
上海翰纬信息管理咨询有限公司

IT Service Manager Exam

ITC Case Summary

版本：V1.1 更新日期：2008/09/28



地 址：上海市张江高科毕升路 289 弄 8 号 101
电 话：021 3393 2855/2856/2849
客 服：400-886-8806（5*8）
传 真：021 3393 2850
邮 编：201 204
电 邮：education@sinoserviceone.com
网 址：www.sinoserviceone.com（公司官网）
www.itsm.cn（ITSM 专家系统）

版权声明和保密须知

本文件中出现的任何文字叙述、文档格式、插图、照片、方法、过程等内容，除另有特别注明，版权均属上海翰纬信息管理咨询有限公司所有，受到有关产权及版权法保护。任何单位和个人未经上海翰纬信息管理咨询有限公司的书面授权许可，不得复制或引用本文件的任何片断，无论通过电子形式或非电子形式。

Copyright © 2008 上海翰纬信息管理咨询有限公司 版权所有

本文档内容仅供参考。如有变更，恕不另行通知。

文档信息

项目名称:	ITC 案例汇总	项目编号:	SM-00102
项目经理:	刘亿舟	项目阶段:	
文档名称:	ITC 案例总结	文档编号:	SM-00102
文档起草人:	刘亿舟	起草日期:	2008/6/11
当前版本编号:	V1.1	版本日期:	2008/09/28
相关文档:			

分发名单

来自 From	日期	电话/传真/Email

给 To	行动*	截止日期	电话/传真/Email

*: 行动类别: 批准, 复审, 通知, 存档, 修改, 其它 (请指明)

版本记录

版本号	版本日期	修改者	说明	文件名

【关于翰纬】

上海翰纬信息管理咨询有限公司（SinoServiceOne）于 2004 年 1 月成立于中国上海，是中国最早从事 IT 管理咨询的机构之一。作为一家独立咨询机构，翰纬通过与 IT 管理软件厂商、系统集成商、IT 服务企业等广泛合作，为金融、电信、政府等行业客户和 IT 服务人员提供专业的 IT 管理研究、咨询、培训和出版服务。

【研究】翰纬创始人从 2001 年即率先在国内开展 IT 管理，特别是 IT 服务管理方面的研究，七年的持续研究投入及由此产生的研究成果，独立的研究部门，超过年销售收入 10% 的研究经费投入，横跨用户、高校、厂商、媒体和国际机构的研究网络，造就了翰纬在我国 IT 管理领域最独一无二的影响力。

【咨询】翰纬不但是 ITIL/ISO20000、ISO27001、PRINCE2、COBIT 等 IT 管理理念和方法的长期推动者，更是这些理念和方法的积极实践者。“全球经验，本土实践”，翰纬通过与 IT 管理软件厂商、系统集成商的深入合作，为行业用户提供业务服务管理、组合管理、服务管理、安全管理、内控与审计、外包管理、项目管理等多种 IT 管理咨询方案。

【培训】翰纬致力于推动各种国际 IT 服务管理最佳实践在国内的应用和发展，作为该领域的积极推动者，翰纬提供各种专业的 IT 管理培训（主要包括 IT 服务管理系列和 IT 治理和风险控制系列）以提高 IT 服务管理理念的认知程度。翰纬以涵盖互动社区、课堂培训、在线讨论、前沿讲座、互动沙龙、IT 管理文库等多种学习形式在内的综合学习解决方案，帮助 IT 管理职业人士迅速提升，实现成功的职业发展。

【知识产品开发】分享才有价值，从 2002 年与国际 IT 服务管理领域最大的门户网站合建中国分站，到 2003 年获得 itSMF International 官方授权独家翻译 ITIL 术语表，到 2004 年编写出版中国第一本 IT 服务管理图书和第一个在 IT 媒体上开办 IT 服务管理专栏，到 2005 年创办中国最大的 IT 服务管理互动社区，到 2006 年开发自有知识产权的 OpenBook 协同写作系统，翰纬出版已成为中国 IT 管理领域最大、最受欢迎的知识产品提供者。2008 年，翰纬开发了业界独一无二的 ITSM 专家系统，可以为 IT 服务管理人士提供 IT 服务管理专业术语查询、ITSM 软件选型、ITSM 软件需求分析、IT 用户满意度调查、ITSM 流程成熟度调查、ITSM 软件需求分析、ITSM 项目管理、在线学习等增值服务。想体验请访问：www.itsm.cn。

■ 翰纬的使命（Our Mission）：

- q 以全球领先的 IT 管理实践与专业能力助您实现卓越的 IT 决策与运营管理
- q Commit to your IT Operation of Excellence（助您实现卓越的 IT 运营）

