

iKEEPER Computer System Service
Nice to meet you!



iKEEPER
Computer System Service
JUST FOR YOU



iKEEPER
Computer System Service
JUST FOR YOU

About us 关于我们

浙江艾凯普计算机系统服务有限公司目前主要定位为以信息化硬件设备为主的技术外包服务型公司。依靠强大的呼叫中心平台、IT服务外包管理系统、专业技术工程师团队及内部流程管理机制，打造初期主要面对政府及大行业客户为主，未来以统一管理的全地域IT服务加盟形式的运营模式。

我们遵循ITIL、ISO20000等先进的行业标准，秉承目前国际上先进的ITIL V3的服务理念，通过专业的分级服务体系、服务水平协定(SLA)、并融合系统管理、网络管理、系统开发管理等管理活动和变更管理、资产管理、问题管理等许多流程的理论和实践，结合流程再造（即6-Sigma），为不同规模、发展阶段的政企机构提供安全、深度的IT系统运营服务，全面提升IT系统对业务经营效率及客户满意度的深度运营价值。



ADMINISTRATION

COST CONTROL

PATTERN

FLOW CONTROL

ASSETS MANAGEMENT

RISK MANAGEMENT

Is your company facing such the problems?

您的企业是否面临这样的问题？

1. 运营人员流动大、管理难 YES NO
2. 信息专家成本高、见效慢 YES NO
3. 业务模式灵活度低、应对性差 YES NO
4. 报修处理流程过长，故障率高 YES NO
5. 资产管理数据不实，容易丢失 YES NO
6. 安全风险控制欠缺，预知性低 YES NO





在十年至十五年之内，
任何企业中
仅做后台支持而不创造营业额的工作
都应该外包出去。

——世界管理大师彼得·德鲁克

彼得·德鲁克(Peter F. Drucker) (1909.11.19-2005.11.11)1909年11月19日生于维也纳，1937年移居美国，终身以教书、著书和咨询为业。德鲁克一生共著书39本，在《哈佛商业评论》发表文章30余篇，被誉为“现代管理学之父”。他文风清晰练达，对许多问题提出了自己的精辟见解。杰克·韦尔奇、比尔·盖茨等人都深受其思想的影响。德鲁克一生笔耕不辍，年逾九旬还创作了这本《德鲁克日志》，无怪乎《纽约时报》赞誉他为“当代最具启发性的思想家”。2005年11月11日，德鲁克在加州家中逝世，享年95岁。尊为“现代管理学之父”的德鲁克，是这个时代最出色的管理学者。

Do you know ?

你知道吗？

目前全球服务外包行业已经逐步摆脱了经济危机对其产生的消极影响，正处于产业恢复和快速发展时期。如：印度2010财年信息技术和业务流程外包行业出口额有望达到500亿美元~570亿美元，比上一财年增加13%~15%，该行业国内市场营销额将为7610~7750亿卢比，增幅为15%~17%；英国外包市场从2004年到2009年增长了36%，未来10年仅仅在IT领域的外包业务将增长6倍。同时，2010年第四季度的TPI指数显示：2010年全球服务外包的年度收益达到931亿美元，同比增长了2%，5年复合增长率达到了5.1%；仅2010年第四季度全球服务外包市场合同总值达到216亿美元，环比增长了30%。---中国服务外包网“2011全球服务外包发展报告”

2010年，中国IT服务市场规模达到1726.09亿元，同比增长20.2%。IT服务业走出了金融危机的阴影，伴随产业软化、网络化、融合化的趋势，开始步入下一个快速上升的通道。展望未来，云计算、物联网、移动互联网等新技术驱动与‘十二五’、战略性新兴产业政策为IT服务业未来发展创造良好条件，预计2011~2013年，市场复合增长率将达到20.9%，市场软化和服务化的趋势进一步凸显。”---2011中国IT服务年会

2011年的全球IT服务规模预计将达8,460亿美元，较2010年增加6.6%。---根据信息科技界研究权威机构 Gartner发布的最新季度展望报告



Do you have the same trouble ?

