

## 万达愛西斯

### 实时动态在线分析、資訊技術管治、用戶支援台管理系统

**万达愛西斯**是万达資訊系统有限公司的企业程序自动化管治系列之附加系统、也可独立实施作為用戶支援台系统使用、该系统是针对企业增值自动化管理所研发的一种基于網絡科技的企业管理管治提升工具、它能够为企业信息化、自动化、風險控制及管理优质化提供针对企业所有 IT 作业流程和人员的、自下而上的、完整的 IT 管理和实施。輔助企業 IT 部門以最短的時間、最快速的引入与實現和国际接轨的企业 IT 管理与管治之理念、加强 IT 管理手段、流程處理、量化、分析、监控、预警等、使 IT 管理具备先进现代化的行政运营体系、从而達到高效、降本的效果与先进现代化的行政运营体系。

萬達資訊系统有限公司之**万达愛西斯**、是基于 WEB 与數據庫分析的管理工具、它实現在整个企业 IT 实行一致的 IT 管理、运营风险管理、避免重覆研發之人力物力浪費、重覆采用一致的成功模块、从而达到企业形象与实际的一致性政策和風險防範惯例。

**万达愛西斯**具有独特的性能適合专业的企業 IT 部門与 IT 服务提供机构用以增加 IT 服务之管理自动化、它还能提供聽有 IT 用戶支援相关的作業流程之监控、质量保证的自动化。

**万达愛西斯**也是提高生产力的工具。它能提高运营效率、增加积极性、使整个企业 IT 员工的生产力、敬业程度、遵守政策的程度得到空前的提高。同时它还可以提供一些业务信息、比如员工绩效、工作质量、还包括商务过程效率、员工如何分配时间等一些信息、让企业 IT 人員真正做到多劳多得、择优汰劣的用人制度。

**万达愛西斯**能搭配万达企业程序自动化管治系列之下列模块进一步的把企业管理与管治的全面性提昇至国际一流水平的管理运营目標成果。

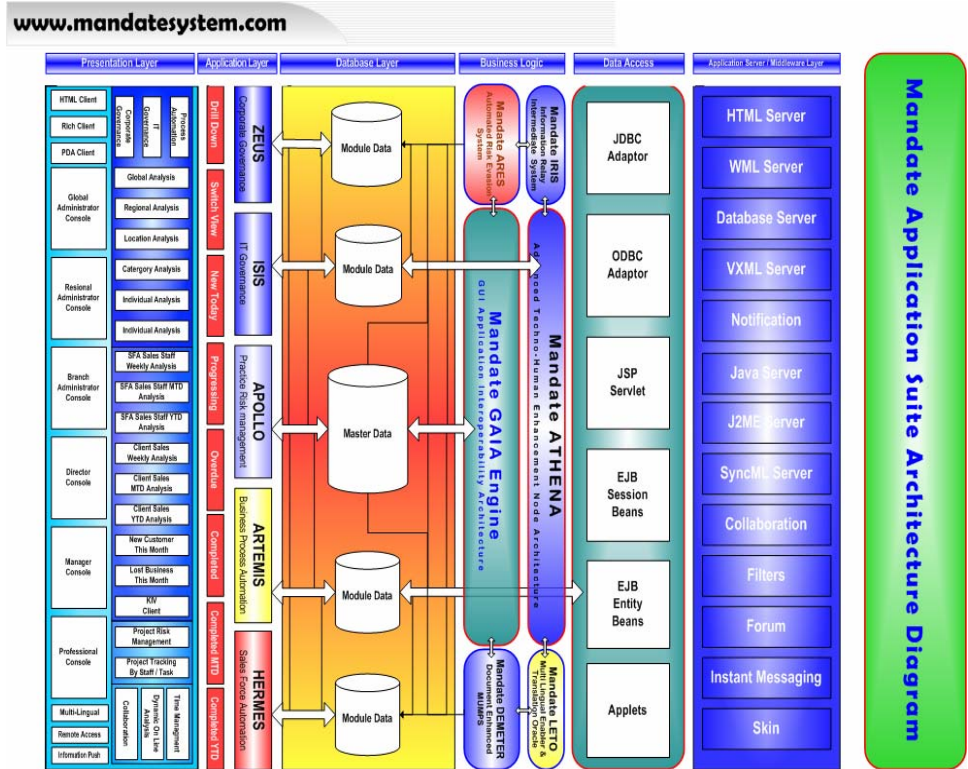


- ✓ **Mandate Zeus** **万达宙斯** 企业升值、优化管理、管治系统
- ✓ **Mandate Apollo** **万达亞波罗** 財務審計与法制事务專業風險管理系统
- ✓ **Mandate Artemis** **万达亞提密斯** 商业流程自动化再生系统
- ✓ **Mandate Hermes** **万达赫耳墨斯** 销售团队自动化系统

