



恒拓开源
FOREVER OSS

经典案例

为国内 TOP5 汽车集团打造 IT 资产管理系统



项目一览

恒拓开源 ITSM (IT Service Management , IT 服务管理) 是一套帮助企业对 IT 系统的规划、研发、实施和运营进行有效管理的高质量方法。恒拓结合客户的需求和自己的技术优势，基于 ITIL 标准，结合流程、人员和技术三大要素研发 ITSM 系统，提供 PC 和移动双端服务，为企业提供 IT 资产管理解决方案。

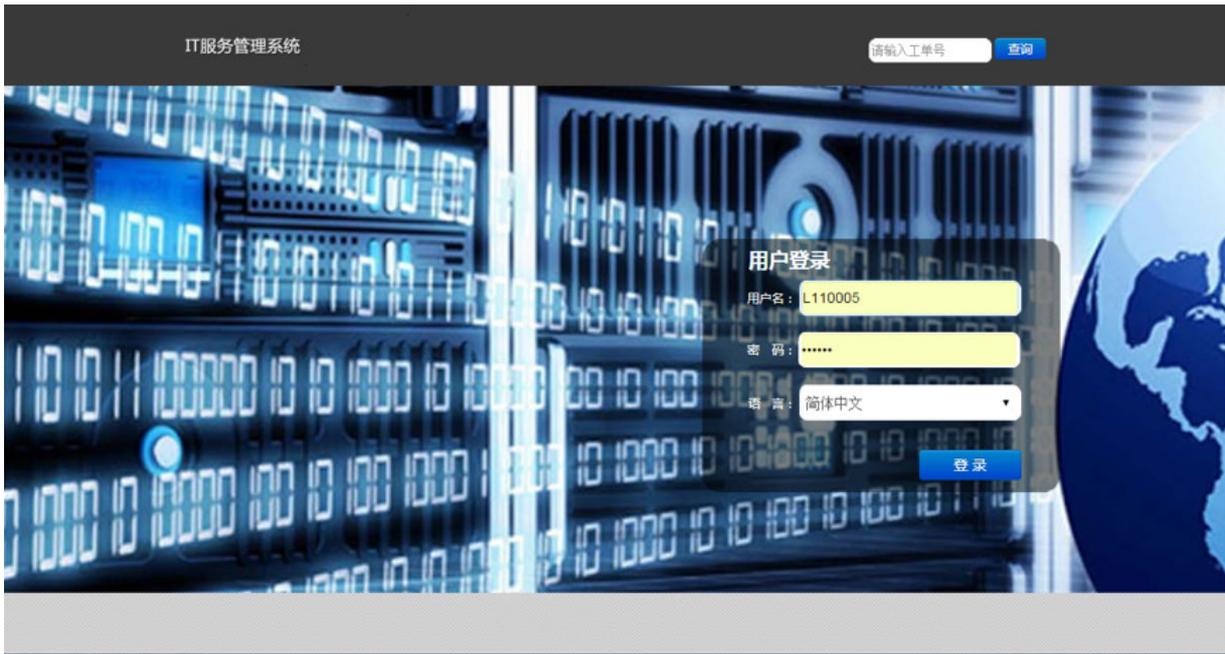
客户背景

客户企业是国内知名的集汽车制造与销售为一体的大型公司，截止 2010 年，形成了整车、零部件、动力总成、商贸服务四大主业板块，拥有强大的整车制造和零部件供应能力。目前共有 9 大基地，18 家直属企业，涉及 33 个整车工厂，辐射十余个城市，整车及发动机年产能力达 230 万辆(台)，汽车产销量多年居中国前四位。企业中心能力位列全国各行业第七、汽车行业第一。

客户需求

- 1、整合梳理集团内部所有 IT 资产，实现统一、有效的在线管理
- 2、支持 PC 端、移动端多设备多版本兼容
- 3、支持设备新增、报修、工单记录提报
- 4、实现分级管理，多权限管理

实施效果



待办事项

- [事件管理流程] 合格证送达通知书...
- [服务请求管理流程] 检查外网邮箱的网...

