

The background features a complex, abstract graphic composed of several overlapping triangles. These triangles are filled with various patterns, including horizontal and vertical lines in shades of blue, pink, orange, and teal, as well as solid colors like dark blue and light teal. The overall effect is a dynamic, modern, and somewhat futuristic design.

# ManageEngine ServiceDesk Plus

# ManageEngine

卓豪旗下企业级 IT 管理事业部

自成立以来一直独立运营且保持持续盈利



满足企业运行和管理的  
一站式云平台



企业级 IT 运维  
解决方案



网管开发平台  
解决方案

# ManageEngine

ZOHO旗下三大事业部之一  
业务范围涵盖ITSM、ITOM、UEM、  
AD、PIM及数据分析



20年专注于IT管理解决方案



180,000+ 用户



15000+ 雇员



90+ IT管理产品和免费工具



190+ 国家和地区

# 服务管理

## ManageEngine为您 带来的解决方案



ManageEngine  
**ServiceDesk Plus**  
IT 与 企业服务管理



ManageEngine  
**ServiceDesk Plus MSP**  
MSP 帮助台



ManageEngine  
**AssetExplorer**  
资产管理



ManageEngine  
**SupportCenter Plus**  
客户支持

# 关于 ServiceDesk Plus

- ServiceDesk Plus 是一款符合 ITIL 最佳实践的帮助台软件并结合了资产和项目管理能力
- 凭借领先的 ITSM 功能和易于使用的操作。ServiceDesk Plus 可帮助 IT 支持团队以更低的成本和复杂度向最终用户提供世界一流的服务。
- 遍布 185 个国家/地区 100,000 + IT 服务台信任 ServiceDesk Plus 用于优化 IT 服务台表现并提高最终用户满意度。

# ServiceDesk Plus 简介



2005年进入市场



全球100,000+企业的选择



支持38 + 种语言



两种服务方式：本地部署和云服务



ManageEngine自有的数据中心为云服务提供支撑

# ServiceDesk Plus

## 部署选项



本地化



云



亚马逊 Web 服务



微软 Azure



# 为什么选择 ServiceDesk Plus



最佳实践流程  
开箱即用的特性



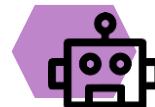
对于各种成熟流程的  
高度可定制性和可扩展性



通过开放的集成能力  
增进业务间的紧密、高效协作



灵活简易的产品界面  
快速掌握使用方法



应用最新科技  
(虚拟助手和AI功能)



本地化和云服务两种选择，  
可按需灵活选择版本

# 为什么选择 ManageEngine

- 对研发部门持续的高投入，ManageEngine保持了强大的开发能力，同时采用自研开发框架，支撑了多大90款产品的研发工作。才外将销售/市场成本保持在最低水平，将低成本效益传递给客户。
- 凭借其大量的应用程序及 ITSM 工具与其他 IT 管理产品的深度、上下文集成能力，ManageEngine 致力于成为端到端的 IT 管理供应商。
- ServiceDesk Plus 灵活易用的界面和开箱即用的最佳实践工作流可帮助客户快速部署并获得投资回报。
- 在中国、美国、欧洲、印度、澳大利亚等地自行搭建和运营数据中心。符合各国法规，保障用户信息隐私。
- 定价透明



# ServiceDesk Plus 的六大突出功能

1



## 企业服务管理

借助企业服务台  
让服务管理从IT管理  
到企业业务流程管理

ServiceDesk Plus

欢迎访问 - ManageEngine的服务演示中心

ManageEngine的服务演示中心能够为您提供基于IT部门的全部服务，以及基础设施、人事管理、差旅服务等一系列基础服务内容。

跨实例搜索内容。



IT技术支持中心



基础设施



人事管理

# 一个企业目录

维护用户、服务台、单点认证等其它信息

ServiceDesk Plus

Zoho Directory ESM门户

ESM目录

公司信息

用户

已验证域

SAML认证

活动目录

ServiceDesk实例

ESM门户

企业服务管理

继续

欢迎使用ServiceDesk Plus的企业服务管理（ESM）。从现在开始，您可以扩展成熟的IT服务管理最佳实践，以简化组织中的其他业务功能，包括人力资源、设施和财务管理。

使用ESM，您可以：

- 为每个业务功能创建单独的服务台实例
- 为每个业务功能的实现特定服务管理工作流
- 为每个业务单位使用唯一的预建模板和服务目录
- 为所有用户提供中央ESM门户，以便根据每个人的访问权限来使用组织中的服务

ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT IN SERVICEDSK PLUS

```
graph TD; User[Enterprise Users] --> Portal[ESM PORTAL]; Portal --> IT[IT SERVICE DESK]; Portal --> HR[HR SERVICE DESK]; Portal --> Facilities[FACILITIES SERVICE DESK]; Portal --> Finance[FINANCE SERVICE DESK]; Portal --> Travel[TRAVEL SERVICE DESK]
```

# 多个服务台实例

为每个业务功能创建单独的服务台实例，并且无代码轻松定制并实现服务交付。

ServiceDesk Plus

Zoho Directory < ESM门户

<p>ESM目录</p> <p>公司信息</p> <p>用户</p> <p>已验证域</p> <p>SAML认证</p> <p>活动目录</p> <p><b>ServiceDesk实例</b></p> <p>ESM门户</p>	<p>IT技术支持中心</p> <p>URL名称: itdesk 类型: IT帮助台 时区: ( GMT 8:0 ) China Standard Time(Asia/Shanghai) 所有者: test01@zohochina.net 访问权限: 具有该实例访问权限的用户</p> <p><a href="#">转到实例</a></p>	<p>基础设施</p> <p>URL名称: weixiu 类型: 设施管理台 时区: - 所有者: test01@zohochina.net 访问权限: 机构中的每个人</p> <p><a href="#">转到实例</a></p>	<p>人事管理</p> <p>URL名称: adminteam 类型: IT帮助台 时区: ( GMT 8:0 ) China Standard Time(Asia/Shanghai) 所有者: test01@zohochina.net 访问权限: 具有该实例访问权限的用户</p> <p><a href="#">转到实例</a></p>
	<p>facility</p> <p>URL名称: test123 类型: 设施管理台 时区: ( GMT 8:0 ) China Standard Time(Asia/Shanghai) 所有者: test01@zohochina.net 访问权限: 具有该实例访问权限的用户</p> <p><a href="#">转到实例</a></p>	<p>IT技术支持中心2</p> <p>URL名称: itdesk0033 类型: IT帮助台 时区: ( GMT 8:0 ) China Standard Time(Asia/Chongqing) 所有者: test01@zohochina.net 访问权限: 具有该实例访问权限的用户</p> <p><a href="#">转到实例</a></p>	 <p><a href="#">新实例</a></p>

# 服务自动化

在 ITSM 工作流中实现自动化，高效管理 IT 服务。

The screenshot shows the Zoho ITSM software interface with a dark blue header bar. The header contains the 'IT技术支持中心' logo and navigation links for Home, Activities, Requests, Issues, Changes, Projects, Releases, Solutions, Assets, CMDB, Purchasing, Contracts, Maintenance, Reports, and Requirements Management. On the right side of the header are search, filter, and notification icons.

The main content area features several sections:

- 帮助台配置**: Includes links for Regional Settings, Locations, Work Hours, Holidays, Leave Types, Departments, Currencies, and Organizational Roles.
- 用户及权限**: Includes links for Role Permissions, Users, Technical Staff, User Groups, Technical Staff Groups, Privacy Settings, and Department, Currency, and Organizational Role links.
- 邮件设置**: Includes links for Mail Server Settings, Email Address, Mailbox, Junk Filter, and Mail Parsing Commands.
- 定制**: Includes links for Helpdesk, Problem Management, Change Management, Project Management, Release Management, Asset Management, CMDB, Purchasing Management, Contract Management, Additional Fields, and Checklists.



