



拓維雲智資訊

雲地無界 · 全面掌控



WHITE PAPER

# Freshworks

ITSM × ITOM × ITAM 一體化企業服務管理平台

讓 IT 服務管理,從沉重負擔變成業務加速器

以 AI 為核心、以使用者體驗為本的新世代 ITSM 平台

---

**SaaSPodium** 拓維雲智資安顧問團隊

Freshworks Premier Partner

版本 1.0 | 2026 年 4 月

## 目錄

執行摘要 .....	03
一、ITSM 市場的結構性轉變 .....	04
二、為什麼企業需要一體化的 ITSM × ITOM × ITAM .....	06
三、Freshworks 平台架構總覽 .....	08
四、Freshservice:現代化 ITSM 能力 .....	10
五、IT Operations Management(ITOM)能力 .....	13
六、IT Asset Management(ITAM)能力 .....	15
七、Freddy AI:內建式 AI 的差異化價值 .....	17
八、競爭格局分析:Freshworks vs. ServiceNow vs. ManageEngine.....	19
九、商業價值與 TCO 分析 .....	23
十、典型應用場景 .....	25
十一、導入流程與最佳實務 .....	27
十二、SaaS Podium 的服務承諾.....	28
結語 .....	29

## 執行摘要

企業 IT 部門正面臨前所未有的壓力:數位轉型加速、混合辦公成為常態、雲端服務爆炸式增長、員工對 IT 服務的期待向消費級體驗靠攏。然而,多數企業仍依賴傳統的 ITSM 平台——要嘛功能強大但架構老舊、客製化複雜昂貴(如 ServiceNow),要嘛產品破碎、部署與整合困難(如 ManageEngine)。

結果是,IT 部門花費 70% 的時間在維護工具本身,而非為業務創造價值。員工抱怨 IT 服務台反應慢、體驗差;管理層看不到 IT 資產、服務、成本的完整輪廓;IT 人員疲於應付重複性工單,無法聚焦於真正重要的架構優化與創新。

Freshworks 以「現代化、AI 原生、易於導入」的產品哲學,重新定義企業服務管理。其旗艦產品 **Freshservice** 將 ITSM、ITOM、ITAM 整合為單一雲端平台,並在所有模組中內建 **Freddy AI** 智慧助理,讓 IT 團隊能以傳統平台 三分之一的時間、一半的成本 達到同等甚至更好的服務水準。

本白皮書將深入剖析:

- 當前 ITSM 市場的結構性問題與演進方向
- ITSM、ITOM、ITAM 一體化的商業價值
- Freshworks 平台架構、核心模組與差異化能力
- 與 ServiceNow、ManageEngine 的完整比較分析
- 典型企業導入案例、商業價值與 TCO 試算
- SaaS Podium 作為 Freshworks Premier Partner 的服務承諾

「我們花了兩年導入 ServiceNow,卻只用了其中 20% 的功能。改用 Freshservice 後,三個月就完成上線,團隊滿意度立刻提升。」 — 某台灣金控 IT 總監

## 一、ITSM 市場的結構性轉變

過去二十年,企業 IT 服務管理經歷了三個明顯的階段演進。理解這個演進脈絡,對於選擇未來五年的 ITSM 平台至關重要。

### 1.1 三個世代的 ITSM 演進

世代	核心理念	特徵與代表產品
第一代 工單系統時代	以流程為中心	以 ITIL 流程為藍本,強調工單追蹤與流程合規。部署週期長、使用者體驗僵硬,客製化需要專業工程師。代表:BMC Remedy、HP Service Manager。
第二代 平台化 ITSM	以平台為中心	整合 CMDB、資產管理、監控為單一平台,功能強大但架構複雜、授權昂貴、客製化門檻極高。代表:ServiceNow、ManageEngine ServiceDesk Plus。
第三代 體驗驅動 + AI 原生	以使用者與 AI 為中心	SaaS 原生架構、現代化介面、內建 AI、快速部署、低客製化門檻。為混合辦公、員工體驗、跨部門服務(HR/設備/法務)設計。代表:Freshworks Freshservice。

