

客戶



斗山國際



客戶簡介：

斗山國際在韓國創立於1896年，1998年斗山集團正式成立，通過引進 BG 和 BU 運營機制以及整合九個分支機構。斗山旗下公司分三大類，有ISB公司，顧客和其他公司和企業輔助公司。斗山國際的產品和服務範圍從發電和海水淡化等行業一直跨越到建築、發動機、機床和農業領域。斗山集團生產各種生產材料與耗材，供應到國內外市場，按資產標準是韓國排名第9位的大企業，擁有19個分公司，員工人數約22,000名。

客戶需要：

斗山國際在 2007年收購了世界上最大的小型建築設備制造商山貓集團，中國地區重組後以上海辦公室作為全國總部，統籌管理江蘇、廣州和北京等多個分公司，面對中國業務的迅速發展，斗山國際領導層從一開始就希望以外包形式解決公司IT設備的服務與需求，特別是對全國IT用戶日常呼叫服務的管理和全國服務器與網絡的技術支持等工作尤為重視。

天網方案：

天網集團服務運營經理通過與客戶的相關管理人員溝通和對斗山的日常工作流程和用戶需求與分佈等進行研究和深入探討後，特別為斗山國際設計出一套完善的服務方案。天網為斗山在上海地區的辦公室派駐技術人員，提供上海總部的現場支持，大大提高了用戶的滿意度和IT設備的穩定性。對全國其他分支機構的用戶則以服務中心電話支持，配合技術人員緊急上門等方式為用戶提供優質，經濟和可靠的服務模式。同時也為斗山制定符合需要的一套標準服務流程和一套用戶能接受的服務標準，為技術人員日常工作提供指南。在網絡和關鍵設備方面，天網技術中心每日為斗山提供系統監測服務，以保證網絡暢通和設備的高可用性。同時為了加強上海總部對各分公司的有效管理，天網定期為客戶提供專業的服務報告與技術建議，使斗山管理人員能充分掌握集團內用戶的滿意度和相關IT設備的使用情況，大大提升了工作效率和競爭力。

方案成效：

斗山國際在使用天網的技術外包服務後表示非常滿意，特別在服務協調和安排上能有效提高各分支機構用戶的滿意度，通過定期例會的詳細溝通和專業建議，可以使斗山管理人員能有效地了解和控制集團內IT設備。現在更由天網每季度對其全國的機房進行仔細和專業的巡檢，及提供技術報告與建議，以便監檢IT設備的狀態，減低故障和損失，為集團業務發展起到保障作用。 ■