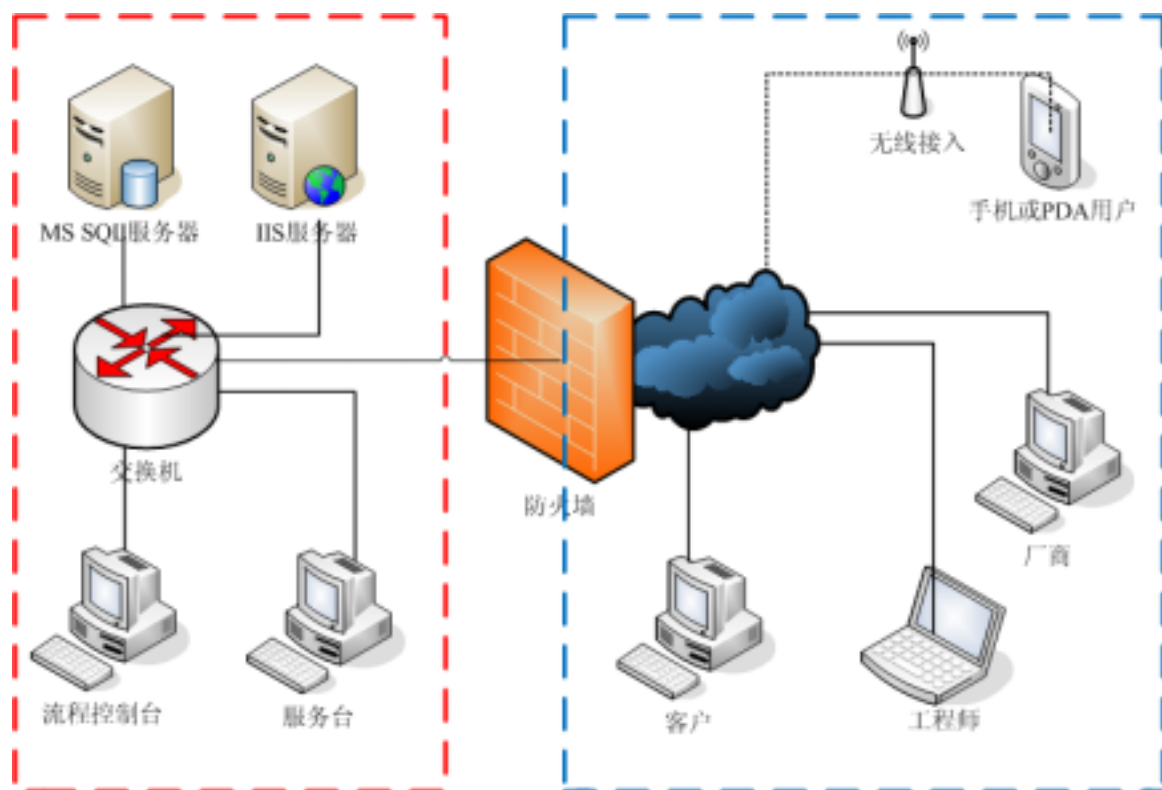
2. 网络配置要求

局域网内 10M/100M 网络带宽 ;广域网或互联网有 ADSL 带宽即可。

3. 客户端配置要求

普通 PC 或移动办公用笔记本电脑 ,IE6.0 以上版本的浏览器 ,能上网访问 Web 服务器。

4. 系统部署拓扑图



图二十三：系统部署拓扑图

九、 E8. HelpDesk 实施方法

基于 E8. HelpDesk 方案的实施方法概括为四个阶段七个步骤 ,该方法可以加速导入 ITSM 项目 , 并支持企业持续改善。

四个实施阶段分为：



确定目标；

构建服务体系；

试点实施；

持续改善。

七个具体步骤包括：

梳理流程；

明确岗位职责；

个性化修改 E8. HelpDesk；

系统初始化；

培训演练试点运行；

试点总结下一步计划；

按计划实施持续改善。

整个实施方法注重实践，抓住重点目标，通过试点实施，发现问题持续改善，最终实现企业 ITSM 总体目标。



十、 成功案例

邮政行业：

广东省邮政局 / 山东省邮政局 / 中山市邮政局 / 深圳市邮政局 / 广州市邮政局 / 南京市邮政局

电信通讯：

中国移动韶关分公司 / 中国网通广西分公司

地产物业：

深圳中航物业管理有限公司 / 深圳赛格物业管理有限公司

软件企业：

上海中科大鲁能系统集成有限公司 / 广州维升计算机有限公司 / 深圳络道科技有限公司 / 江苏高信科技发展有限公司

IT 服务商：

深圳索信达实业有限公司 / 广州协安网络科技有限公司 / 苏州工业园区百达通成科技有限公司 / 深圳希尔科技有限公司

电力行业：

烟台电力局

研究院所：

威海建筑设计院 / 青岛海洋地质研究所 / 浙江大学软件学院

。 。 。 。 。 。