

打破傳統夠創新IT 外判一條龍 AESI 即時遙距維修服務

香港很多公司可能只有幾個員工，他們要兼顧銷售及會計等工作，因此公司內的電腦系統軟硬件及網絡維修，需要特別請 IT 人員來協助，因為實際牽涉電腦支援的工作不會太多，如果請一個全職人員，便會有點浪費人力資源，最好方法當然是找專業電腦外判服務公司幫忙，今期便介紹一間擁有專業網絡及系統管理、資訊安全及優化企業系統的外判商 - AESI，它還提供軟件及網站設計，服務完全一條龍形式運作。



公司名稱	查詢電話
AESI 光一系統	21529638
官方網站	
www.aesi.com.hk	

Solution

大部份中小型企业也依靠資訊科技來維持商業運作，因此外判公司能對客戶提供時性的回應和快捷的技術支援是十分重要。光一系統的企業發展重點是同步的網絡修復服務，不論在任何環境時，也能替顧客在所有的科技問題上提供迅速的調查、分析和解答。系統技術顧問會利用流程管理系統來處理各種工作程序，其優點是會優先處理客戶重要的問題和事件，待空閒時間才做其他次要的工作，從而提供高的服務水平。

在市面上電腦外判服務商種類繁多，想找一間高質素的服務供應商實在不易，尤其是在客戶服務上面，很多時會因人為錯誤而令處理工作時間越拖越長，所以要選擇一間好的外判服務公司，它們能否對客戶提供高度的生產力尤為重要。其次要精簡人手，在有電腦維修或系統支援需要的時候，才委託外判服務公司來工作，那便可以避免浪費人力。

網上系統協助迅速支援客戶

很多中小企老闆都問一個問題，如果將公司 IT 服務外判，那如何知道外判公司保證得到員工的服務質素和服務承諾呢？據光一系統表示，他們內部有一套服務守則要求員工遵守，其中一項是會將服務紀錄提供給客戶查詢，它們有一套獨特的網上客戶服務系統，那裡記錄員工出訪的時段、外判人員的維修紀錄、外判員工的出勤及工作表現紀錄等等。另外，他們還提供一種網絡維修服務，能迅速為客戶解決當前的電腦問題，不會因系統損壞而影響公司的運作。

維修支援按量收費

AESI 的外判服務工作收費主要看客戶要求的服務種類及員工服務的時間而釐定，主要是看客戶公司裡有多少台桌面電腦、伺服器、工作站、打印伺服器及軟硬件等數量而作標準，當然公司內需要

加入保護服務的電腦設備越少，收費自然越平。而公司將 IT 部門外判，則會節省了聘用電腦技術人員的開支及減少因其放假或離職期間的真空情況，提供不斷的 IT 技術人力資源支援，讓公司可以放心專注在核心事務上面。AESI 自設本地客戶服務熱線及維修硬件的工作室，可以更快速地協助客戶維修某些需要回廠維修的電腦硬件，或者可以預先安裝好各類型的伺服器或工作站，再送到客戶辦公室連接網絡及進一步作安裝設定，更有效率地為顧客提供完善的服務。

一條龍軟硬件網站多元化服務

除了桌面電腦、伺服器、工作站等維修，AESI 還提供其他資訊科技服務，真正滿足公司在各類的方案支援上的要求。AESI 是上市公司萬保剛集團成員，其屬下公司還包括：A Power、Create Tech、San Design 和威連科軟件提供不同範疇服務。其中 Power 負責提供資訊科技產品與方案服務，防火牆、UPS 不間斷電源供應系統、指紋進出系統及數碼影像攝錄方案等；Create Tech 則提供能跨區域、即時性、安全標準化及以 SQL Server 為基礎能處理大量數據的企業管理系統；San Design 則專門利用多媒體為客戶提供一站式網頁設計及資料更新服務，並提供 CMS 網頁管理系統，讓客戶自己更新網頁資料；而威連科軟件則提供電郵保安裝置等服務。



光一系統屬於上市集團萬保剛的成員，其他子公司還有各種資訊科技方案的服務提供。

會相討工作進展交流心得

AESI 會在員工入職前先提供技術培訓，針對其主要服務客戶的類型及性質，由高級技術員來作職前課程，等其了解所有需要注意到的要點，才會派員工到客戶公司工作，這點便可以令客戶放心，不會因為人為錯誤而延誤其工作流程。而且每周六各技術人員每

周進行例會，可以改善其服務的不足之處及令同事間可以彼此溝通。AESI 的網上客戶意見回覆系統，可以收到客戶對技術員的服務水準意見，加強監控其工作表現。而當工作上出現問題時，高級技術員會先調查事件，再盡力尋求其他有效辦法來解決問題。

即時 I.T. 維修服務

AESI 最具特別是其採用了創新的即時遙距維修服務，來代替一般的傳統 I.T. 上門維修服務，客戶只需按其指定網址內登入連結，維修部人員便可以透過網絡即時進行迅速的技術支援服務，替客戶解決各項除硬件故障不能啟動電腦外的各種疑難，只需電腦能夠上網，便能借助 AESI 龐大的技術支援力量來做後盾。這樣便可以縮短了上門檢查及維修的時間，減低 I.T. 問題對公司運作上的影響，又能更有效率及快速地解決各項林林種種的電腦問題。



經驗豐富的技術顧問正替客戶作即時遙距 I.T. 維修服務，為其解決電腦上各種大小奇難雜症，能迅速替用戶解決疑難加快工作效率。

評：遙距 I.T. 維修服務夠創新

綜合各點看來，AESI 確保做到以顧客心態去做好服務，因為其即時遙距 I.T. 維修服務及先把技術人員訓練好才派出去工作，便正反映現時普遍電腦外判公司所犯的通病，就是上門維修程序繁瑣又經常有延誤；技術人員未訓練好就派到客戶公司作維修服務，這便做到很多想將公司 I.T. 工作外判的老闆或管理層的一大疑慮，而 AESI 正就積極解決各種問題，而且可以藉著其集團其他公司提供的一體化服務，去全面提供各種資訊科技的解決方案。