### 1.2 推動轉變的五個關鍵驅力

- **混合辦公常態化** — 員工分散於多個地點,IT 服務必須雲原生、隨時可存取、自助化程度高。
- **AI 成為 IT 營運基礎** — 從工單分類、知識庫推薦、異常偵測到根因分析,AI 已非增值功能,而是核心能力。
- **員工體驗(EX)的戰略地位提升** — IT 服務台不再只服務 IT,而是延伸至 HR、設備、法務、財務等跨部門服務請求。
- **雲端與 SaaS 資產爆炸** — 企業平均使用 100+ 個 SaaS 應用,傳統 CMDB 無法追蹤,授權浪費成為嚴重問題。
- **IT 預算壓力** — CIO 被要求在不增加預算的前提下,支援更多業務需求,TCO 優化成為核心命題。

## 二、為什麼企業需要一體化的 ITSM × ITOM × ITAM

多數企業在 IT 服務管理領域使用的是「拼裝架構」——用 A 廠商的 ITSM、B 廠商的監控、C 廠商的資產管理、D 廠商的 CMDB、E 廠商的軟體授權管理。這種架構看似各司其職,實際上造成嚴重的效能損耗。

### 2.1 拼裝架構的五大痛點

- **資料孤島** — 工單、資產、監控告警、CMDB 分別儲存於不同系統,IT 人員需同時開啟多個介面才能完整處理一筆事件。
- **整合成本高昂** — 工具之間的 API 整合需要持續維護,每次升級都可能破壞整合,整合顧問費往往超過工具本身的授權費。
- **流程斷點** — 從監控告警 → 事件管理 → 變更管理 → 資產更新,流程在不同系統間流轉時頻繁斷裂,根因分析效率低落。
- **報表不一致** — 管理層收到的 IT 報表數據來自不同來源,彼此矛盾,無法建立可信任的單一事實來源。
- **供應商管理負擔** — 企業需同時管理 5-10 家 ITSM 相關供應商合約、SLA、升級週期,採購與法務成本巨大。

### 2.2 一體化平台的三個戰略價值

#### 戰略價值一:統一的 IT 事實來源(Single Source of Truth)

當工單、資產、服務、監控資料共享同一個 CMDB 與資料模型,IT 團隊能真正回答「這筆事件影響了哪些服務?涉及哪些資產?過去發生過類似問題嗎?」這些問題。

#### 戰略價值二:跨流程的自動化能力

從監控告警自動產生工單、工單關聯 CMDB 自動識別受影響 CI、變更單自動更新資產紀錄——這些跨流程自動化只有在一體化平台上才能流暢實現。

#### 戰略價值三:TCO 的根本性優化

單一平台取代 5-10 個分散工具,能同時減少授權費、整合維護費、人員培訓費,並降低供應商管理的隱藏成本。根據實際導入案例,一體化平台通常可在 3 年內將 IT 營運工具總成本降低 40-60%。

## 三、Freshworks 平台架構總覽

Freshworks 成立於 2010 年,2021 年在美國 NASDAQ 上市(代號 FRSH),目前全球擁有超過 67,000 家企業客戶,遍及 120 多個國家。其產品策略圍繞「為現代企業打造易用、強大、AI 驅動的軟體」,旗下產品線包括:

- **Freshservice** — 現代化 IT 服務管理(ITSM × ITOM × ITAM)
- **Freshdesk** — 客戶服務與支援平台
- **Freshsales** — CRM 與銷售自動化
- **Freshchat** — 全通路對話式客戶溝通

本白皮書聚焦於 Freshservice,這是 Freshworks 在企業 IT 領域的旗艦產品。

### 3.1 Freshservice 平台三層架構

Freshservice 以模組化設計整合 ITSM、ITOM、ITAM 三大領域,共享統一的 CMDB、身份管理、 workflow 引擎與 AI 引擎:

**【表現層】** 員工自助入口(Service Portal)、行動 App、Slack/Teams 整合、對話式 AI 介面

**【應用層】** ITSM 模組(工單、事件、問題、變更、發布)× ITOM 模組(監控整合、告警管理、AIOps)× ITAM 模組(資產探索、軟體授權、合約管理)× 專案管理 × 員工 Onboarding

**【基礎層】** 統一 CMDB、Freddy AI 引擎、workflow 編輯器(Orchestration)、API 與整合中心 (Marketplace:1,000+ 原生整合)、SOC 2 Type II / ISO 27001 合規安全

