

# 一切为了用户体验

★撰稿|本刊记者 丁常彦

对于IT厂商而言,通过提升用户体验拉近与用户关系的做法一直都在进行,戴尔的企业级应用解决方案中心也不例外。

1月17日,姑苏城外,小雪。在地处江南的苏州体验雪的魅力,的确是件美事,对于在这个城市的诸多制造企业而言,戴尔针对行业客户的企业级应用解决方案中心的建立所带来的却是另外一种体验。

苏州作为全国电子IT产品最大的制造和出口基地之一,众多的制造企业在信息化建设方面也有极大的需求。不论从系统管理到虚拟化架构或高性能计算等各类型常用或需要的解决方案,还是对信息化进行各种应用的验证与评估,都是制造企业所需要的。

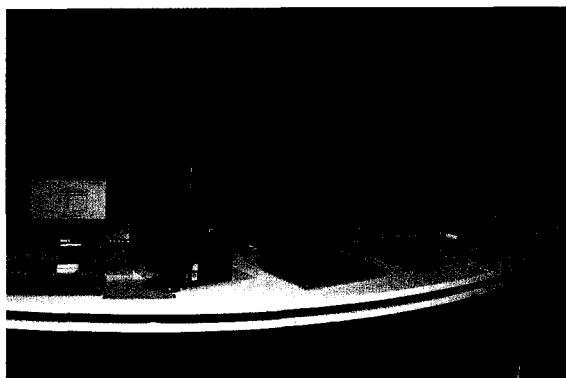
## 送服务上门

作为中国最大的工业阀门制造商与出口商,纽威阀门有限公司拥有包含戴尔从桌面产品到服务器与存储设备等全线产品以及服务的解决方案。对于公司IT主管万凤根来说,过去要对IT系统进行测试,他都要赶到戴尔建在上海的解决方案中心去,现在就方便了很多。

对于很多做信息化的企业而言,他们在购买相应的IT系统时,除了性能良好的产品,贴心的服务同样也是企业做出选择的重点。

事实上,纽威阀门有限公司原来在硬件设备使用上并不统一,企业硬件配置既有基于Linux系统的,还有基于Windows系统的,多套硬件系统之间的接口给企业对硬件的管理带来了很大的不便。

2007年5月,纽威阀门对企业的IT系统进行了全面升级,比如在软件上,公司通过实施SAP的ERP系统,对企业原有的信息系统进行了替换,而在硬件上,在软件系统迁移的同时,公司



企业需要的不仅仅是产品,还有服务

对原有的硬件系统也进行了整合。“做IT的目的就是把复杂的问题简单化,因此,在IT系统建设上也不能把简单的问题复杂化。”万凤根说。

在纽威阀门对硬件系统整合时,万凤根对新的系统能否满足软件的需求很是担心,因为相对小型机而言,PC Sever对软件的支撑能力较弱,不过,通过在戴尔的企业级应用解决方案中心对系统进行测试之后,测试结果让他很是放心。

与万凤根的感受一样,大众电脑股份有限公司IT主管吴晋贤也认为,“通过完整的方案演示,尤其是针对制造业特别设计的解决方案,相当于为我们提供了一个协助我们降低成本、提高效率的贴身顾问。”

## 体验的魅力

对于IT厂商而言,通过提升用户体验拉近与用户关系的做法一直都在进行,IBM中国创新中心、SONY探梦、HP的移动解决方案中心等,都是为了提升客户体验而建立。戴尔的企业级应用解决方案中心也不例外。

尽管如此,在吴晋贤看来,由于中国市场太大,很多跨国的巨头们对中国企业的服务上经常面临难以顾及的局面。另一方面,为中国企业提供相应IT产品的厂商太多了,因此,IT企业要想真正抓住企业的心,还要与客户更贴近才行。

据戴尔中国区域销售总监陈孝民介绍,“此前戴尔在北京、上海、厦门等地设立的企业级应用解决方案中心均位于戴尔公司内,此次是第一次将解决方案中心设在客户身边,让客户能以最便捷的方式、最快捷的速度体验戴尔针对制造业客户各种不同需求量身定制的解决方案。”

作为一家电脑制造企业,吴晋贤对IT技术的应用也有着自己的看法,“我们不愿当小白鼠。”吴晋贤说,因此对于大众电脑而言,他们只买最稳定最合适的产品,而不会去追最新最好的产品。但吴晋贤也承认,选择合适的产品免不了要进行产品测试和评估,在这一点上,戴尔将企业级应用解决方案中心提供了很好的帮助。■