

IT 外包服务方案

IT 服务外包 (IT Outsourcing), 就是企业将部分或全部非核心的 IT 应用系统的技术管理及服务支持剥离出来, 将其委托给拥有较强技术实力、完善运维体系的专业 IT 外包服务公司去完成的一种业务管理模式。在此过程中, 企业充分整合利用 IT 外包公司的专业化资源, 以求达到降低运营成本、提高工作效率、增强应变能力、发挥核心竞争力的目的。

外包实施理念

一、实施目的

专注核心业务

IT 公司在应用系统的规划分析、设计开发、迁移升级、技术服务等方面拥有较丰富的专业优势和实施经验, 可以帮助客户摆脱繁琐重复的 IT 应用系统的日常维护和管理工作的, 以便客户将更多人员、精力集中在其核心业务上, 从而提高对最终用户的服务水平。

提高工作效率

IT 公司拥有实力较强的涵盖如项目管理、系统分析、开发实施、技术支持、客户服务等领域的服务团队, 客户选择将 IT 应用外包实际得到的是专业化的群体智慧, 无论从服务品质、技术分工和执行效果上来讲, 都是采用自招方式获得的个人力量难以比拟的。

降低运营成本

作为终端消费的客户因技术层面的欠缺或单次购买量较小, 一般很难从上游的硬件、软件、服务供应商处获取好的采购价格, 而 IT 公司得益于长期、批量的采购规模, 会积累到优势非常明显的采购渠道和价格, 顺延到客户身上则会大幅降低客户的实际成本。

增强应变能力

不断跟踪行业发展、提高技术水平、完善服务品质是 IT 公司参与市场竞争的内在要求, 也是顺利完成客户委托服务的前提和基础, IT 外包公司自身的专业技术能力、应变能力的巩固和提高, 使得在面对客户应用系统遇到突发事件时能得到及时、完善的解决。

二、实施效能

优化 IT 系统资源配置

IT 公司对客户现有 IT 资源的优化基于两个前提: 一个提高现有设备资源的利用率, 二是不影响现有业务的正常运作, 三是进一步提高工作效率。实施前会与客户相关部门密切沟通, 以尊重和理解所有 IT 资源的具体用途, 然后汇总分析并提出具体资源优化建议和实施方案。

提高IT技术应用能力

授人与鱼还须授人与渔，IT 外包服务的过程也是双方人员综合技能共同提高的过程，通过 IT 服务协作，客户的技术应用水平会不断提高，同时 IT 外包公司对客户业务系统的运作流程的认识和理解也在不断加深，这两方面的有机结合是保证整个外包服务得以顺利进行的基础。

提升总体网络营销水平

随着互联网的快速发展，新兴传播资源和营销手段不断涌现，企业该采用何种策略进行网络营销？怎样以较少的投入达到较显著的营销效果？如何在最短的时间内获得外界对自身的关注？南方联合拥有丰富的网络营销实践经验，相信会在后续协作中与客户共同提高营销水平。

三、实施方式

现场技术支持

根据实际工作需要，会指派专项技术工程师驻客户工作现场，及时解决客户在使用 IT 系统中遇到的各种问题，若有必要也可采取专题技术培训的形式提高相关工作人员的技术水平。

远程控制管理

对于客户网站及所用服务器的日常管理和维护，一般情况下均采用远程控制的方式进行，为保证网站正常的服务响应，会采取 7X24 持续监控、定期安全巡检、及时升级系统补丁。

应急响应机制

专业、完备的应急响应机制，一旦客户网站或系统出现突发异常时，IDC 工程师会采取紧急应对措施，当远程无法解决时会及时赶赴机房现场进行处理，快速恢复网站的正常运行。

运维服务报告

为保证外包项目的服务品质，我们会定期向客户提供服务报告，加强协作沟通，使双方均能明确掌握各项具体服务内容的执行情况和效果，及时发现问题，不断提高外包服务质量。

南方联合数据中心简介

深圳市南方联合科技有限公司是一家立足深圳、辐射全国的信息技术服务提供商，依托与 IT 设备厂商、电信运营商、互联网媒体在资源及渠道上的优势，为国内外客户提供专业、有效、经济的 IT 运维外包 (ITO, Information Technology Outsourcing)、互联网数据中心 (IDC, Internet Data Center)、定向网络营销 (ONM, Oriented Network Marketing) 等服务。

业务领域

南方联合拥有信息产业部颁发的增值电信业务 (IDC、ISP) 经营许可证，市场机遇来自于向互联网公司、传统企事业、政府机构、增值电讯服务商等类客户提供“全国一站式”的信息技术服务，包括 IT 应用系统的建设咨询、运营实施、整体代管等 IT 外包服务；机柜租用、服务器租用、服务器托管、带宽租用、通信专线接入等 IDC 专业服务；同时我们提供的定向网络营销服务能有效的帮助各类客户以相对低的成本获得显著的在线营销效果。

营运资源

数据中心是依托于互联网的企业关键性数据处理、存储和分发中心，属基础电信运营商骨干数据网的增值电信业务之一。南方联合与中国电信、中国网通等国家级电信运营商、以及香港电讯盈科在长期的合作中建立起了紧密的业务伙伴关系。SouIDC 目前运营着 15 个部署在深圳、上海、北京、西安、香港等国内重点城市的电信级 A 类数据中心机房，拥有 120G 以上骨干网总出口，机房总面积超过 10,000 平米，运维代管的服务器数量达 2,000 余台。

服务支持

不间断运行、全天候支持！为规范对客户的服务，南方联合引入目前国际通行的服务品质协议 (SLA, Service Level Agreement)，该 SLA 严格约定了 SouIDC 与客户之间在整个 IT 技术服务过程中各个环节上的服务品质 (Qos, Quality of Service) 的具体标准、违约补偿、适用条款等，涵盖服务响应、机房环境、网络带宽、电力供应、业务开通、故障恢复、设备安全等，公平、客观、公正，以法律的形式充分保障双方的既有权益。

运维团队

不仅是做份职业，更是一项事业，这是南方联合的用人理念。IT 是智力资源密集行业，人才优劣决定企业成败，对人的激励不仅是物质上的，更在于对其精神追求的尊重。共同的事业目标使得 SouIDC 迅速发展壮大，截止 2007 年中，共有谙熟软件、网络、安全、营销、客服等类人才 30 余人。专业、干练、高效的运营团队是我们为客户提供贴身 IT 服务的坚实保障。

客户关系

南方联合推行“诚信、互惠、共赢”的客户策略，向公众提供有价值的信息技术服务是我们的市场机遇，相互提携、共同发展既是我们期望的，也是为之在不懈努力的。南方联合目前服务的客户主要有 迅雷、华娱卫视、TCL、建筑科学研究院、女友杂志社、北京市政研究院、南宁市教育局、Delux、北京灵图 等。