



案例研究

202203 版本

Copyright © EXIN Holding B.V. 2022. All rights reserved.  
EXIN® is a registered trademark.  
SIAM™ is a registered trademark.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.



# 内容

简介	4
ZYX 集团公司 (以下简称“ZYX”)	4
企业战略	4
现有业务	4
降低风险	4
面向未来	4
组织结构	4
ZYX 控股公司 (以下简称“控股公司”)	5
ZYX 服务公司 (以下简称“服务公司”)	5
应用系统开发	5
桌面支持	5
应用系统支持和主机托管	6
服务管理	6
项目管理	6
服务公司服务台	6
ZYX 数据公司 (以下简称“数据公司”)	6
ZYX 德国公司 (以下简称“德国公司”)	7
ZYX 澳洲公司 (以下简称“澳洲公司”)	7
ZYX 英国公司 (以下简称“英国公司”)	7
治理	8
文化/风险偏好	9
变革任务	9
服务及其提供商 (包括合同安排)	10
现有服务提供商	12
BANK\$CO	12
CAD\$CO	12
CLOUD\$HOST	12
DESK\$CO	12
DLAN\$CO	12
FIELD\$CO	12
MAIL\$CO	12
MOB\$CO	12
NET\$CO	12
OUT\$CO	12
PAY\$CO	12
SIAMRUS	13
ZYX\$DESK	13
数据公司	13
服务公司	13

## 简介

ZYX 集团公司（以下简称“ZYX”）于 1974 年在德国成立。公司提供定制的**银行柜台终端（BCT）**和一套称为 **BNK** 的支持应用服务。银行工作人员利用 ZYX 的终端和应用系统为客户提供服务，包括：

- 柜台付账；
- 账户取款；
- 检查客户账户余额。

自 1974 年以来，ZYX 通过收购同类公司扩展了业务。如今，公司为欧洲的 30 家银行机构提供终端、应用系统和支持服务。

三年前，ZYX 将 BNK 的支持业务外包给外部服务提供商 **BANK\$CO.**

ZYX 处于竞争激烈的市场。公司业务正在流失，因为竞争对手的产品价格更便宜，而且是在标准 PC 上运行。ZYX 认识到自身 IT 服务运行的成本过高。

## 企业战略

ZYX 的企业战略包含以下目标：

### 现有业务

- 确保按合同交付；
- 阻止业务流向竞争对手；
- 投资以及培养 ZYX 全体员工。

### 降低风险

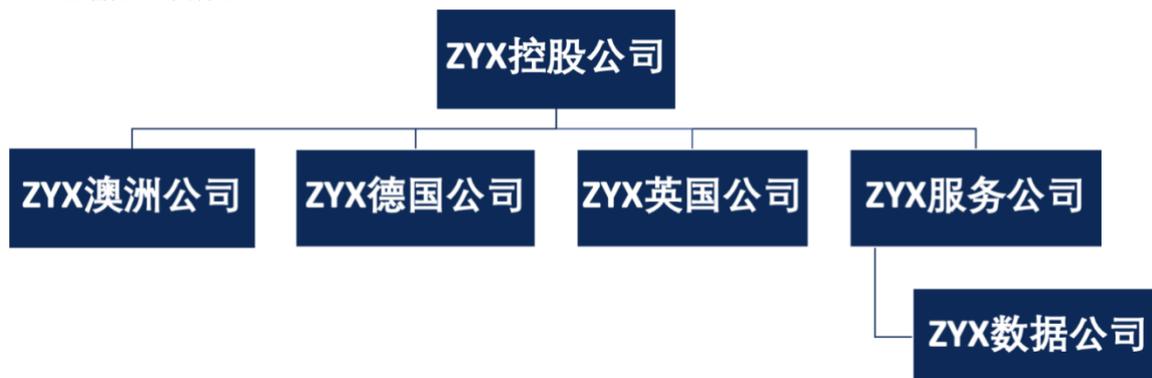
- 控制人力成本；
- 降低运营成本；
- 消除对遗留 IT 系统和遗留 IT 服务提供商的依赖。

