

服務台成功：差異化機會

目錄

頁碼

將服務台化為競爭優勢.....	1
實現成功的服務台	1
客戶忠誠度.....	2
員工滿意度.....	2
ITIL 和服務管理	3
改善服務支援	3
實現服務支援	4
選擇服務台應用程式	4
總結	5

服務管理有效方法的 效益

- 客戶永遠可以獲得永續、可靠、安全及高品質的服務
- 產品線管理可以更有效地控管整個變更管理程序
- 高階管理階層更有能力監控效能並適當調度資源
- 董事會採用最佳實務服務而減輕了個人風險，因此變得更有自信
- 業務合作夥伴能更有效地控管業務之間的風險

將服務台化為競爭優勢

在多媒體和全球化的時代，組織必須持續努力不懈，才能在飽合的市場中脫穎而出。無論從事金融業、教育業、私人機構、健康產業還是非營利組織，各行業的產品與服務都必須與同業對手做出明顯區隔，才能在競爭中存活。

要在任何垂直市場內更貼近客戶的喜好，關鍵就是在組織內部和外部提倡服務管理文化。如此一來，組織就能根據客戶的特定需求來調整產品與服務，並提供更可靠的服務與支援來提升客戶對企業的信心。

在組織內部，資訊科技服務管理主張明確瞭解資訊科技的實際功能，並提倡資訊科技服務的連續性。大部分情況下，資訊科技支出的最大比例在於日常支援成本，然而一個有效的服務管理程序可以大幅降低這筆支出。

服務管理能確保資訊科技資源貼近業務需求，讓資訊科技部門能在所提供的服務中，正確找出能發揮彈性和應變能力的地方。這能確保有效率且有成效地處理服務問題和變更需求，將組織經營得有聲有色。

實現成功的服務台

在服務管理中，集結人員、程序及技術而提供業務服務的地方通常就在服務台，客戶、使用者、資訊科技服務及第三方支援組織間的日常聯繫主要就在此進行。服務台的首要宗旨是，協助組織促進並改善服務支援，同時代表組織執行此任務。

此面向客戶的支援服務為單一聯絡窗口，可為客戶和使用者提供建議、指引並快速恢復正常服務。其負責處理事件、問題、服務及變更要求。除此之外，還要負責管理維護合約、軟體授權並提供服務等級管理與組態管理。客戶體驗 (CX) 包含智慧型自助式元件，可用於傳授知識、提議解決方案和自我佈建。

成功導入服務台，就能提供更專業的服務，建立企業信心並提高客戶滿意度。將專業服務定位在提供有利的整合業務活動，發揮超越資訊科技部門，達到服務所有層面的影響力，就能實現這樣的成果。服務台成功的關鍵在於聘請專業人員、使用定義明確的可重複程序和優良工具，因此所支援的產品或服務反而在一定程度上變得不是那麼重要。

成功導入服務台，就能提供更專業的服務，建立企業信心並提高客戶滿意度。

客戶忠誠度

為了與競爭對手做出區隔，同時讓企業在客戶眼中具有關鍵的重要性，組織可以使用透過服務和支援取得的客戶意見反應，調整公司及產品/服務的方向。只要持續妥善回應客戶要求，就能培養出忠誠的客戶群。如此一來，企業就能向現有客戶銷售相關產品與服務，進而達到成功。

客戶滿意就會持續帶來口碑，進而讓企業贏得新的業務，而且越是瞭解客戶的希望與需求，新產品與服務的研發程序也會變得更好。

組織可以善用資訊科技來提高客戶滿意度，藉此加強業務流程，讓努力有所收穫。企業可以實施服務管理最佳實務並衡量服務成果，以期提倡持續進步的環境、建立信任並維繫客戶忠誠度。

員工滿意度

服務管理文化也能讓大家更瞭解自己的能力，同時以更好的方式調整工作期望，進而激勵員工士氣，提高工作滿意度。

從資訊科技服務管理投資可以看出，組織並不是只把員工當作有形資產，而是使用技術來支持員工發揮績效，並不僅是監控而已。這筆投資也可以拿來聘請員工，針對員工能力提供相關培訓，讓他們符合組織各方面的需求，並將員工獎勵與績效連結起來。

員工滿意度也會帶來客戶滿意度，進而提高忠誠度、獲利能力並加速業務成長。

ITIL 服務生命週期

不少組織使用下列五個 ITIL (資訊技術基礎架構程式庫) 服務生命週期來管理業務和技術，進而提高成效和效率：

1. 服務策略
2. 服務設計
3. 服務轉換
4. 服務運作
5. 持續改進服務

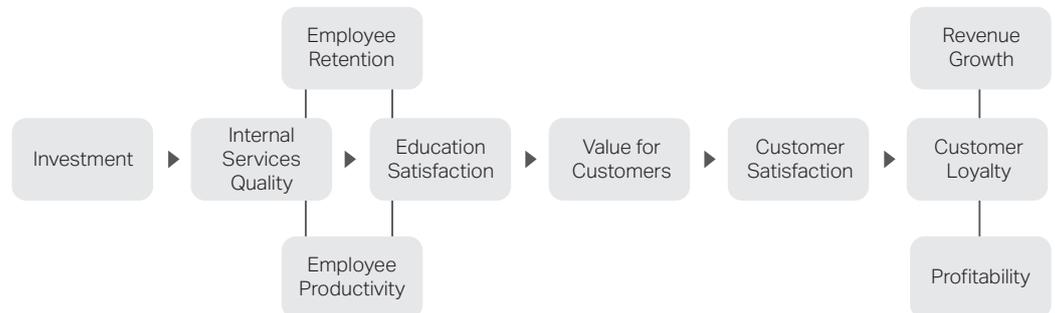


圖 1. 服務利潤鏈模型指出組織如何善用服務台投資，將其轉變為增加的客戶忠誠度、收益成長及獲利能力。

ITIL 和服務管理

服務管理是一般性的概念，而 ITIL (資訊技術基礎架構程式庫) 能為組織提供指導方針，讓他們可以順利改善資訊科技營運和業務程序。雖然 ITIL 本身意義不大，不過卻能讓 IT 基礎架構貼近業務服務，協助企業專心處理重要事務。

