

英孚凯尔“易维帮助台”解决方案

Nov. 2010

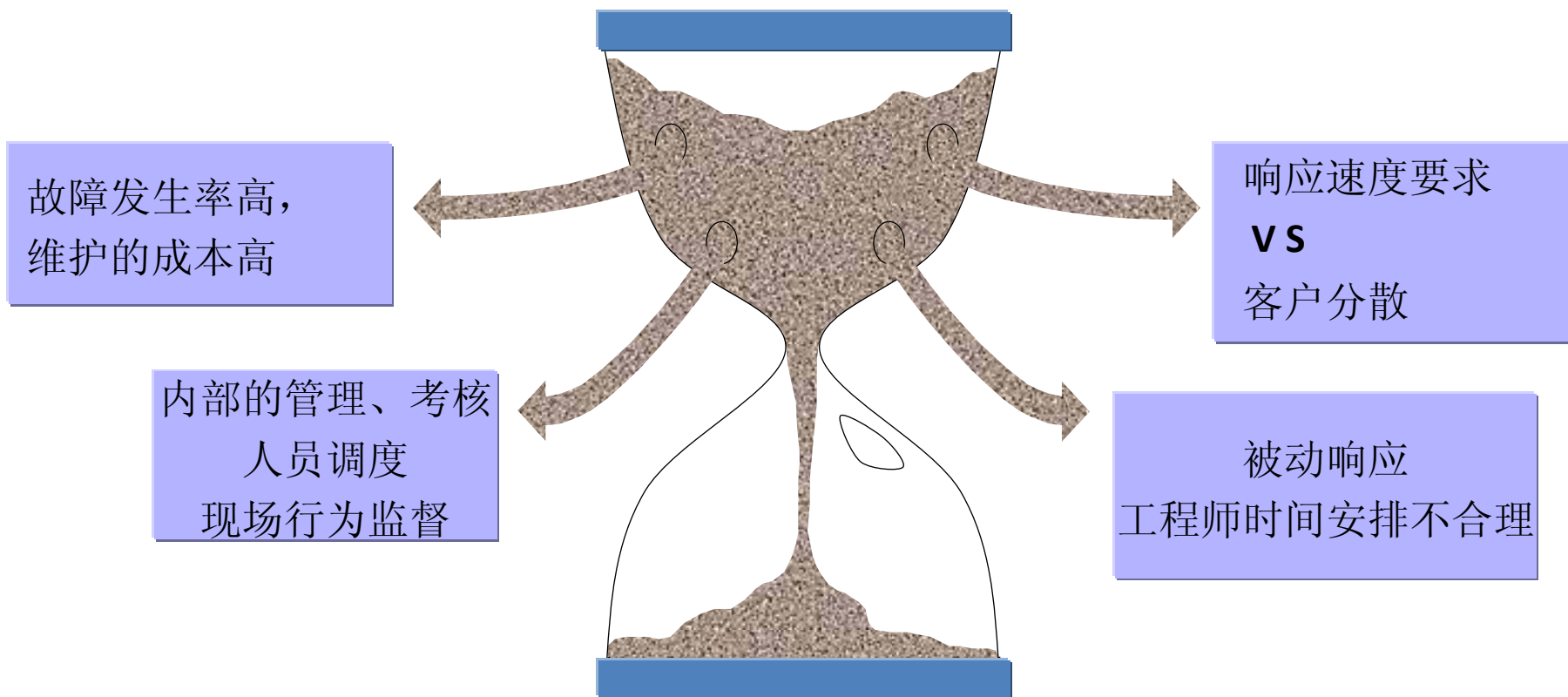
➤ 案例一：某IT服务商的“服务升级”之道

背景

一家驻扎在成都市磨子桥的专业IT服务公司。

- ✓ 几十家企业的IT外包服务订单
 - ✓ 承接了客户大部分IT产品采购及项目建设任务
 - ✓ 公司有了稳定的收入
- ◆ 但却面对一堆越来越突出的问题！

遇到的问题



升级方案

集成IntelAMT技术

带外管理，远程SOL，IDER
系统崩溃仍可远程教授

统一报障响应中心

提高报障响应速度
快速判断分类故障
统一派工

易维帮助台

主动管理

通过丰富的主动维护工具
定期远程主动巡检
降低故障率发生率
变被动为主动

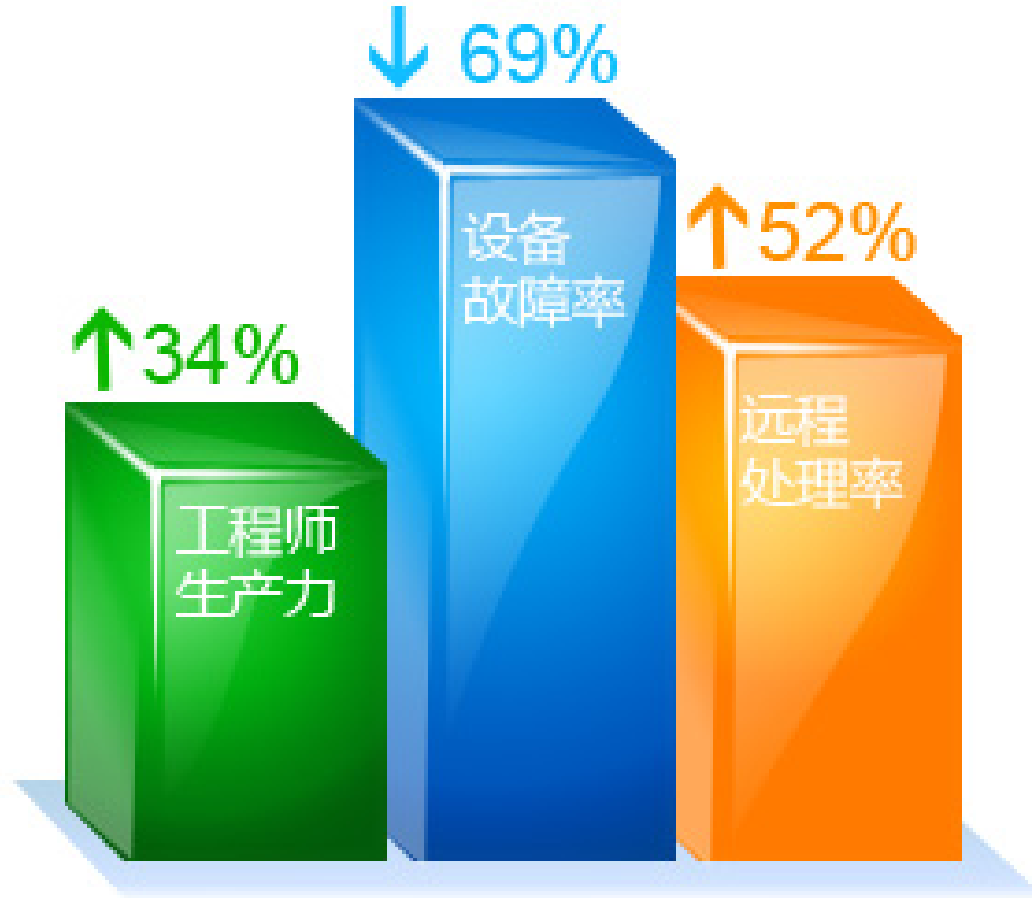