## 模板及表单

服务目录 | 事件请求模板 | 问题模板 | 变更模板 |  
项目模板 | 发布模板 | 解决方案模板 | 合同模板 |  
采购单模板 | 任务模板 | 回复模板 | 解决方法模板 |  
表单规则 | 自定义脚本



## 自动化

业务规则 | 帮助台-服务级别协议 | 生命周期 | 触发器 |  
计划 | 自定义动作 | 通知规则 | 关闭规则 | 委派 |  
自动指派技术员 | 资产自动指派 | 工作流 | 冲突检测



## 探针及发现

探针 | 凭证库 | 域扫描 | 网络扫描 | SCCM集成 | 设置



## 用户调查

调查设置 | 调查的定义 | 调查预览 | 调查结果



## 数据管理

数据归档 | Sandbox | 系统日志 | PII日志 | 电话日志 |  
导入数据 | 导出数据



## 常规设置

高级门户设置 | 用户门户 | 主题设置 | 云附件



## App及付费选件

聊天设置 | Zoho Analytics | 项目 | 短信设置 | 集成 |  
ZOHO Survey



## 开发者空间

自定义菜单 | 自定义小部件 | 自定义函数 | 连接 |  
全局变量 | 自定义模块

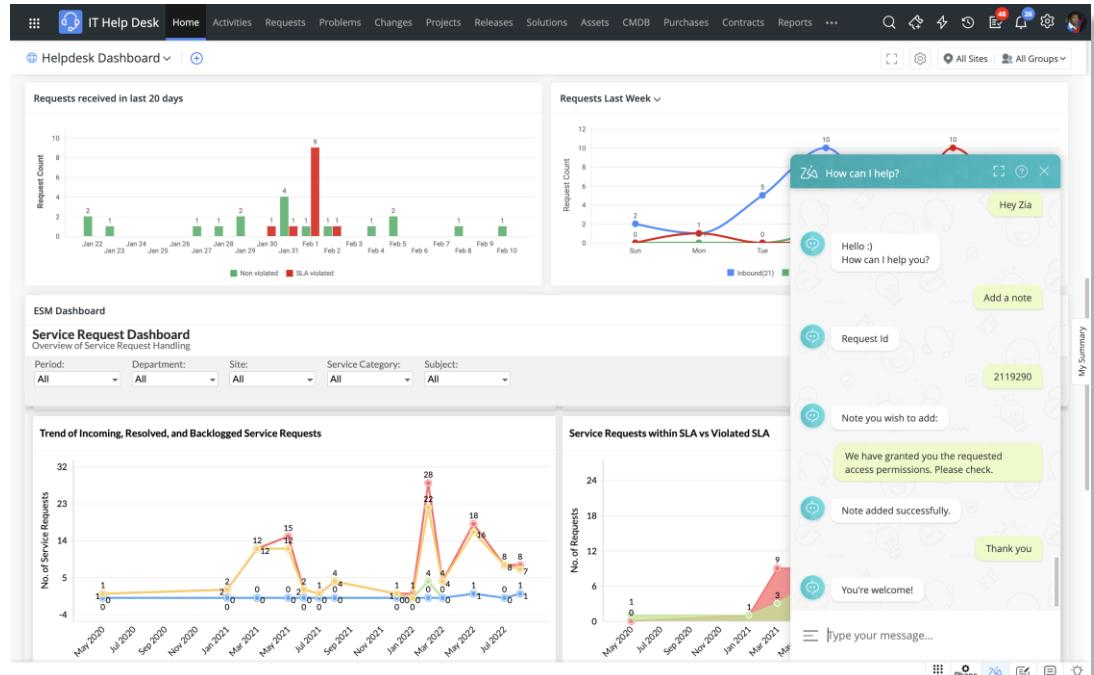
# 集中的请求门户

通过权限控制，在自助服务门户中，给不同类型的最终用户展示相应的服务

The screenshot displays a user interface for a centralized request portal. At the top, there is a header bar with the text "IT技术支持中心" and various icons for search, notifications, and account management. The main area features a large banner with the heading "欢迎来到SDP服务台" and a sub-question "您需要什么帮助？". Below the banner is a search bar with the placeholder "搜索". To the right of the banner, there are three prominent buttons: "报告问题" (Report Issue), "申请服务" (Apply for Service), and "查看解决方案" (View Solutions). Below the banner, the interface is divided into several sections: "通知" (Notifications) which includes a message about the ITSM system usage guide; "我的资产" (My Assets) which lists an item named "itsm-test-54.medemo.com" under the "VMware Virtual Platform"; and "我的未关闭工单" (My Unclosed Work Orders) which shows a count of 3. The overall design is modern and professional, using a dark blue and red color scheme.