■ 翰纬的愿景（Our Vision）：

- q 成为您最尊敬的商业合作伙伴；
- q 成为您最值得信赖的 IT 管理咨询专家；
- q 成为您最向往的 IT 管理研究咨询机构。

【选择翰纬的理由】

n 专业、专注、权威

翰纬是国内最早从事 ITSM 以及 IT 治理研究、咨询和培训业务的机构之一。一直以来，翰纬秉承着专注于 IT 管理领域，帮助企业组织改善其 IT 运营绩效以及降低其 IT 运营风险的业务理念，对促进 ITIL、COBIT 等 IT 管理最佳实践在中国的本土化应用做出许多的探索和实践，并逐步积累了许多具有自主知识产权的研究和咨询成果。这些成果为确保翰纬培训的专业性和权威性提供了充足的保证。

n 理论与实践相结合

翰纬所有的 IT 管理课程的讲师均必须经过国际考试机构和翰纬的双重认证与授权，并且要求必须参与三个以上 ITSM 应用实践项目，确保其具有丰富的实践经验和理论素养。

n 中立

翰纬作为一家独立的 IT 管理研究咨询机构，其提供的专业培训服务独立于任何的厂商。

【培训资质】

作为国内最早推动 ITIL 最佳实践理念的机构，翰纬目前已经获得全球权威认证机构 APMG 和 EXIN 的双重认证。

Ø EXIN 授权考试中心 (AEC) 及认证培训提供商 (ATP):

可以提供 ITIL V2 (包括 ITIL Foundation、ITIL IPRC/ITIL IPSR、ITIL Service Manager)、ITIL V3、ISO20000 等多项认证培训及考试服务。详情请访问:

http://www.exin-exams.cn/index.php?option=com_content&task=view&id=112&Itemid=107。



Ø APMG 认证培训机构 (ATO): 可以提供 ITIL V2、ITIL V3、PRINCE2 等多项授权培训课程及认证考试服务。详情请访问:

<http://www.apmg-china.com/ITIL/SSO.asp>。



【师资力量】

翰纬拥有全职讲师 10 多名，所有这些讲师均具有丰富的 IT 服务管理实施项目经验，并且具有多年 IT 管理培训授课经验，确保翰纬培训课程的专业性、权威性和实战性。

【典型客户】

n 金融行业

工商银行、建设银行、上海银行、汇丰银行、深圳发展银行、浦东发展银行、上海银联、博时基金、南方基金、融通基金、平安保险、广东发展银行、国信证券、国泰君安

n 电信行业

广东移动、深圳移动、广西移动、北京网通、山东网通、上海理想、深圳电信、上海联通、广州电信、江苏电信、辽宁联通、安徽电信、浙江电信、上海联通

n 汽车行业

一汽启明、联友科技、东风汽车、比亚迪、广州本田、上海大众、郑州宇通、长安福特、广州丰田、伟世通、金龙客车、依维柯、华晨宝马、浙江吉利

n 政府行业

广州经贸委信息中心、广州天河区信息中心、广东检验检疫局、深圳国税、广州国税、南京海关、上海外经委、海关总署、铁道部信息中心、中体彩信息中心、中福彩信息中心、人民银行信息中心

n IT 服务商

深圳南凌、华南资讯、阳光雨露、神州数码、佳杰科技、万国数据、中金数据、长天科技、神舟软件、东软、华讯网络、上广电、东南融通、华信、浙江快威、新疆广电、二零卫士

n 知名外企

索尼中国、松下万宝、安利、四海电子、英格索纳、英特尔、微软、阿尔卡特、拜耳、毕博、埃森哲、飞利浦、戴尔、特灵空调、莫仕连接器、博世、IBM、BMC、SERANA、SUN

【在线增值服务】

翰纬经过多年的发展，为我们的客户拓展了各种在线增值服务：

翰纬周末大讲堂：除了为客户现场提供专业的培训服务之外，翰纬还通过 Webex 网络会议平台提供免费的专家讲座及交流服务。

ITSM 专家网：该平台为广大的 IT 管理人士提供了 IT 管理专业术语查询、eLearning、ITSM 软件选型、ITSM 软件需求分析、IT 用户满意度调查、ITSM 流程成熟度调查、ITSM 软件需求等服务。感兴趣者可以访问：www.itsm.cn。

