

变革 + hp



HP 桌面管理解决方案

动成长企业的成功之道。



目录

1.摘要	3
2.HP 桌面管理解决方案	4
2.1 背景	4
2.2 HP 动成长企业解决方案路线图	5
2.3 方案构成	5
2.3.1 方案价值主张	5
2.3.2 方案构成模块与特性	5
2.4 方案各阶段交付	7
2.5 客户受益	7
3. HP 的独特优势	8
3.1 人员	8
3.2 经验	9
3.3 方法论	9
4. 案例与评价	10
4.1 成功案例	10
4.2 客户评价	10
4.3 市场评价	11
5. 联系方式	11

HP桌面管理解决方案通过实施覆盖桌面系统全生命周期的服务解决方案和每席位的灵活付费方式，显著提升企业IT应用与支持的服务水平，并使企业能更加专注于核心业务，同时降低桌面系统总体拥有成本（TCO）。中国惠普拥有经美国项目管理协会（PMI）认证的专家数量在同行业中位居第一。

1. 摘要

今天，企业中的信息技术主管人员往往要对多位领导负责：**CEO**要求利用**IT**提高企业的适应性、**CFO**要求提高投入产出（**ROI**）、业务部门要求**IT**系统具备更好的性能。面对多方要求，企业的**IT**负责人往往力不从心。而另一方面，随着**IT**技术的飞速发展，**IT**环境变得越来越复杂。企业**IT**部门在保证**IT**系统有效运营的同时，还要疲于解决在应用中、尤其是桌面系统应用中出现的各种问题。

HP桌面管理解决方案为客户带来了传统**PC**支持服务合同的创新替代方案，并针对台式机、笔记本电脑的采购、管理及支持，提供整个生命周期解决方案。它提供了非常方便的“一站式”购买，涵盖了**HP**高性能商用个人终端计算产品、软件以及全生命周期**IT**支持服务——只需按月支付单一的、可预测的每席位费用，便可获得这一切。该方案能帮助企业快速实施国际知名市场调研机构多年调研总结出的**21**种**IT**管理最佳实践，使企业提高**IT**运营效率和业务服务水平，并降低总体拥有成本（**TCO**）。

HP桌面管理解决方案通过实施覆盖桌面系统全生命周期的服务解决方案和每席位的灵活付费方式，显著提升企业**IT**应用与支持的服务水平，并使企业能更加专注于核心业务、同时降低桌面系统总体拥有成本（**TCO**）。中国惠普拥有经美国项目管理协会（**PMI**）认证的专家数量在同行业中位居第一。

HP桌面管理解决方案的服务包括：**HP**商用**PC**和笔记本电脑、租赁服务、工厂集成服务、设备分发和安装服务、数据迁移、热线响应中心服务、现场支持服务、驻场工程师服务、客户端管理服务、资产管理服务、转换和迁移服务、服务管理等。**HP**桌面管理解决方案已经在爱立信、中国农业发展银行、国家开发银行、大亚湾等各类大型企业中得到成功应用。

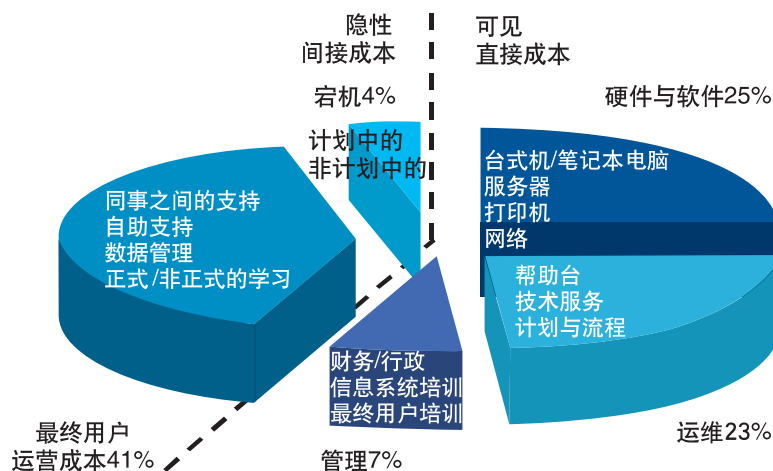


图 1 业界标准的 IT 总体拥有成本构成图

2. HP 桌面管理解决方案

2.1 方案产生背景

在过去十年中，为了提高效率，获得竞争优势，企业在实现业务自动化和业务智能化方面采用了大量新方法与新技术，IT环境因此变得越来越复杂。另一方面，随着企业的不断发展，员工数量、分支机构数量和IT设备数量也在日益增长，桌面环境的管理日趋复杂，企业内部对IT服务质量和可用性的要求也在不断增加。然而，为了应对激烈的市场竞争，企业却要努力降低成本。

