



신속하게 적용가능한 기업 서비스 데스크 (Enterprise Service Management)

신속하게 서비스 데스크 인스턴스 생성 및 배포

ManageEngine
ServiceDesk Plus

모든 기업은 IT서비스와 유사한 서비스팀이 있습니다.



출장



법무



인사



재무



시설/설비 관리

그러나 서비스 제공 과정에서 차이점이 있습니다

- ITIL, COBIT, ISO/ICE 2000과 같은 참조 프레임 워크 및 표준
- 셀프 서비스에 중점
- 자동화된 프로세스 및 워크 플로
- 지표 중심 가시성 및 통찰력을 운영 및 고객 환경에 적용
- 서비스 관리 기능을 위한 기술 채택

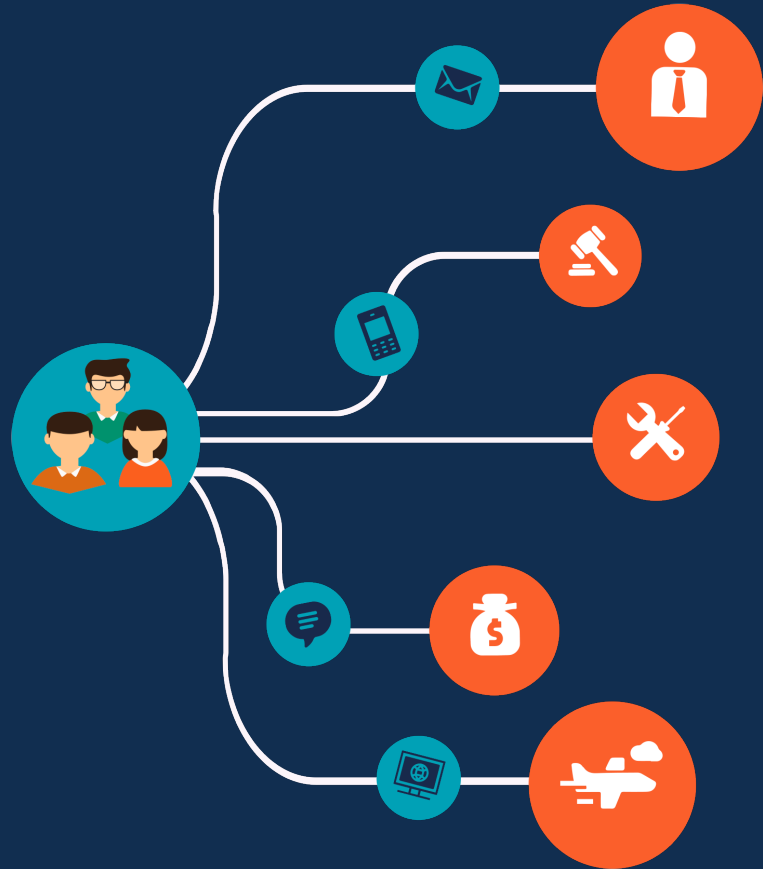
IT 팀의
서비스 관리



비 IT 팀의
서비스 관리



그 서비스들이
서로 다르게 보이기 때문에
그렇습니다.



각각 부서별로 다르게 구현하면 다음과 같은 결과를...



다른 비즈니스
기능에서
표준화 서비스
부족



여러 팀과 다른
앱을 처리하여
최종 사용자
환경이 서로
분리됨



분리되고
중복의 도구



IT 팀에 한정된
장점인 IT 프로세스와
도구 환경은 다른
업무팀에는 확장될 수
없음

그러나 왜 그렇게 되어 왔는가?

IT의 많은 운영 효율성 문제는 기술 및 프로세스 자동화를 통해 해결됩니다.



IT 부문과 달리 다른
업무 기능에서는
신기술 채택이 항상
앞자리를 차지하지는
않습니다.

