



# 系统集成商的 转型之路②

# 目录

1

行业现状分析

2

IT服务商商践行之路

3

问答互动



# 路在何方？

4600+

激烈竞争入不敷出  
市场空间有限，云计算，硬件采购比率大范围下降

## 原因分析

信息化演进对IT供应商提出更高的要求：

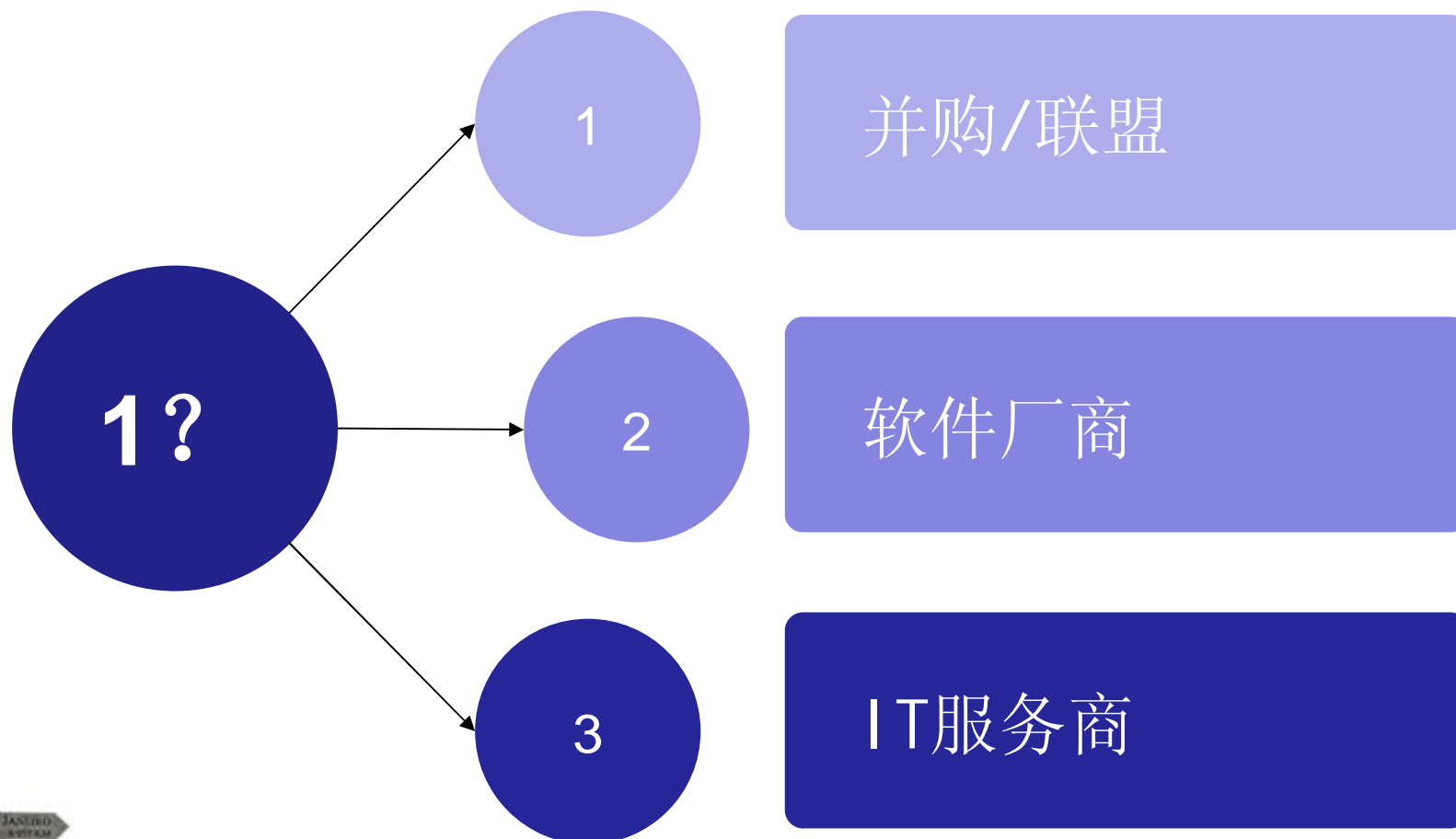
技术要求+

服务水平+

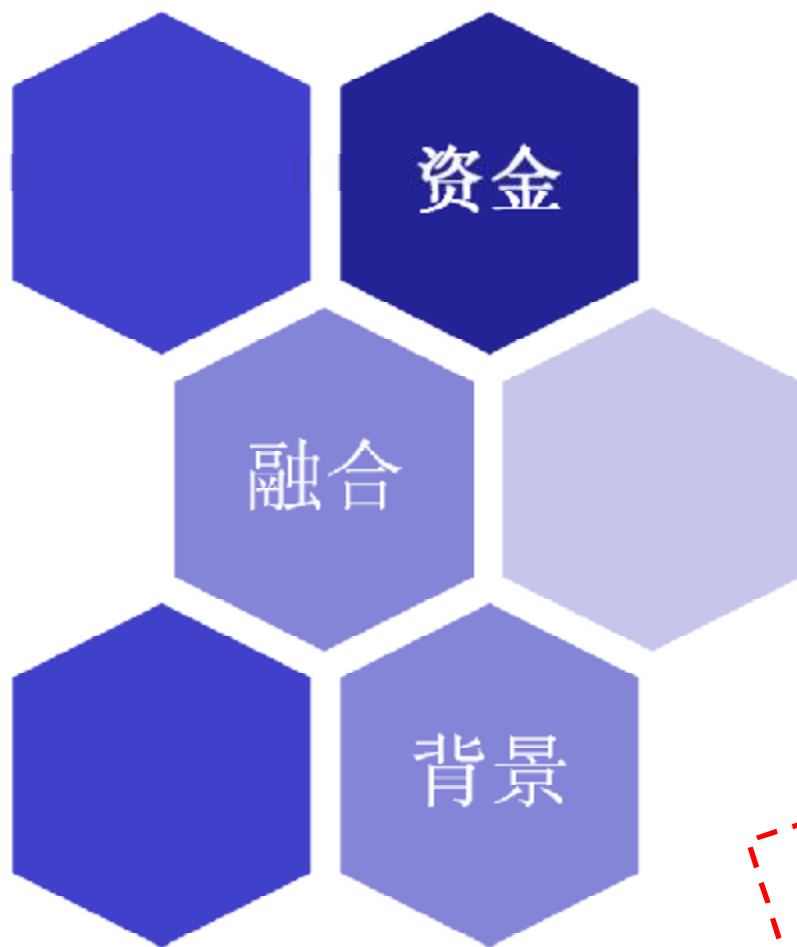


机会曾经来过，短视和贪婪毁掉了未来…努力活下去！

# 三岔路口



# 并购OR联盟？



资源足  
够？



# T0软件厂商?

思路转变

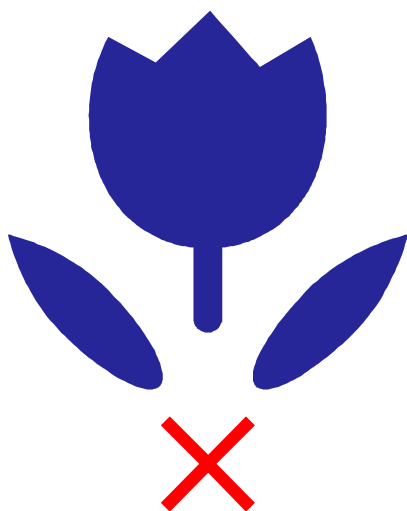
技术难度

人力资源

也是个坑?