因此，企业的 CIO 所带领的 IT 管理团队，在保证 IT 系统的有效运营，解决 IT 设备使用者，尤其是桌面系统使用者在日常工作中遇到的诸多问题的同时，还要考虑一系列的问题——

- 如何快速灵活地部署新设备？
- 如何应对新技术及设备的更新换代？
- 如何控制和降低 IT 运营成本？

……

企业的IT成本，分为隐性间接成本和可见直接成本。“购买软硬件的支出”是可见的直接成本，另有 45% 的隐性成本，往往为人们所忽略。而国际知名市场调研机构的研究成果表明，企业必须同时关注隐性成本和显性成本，才能有效控制总体成本。

通过对大量IT组织的分析，国际知名市场调研机构总结出了企业IT的 21 种最佳实践，诸如：部署、变更管理流程、病毒防范、数据管理、维修与维护、软硬件库存、采购流程、服务流程、最终用户培训等，可归结为 6 大类：变更管理、运营管理、技术规划与流程管理、资产管理、客户服务、培训等。当这 21 种最佳实践应用于企业的 IT 部署与运维时，显性成本与隐性成本均可获得不同程度的降低。

HP 基于成熟的业务流程和方法论，经过多年的优化，同时结合国际知名市场调研机构经过多年调研总结出的 21 种 IT “最佳实践”理论，创新地提出了桌面管理解决方案，该方案能够显著提升企业IT应用与支持的服务水平，使客户更容易地制定财务计划和采购预算，并显著降低企业的 IT 总体拥有成本（TCO）。

HP 将 IT 设备的使用生命周期分为规划、部署、管理、发展四个环节，这四个环节如齿轮一般相互咬合，动态发展，以高效地支持企业业务的持续发展。通过以上这一整套覆盖桌面系统全生命周期的服务解决方案，HP 使企业的IT管理人员从繁琐的终端用户支持工作中解脱出来，并能为企业提供可预期的和最具成本效益的服务。

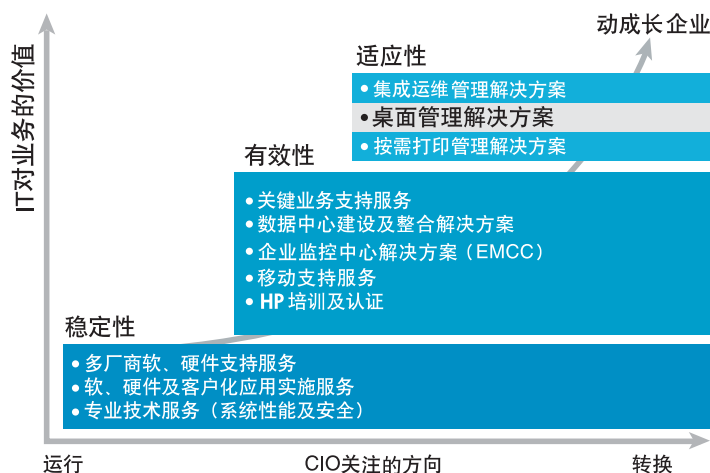


图 2 HP 动成长企业解决方案路线图

2.2 HP 动成长企业解决方案路线图

HP 桌面管理解决方案从降低 IT 系统的复杂性入手，帮助企业简化桌面系统从采购、规划、部署、营运、管理、转换、迁移等全生命周期中各环节的操作，使企业的桌面环境日趋标准化和模块化，从而提高企业对环境变化的适应性。针对该解决方案，HP 还为客户提供灵活的付款及租赁模式。并在服务实施中，为企业 IT 部门提供多种资产和运营成本分析报告，帮助客户降低业务变化对 IT 资产的影响，并最大限度地保护客户的 IT 投资。

