

打造弹性、灵活的企业

# TACTICS

## 凭借 TSS Service Cloud 优化信息服务能力

过去几年，市场变化极为剧烈：科技不断推陈出新，消费者行为也与以往迥异，跨界竞争逐渐成为常态；为帮助企业在激烈竞争的市场中站得更稳、更好，CIO 除需辨别、挑选有助于企业营运的新技术外，还必须以更富有弹性、更灵活且更高效的方式保持现有信息系统架构。

根据观察，卓越企业之所以能成就非凡，IT 部门扮演着举足轻重的角色，为确保公司的市场领先地位，IT 部门更专注于核心竞争力的培养，并且通过引入新的信息服务模式，或者将部分工作内容转交给外部合作伙伴执行等方式落实智慧管理。

为帮助企业在竞争日趋激烈的市场中取得领先，IBM推出一套可以有效管理企业信息服务运作状况的智能维护服务——TSS Service Cloud，帮助企业 IT 部门落实资产管理以及打造永不中断的信息系统架构。

### IBM 推出智慧维护服务，帮助企业落实资产管理

一般说来，当信息服务出现问题时，IT部门的处理方式是先确定可能的问题点，然后，通过电话或邮件等方式告知系统服务供应商发生哪些问题，接着，只能被动地等系统服务供应商派工程师到现场提供维修服务，并且于事后提供维修报告，这一来一返间，不仅会耗费信息部门许多时间进行内部与外部沟通，还可能因为系统服务供应商提供的报告格式不一、内容不够完整等因素，影响后续核查工作，甚至导致类似问题不断重复发生。

换言之，随着引入的软硬件系统产品越来越多，企

业信息系统架构将日趋复杂，相对应的管理与维护工作也不再轻松，更有甚者，无论IT部门花费再多的费用与时间进行系统维护管理，也无法避免以下3个难点：

第一，繁杂的多厂商资产管理。由于企业不可能向单一厂商采购所需的软件、硬件与服务，因此，随着企业采购的系统产品越来越多，相应的资产管理也变得越来越难。在这种情况下，若企业仍是以EXCEL等人工方式进行资产管理，那么，当问题发生时，很可能需要花费许多时间才有办法找出问题根源和联络到适当的支持人员。

第二，系统服务供应商的服务流程不够透明，企业无法实时掌握现场状况。由于系统服务供应商只会事后提供报告，并且负责现场维修的工程师不会在报告中清楚写下每一个思绪与维修步骤，因此，企业除了没有办法在第一时间掌握维修状况，也无法有效累积相关经验，缩短下一次（类似）问题的维修时间。

第三，无法主动搜集与分析资产运作与维修状态，只能被动的等候服务供应商给予帮助。由于系统服务供应商多半是在维修完毕后以邮件或传真等方式提供维修报告，而每家供应商提供的报告格式与详细程度不一，因此，IT部门很难在第一时间收集报告，更不用说通过

分析工具统计系统设备的维修与运行状况等。

为帮助企业解决上述问题，IBM以模块化的方式推出一系列云端维修服务，让企业可以根据需求灵活采用「多厂商管理」、「事件管理」、「问题管理」、「变更管理」、「服务水平管理」、「高可用性管理」、「容量管理」等等服务，以最高效的方式维护既有信息系统架构，以及享受四大效益。

### 以智慧维护服务实现永不中断的营运

通过IBM智能维护服务（TSS Service Cloud），企业IT部门可以选择登录云端管理平台或者下载移动应用的方式，监控所有系统设备的运行状况，如果发生问题，也可以在第一时间确定问题根源，大幅缩减跟员工与合作伙伴的沟通时间，并且清楚掌握维修进度，畅享享受以下效益：

第一，前瞻性：为帮助企业落实永续经营，IBM积极通过各种方式提升企业客户的系统稳定度与可用性。因此，企业客户除可通过 IBM智慧维护服务（TSS Service Cloud）的单一管理界面确实掌握各个信息系统设备的运作与维修状况外，还可通过模拟分析机制，将那些运作

效率较低的系统设备送修，确保服务的永不中断。

第二，协同性：为帮助企业更快、更好的响应市场需求，IBM 智能维护服务（TSS Service Cloud）可针对不同的使用者开发移动应用，强化彼此的协同性与工作效率，例如帮助（现场）服务工程师确认相关技术文件的移动应用，帮助项目管理人员协商与确认服务进度的移动应用，以及帮助企业 IT 部门查询系统营运与维修状况的移动应用。

第三，整合性：通过IBM智能维护服务（TSS Service Cloud），企业IT部门再也不需要花费许多时间与不同的系统设备厂商沟通维修事宜，可以将精力集中在有助于提升企业竞争力的核心业务上。

第四，灵活性：为确保企业的弹性与灵活度，IBM除了采用云端与移动应用等方式提供IBM智慧维护服务（TSS Service Cloud）外，企业客户还可以视业务需求快速、灵活地组合所需的维护服务。

展望未来，IBM除了持续优化智慧维护服务（TSS Service Cloud）的服务能力与范围外，还将进一步整合全球资源，帮助企业以更弹性、灵活与高效的方式提供符合业务（客户）需求的信息服务，成就卓越。

### 传统Service Log维护

- 计算机
- Call工程师，电话接不完
- 手动维护excel，耗时完成报表产出
- 多人共同维护单一档案
- 工程师 / 客户互相询问得知
- 大量纸张作业

VS

### SWS Service Cloud

- 支援平台
- 计算机、手机、平板
- 案件处理追踪
- 随时随地可查看与更新数据
- 维护报告产出
- 透过系统快速选择产出报表
- 维护案件整合
- 透过协同系统平台整合
- 相关案件查询
- 直接透过系统快速查询
- 保护地球
- 完全e化 / 无纸化，爱护地球