

全球领先的IT综合运维解决方案提供商 -



ZOHO ManageEngine

构建一体化企业IT运维管理体系

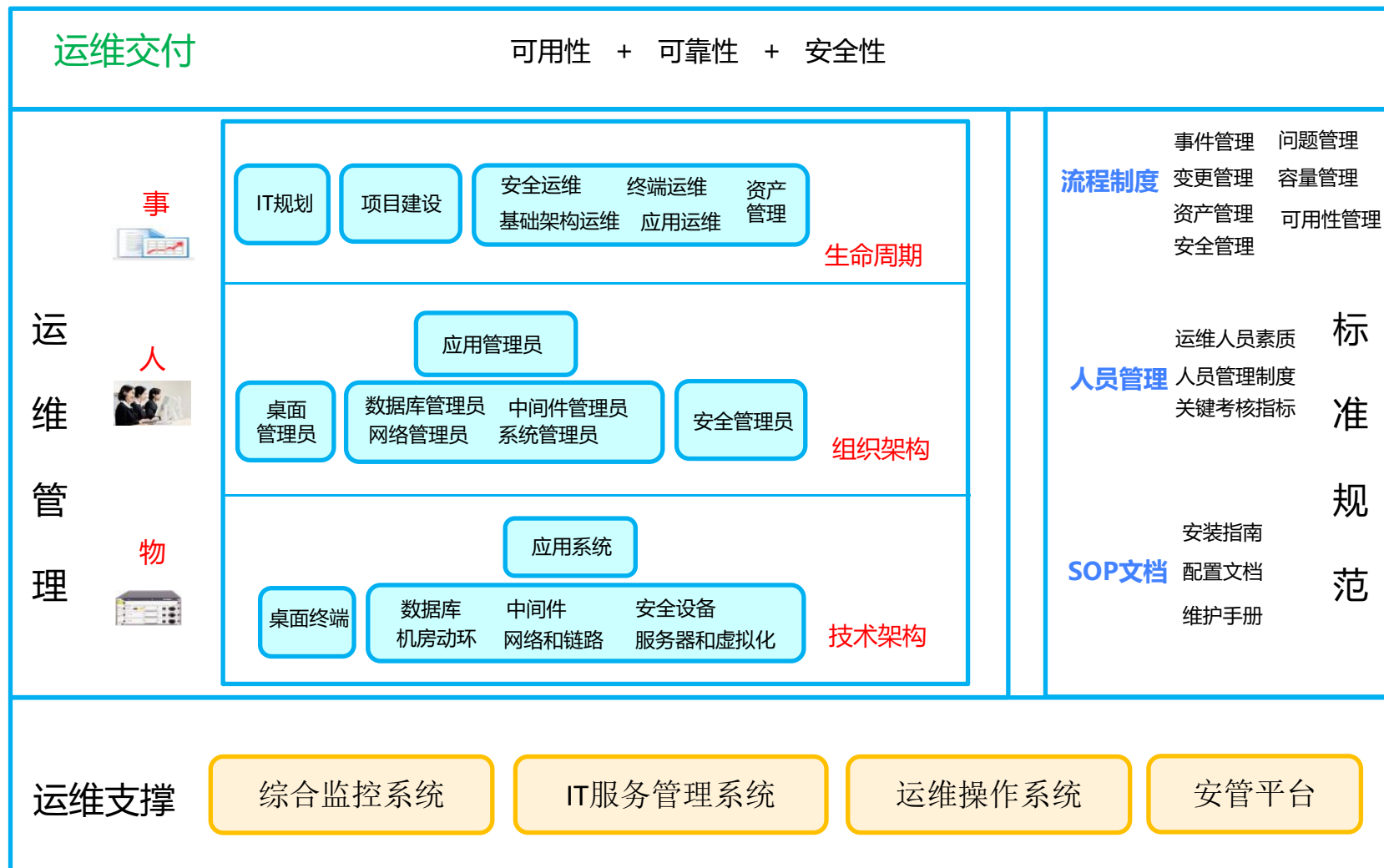


ZOHO 欧阳帆

139221122811

oyf@zohocorp.com.cn





IT运营面临的挑战



基础架构管理

运维部门-高效

- 不能及时发现问题?
- 被动响应问题?
- 不能清晰看到IT设施状态?



部门投诉

业务部门-稳定

- 提供的服务是否满足业务部门的要求?
- 提供的服务是否保证质量?
- IT支持与业务的关联?

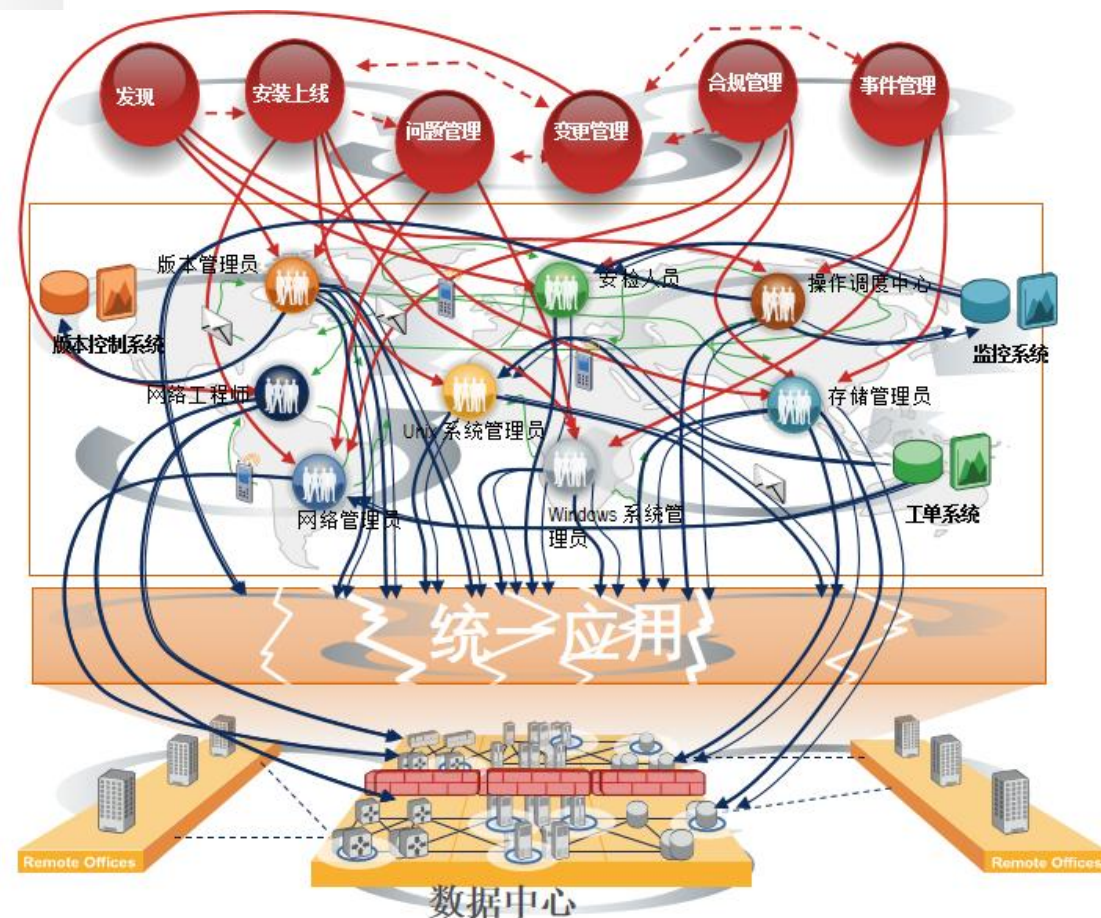


管理问题

管理层-规划

- 资产管理混乱
- 如何降低成本?
- 如何提高IT服务?
- 如何建立IT 运维机制?