### 面向未来

- 做好适应变革的准备；
- 在亚太地区扩展业务；
- 抓住机会在其他国家扩展业务。

## 组织结构

ZYX 的结构如下所示：



**ZYX 控股公司（以下简称“控股公司”）**是集团总部，位于德国柏林，拥有 50 名员工，主要负责：

- 企业战略；
- 全球投资；
- 采购；
- 合同治理；
- ZYX 集团绩效财务报告。

控股公司管理团队的办公地点位于柏林，由以下人员组成：

- 首席执行官（CEO）；
- 首席信息官（CIO）；
- 首席财务官（CFO）；
- 执行销售总监；
- 执行产品总监。

设有以下专业职能部门，为 ZYX 各公司提供服务：

- **财务支持部**：提供财务投资、预测和会计职能；
- **采购部**：具有大规模采购经验；
- **合同治理部**：具有高价值合同治理经验；
- **公司治理部**：审计 ZYX 各公司遵守公司政策的情况；
- **法务团队**：对采购和合同治理提供支持。

控股公司没有自己的 IT 人员，所有的 IT 支持均由服务公司提供。

**ZYX 服务公司（以下简称“服务公司”）**位于荷兰阿姆斯特丹，由 ZYX 德国公司于 5 年前创建。服务公司拥有 95 名员工，主要负责：

- 为控股公司和德国公司提供 IT 和桌面支持；
- 提供对大量遗留系统的支持；
- 开发新的应用系统并提供支持；
- 为控股公司、德国公司、服务公司和 ZYX 集团业务提供服务管理，包括服务台；
- 管理 BANK\$CO 的合同交付；
- 管理少量服务提供商（参见“服务及其提供商”一节）的合同交付，包括：
  - **MAIL\$CO** 提供的电子邮件服务，
  - **NET\$CO** 提供的广域网和互联网接入服务，
  - **PAY\$CO** 提供的工资发放服务；
- 为 ZYX 各公司提供 IT 战略和架构方面的指导。

服务公司由其 IT 总监领导，她曾任一家小型服务集成公司的高级服务经理。她向控股公司 CFO 汇报工作，她带领一个管理团队，每位团队成员管理若干下属。管理团队由以下人员组成：

- 服务管理与服务台主管；
- 开发与架构经理；
- 运营与支持经理；
- 高级项目经理。

服务公司的办公地点几乎满员，只有 2 张空闲的办公桌，无法再扩充。

## 应用系统开发

服务公司拥有一个小型 IT 开发团队，他们采用精益和敏捷开发技术开发新的应用系统。12 个月前，他们基于标准 PC（而非 BCT）开始开发新版本的 BNK。新应用系统 **NEWBNK** 的数据库和核心应用由 **CLOUD\$HOST** 托管于云端，系统目前正处于最后测试阶段。通过测试后，为所有用户组织部署完成 **NEWBNK** 预计需要 18 个月的时间。BNK 和 BCT 只能在 **NEWBNK** 完全部署后才能下线。**NEWBNK** 降低了用户的成本，预计将为 ZYX 带来显著利润增长。

## 桌面支持

服务公司为控股公司、德国公司、数据公司及自己的用户提供桌面支持。

## 应用系统支持和主机托管

服务公司对大量遗留系统提供支持。遗留系统最早由德国公司员工开发，这些员工后来离开了 ZYX。他们还对成品软件和新开发的应用系统提供支持。整个集团使用的工资发放软件购自一家外部公司，托管于数据公司。服务公司为 ZYX 各公司提供工资发放系统的支持，同时管理该系统的合同。