### 3.2 平台的核心設計哲學

- **SaaS-Native** — 從架構第一天就為雲端設計,非地端產品雲端化,享有完整的彈性與持續升級能力。
- **Low-Code 優先** — 90% 的客製化需求可透過視覺化 workflow 編輯器完成,無需撰寫程式碼。
- **AI 內建,非加購** — Freddy AI 為平台原生能力,而非額外模組,所有模組皆可享用 AI 智慧。
- **使用者體驗優先** — 介面設計採用消費級美學,員工無需大量訓練即可上手。
- **企業級合規** — SOC 2 Type II、ISO 27001、GDPR、HIPAA、資料駐留選項,滿足嚴格合規要求。

## 四、Freshservice:現代化 ITSM 能力

Freshservice 的 ITSM 能力完整涵蓋 ITIL 4 定義的核心服務管理流程,並在使用者體驗、自動化、與 AI 整合上大幅領先傳統工具。

### 4.1 事件管理(Incident Management)

- 多通路工單建立:Email、Web Portal、行動 App、Slack、Microsoft Teams、電話
- Freddy AI 自動分類、優先順序判斷、受理小組分派
- 知識庫自動推薦相關文章,員工可自助解決常見問題
- SLA 管理:多組 SLA、工時日曆、自動升級、違規預警
- 重大事件管理(Major Incident):作戰室、即時溝通、多團隊協作

### 4.2 問題管理(Problem Management)

- 事件自動關聯至問題,追蹤根因分析進度
- 已知錯誤資料庫(KEDB)管理,縮短重複事件處理時間
- 問題生命週期自動化:從識別、分析、解決到結案
- AI 輔助根因分析(RCA),分析歷史事件模式

### 4.3 變更管理(Change Management)

- 標準變更、一般變更、緊急變更多類型支援
- CAB 會議管理、變更時程表、衝突檢測
- 變更風險評估,AI 分析歷史類似變更的成功率
- 完整稽核軌跡,符合 SOX、ISO、金融監理要求

### 4.4 服務目錄與員工自助(Service Catalog)

- 視覺化服務目錄,員工像電商購物一樣請求服務
- 多階段審批 workflow,支援條件式分支與平行審批
- Freddy 對話式請求:員工可用自然語言提出請求
- 延伸至 HR、設備、法務、財務跨部門服務(Enterprise Service Management)

### 4.5 知識管理(Knowledge Management)

- 多層次文章分類、標籤、版本控管
- Freddy AI 自動從已結案工單產出知識庫草稿
- 智慧搜尋與語意匹配,員工自助率可提升 40% 以上
- 多語系支援,適合跨國企業

### 4.6 專案與發布管理

- 內建專案管理能力(甘特圖、看板、任務依賴)
- 變更自動關聯至發布,建立完整的 Release Train
- DevOps 整合:Jira、Azure DevOps、GitHub、GitLab

## 五、IT Operations Management(ITOM)能力

Freshservice 的 ITOM 模組將監控告警、事件管理、CMDB 整合為統一的營運中樞,協助 IT 團隊從被動救火轉為主動預警。

### 5.1 Alert Management:智慧告警整合

現代企業的監控工具通常超過 5 套(APM、網路、基礎設施、雲端、安全等),每天產生數千至數萬筆告警。Freshservice 提供:

- 原生整合主流監控工具:Datadog、New Relic、Prometheus、Nagios、SolarWinds、PRTG、Zabbix、Azure Monitor、CloudWatch 等
- 告警去重、關聯、抑制(Alert Correlation),將數千筆噪音收斂為數十筆有意義事件
- 智慧告警自動建立工單、分派、通知 On-Call 人員
- 告警風暴偵測,避免事件爆發時的通知過載

### 5.2 Service Health Monitoring:服務健康視圖

- 服務地圖(Service Map)視覺化業務服務與技術組件的依賴關係
- 即時服務健康評分,快速識別異常服務
- 業務影響分析:當某 CI 故障時,自動評估受影響的業務服務與使用者