2.3 方案构成

2.3.1 方案价值主张

HP 桌面管理解决方案通过实施覆盖桌面系统全生命周期的服务解决方案和每席位的灵活付费方式，显著提升企业 IT 应用与支持的服务水平，并使企业能更加专注于核心业务，同时降低桌面系统总体拥有成本（TCO）。中国惠普拥有经 PMI 认证的专家数量在同行业中位居第一。

2.3.2 方案构成模块与特性

（如图 3 所示）

解决方案具体内容

规划阶段

- 总体拥有成本（TCO）分析——HP 会帮助企业进行 TCO 分析，评估企业 IT 总体成本的现状，并结合国际知名市场调研机构调研总结的最佳实践，为客户量身定制解决方案，并在关键点实施改进措施，从而有效降低 TCO，使 IT 投资回报率最大化。
- 产品选型——定期向客户介绍产品发展趋势，根据客户实际业务需求，帮助客户进行产品选型，同时客户可通过 HP 为其定制的、安全的电子采购门户下订单。

部署阶段

- HP 商用 PC 和笔记本电脑——按照用户指定的配置要求选定产品型号，包括 HP 主流的商用 PC、笔记本电脑和个人商用终端等。
- 工厂预装服务——HP 集成中心为每台设备预装选定的操作系统和客户化定制软件，并可以根据客户要求定制随机附件及恢复光盘。
- 设备分发和安装——在指定的交货时间将设备运到客户现场，并帮助客户完成初始配置，按要求通过测试。
- 数据迁移——将个人数据从原有系统迁移到新系统上，保证客户在新购买的设备安装后在最短时间内开始工作。
- 设备回租——按照客户现有设备的残值，回购客户当前的桌面设备资产，捆绑服务后再以租赁的方式供给客户使用，从而盘活客户资金，免去设备淘汰处置的风险和损失。

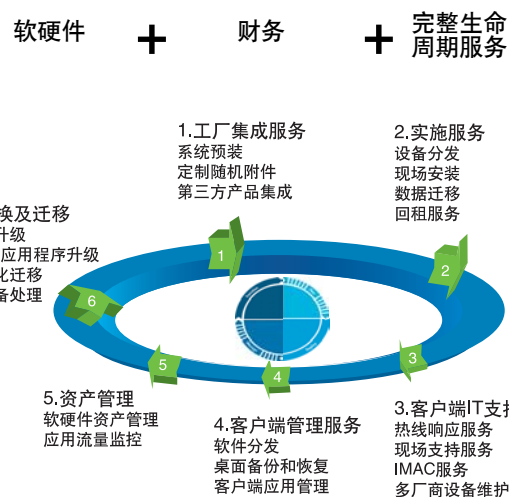


图 3 HP 桌面管理解决方案构成图



运行管理阶段

- 热线响应中心——该服务向客户提供获得技术支持的单一联系点，HP 响应中心可以为客户提供 7 × 24 小时的支持服务。客户遇到任何与 IT 相关的问题都可以与响应中心联系获取帮助，当问题无法通过远程方式予以解决时，响应中心会安排工程师到客户现场提供服务。HP 响应中心将跟踪整个服务的实施过程，以确保服务质量。
- 现场支持服务——现场技术支持包括硬件问题诊断及修复，网络、操作系统和办公软件应用支持等。技术支持工程师可以帮助最终用户现场诊断、排除故障。对于需要场外专家支持的问题，现场技术支持工程师可提供现场协作，以提高解决问题的效率。
- 驻场服务——为客户提供经验丰富的专业驻场服务人员。
- IMAC 服务——因设备变更产生的安装服务（Install）、设备搬迁（Move）、添加硬件和软件（Add）、配置变更（Change）等服务。
- 客户端管理服务——客户端管理套件是一个非常容易使用的系统管理解决方案，可以帮助客户方便地管理应用，功能包括：
 - 软件分发：通过 Altris 系统管理软件，提供基于策略的软件分发。
 - 桌面备份和恢复：通过自动对客户端做定时系统备份，保护重要数据，帮助客户快速恢复被病毒攻击的电脑，提升服务水平，减少费用。
 - 客户端应用管理：通过部署在用户端的子系统自动收集安装的软件信息，并且向中央控制台报告。
- 资产管理服务——该服务包含对资产数据库（资产信息）的维护，设备资产信息的跟踪以及在日常运维中的自动更新，HP 将提供定期的资产报告供客户的决策层参考。服务功能包括：
 - 软硬件资产管理：定期自动进行资产核查，新资产的信息维护，资产变更维护等；确保 IT 资产在整个生命周期内（采购、集成、安装、IMAC 管理、追踪，直到资产淘汰和处理）得到有效的追踪和管理；日常的库存追踪以及对指定资产进行自动审计，资产管理系统与客户企业数据来源相集成：LDAP 活动目录连接、ERP 连接和人力资源系统连接；使 IT 资产透明化，能帮助预算未来的 IT 投入。
 - 应用流量监控：管理和控制软件的使用情况和授权证书；确保环境的标准化，提高资源利用率，降低系统维护的难度。