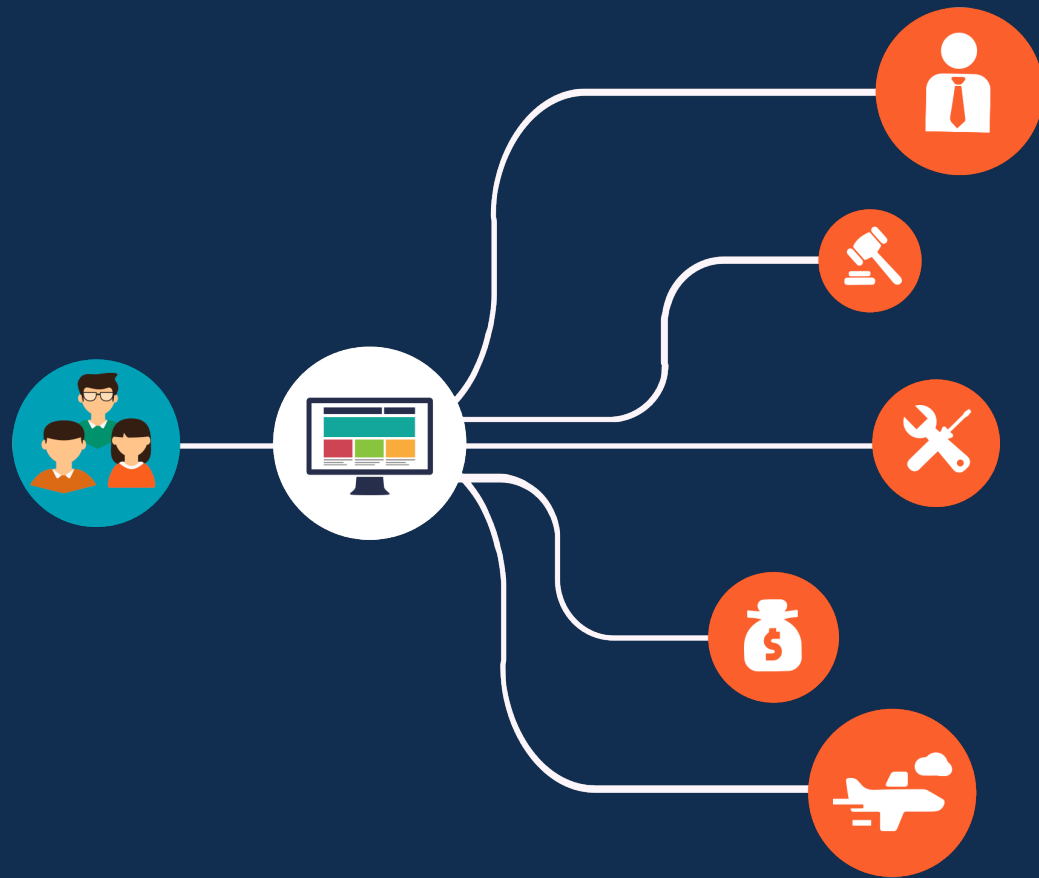


복잡하고 비용이 많이
들고 번거로운
구현으로 또 다른
문제의 상황이 발생할
수 있다고 생각합니다.



IT 부서가 너무
바빠서 전략 기술
프로젝트가 종종
뒷자리를 차지합니다.

바람직한 솔루션은 ?



다음과 같은 목표를
도출할 수 있습니다...

회사 서비스 팀
전체에서 일관된 최종
사용자 환경 제공

일반 사용자가 문제를
제기하고 추적 할 수
있는 중앙 포털

IT 표준을
다른 서비스 팀으로
확장된 모범 사례
제공

단일 서비스 도구로
전사적 사용





가장 좋은 방법은?