#### 万达愛西斯可以提供：

- 整个企业 IT 中按不同规程、在不同地理位置执行的 IT 活动、处理的细节、项目、过程和技术人员的总体描述。
- 用戶支援執行自动化工具、改进管理政策、自动采用最好的惯例、方法和 IT 政策方针。
- 即刻帮助減少錯誤、滿足預期指标及展現迅速的向国际一流水平之 IT 服务与管理的改善发展。
- 质量控制工具、帮助所有员工正确行事、达到预期效果、减少错误、防止疏漏、并显示取得的进步。
- 综合 IT Help Desk、Call Center 等之用戶支援活动功能。
- 对处理的事务、项目、过程、人员和沟通的完整的记录跟踪。
- 有效利用资源（专职员工）、降低运营成本。
- 增加员工的有效工作时间、提高生产力。

- 除去不必要的电子邮件、标注所有有关某事项的交流内容、以备将来必要时作参考 (option)。
- 逐渐增加透明度、防止掩盖事实真相。
- 即时的“在线”分析功能、可以让管理人员和经理了解所有 IT 活动、处理的事务、项目、过程、人员、绩效、沟通情况、员工工作量、进行中工作的质量、识别的风险和问题以及员工如何分配时间。
- 使 IT 管理人员、IT 经理拥有更多的时间、以便集中关注 IT 投资回报 (ROI)、整体拥有成本 TCO、服务层次协定 (SLA) 之题目。
- IT 安全风险管理工作、提醒管理人员和项目负责人需要对某些 IT 活动、处理的事务、项目、过程和人员进行干预。在问题扩大之前采取行动、及时解决。



- 在 IT 人员管理方面适当的控制、持续指导和提高效率。
- 提供所有商 IT 活动、IT 基础架构安全、IT 病毒、软件开发、项目、过程处理的事务和人员的绩效监测。
- 风险日志和问题日志、促进合作、及时提出解决办法。
- 显示高效/低效的事项/人员/过程。
- 时间管理。
- 知识库。
- 有效的文档保存系统。对所有文档进行标注、比如标注直接来自客户的函件、会议记录、报告、电子邮件等。形成真实的电子档案、以便快速地检索过去的记录。
- 复制组织机构图的灵活性。
- 基于 WEB、简单易学、最忙的领导也能够立刻学会使用该工具。
- 及时更新、有效的管理报告。
- 无论在哪儿、只要通过 Internet、3G、2G、WAP、或电话拨号、就可以从有 PC 或无 PC 的地方接入。只受到 IT 基础设施的限制。
- 授权客户进入该系统、便于参与项目、质量控制和动态交流—空前的、独一无二的授权区分功能、在商业竞争中占有优势。

### IT 管治、用户支援台之真正商务活动监控系统的总括

这是一种限制应用软件、提高整个企业在 IT 活动、处理的事务、项目、过程及人员等方面的透明度、必要时可以进行监控、跟踪、动态在线分析、保存历史记录、提示和干预等。配备**万达爱西斯**、IT 管理人员和 IT 经理不再需要依赖被动和手工的“自下而上的汇报”方式—正是这种方式常常导致疏漏的产生和 IT 风险管理的失败。