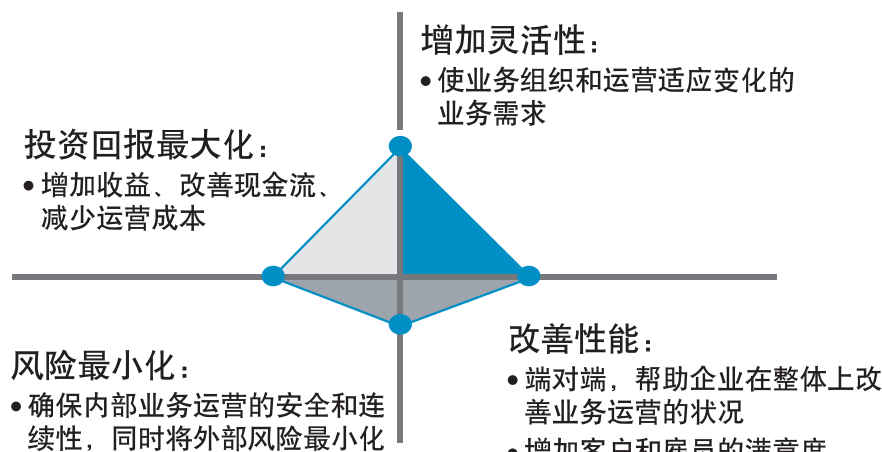


图 4 客户受益图

转换迁移阶段

- 硬件升级
- 操作系统及应用程序升级
- 旧设备处理——帮助客户处置淘汰的资产

项目管理

HP 将安排项目经理作为客户的单一联系点，负责管理项目的实施。作为客户的单一联系人，项目经理将负责管理在服务合同中规定内容的实施。项目经理的主要职责包括：

- 实施计划——制定并执行实施计划，为客户提供有序且无缝的过渡；
- 问题管理——当发生问题影响服务实施时，对问题进行检查、分析、记录、改正、跟踪，并向客户提供反馈；
- 业绩管理——监控、考核、分析及汇报服务质量；
- 变更管理——标识、记录和跟踪影响服务实施的变更。

融资服务

HP 金融服务提供了全面的、极具竞争力的融资选项。借助桌面管理服务方案，客户可以按照服务协议来支付相应的硬件、软件和服务费用。

2.4 方案各阶段交付

阶段 1：分析阶段

从软硬件投入、运维、管理、终端用户操作和宕机这 5 个业界公认的 IT 成本构成项目分析客户桌面系统现状，并且与业界最佳实践对比，提交 TCO 分析报告，并指明客户现有环境中需要改进和提高的地方。

