

高纬环球 (Cushman & Wakefield)

——为IT服务以及实施创建国际标准

解决方案概览

用户：高纬环球 (Cushman & Wakefield)
 国家/地区：美国
 行业：房地产

业务需求

基于ITIL®最佳实践原则，通过标准化、可重复的流程来创建综合服务台，以便为整个欧洲2000名用户提供IT支持，并向全球业务部门展示IT的真实价值。

解决方案

LANDesk® ITBM Suite

业务收益

整合泛欧洲地区随着业务不断发展的IT服务台。
 在欧洲、中东和非洲地区 (EMEA) 成功进行试点，支持“实现综合全球IT服务台，服务全球15000名员工”这一计划。
 显著增强的客户互动使终端用户更加信任企业的IT服务台。
 改进对IT部门的理解，并增强IT部门对于企业的责任。
 变更与配置管理流程提供影响分析，促进快速解决问题，并及时地自动与IT用户沟通进展情况。

“鉴于我们已经拥有了全球IT服务能力，那么，我们的终极目标就是建立可为员工提供一流IT支持的完全整合的全球服务台。从目前我们团队所获得的积极反馈来看，我们做的非常正确！”

— 高纬环球副总监 Steve Kennedy

企业概况

高纬环球

最为全球最大的私营商业房地产公司，高纬环球意识到必须建立一个综合的IT服务台。然而，5年前，情况完全不同。正如高纬环球副总监 Steve Kennedy 回忆的那样：“IT服务台只不过是一个基本的通话记录系统，在英国，只有30%的电话被记录下来，而在英国以外，根本没有办法对通话进行记录。”

为了使服务台更加高效，高纬环球引入了基于ITIL最佳实践原则的标准化可重复流程，以便为全欧洲地区2000名用户提供IT支持，并向全球业务部门展示IT的真实价值。对于 Steve Kennedy 而言，开发并运转一个强大的基础设施和IT服务交付模式，对支持公司的整体业务至关重要。

选择过程

这家公司正在对其IT部门进行重组，以降低意外系统停机。根据ITIL原则，IT服务管理团队利用这个机会为IT部门引入了最佳实践方法。作为一家商业房地产公司，高纬环球自诩能够为全球客户提供统一的服务水平。那么，为何不能将这一承诺借鉴到“向员工提供IT服务”中呢？

Kennedy表示：“当我加盟高纬环球时，我希望创建一种最佳实践IT框架，重点为企业带来实实在在的好处，而不是一套单纯的ITIL流程。我们很快开发了一系列便于在整个欧洲推广的结构化、可重复的流程，并展示了清晰的升级路径、总体拥有成本和IT部门的职责。”

创建一个泛欧洲服务台

Kennedy与IT服务管理团队和他的10个分析师团队一起，不仅根据ITIL指导方针，还基于LANDesk® ITBM Suite（这是一个旨在为员工、客户和公众提供IT和业务支持的桌面应用程序）创建了一个泛欧洲的服务台。LANDesk套件使高纬环球能够以一致、结构化、积极主动的方式来满足整个欧洲地区员工的IT支持需求。该团队管理一个包含固定资产和移动资产的集中化IT基础设施，并在每个国家都设有专门的IT专家，所有这些人都在同一个LANDesk系统中工作。

应用效果

现在，高纬环球的泛欧洲服务台每月处理约2000个IT电话，主要是关于密码重置和文件访问，以及调用新设备和视频会议设置等。相比5年前取得了巨大的进步，这是因为新系统使服务台远远超越了基本的电话记录系统，并可支持泛欧洲地区的服务。

通过将初始LANDesk® HelpDesk系统升级到LANDesk的ITBM Suite，并将ITIL各种原则与该套件整合，高纬环球现在就能提供影响分析、促进快速解决问题，并及时地自动向IT用户沟通进展情况。这显著改进了与客户之间的互动，并使终端客户更加信任IT服务台，增强了IT部门对于企业的责任。

未来

未来，高纬环球将继续探寻最大程度开发IT服务台的各种方式，例如：自动化网络和服务器监控解决方案与LANDesk ITBM软件之间的互动，以便在两个系统之间实现同步的更新和关闭。高纬环球在其他地区（包括美国）的分公司也已安装了LANDesk ITBM套件，但是目前还在独立运转，并由外包公司进行管理。公司计划将欧洲的服务台与美国、加拿大、南美及亚洲的IT部门整合在一起，以期建立统一、无缝的全球服务台。

对于未来，Steve Kennedy有着宏伟的计划。由于公司利用其全面服务平台来帮助客户应对近期挑战，并最大程度实现长期价值，Steve希望将公司的这一理念复制到IT部门：“当我着手开展工作时，渡过了一段激动人心的时光。LANDesk ITBM已经安装完毕，它为我们带来了理想的框架，定义并创建一套可在整个欧洲推广的全新流程。这个项目非常成功，以至于我们渴望与高纬环球的每个部门来分享这份成功的喜悦。鉴于我们已经拥有了全球IT服务能力，那么，我们的终极目标就是建立可为员工提供一流IT支持的完全整合的全球服务台。从目前我们团队所获得的积极反馈来看，我们做的非常正确！”