### 风险日志和问题日志

**万达爱西斯**详细记录 IT 人员和全体团队成员在 IT 事务处理过程中所遇到的风险和问题、并直接对该事务进行标注。所有被授权的用户和团队成员都能够共享这些信息、对项目风险进行必要的管理、从而引起必要的注意并产生快速解决办法。

### 无需学习、简单易用

**万达爱西斯**基于 Web 的用户界面简单易用、无需额外的学习。任何人只要熟悉 Web 浏览器、不必经过培训或经过少量培训就能够轻松使用该系统。

### 积极沟通

通过使用**万达爱西斯**、所有用户都可以针对某一特定事项提出问题、给出答案。这些信息会自动出现在期望的回应者和他的顶头上司的电子控制板上、并在到期时加以提醒。全体团队成员都可以浏览所有与该事项有关的交流内容、并做出响应。保证每个人都充分了解该事项、避免电子邮件、垃圾邮件和不必要的抄送邮件。(option)

### 轻而易举掌控全局

**万达爱西斯**一经使用、IT 引导委员会成员、高层管理人员和 IT 经理就很容易获得所有核心 IT 活动、处理的事务、项目、过程及人员、方案等的即时的、动态的、相互关联的信息。该系统还允许部门经理和 IT 经理获取有关该部门的 IT 活动、处理的事务、项目、过程及人员等同样的信息。**万达爱西斯**这一工具允许用户按照一种简单易懂、固定“电子控制板”的方式监测所有的 IT 活动、处理的事务、项目、过程及人员等和工作任务。

### 随时掌握情况

**万达爱西斯**有助于理顺流程、使得 IT 管理人员和 IT 经理集中处理关键问题。系统提供所有任务活动的动态信息。IT 管理人员、IT 经理和 IT 员工都能够监测、查询、检查、干预、解决并警示需要引起注意和尽快解决的问题。他们能够迅速掌握包括职责、工作任务、项目、处理的事务等的总体情况、当然也可以包括每项进展的细节信息、比如由谁负责、事件、资源、历史记录、风险因素、采纳的预防措施等、这些都有助于他们解决问题。

### 信息采集

**万达爱西斯**从底层收集所有 IT 活动、处理的事务、项目、过程及人员等、办公室管理工作等的细节和流程、进而在最高层对汇报流程自动化加以整理和改进。万达爱西斯向所有高层管理人员和经理提供自上而下的、关于所有商业活动、处理的事务、项目、过程及人员等的概要情况、并在必要时追踪细节。

### 动态风险分析

**万达爱西斯**允许管理者关注某一特定活动并追踪细节。谁负责？出了什么问题？为什么会有延迟？什么时候发生的？将问题提交并得到反馈、不受人员是否在位、时间及空间的限制。管理人员不用再“等”某人的时间召开会议、不用等某人接听电话、不用等他回到办公室进行状态更新、所有跟踪和对话都可以通过对话功能即刻完成。

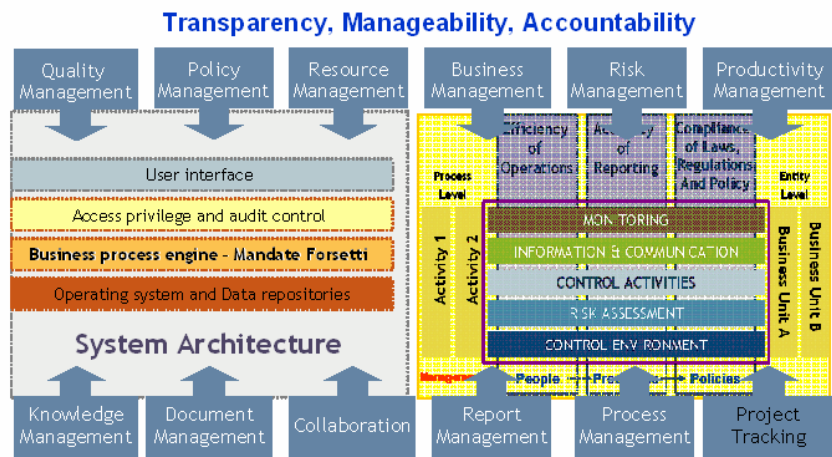
### 强有力的决策支持

**万达爱西斯**动态在线分析和动态报告生成系统在管理事务的过程中提高了高层管理人员和经理的效率。系统很容易将动态数据和过去的历史记录转化成有价值的管理信息、为资源管理、人员计划编制、工作量分配和个人绩效考核、全部商业活动、处理的事务、项目、过程及人员等和非商业活动、处理的事务、项目、过程及人员等的整体生产力分析提供决策支持。