除 NEWBNK 外，服务公司所有其他应用系统均托管于 **ZYX 数据公司**。

## 服务管理

服务公司是专业的服务提供商。根据技能要求，全体员工均更新了岗位说明书。所有现用流程均由流程负责人进行了完整记录。服务管理与服务台功能包括：

- 故障管理
  - 服务公司使用一个广泛应用的工具系统，并自行对其进行配置。该工具系统管于数据公司。该工具系统有一个基础配置管理数据库，同时具备支持服务台和变更管理的功能。
  - 服务公司的开发人员对该工具系统进行了开发，在服务台集成了故障管理功能，提供给英国公司的外包商 OUT\$CO 使用。通过集成，有关公司电子邮件、网络和工资发放服务的故障信息可以从 OUT\$CO 的服务台传递到服务公司的服务台，而无需再重新录入信息。
- 变更管理
  - 服务公司运营一个**变更审批论坛 (CAF)**，该论坛每月召开一次会议，讨论并批准服务公司、数据公司以及公司电子邮件、工资发放和网络服务提供商所提供服务的变更事项。
  - CAF 要求 ZYX 各公司的用户代表参加，但他们的出席率极低。
  - CAF 由服务公司的服务管理与服务台主管担任主席，由服务管理团队的 4 名成员提供支持。该团队最近完成了变更管理流程的能力与成熟度评估，并获得高分。
  - 在过去的 18 个月里，由 CAF 批准的所有变更均已成功部署。
- 配置管理
- 问题管理
- 发布与部署管理
- 容量管理

服务公司服务管理每月收集数据并报告以下指标：

- 服务公司服务台接收并解决的故障数量；
- CAF 每月批准的变更数量；
- 服务公司大型机的可用性。

## 项目管理

服务公司拥有一个小型项目管理团队，在管理复杂的开发项目和基础设施项目方面经验丰富。

## 服务公司服务台

服务公司服务台每周 5 天（仅限工作日）24 小时运行，为控股公司、德国公司和服务公司的用户提供一线支持。服务台还为 ZYX 各公司的用户提供公司电子邮件、网络和工资发放服务方面的故障管理。

**ZYX 数据公司（以下简称“数据公司”）**是服务公司的全资子公司。数据公司依托两个数据中心，为服务公司和 BANK\$CO 提供托管服务：

- 一个位于柏林；
- 一个位于阿姆斯特丹。

数据中心之间通过专用高速网络链路连接。数据中心几乎满负荷，无法再扩容。

服务公司将应用系统（包括工资发放系统）服务器均安置于这两个数据中心内。BANK\$CO 将运行 BNK 的大型机托管于柏林数据中心，支付费用给数据公司。

数据公司的 10 名运营人员管理着数据中心，他们向服务公司的运营与支持经理汇报工作。部分员工有岗位说明书，但内容并未更新。所有员工均有技术背景，但都不具备服务管理资格。只有部分（而非全部）操作程序存在文档记录。

**ZYX 德国公司（以下简称“德国公司”）**是最初的 ZYX 公司，位于德国柏林。德国公司负责设计 ZYX 的客户所使用的产品，销往欧洲大陆，并为德国、荷兰和比利时的 BCT 提供现场支持。

德国公司管理团队由以下人员组成：

- 总经理；
- 财务总监；
- 工程设计总监；
- 现场支持总监；
- 销售总监。

现有 190 名员工，包括：

- 支持 BNK 终端的移动现场工程师；
- 设计工程师；
- 居家办公销售人员；
- 行政人员。

德国公司有自己的文化，并始终在制定自身的 IT 战略。自服务公司成立 5 年以来，德国公司的大部分 IT 服务由服务公司提供。然而，设计应用系统由当地服务提供商 **CAD\$CO** 提供和支持，现场工程应用系统由当地服务提供商 **FIELD\$CO** 提供和支持。德国公司财务总监负责管理这些当地服务提供商，但实际上管理有限，仅限于申请和核查发票。

德国公司现场工程师和居家办公人员的桌面支持由 **MOB\$CO** 提供，局域网支持则由 **DLAN\$CO** 提供。这两个服务提供商由服务公司管理。

**ZYX 澳洲公司（以下简称“澳洲公司”）**是一家位于堪培拉的新创公司，人员包括：

- 总经理；
- 10 名市场研究人员。

澳洲公司研究 ZYX 是否应该在亚太地区扩展业务。他们正在与位于东京的一个竞争对手进行谈判，这家公司在亚洲提供银行终端服务，有自己的内部 IT 服务提供商，准备与 ZYX 合并。

