

inspireOz 資訊服務管理系統

產品介紹

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。是結合宏碁雲架構服務多年來服務客戶的維運流程經驗，基於 ITIL 架構的 ITSM 平台，具備了事故管理、問題管理、異動管理、發行管理、服務管理、組態管理(CMDB)和簽核管理等管理功能。具有靈活的流程和表單設計工具，可依據自身特點定制各種流程管理，目標就是希望通過對IT服務管理的三要素即流程、人員和產品技術進行有效的統一管理，實現IT 維運與服務水準的不斷提升以及呈現IT服務價值。inspireOz 遵循資訊管理最佳實務，並符合國際標準 ISO20000 架構，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。



目標就是希望通過對IT服務管理的三要素即流程、人員和產品技術進行有效的統一管理，實現IT 維運與服務水準的不斷提升以及呈現IT服務價值。inspireOz 遵循資訊管理最佳實務，並符合國際標準 ISO20000 架構，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。

符合ISO20000標準

營運效能報表

- 內建多種情境報表，供決策分析統計
- 運用服務水平模組建立績效管理

自動化

- 快速累積處理事故經驗
- 具備審核機制，確保知識的正確
- 可界接自動監控機制進行開單與通報



事故、問題管理

- 開單(手動、自動)
- 事故分類、分級
- 指派(手動、自動)
- 轉派與層報
- 轉問題單
- 關單

變更、發行管理

- 例行維護作業異動
- 經簽核後執行
- 執行後確認結果
- 標準及緊急異動
- 版本更新作業

組態管理

- 直覺視覺化圖形呈現
- 可使用CSV匯入
- 支援其他模組

功能模組

服務規格(品項)	功能/系統內容	備註
伺服器授權	<ul style="list-style-type: none"> 組態管理 帳號管理 10 個線上帳號 一年維護保固 	
基礎流程模組授權	<ul style="list-style-type: none"> 事件管理流程模組(必要) 自動開單 Connector 模組 含 2 個自定義流程模組 一年維護保固 	需購買伺服器授權才能加購
擴充流程模組授權	<ul style="list-style-type: none"> 含 3 個自定義流程模組 一年維護保固 	需購買伺服器授權才能加購
ISO20000 模組授權	模組包含： <ul style="list-style-type: none"> 問題管理流程模組 異動管理流程模組 發行管理流程模組 一年維護保固 	需購買伺服器授權才能加購
線上帳號-10 人授權	可同時登入 inspireOz 的帳號數	需購買伺服器授權才能加購

inspireOz 服務品項

服務名稱	服務規格(品項)	單位
行政管理軟體工具	inspireOz 資訊服務管理系統-伺服器授權 含一年軟體更新保固服務	套
行政管理軟體工具	inspireOz 資訊服務管理系統-伺服器授權 -續約一年軟體更新保固服務	套
行政管理軟體工具	inspireOz 資訊服務管理系統-基礎流程模組授權 含一年軟體更新保固服務	套
行政管理軟體工具	inspireOz 資訊服務管理系統-基礎流程模組授權 -續約一年軟體更新保固服務	套
行政管理軟體工具	inspireOz 資訊服務管理系統-擴充流程模組授權 含一年軟體更新保固服務	套
行政管理軟體工具	inspireOz 資訊服務管理系統-擴充流程模組授權 -續約一年軟體更新保固服務	套
行政管理軟體工具	inspireOz 資訊服務管理系統-ISO20000 模組授權 含一年軟體更新保固服務	套

服務名稱	服務規格(品項)	單位
行政管理軟體工具	inspireOz 資訊服務管理系統-ISO20000 模組授權 -續約一年軟體更新保固服務	套
行政管理軟體工具	inspireOz 資訊服務管理系統- 10 個線上帳號 含一年保固服務	套
行政管理軟體工具	inspireOz 資訊服務管理系統- 10 個線上帳號 -續約一年保固服務	套

系統安裝建議規格

- CPU : 4 Core CPU * 1 以上
- 記憶體 : 16 / 32 GB (依使用人數調整)
- 可用空間 : 200GB

交付項目

inspireOz 產品授權暨維護保固證明書。

預期效益

- 採取主動式管理，降低系統服務中斷頻率及提升服務品質
- 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
- 自動化層報機制與服務水準結合，確保達成服務水準
- 營運資料結合報表系統，隨時提供管理分析所需資訊

聯絡窗口：陳淑娟 小姐	
公司：宏碁雲架構服務股份有限公司	地址：台北市南港區南港路三段 9 號 14 樓
行動電話：0933-358824	電話：(02) 2786-6286 Ext. 7106
E-mail：Grace.c.chen@acredc.com	傳真：(02) 2786-6298