### 管理预警

**万达爱西斯**的自动提示和警告功能能够通过自动加强的提示保证避免产生疏露。保证所有的 IT 活动、处理的事务、项目、过程及人员等都能得到所需的关注。当处理的事务或项目中的某项工作即将到期或尚未完成、或问题没有得到答复时、可以将系统设置向相应的合作伙伴和 IT 经理自动产生加强的提示。可以通过公司 e-mail、传呼、短信系统或其他通信方式将自动加强的提示通知用户。

## The Killer Application COSO, BAM and CobiT Integration



### Integrated Internal Control, Communication and Monitoring Framework

**万达爱西斯**该功能可以同自动加强功能相结合、提醒用户任务到期、并在用户平台上标注警示信息。即使在工作时间之外或高层管理人员、经理和员工不在办公室时、通过发送电子邮件、手机短信等、也可以通知他们。

系统功能非常强大、允许用户预先设定到期之前的提醒、来提醒他们、警告他们工作超期或未能按时完成、从而帮助所有用户提高生产力、专注于某些工作。

**万达爱西斯**的使用如同给公司里的每个人安排了一位私人助理。提醒每位员工需要承担的职责、工作任务、及处理事务中的活动、使员工专注于自己的工作、更好地安排自己的工作。系统将根据企业规定的运作过程、工作流程和时间安排来指导员工完成自己的工作任务。避免“没注意到”、“我忘记了”、“我因为同时处理太多的事情而混淆了”这类借口的产生。

### 时间管理

揭露低效活动、合理计算项目占用时间、用户可设定预警以便提醒任务之执行。

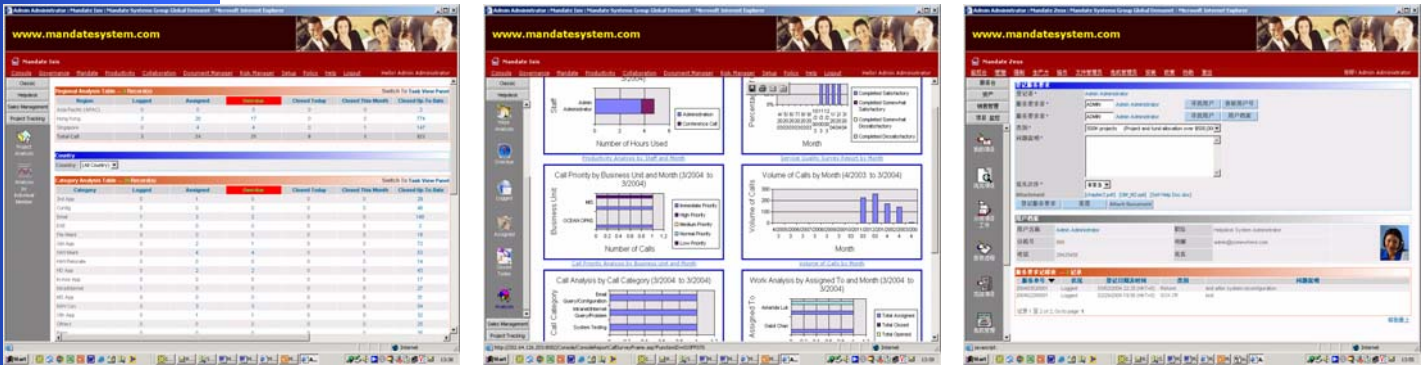
### 先进的 IT 流程模块处理

流程模块处理与编写功能不须通过程式编写、管理员可以轻松自己编写。

### 万达爱西斯描述。

系统采用电子控制板的概念进行设计、全部信息都显示在可以扩充和压缩的单个界面上、允许用户根据需要确定所要管理的数据量。面板的基于 web 的界面很容易通过菜单栏进行操作。

仿照组织机构中的岗位分工、整个系统可设置六个电子控制仪表盘, 如: 国际总部、区域总部、分行之个别管理仪表盘、领导仪表盘和用户仪表盘等。



### 管理仪表盘。

- 管理平台是带有全部功能的主仪表盘。
- 企业全局概览。
- 所有商务活动、处理的事务、项目、过程、人员、活动等。
- 全程控制。
- 报告与在线分析。
- 用户维护。
- 系统政策维护
- 下述所有功能。