# 2

## Zia (Zoho智能助手 Zoho Intelligent Assistant) 基于 AI 实现自动化 (适用于英语)



# Zia可为服务台 团队提供的功能 (适用英语)



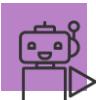
回答直接的问题



帮助从**SDP**中获取答案



帮助在**SDP**中执行操作



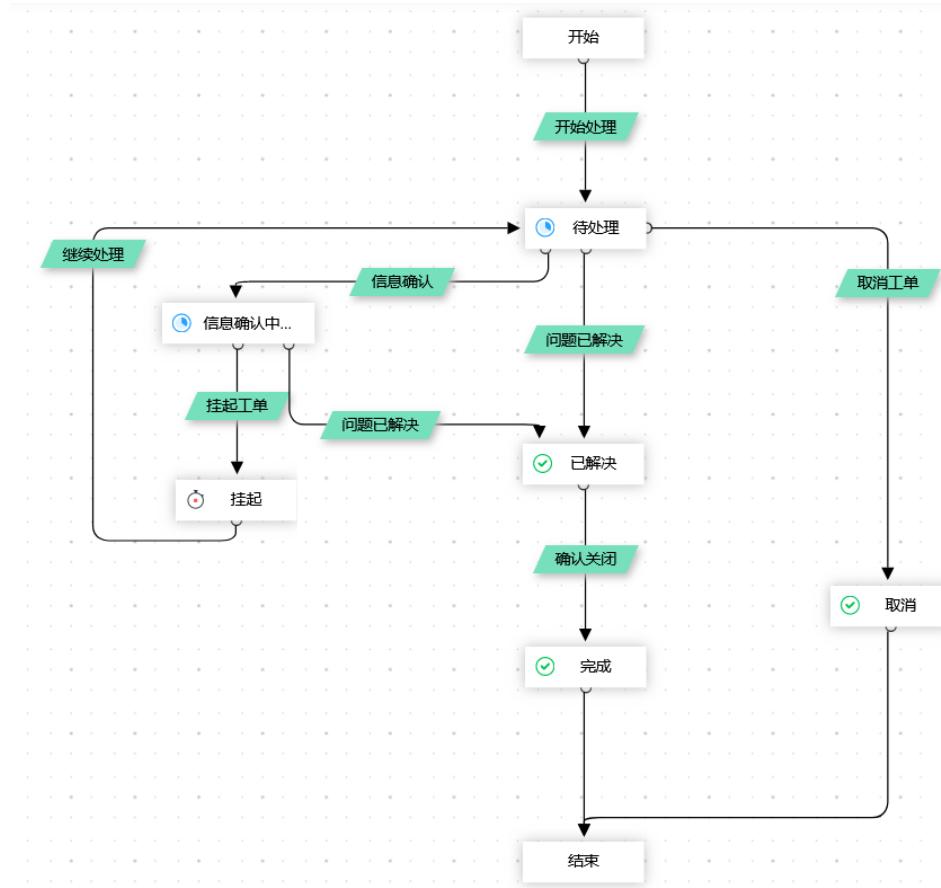
触发**Zia**的自定义动作



预测及建议工单的分类、模板  
等其它信息

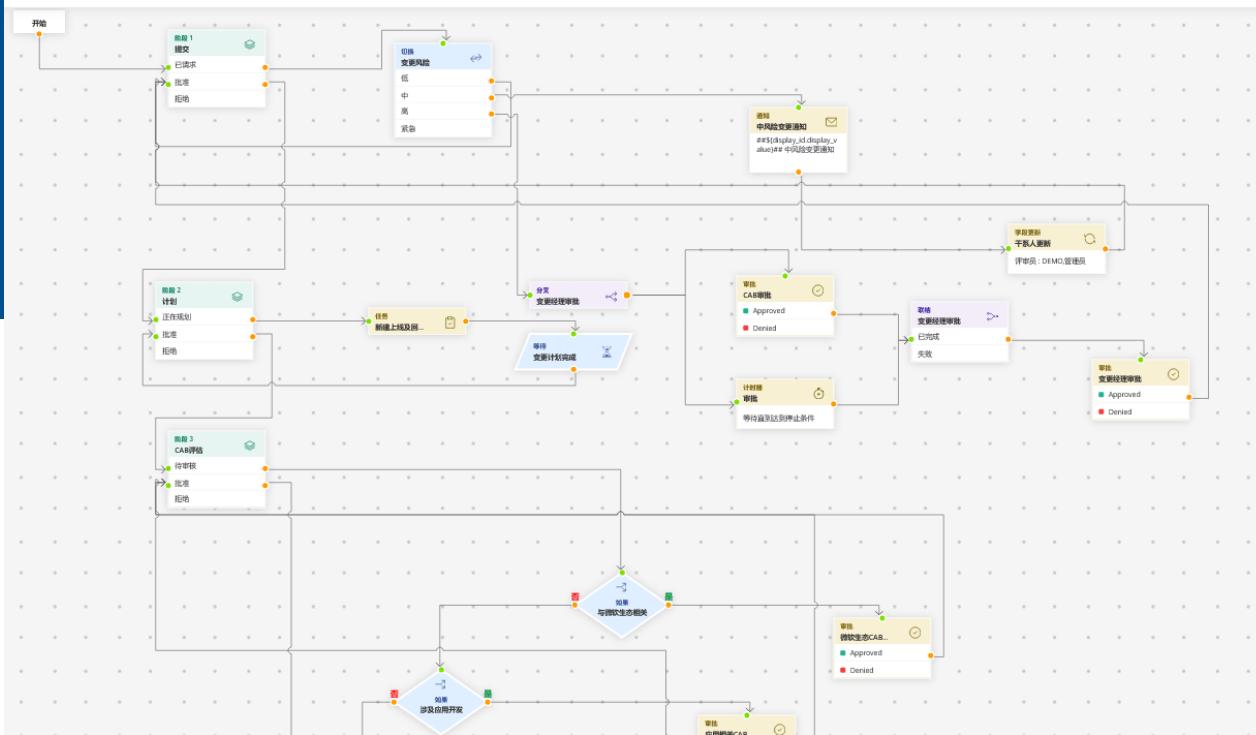
# 3

可视化工作流  
通过可视化工作流  
标准化服务交付



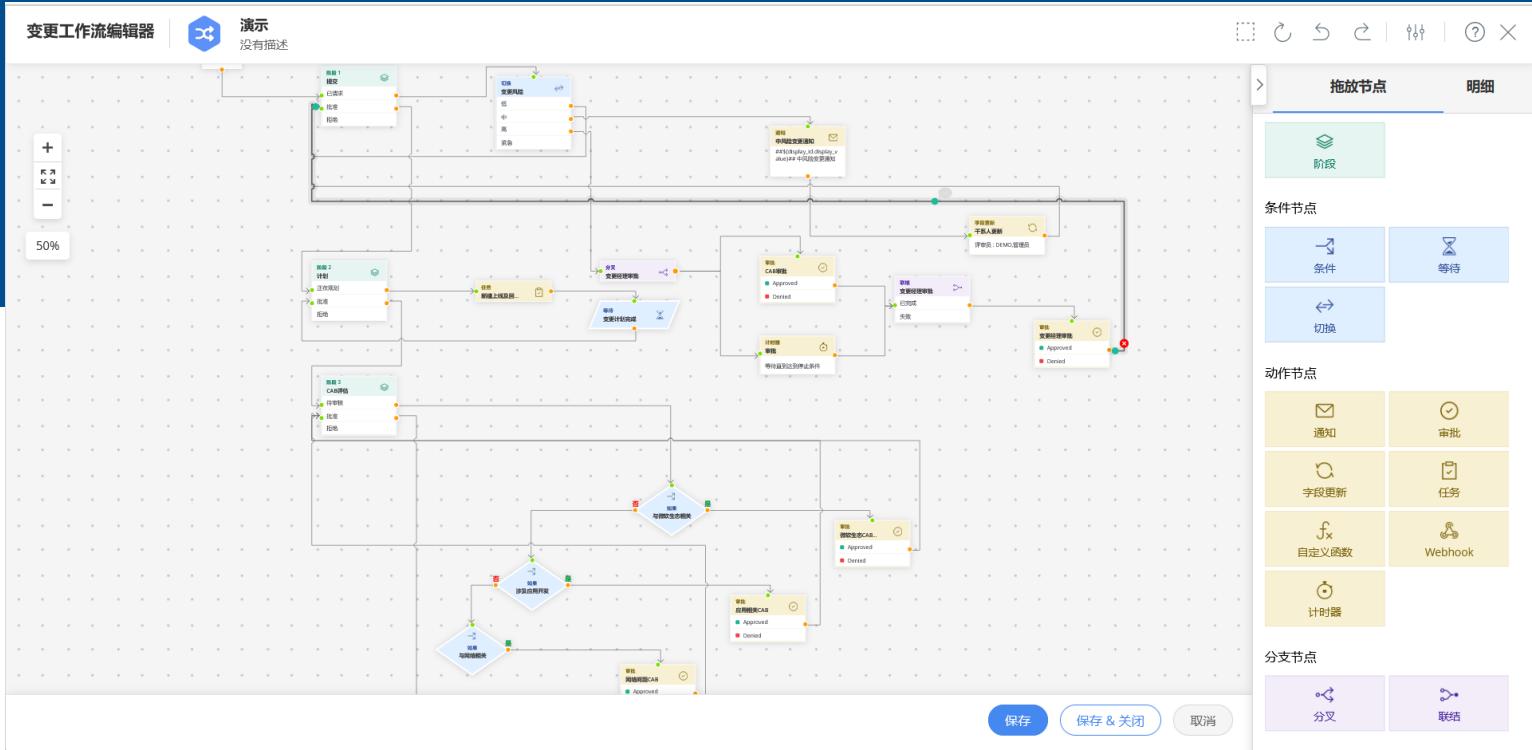
# 创建动态工作流

在可视化界面自由拖拽创建工作流，根据业务需求，随时自定义工作流



# 配置工作流动作

通过在工作流中添加通知、字段更新、审批、条件等操作，更好的掌控ITSM流程



# 创建自定义状态

根据实际的业务流程创建自定义状态

The screenshot shows a software interface for IT service management, specifically focusing on change management. The top navigation bar includes links for Home, Activities, Requests, Issues, Changes, Projects, Releases, Solutions, Assets, CMDB, Purchasing, Contracts, Maintenance, Reports, and Requirements Management. A search bar and various system icons are also present.

The left sidebar menu is expanded to show '变更管理' (Change Management) as the active category. Other visible items include Help Desk Configuration, User and Permissions, Mail Settings, Customization, Help Desk, Problem Management, and various Project, Release, Asset, CMDB, Purchasing, Contract, Maintenance, Report, and Requirements Management links.

The main content area displays two sections related to custom status creation:

- 阶段及状态 (Phase and Status):** This section lists the current phases and their descriptions. It includes a '新建变更阶段的状态' (Create new change phase status) button and a table with columns for Phase and Description. One row is shown: '提交' (Submit) with the description '提交变更请求, 以进行评审' (Submit change request for review).
- 变更状态 (Change Status):** This section lists predefined change states with descriptions and optional notifications. It includes a '添加' (Add) button and a table with columns for Status, Description, and Notify. The listed states are:
  - 批准 (Approved) - Description: 变更已批准 (Change approved)
  - 拒绝 (Rejected) - Description: 变更已拒绝 (Change rejected)
  - 提交评审 (Submit Review) - Description: 提交便以评审 (Submit for review)
  - 正在规划 (Planning) - Description: 正在规划变更计划中 (Planning change plan)
  - 额外信息要求 (Extra Information Required) - Description: 变更回退至提交阶段, 需完整信息 (Change reverts to submission stage, needs complete information)

At the bottom of the page, there are sections for CAB Assessment, Implementation, UAT, and Deployment, each with a brief description of the next steps in the process.