澳洲公司员工目前使用的是私人笔记本电脑，要连接到 ZYX 广域网才能访问互联网和 ZYX 公司电子邮件服务。服务公司无法向澳洲公司提供桌面支持。因此，服务公司希望有当地服务提供商提供这项服务。**DESK\$CO** 是一家当地公司，可以签订 12 个月合同提供桌面支持。

**ZYX 英国公司（以下简称“英国公司”）**是一家总部位于英国伦敦的大型公司，是英国成熟的银行终端服务提供商，拥有 345 名员工，其中有 200 名现场工程师分布于英国的六个区域办事处。它在 2 年前被 ZYX 收购。

英国公司管理团队由以下人员组成：

- 总经理；
- 财务总监；
- 现场支持总监；
- 销售总监；
- 运营总监。

9 年前，英国公司与大型全球服务公司 **OUT\$CO** 签订了一份为期 10 年的合同，将所有 IT 服务和 IT 人员（包括英国公司的服务台）进行了外包。英国公司保留了 2 名服务交付经理，负责管理与 **OUT\$CO** 的合同。服务交付经理向英国公司财务总监汇报工作。英国公司还保留了 3 名项目经理，他们与 **OUT\$CO** 共同管理改进项目。

过去两年，OUT\$CO 的服务绩效和质量均有所下降，服务级别常不达标。可用性服务级别连续六个月不合格，销售人员投诉：他们的笔记本电脑从未被及时修复。

2 年前，英国公司管理团队对 OUT\$CO 开发新应用收取高额费用的做法很不满意。英国公司组建了一个 5 人小型团队，他们采用敏捷方法为英国公司开发小型独立应用系统并提供支持服务，他们向英国公司运营总监汇报工作。

英国公司的高管和高级员工不希望控股公司和服务公司干预他们的战略和运营，而且对任何强制推行的、不符合他们自身意愿的工作方式，历来也是一直反对。

6 个月前，英国公司高管聘请了咨询机构 **SIAMRUS**，对英国公司的 IT 服务提供战略进行审查，并为未来谋划新的战略。4 周前，收到了 SIAMRUS 的报告。在报告中，SIAMRUS 建议英国公司向基于 SIAM™ 的模式转换，并附上了一份 SIAM 战略大纲。

报告建议将服务提供商的服务划分为以下几类：

- 主机托管；
- 网络；
- 应用系统开发；
- 应用系统支持；
- 终端用户计算。

报告建议由外部服务集成商对所有提供商的服务进行管理。SIAM 战略指出，应有 5 个签约服务提供商和 1 个签约服务集成商。

SIAMRUS 提议自己成为该服务集成商。报告称，SIAMRUS 将使用自主的标准 SIAM 模型，这个模型在其他组织大获成功。这个 SIAM 模型中包含了一个标准化的流程模型，每个提供商将使用统一的流程，模型中还包含一个由 SIAMRUS 拥有的共享工具系统。SIAMRUS 声称，这种做法将有助于向 SIAM 模式的快速转换，并能够降低整体风险。

英国公司高管尚未就 SIAMRUS 的建议作出决策。

## 治理

ZYX 董事会负责公司治理和企业战略。董事会成员包括：

- 控股公司全体董事；
- ZYX 其他公司总经理。

ZYX 董事会每月在总部召开例会，由 CEO 主持。

ZYX 各公司的管理团队每月召开一次会议，并向控股公司提交一份会议报告。

设立 ZYX IT 指导小组，成员包括：

- 以下公司 IT 部门各一名代表：
  - 服务公司，
  - 数据公司，
  - 英国公司；
- 控股公司的一名审计员；
- 以下公司各一名用户代表；
  - 德国公司，
  - 澳洲公司。