# 综合IT服务商



充满陷阱

充满竞争

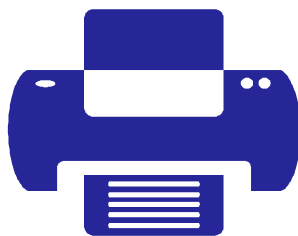
过程漫长



# 转型准备



定位

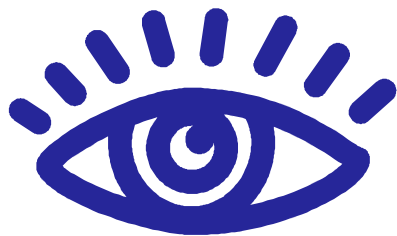


资源

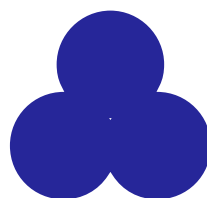
服务战略



团队



目标



凝聚力



突围方向





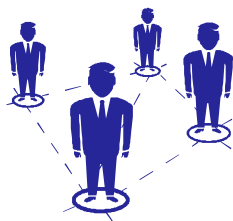
# 客户需求



客户资源：机房，  
设备，应用系  
统，...



国家政策，  
行业标准...



运维团队，管理  
制度，组织文  
化...



组织战略，  
蓝图...



业务领域，期望  
愿景，聚焦IT服  
务痛点...