# 自定义角色分配

通过对查看，编辑，审批权限的配置。对所有干系人指派对应权限的角色

IT技术支持中心

帮助台配置  
用户及权限  
邮件设置  
定制  
帮助台  
问题管理  
**变更管理**  
项目管理  
发布管理  
资产管理  
CMDB  
采购管理  
合同管理  
附加字段  
检查列表  
公告  
模板及表单  
自动化  
探测及发现

设置 / 定制 / 变更管理 / 变更角色

变更类型 CAB 变更风险 变更原因 关闭代码 阶段及状态 **变更角色**

在设置中搜索

1 - 10 / 10

名	描述
CAB (变更顾问委员会)	在CAB评审阶段，对变更进行一系列的评审，并执行批准/拒绝操作，给出建议。
UAT所有者	组织并管理相关涉及人员对变更关联的服务项展开测试。
变更审批人	具有变更各阶段中审批的权限
变更所有者	负责变更各阶段的协调与任务指派
变更经理	监督变更的整个过程，确保变更符合预期的目标与质量。
变更请求人	机构中发起变更的任意人员
实施人	负责变更的实施
直线经理	对变更的整个生命周期负责
计划负责人	-
评审员	分析变更的整个过程，以及可能出现的结果

# 模板关联工作流

创建自定义的模板并关联到工作流，轻松处理不同类型、不同重要性、不同优先级的工单

IT技术支持中心 主页 活动 请求 问题 变更 项目 发布 解决方案 资产 CMDB 采购 合同 维护 报表 需求管理

编辑变更模板

明细 角色权限 任务 表单规则 其他设置

模板名 \* 常规模板 备注 该模板用于创建常规变更

类型 常规 工作流 常规变更工作流

变更属性部分

变更请求人	- 选择 用户 -	地点
变更类型	- 选择 变更类型 -	组
回顾	否	变更所有者
影响	- 选择 影响 -	变更经理
紧急度	- 选择 紧急度 -	阶段 *
优先级	- 选择 优先级 -	状态 *
变更风险	- 选择 变更风险 -	状态备注 *
涉及的CI	- 选择 涉及的CI -	应用名称

保存 取消

拖放字段

可用字段 新字段

- 单行 多行
- 精选列表 123 数值
- 日期/时间 电子邮件
- 多选 电话
- 网站地址 搜索字段
- 复选框 单选按钮
- 货币 .00 小数
- 百分比 自动编码
- 决策框
- 新建分段

4

## 自定义动作

通过低代码的方式自定义动作，让ITSM按您的业务需求运行



管理

帮助台配置 > 遵守 / 自定义动作 / 自定义函数

用户及权限 >

邮件设置 >

定制 > **自定义函数** 请求 v

    新增自定义函数 动作 v 导入示例动作 检查使用状态

动作名称 应用到 相关的工作流

弹窗提醒

    请求 业务规则数: 0  
        触发器: 0  
        生命周期转换过程: 0  
        计划器: 0

自动化 >

    业务规则  
        帮助台: 服务级别协议  
        生命周期  
        触发器  
        计划  
    自定义动作  
        通知规则  
        关闭规则  
        委派  
        自动指派技术员  
        资产自动指派  
        工作流  
        冲突检测  
    探针及发现  
        用户调查  
        数据管理  
        常规设置  
        App及付费选项  
        开发者空间

检测优先级  
     测试条件  
     添加工作日志  
     自动指派  
     触发Cliq  
    请求 业务规则数: 0  
        触发器: 0  
        生命周期转换过程: 0  
        计划器: 0

连接第三方系统  
    请求 业务规则数: 0  
        触发器: 0  
        生命周期转换过程: 0  
        计划器: 0

预约的会议  
    请求 业务规则数: 0  
        触发器: 0  
        生命周期转换过程: 0  
        计划器: 0

# 配置您的自定义动作

在一个页面中创建、配置、编辑所有的任务、通知、Webhook以及  
自定义函数

The screenshot shows the IT Service Management software's configuration interface. The top navigation bar includes links for IT技术支持中心, 主页, 活动, 请求, 问题, 变更, 项目, 发布, 解决方案, 资产, CMDB, 采购, 合同, 维护, 报表, 需求管理. The top right corner features a search bar, filter icons, and a user profile with notification counts (12, 18).

The left sidebar is titled "管理" and contains sections for 帮助台配置, 用户及权限, 邮件设置, 定制, 模板及表单, 自动化, 业务规则, 帮助台-服务级别协议, 生命周期, 触发器, and 计划. The "自动化" section is expanded, showing "自定义动作" which is currently selected.

The main content area is titled "设置 / 自动化 / 自定义动作 / 通知". It displays two notifications:

- 通知 - 请求**:
  - 动作名称: 通知技术员 (Applied to: 请求, Workflows: 通知技术员, Rules: 业务规则: 1, 触发器: 0, 生命周期转换: 0, 计时器: 0, 帮助台-服务级别协议: 0)
  - 重大事件通知 (Applied to: 请求, Workflows: 重大事件通知, Rules: 业务规则: 0, 触发器: 0, 生命周期转换: 0, 计时器: 0, 帮助台-服务级别协议: 1)

At the bottom right, there are icons for back, forward, search, and help.

# 贯穿请求的整个生命周期的自定义动作

创建业务规则，在工单创建后、编辑后、被删除后，基于工单的参数触发调用自定义动作

The screenshot shows the 'IT技术支持中心' (IT Service Center) interface. The left sidebar has a '管理' (Management) section with various sub-options like '帮助台配置', '用户及权限', '邮件设置', '定制', '模板及表单', '自动化', '业务规则', '帮助台-服务级别协议', '生命周期', '触发器', '计划', '自定义动作', '通知规则', '关闭规则', '委派', '自动指派技术员', '资产自动指派', '工作流', and '冲突检测'. The '触发器' option is currently selected and highlighted in blue. The main content area shows a table titled '设置 / 自动化 / 触发器 / 请求' (Settings / Automation / Trigger / Request). The table lists several triggers:

触发器名称	执行明细	状态
Cliq 触发器	请求	执行条件, 当请求是创建后
DevOps 关闭问题	请求	执行条件, 当请求是创建后
New Request	请求	执行条件, 当请求是创建后
TestWebhook	请求	执行条件, 当请求是创建后, 编辑后
关闭请求	请求	执行条件, 当请求是创建后
关闭项目任务	请求	执行条件, 当请求是创建后
工单同步	请求	执行条件, 当请求是创建后, 编辑后, 被删除
工单被重新打开时	请求	执行条件, 当请求是编辑后
指派test1	请求	执行条件, 当请求是创建后, 编辑后
指派技术员	请求	执行条件, 当请求是创建后, 编辑后
通过聊天添加请求工作日志	请求	执行条件, 当请求是创建后

# 代码实现自定义函数

通过创建自定义函数，将复杂的业务逻辑转换为简单的自动化操作。

The screenshot shows the IT Service Center interface with the following details:

- Top Navigation:** IT技术服务中心, 主页, 活动, 请求, 问题, 变更, 发布, 解决方案, 资产, CMDB, 采购, 合同, 维护, 报表, 需求管理.
- Left Sidebar:** 管理 (Helpdesk Configuration), 自定义动作 (Custom Actions), 探针及发现 (Probes & Discovery), 用户及权限 (Users & Permissions), 邮件设置 (Email Settings), 定制 (Customization), 模板及表单 (Templates & Forms), 自动化 (Automation), 业务规则 (Business Rules), 帮助台服务级别协议 (Helpdesk SLA), 生命周期 (Lifecycle), 触发器 (Triggers), 计划 (Plans), 自定义动作 (Custom Actions).
- Current View:** 自定义动作 - 自定义函数 (Custom Functions). The tab bar includes: 通知 (Notifications), 字段更新 (Field Updates), 计时器 (Timers), 任务 (Tasks), **自定义函数** (Custom Functions), Webhook.
- Content Area:** A list of custom functions:
  - 自定义函数 - 请求**:
    - 操作名称: 弹窗提醒 (Action Name: Pop-up Reminder)
    - 应用到: 请求数 (Request Count: 11 - 18 / 18)
    - 相关的工作流: 业务规则: 0 触发器: 0 生命周期转换过程: 0 计时器: 0
    - 状态: Enabled (green switch)
  - 自定义动作 - 请求**:
    - 操作名称: 检测优先级 (Action Name: Detect Priority)
    - 应用到: 请求数 (Request Count: 11 - 18 / 18)
    - 相关的工作流: 业务规则: 0 触发器: 0 生命周期转换过程: 0 计时器: 0
    - 状态: Enabled (green switch)
  - 自定义动作 - 请求**:
    - 操作名称: 测试条件 (Action Name: Test Condition)
    - 应用到: 请求数 (Request Count: 11 - 18 / 18)
    - 相关的工作流: 业务规则: 0 触发器: 0 生命周期转换过程: 0 计时器: 0
    - 状态: Enabled (green switch)
  - 自定义动作 - 请求**:
    - 操作名称: 添加工作日志 (Action Name: Add Work Log)
    - 应用到: 请求数 (Request Count: 11 - 18 / 18)
    - 相关的工作流: 业务规则: 0 触发器: 0 生命周期转换过程: 0 计时器: 0
    - 状态: Enabled (green switch)
  - 自定义动作 - 请求**:
    - 操作名称: 自动指派 (Action Name: Auto Assign)
    - 应用到: 请求数 (Request Count: 11 - 18 / 18)
    - 相关的工作流: 业务规则: 0 触发器: 0 生命周期转换过程: 0 计时器: 0
    - 状态: Enabled (green switch)
  - 自定义动作 - 请求**:
    - 操作名称: 触发Cliq (Action Name: Trigger Cliq)
    - 应用到: 请求数 (Request Count: 11 - 18 / 18)
    - 相关的工作流: 业务规则: 0 触发器: 0 生命周期转换过程: 0 计时器: 0
    - 状态: Enabled (green switch)
  - 探针及发现 - 请求**:
    - 操作名称: 连接第三方系统 (Action Name: Connect Third-party System)
    - 应用到: 请求数 (Request Count: 11 - 18 / 18)
    - 相关的工作流: 业务规则: 0 触发器: 0 生命周期转换过程: 0 计时器: 0
    - 状态: Enabled (green switch)
  - 用户调查 - 请求**:
    - 操作名称: 预约会议 (Action Name: Book Meeting)
    - 应用到: 请求数 (Request Count: 11 - 18 / 18)
    - 相关的工作流: 业务规则: 0 触发器: 0 生命周期转换过程: 0 计时器: 0
    - 状态: Enabled (green switch)

# 拖拽式脚本编辑器，快速创建自定义函数

可创建自定义函数作为业务规则的条件、业务规则的自定义动作或请求生命周期动作，  
增强业务规则

The screenshot shows the 'Script Editor' interface with the following details:

- Left Sidebar:** Lists various categories: 邮件设置, 定制, 模板及表单, 自动化, 业务规则, 帮助台-服务级别协议, 生命周期, 触发器, 计划, **自定义动作** (highlighted), 通知规则, 关闭规则, 委派, 自动指派技术员, 资产自动指派, 工作流, 冲突检测, 探针及发现.
- Top Bar:** 显示 '新建自定义函数 - 请求' (Create Custom Function - Request).
- Form Fields:**
  - 自定义函数名称 \*: 预定GoToMeeting会议
  - 说明: 此脚本创建一个新的 GoToMeeting 事件。在使用此脚本之前，创建一个新的服务请求。
  - 应用到: 请求
  - 使用此自定义函数 as a: 业务规则动作
- Note:** 注意: 自定义函数应该返回一个"Map"值
- Code Editor:** 显示了预定义 GoToMeeting 会议的脚本代码。

```
Map 预定GoToMeeting会议 ( Map requestObj, Map context ){  
    /*在此填写meeting token*/  
    gotoMeeting_token = "<your goto meeting token>";  
    /*在此填写portal名称*/  
    portal_name = "<your portal>";  
    /*提供自定义字段用于设置会议的开始时间和结束时间*/  
    start_time_udf_key = "<your additional date field key - to note start time>";  
    end_time_udf_key = "<your additional date field key - to note end time>";  
    /*获取当前请求的模板名称*/  
    template = requestObj.get("template").get("name");  
    /*检查当前模板是否是用于创建会议*/  
    if(template == "GoToMeeting Booking") {  
        /*获取请求的主题作为会议主题*/  
        subject = requestObj.get("subject");  
        /*获取请求ID*/  
        request_id = requestObj.get("id");  
        /*从自定义字段获取会议的开始时间*/  
        start_time =  
            requestObj.get("udf fields").get(start_time_udf_key).get("value").toDecimal();  
    }  
}
```
- Right Side:** Syntax Assist (Off) and Help buttons.

# 5

与 O365 应用原生集成  
行业内率先支持与微软  
Outlook add-in、Teams、  
Calender的集成



Move to Categorize Snooze Undo ...

Request Id ##RE-6## has been assigned to you

A Admin  
Thu 5/20/2021 12:30 PM  
To: user1

A new request with ID: 6 is assigned to you. Following are the request details:

Requested by	John Roberts
Created By	Santa
DueBy Date	N/A
Category	
Title	Please install the requested software in my machine
Description	Please install the requested software in my machine

Add Note Resolve Request View Details

Reply | Forward

# Teams 集成

## 在 Teams 中访问服务台工单

The screenshot shows a Microsoft Teams window with the ServiceDesk Plus Cloud app integrated. The app is displayed in the Requests tab, showing a list of pending service requests. The interface includes a navigation bar with Activity, Chat, Teams, Calendar, Files, and Apps, and a sidebar with Help.

ID	Subject	Requester Name	Technician	Group	Status	Last Updated Time
36	Patch update - processing #44221	office amp	Decisions4test@sati...	Network	On Hold	May 6, 2022 11:51 AM
28	Onboarding request - processing Request ID #28	Service Desk Addin	test test	Network	Open	May 6, 2022 11:51 AM
43	Printer not working	Service Desk Addin	Unassigned	Printer Problems	Open	May 5, 2022 12:25 PM
41	Wifi Issue at 18th Floor	Decisions3	Unassigned	Network	Open	May 5, 2022 12:25 PM
40	Lenovo Charger Issue	abcdefg	Unassigned	Hardware Problems	Open	May 5, 2022 12:24 PM
7	Server Load	admin@a830edad905084...	Unassigned	Hardware Problems	Open	May 5, 2022 12:24 PM
12	New employee joining the organization	Service Desk Addin	Service Desk Addin	-	Open	May 5, 2022 12:20 PM
6	Employee Account 00232 Locked out	hari@zohodev.onmicroso...	Service Desk Addin	-	On Hold	May 5, 2022 12:18 PM
15	Unable to browse	Service Desk Addin	Decisions4test@sati...	Network	Open	Feb 26, 2021 01:06 PM
27	subject	Service Desk Addin	test test	-	Open	Feb 4, 2019 10:08 AM