### 领导仪表盘。

- 经理面板面向董事会成员、高层管理人员和经理。它提供与用户自己的活动和项目相关的信息、包括任务、工作及与他们下属交流的内容。
- 浏览自己的任务及分配的工作。
- 监控进程、并进行在线分析。
- 显示项目所有参与人员、包括每个人的工作量。
- 同商务活动、处理的事务、项目、过程、人员相关的所有活动、包括对话、报告、记录跟踪及所有沟通内容。
- 跨部门活动、跨事务活动、及必要的非事务活动。
- 到期或未按计划完成工作的提示和报警。
- 下述所有功能。

### 用户仪表盘。

- 用户仪表盘提供同员工各自的活动、工作相关的信息、包括任务、工作和时间管理。
- 只能看到与自己所分配任务相关的信息。
- 传递与标注所有与某一事项相关的函件。
- 历史回顾。
- 知识库。
- 时间管理。
- 到期或未按计划完成工作的提示和报警。
- 到期的事先报警可以由员工设定。

## 万达愛西斯主要特性价值简述:

- 先进的援助台管理功能方便各区域、分点以及总部之管理员独立的监控与收集当地之 IT 活动讯息及总和。
- 通过单个平台能够了解项目总体概况、包括所有商务活动、处理的事务、项目、过程、人员、对话及动态工作量分析、新的和正在进行项目的状态跟踪等、同时带有自动提示功能。
- 平台提供从当日开始有关事项的累计分析、正在进行中的商务活动、处理的事务、项目、过程、人员的数目、需要引起注意的超期的商务活动、处理的事务、项目、过程、人员的数目、当日、本月完成或到期的商务活动、处理的事务、项目、过程、人员的数目。完整地描述整个企业所有不同类别按不同规程、在不同地点所执行的商务活动、处理的事务、项目、过程和人员。
- 根据详细记录的处理事务的数量、分解给个人的工作量和万达宙斯所记录的累计工作量、面板能够对所有高层管理人员和员工的工作进行动态分析。
- 投诉管理的作用允许解决难以解决的问题和提高服务质量、提升 IT 组织机构的专业化形象；研究表明感觉到其抱怨能够满意地解决的用户日后经常会成为最忠诚的用户。
- 配置管理允许执行库存维护、分析贬值和质量跟踪担保和维修合同。
- 合作的作用是让员工在解决复杂 IT 问题和计划执行方案中能够运用团队的力量。
- 文件管理的作用是允许获得技术细节、发展所有的 IT 支持活动和过程、从而提供一个最高水准的巩固的和流线型的报告。
- 事件管理让正常的服务运转尽可能快地恢复、来最大限度地减小那些不利于业务的影响。
- 基础知识管理允许搜寻可以解决一般问题的详细话单、使用户不用联系询问台就能找到解决办法。提供技术支持的工作人员可以搜寻数据库来迅速地获得一般技术问题的解决办法。
- 多渠道管理的功能是管理用户提问的各种不同渠道、例如电话、内部网和电子邮件。
- 呼叫管理功能的父子关系可以获得增强的 workflow、报告、调节和合作效果。
- 问题管理功能帮助识别所记录的引起问题的根本原因。正确的问题管理不仅可以帮助快速地解决问题、也可以防止问题的发生。
- 配置管理的功能是维护 IT 资源目录、分析贬值、质量跟踪担保和维修合同。
- 报表一图表和汇报使得性能、呼叫次数和服务质量的调查测试变得容易、其中包括测量数量、要求类型和已经汇报和解决的问题的频率。