你有过相同的麻烦吗?



在您面前：

服务器：IBM、DELL、HP、Fujitsu、H3C.....

存储设备：IBM、DELL、HP、Symantec、Juniper、Brocade.....

网络设备：H3C、华为、NETGEAR、CISCO、D-Link、艾泰、水星、TOTOLINK、斐讯通信、TP-link

OA办公设备：佳能、东芝、理光、柯尼卡美能达、京瓷、松下、富士施乐.....

安全产品：神州数码、同方、Microsoft、ShareTech、天融信、曙光.....

如何寻求更为专业、便捷的维护之道？

Who we are.

我们是谁。

- ✓ 59SEC 的呼叫中心
- ✓ 120min 本地快速派遣服务商
- ✓ 7x24h 的在线专家团队
- ✓ 360° 的按需定制项目管理
- ✓ 100% 的数据统计汇总
- ✓ 1 : 1 的IT领航管家
- ✓ N : 1 的权威顾问团

iKEEPER
Computer System Service

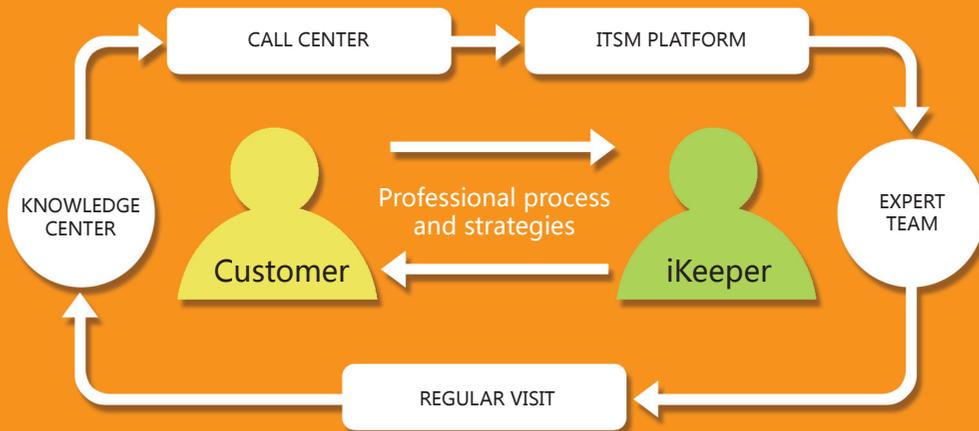


What we can do for you.

我们为您做什么。

1. 一站式的产品维护
2. 多元化的服务支持
3. 主动式的系统巡检
4. 虚拟型的资产审计
5. 可视化的流程追溯
6. 全方位的方案订制





How do we work?

我们是如何工作？

- ✔ 统一的呼叫中心服务平台，使我们的服务有更快的响应速度，更加充沛的资源调配能力
- ✔ 专业的Ikeeper系统服务平台，能确保服务过程的量化及可追溯性
- ✔ 开放且庞大的问题库，使我们的服务在基础用户端发挥更大的效力
- ✔ 高素质的现场认证服务工程师，在强大的呼叫中心配合下，使问题能在第一时间得到直接解决
- ✔ 资深的专家解决团队能使我们的服务及问题解决能力更具深度

Have you seen this ?

