

# 思想科技助明門實業以 FRESHSERVICE 優化資訊服務管理能量、滿足同仁工作需求

團隊成員參考Gartner報告、花費6個月的時間評選4家產品，最終會選擇 Freshservice，除與其符合我們的期望有關，另外一個關鍵是，原廠與導入夥伴-思想科技-快速回應我們的需求以及提供極高的服務品質。

**謝昱帆**  
明門實業 資訊長



## 明門實業股份有限公司 WONDERLAND

分享此案例：[f](#) [t](#) [in](#) [@](#)



[回到所有成功案例](#)

### 公司簡介

明門實業成立於1983年，以卓越的創新技術與研發能力，為全球領先品牌，提供卓越設計與服務，在歐美亞等10個國家設有營運據點，產品遍及全球80多個銷售市場。因為將「創新與研發」視為關鍵能力，希望透過高品質、高效率的溝通方式，減低溝通成本，打造創新價值，明門集團在2021年將資訊策略從原先的分散式管理轉變為集中管理，由台灣集團總部的資訊部門負責統籌規劃與維護資訊系統平台，目標是以透明、精準、高效的資訊服務推動明門集團的業務發展。



### 明門實業以 FRESHSERVICE 全面優化資訊服務管理成效

明門實業資訊長謝昱帆表示：「為了無縫支援全球業務、更好佈局未來市場，我們除計畫升級海外的企業資源規劃(ERP)系統、在中國大陸據點導入製造執行系統(MES)，之後，將進一步升級產品生命週期管理(PLM)系統，在這個過程中，為了能在第一時間了解與解決使用者面臨的問題，同時，提升Help Desk的營運效率，我們決定升級資訊服務管理(ITSM)系統。」

過去，明門實業是以公司自行開發的系統提供Help Desk服務，因為系統過於老舊、只有中文介面，再加上沒有設計服務水準協議(SLA)等機制，很難管理與呈現Help Desk進度，久而久之，員工漸漸不使用系統，有問題就直接撥電話給熟識的資訊部門同仁，導致資訊服務難以管理，甚至是出現無法結案等狀況。

為解決上述問題並且優化全球資訊管理能量，謝昱帆表示，在選選系統平台時，特別重視四件事情：第一，必須是軟體式服務以確保團隊成員可以快速啟用與按需求增減服務；第二，提供數據分析等報表資料以掌握資訊營運現況並即時優化；第三，支援跨國語言以利後續將服務推廣到全球各營運據點；第四，符合資訊基礎建構庫(ITIL)的規範。「團隊成員參考Gartner報告、花費6個月的時間評選4家產品，最終會選擇Freshservice，除與其符合我們的期望有關，另外一個關鍵是，原廠與導入夥伴-思想科技-快速回應我們的需求以及提供極高的服務品質。」

### 思想科技以端到端服務助明門實業發揮 FRESHSERVICE 的最大效益

為協助明門實業發揮Freshservice的最大效益，思想科技不僅在事前提供規劃建議，在導入過程中，也提供諮詢建議以優化導入過程，對此，明門實業資訊部門同仁表示：「在設計流程與規劃導入工作時，思想科技的顧問除會在第一時間跟團隊成員分享Freshservice各個流程入口的功能與哪一個適合明門實業使用，當我們發現既有系統功能無法滿足我們的需求時，只要跟思想科技與原廠反應後，很快，就可以在原廠釋出的新功能看到我們需要的服務，極大程度優化我們的導入工作。」

導入後，思想科技亦因應明門實業的使用現況提出建議，並且即時向明門實業介紹Freshservice的新功能服務以優化使用效益，也因如此，上線時間短短一年便創下極佳的成績。「根據統計，團隊成員一年要處理的(全球)相關單據超過2萬個，在不增加人力的狀況下，成功將單據的平均處理時間從(導入3個月的)26.86小時縮減為(導入一年後的)13.9小時、提升92%的單據處理效率。」一位實際參與計畫的同仁驕傲地提出數據。

[進一步了解 Asana](#)



### 不僅優化資訊服務管理成效，更要進一步提升員工生產力

值得特別注意的是，導入Freshservice不僅透明化相關單據的處理進度，讓資訊部同仁可以更具效率的方式處理單據問題，例如二線資訊人員只要查詢單據處理紀錄，即可快速瞭解問題狀況並接手處理等，更重要的是，大幅提升員工對Help Desk的使用率並且創下滿意度高達94%的成績。

在第一線實際使用過Help Desk服務的明門實業同仁十分認可的說：「公司關心同仁的需求，解決我工作上的痛點，對我來說，新系統上線後帶來的差別是立即且顯著的，再也不用擔心找不到資訊部同仁、可以隨時向系統提交需求(工單)，而且，不用花時間向資訊同仁詢問事件處理進度，只要上系統查詢就可以一目了然，讓我可以專心處理其他核心事務，工作能更有效率；展現了對員工關心與支持的企業文化。這種關懷不僅體現在工作效率的提升和問題解決的效率，更重要的是讓員工感受到「公司視員工為資產」，願意為我們提供更好的工作環境，同時也因為採用新科技，和世界潮流趨勢接軌，讓我們覺得有成長與學習的機會。」

對於Freshservice帶來的效益，謝昱帆不僅認同、更認為其是實現自動化管理的關鍵拼圖。他說：「明門實業致力於透過數位科技提供舒適、便捷且高效的工作場域，也因如此，隨著Help Desk運轉順利，接下來的計畫是，透過流程自動化機器人(RPA)與API串接與管理等方式逐步實踐資訊管理自動化，例如設定好規則後，系統會自動為新人開通帳號、設定權限與完成入職流程等，藉此優化員工生產力，創造最大綜效。」

相信在明門實業、Freshservice與思想科技三方的努力與相互激盪下，很快就能夠看到嶄新的應用，將資訊服務管理拉升到全新層次，成為明門實業持續打造創新、安全且高品質嬰幼童產品的最佳後盾。

“

明門實業致力於透過數位科技提供舒適、便捷且高效的工作場域，也因如此，隨著 Help Desk 運轉順利，接下來的計畫是，透過流程自動化機器人(RPA)與API串接與管理等方式逐步實踐資訊管理自動化，例如設定好規則後，系統會自動為新人開通帳號、設定權限與完成入職流程等，藉此優化員工生產力，創造最大綜效。

謝昱帆 - 明門實業 資訊長

Elevate Your Digital Experience With

## 思想科技 MASTER CONCEPT

Talk to our specialists at [sales@hkmci.com](mailto:sales@hkmci.com) to start your cloud migration journey with us.

[聯繫我們](#)