- IT에 대한 투자를 활용하여 다른 서비스 관리 팀에 활용
- 오버 헤드없이 쉽고 빠르게 수행



기업 서비스 데스크를 신속하게 적용

업계를 선도하는
ITSM 앱 ServiceDesk Plus;
전세계 100,000개 이상의 서비스
데스크에서 사용 중

기업 서비스 데스크를 빨리 구현





신속한 구현 기업 서비스 데스크

서비스 데스크 인스턴스의
생성 및 배포를 수 분 안에 실현

주요 특징



단일 기업
디렉터리



부서별 서비스
데스크 인스턴스



서비스
자동화



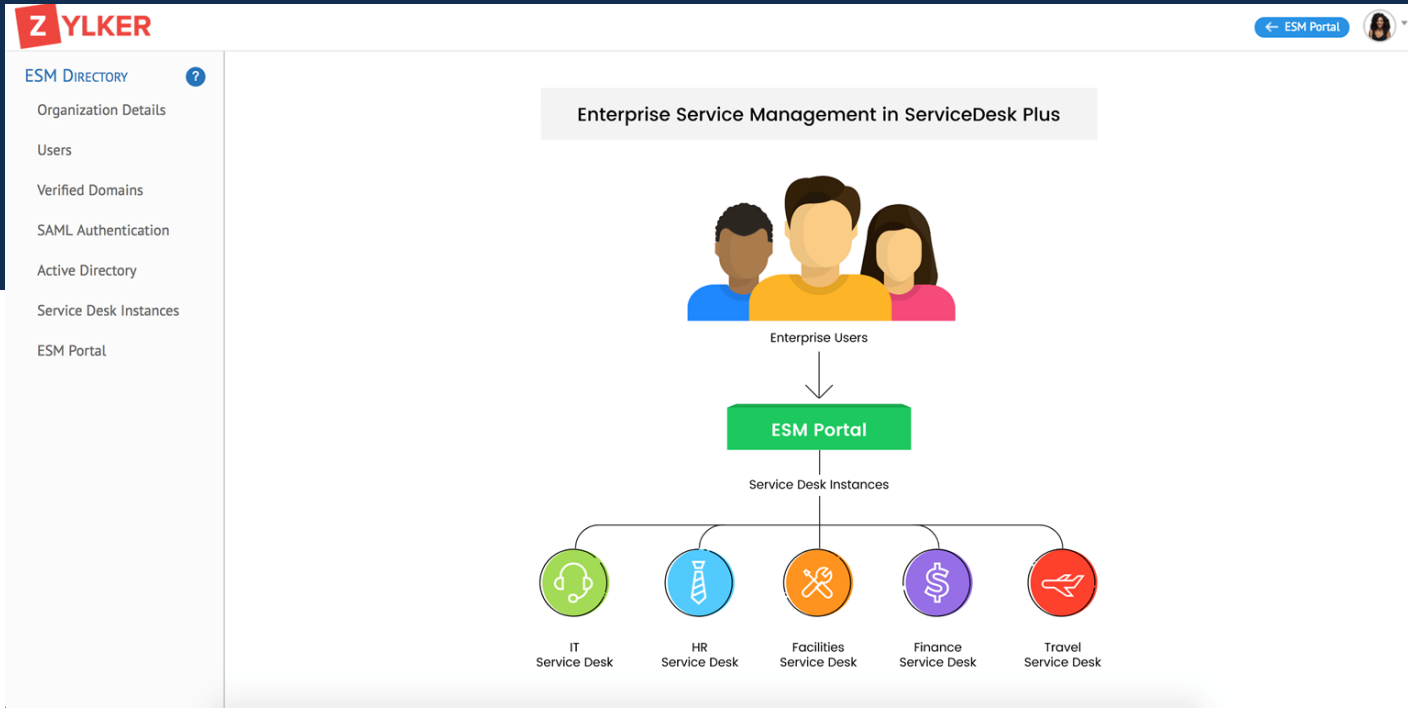
제품에 내장된
카탈로그 및
템플릿



중앙 집중식
서비스 요청
포털

단일 엔터프라이즈 디렉토리

한 곳(서버)에서 기업의 모든 사용자, 서비스 데스크,
인증 및 연결을 유지 관리합니다.



부서별 서비스 데스크 인스턴스

각 부서의 업무 기능에 대해 별도의 서비스 데스크 인스턴스를 생성하고,
코드 없는 사용자 지정을 사용하여 체계적인 서비스 제공합니다.

The screenshot shows the 'Service Desk Instances' page in the ZYLKER ESM Directory. The page title is 'Service Desk Instances' and it includes a sub-header: 'Departments can manage their service operations by creating an instance of ServiceDesk Plus of their own. End users consume the required services from the respective service desk instance.'

There are three service desk instances listed:

- IT Service Desk**: This is the helpdesk portal for the IT d...
URL Name: itdesk
Type: IT HelpDesk
Owner: catrin@zylker.co.in
Access Permissions: Users with permission for this insta...
Go to Instance
- HR Help Desk**: This help desk portal is for HR depart...
URL Name: hrhelpdesk
Type: HR HelpDesk
Owner: martin@zylker.co.in
Access Permissions: Users with permission for this insta...
Go to Instance
- Facilities Desk**
URL Name: facilities
Type: Facilities Desk
Owner: amith@zylker.co.in
Access Permissions: Everyone in the organization
Go to Instance

At the bottom, there is a section with a 2x2 grid of icons (refresh, help, user, tools) and the text: 'Do you want to add another instance of service desk?' with a 'New Instance' button.

서비스 자동화

비즈니스 서비스 수명주기의 모든 측면을 효율적으로 관리하기 위해
ITSM 워크플로를 구현합니다.