复杂的架构，繁杂的工作，严格的要求，纷繁的系统，众多的管理团队，离散的操作



持续的大量变更

- 手工
- 易出错
- 不一致

复杂的调度和协作

- 团队之间
- 系统之间
- 没有闭环的流程控制

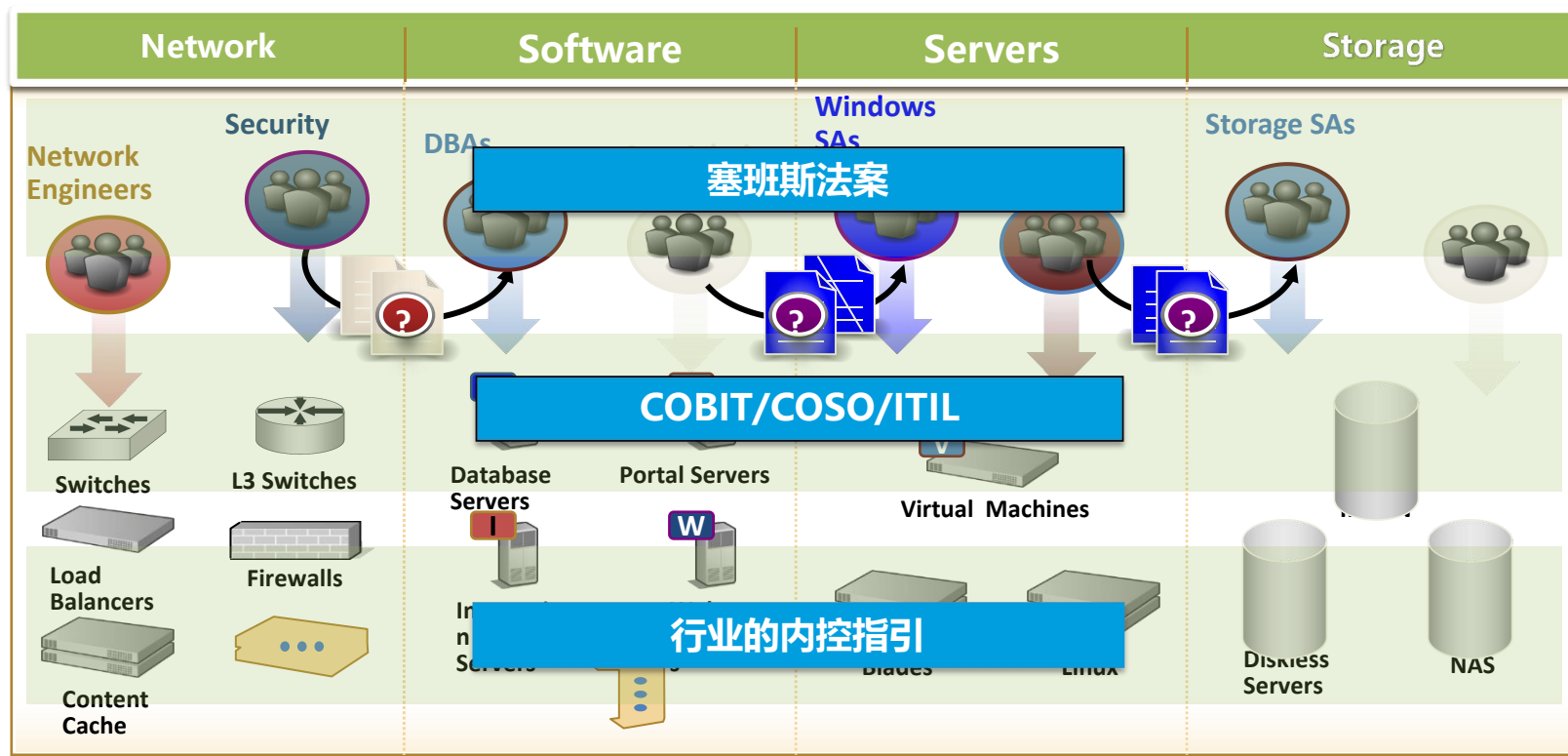
分离的应用视图

- 各自独立的系统视图
- 对基础设施竖井式分离管理

复杂的架构

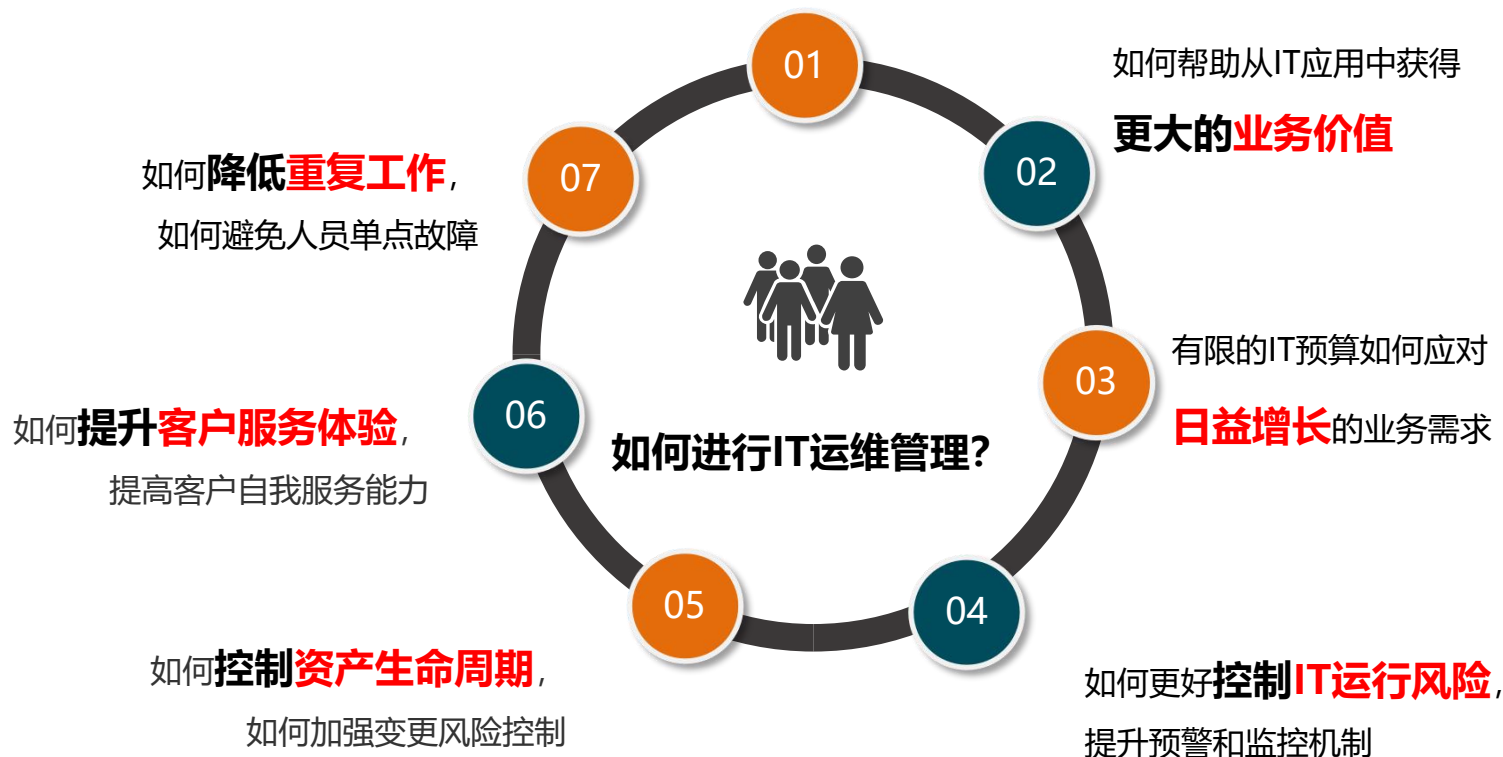
- 集中复杂的服务器、网络 and 存储部署
- 大量的互赖关系
- 多点分布

外部监管 合规性压力



如何建立有效的服务管理水平考评机制，如何建立

有效的人员绩效考评体系

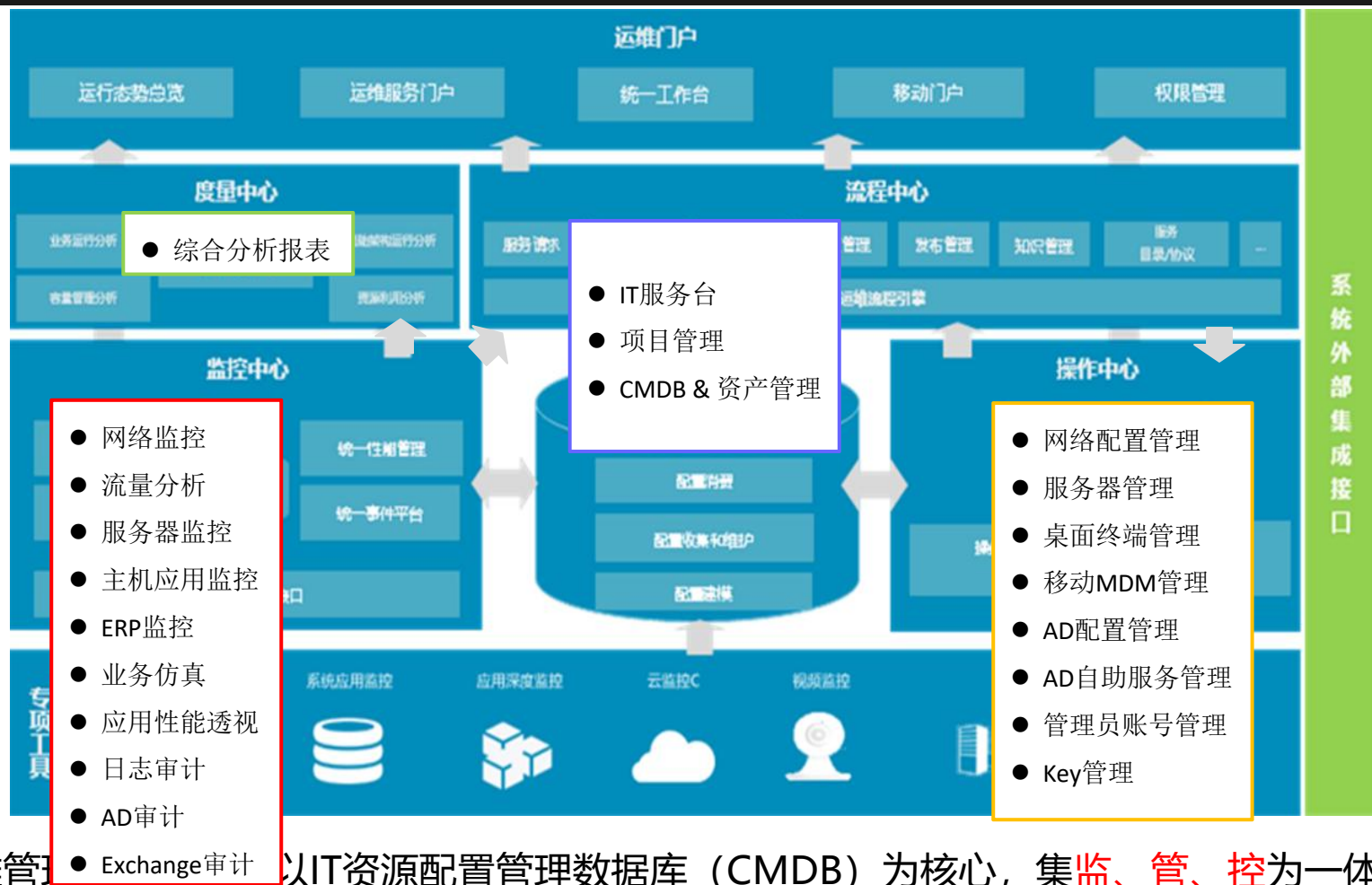


挑战:

- 工作量越来越多，难以计划，难以体现价值；
- 设备繁杂，运维风险巨大，为统一管理带来挑战；
- 数据割裂，业务系统、运维团队信息共享困难，协同困难；
- 近年来迅速发展导致网络中的设备和业务种类繁多；
- 多网并行，用户量庞大，如何实现运维管理标准化。

三大难题:

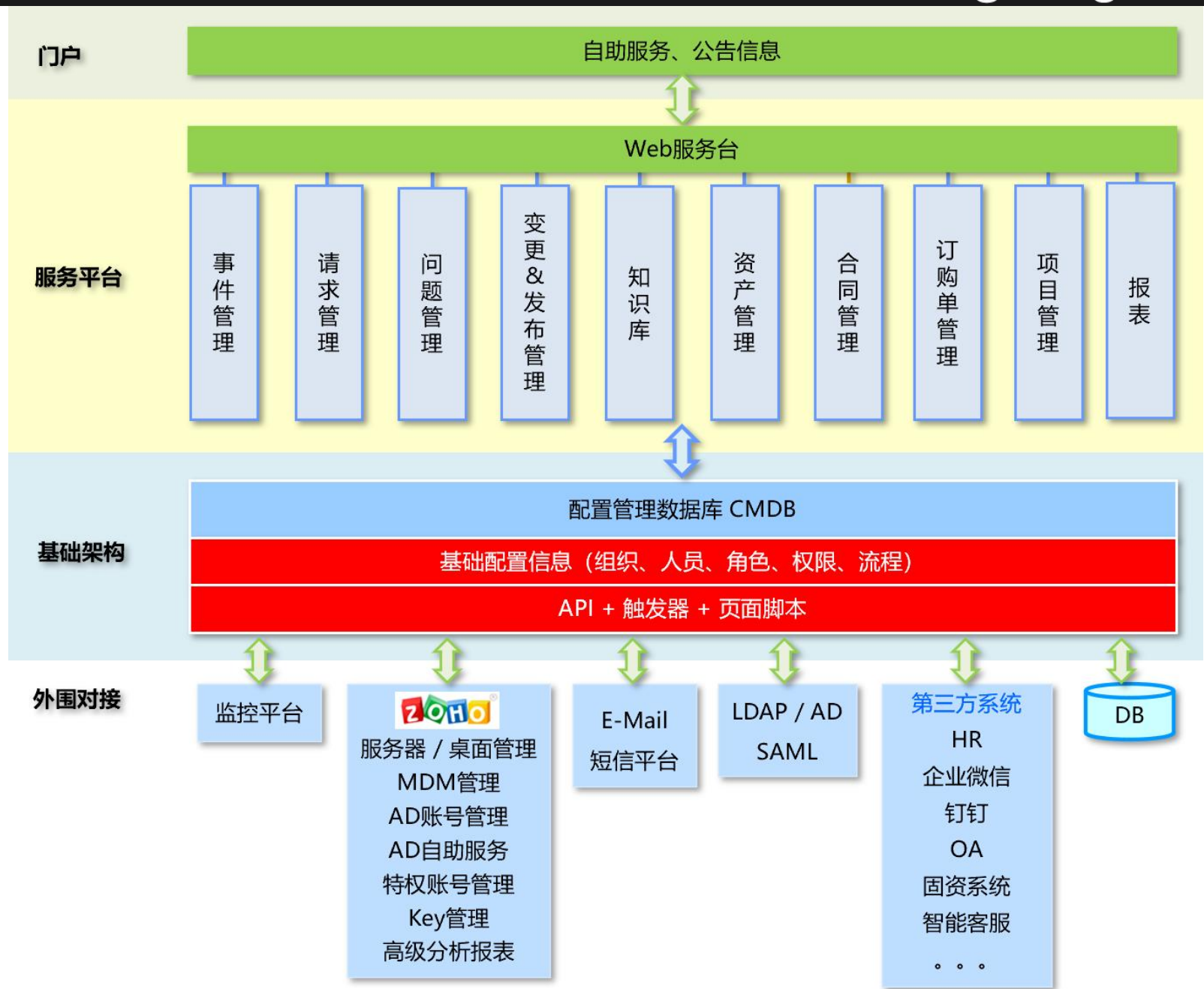
- 运维人员无法在第一时间及时准确地定位故障，
无法整体掌控网络、系统、应用的运行情况。
管理员无法了解未来网络及系统运行的趋势；
对核心业务系统是否正常运行没有高效的检测手段，无法预知和提前采取措施。
- 对于大批量网络设备、主机服务器、应用系统没有一个统一的管理平台，
不能制定统一的管理策略，故障排除效率低；
- IT资产管理混乱，
搞不清楚有多少IT软件和硬件资产，资产生命周期情况，各资产使用和维护情况。