# 6

## 高级分析 挖掘服务台数据价值， 协助您做出更好决策



# 开箱即用的 ITSM 分析

## 战略级视角分析数据



# 仪表板中的服务台数据分析

## 详细的操作指标

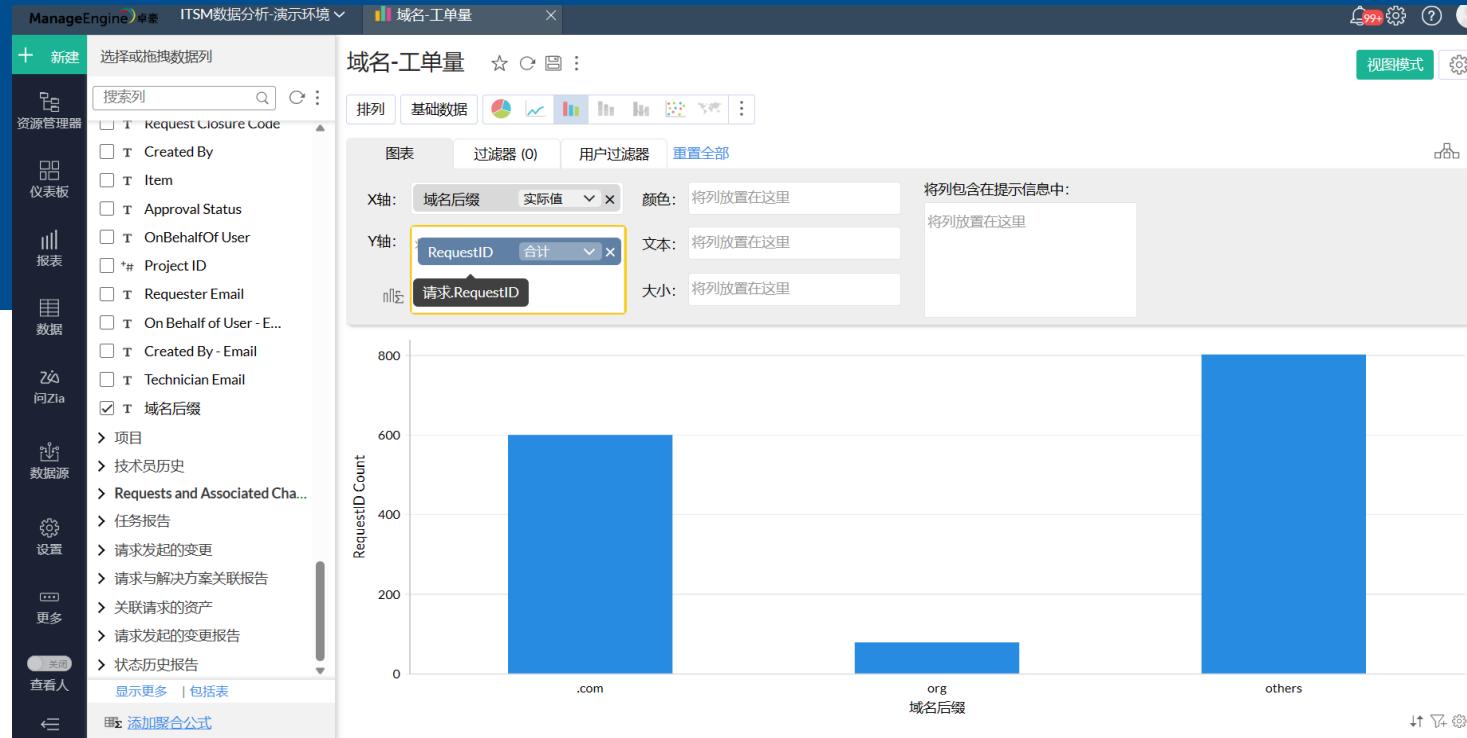


# 强大的可视化效果 深入了解服务台的关键数据



# 即时、灵活的报表生成

## 通过拖拽快速创建动态报表



# ITSM最佳实践

★ ServiceDesk的交付能力



- ★ 企业服务管理
- ★ 事件和问题管理
- ★ 变更管理
- ★ 发布管理
- ★ IT 资产管理
- ★ 配置管理数据库 (CMDB)
- ★ 采购和合同管理
- ★ 项目管理
- ★ 服务请求和请求履行
- ★ 知识库管理
- ★ 报表和 SLA 管理
- ★ 可视化的流程和工作流
- ★ 与其它 IT 管理应用集成

# 版本



## 标准版 帮助台

- 事件管理
- 自助服务门户
- 知识库
- 多地点支持
- SLA 服务级别管理
- 帮助台报表

## 专业版 帮助台+资产管理

- 帮助台管理
- IT资产扫描
- 软件资产管理
- 资产报表
- 采购&合同管理

## 企业版<sup>®</sup> 帮助台+ITIL流程+ 资产+项目管理

- 事件管理
- 问题管理
- 变更管理
- IT项目管理
- 服务目录
- 资产管理
- CMDB

您初次进行工单管理  
的完美工具套件之选

IT资产管理集成的正  
确之选

满足IT服务台所有需求的  
完整IT服务管理套件



# 数据能力 FAQs

(云)

- ServiceDesk Plus云版本对容量是否有限制？是否有流量负载限制？

可扩展、没有限制。ServiceDesk Plus Cloud（云版本）服务托管在多个服务器和数据库上。对于不同客户的实例，我们会根据要求和负载，动态增加托管的基础设施以及数据库容量。

- 每天的请求数量有限制吗？

**通过浏览器创建请求没有限制。**

对于邮件转工单，ServiceDesk Plus Cloud 每天可以处理 10,000+ 封邮件。



# 数据能力 FAQs

(云)

