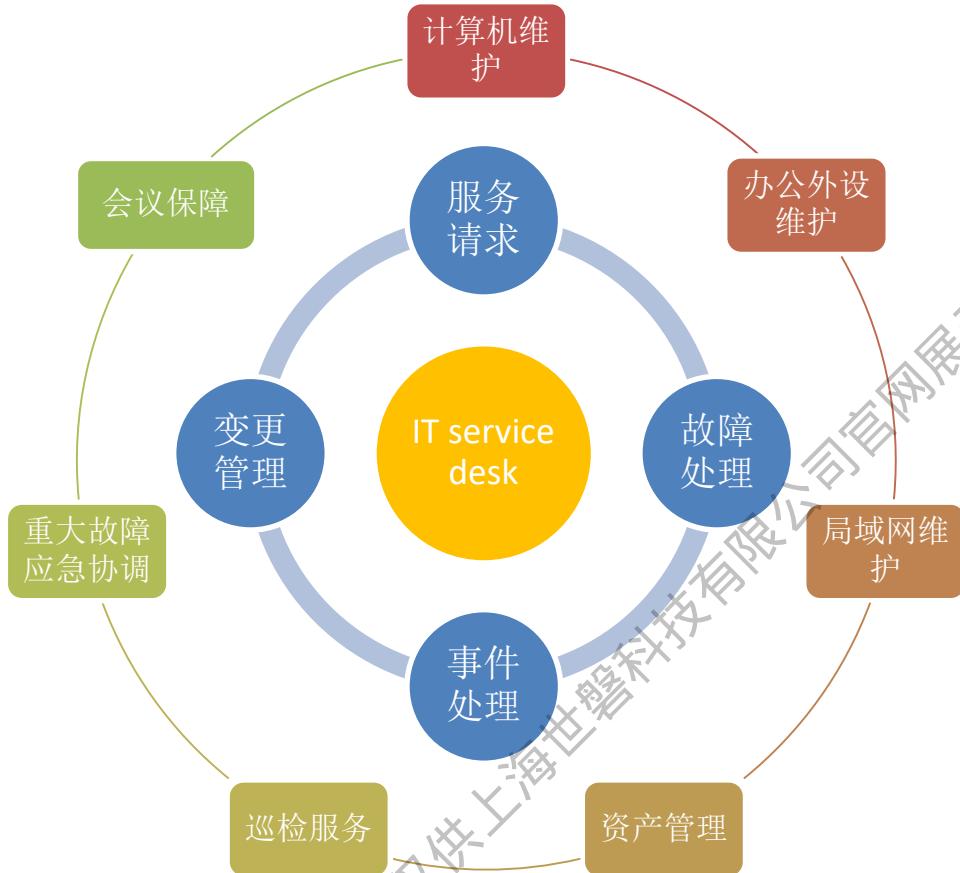


案例介绍 – 某汽车制造企业桌面运维项目



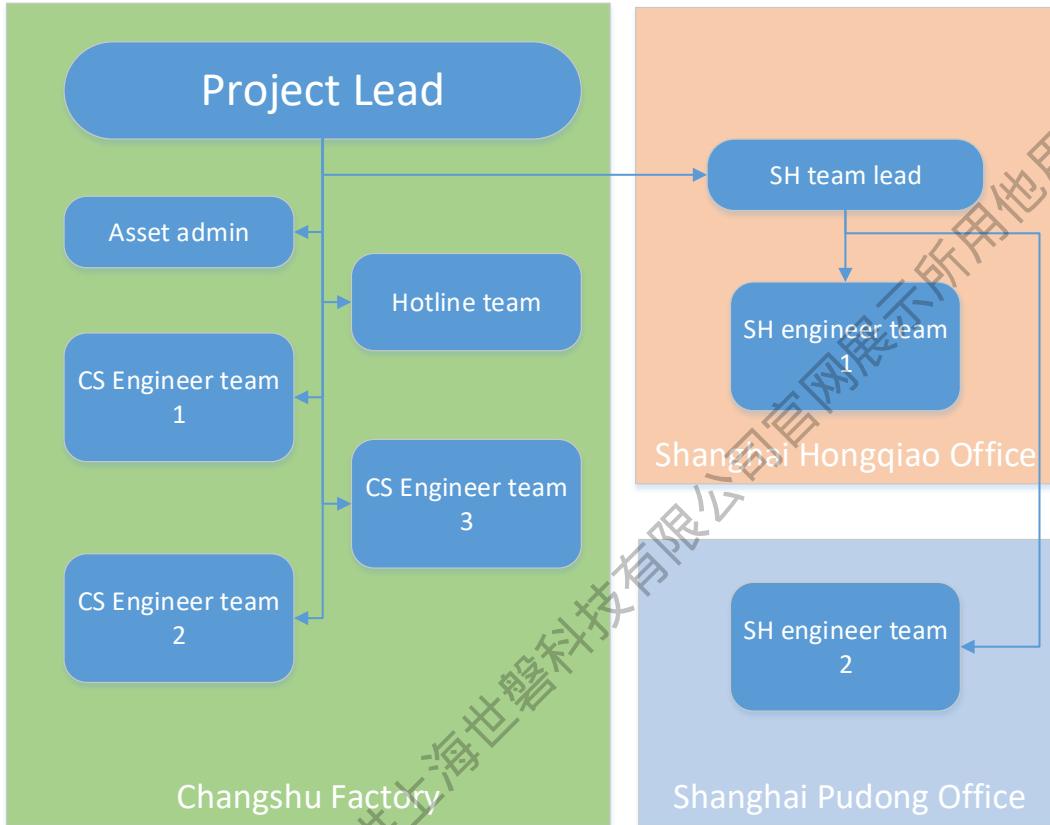
项目介绍:

此项目为某汽车制造企业上海、常熟两地办公人员提供驻场桌面运维服务。通过建立遵循**ITIL/ITSM**的服务管理流程，组建专业的**service desk**服务团队，为用户解决桌面端IT故障并实现其他IT故障的全生命周期跟踪和推进。结合该企业的实际需要，在终端用户数量不断增长的情况下，采用渐进扩充服务能力的方式，既为企业节约了成本，又实现了IT桌面运维的稳定高效，保障了业务用户的IT服务可用性。

项目服务内容:

- 1, **IT Service desk**服务 – 企业用户的IT服务窗口
- 2, **Windows**平台下计算机桌面级维护、优化和故障处理
- 3, 办公用常用外设的调试和故障排除
- 4, 局域网常见故障的排查、定位和修复、优化
- 5, **IT**桌面资产管理
- 6, 巡检服务
- 7, 重大**IT**故障应急协调服务
- 8, 会议保障

案例介绍 – 某汽车制造企业桌面运维项目



1. 所有服务人员分布在两城三地，服务覆盖约40个办公区域。
2. 工程师团队每5人一组集中办公。
3. 通过办公地点每两月轮换的机制，确保工程师熟悉所有办公场所。
4. Project lead在三地的办公时间比例为80/15/5，整体管控服务质量。