IT 指导小组由服务公司 IT 总监担任组长，每年在总部召开四次会议。英国公司未参加最近两次会议。IT 指导小组向 ZYX 董事会汇报工作。

设立 ZYX 产品开发论坛，讨论 ZYX 所提供服务的潜在开发事项。论坛成员包括：

- 以下公司代表：
  - 控股公司，
  - 德国公司，
  - 澳洲公司，
  - 英国公司，
  - BANK\$CO；
- 服务公司 IT 总监。

产品开发论坛每季度召开一次会议，由执行产品总监担任主席。

## 文化/风险偏好

ZYX 历来不愿冒险。控股公司和德国公司仍在大量使用遗留系统就是一个很好的例证。每次有人提议开发新系统来取代遗留系统时，董事会都认为业务风险太高。

CEO 于 4 个月前上任，她曾在世界一流汽车制造企业担任高管。她持有不同态度，更愿意承担风险，前提是：

- 预期收益明确，并支持企业战略；
- 风险清晰且可控；
- 需进行严谨规划以减少风险。

CEO 最近启动了一项计划，继续在 ZYX 各公司、各业务领域中引入精益与敏捷方法和思维。她对将取代 BNK 的 NEWBNK 系统有所了解，并希望测试通过后开始部署。

## 变革任务

在上次董事会会议上，CIO 提交了一份关于 ZYX 新 IT 战略的文件。撰写该文件时，CIO 使用了 SIAMRUS 提交给英国公司报告中的部分调查结果，并补充了对 ZYX 各公司现用服务和提供者的最新分析。

CEO 建议：

- ZYX 向基于 SIAM 的运营模式转型；
- 集团所有公司都转换到统一的 IT 交付模式。

这将需要一个跨服务的服务集成商，整合集团各个公司的所有服务。ZYX 将被视为服务提供商的单一客户。预期的收益是通过整合内部和外部服务提供商形成规模经济，推动成本节约。

两个关键要求：

- 服务集成商的成本应尽可能低，同时始终满足服务级别和高质量服务的要求；
- IT 战略必须支撑企业战略。

目前尚未确定服务集成商，也未确定 SIAM 模型。

CEO 希望确保 ZYX 的 SIAM 模型能有助于：

- 迅速在其他国家（包括亚洲）扩展业务；
- 支持快速引入新的服务和提供者。

要求 CIO 建立 SIAM 模式转换项目。项目名称为 **NEWGEN**。

## 服务及其提供商（包括合同安排）

ZYX 提供给客户（银行机构）的服务。

服务	描述	提供商	用户	签约/托管方	合同安排	备注
BCT 支持	提供 BCT 现场支持	德国公司、英国公司	使用 ZYX 服务的银行	使用 ZYX 服务的银行	滚动合同，可提前 12 个月发出终止通知	遗留设备。移动现场工程师受雇于德国公司和英国公司。
BNK 应用系统支持	提供 BCT 定制遗留系统支持	BANK\$CO	使用 ZYX 服务的银行	控股公司/服务公司	滚动合同，可提前 3 个月发出终止通知	遗留系统
BNK 大型机	对运行 BNK 应用系统的遗留大型机提供支持	BANK\$CO	使用 ZYX 服务的银行	控股公司/服务公司	滚动合同，可提前 3 个月发出终止通知	遗留大型机
BNK 主机托管	BNK 大型机托管	数据公司	BANK\$CO	BANK\$CO/BANK\$CO	3 年合同，3 个月内到期	

其他提供给 ZYX 内部的所有服务，或正在开发中的服务。

服务	描述	提供商	用户	签约/托管方	合同安排	备注
应用系统开发与支持	定制应用系统的开发与支持	服务公司	控股公司、德国公司、数据公司、服务公司	服务公司与控股公司、德国公司的运营协议。与数据公司不签约。	无合同	包括遗留系统
NEWBNK	替代 BNK 而开发的新应用系统	服务公司	尚无，仍将是银行	尚无合同或协议	尚无合同期	目前正由服务公司开发中，将替代 BNK。
NEWBNK 主机托管	NEWBNK 云主机托管	CLOUD\$HOST	尚无，仍将是银行	控股公司/服务公司	滚动合同，可提前 3 个月发出终止通知	目前托管 NEWBNK 的测试环境。NEWBNK 正式部署后将托管实时环境。
桌面支持	所有办公室用户的桌面支持	服务公司	控股公司、德国公司、数据公司、服务公司	服务公司与控股公司、德国公司的运营协议。与数据公司不签约。	无合同期	
应用系统主机托管	服务器托管	数据公司	控股公司、数据公司、服务公司、德国公司	与服务公司的运营协议	年度审查，1 个月内到期	托管服务公司的所有服务器
工资发放支持	对使用工资发放系统的用户提供一线支持	服务公司	ZYX 各公司	服务公司与 ZYX 其他公司的运营协议	无合同期	

