



赢创工业集团在化工，能源及房地产业务领域持有领先地位。赢创在潜在的市场上侧重于技术和质量引导。其战略的核心是长期持久的价值创造和利润的增长。赢创在大中华地区主要集中在化学品方面。集团有19家公司和15个生产基地，员工超过4000名。

作为一家国际公司，拥有全球业务，赢创中国凭藉其集中服务平台，在不同地点支持多个用户。赢创中国面临的问题：

1. 在接听用户服务需求来电时，在记录需求的「服务请求纪录」时，需要太多的手动流程，而且没有警报设定，使得一些须定时通知或升级的服务不能得到适当和及时的处理。
2. 了解过现有的大多数解决方案，一般都价格昂贵。
3. 希望找到一个能配合自身需求一起成长的系统。
4. 赢创中国需要一个系统集中管理，支持约1000名设在上海莘庄，多用户基地，北京、广州和香港办事处的工作人员。
5. 在全球总部集中整合管理之前，须找到一个切实可行的解决方案以满足公司在大中华区快速增长的业务。

为找到一个合适的IT支持服务台解决方案，技术人员经多方面的评估和实际测试，最后选定了由天网提供的软件 Alloy Navigator – 一个具有领先地位的支持服务和资产管理软件解决方案。

1. 价格和使用成本 – Alloy Navigator 提供了最佳的性价比和丰富的功能。
2. Alloy Navigator 在安装方面非常简单可于数周内全面部署。此产品目前运行在具有IIS网络服务功能的SQL 2005数据库服务器上。
3. Alloy Navigator 被用作该公司的服务事件跟踪系统。工作人员使用 Alloy Navigator 的服务台功能登记所需服务。系统会按照技术要求，自动分配到相关技术支持人员手上，技术人员得到分配到的用户的需求后须在预定工作时间内解决问题并更新系统。
4. 在系统实施时通过为不同分类的服务需求制定不同的业务规则，Alloy Navigator 可以适应用户的需求建立一套完全满足实际需求的工作管理系统。
5. Alloy Navigator 让赢创中国能集中管理其技术支持工作，从各方面的IT技术支持到第三方的服务管理和各种设备的部署和维护，服务器的支持等等都能有条不紊。

赢创在使用 Alloy Navigator 后 Help Desk 运作效率大大提高，中国地区的用户能有效地登记所需服务，服务形式的改变大大地减省了成本和时间，使整个组织能更专注于其核心业务上。

另一个好处是使 Alloy Navigator 符合 ITIL标准 (目前世界上最通用和最专业的IT服务标准) 令IT服务过程更有效率和专业。Alloy Navigator 还提供了一个功能强大的报告系统，使赢创能依据用户登录的「服务请求记录」，对造成服务需求的具体原因和趋势予以分析并找出有效的解决办法并提升工作效率。正如服务台运营经理郑伟提到的：「Alloy Navigator装备了我们的团队，其以ITIL为标准的自动化流程提高了服务台处理工作的效率和能力，只有使用像 Alloy Navigator 这样一个功能强大的产品才能令我满意。」