



我們發現 ServiceNow 的產品介面極富設計彈性，使用者可以根據自己的特定需求輕鬆自訂介面，因此我們很快就決定要更換系統。

— 香港中文大學資訊科技服務處 (基礎架構) 副處長鄭志豪先生



香港中文大學

The Chinese University of Hong Kong

**組織**

香港中文大學

**業務**

教育

**總部**

香港

**地理區域**

香港

**重點**

大學準備利用新軟體工具對 IT 服務管理及專案交付進行革新

**現代 IT 服務管理軟體**

- ServiceNow IPCC (ServiceNow 事件管理、問題管理、變更管理及組態管理)
- ServiceNow PPM (ServiceNow 項目組合管理)
- ServiceNow 成本管理
- ServiceNow 資產管理

**實行時間表**

2016 年 6 月 13 日 – ITSC 內部 IPCC 試用發表

## 香港中文大學革新 IT 服務管理，繼續實踐中西學術融滙使命

香港中文大學 (CUHK) 於 1963 年成立，為香港最大的公立大學。香港中文大學的校園佔地共 137.3 公頃，建築 160 棟，鳥瞰吐露港，興學目的在於結合傳統與現代，並融合中、西社會文化。

### 事件及問題引致龐大工作負載

香港中文大學的資訊科技服務處由約 170 位專家組成團隊，必須支援約 7,000 名工作人員，以及超過 20,000 名的學生。香港中文大學資訊科技服務處 (基礎架構) 副處長鄭志豪先生表示：「管理這種規模的校園非常困難，我們每天都有各種不同必須處理的突發難題。」

### 以 ServiceNow 取代毫無彈性、處處受限的系統

香港中文大學過去仰賴的系統缺乏彈性，難以為了管理 IT 服務事件、問題及變更而客製化。這套系統無法協助資訊科技服務處團隊立即解決事件，亦無法發展出一套結構式的方法來管理事件及問題。此外，2012 年時，香港的大學課程更從三年延長為四年。鄭先生表示：「這代表我們要處理的學生人數比之前多出百分之三十三，而且我們也必須要拓展為更大規模的組織才能支援這項變更。這同時也意謂著我們管理及提供 IT 服務的方式必須更有效率。」

資訊科技服務處團隊決定審視香港中文大學的 IT 服務管理系統，並將重點放在導入可擴充的新工具，進而簡化解決事件、問題及變更的流程。團隊過去使用的系統確實不具設計彈性、無法自訂，而無法滿足香港中文大學的具體需求，直到 ServiceNow 在 2015 年初接觸了資訊科技服務處才有所改觀。該供應商做了些示範，並提供概念證明以展現其軟體的功能。鄭先生表示：「我們發現 ServiceNow 的產品介面極富設計彈性，使用者可以根據自己的特定需求來輕鬆自訂介面，因此我們很快就決定要更換系統。」

### 合作夥伴確保實施順利

香港中文大學聘請香港電訊負責部署，並將技能轉移給資訊科技服務處的 IT 服務團隊。鄭先生表示：「合作夥伴可以比我們更快讓這套系統上線，因為我們經驗非常有限。不過，我們現在已經有百分之八十的能力可以讓這套系統發揮潛力。」

「因為我們所有同仁的工作量都超過負荷，導致許多專案都無法在截止日期前完成。長遠來看，這當然不是永續的作法；現在 ServiceNow 方案則能夠協助我們與管理階層諮詢，從而判斷哪些專案可以被接受，哪些專案應該被推遲或拒絕。」

由於自 2017 年 1 月 1 日起，系統即進入完全上線的階段，ServiceNow IPCC (ServiceNow 事件管理、問題管理、變更管理及組態管理) 以及 PPM (項目組合管理) 現在已經投入運作。截至目前為止，只有 IT 服務團隊可以存取 ServiceNow IPCC，但香港中文大學計劃要在接下來六個月，將整套服務台搬至 ServiceNow IPCC 運作，當中包括服務申報支援。目前，超過 20,000 名使用者將會取得系統存取權，以便記錄服務及事件申報資料。PPM 部署完成後，香港中文大學打算導入 ServiceNow 成本管理與 ServiceNow 資產管理系統。鄭先生表示：「目前，我們正在審查所有服務的成本模式，因為我們必須找出妥善的方法好向使用者收費。」

## 業務價值

ServiceNow 系統可以讓香港中文大學 IT 服務團隊建立入口網站，如此一來，使用者就能透過該入口網站記錄事件及問題，而不必透過電子郵件。鄭先生表示：「現有的電子郵件流程非常耗時而且封閉，我們無法看見使用者所經歷的事件及問題全貌。」不過，有了 ServiceNow 之後便可將一切中央化，完全透明地呈現所有事件及問題解決方案資訊，並提供知識庫，讓服務台人員以更有效率且更有效的方式，回應這些申報。

部署 ServiceNow 也可以讓香港中文大學追蹤 IT 服務團隊如何回應記錄問題的使用者，並建立服務層級協議，妥善管理解決方案的時速及品質。香港中文大學與 IT 服務團隊還能根據這些協議，通報並分析法規遵循問題。

儘管香港中文大學起初只打算在 IT 專案使用 ServiceNow PPM，但現在該機構已計劃未來要將這套系統延伸至其他專案。鄭先生表示：「我想，我們對新系統的主要承諾在於，我們會為管理階層提供專案部署的狀況更新，並判斷我們是否有足夠資源處理額外專案。」

他補充：「在過去沒有這項資訊的時候，我們的作法一直都是設定要求，然後敦促同仁完成清單上的所有專案。因為我們所有同仁的工作量都超過負荷，導致許多專案都無法在截止日期前完成。長遠來看，這當然不是永續的作法；現在 ServiceNow 方案則能夠協助我們與管理階層諮詢，從而判斷哪些專案可以被接受，哪些專案應該被推遲或拒絕。」

除了效率更好外，ServiceNow 系統還能改善大學員工的工作滿意度與績效。

鄭先生對於 ServiceNow 提供的協助非常滿意。他說道：「他們不僅鼓勵我們徹底運用 ServiceNow 的功能，也總是會在我們需要時提供建議。我們很期待將來再度與他們合作。」