多种呼入方式

对于不同的客户类型，提供
网页按钮呼入
访问代码撮合
本地桌面呼入
等多种呼入方式

客户端自助式定制

服务商生成带有自己Logo等标
识的客户端，

升级“管理服务”后



➤ 案例二：某制造企业IT部门

背景：

一家机械制造业公司，在全国多处有分支。只有广州总部有IT维护部门，两名工程师维护上百台电脑。



使用“易维帮助台”后

主动维护无限逼近零故障。

结合Intel AMT技术，实时掌握终端IT资产状况

覆盖总部、分支与移动人员的统一服务台

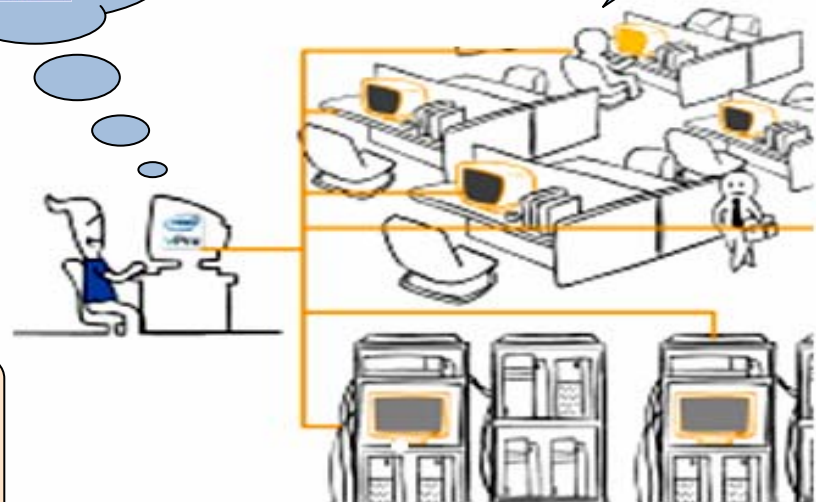
管理自动化，交付在线化，忙而不乱，劳而有功。

服务报告列举丰富而翔实的数据有力证明部IT运维部门的绩效