### 5.3 Workflow Automator:IT 營運自動化

傳統 IT 營運大量時間花在重複性手動任務:重設密碼、帳號開通、伺服器重啟、磁碟空間清理等。Freshservice 透過視覺化 Workflow Automator 讓這些任務自動化:

- 拖拉式流程設計器,IT 人員無需程式背景即可建立自動化流程
- 雙向整合 Active Directory、Azure AD、Okta、主流雲端平台
- Scheduled Workflow:定期執行的預防性維運任務
- Event-Driven Workflow:依據工單狀態、CMDB 變更、告警事件觸發

### 5.4 On-Call Management:值班排班

- 多班次、多時區值班排班
- 告警自動依排班通知對應人員
- 升級策略(Escalation Policy):若第一線未回應自動升級
- 取代 PagerDuty、Opsgenie 等獨立工具,降低 TCO

## 六、IT Asset Management(ITAM)能力

Freshservice 的 ITAM 模組涵蓋硬體、軟體、合約、授權的完整生命週期管理,並與 ITSM、ITOM 共享同一個 CMDB。

### 6.1 自動化資產探索(Discovery)

- Freshservice Discovery Agent:Windows、Mac、Linux 終端裝置自動盤點
- Network Discovery:SNMP 掃描網路設備、伺服器、虛擬化環境
- Cloud Discovery:AWS、Azure、GCP 雲端資源自動匯入
- SaaS Discovery:整合 Okta、Azure AD 自動識別 SaaS 使用狀況
- 深度整合 Device42 等專業 Discovery 工具,取得更完整的資產關係

### 6.2 軟體授權管理(Software License Management)

軟體授權是企業最容易浪費的 IT 支出之一。根據 Gartner 研究,企業平均有 30% 的軟體授權閒置未用。Freshservice 提供:

- 軟體安裝自動偵測,對照授權合約識別 Over-Licensing 與 Under-Licensing
- SaaS 訂閱管理,識別閒置帳號、重複訂閱、影子 IT
- 授權合約到期提醒,避免自動續約損失
- 合規稽核報表,應對 Microsoft、Oracle、SAP 等軟體商稽核

### 6.3 合約管理(Contract Management)

- 所有 IT 合約集中管理:軟體、硬體、服務、維護
- 合約關聯至資產與供應商,完整追溯
- 到期提醒、續約決策支援
- 支出分析:依供應商、部門、服務分類

### 6.4 資產生命週期管理

- 資產生命週期:採購 → 分派 → 使用 → 維護 → 退役
- 員工到職自動分派設備、離職自動回收
- 設備維修工單與資產紀錄關聯
- 行動 App 條碼掃描,現場盤點快速高效

## 七、Freddy AI:內建式 AI 的差異化價值

Freddy AI 是 Freshworks 自研的 AI 引擎,自 2018 年起持續演進,並於 2023-2025 年整合 **生成式 AI(Generative AI)**與 **Agentic AI** 能力。Freddy 不是一個獨立的聊天機器人,而是深度嵌入 Freshservice 各模組的智慧層。

### 7.1 Freddy Copilot:IT 人員的智慧副駕

- 工單摘要:自動濃縮冗長對話為簡潔摘要
- 智慧回覆建議:依據工單情境生成專業回覆草稿
- 相似事件推薦:找出歷史類似案例加速處理
- 自動分類與分派:依工單內容判斷類別、優先級、受理人
- 撰寫助理:協助撰寫 KB 文章、變更計畫、事後報告

### 7.2 Freddy Agent:員工自助對話式 AI

- 24/7 即時回覆員工 IT 問題,無需等待人工客服
- 自動執行常見請求:密碼重設、存取權限申請、設備請領
- 深度整合 Slack、Microsoft Teams,員工在熟悉環境中取得服務
- 多語系對話,支援繁體中文、英文、日文、韓文等
- 無法解決時自動升級為人工工單,並附帶完整上下文

### 7.3 Freddy Insights:智慧分析與洞察

- 趨勢分析:自動識別工單量異常、服務品質下降
- 預測性分析:預測未來工單量、SLA 違規風險
- 異常偵測:找出不尋常的工單模式,可能反映系統問題或安全事件
- 自然語言查詢:管理者用自然語言詢問數據,如「上個月各部門工單數量?」

