

inspireOz 資訊服務管理系統 - 伺服器授權

產品簡介

inspireOz 資訊服務管理系統協助客戶利用本平台服務建立內部 IT 標準化流程與量化服務管理的機制。inspireOz 遵循資訊管理最佳實務，並符合國際標準 ISO20000 架構，除確保其所提供的功能符合使用者之需求外，亦可讓客戶在有限的預算下，提昇內部服務的可靠性及可用性，進而達到降低成本、增加營運效能生產力、提升 IT 服務品質的目標。

產品說明

項目	內容說明
產品功能與服務	
伺服器模組授權	功能內容： ● 組態管理 ● 圖表管理 ● 解決方案管理 ● 帳號權限管理 使用授權： ● 一年授權 8 個使用者帳號 教育訓練： ● 點數卡（有效期一年），共 9 小時 ● 到場 inspireOz 系統管理與操作教育訓練課程
選購模組授權 (依模組種類個別購買)	模組種類： ● 事件管理模組 ● 問題管理模組 ● 異動管理模組 ● 發行管理模組 ● 簽核管理模組 ● 自動開單 Connector 模組 單一模組使用授權： ● 一年授權 8 個使用者帳號 流程設計： ● 點數卡（有效期一年），每一模組 24 小時
技術支援	
使用問題諮詢	● 5x8 線上（電話／電子郵件）提供客戶流程使用問題諮詢 ● 客服電話：0800-286-009

產品授權

產品名稱	授權數量	點數卡
inspireOz 資訊服務管理系統 - 伺服器授權	一年授權 8 個使用者帳號	● 教育訓練點數卡 9 小時
inspireOz 資訊服務管理系統 - 模組授權 (買法：單一模組授權軟體使用授權，需搭配購買 inspireOz 伺服器模組授權軟體使用授權)	單一模組一年授權 8 個使用者帳號	● 單一模組流程設計點數卡 24 小時

產品定價 NT\$600,000

交付項目

inspireOz 資訊服務管理平台伺服器模組授權

1. inspireOz 資訊服務管理系統 - 伺服器授權
(一年授權 8 個使用者帳號)
2. 教育訓練點數卡

預期效益

1. 採取主動式管理，降低系統服務中斷頻率及提升服務品質
2. 整合前端自動偵測系統，降低人工開立事故單的疏忽與錯誤
3. 自動化層報機制與服務水準結合，確保達成服務水準
4. 營運資料結合報表系統，隨時提供管理分析所需資訊

績效報表範例（依實際購買模組交付相關報表）

報表模組	報表種類
事件管理	1. 事故類別趨勢統計週報表 2. 事故嚴重等級統計報表 3. 事故每日統計趨勢圖 4. 逾期事故單統計 5. 處理人事故量統計報表 6. 處理時效統計報表 7. 初步支援之事件解決比例 8. 事件處理過程提出之意見個數 9. 通報部門統計報表 10. 事故類別趨勢統計月報表 11. 事故次分類統計月報表 12. 單位時間成本報表 13. 服務台回應處理時間 14. 如期結案百分比
問題管理	1. 問題類別趨勢統計月報表 2. 問題類別趨勢統計週報表 3. 問題嚴重等級統計報表 4. 問題每日統計趨勢圖 5. 逾期問題單統計 6. 定義出問題原因之問題比例 7. 定義出解決方案之問題比例 8. 問題正式結案之比例 9. 解決方案追蹤失效比例 10. 重大問題數量 11. 通報部門統計報表 12. 問題次分類統計月報表 13. 單位時間成本報表 14. 服務台回應處理時間 15. 如期結案百分比
異動管理	1. 異動申請總數量 2. 異動緊急程度報表 3. 異動成功比例 4. 時間內完成異動之比例 5. 異動拒絕比例

報表模組	報表種類
	6. 單位時間成本報表
發行管理	1. 發行提出數量 2. 發行緊急程度報表 3. 發行成功的比例 4. 發行失敗數量 5. 單位時間成本報表