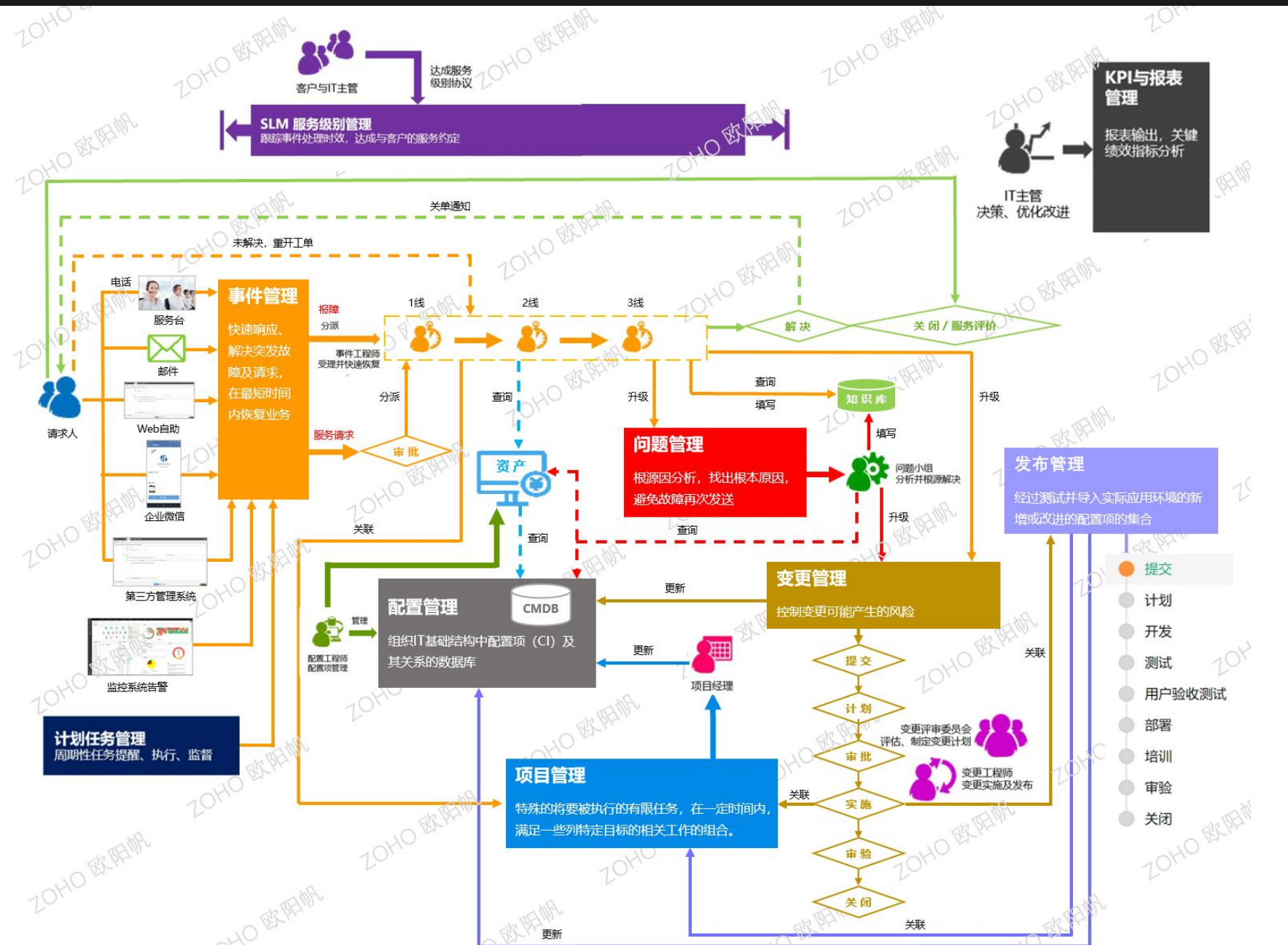


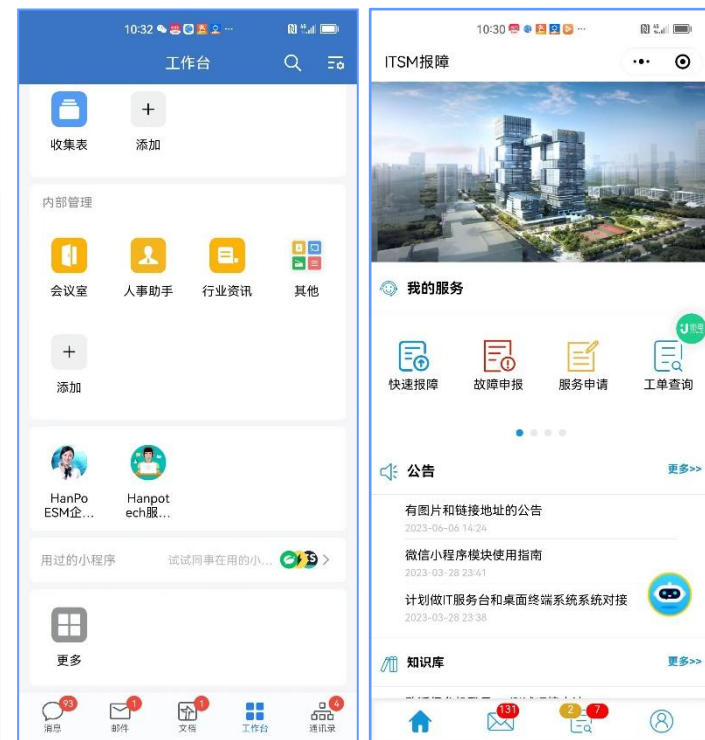
运维管理以IT资源配置管理数据库（CMDB）为核心，集**监、管、控**为一体的综合运维管理平台，在一个平台上无缝支持传统、虚拟化、云基础架构的集中管理，以配置为核心以服务为驱动、提升IT部门运维的洞察力及执行力。

蓝图体系规划：**一库四中心**完整体系；配置管理库CMDB+监控中心+操作中心+流程中心+度量中心。









■ 热度排序知识条目;

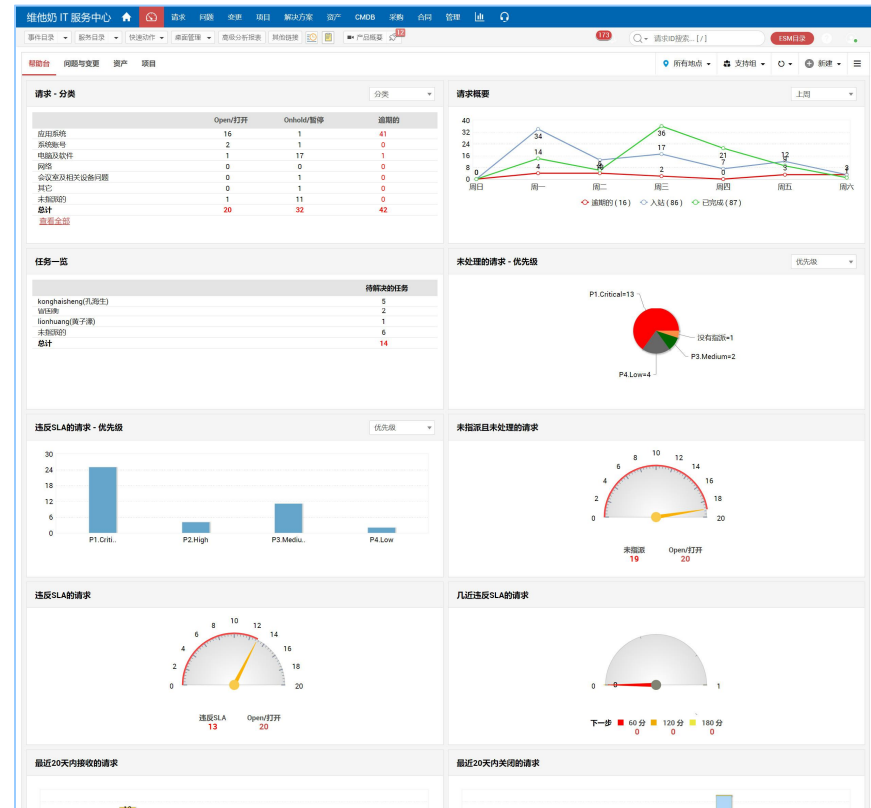
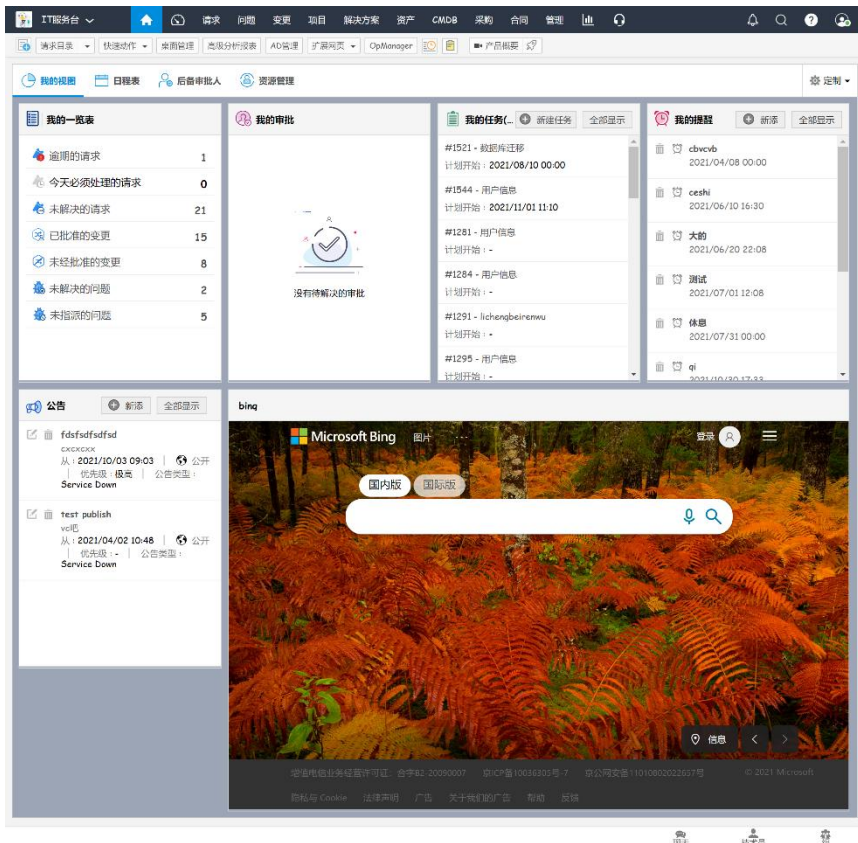
■ 全过程知识库条目自动推送;

■ 门户发布个人资产;

■ 极简前端, 强调用户体验;

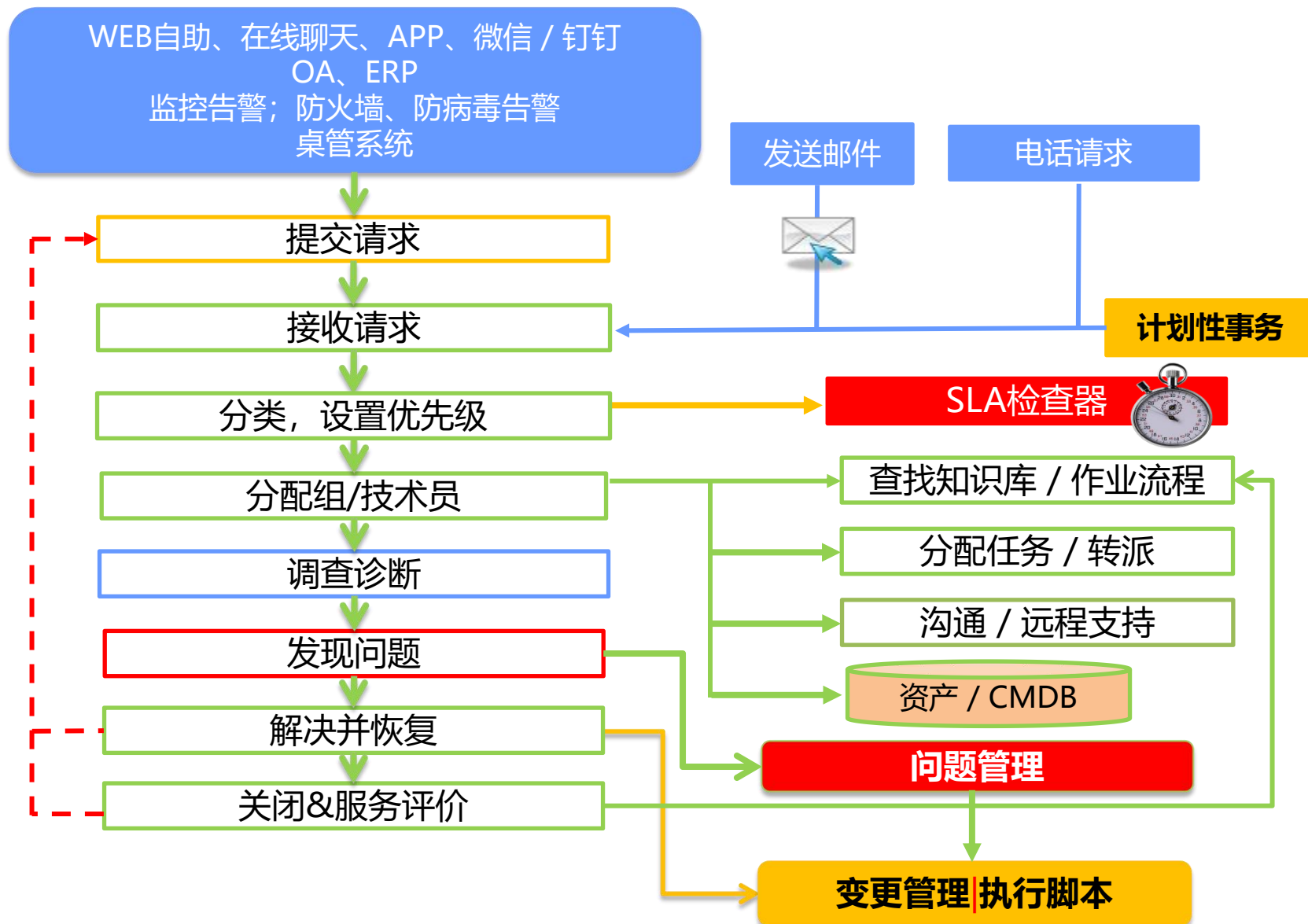
■ 微信、钉钉、OA、邮件多种方式申告服务;