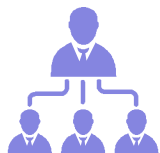


# IT服务体系

管理对象



服务对象



人员团队



服务工具



服务质量



服务保障



应市场所需，而非一厢情愿推  
商业的本质从未改变：交易。



# 服务目录



业务领域：基础服务/增值服务/定制服务



# 服务设计示例

服务编码	服务名称	服务描述	服务类型	服务负责人	业务部门
A01	网络运维	*****	故障	**	**

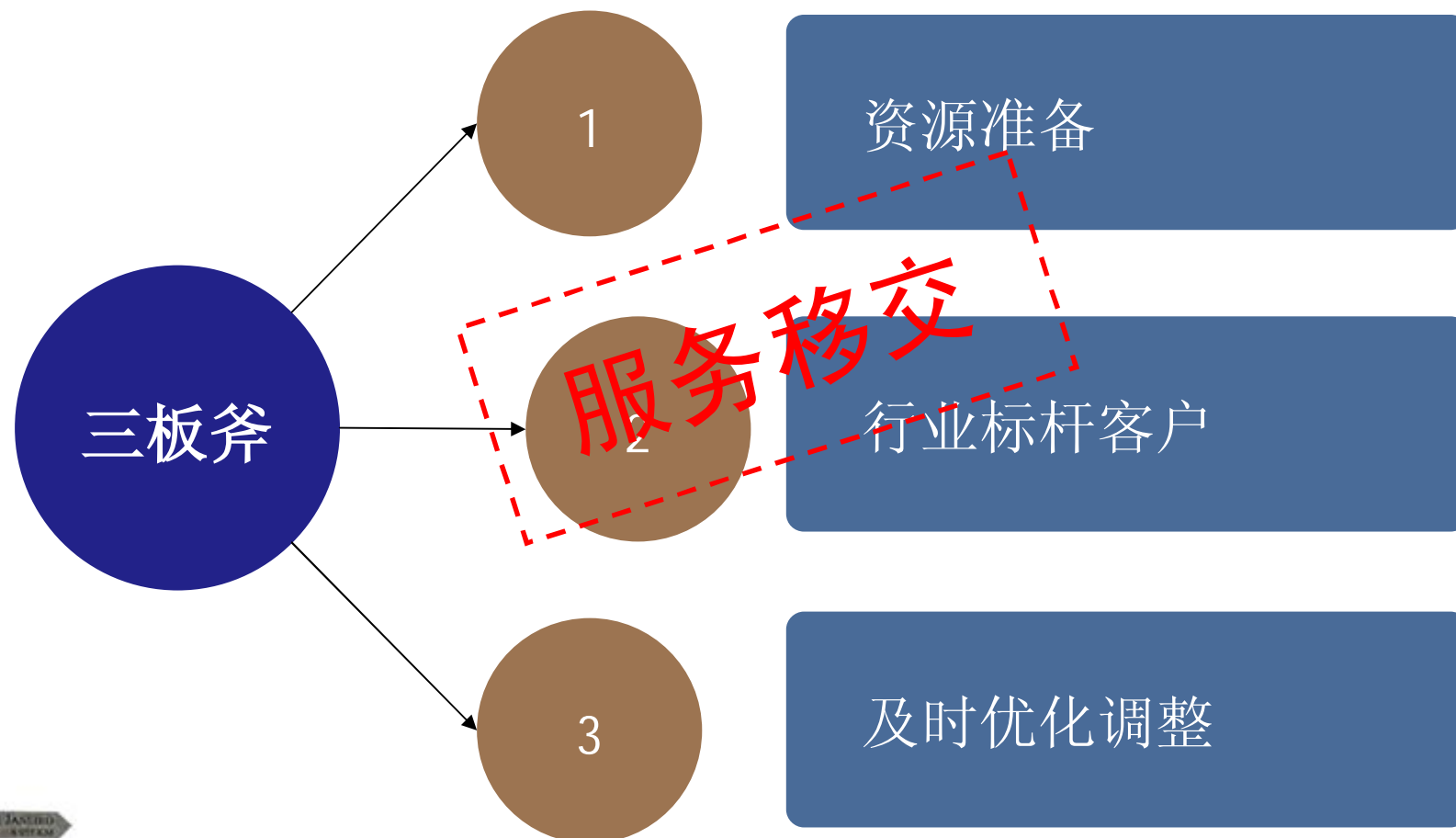
业务优先级	服务时间	支持团队	服务流程	---
高	5*8 /2/8	****		

服务定义，资源，设备，工具，团队，流程，SLA...

最佳实践，规避照本宣科！



# 服务营销



# 服务运营



团队



工具平台



过程监控

质量控制



# 服务运营平台例



用户



客服



工程师



项目经理



服务经理



财务人员



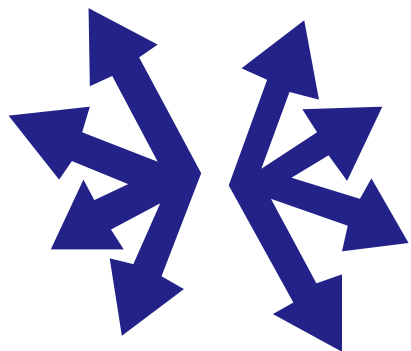
管理人员

全程/全业务/全生命周期  
审批-质量控制  
多维度数据分析



# 服务改进

服务过程：服务统计，总体满意度，过程效率…



生产效率：团队效率，资源利用率…

经济分析：客户平均利润，合同平均利润，人平均利润，服务年回报，趋势分析…







**Thank you !**

# 问答互动