阶段 2：开发和设计阶段

根据 TCO 分析结果，同时结合客户的具体需求，制定方案建议书。主要内容为：HP 的硬件选型建议、服务内容、服务级别、实施计划、项目组成员、职责及报价构成等。

阶段 3：过渡阶段

客户和 HP 工作交接，方案试运行

阶段 4：正常运行

定期提供客户要求的服务报告：如客户满意度报告、资产报告、支持服务统计报告、问题分析报告等。

2.5 客户受益

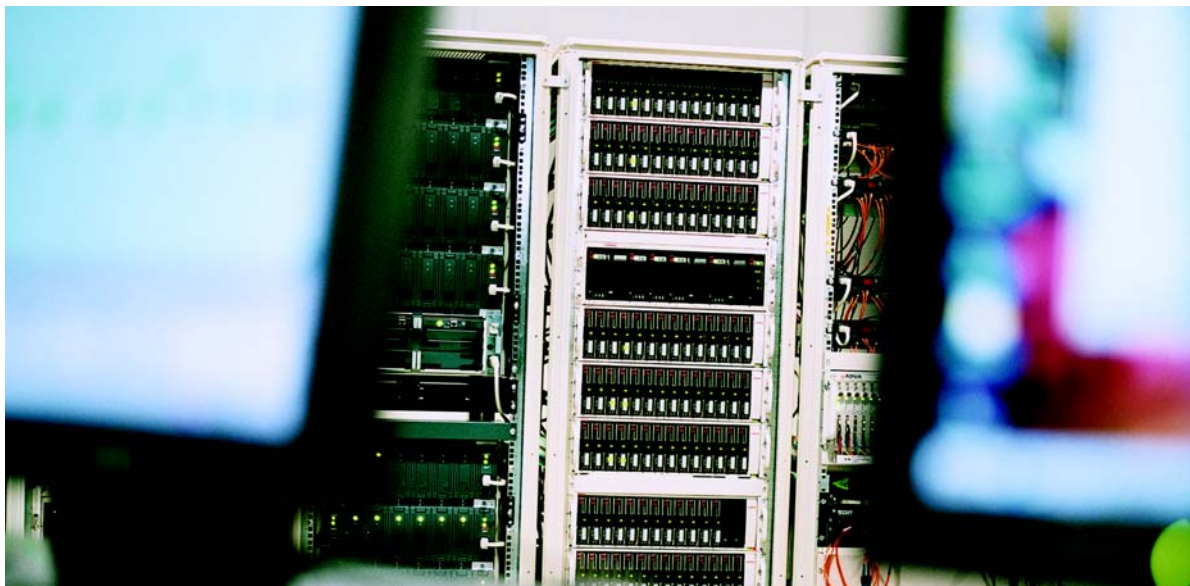
通过采用 HP 桌面管理解决方案，客户必将在以下方面得到最大收益：（如图 4 所示）

风险最小化

客户无需承担技术落后的风险，可随时与先进技术保持同步。

承诺的服务级别：在双方商定的地点和时间内，HP 提供可靠的、符合双方协定内容的服务。

HP 专业的项目管理团队将保证服务平滑过渡，完全不会影响客户的日常业务。



投资回报最大化

通过帮助客户快速实现“最佳实践”，降低客户IT方面的TCO，包括精简IT人员编制、先期资本投入最小化、轻松制定预算等。

每席位按月的计费方式，以及HP对客户的旧设备进行的回购，都将有效保护客户投资。通过合同期内的分期付款，为客户减轻现金流的压力，这也意味着降低了按年核算的IT支出。对于上市企业来说，这种付费方式可改善企业的资产负债表。

改善性能

HP桌面管理解决方案是基于多年实践经验建立起来的，有专业的服务队伍、HP响应中心，现场支持工程师不但接受过专业培训而且经验丰富。因此，HP能高效解决问题，企业员工的生产力也得到提高。

HP覆盖全球的服务网以及遍布中国的金牌服务中心，使HP几乎可以在任何地点为用户提供级别相同的服务，用户不会因为某一区域的问题而影响整个业务的进程。

增加灵活性

HP桌面管理解决方案简化了桌面系统计划过程、采购过程、实施过程以及管理和维护过程。

通过采用标准化的软硬件平台，及应用“最佳实践”，获得灵活性。

客户可轻松制定预算，不再受现金流的限制，并可以灵活运用资金。

3. HP 的独特优势

3.1 人员

- HP全球拥有35,000名客户支持专家，遍布160个国家；
- HP全球拥有23,000名Microsoft认证专家；
- 中国惠普拥有数十名经验丰富的、经PMI认证的PMP专家，数量在同行业中位居第一；
- HP拥有全球首屈一指的异构产品和多厂商基础架构环境的支持服务能力；
- 中国惠普的服务网由200多家认证的服务合作伙伴组成，覆盖200多个城市，拥有近千名授权工程师；
- 在北京，HP有一个拥有200多个坐席的响应中心，提供7×24的远程电话支持服务；
- HP在全球范围有105个响应和运作中心，80个客户培训中心及分布广泛的技术合作伙伴——全球超过70,000家。