■ 满意度调查追踪。



- 涵盖IT服务台的企业统一服务门户；
- 架构强大，ITIL全流程交付，各组件相互关联；
- 以工单、任务、项目多重载体全面数字化企业信息化运维和运营过程；

- 无缝对接: DC服务器 & 桌面终端统一管理工作、APM & OPM监控工具、PMP特权账户管理工具、AD域管理工具、BI智能报表工具.....；
- 标准化API接口，方便对接和扩展；
- 多国语言、时区前端自适应，低代码、快速迭代；



工单详情 - 关联资产、共享请求、管理其他流程、沟通、其他动作

事件目录

服务目录

快速动作

桌面管理

高级分析报表

AD管理

扩展网页

OpManager

产品概要

编辑

指派

动作

自定义动作

通知

计时器

#2249 测试提单后的各功能展示

- bw | 时间 2021/11/30 08:42 | 逾期: 没数据

详细信息

解决方法

任务

检查列表

工作日志

审批

时间分析

历史

描述

接下来, 点击各功能页签, 做展示

附件

亿纬锂能ADSSP...

浏览文件 或 将文件拖放到这里 [最大大小: 99 MB.]

回复 转发

会话

☒ 电子邮件地址

☐ 系统通知

☒ 注释

添加注释

演示账号

2021/11/30 08:43

描述需要补充, 附件看不清楚

编辑 删除

属性

编辑

请求属性

状态	打开	地点	广州
测试多选	111	优先级	没有指派
业务类型多选	开通	分类	操作系统OS
请求类型	Incident	子分类	Mac OS X
组	测试组		
技术员	没有指派		

状态: 打开

优先级: 没有指派

任务: 1 0

技术员: 没有指派

组: 测试组

地点: 广州

附件: (1)

资产: hjt10223

更多属性

共享: 共享请求

相关问题

关联变更: 由该事件发起的变更 #31

变更引发的事件

关联项目

订购单 (2)

标签: 没有添加标签

bw | ad@ll.com

请求 (5) | 资产

员工ID: 1123

部门名称: IT服务

电话: 11111111111

机构名称: 6

合并、依赖、转实例、复制、取消、删除、提醒、打印预览。。。

编辑修改, 并支持表单模板切换

工程师 & 请求人 & 审批人 & 共享人之间的沟通和记录

支持工程师填写注释/会话时, 选择是否给请求人看到

工程师进行运维状态的操作

共享请求
打标签
关联 资产
问题
变更
项目
采购

IT服务台 | 事件目录 | 服务目录 | 快速动作 | 桌面管理 | 高级分析报表 | AD管理 | 扩展网页 | OpManager | 产品概要

#2249 测试提单后的各功能展示
- bw | 时间 2021/11/30 08:42 | 逾期: 没数据

编辑 | search user | 指派 | 动作 | 自定义动作 | 通知 | 计时器

解决方法 | 任务 | 检查列表 | 工作日志 | 时间分析 | 历史

解决方法 | 尝试过的解决方案

用xinjian问题
删除问题

服务器常见问题
双方都第三方阿斯顿发送到苏打粉阿斯蒂芬阿斯蒂芬撒旦法asd

修理服务器的解决方案
豆腐干大范甘迺

搜索所有解决方案 | 服务器

状态: 打开
优先级: 没有指派
任务: 1 0
技术员: 没有指派
组: 测试组
地点: 广州
附件: (1)
资产: hjt10223
更多属性

共享: 共享请求

相关问题
关联变更
由该事件发起的变更

聊天 | 技术员 | 群组

1. 查看知识库
2. 填写解决方法, 并可转知识库

分配任务, 进行协同支持。
1. 任务模板
2. 临时分配的任务

工程师
工作记
录管理

全面审计该工单流转、沟通会
话、修改的记录内容/人员/时
间。。。

规范作业流程。
提高运维操作流程的标准化, 效率, 安全性

IT服

主页 仪表板 请求 解决方案 问题 变更 发布 维护 资产 CMDB 采购 合同 报表 社区 项目

UEM产品 移动设备管理 高级分析报表 AD管理 产品概要

编辑 打印 动作 状态动作

工作流

变更

阶段

提交 计划 审批 实施 UAT 发布 审核 关闭

角色权限 注释 任务 提醒 工作日志 审批概览 会话 历史

补丁更新

请求者 没数据 时间 21/12/2023 03:24 PM

提交

详细信息 计划 任务 注释 状态注释

属性 编辑

地点	没有关联到任何地点	变更类型	-
组	-	分类	-
子分类	-	条目	-
影响	-	紧急度	-
优先级	-	风险	-
受影响的服务	-	资产	-
变更理由	补丁更新	服务级别协议	-
违反SLA	-		

描述

不可用 新添

浏览文件 或 将文件拖放到这里 [最大大小: 10 MB.]

ID CH-121

状态 进行中 / 实施

工作流 常规工作流

模板 常规模板

变更类型 -

变更所有者 DEMO演示

计划结束 -

审批状态 Pending Approval

关联

发起变更的事件请求 0

因该变更导致的事件请求 0

关联的问题 0

关联的项目 0

关联的发布 0

IT服务台

主页 仪表板 请求 问题 变更 项目 发布 解决方案 资产 CMDB 采购 合同 报表 社区

桌面管理 移动设备管理 高级分析报表 AD管理 PMP KMP Site24x7 OpManager AD自助服务 Zoho Creator App 产品概要 1

编辑 打印 动作 工作流 发布

阶段

提交

计划

开发

测试

用户验收测试 (UT...)

部署

培训

审查

关闭

角色权限

关联

任务 0/1

提醒

工作日志

审批概览

会话

历史

Service Desk微信小程序更新发布

请求者 没数据 时间 Apr 13, 2022 11:45 PM

提交

详细信息 任务 注释 审批 状态注释

描述

增加审批功能。
解决知识库BUG。

浏览文件 或 将文件拖放到这里 [最大大小: 10 MB.]

发布信息 编辑

属性

地点	没有关联到任何地点	类型	标准
组	-	影响	中
紧急度	正常	优先级	中
风险	中		

信息分类

分类	软件	子分类	ServiceDesk Plus
条目	-		

计划

计划开始	Apr 27, 2022 12:19 AM	计划结束	Apr 29, 2022 12:19 AM
创建时间	Apr 13, 2022 11:45 PM	完成时间	-

业务影响

受影响的服务	软件	资产	server1
涉及的CI	server1		

ID

RL-2

状态

已申请 / 提交

工作流

紧急发布工作流

模板

紧急模板

发布工程师

Howard Stern

发布经理

DEMO演示

计划结束

Apr 29, 2022 12:19 AM

关联

被关联的变更

0

关联的项目

0

项目管理

ManageEngine 卓豪



项目 > 项目明细

Upload a Website

✕

⚙

Demo

<

>

逾期日

2016.09.05

提前

695 天

里程碑

4

1 ✓

明细

里程碑

任务

工时表

成员

甘特图

备注

请求(5)