准确统计技术人员的实际工作成果，为全面的绩效考核提供依据

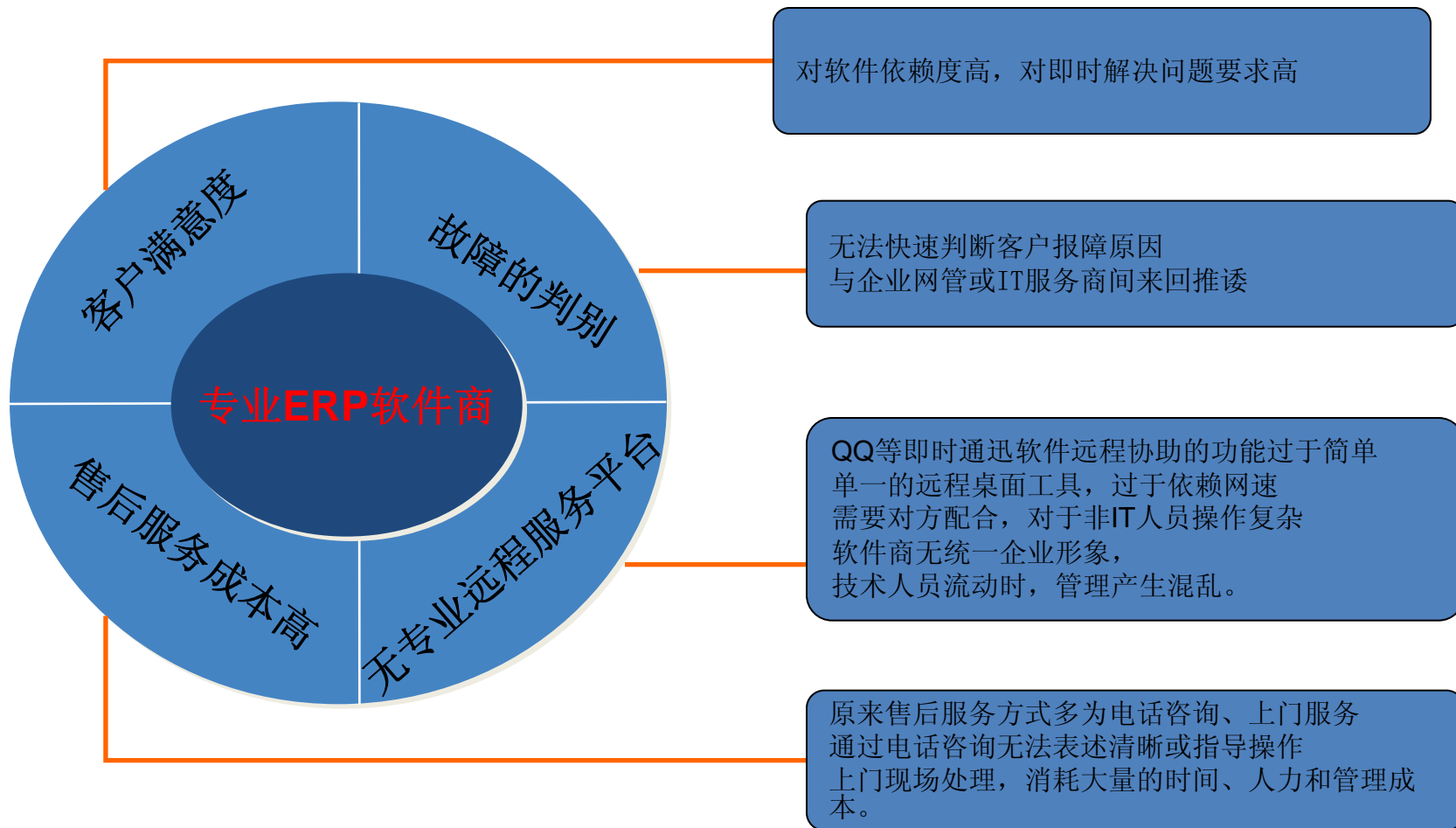


那么快就把问题解决了！
速度真快啊！



➤ 案例三：软件售后支持

背景：一家研发ERP软件的公司，其客户涉及政府部门、医院、制造业、物流等多个行业。



使用“易维帮助台”后

客户对其产品本身和服务的满意度显著提高。

售后工作和流程变得容易管理，客户问题得到有效解决，上门次数明显减少，服务成本大大降低！

实践中得知，74%的报障属于非产品服务范围。针对电脑系统本身的问题，可直接在线转交客户的企业网管或IT服务商，或在线协做处理。客户问题不再被推来推去。

将易维帮助台的“远程协助工具”客户端嵌入自己的ERP软件中。



英孚凯尔官网

www.infocare.cn

欢迎免费试用