



赢创是一家源自德国的现代化跨国工业集团，业务遍布全球100多个国家，拥有约41000名员工。赢创在化工、能源及房地产领域都位居市场前列。据赢创集团资料显示，集团每年在中国的投资高达一亿欧元，在大中华区制定略高于平均水平的增长目标。作为一家在特种化工领域领先的企业，赢创在大中华区拥有约4000名员工，19家公司和15个生产基地，销售额超过8.2亿欧元，其中85%来自中国。赢创目前在大中华区主要致力于化工业务，而其能源业务也已在大中华区具有15年的发展历史，主要为火力发电厂提供节能减排及环境保护等技术服务。赢创在大中华区地域分布非常广，IT用户数量庞大(其中上海莘庄和漕泾多用户基地用户较为集中)。在使用我们为赢创集团度身订造的完善服务以前，赢创从没有整体或局部地将网络产品和系统维护、维修以及IT运营管理服务外包给服务(天网称之为专业外包服务)，由于缺乏系统化的管理，赢创面临多方面的难题，包括如何制定合理的标准化服务流程，如何记录所有的服务，如何控制成本，如何提高工作效率等等，所有的难题归结为一点就是如何真正提高客户满意度。当意识到这些困难后，赢创找到了天网服务部门，希望通过天网所提供的专业外包服务，系统化管理全国用户的服务需求，提高用户满意度，并逐步提高其服务管理的专业化程度，让其服务成本更加可控和高效。

针对赢创在用户技术支持上面面对的问题，天网科技为赢创集团量身订造一套服务方案，其中包括设置电话支持中心(Call Center)，配合以ITIL为标准的服务管理软件对赢创集团分布于全国四个城市的多个办公地点的进行统一管理，对所有服务要求予以记录和跟踪。支持中心同时提供电话技术支持，服务事件管理，问题管理以及变更管理等等。在现场服务方面我们为赢创在用户最多的莘庄和漕泾这两个地区提供多名常驻工程师以能即时有效解决用户的技术问题，同时天网为赢创集团配备一支技术支持队伍为其他办公地点提供到户技术支援和IT项目的实施，大大提高了服务的素质并缩短了响应时间。

此外赢创集团在大中华区规模庞大，对IT设备的管理方面也相当关注，天网为此提供一套自动化资产管理系统，有效地为其管理所有IT设备，并根据ITIL标准记录设备使用周期内所有相关服务情况。为使赢创管理人员能有效地掌握集团内IT设备使用现状，服务水平和客户满意度等，天网定期向赢创IT管理人员汇报并提供使用及分析报告等，使天网服务能有效地结合到赢创IT管理规范内。

正如赢创中国IT部总监唐伟廉的评价：「天网为赢创集团多年来提供贴身服务，从服务流程的设计，团队建设和考核，技术服务的提供，到定期工作汇报等均能体现天网重视客户需求，了解IT服务标准和流程，更为重要的是能与IT部门的日常管理相结合，为最终用户提供优质服务，在资源有限的情况下大大提高了用户满意度，对集团IT资源的合理运用有很大帮助。」■