

客户



斗山国际



客户简介：

斗山国际在韩国创立于1896年，1998年斗山集团正式成立，通过引进 BG 和 BU 运营机制以及整合九个分支机构。斗山旗下公司分三大类，有ISB公司，顾客和其他公司和企业辅助公司。斗山国际的产品和服务范围从发电和海水淡化等行业一直跨越到建筑、发动机、机床和农业领域。斗山集团生产各种生产材料与耗材，供应到国内外市场，按资产标准是韩国排名第9位的大企业，拥有19个分公司，员工人数约22,000名。

客户需要：

斗山国际在 2007年收购了世界上最大的小型建筑设备制造商山猫集团，中国地区重组后以上海办公室作为全国总部，统筹管理江苏、广州和北京等多个分公司，面对中国业务的迅速发展，斗山国际领导层从一开始就希望以外包形式解决公司IT设备的服务与需求，特别是对全国IT用户日常呼叫服务的管理和全国服务器与网络的技术支持等工作尤为重视。

天网方案：

天网集团服务运营经理通过与客户的相关管理人员沟通和对斗山的日常工作流程和用户需求与分布等进行研究和深入探讨后，特别为斗山国际设计出一套完善的服务方案。天网为斗山在上海地区的办公室派驻技术人员，提供上海总部的现场支持，大大提高了用户的满意度和IT设备的稳定性。对全国其他分支机构的用户则以服务中心电话支持，配合技术人员紧急上门等方式为用户提供优质、经济和可靠的服务模式。同时也为斗山制定符合需要的一套标准服务流程和一套用户能接受的服务标准，为技术人员日常工作提供指南。在网络和关键设备方面，天网技术中心每日为斗山提供系统监测服务，以保证网络畅通和设备的高可用性。同时为了加强上海总部对各分公司的有效管理，天网定期为客户提供专业的服务报告与技术建议，使斗山管理人员能充分掌握集团内用户的满意度和相关IT设备的使用情况，大大提升了工作效率和竞争力。

方案成效：

斗山国际在使用天网的技术外包服务后表示非常满意，特别在服务协调和安排上能有效提高各分支机构用户的满意度，通过定期例会的详细沟通和专业建议，可以使斗山管理人员能有效地了解和控制集团内IT设备。现在更由天网每季度对其全国的机房进行仔细和专业的巡检，及提供技术报告与建议，以便监控IT设备的状态，减低故障和损失，为集团业务发展起到保障作用。 ■