



Hewlett Packard
Enterprise

改善客户关系

借助面向客户的营销方式实现业务增长，
提高客户满意度和忠诚度



目录

3	执行概述
4	关系至上
5	在获取客户信息方面所面临的挑战
6	HPE Just Right IT 为您提供一切所需
7	解决方案可随业务增长进行扩展
8	Just Right IT 的灵活性
8	功能和性能
9	存储
10	网络
11	支持与服务
12	融资
12	后续步骤

用商务智能解决方案赢得并留住客户


无论公司规模如何，您都需要借助有用信息来制定关键决策和促进业务增长。企业在当前阶段所面临的挑战是如何理解现有数据激增问题，并针对这些信息采取行动，创造新的商机。

执行概述

如今，企业处在信息丰富、时刻互联的业务环境中。这种联通性可帮助企业更深入地了解现有客户，并发现潜在客户。但要想充分利用此类数据可用性带来的优势，企业需要对信息进行整合，从而获得相关见解并促进信息流动。客户关系管理 (CRM) 和商务智能 (BI) 解决方案有助于企业根据客户真实的需求在客户需要时快速作出响应。这种方法可以招揽新的业务，同时增进与现有客户的关系。

网络带宽和安全性、计算能力和存储容量、存储扩展性和基础设施可管理性都是构建成功的商务智能架构所必需的关键要素，但在很多时候却被轻易地忽略。借助能为企业团队、合作伙伴、供应商和客户的高效沟通提供支持的网络与功能强大的 BI 解决方案的全面整合，企业用户即可获得相关信息并进行深入分析，并迅速采取行动。

业内分析师预测，截至 2020 年，全球网络将产生 40 万亿 GB 数据¹，其中 90% 将在 2 年内产生。²

数量	2020 年将达到 40ZB ¹
种类	
速度	90% 的数据年限小于 2 年 ²

要进行信息整合，企业需要快速采集任何来源或形式的数据，并快速完成分析。系统需要持续运行，可在任何位置访问并为数据提供强大的保护。但是，若没有通常只有大型企业才拥有的资源，中小型企业认为这样的解决方案超出其能力范围。

为了适应中小型企业的实际情况，解决方案需要简单、可靠和安全无虞，同时可以随业务增长进行扩展并且价格合理。本文向您介绍如何借助 IT 新型态来达成目标，提高现有客户的忠诚度并吸引新客户，建立亲密无间的人际关系并帮助您开拓业务领域。

¹ IDC 2012 年预测：竞争 2020，文档号 231720，2011 年 12 月，Frank Gens

² SINTEF，2013 年 5 月

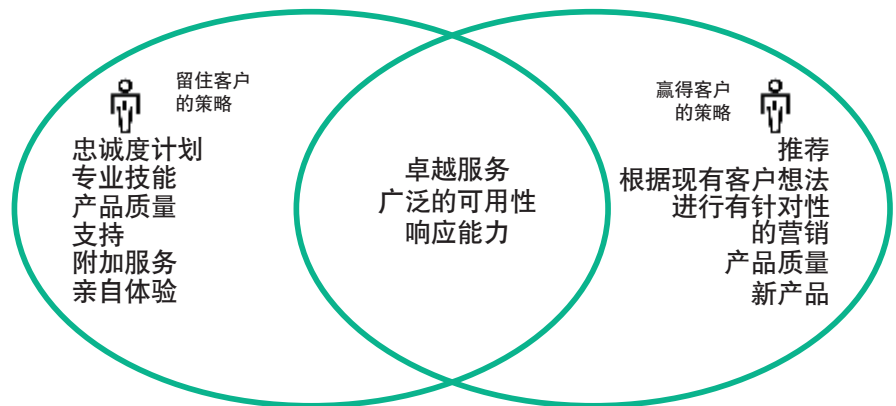


2014 年，CRM 被中小型企业誉为重要性排名第二的中小型企业应用软件投资计划⁶

43% 的受调查中小型企业表示，控制成本并改善客户体验是他们的首要任务⁷

关系至上

中小型企业经常会问：“我怎样才能吸引新客户？”一个重要的方法便是关注现有客户。他们总能找到解决问题的关键环节，即通过帮助您了解企业最适合吸引的客户来增进您与新客户的联系，也就是通过客户推介来提高您的销售能力。在您的目标市场专注建立忠诚度，是能够吸引顾客的经济高效的方法。赢得新客户的成本是保留现有客户的 4 到 10 倍以上。³ 此外还有报道称，61% 的中小型企业如今超过一半的收益来自回头客，⁴ 而这些客户的支出也比新客户多 67% 以上。⁵