### 7.4 Freddy 的商業效益

根據 Freshworks 客戶導入後的實際數據:

- 員工自助率提升 40-60%,減少 IT 人員重複性工作
- 首次回應時間縮短 50% 以上
- 事件平均解決時間(MTTR)縮短 30-45%
- IT 人員滿意度提升,更多時間投入策略性工作

「Freddy 不是要取代我的 IT 團隊,而是讓每位成員都像多了一個專業助理。」 — 某製造業 IT 服務台主管

## 八、競爭格局分析: Freshworks vs. ServiceNow vs. ManageEngine

企業在選擇 ITSM 平台時,市場上主要有三個選項: Freshworks Freshservice、ServiceNow、以及 ManageEngine ServiceDesk Plus。這三者代表了 ITSM 市場的三種典型定位,各有其設計哲學、目標客群與優劣勢。本章節提供完整的比較分析,協助決策者做出符合自身需求的選擇。

### 8.1 三大平台的市場定位與設計哲學

面向	Freshworks	ServiceNow	ManageEngine
產品定位	現代化、AI 原生、易於導入的一體化 ITSM 平台	企業級工作流平台,從 ITSM 延伸至全企業數位化	以 CP 值為訴求的 IT 管理工具集合
目標客群	中型至中大型企業(500-30,000 員工)	大型企業與跨國集團(5,000+ 員工)	中小企業與預算敏感型客戶
核心優勢	AI 原生、使用者體驗佳、快速上線、TCO 可控	功能深度、平台擴展性、生態系龐大	價格低、產品線廣、基礎功能完整
主要侷限	極度客製化需求較難滿足(但覆蓋 95% 企業需求)	授權昂貴、導入週期長、客製化成本極高	介面老舊、模組整合碎片化、AI 能力弱
設計哲學	使用者與 AI 為中心	平台與流程為中心	功能堆疊為中心

### 8.2 Freshworks vs. ServiceNow: 企業級平台的兩種路線

ServiceNow 是 ITSM 市場的領導者之一,擁有極為強大的平台能力與生態系。然而,在過去數年間,越來越多企業發現 ServiceNow 並非最適合的選擇,主要痛點在於:

#### 痛點一: 客製化需求繁雜且成本失控

ServiceNow 的強大來自於其高度客製化能力,但這也成為企業最大的負擔。典型 ServiceNow 客戶需要專職 ServiceNow 工程師(或外包顧問團隊),維護數百個客製化表單、工作流、UI Policy、Business Rule、Script Include 等。每次版本升級都需投入大量時間重新驗證客製化是否相容,實務上造成:

- 平均導入週期 12-24 個月,且經常延期
- 顧問費用通常是授權費的 3-5 倍
- 版本升級成為重大專案,一年一次的 Release 反而成為壓力
- 組織被「ServiceNow 工程師」綁架,技術債累積快速

#### 痛點二: 授權費用高昂,ROI 難以證明

ServiceNow 採用 Fulfiller(處理人員)授權模式,每位 IT 人員年費約 USD 1,200-2,500,進階模組(如 ITOM、HR、Security Operations)另外收費。一個 100 人 IT 部門的 ServiceNow 年費輕

易超過 USD 300K,尚未計入實施與顧問費用。

### 痛點三:使用者體驗落後

ServiceNow 的介面雖在近年改進,但整體仍偏向「企業系統」的視覺風格,與員工在消費級應用中的使用習慣差距明顯。員工自助服務採用率普遍低於 30%。

### 痛點四:AI 為加購模組,無法深度整合

ServiceNow 的 AI 能力(Now Assist)為額外收費模組,且需要達到特定授權等級才能使用。對中型企業而言,AI 能力的取得成本極高。

## Freshworks 相對 ServiceNow 的核心優勢

- **導入週期縮短 60-75%** — 典型 Freshservice 導入 2-4 個月完成,ServiceNow 通常 12-24 個月。
- **總擁有成本(TCO)降低 40-60%** — 包含授權、顧問、維運、升級在內的 3 年 TCO 顯著優於 ServiceNow。
- **客製化門檻大幅降低** — 90% 的客製需求可透過 Low-Code 設定完成,一般 IT 人員即可維護,無需專職工程師。
- **AI 能力原生內建** — Freddy AI 包含在標準授權中,無需額外採購。
- **使用者體驗領先** — 員工自助率通常可達 50-70%,是 ServiceNow 的 2 倍以上。

