

NOVOTS

护航科技

护航科技股份有限公司，成立于2005年7月，是一家专注于IT服务的高科技企业。公司拥有丰富的全国IT资源，与多家国内IT厂商建立合作伙伴关系，设立了以北京、上海、武汉、广深、厦门及成都为中心，覆盖全国700余个主要城市的业务网络。

公司通过ISO9001、ISO27001、ISO20000、ISO14001、ISO45001以及ITSS成熟度一级等资质认证，致力于为生物医药、金融电信、生产制造、广电传媒、交通能源、互联网、教育、政府及军队等领域提供专业的IT服务。以“专业的IT服务管理体系”为核心，并利用高效的人工智能技术和自动化运维工具不断的追求IT场景的稳定性、安全性、可靠性。帮助行业及企业用户把信息技术应用转化为业务的驱动力，充分挖掘信息技术的能量，获得竞争的优势。

2016年，护航科技在新三板上市并进入了创新层，由此，护航科技也进入了一个迅猛发展的时期。

解决方案名称：护航科技IT服务管理解决方案

提供单位：护航科技股份有限公司

方案介绍：

一、案例背景

在信息化建设快速发展的今天，企业对于IT服务的需求越来越多样化、复杂化。然而，许多企业常常面临以下痛点：IT服务响应速度慢，无法满足业务需求；服务质量缺乏统一标准，导致用户体验差；运维团队和技术人员日常事务繁琐，无法专注于核心业务；IT服务与企业战略无法有效对接，无法支持企业持续创新发展。

二、方案简介

护航科技IT服务管理解决方案是以客户价值为导向，融合ITIL、敏捷开发、知识图谱等技术，基于多年行业深度实践，帮助客户构建优质、高效的IT服务管理体系，助力企业快速掌握运维管理流程，为客户数字化转型持续赋能。

护航科技根据不同行业客户的业务场景需求，提供更具有针对性的IT管理服务。

1、服务台支持与响应：建立统一的服务台管理平台，提供用户问题咨询、故障报修等服务，并确保及时响应和问题解决。

2、问题管理与变更管理：通过建立问题

管理和变更管理流程，对问题进行跟踪和分析，并确保变更过程的可控性和安全性。

3、配置管理与资产管理：建立配置和资产管理数据库，对企业的IT设备、软件进行有效管理和控制，确保资源的合理利用和资产的安全。

4、服务水平协议制定：根据不同业务需求，制定符合企业要求的服务水平协议，确保IT服务的稳定性和可靠性。

5、报告与分析：定期提供服务报告和分析，包括服务响应时间、问题解决率等指标，帮助企业了解服务情况和优化决策。

三、方案优势

护航科技IT服务管理解决方案具有以下优势：

1、整合流程与工具：通过对企业内部IT服

务流程的规范化和集成化，以及引入先进的IT服务管理工具，实现对IT服务全生命周期进行有效管理和协调。

2、提升响应速度与服务质量：通过优化服务响应流程和增强自动化能力，提升IT服务响应速度，同时建立服务质量标准，保证提供高质量的IT服务。

3、提升运维团队效能：通过引入自动化服务和智能化运维工具，减少日常事务工作量，提高运维团队的工作效率，使他们能够更专注于解决核心业务问题。

4、与企业战略对接：通过深入了解企业战略和业务需求，定制符合企业特定需求的IT服务管理方案，为企业持续创新和发展提供全面支持。

NOVOTS

护 航 科 技