- 风险管理和问题记录的功能是在技术支持期间记录下遇到的风险和问题的详细情况。为了风险控制的需要和找到快速的解决方法、在授权用户和团队成员中可以分享信息、以便控制风险和快速找到解决方法。
- 服务级协议管理的功能是传送和管理各种不同的服务级协议承诺和服务传输优先次序。
- 时间管理的功能是确保在完成高性能指标任务上压缩时间和精力、以提高整个的生产率。
- 用户关系管理的功能是提供给客户细心服务和优质服务、以加强 IT 的技术支持和用户的关系。
- 单个电子仪表盘为所有 IT 标签、人员、对话和动态的工作负荷分析、带有自动报警功能的新的和正在进行的 IT 标签情况跟踪状态提供一幅完整图形。
- 电子仪表盘提供所有累积情况的分析、包括这个月和到今天为止的各个类别的目前新的 IT 标签、正在使用的 IT 标签数量、需要引起注意的过期 IT 标签数量、目前执行完毕的 标签数量、从而在整个公司内的各个部门和地方为 IT 标签提供一幅完整的图形。
- 电子仪表盘提供关于所有 IT 管理和技术支持员工的动态工作分析、分析带有 IT 标签号的详细资料、按照类别进行分解并且由 ISIS 命令记录的累积工作负荷。
- 电子仪表盘动态显示所有新的和已分配工作、内容包括以下各方面的信息：日期、服务级协议、先后次序、工作分类、任务、IT 经理应该负责的工作、客户名字、说明书、对应于与 Zeus 委托管理一公司管理系统的标签号、因此当需要时、可以获得完整的数据集成。
- 把人工智能嵌入电子仪表盘界面内部可以让信息管理变得更加容易。当登记实际工作时、它只显示员工名字和分类、并且它会自动删除这些信息以避免信息过多并保持电子仪表盘上的简明性和用户友好性。折叠和扩展功能允许用户选择显示在电子仪表盘上的大量信息。电子仪表盘上的分类功能允许用户按照日期、IT 标签、客户名字、工作类型、服务级协议、开始日期和过期日期进行动态的信息分类。
- 自动更新功能提供按照设置间隔把显示在电子仪表盘上的所有信息进行立即更新、设置时间可以由用户设置。
- 以网络为基础的用户界面允许轻松浏览系统、并把所有模块紧密连接在一起、不像其他应用要求用户在获得所需要的函数之前进出不同的模块、访问其他模块和函数只要点击一下鼠标就可、而不受排序限制。
- 自动报警功能将突出显示所有已经超额完成或没有完成任务的 IT 项目或标签、系统可以设置成能够生成电子邮件、对员工的 SMS、IT 标签管理人员和合作伙伴。

- 系统允许已授权的用户询问关于 IT 标签的整个组织结构、组织结构基于 IT 标签号、IT 标签类型、客户名字、IT 经理、IT 项目管理人员、日期、周期、员工名字和诸如以闭合的 IT 标签或项目状态为基础的存入的、分配的、过期的和历史记录的情况。
- 如果需要的话、系统可以无极限地细致地分配工作任务给 IT 项目工程或标签。
- 在模仿人类行为和从不可预测的环境下得出的商业程序或计划好的方法的 IT 项目内、系统允许 IT 可以并行执行任务。
- 系统提供强大的可以与 Crystal 报告和 SQL OLAP 功能集成的汇报功能。
- 系统提供简单而又用户友好的界面、使得可以进行必要的客户定制和修改、因此可以与业务环境所引起的变化或采纳新的业务策略相配套。大多数更改可以由授权操作员在无需 IT 专业人员的插手下独立完成。

#### 万达愛西斯专注于:

- 整体 IT 事务管理的宏观与掌握
- BAM(Business Activity Monitoring 商务活动监督)之实施
- IT 运营与安全风险管理
- 适用于与跨国公司统筹与分区之共同管理
- 满足 SLA (Service Level Agreement) 服务层次协定之执行与管理
- 支援多重分行机构、商业伙伴、分销商、总代、二代之售后服务管理需求
- 服务性行业用户服务台的实施与应用
- 项目- 涉及多领域和商业单位。
- 带有子任务和子任务的商业活动、处理的事务、项目、过程及人员等
- 用户对服务满意程度的全面勘定与调查
- 服务人员生产力的提昇与管理
- 自动化服务准则的执行与管理

#### 系统要求: - 註:Java 版本有較高需求.

##### 硬件:

- PC 服务器、1GB RAM、  
不少於 30 GB 的存储空间。

##### 服务器软件:

- 微软 Windows2000 Advance Server
- 微软 SQL 2000 Server

##### 客户端:

- PC、装有微软 IE 6。

如需更多信息、或需要在现场或因特网上演示、请联系:

[www.mandatesystem.com](http://www.mandatesystem.com)

Phone: +852 9871 8691

Fax: +852 2559 7853

Email: enquiry@mandatesystem.com