历史

所有任务

动作

+ 新添

模板

触发器

1 - 7 / 7

每页 10 条

☐	标题	状态	优先级	所有者	计划开始时间	计划结束时间	%完成	里程碑
☐	Check out some of their hosted sites for loading s...	Closed	Low	-	-	-	100%	Find a website hosting source
☐	Determine whether they offer 24/7 support for thei...	Open	High	-	-	-	90%	Find a website hosting source
☐	sadadsad	Open	-	-	-	-	0%	
☐	Open the FTP client on your computer.	Resolved	-	-	Jul 2, 2015 01:30 AM	Jul 25, 2015 01:29 AM (186 天 已过)	50%	Connect to your web server using you
☐	Check with your web host to make sure that they su...	Open	Low	Guest	Jul 2, 2015 01:30 AM	Jul 3, 2016 01:29 AM (157 天 剩余)	0%	Connect to your web server using you
☐	Consider the amount of space the hosting source of...	Open	High	-	Jul 2, 2015 01:30 AM	Jul 12, 2015 01:29 AM (199 天 已过)	0%	Find a website hosting source
☐	Install the FTP application	Closed	Low	Guest	Aug 2, 2015 01:30 AM	Aug 22, 2015 01:29 AM (780 天 提前)	100%	Connect to your web server using you

项目关联事件、变更、发布

- 信息 — 项目信息
- 里程碑 — 项目事件的基准点
- 任务 — 项目中的活动
- 时间表 — 工作计划表
- 成员 — 项目的成员
- 甘特图 — 项目时间图
- 历史 — 项目的变更历史

资产 > 监测到的Workstation/Server

[代理明细][自动指派工作站][未审计工作站的故障诊断][从CSV文件导入]

监测到的Workstation/Server

动作 新扫描 删除 1 - 8 / 8 | 每页 25 条

	名称	型号	操作系统	服务标签	资产状态	用户	部门	原始序列号	订购成本(¥)
☐	scp.workgroup	Alibaba Cloud ECS	Microsoft Windows Server 2016 ...	75c1df82-43b0-4e7d-9 ...	In Use	程南针	维他奶(上海)有限公司/总部/资讯科技部	-	-
☐	cdp.workgroup	Alibaba Cloud ECS	Microsoft Windows Server 2016 ...	-	In Use	administrator	-	-	-
☐	xdf.workgroup	Microsoft Windows 10	Microsoft Windows 10	-	In Store	-	-	-	3000.0
☐	sfg.workgroup	Microsoft Windows 8. ...	Microsoft Windows 8.1	-	In Use	-	卓豪	-	2800.0
☐	cdt.workgroup	Microsoft Windows 10	Microsoft Windows 10	-	In Use	欧阳凡	卓豪	-	3200.0
☐	Dell Latitude 3301	Dell Latitude 3301	-	-	In Use	欧阳凡	卓豪	558CW72	-

软件 > 软件许可

软件许可

删除 新添 从CSV导入 过滤器: 所有许可

10 1 to 8 of 8 导出为

	软件	已购买	已分配	可用的	许可密钥	许可类型	许可有效期还剩	有效期限
☐	System Center 2012	2	1	1		Volume	498 天	2016.11.20
☐	Exchange Server	1	1	0		Individual	498 天	2016.11.20
☐	Exchange Server	1	0	1		Individual	从不过期	
☐	Office	1	0	1		Individual	从不过期	
☐	Office	1	0	1		Individual	184 天	2017.09.30
☐	Xbox	1	1	0		Individual	从不过期	
☐	Xbox	1	0	1		Individual	从不过期	
☐	Windows	1	0	1		Individual	从不过期	

资产清单 > Server > scp.workgroup

远程控制 立即扫描 编辑 指派 动作

scp.workgroup | 172.26.16...79:c49e:6ff8:8df9 |
Alibaba Cloud ECS
指派给 用户 程南针 (部门: 信息部 / 总部 / 资讯科技部)

扫描状态: 成功
资产状态: In Use [变更]

配置项的信息	硬件	软件	系统	关系	历史	请求	合同	财务
配置项的信息	硬件	软件	系统	关系	历史	请求	合同	财务
配置项的信息	硬件	软件	系统	关系	历史	请求	合同	财务
配置项的信息	硬件	软件	系统	关系	历史	请求	合同	财务
配置项的信息	硬件	软件	系统	关系	历史	请求	合同	财务
配置项的信息	硬件	软件	系统	关系	历史	请求	合同	财务
配置项的信息	硬件	软件	系统	关系	历史	请求	合同	财务

请求明细 显示: 未解决的请求 1 - 1 / 1 | 每页 100 条

主题	请求人名称	状态	创建日
测试关联资产报价	程南针	开单/Open	07/09/2020 10:48 AM

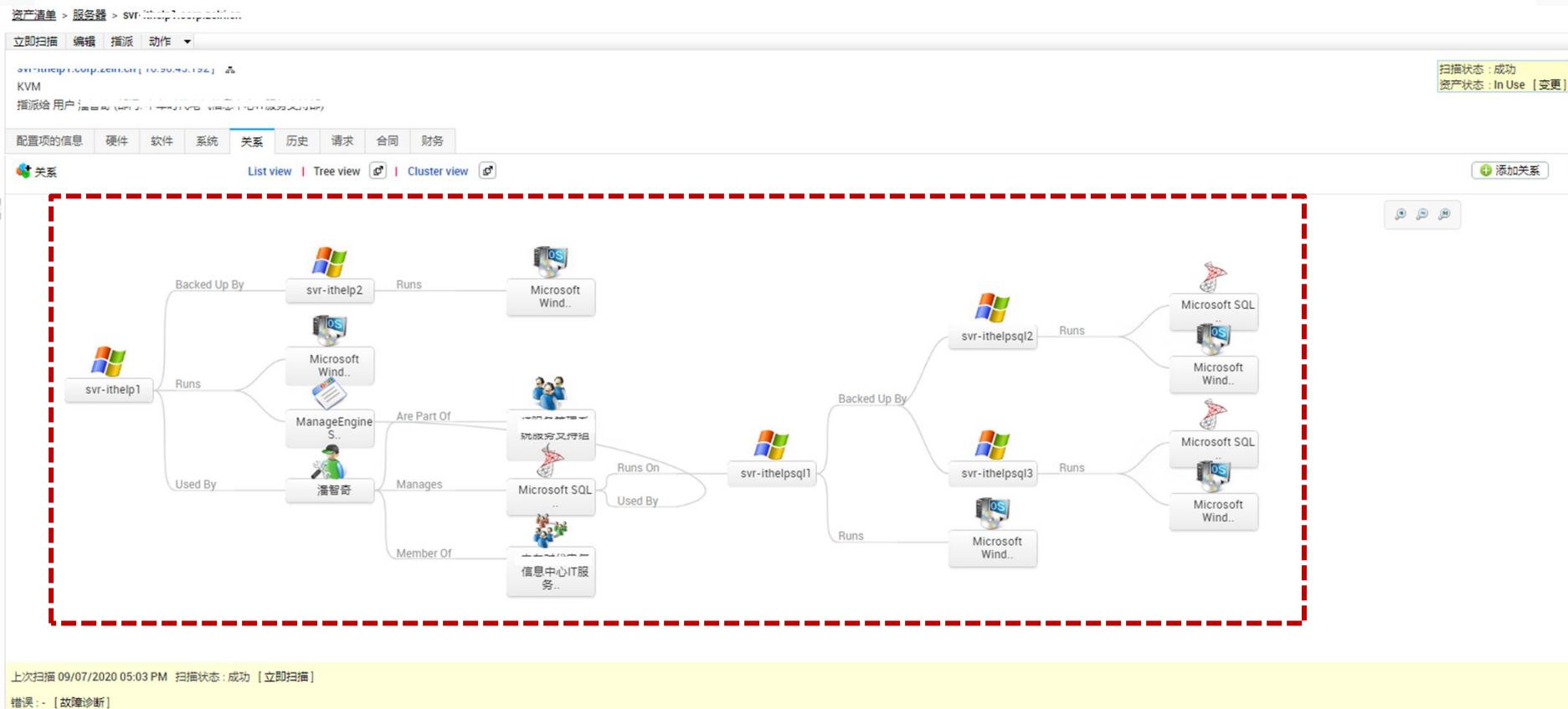
问题明细 显示: 未决的问题 0 - 0 / 0 | 每页 100 条

标题	请求者	指派给	分类	优先级	状态	紧急度
没有找到问题						

变更明细 显示: 未解决的变更 0 - 0 / 0 | 每页 100 条

标题	ChangeOwner	分类	优先级	变更类型	阶段	状态
没有找到变更						

- 编辑时间: 11/05/2020 02:03 PM 操作人: administrator | 编辑模式: 手动
1. Asset Tag 更改: 从 VM987654321 到 -
- 编辑时间: 11/05/2020 01:58 PM 操作人: administrator | 编辑模式: 手动
1. Barcode 被移除 - VM987654321
- 编辑时间: 11/05/2020 01:57 PM 操作人: administrator | 编辑模式: 手动
1. Barcode 被添加 - VM987654321
2. Asset Tag 更改: 从 - 到 VM987654321



全视图显示监控事件，关联分析提升事件分析能力



IT运维流程管理平台



服务台、SLA管理、知识库；报障和服务申请、计划任务、问题管理、变更/发布管理、项目管理、分析报表



IT资产管理

合同管理、订购单管理



IT综合监控管理模块



网络层管理

- 网络设备监控
- 网络配置管理
- 网络流量分析



虚拟机 / 主机系统管理

ORACLE 应用管理

- 数据库 / 中间件 / 应用服务

SAP 业务监控

- SAP监控
- B/S业务模拟仿真监控
- 邮箱监控

服务器&终端安全和配置管理



漏洞管理



补丁管理



服务包安装



配置管理



远程控制



资产管理



软件分发 & 软件商店



软件管控



外设管理



浏览器安全



Bittlock管理



Windows部署



移动MDM设备管理

运维特权账号密码管理



网络设备和安全设备



服务器和虚拟机



数据库



业务系统

AD一体化管理



AD合规性配置管理



AD审计管理



AD自助服务管理



AD属性级备份恢复管理



● 网络层管理

- ✓ 网络设备、安全设备监控
- ✓ 网络路径性能管理
- ✓ 网络流量分析 & 安全分析
- ✓ 网络配置管理
- ✓ IP地址管理
- ✓ 交换机端口管理
- ✓ 防火墙日志管理
- ✓ Cisco WAN RTT & VoIP监控