专业MSN群：翰纬为广大的IT服务管理人士创建了一个专业的MSN群，供大家交流资讯、共享经验。感兴趣者可以加入：group44419@xiaoi.com。

【培训课程体系】

翰纬的 IT 管理培训主要围绕改善如何提高企业 IT 部门员工的管理技能以及改善 IT 运营绩效。主要包括 IT 服务管理 (ITSM)、IT 治理和风险管理 (ITG&RM) 以及特色定制课程三个系列, 每个系列均针对不同层次的人员设置了不同的课程。为企业提高 IT 管理人员以及 IT 服务工程师的执业水准提供了有力的知识支撑。翰纬公司提供的培训课程体系涵盖以下精品课程。

课程系列	课程编号	课程缩写	课程名称	课程天数	发证机构
IT 服务管理 (ITSM) 系列	T201	ITILS	ITIL Seminar	0.5	无
	T202	ITFS	IT 财务管理精要研讨	0.5	无
	T203	ITSMS	IT 服务管理战略研讨	0.5	无
	T206	ASG	ITIL 机场模拟游戏	1	无
	T207	ITSM Workshop	IT 服务管理实战研修	2	无
	T210	ITILV2F	ITIL V2 Foundation	3	APMG/EXIN
	T212	IPRC	ITIL Practitioner: Release & Control (IPRC)	5	EXIN
	T213	IPSR	ITIL Practitioner: Support & Restore (IPSR)	5	EXIN
	T220	ITILV2SM	ITIL V2 Service Manager	13	APMG/EXIN
	T300	ITILV3F	ITIL V3 Foundation	3	APMG/EXIN
	T301	ITILV23FB	ITIL V3 Foundation Bridge	1	APMG/EXIN
	T302	ITILV23SMB	ITIL V3 Managers Bridge	3	APMG/EXIN
	T401	ISO20F	ISO20000 Foundation	3	EXIN
	T402	ISO20LA	ISO/IEC 20000 IT Auditing track: Lead Auditor	4	EXIN
IT 治理及安全管理 (ITG & SM) 系列	T501	COF	COBIT Foundation	3	ISACA
	T502	ITAR	IT 审计及风险管理	2	无
	T505	ISO27IA	ISO27001 主任审核员 (LA)	4	EXIN
特色 (定制) 系列	T600	PRINF	PRINCE2 Foundation 项目管理基础	3	APMG
	T601	PRINP	PRINCE2 Practitioner 高级项目管理	2	APMG
	T700	ITSOM	IT 服务外包管理实战研修	2	翰纬
	T701	ITUP	IBM ITUP Essential	1	IBM
	T702	SOA	SOA 与 ITIL 服务管理体系	1 天	无
	T702	ITSCRM	IT 服务客户关系管理及沟通技巧	1	无
	T703		IT 桌面支持服务及服务团队建设	1	无

ITC Case Summary

【选择翰纬的理由】	4
【培训资质】	4
【师资力量】	4
【典型客户】	5
【在线增值服务】	5
【培训课程体系】	6
ITC Case Summary	8
1. Company introduction	8
1.1 History, overview and business coverage:	8
1.2 Location and Organization	8
1.3 Orders.....	9
2. ITC IT system	9
2.1 Hardware in ITC	9
2.2 IT Services in ITC	10
3. Organization of IT	10
4. Current situation and challenges	11
4.1 Current situation in ITC	11
4.2 Business opportunities for ITC:	11
5. Policy and Objectives	12
5.1 Strategy	12
5.2 Policy	12
5.3 Objectives.....	12

ITC Case Summary

1. Company introduction

Quality is the set of characteristics and features of a product or service necessary to fulfill the nature or agreed need of the customer (ISO 9000).

1.1 History, overview and business coverage:

Created 10 years ago by merging 3 companies
Business in Europe and Asia (minor)
Road transportation for freight and passengers
1,200 Lorries and 350 buses
2,800 employees (2,200 are drivers)

1.2 Location and Organization

Utrecht (Netherlands), head office: 220 employees, 1 director

International Board of Directors (IBDs)

Strategy & Policy: Report to IBD, develop and prepare policies on behalf of IBD.

Financial Control: Report to IBD, control financial account of head offices and international account, prepare financial analysis of long term customers and report economic and political situations to IBD

Freight: carriage of goods, long haul road transportation, lorry drivers

Passengers: passenger traffic, motor coach drivers, bus trip contracts with travel agencies

Logistics: ensure vehicle capacity is used as profitable as possible. Help to solve problems by close contact with other head offices

Maintenance: maintain trucks and buses with minor and major overhauls and minor repairs and rebuilds in own garage, sub-contract for other works

Sales: obtain orders for Freight and Passenger Dept, local sale office Mgt., long-term contract and one-off orders

Admin Dept: manage finance of head offices (debtors and creditors), salary

HR: recruitment, hire and fire

Dusseldorf (Germany), head office: 180 employees, 1 director

Freight

Passengers

Logistics

Maintenance

Sales

Admin Dept
HR

Orange (French), head office: 140 employees, 1 director

Freight
Passengers
Logistics
Maintenance
Sales
Admin Dept
HR

Local Sales offices: 2 to 4 staff

1.3 Orders

80% long term orders, 2 months in advance
20% urgent and one-off orders

2. ITC IT system

2.1 Hardware in ITC

Different size of cluster of servers, largely the same configuration.