如今，企业面临着一个千载难逢的机遇，可以更加深入地了解其客户。支付与营销逐步融合，而移动技术的快速发展则更是推波助澜。借助这一契机，企业管理者能够更深入地了解客户的购买行为，从而为其提供有针对性的折扣、产品和忠诚计划。与不太注重客户关系管理 (CRM) 的公司相比，一贯采用该方针中小型企业平均增速使其 2 倍以上。⁸

正因如此，越来越多地企业转向商务智能 (BI) 等业务应用，进而了解有关客户期望和需求的真实想法，为其决策制定过程提供重要的信息来源。借助 BI 进行数据推断和分析所获得的见解，能帮助企业客户通过发现新的潜在客户、揭示潜在的新产品和服务，以及凭借既有业务关系建立忠诚度来实现业务增长。

³ 2010 年特许市场营销协会；IPSOS 忠诚度 — 忠诚度揭秘摘要 #8

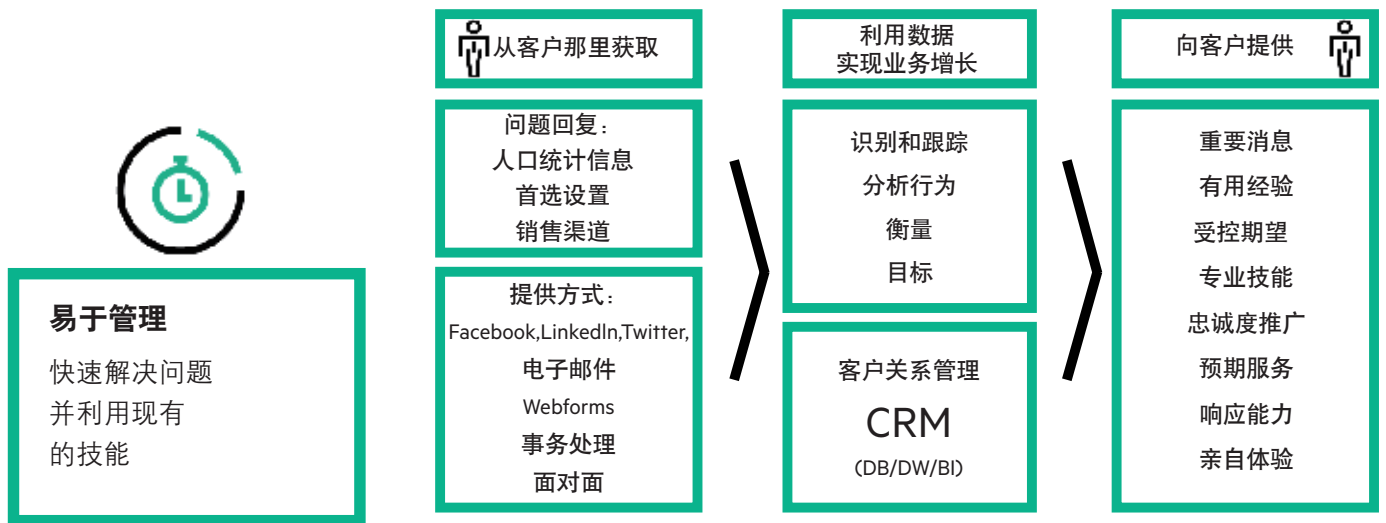
⁴ BIA Kelsey 和 Manta 联合报告 — 中小型企业首要任务转变为保留客户，2014 年 4 月

⁵ BIA/Kelsey — Manta 研究：中小型企业正在将营销重点从赢得新客户转移到加强与现有客户的关系，2014 年 4 月

⁶ Gartner 2013-2014

⁷ AMI 2013-2014

⁸ Merkle Inc.—2014 年 CRM 变革；Seeking Alpha，2013 年 3 月 1 日 Salesforce.com — 收益大幅提升



在获取客户信息方面所面临的挑战

对于如今的中小型企业来说，这确实是一大挑战。企业对基础设施的需求将随着市场拓展步伐而不断增长。竞争对手无处不在，客户希望能以虚拟方式对产品进行检查，而要应对这些挑战，企业就必须与时间赛跑。

对于中型企业来说，开展业务所产生的数据量已成倍增长，无论是在数量、速度还是种类方面都是如此。在处理激增的数据量和数据类型需求方面，现有的基础设施常常会不堪重负。更重要的是，时间也十分有限。与其试图确定采用哪些厂商的何种技术为客户开发解决方案，还不如多花些时间向其提供专业知识来得更有价值。