3.2 经验

- HP 在中国拥有超过 20 年的 IT 服务经验；
- 在支持复杂的全球 IT 基础业务架构领域拥有超过 35 年的经验和专业技能；
- 桌面支持服务的席位数在全球超过 75 万；
- 在全球为数百个企业的 400 多万用户实施了基于 Windows 架构的部署；
- 全球第一的开放式环境关键业务支持服务——在全球有超过 5,000 个服务合同；
- HP 为微软内部的电话支持中心提供服务。

3.3 方法论

3.3.1 成熟的 IT 管理和服务方法论 (ITSM)

HP 提供服务的方式基于成熟的业务流程和方法论，并经过多年的优化。这些将保证为客户提供一致的、可预期的和最具成本效益的服务。

IT 服务管理 (ITSM) 是一种业务驱动的 IT 重构方法论，它侧重于在协商好的服务质量和成本目标下向业务客户提供 IT 服务。ITSM 参考模型基于国际 ITIL (IT Infrastructure Library, IT 基础架构标准库)。

1997 年，HP 开始基于 ITIL 设计自己的 ITSM 模型，和 ITIL 不同的是，HP 在其中加入了自己在 IT 方面的运营经验。HP 的 ITSM 不只是告诉企业有这样一套好的方法可以参考，更重要的是它可以通过提供咨询和相应的技术或解决方案帮助企业实现最佳 IT 服务的管理。

ITSM 定义了一套公共的术语，定义和概念，现在已经被业界广泛采用，使得企业与企业，企业不同部门之间能够有共同的沟通语言。

3.3.2 项目管理方法论 (PMI)

HP 遵从美国项目管理协会 (PMI) 推出的项目管理知识体系 (PMBOK)，并在实际中根据自己所在的行业特征，形成了一套行之有效的项目管理体系。所有项目的管理都必须严格遵守规定的流程，以确保项目的成功和最佳客户满意度。迄今，中国惠普拥有数十名经验丰富的经 PMI 认证的项目管理资格认证 (PMP) 专家，此数量在同行业中位居第一。

HP 完整的项目管理理论体系和丰富的项目管理实践经验，使得 HP 在需多厂商协力合作、地域跨度大、服务质量要求高的项目管理上，优势尤为突出 (如图 5 所示)

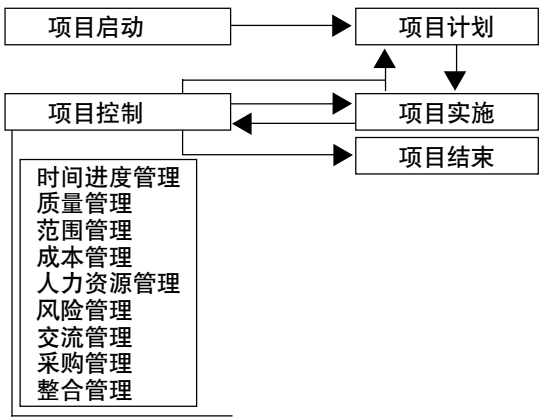


图 5 项目管理方法论 (PMI) 图

4. 案例及评价

4.1 成功案例

客户名称：爱立信

项目背景：中国是爱立信全球最大的市场，爱立信在中国拥有逾 4,000 名员工、23 家地方办事处和 9 家合资企业。爱立信在中国的业务发展突飞猛进，却面临着如何将 IT 作为一种战略工具来提高业务效率和效益的挑战。