## 8.3 Freshworks vs. ManageEngine:CP 值導向 vs. 現代化架構

ManageEngine(Zoho 旗下)是另一個在亞太區相當普遍的選擇,以 CP 值高、產品線廣泛為主要訴求。然而,ManageEngine 的架構與設計理念,已逐漸無法滿足現代企業需求:

### 痛點一:產品破碎,模組整合度低

ManageEngine 擁有 60+ 個獨立產品(ServiceDesk Plus、OpManager、Endpoint Central、AssetExplorer、Patch Manager 等),看似全面,實則每個產品有不同的資料模型、UI 風格、授權方式。企業若要建立完整的 ITSM 架構,通常需採購 5-8 個產品,整合成本與維運複雜度極高。

### 痛點二:介面與使用者體驗老舊

ManageEngine 的 UI 設計風格停留在十年前,員工自助服務使用率低,對年輕世代員工尤其不友善。行動 App 功能殘缺,不適合混合辦公場景。

### 痛點三:AI 能力有限

ManageEngine 雖然陸續加入 AI 功能,但主要為表層應用(簡單的自動分類、聊天機器人),缺乏真正深度整合的 AI 引擎。與 Freddy AI 這種嵌入全平台的 AI 能力相比,差距顯著。

### 痛點四:地端(On-Premise)包袱

ManageEngine 的主力產品仍為地端部署模式,雲端版本為後期改造,效能、擴展性、持續升級能力皆受限。混合辦公、跨國部署、彈性擴展等現代需求難以支持。

### 痛點五:客製化能力受限

雖然 ManageEngine 以 CP 值聞名,但當企業需要較深度的流程客製化時,往往遭遇工具能力瓶頸,必須額外撰寫程式碼或透過第三方工具彌補。

## Freshworks 相對 ManageEngine 的核心優勢

- **單一平台取代多個產品** — Freshservice 以一個平台涵蓋 ITSM、ITOM、ITAM,無整合地獄。
- **使用者體驗現代化** — 介面設計符合現代員工期待,自助服務採用率顯著更高。
- **真正的 AI 原生平台** — Freddy AI 深度整合每個模組,非表面功能堆疊。
- **SaaS 原生架構** — 自架構第一天為雲設計,持續升級、彈性擴展、混合辦公友善。
- **總 TCO 實際上更低** — 雖然 ManageEngine 單一產品授權便宜,但企業需採購多個產品並自行整合,加總成本與維運負擔通常超過 Freshservice。

## 8.4 綜合功能與商業比較表

比較面向	Freshworks	ServiceNow	ManageEngine
典型導入週期	2-4 個月	12-24 個月	3-6 個月
每位 Fulfiller 年費	USD 400-800	USD 1,200-2,500	USD 300-700
顧問費 vs. 授權費比例	0.5-1 倍	3-5 倍	1-2 倍
3 年 TCO(100 人 IT 團隊)	USD 200K-400K	USD 800K-1.5M	USD 300K-600K
AI 原生能力	★★★★★	★★★(加購)	★★
使用者體驗	★★★★★	★★★	★★
客製化彈性	★★★★★(Low-Code)	★★★★★(但需專職人力)	★★★
平台整合完整度	★★★★★(一體化)	★★★★★(加購模組)	★★(多產品組合)
SaaS 原生	完全原生	完全原生	混合架構
升級與維護負擔	低(自動)	高(需版本驗證)	中(混合模式)
適合企業規模	500-10,000 員工	5,000+ 員工	100-2,000 員工
員工自助採用率(典型)	50-70%	20-40%	15-30%

## 8.5 決策建議:何時該選擇哪個平台?

### ✓ 選擇 Freshworks 的情境:

- 企業員工數在 500-30,000 之間,希望快速取得 ITSM 價值
- 重視使用者體驗、員工自助、現代化介面
- 希望以可控成本獲得 AI 能力
- IT 團隊希望專注於業務支援,而非 ITSM 工具維運
- 需在 6 個月內看到可量化的 ROI