The screenshot displays the 'Setup' page of the YLKER ITSM system. The interface includes a top navigation bar with the YLKER logo, user information (ESM Directory, Martin Crowe), and instance details (HR Help Desk). A secondary navigation bar lists various system components like Requests, Problems, Changes, etc. The main content area is titled 'Setup' and contains a grid of configuration categories:

- ServiceDesk Configurations**: Instance Settings | Regions | Sites | Operational hours | Holidays | Leave Types | Departments | Currency
- Users & Permissions**: Roles | Requesters | Technicians | User Groups | Technician Groups
- Mail Settings**: Mail Server Settings | Spam Filter | E-mail Command
- Customization**: Helpdesk | Change Management | Project Management | Asset Management | Purchase Management | Additional Fields
- Templates & Forms**: Service Category | Incident Template | Project Template | Form Rules | Task Template | Reply Template | Resolution Template
- Automation**: Business Rules | Service Level Agreements | Notification Rules | Closure Rules | Preventive Maintenance Tasks | Technician Auto Assign
- User Survey**: Survey Settings | Define Survey | Survey Preview | Survey Results
- Data Administration**: Data Archive | System Log | Import Data | Export Data
- General Settings**: Self-Service Portal | Theme Settings | Cloud Attachments

내장된 카탈로그 및 템플릿

각 사업부에 맞는 사전 구축된 템플릿 및 서비스 카탈로그를 사용하여
전사적인 서비스 관리를 채택합니다.

The screenshot shows the Zylker interface for managing service categories and templates. The top navigation bar includes 'Requests', 'Problems', 'Changes', 'Projects', 'Solutions', 'Assets', 'Purchase', and 'Contracts'. The user is logged in as 'Martin Crowe' with the instance 'HR Help Desk'. The left sidebar shows the 'Setup' menu with options like 'Users & Permissions', 'Mail Settings', 'Customization', 'Templates & Forms', 'Automation', 'User Survey', 'Data Administration', 'General Settings', 'Apps & Add-ons', and 'Subscription Manager'. The main content area is titled 'Templates & Forms' and shows the 'Service Category' configuration for 'Human Resource'. A table of service templates is displayed, including details like 'Service Name', 'Description', 'Created By', and 'Show to Requester'.

Service Name	Description	Created By	Show to Requester
New employee on boarding	This template is used for a new employee	System	Yes
Employee exit	This template is used by the employee who is exiti ...	System	Yes
Company loan process	This template is used by employees to apply for a ...	System	Yes
Business Cards	This template is used to apply for new business ca ...	System	Yes
Movement request	This template is used to request movement of your ...	System	Yes
Department change request	This template is to request change of department.	System	Yes
Leave extensions	This template is used to request for extensions on ...	System	Yes
Requesting contractor visit	This form has to be filled 3 weeks prior to bringi ...	System	Yes
Update reporting manager	This template is for Reporting Manager data correc ...	System	Yes
Designation change	This template is used to update employee designati ...	System	Yes

중앙 집중식 서비스 요청 포털

일반 사용자가 각 개인의 액세스 권한에 따라
단일 포털을 사용해야하는 모든 서비스를 소개합니다.

The screenshot shows the Zylker portal interface. At the top left is the ZYLKER logo. At the top right is an 'ESM Directory' button and a user profile icon. The main content area has a dark header with the text 'Welcome to Zylker. How can we help you?'. Below this is a search bar with the placeholder text 'Search content across multiple portals.'. The main body of the page asks 'Which service desk do you need help with?' and displays three service desk options in a grid:

- IT Service Desk**: This is the helpdesk portal for the I...
- Facilities Desk**
- HR Help Desk**: This help desk portal is for HR dep...

At the bottom of the page, there is a copyright notice: 'Copyright © 2016 ZOH0 Corporation. All rights reserved'.

독특한 기능

빠른 시작



신속하게
서비스 데스크
인스턴스를
생성 및 배포.

사용의 융통성



다양한 선택 가능

중앙 집중식



일반 사용자에게
여러 서비스 데스크
인스턴스에 대한
중앙집중의 포털을 제공

다른 서비스 데스크
인스턴스들 간의
티켓 이동



다른 영역(예:인사, 생산, 시설 등)
각 유형의 인스턴스를 통합



기존의 용어와 모듈로
완전한
서비스 데스크 인스턴스 활용

로드맵



”

IT와 생산, 시설 및 각종 기록에 대한 별도의 서비스 데스크 인스턴스를 사용하면서 문제를 개별적으로 추적하고, 다른 부서의 리소스에 액세스 할 수 있습니다.

새로운 버전의 ServiceDesk Plus에서는 회사의 지원 부서와 관리 부서가 협력하도록 그 기능을 지원합니다.

Beverley Seche,
Network Administrator at Stark & Stark,
Attorneys at Law

감사합니다

텔레먼트 주식회사

<https://www.tmn.co.kr>

02) 588-7350

기술 질문: inforeq@tmn.co.kr

견적 요청: sales-info@tmn.co.kr