HP 解决方案

中国惠普 IT 服务部门为爱立信中国公司提供了全方位的 IT 运营技术支持和服务。其中的服务包括商用笔记本电脑和桌面电脑的支持服务（热线响应中心、现场技术支持）、运营和维护服务、系统备份与恢复服务、IT 资产管理、IT 技术培训以及系统安全服务等。

项目成效

为了做到对服务质量的把握，HP 除了提供定期的 SLA（服务水平协议）报告，还配合第三方服务调研机构 Gartner 对服务质量进行评测，并从以下方面评测了客户满意度水平：

- 进行可能且可信的年同期比较
- 对客户问题进行优先级划分
- 了解优势所在
- 密切关注需要改进之处
- 提高总体客户满意度

Gartner 在 1999 年所做的第一份客户满意度调查显示，得分为 3.63（满分 5 分），高于平均值；2001 年的第二份客户满意度调查显示，得分 3.92（满分 5 分），位居 Gartner 当前数据库中 101 家机构的前 10 名。

4.2 客户评价

“如果没有功能化的台式机，我们的交易员将无法盈利，而稳定性对我们来讲更是至关重要。但是要管理使用 36,000 台电脑，通常很难保证在更换或升级应用时维持稳定性……如果我们用内部资源来做相同的工作，成本很可能增加 30-50%。而采用了 HP 的桌面管理解决方案后，由于安装和部署新软件可以在几天（而非几个月）之内完成，因此我们可以快速运用新技术来增强我们的竞争力。”

——美国主要投资银行的 IT 经理

“从泰国金融行业的服务经验中，我们认识到对合作伙伴的信任至关重要。这些解决方案必须以极高的可用性实时运营——一天 24 小时、一周 7 天、一年 365 天。虽然这个具有里程碑意义的项目是我们首次与 HP 合作，但是我们对双方的合作及取得的成果都非常满意……检验了许多厂商的替代方案，通过竞争价格基准评测，我们发现 HP 拥有骄人的业绩，并在泰国有着巨大的投入，此外还提供有灵活的融资计划，使我们和泰京银行可以更好地管理 IT 成本。”

——Surat Palalikit 博士

KCS 总裁

注：Krung Thai Computer Services (KCS) 是泰京银行公共有限公司 (Krung Thai Bank Public Company Limited) 的子公司，它是一家银行业和政府机构公认的领先 IT 服务提供商。

“HP 与我们密切合作，在充分了解到我们业务需求的基础上，为我们提供了一个优秀的桌面办公系统解决方案以及切实可行的 TCO 成效。”

——Global Entertainment Company 国际 IT 项目经理

“HP 桌面系统生命周期解决方案使我们避免了台式机市场中技术变革所带来的成本增加。”

——David Wood

South Lanarkshire Council 公司 IT 服务经理

4.3 市场评价

- 2004年8月由赛迪集团（CCID）和中国信息化推进联盟（CFIP）主办的“CCID中国IT服务市场及用户满意度调查”，中国惠普荣获8项大奖：

- 2004年中国最具价值的IT服务品牌
- 中国IT运维与外包服务用户满意品牌
- 中国IT教育与培训服务用户满意品牌
- 中国金融行业服务用户满意品牌
- 中国制造行业服务用户满意品牌
- 中国最具竞争力的IT服务品牌
- 中国最具竞争力的IT支持与维护服务品牌
- 中国多功能一体机产品服务用户满意品牌

* 自CCID举办此项评奖以来，HP已连续4年在该项评选中取得大奖。

- 2004年8月，中国惠普在中国质量协会用户委员会与计算机世界传媒集团共同举办的2004中国IT用户满意度调查中，HP服务荣获IT运维服务用户满意度综合第一大奖。

5. 联系方式

若需了解更多信息，请联系：

电话：800-820-2255 或 0086-21-5050-4800

网址：www.hp.com.cn/solution



©2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P. 本文所含信息如有更改，恕不另行通知。HP 产品与服务的全部保修条款在此类产品和服务附带的保修声明中均已列明，本文中的任何信息均不构成额外的保修条款。HP 对于本文中所包含的技术或编辑错误、遗漏概不负责。

如欲了解更多信息，请访问：www.hp.com.cn/solution
惠普售前支持热线：800-820-2255



印制日期：2005 年 4 月北京印刷
PFT 0504-1603