● 集成ZOHO Site24x7云监控

● 系统层 & 数据层管理

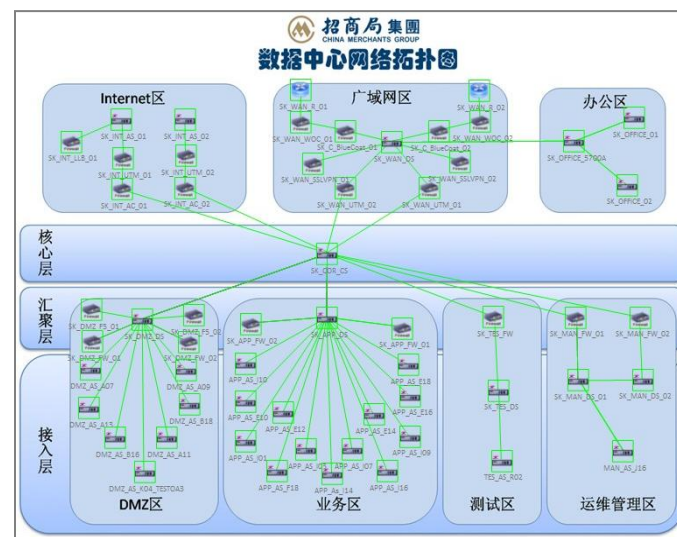
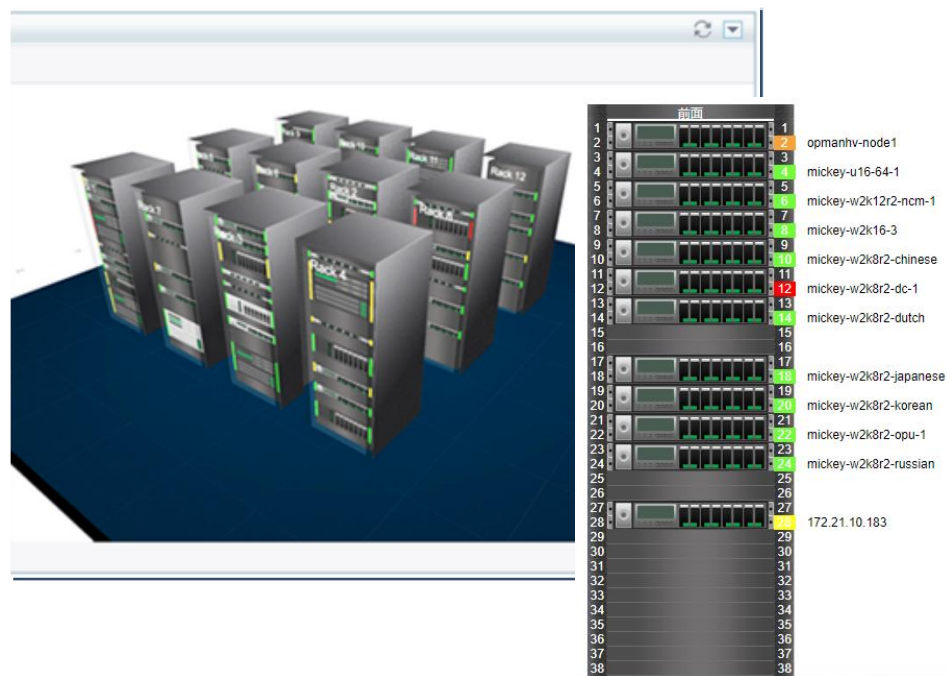
- ✓ 服务器硬件监控
- ✓ 虚拟机监控
- ✓ 操作系统监控
- ✓ Cisco UCS监控
- ✓ 路坦利超融合监控
- ✓ 存储设备监控

● 应用层管理

- ✓ 数据库监控
- ✓ 中间件、Web服务器、服务监控
- ✓ J2EE/.Net/Ruby/PHP/JS
- 应用性能透视

● 业务层

- ✓ SAP / SAP CCMS 监控
- ✓ Oracle EBS 监控
- ✓ Sibel 监控
- ✓ 微软Dynamics CRM监控
- ✓ Amazon监控
- ✓ Windows Azure监控
- ✓ http (s) 序列监控
- ✓ 异地业务仿真监控
- ✓ 真实用户访问监控







IT运维流程管理平台



服务台、SLA管理、知识库；报障和服务申请、计划任务、问题管理、变更/发布管理、项目管理、分析报表



IT资产管理 & CMDB

合同管理、订购单管理



IT综合监控管理模块



网络层管理

- 网络设备监控
- 网络配置管理
- 网络流量分析



虚拟机 / 主机系统管理

ORACLE 应用管理

- 数据库 / 中间件 / 应用服务

SAP 业务监控

- SAP监控
- B/S业务模拟仿真监控
- 邮箱监控



服务器&终端安全和配置管理



漏洞管理



补丁管理



服务包安装



配置管理



远程控制



资产管理



软件分发 & 软件商店



软件管控



外设管理



浏览器安全



BitLocker管理



Windows部署



移动MDM设备管理



运维特权账号密码管理



网络设备和安全设备



服务器和虚拟机



数据库



业务系统

PAM360



AD一体化管理

AD AD合规性配置管理

AD AD审计管理

AD AD自助服务管理

AD AD属性级备份恢复管理

- 特权账户密码托管
- 账号自动发现和回收
- 密码接管&自动更新
- 临时密码的发放和回收
- 运维访问审计





IT运维流程管理平台



服务台、SLA管理、知识库；报障和服务申请、计划任务、问题管理、变更/发布管理、项目管理、分析报表



IT资产管理 & CMDB

合同管理、订购单管理



IT综合监控管理模块



网络层管理

- 网络设备监控
- 网络配置管理
- 网络流量分析



虚拟机 / 主机系统管理

ORACLE 应用管理

- 数据库 / 中间件 / 应用服务

SAP 业务监控

- SAP监控
- B/S业务模拟仿真监控
- 邮箱监控



服务器&终端安全和配置管理



漏洞管理



补丁管理



服务包安装



配置管理



远程控制



资产管理



软件分发 & 软件商店



软件管控



外设管理



浏览器安全



Bittlock管理



Windows部署



移动MDM设备管理



运维特权账号密码管理



网络设备和安全设备



服务器和虚拟机



数据库



业务系统



AD一体化管理

AD AD合规性配置管理

AD AD审计管理

AD AD自助服务管理

AD AD属性级备份恢复管理

Endpoint Central

帮助桌面终端和服务端运维人员管理用户的服务器 & 桌面终端设备 & 移动MDM设备。

补丁管理
服务包安装

软件部署
软件商店

资产管理

配置与工具
自动化脚本

USB、软件管控
浏览器管理
漏洞管理
DLP
BitLocker

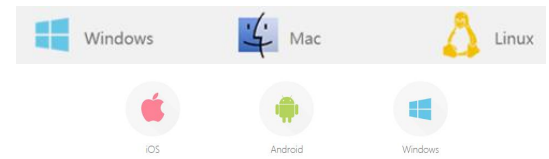
远程控制

审计与报告

移动设备
管理

Windows服务器
和终端镜像和操作
系统部署

支持的操作系统：



Endpoint Central和ServiceDesk Plus集成

终端管理+服务台工单+资产管理



统一控制台

Desktop Central Web客户端页面将嵌入ServiceDesk Plus控制台中。实现了桌面终端管理和IT服务管理的统一控制台。



资产同步

终端资产将自动同步到ServiceDesk Plus的资产列表中，进行资产全生命周期管理。



资产告警

Desktop Central与ServiceDesk Plus集成后，资产变更的告警将在ServiceDesk Plus中生成工单。



快速连接远程桌面

管理员收到工单后，可直接在工单中点击一下即可打开被管计算机的远程桌面。



禁用软件使用审批

Desktop Central提供的禁用软件功能，即软件黑名单，可强制卸载黑名单软件。当Desktop Central与ServiceDesk Plus集成后，用户可在代理中提交使用黑名单软件的应用，管理员可在ServiceDesk Plus中进行审批，从而实现软件的灵活管控。



软件安装审批

用户在Desktop Central自助服务门户中安装软件时，对于那些需要批准才能选择安装的软件，需提交申请到ServiceDesk Plus，经管理员审批后即可安装。