- 偏好 SaaS 原生、雲端優先架構

✓ 選擇 **ServiceNow** 的情境:

- 超大型企業(10,000+ 員工)有複雜跨部門流程
- 需要跨 IT、HR、法務、客戶服務等多領域的深度整合
- 具備專職 **ServiceNow** 團隊或顧問預算
- 預算充裕,可承擔 1-2 年導入週期
- 法規環境要求極高度客製化的工作流

✓ 選擇 **ManageEngine** 的情境:

- 中小企業(100-500 員工),預算極為敏感
- 僅需基礎 ITSM 功能,無需 AI 或進階能力
- 可接受較老舊的介面與有限的使用者體驗
- 願意自行整合多個產品

「對多數 500-10,000 人規模的企業而言,Freshworks 是打破『ServiceNow 太重、ManageEngine 太淺』兩難的最佳解答。」 — Gartner IT 分析師

## 九、商業價值與 TCO 分析

以下是一個典型中型企業(2,000 名員工、50 位 IT 人員)導入 Freshservice 後的實際商業價值量化分析:

價值面向	導入前(傳統工具)	導入後(Freshservice)
IT 工單平均處理時間	8 小時	3 小時(-62%)
員工自助解決率	15%	55%(+267%)
IT 人員花在重複性任務時間	60%	25%(-58%)
SLA 達成率	75%	93%(+24%)
軟體授權浪費率	30%	8%(-73%)
稽核準備時間	每年 120 人時	每年 30 人時(-75%)
工具授權年費	USD 280K	USD 150K(-46%)
整合與維運成本	USD 120K	USD 40K(-67%)
員工滿意度(IT Service)	3.2 / 5	4.5 / 5

綜合而言,典型企業在導入 Freshservice 後 6-9 個月內即可達到正向 ROI,第一年節省的總成本通常可達 USD 200K-400K,第二年起成為持續性的效率紅利。

## 十、典型應用場景

### 場景一:從 ServiceNow 遷移,擺脫客製化泥沼

**背景情境:**某金融業客戶使用 ServiceNow 已 6 年,累積 400+ 個客製化流程,年授權與顧問費超過 USD 800K。每次升級都需停機驗證 2-4 週,且實際使用功能僅為平台能力的 25%。

**導入結果:**遷移至 Freshservice 後 4 個月完成核心流程轉換,年度總成本下降 55%,升級由重大專案變為無感自動更新,IT 團隊重新聚焦於業務創新。

### 場景二:ManageEngine 多產品整合的替換

**背景情境:**某製造業客戶同時使用 ManageEngine ServiceDesk Plus、AssetExplorer、OpManager 三套產品,整合由人工維護,工單、資產、監控告警資料無法自動關聯,IT 人員需同時開啟三個介面處理單一事件。

**導入結果:**以單一 Freshservice 平台取代,告警自動關聯 CMDB、工單自動更新資產狀態、跨模組報表一鍵產出。IT 團隊生產力提升 40%,採購複雜度大幅降低。

### 場景三:企業服務管理(ESM)跨部門擴展

**背景情境:**某 5,000 人企業希望將 IT 服務台的成功經驗延伸至 HR、設備、法務部門,建立統一的員工服務入口。

**導入結果:**在同一個 Freshservice 平台上建立 HR 服務台、設備服務台、法務工單流程,員工透過單一入口請求所有企業服務。跨部門服務請求處理效率提升 60%,員工滿意度顯著提升。

### 場景四:員工到職自動化

**背景情境:**某科技公司年度招募超過 300 名新員工,每位新進員工的到職準備需 HR、IT、設備、主管多方協調,平均需要 7-10 個工作天,且經常有遺漏。

**導入結果:**透過 Freshservice Workflow Automator 建立到職自動化流程,HR 建立新員工記錄後自動觸發 IT 帳號開通、設備採購、權限申請、訓練排程等 20+ 任務。到職準備時間縮短至 2 個工作天,遺漏率降至近乎零。