ITIL 指導方針可以彈性擴充，適合任何規模的組織，同時還能套用至分散式或集中式系統。ITIL 遵循標準的方式可以制定並導入企業專屬規定，以期提倡持續進步的文化。在資訊科技服務管理成為組織營運的重要項目時，即使還不算是組織核心業務，這套方法也能節省金錢。

改善服務支援

根據服務支援的品質來評比組織時，他們必須評估資訊科技服務如何滿足客戶與業務需求。若組織已有支援服務，他們必須提出下列問題：

- 我們的支援團隊是否在聯絡的第一時間，即記錄並瞭解客戶困境的技術性質？
- 團隊是否做出適當回應，並根據客戶說明的緊急程度排定優先順序？
- 團隊是否具有回應客戶要求所需的工具？

對任何市場的組織而言，必須要提供高品質和可預測的資訊科技服務，才能增加業務並提高收益。不過這需要資訊科技服務支援程序做出改變，也就是指從臨時混亂的程序變成理想的加值服務。

實現服務支援

為了建立奠定組織成功的服務支援文化，堅強的領導能力和願景必不可少。若要發展以服務為依歸的業務，組織必須：

1. 瞭解目前定位。提供的服務屬於混亂反應、主動出擊還是以價值為基礎？
2. 設立目標以追求最佳支援業務所需的服務管理等級。
3. 設定個人績效指標和獎勵，鼓勵員工超越被動的「救火」支援模式。
4. 安排特定時間並提供訓練以記錄可重複的程序，熟悉執行業務。
5. 持續檢討服務等級，維持可預測的服務品質。

導入具體程序，資訊科技服務就會提高成本效益而且變得更一致，讓組織能有效處理服務要求並執行變更，幾乎不會對客戶造成干擾。服務與支援品質進步，資訊科技服務才能變成真正的企業資產。

選擇服務台應用程式

市面上許多服務台工具都能擷取並管理服務支援程序，以進行組態、事件、問題、變更及服務等級管理。雖然工具選擇多元，還是必須考慮對企業最有效的工具。您可以針對可能選擇的工具提出下列問題。哪項工具：

- 提供企業必要的控管程度，以便輕鬆調整持續進步方法？
- 確保組織可對服務支援程序導入最佳實務？
- 讓組織能輕鬆針對各個程序對應所需的工作流程，並依要求進行調整？
- 讓服務管理員能根據服務合約有效監控服務台效能？

智慧型服務管理決策和適當的服務管理技術類型，可以直接帶來更高收益和增加利潤的成果。

發揮最大的資訊科技服務潛力

組織若要充分善用資訊科技服務的潛力，他們必須：

- 培養資訊科技營運卓越的文化
- 建立定義明確的可重複程序，以便持續改進
- 打造支持程序的組織結構
- 衡量程序的成敗並產生報告

- 將變更管理程序與組態管理緊密整合，使資料可從資產管理探查工具擷取出來，並在自動建立變更要求之後輸入至 CMDB？
- 非常簡單好用，客戶和使用者不需要太多訓練即可上手？
- 不需要全職管理員？
- 能利用組織目前的基礎架構獲利？
- 包含報告功能，可以根據服務合約監控效能？

其他要考慮的問題包括：

- 工具如何設定？是否能透過使用者介面或僅透過後端來自訂解決方案？
- 是否能隨處完整存取應用程式？
- 是否能使用其他程式或 Web 服務來擴充應用程式功能？
- 應用程式是否提供直覺化的客戶/使用者體驗 (CX/UX)？

總結

導入服務支援標準之後，組織就有機會對業務和服務方案進行差異化，從競爭中脫穎而出。為了成功達陣，組織必須誠實評估目前定位，並以此作為規劃未來成就的基礎。

企業必須制定可以持續監控並檢討的具體程序，才能成功提供可預測的高品質服務。為了達到此目的，組織採用的服務台應用程式必須將事件、問題及變更管理，緊密整合到易用的工作流程引擎與服務等級管理程序中。

變更管理團隊必須要能輕鬆存取嵌入式 CMDB，才能確保 IT 基礎架構的成本效益。

為了確保服務台運作理想而且符合服務目標，應該要能輕鬆產生報告並順利發佈給相關單位。而且由於客戶溝通是維繫滿意度的最高準則，所以應該要在包括電子郵件和客戶入口網站等多種管道中加以提供。此外知識中心也應該要能順利取用，讓實用資訊與解決方案有重複利用的機會，同時讓客戶自行修正問題。

和我們交流

[OpenText 執行長 Mark Barrenechea
的部落格](#)



導入服務與支援文化的必要變更程序，需要組織整體的支援。像是 ITIL 等遵循標準的方法可以提供變更指導方針，讓 IT 基礎架構能貼近業務目標與客戶需求，進而對組織各個方面都有所助益，最終帶來亮眼收益。

如需更多資訊，請瀏覽：

www.microfocus.com/opentext