快捷服务台

Desktop Central快捷服务台使用户可以在客户端的代理中直接访问服务台的提交页面，以提交工单到ServiceDesk Plus。



IT运维流程管理平台



服务台、SLA管理、知识库；报障和服务申请、计划任务、问题管理、变更/发布管理、项目管理、分析报表



IT资产管理 & CMDB

合同管理、订购单管理



IT综合监控管理模块



网络层管理

- 网络设备监控
- 网络配置管理
- 网络流量分析



虚拟机 / 主机系统管理

ORACLE 应用管理

- 数据库 / 中间件 / 应用服务

SAP 业务监控

- SAP监控
- B/S业务模拟仿真监控
- 邮箱监控



服务器&终端安全和配置管理



漏洞管理



补丁管理



服务包安装



配置管理



远程控制



资产管理



软件分发 & 软件商店



软件管控



外设管理



浏览器安全



BitLocker管理



Windows部署



移动MDM设备管理



运维特权账号密码管理



网络设备和安全设备



服务器和虚拟机



数据库



业务系统



AD一体化管理

- AD AD合规性配置管理
- AD AD属性级备份恢复管理
- AD AD审计管理
- AD AD自助服务管理

AD360

ADAudit Plus

1

系统管理员配置 & 用户行为审计

2

审计对象：

1. AD域控服务器
2. Windows服务器
3. Windows文件服务器
4. NetAPP、EMC等文件服务器
5. 成员服务器
6. Workstations

1

批量管理AD对象

2

AD委派配置 & 审核 workflow

3

自动化配置 & AD自动清理

ADManager Plus

4

AD属性级备份 & 恢复

ADSelfService Plus

1

用户自助解锁、解密码

2

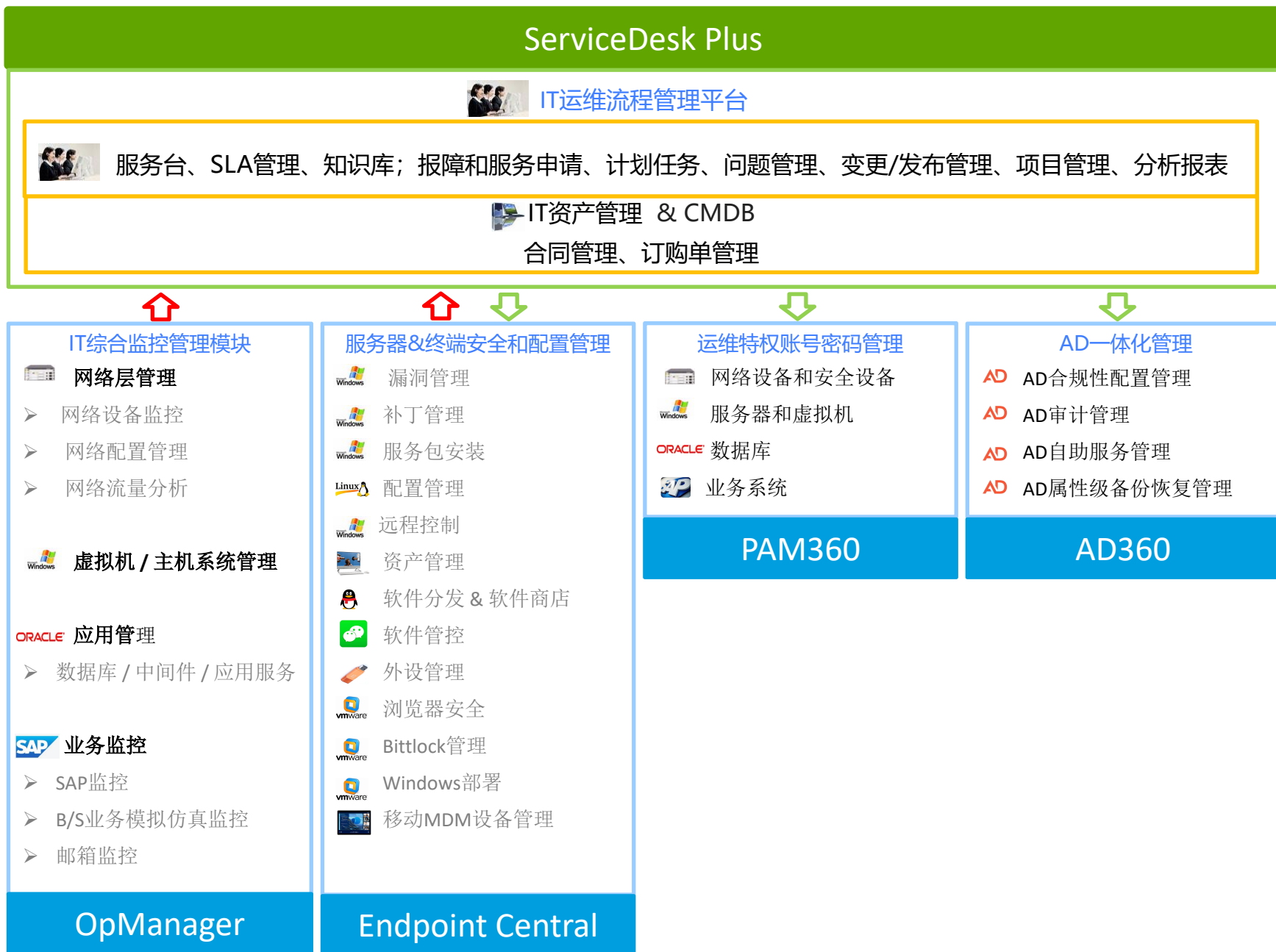
用户密码到期提醒

3

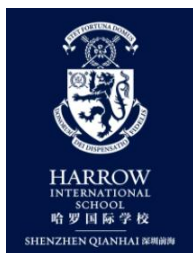
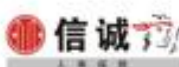
用户密码安全策略

3

MFA双因子认证







1996 年艾德威特在美国新泽西成立

核心团队: HP OpenView 的骨干

创始人之一 Tony Tomas: 全球10大软件架构师

总部: 美国加利福尼亚

在中国、日本、英国、加拿大、澳大利亚、巴西等世界各地设立分公司

中国分公司于2003年正式进入中国

全球员工超过 17,000人

研发机构设在印度金奈, 拥有 15,000 多名研发人员。

2009年, 用云计算在线应用解决方案 “ZOHOO” 进行全球公司名字更名。



➤ ServiceDeskPlus ---- IT服务台

入围Gartner 《IT服务管理支持工具魔力象限》
获得Pink Elephant权威ITIL机构PinkVerify认证

➤ OpManager -- 综合网管系统

入围Gartner 《网络性能监控工具魔力象限》

➤ Applications Manager ---- 主机应用管理系统

入围Gartner 《应用性能监控工具魔力象限》

入选The Forrester Wave™ 跻身全球顶级应用性能管理(APM)厂商

➤ Endpoint Central ---- 桌面机与移动设备管理系统

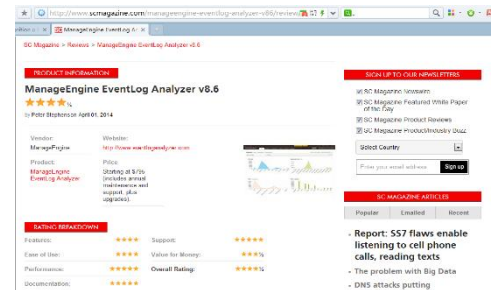
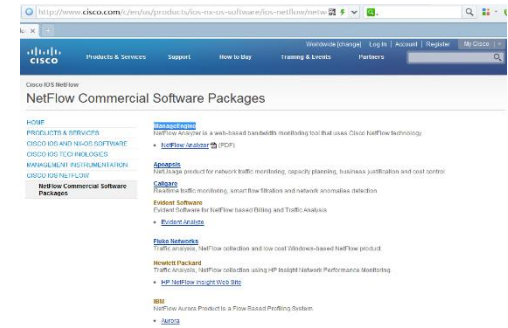
入围Gartner 《客户端管理工具魔力象限》

➤ EventLog Analyzer—系统事件日志分析系统

入围Gartner 《日志分析工具魔力象限》

➤ NetFlow Analyzer ---- 流量分析系统

Cisco官方推荐网络流量分析系统



October 15, 2014
Rit ServiceDesk Plus 9.0 - PINKVERIFY™ 2011
To Whom It May Concern:

This letter is to confirm that ServiceDesk Plus 9.0 has passed the PINKVERIFY 2011 assessment and is now, as such, not just an officially certified as ITIL compatible by Pink Elephant, the world's leading IT Service Management evaluation and consulting provider. A Pink Elephant IT Management Consultant assessed and confirmed compatibility of ServiceDesk Plus 9.0 in the following ITIL 2011 processes:

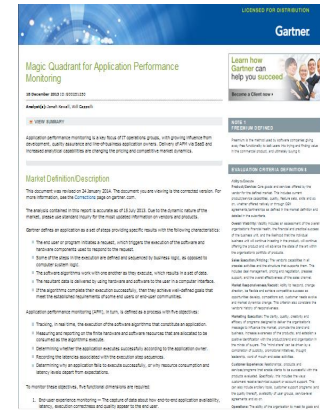
- Incident Management

The PINKVERIFY logo is the stamp of approval issued by Pink Elephant for Service Management tools that meet the minimum functional criteria for the ITIL processes. ManageEngine is authorized to use this logo, which denotes the number of ITIL 2011 processes in association with the validated tool, until October 6, 2015. The product appears in the business section of Pink Elephant's PINKVERIFY website at www.pinkelephant.com.

Sincerely,
Karen Black

Karen Black,
Manager, Marketing Services
Pink Elephant

ITIL is a registered trade mark of AXSOL Ltd, United Kingdom.



一站式IT管理

All-in-One IT Management System



ZOHO 欧阳帆

139221122811

oyf@zohocorp.com.cn