服务	描述	提供商	用户	签约/托管方	合同安排	备注
工资发放服务	工资发放托管服务	PAY\$CO	ZYX 各公司	控股公司/服务公司	5 年合同, 剩余 2 年	公司合同。工资发放服务与公司电子邮件服务集成, 用于发放每月工资。
广域网	连接 ZYX 各地的网络	NET\$CO	ZYX 各公司	控股公司/服务公司	5 年合同, 剩余 4 年	全球广域网提供商
互联网接入	广域网接入互联网	NET\$CO	ZYX 各公司	控股公司/服务公司	5 年合同, 剩余 4 年	全球广域网提供商
控股公司、数据公司和服务公司的局域网	控股公司、数据公司和服务公司的内部局域网支持	服务公司	控股公司、服务公司、数据公司	尚无	无合同期	
德国公司局域网	德国公司内部局域网支持	DLAN\$CO	德国公司	德国公司/服务公司	1 年合同, 6 个月后续签	当地服务提供商由服务公司代德国公司管理
英国公司局域网	英国公司内部局域网支持	OUT\$CO 使用 NET\$CO 作为分包商	英国公司	英国公司/英国公司	10 年合同, 剩余 1 年	英国公司与 OUT\$CO 外包合同的一部分。OUT\$CO 将支持服务分包给 NET\$CO
澳洲公司局域网	澳洲公司内部局域网支持	澳洲公司员工	澳洲公司	无合同	无合同	由某个用户安装和支持
云电子邮件	云托管公司电子邮件服务	MAIL\$CO	ZYX 各公司	控股公司/服务公司	滚动合同, 可提前 1 个月发出终止通知	全球性的商品化云托管电子邮件服务
计算机辅助设计 (CAD)	德国公司设计工程师使用、数据公司托管的设计软件	CAD\$CO	德国公司	德国公司/德国公司	滚动合同, 可提前 12 个月发出终止通知	专为欧洲市场定制、由数据公司托管的成品软件
移动设备支持	德国公司现场和居家办公用户所用设备的桌面支持	MOB\$CO	德国公司	德国公司/服务公司	2 年合同, 剩余 6 个月	服务公司代德国公司管理合同。
现场工程师应用系统	在 FIELD\$CO 自己的数据中心托管, 现场工程师专用的应用系统	FIELD\$CO	德国公司	德国公司/德国公司	滚动合同, 可提前 1 个月发出终止通知	FIELD\$CO 托管的商品化服务
外包服务	由 OUT\$CO 向英国公司提供的一些 IT 服务, 包括应用系统的定制开发与支持、应用系统的主机托管、桌面支持和网络支持	OUT\$CO	英国公司	英国公司/英国公司	10 年合同, 剩余 1 年	英国公司与 OUT\$CO 的外包合同。OUT\$CO 将英国公司网络支持服务分包给 NET\$CO, 将英国公司服务台服务分包给 ZYX\$DESK。