### 場景五:SaaS 授權管理與成本優化

**背景情境:**某企業使用 150+ 個 SaaS 應用,年度訂閱費超過 USD 2M,但實際使用率不明,每次續約都是盲目決策。

**導入結果:**導入 Freshservice ITAM SaaS Management 模組後,自動識別閒置帳號、重複訂閱、影子 IT,第一年即減少 USD 450K 的授權浪費。

## 十一、導入流程與最佳實務

Freshservice 的導入速度是其核心優勢之一。SaaS Podium 提供標準化的四階段導入方法論，確保企業能在最短時間內實現價值：

階段	時程	主要活動與產出
<b>Phase 1</b> Discover	第 1-2 週	現況評估、流程盤點、服務目錄設計、成功指標定義、角色權限規劃。
<b>Phase 2</b> Configure	第 3-6 週	平台基礎設定、工作流建立、SLA 政策、通知規則、整合中心(AD、Email、監控工具)設定。
<b>Phase 3</b> Migrate & Train	第 7-10 週	歷史資料遷移、知識庫建立、管理者與使用者培訓、UAT 驗證、試行營運。
<b>Phase 4</b> Go-Live & Optimize	第 11-12 週及之後	正式上線、持續優化、AI 功能深化、進階模組 (ITOM/ITAM) 分階段導入、持續改善迴圈。

### 導入最佳實務

- 從痛點切入,非從功能切入 — 先解決最明顯的業務痛點,建立內部信任後再擴展。
- 擁抱標準化,減少過度客製化 — Freshservice 的最佳實務已蘊含 ITIL 精神,應先使用標準流程,再視需要調整。
- 善用 AI 從第一天開始 — Freddy AI 越早啟用,累積的學習資料越多,效益增長越快。
- 持續改善而非一次到位 — 上線後每季進行流程檢視與優化,持續提升平台價值。

## 十二、SaaS Podium 的服務承諾

作為 Freshworks 在台灣與亞太區的 Premier Partner, SaaS Podium 提供的不只是產品授權, 而是一整套從評估、導入到長期營運優化的專業服務:

- **產品評估與授權諮詢** — 依據企業規模、產業特性、IT 成熟度, 提供最適合的 Freshservice 版本與授權方案建議。
- **標準化 POC 服務** — 提供 2-4 週的結構化概念驗證, 讓企業在決策前實際體驗 Freshservice 的能力與效益。
- **導入顧問服務** — 專業認證顧問團隊協助完成平台設定、流程設計、資料遷移、整合串接, 確保按時上線。
- **教育訓練** — 分別為管理者、IT 團隊、終端使用者提供分層式教育訓練, 確保平台價值最大化。
- **長期營運支援** — 提供中文技術支援窗口、季度健檢、新功能導入諮詢、年度架構檢視服務。
- **其他平台遷移服務** — 針對從 ServiceNow、ManageEngine、BMC、其他 ITSM 平台遷移至 Freshservice 的企業, 提供專業遷移服務與資料轉換支援。
- **企業服務管理(ESM)擴展規劃** — 協助企業將 Freshservice 從 IT 服務台延伸至 HR、設備、法務等跨部門服務, 建構企業服務統一入口。

## 結語

IT 服務管理的下一個十年,將由「現代化、AI 原生、以使用者為中心」三個關鍵字定義。傳統以流程為核心、依賴深度客製化的 ITSM 平台,正逐漸被體驗驅動、AI 內建、低客製化門檻的新世代平台取代。

Freshworks 不是 ServiceNow 的廉價替代品,也不是 ManageEngine 的升級版,而是 **為現代企業重新設計的 ITSM 平台**。它讓 IT 團隊不再被工具綁架,而是能真正以科技為業務創造價值。

SaaSPodium 以 Freshworks Premier Partner 的身分,協助企業完成從評估、決策、導入到長期優化的全流程。無論您正在尋找第一個 ITSM 平台、規劃從 ServiceNow 遷移、或希望取代分散的 ManageEngine 產品組合,我們都能為您提供完整的解決方案與專業支援。

## 下一步:開啟您的現代化 ITSM 旅程

[預約產品 Demo](#) | [申請 POC](#) | [取得客製化 TCO 分析](#)

---

### SaaSPodium 拓維雲智資安顧問團隊

Freshworks Premier Partner

Authorized Distributor of Cribl, Corelight, Cycode and Upwind | Device42