

## IT 服务随时购服务



### 不简单的 IT 服务 — IT 钟点工服务

#### 从 SMB 小公司 IT 应用所引发的思考

凡是跟 IT 打过交道的人，都懂得“买产品即是买服务”的道理，但是又有几个能真正理解 IT 服务的确切含义呢？恐怕在大多数人的脑海里，厂商所提供的 IT 服务无非就是“机器坏了修一修，产品老了升一升”这么简单，但是仅就这一修一升之中，的确有着太多的东西不为人知呢……

#### 谁最需要 IT 服务？

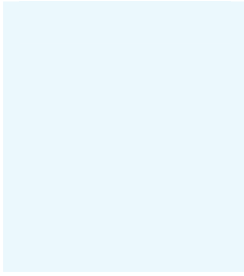
在当今的现代化企业中，具有 IT 技术储备的公司并不鲜见，而绝大多数没有 IT 专业人员的中小企业则都体无遮拦地饱受着信息化建设的洗礼，他们无不担当起 IT 服务第一对象的角色。以 DSSH 为例，作为一个员工只有 30 多人的中小型企业，它却可以完成年营业额高达 2000 万人民币的目标，其中最主要的原因就是信息化建设的专业和到位。据了解，目前 DSSH 信息自动化的办公环境已经相对较为完善，除包括 21 台品牌台式机和本笔记本供销售人员工作使用外，整体网络核心则由一台 Dell 服务器承担，另有多台 HP LaserJet 1012/6L 提供快速打印，近期 DSSH 还计划添置 HP 彩色激光打印机和一体机以满足不断增长的业务需求。但是让人颇感意外的是，作为 IT 设施相对齐备的该公司，在它的部门设置中却并没有专门从事 IT 信息管理的，同时也没有设置专门的 IT 技术人员。当问及原因时，同时也代为管理公司 IT 系统的财务/行政部经理 Ms.Lily 告诉我们，所有与 IT 设备相关的维修保养工作，已全权外包给当地的 Sandiy 服务站完成，而这样做的目的就是省时方便，且易于执行。

其实现在的很多中小型企业都有着与 DSSH 有限公司相近似的情况。一方面，他们不可或缺地要对企业内部的信息化建设做出及时的跟进，以适应不断扩张的日常业务需求；另一方面，在这些企业中都或多或少地存在着 IT 技术力量和储备较弱的现象，所以抵御系统灾难和风险的能力相对偏弱。在这里，中小企业由于竞争环境和成本压力的考虑，此等现象表现得最为突出，而在没有专职 IT 人员的情况下，不是采取自学成才的方式解决问题，就是请朋友帮忙。所以，像布赫液压这样，选择具有良好服务的品牌产品，并由专门的公司代为管理，就成了最直接也是最有效的解决办法。

#### IT 小时工随叫随到

像产品一样，IT 服务也是可以随需随买的。很多大型企业已经开始将 IT 服务外包，但大规模的服务外包，对于中小企业来说是很不划算的。由此，零散购买的“IT 小时工”服务就成为中小企业的新宠。

Sandiy 专门为中小企业推出了这种“IT 钟点工服务”解决方案，是以 IT 设备相关服务为主要内容，并进行打包出售的服务类解决方案。该方案所实施的服务内容包括：操作系统和常用办公软件的安装、卸载，简单使用指导，解答，故障诊断等一般问题；帮助解决网络、服务器端操作、用户权限(口令)等专业问题；现场诊断和解决用户在使用办公硬件时遇到的相关问题，如操作、设置、调试等；协调第三方解决硬件问题；IT 资产统计与管理和 IT 项目支持等。从上述我们可以很清楚地看到，这些服务已经可以解决中小企业在日常办公环境下的绝大部分 IT 应用难题。而象 DSSH 有限公司除了要解决这些问题外，他们更看重的还是 IT 钟点工服务的迅速反应能力。



## 关于

除了 IT 钟点工服务解决方案外, Sandiy 的 IT Solutions 服务体系更为全面而详尽。它不仅从 IT 设备的硬件方面进行了细致的产品划分,更针对企业的关键业务、系统环境以及日常可能遇到的各种情况给出了类似增强服务的解决方案。尤其是象 DSSH 有限公司这样,具有特殊要求或是本就身处特定行业的用户群体, Sandiy 一方面推出了 IT 外包服务,以自己在信息技术支持与服务领域丰富的实践经验和良好的信誉,还有雄厚的技术资源,来解决行业用户在 IT 管理方面遇到的问题;另一方面,联手专业实力突出的合作伙伴,以对方在特定行业内的专业优势,弥补自己的不足,并将该合作伙伴作为 Sandiy 所提供 IT 服务中的第二专家。其实,服务无论主次,反应到最终用户那里的是最具效力的行业解决方案。

据 Ms.Lily 介绍说:“为了保证正常的工作进程,我们需要服务工程师以最快的速度到达现场,协助解决出现的 IT 技术问题。随叫随到,便于控制成本,是 IT 钟点工服务对中小企业最贴心的地方。”

