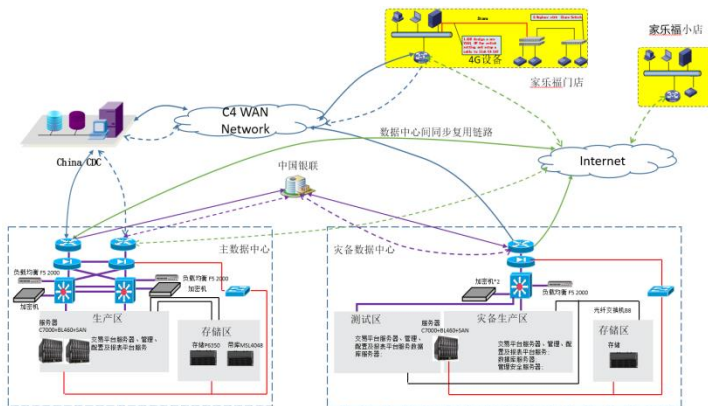


案例介绍 – 某零售商集成实施及Hosting项目



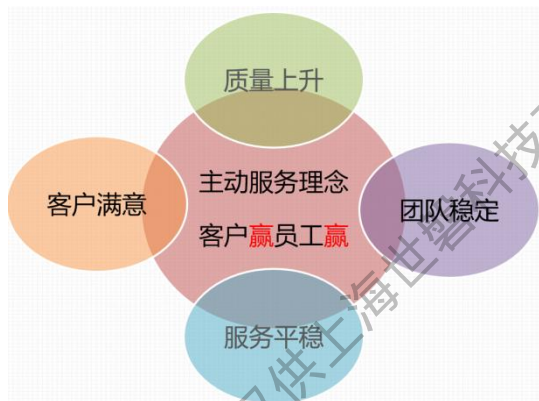
项目介绍:

项目包括两个部分: IT基础架构建设实施及3年托管服务

- 1, 规划设计IT基础架构 (主机 存储和网络)
- 2, IT基础架构实施建设
- 3, IT设备托管在苏州某数据中心, 为了能够提供良好的本地化支持, 向某零售商提供了数据中心技术支持服务
 - 完成日常IT系统巡检和维护工作
 - 配合应用团队完成应用故障诊断和修复
 - 完成软件升级和补丁升级工作
 - 完成或配合远程团队系统调整和配置修改工作
 - 协调管理数据中心提供的机房托管服务

项目时间及里程碑:

- 1, 2013-07 项目Kick-Off
- 2, 2013-07至2013-10 基础架构规划及实施
- 3, 2013-11至今 数据中心托管技术支持服务



案例介绍 – 某零售商集成实施及Hosting项目

服务分析

C4 2016		同比服务台市场环境
服务模式	本地定点式服务台	本地定点式服务台，虚拟远程式服务台
服务沟通	周会，月会，季会，年会	周会，月会，季会，年会
服务规范	完善以ITIL为基础的服务流程管理规范	ITIL流程管理规范
服务报告	周报，月报，季报，年报	月报，季报，年报
服务范围	桌面服务，账号应用支持， 移动设备， 资产管理， IT报表	桌面服务加账号应用支持或全IT支持 BMC Remedy, HP Service Manager, CA 软件....; LANDesk, Window自带, Lync....
服务工具	Remedy (ITSM); MS Lync (远程)	