## 现有服务提供商

服务提供商	提供的服务类型	备注
BANK\$CO	BCT 终端和 BNK 支持	代表 ZYX 向银行提供遗留系统的支持服务。公司没有明确的服务管理规范。公司文化是严格遵守合同，经常针对特定条款的含义提出异议。 BANK\$CO 拥有四个内部部门——BCT 支持、BNK 开发、BNK 支持和 BNK 大型机支持。这些部门在解决问题和计划发布更新时往往缺乏协作。 他们仅有一个服务级别指标：当月解决的问题数量。
CAD\$CO	CAD 成品软件	提供用于计算机辅助设计的成品软件。他们有一个小型服务台，用户可以通过直接发送电子邮件进行联系。
CLOUD\$HOST	云主机托管服务	拥有标准服务目录的全球性云主机托管服务提供商。
DESK\$CO	办公室用户的桌面支持	澳洲公司的潜在服务提供商。他们是当地的一个小公司，有 5 名工程师和 2 名行政人员。
DLAN\$CO	局域网支持	仅在德国提供服务，有 25 名员工。
FIELD\$CO	现场工程师应用服务	一个小型托管服务提供商，只有 5 名员工。
MAIL\$CO	电子邮件服务	基于云的、商品化的全球性电子邮件服务提供商。
MOB\$CO	现场和居家办公用户的桌面支持	在德国和英国提供服务。
NET\$CO	网络服务	全球性的网络服务提供商，OUT\$CO 的分包商。在全球拥有 3500 多名员工，均使用统一的运营模式、流程和工具系统。 服务级别一直保持达标，但与其他同类提供商相比，成本似乎较高。
OUT\$CO	为英国公司提供 IT 外包服务，包括桌面支持/终端用户计算、主机托管、基础设施支持、应用系统开发、应用系统支持和网络服务。	OUT\$CO 是一家全球性的外包服务提供商，拥有 ISO 20000 认证。他们通常的做法是将客户的相关员工调遣到自己公司，并会针对每个客户定制流程。 OUT\$CO 采用全套服务管理流程，每个流程均由流程负责人完整记录并定期审计。他们使用商品化的基于云的工具系统服务，其中包括基础设施和网络监控服务。 OUT\$CO 根据详尽的运营水平协议由内部部门提供桌面支持、应用系统支持和应用系统开发服务。OUT\$CO 也将这些服务作为独立产品提供给许多客户。 OUT\$CO 还为一些组织（包括 ZYX 的一个竞争对手）提供服务集成服务。他们作为灵活可靠的服务集成商享有良好声誉，他们愿意修改其 SIAM 模型以适应特定情况。 OUT\$CO 将主机托管、基础设施支持、网络和服务台服务进行分包，由其他组织提供服务。OUT\$CO 将英国公司的网络支持服务，分包给 NET\$CO；将英国公司的全年 7 x 24 服务台服务，分包给 ZYX\$DESK。对服务台的满意度很高，据报告，代理商对服务及其使用方式有很好的了解。
PAY\$CO	工资发放服务	PAY\$CO 提供工资发放系统的服务台，工作日朝九晚五时段用户可以直接与其联系。用户表示对服务非常满意。

SIAMRUS	服务集成咨询和服务	一家大型的全球性组织，服务集成商，在制造业拥有经验。他们采用一套标准化但灵活性有限的 SIAM 模型，拥有自己的 SIAM 工具系统。该模型中包括 全年 7 x 24 支持的服务台。
ZYX\$DESK	服务台服务	在英国和澳大利亚知名的服务台提供商，有能力提供全年 7 x 24 支持服务。
数据公司	主机托管服务	ZYX 的下属公司，为 ZYX 和 BANK\$CO 提供主机托管服务。他们的服务级别一直保持达标，但服务公司对数据公司部分员工的态度进行了投诉，认为他们似乎更关注技术而不是客户体验。 其服务级别指标为各服务器/大型机的可用性。
服务公司	集团业务的应用系统支持、网络支持、应用系统开发、桌面支持、中央服务台、变更管理	ZYX 集团的下属公司之一。控股公司对他们提供的服务感到满意。但是，德国公司的报告指出，他们的服务经常无法达标，而且不愿提供协议中未明确规定的服务。最近一次发生的问题是，周六上午上班的用户无法向服务公司的服务台报告故障。 数据公司、英国公司和澳洲公司都曾经向 IT 指导小组投诉，指出服务公司似乎认为他们比其他团队成员更重要，尤其是在提供 IT 战略指导时。





Driving Professional Growth

**联系 EXIN**

[www.exinchina.cn](http://www.exinchina.cn)

info.china@exin.com

WeChat ID: EXINCH