- 有关 API 和集成的限制

REST API 可用于核心业务模块。因安全原因，每个API有特定流量限制。

Webhook 每天最多可以调用 3000 次。

- 服务在请求人、技术员和 IT 资产方面的可扩展性如何？

用户数取决于站点、组和部门的数量。目前没有限制。服务支持多达 200,000 个基于 IP 的资产（通过多个探针）。

- 我们能否以标准价格拥有 DR/故障转移管理的集群？

所有集群均由Zoho统一管理，是标准价格的共享资源。

# ServiceDesk Plus 荣誉

Gartner®

ManageEngine 是 2022 年  
Gartner® ITSM 平台魔力象限的挑  
战者

连续第三年入选 Gartner®

# ServiceDesk Plus

## 荣誉



Zoho已在全球建设了十四个数据中心。

在中国数据中心，分别在上海、北京建设了主备节点



先进的数据中心，具有根据客户需求定制的数据处理选项



配备全天候安保措施的高安全基础设施



跨多台服务器定期备份用户数据  
确保高可用性



严格遵守行业标准，确保数据安全和隐私

# 客户



元气森林

UNIQLO

越秀 YUEXIU | 30  
三十年，再出发

中国银行  
BANK OF CHINA

HONDA  
The Power of Dreams

KERRY  
嘉里大通物流

易方达

PHILIPS

SIEMENS

DELL

北京地铁

国美

ZEISS

暨南大學  
JINAN UNIVERSITY

VEOLIA

KERRY PROPERTIES LIMITED  
嘉里建設有限公司

# 客户



**DENSO**



**NHS**

**KOFAX**

**valmont**



GLOBAL BRANDS  
GROUP

