

### 服务助力客户展现IT价值

#### 【问题描述】

办事处某价值客户十分注重信息安全建设，每年花费在安全软件和设备上的投资规模都比较大，前期也采用了很多其他友商的安全产品。经过办事处跟踪努力，客户对我司安全管理解决方案非常感兴趣，其服务器区原有T友商防火墙设备长期缺乏更新维护，管理员日常操作不便，管理和审计功能缺失，于是在核心交换机改造项目中，采购了两块防火墙插卡做应用试点，替换T友商防火墙。

项目到货之前，办事处、服务商与客户IT部门召开开工前协调会。会上客户罗列出一系列变更需求，核心问题是需要实现原有T防火墙的上百条访问控制策略，并达到方便地管理审计和维护操作的目的。按照之前的经验，如此大工作量的策略变更，可能涉及到很多细致的业务流程，于是我们提出查阅此次变更涉及的相关业务流程记录和各服务器对外提供业务的范围，以确保变更实施顺利。遗憾的是，由于时间久远且人员变更频繁，客户现场无法拿出相关资料文档。

经过现场沟通和交流，我们与客户IT部门达成一致，希望由他们牵头组织一次各服务器和业务相关部门的流程梳理协调会，我司人员共同参与研讨。这样既可以更好的理清各部门应用需求，明确职责范围，更是一次彰显IT价值，体现IT后台管理与协调职能的良好示范。对此客户表示非常认同，并对我们的服务刮目相看。

#### 【案例分析】

客户化服务工作首先要求我们了解和认知客户业务。在网络产品应用之外，安全产品、管理软件的解决方案应用，正是我们接触客户业务、深挖客户需求的良好机会。而这些较为深入的技术应用，在运维管理不太完善的客户IT部门，也不能一定完全掌握具体运行情况，需要我们主动思考，按照服务规范要求与客户一起落实细致的事前准备和调研工作。

在此过程中，我们可以深入了解客户运维组织和机制，推动客户完善运维管理，并在其内部通过会议等方式展现IT服务价值，树立IT人员也是业务人员的专业形象。同时我们也可以借此机会展示我们的客户化服务理念，专业规范的服务交付行为，获得客户高度认可。

#### 【经验总结】

- (1) 客户化服务工作要利用每次接触到客户业务的机会，主动思考，勤于思考；
- (2) 站在客户的角度出谋划策，帮助他解决问题也让我们进步；
- (3) 牢记工程规范要求，坚持开工协调会制度，邀请客户、服务商广泛参与，充分沟通与交流；
- (4) 牢记升级割接规范要求，详细做好事前调研和准备工作，为服务交付打下坚实基础。