ITSM起源于ITIL (IT Infrastructure Library, IT基础设施标准库), ITIL是CCTA (英国国家电脑局) 于1980年开发的一套IT服务管理标准库。它把英国在IT管理方面的方法归纳起来, 变成规范, 为企业的IT部门提供一套从计划、研发、实施到运维的标准方法。这套标准已经被欧洲、美洲和澳洲的很多企业采用, 目前在欧洲40 - 60%的IT经理都知道ITSM, 在美国有20-30%的IT经理了解ITSM, 而在国内了解ITSM的人还很少。

ITSM (IT Service Management, IT服务管理), 它是一套面向过程、以客户为中心的规范的管理方法, 通过集成IT服务和业务, 协助企业提高其IT服务提供和支持能力。



Our Service Scopes

我们的服务内容

运行维护类：

1. 硬件维保：提供一站式（统一接口），硬件（小型机、服务器、存储、网络设备、台式机、笔记本）维保服务；
2. 桌面支持：提供台式机、笔记本硬件、系统安装维护、基本办公软件维护的现场支持服务；
3. 驻场服务：提供5x8小时,或者7x24小时的现场工程师驻场服务；
4. 资产管理：提供IT资产统计、维护与定期审计管理服务；
5. 健康巡检：提供按照项目或者定期的IT设备健康巡检服务；
6. 设备搬迁：提供IT设备异地搬迁的规划、准备与实施服务；

资讯服务类：

基于ITIL的ikeeper基础运维管理服务理念，全方位的提供用户信息化管理中涉及的事件管理、问题管理、配置管理、变更管理。咨询过程包括确定依照用户端实际情况、通过面对面访谈及有效沟通、对现有流程与工具，人员能力进行检查、评估报告撰写、报告交付，以及进行有针对性的专业人员体系流程，专业知识培训。

Our technical ability

我们的技术和能力





If you are concerned about: 如果您正在关心：

需要高水准、高精度的前瞻性灵活运维，控制安全风险；

需要可延续、可追溯的全方位服务支持，及时解决故障；

需要更加专注于高附加值的事务，量化并提升部门绩效；

需要更加专业的管理不同厂商，提升整体IT服务水平；

需要提升信息化服务的效率与成效，提高架构实用性；

需要降低人才流失带来的潜在损失，避免管理“黑洞”；

需要从被动的响应式服务提升到主动的预防式服务；

需要桌面式的本地实时在线快速报修派遣服务团队；

需要可信任的资产管理专家，保证数据稳定性；

需要更卓越的资源配置管家，进一步降低成本；

这些让ikeeper帮您实现



Our service value

我们的服务价值

1. 为您降低成本
2. 为您提高效率
3. 为您提高创新能力
4. 为您控制发展风险
5. 助您简化运维流程
6. 助您满足动态需求
7. 助您专注核心业务
8. 助您从容应变外部环境





iKEEPER
Computer System Service
JUST FOR YOU

Our Services Targets

我们的服务目标

1. 以客户为中心提供IT服务；
2. 以降低运维成本为首要宗旨；
3. 提供高质量、低成本的服务；
4. 提供的服务是可准确计价的；
5. 关注用户体验，提升服务价值；
6. 关注巡检提醒，提高危机管理；





We are more focused on.. 我们更专注：

- 如何“恰如其分”，
更为清楚地理解客户的服务需求？
- 如何“量体裁衣”，
更为有效地确保业务流程合理性？
- 如何“披沙拣金”，
提供更加可靠的持续性服务支持？
- 如何“抽薪止沸”，
提供更为关键的根本性解决方案？
- 如何“见微知著”，
提高市场发展趋势的准确性分析？
- 如何“未雨绸缪”，
提高故障与危机的可预见性防患？

To strive, to seek, to find, and not to yield.
去奋斗，去追求，去发现，但不要放弃。

——Tennyson



powerful



speedy



thorough

浙江艾凯普计算机系统服务有限公司
ZHEJIANG IKEEPER COMPUTER SYSTEM SERVICE CO.,LTD.

宁波鄞州区天童北路933号和邦大厦A楼709室

Add:Room 709 Hebang Building A,No.933 Tiantong North Road,Yingzhou,Ningbo
Office:+86 574 8300 1555 Fax:+86 574 8280 9917 Hotline:+86 400 826 8190

www.ikeepergroup.com