Emirates  
Flight Catering

# ServiceDesk Plus

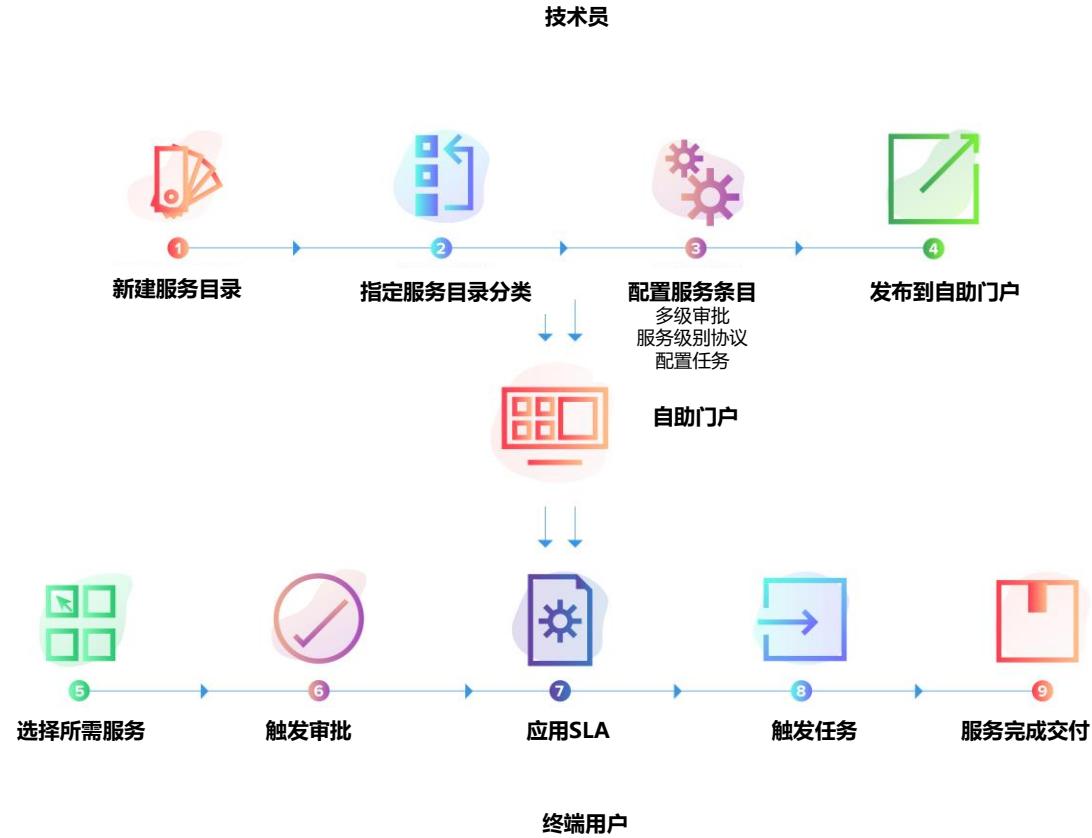


ITSM的最佳实践组合  
帮助IT经营者提升IT服务的水  
平与质量

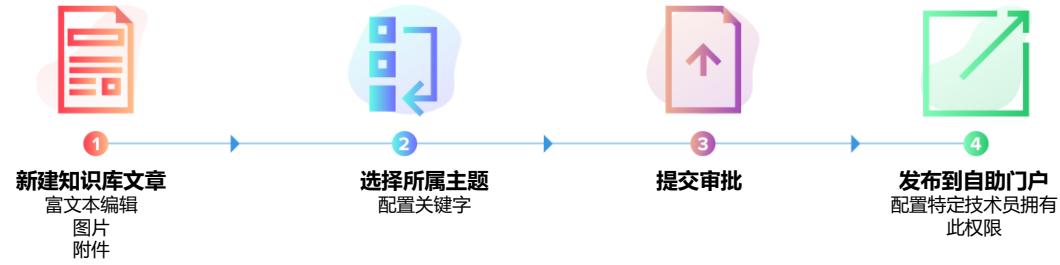
# 事件管理 工作流



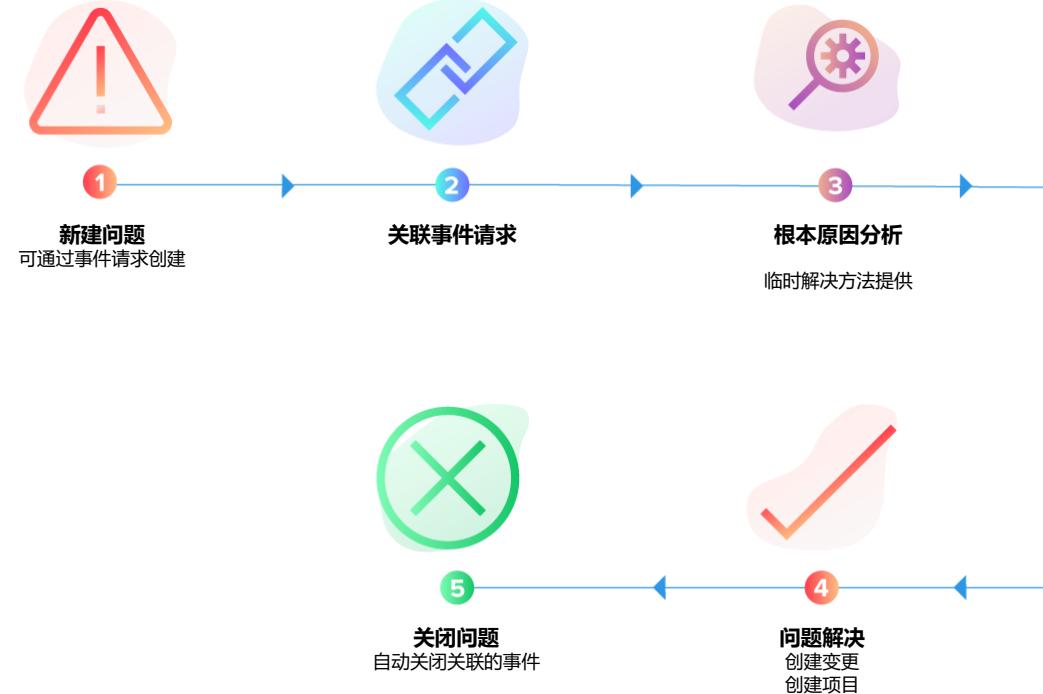
# 服务请求管理 工作流



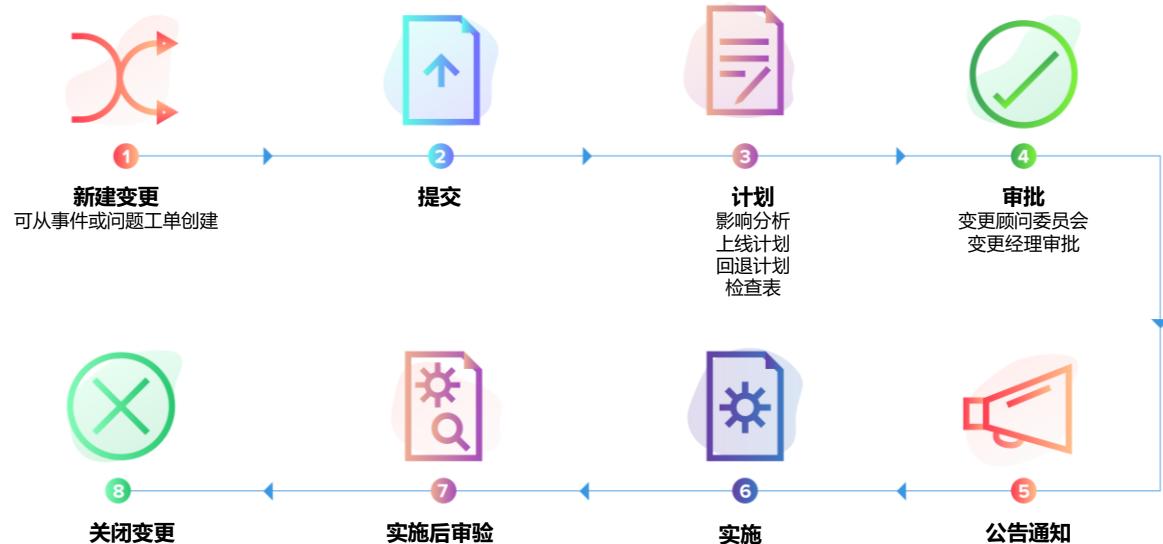
# 知识库管理 工作流



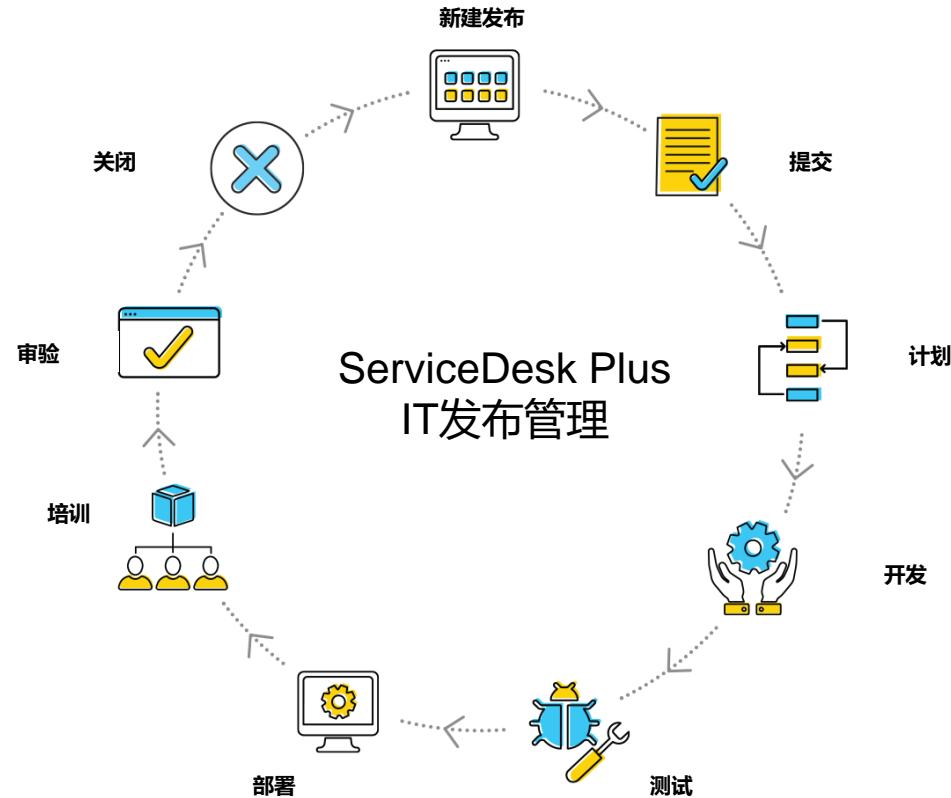
# 问题管理 工作流



# 变更管理 工作流



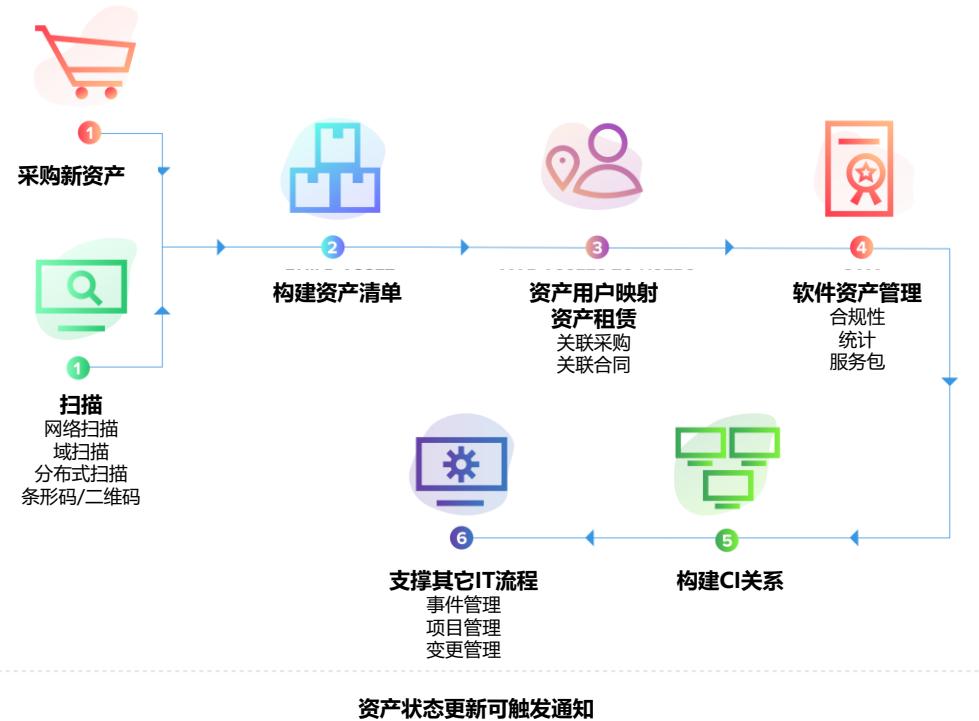
# 发布管理 工作流



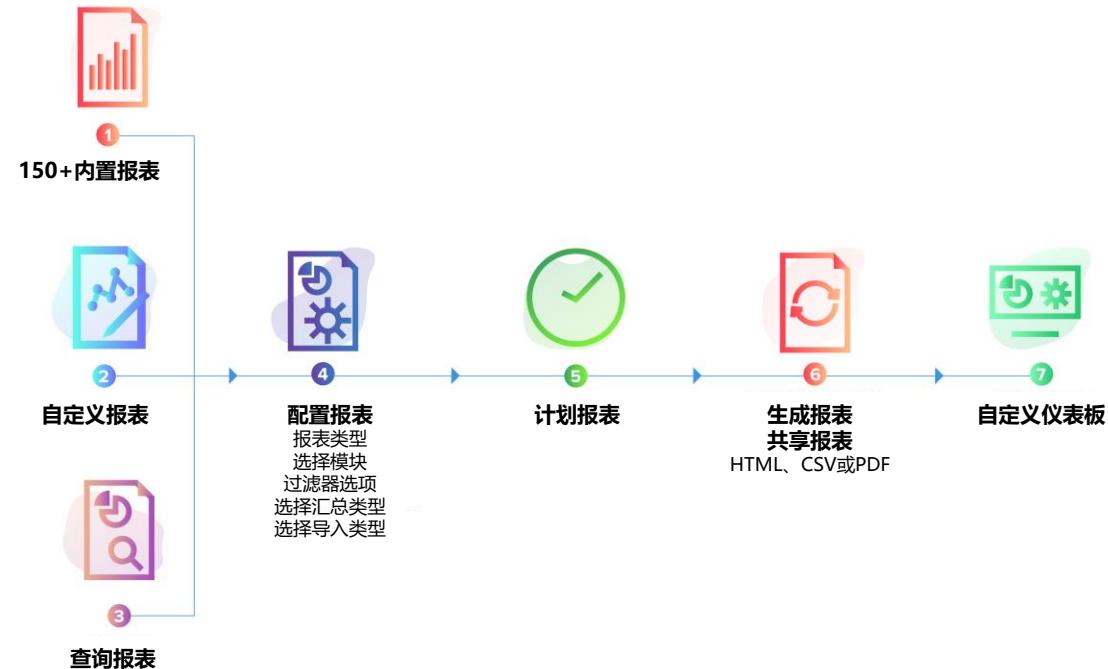
# 项目管理 工作流



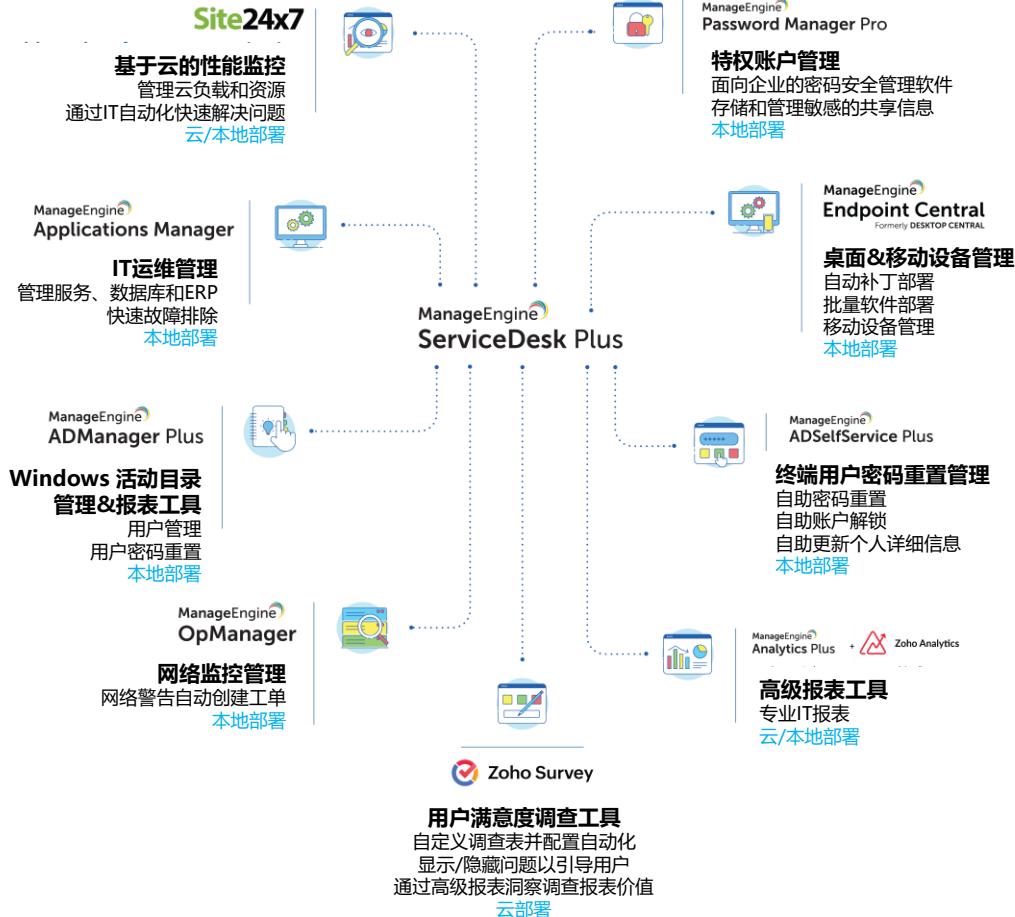
# 资产管理 工作流



# ServiceDesk Plus 报表



# ServiceDesk Plus 集成



# Thank You!

产品购买/市场合作

电话 : 010-82738868

邮箱: CHINA-SALES@ZOHOCORP.COM

技术支持

电话 : 400-660-8680 010-82738868

邮箱: SUPPORT@MANAGEENGINE.CN

[WWW.MANAGEENGINE.CN/PRODUCTS/SERVICE-DESK](http://WWW.MANAGEENGINE.CN/PRODUCTS/SERVICE-DESK)