Utrecht

LAN
A cluster of 4 servers, 800G HDD
3 production servers
1 test server, for software suppliers and IT personnel
Web-based emulators (虚拟终端) and web browser

Dusseldorf

LAN
3 servers in a cluster, 400G HDD
Web-based emulators and web browser

Orange

LAN
3 production servers in a cluster, 300G HDD
Special software and terminal

Local Sales offices

Web-enabled terminal emulators for inputting orders into SHIPPING and TRAVEL

12 sales offices, three PCs(2 workstation, 1 server) with LAN

8 sales offices, 2 PCs with dialup

WAN

Provided by an external telecom supplier, interconnect head offices. Unstable WAN connection leads to loss of transaction and complaints form users to IT dept.

2.2 IT Services in ITC

Identical high automatic financial, dispatch and planning at three head offices.

ADMIN: Used by Admin Dept to prepare financial report. Link to SHIPPING and MAINTAIN system, generate invoice and handle payment issues. Varies the greatest between countries as due to different local legislation.

SHIPPING(货运订单系统): used by Sales Dept., sales office and Freight Dept to handle goods transportation orders. Link to Exchange with ADMIN and PLANNER.

TRAVEL (客运订单系统) : used by Sales Dept, Sales office and Passengers Dept to handle passenger transportation orders. Based on the first version of SHPPING but no link to ADMIN.

PLANNER (后台调度系统) : Handle logistic, generating orders, personnel and maintenance schedules. Feed back to SHIPPING and TRAVEL, 95% automatic planning with 5% manual handling.

MAINTAIN (维修管理系统) : Used by Maintenance Dept., Link to PLANNER and ADMIN.

OFFICE: OA software.

3. Organization of IT

No Single central IT Dept.

Head of local Administration Dept. is responsible for IT in 3 head offices and regions

Bi-monthly meeting by 3 head of Administration Dept. for IT policy and plan in the next 6 months

Development and maintenance are outsourced.

Head of Admin spend 50% time for IT issues

System and Network managers report to head of Admin

Utrecht : 5 system managers

System Manager: system HW and SW

App Manager: Testing, changing and resolving minor app problems

Network Manager: all WAN and LAN in ITC

2 Junior Manager: First level support to users

Dusseldorf and Orange: 4 system managers

System Manager: system HW and SW

App Manager: Testing, changing and resolving minor app problems

2 Junior Manager: First level support to users

Local Sales office

An employee, solve common problem, complex problem outsource to external supplier via HQs

Current situation

IT function could contribute to ITC business objectives, IT resources are reasonable deployed and organized

Depts in different counties work together

IT infrastructure is well organized and documented, easy to manage

4. Current situation and challenges

4.1 Current situation in ITC

Increase demand on timeliness transportation from long-term contracts with “Just-in-time” concept

ITC cannot fulfill the needs due to the way of order processing

The utilization rate of fleet(设备利用率, 周转率) is low

4.2 Business opportunities for ITC:

Disappearance of border in Europe increase the potential for International freight transportation

Improved economic in Eastern Europe

5. Policy and Objectives

5.1 Strategy

Order or freight information must be supplied to relevant Dept. within 1 hour of receipt, 24 hours a day

Set up a system for communication between head offices and drivers

E-message exchange system via network for clients to place order and query

Give each head offices more autonomy

Involve third parties to help achieve planned projects including IT projects

Put ITC on the map as an e-company, setup web site for client to query packages and consignments(托运件)。

5.2 Policy

Use IT to change business-handling processes for improving utilization and fulfill “Just-in-time” concept.(Strategy and Policy Dept.)

5.3 Objectives

1. Increase efficiency of IT service
Can increase stability and efficiency of ITC daily business by increasing the speed of problem solving and reduce system down time efficiently.
2. Expand faster in the direction of Eastern Europe
Shorten the lead-time to market when open a new office, and improve ITC competitive competence
3. Improve the provision of services to existing customers
Increase the quality of IT service, in time fulfillment of requirement from ITC core business aspect with satisfied customer
4. Show positive image to potential customers with strongly using of IT for efficiency and effectiveness
With the existing infrastructure but optimized IT daily operation processes, bring the art of IT technology effectively to the daily business of ITC, improve image of ITC with cost effective resources and satisfied customer society.