当天工作统计

当天处理情况

当前待办数: 2

当天处理工单数: 0

各待办工单分布

Category	Count
问题	1
知识	0
变更	0
请求	1
任务	0
事件	0
事务	0

最新公告

- ITSM系统域名切换
- 公告测试2014225
- ITSM运维流程系统正式上线使用知会

我的排班

2016年10月

日	一	二	三	四	五	六	日
26	27	28	29	30	1	2	
3	4	5	6	7	8	9	
10	11	12	13	14	15	16	
17	18	19	20	21	22	23	
24	25	26	27	28	29	30	
31	1	2	3	4	5	6	

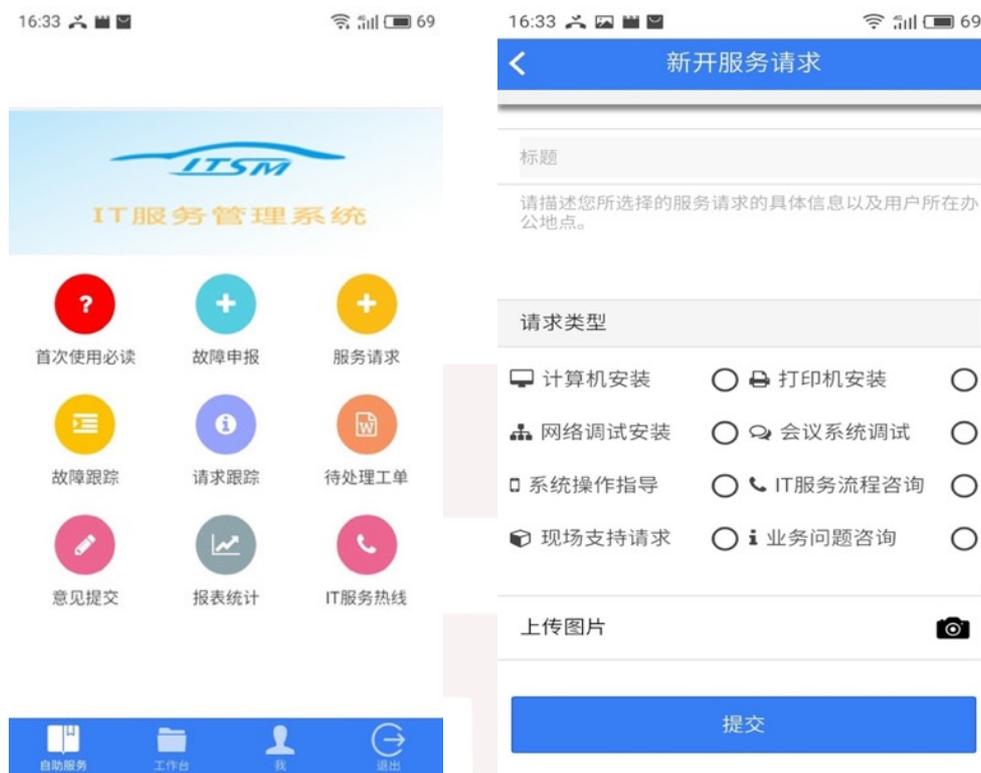
最近处理工单

流程	标题	处理时间	当前状态	当前处理人
[事件管理流程]	答复: 汽车科技质...	2015-12-18 14:02		
[事件管理流程]	答复: 汽车科技质...	2015-12-18 14:01		
[事件管理流程]	答复: 关于汽车销售...	2015-12-15 15:48		
[服务请求管理流程]	会议通知: ...	2015-12-02 11:26		
[服务请求管理流程]	答复: 关于轻输商...	2015-12-02 09:01	绩效评分	杜磊(DuLei)
[事件管理流程]	发动机工厂新增在...	2015-12-02 09:01	绩效评分	杜磊(DuLei)
[事件管理流程]	数据库知识培训需求	2015-12-02 09:00	绩效评分	杜磊(DuLei)

热门知识

- ITSM系统用户手册[5分]
- 浏览器下载[4分]

FOREVER OSS



客户收益

- 1、短期收益：通过为搭建 IT 服务流程及技术体系平台，宣导 IT 服务管理知识和意识，帮助在短期内初步改善用户体验，并具备 IT 服务体系运营的基础能力
- 2、长期收益：IT 服务体系持续调整、优化和改进，以逐步提升 IT 服务和运营能力，适应业务部门及用户的 IT 需求