为实现该目标，他们需要一个可处理各种数据增长信息的商务智能 (BI)/分析平台，该平台要能够获取数据、分析数据并提供有价值的分析结果，从而帮助企业快速制定明智的决策。平台需要持续运行、可在任何位置访问并为数据提供强大的保护，因为这是企业赖以生存的前提。更重要的是，他们还需要一套易于部署和管理、安全可靠的无风险解决方案，该解决方案应该价格适中且能够随业务增长进行扩展。

当今的 IT 新型态侧重于为客户提供带宽和连接性，以便企业随时随地开展业务。此类解决方案通过语音、视频和数据支持来增强客户体验。强大的分析功能可以深入挖掘有用信息，令企业管理者可以制定明智的决策，从而改善客户关系并扩大市场。

HPE Just Right IT 为您提供一切所需

通过整合其系列服务器、存储、网络、服务和解决方案中的先进技术，Hewlett Packard Enterprise (HPE) 能够以独特的方式为中小型企业 (SMB) 定制解决方案，实现以客户为中心的分析。

HPE 深深明白，随时待命以及为客户提供可靠的产品和专业知识对您来说至关重要。为此，Hewlett Packard Enterprise 提供 I/O 性能、容量和高可用性解决方案来满足您的需求和预算。您可以首先采用小规模基本配置，并随着企业的不断发展进行升级。借助 HPE 系列产品的无害扩展性，当需要进行系统升级时，您可以根据需要每次只替换一个产品。当现有资源无法满足数据查询需求时，您可以轻松地将原有设备替换为性能更高的产品。

凭借公司的支持和服务团队以及 HPE 当地授权合作伙伴的专业知识和技能，我们将为您提供全方位支持。如同您的客户依赖于您，Hewlett Packard Enterprise 也是值得您信赖的合作伙伴，您将因与我们的合作获得巨大优势。

Hewlett Packard Enterprise 整合了小型企业取得成功所需的全部技术和支持服务，这些技术和服​​务不仅价格和规模满足企业的特殊需求，还能确保同时发挥作用。无论您是刚刚启动一项新业务还是已经开展一段时间，我们都能为您：

- **免除一切后顾之忧。** HPE 成熟的 IT 解决方案能够帮助您提升竞争力，借助 Just Right IT 安全可靠的 HPE 专有技术，您将在商业竞争中无往不胜。
- **节省时间。** 您无需评估其他厂商的技术或猜测这些技术是否真的适合小型企业，因为 HPE Just Right IT 的设计和价格能够完全满足您的独特需求。
- **提高效率。** 一系列实用功能可以满足您当前的需求，并且能随着业务增长进行扩展，帮助您更加快速、轻松地完成任务。
- **节省资金。** 您无需考虑如何进行部署和集成，惠普解决方案具有即插即用的简化功能，而我们的服务则能帮助您实现快速启动和运行。



Hewlett Packard Enterprise 和 Microsoft 是 IT 行业的常青树，两家公司的合作关系也已由来已久。HPE 对 Microsoft 产品有着全面、深入的了解，公司目前拥有超过 34,000 名资深 Microsoft 产品专家，其中超过 13,000 人已获 Microsoft 认证。Hewlett Packard Enterprise 曾五次获得过 Microsoft 年度企业合作伙伴称号，并且是 Microsoft 最大的金牌认证合作伙伴。

解决方案可随业务增长进行扩展

面向中小型企业的 HPE Flex 解决方案 BI 配置

凭借与 Microsoft™ 的长期合作关系及其专业知识，Hewlett Packard Enterprise 打造了一系列可支持商务智能应用的 Flex 解决方案。借助 HPE Flex 解决方案，中小型企业客户现已能充分利用曾经只面向大型企业的同级集成系统。

利用自动监控和管理功能，企业客户能够轻松地部署每项参考配置。这些可扩展架构基于先进的服务器、存储设备和网络进行构建，其价格和规模完全满足中小型企业的要求，为企业发展奠定了良好的基础。随着数据资源的不断扩展，您可以为大型关系或非关系数据库（如 Apache™ Hadoop®）或内存容量更大的大型服务器添加更多存储设备。带宽容量可以通过添加更多网络适配器轻松增加。HPE Flex 解决方案让部署 BI 解决方案变得更加简单、经济和安全。

部署采用 SQL Server 2014 的 HPE Flex 解决方案的优势

HPE Flex 解决方案能够帮助您挖掘和深入了解海量数据环境，同时且它拥有各种在价格和规模上适合企业各个阶段的配置，无论企业处于创业初期、发展壮大中还是正在进军新领域，我们的解决方案都能提供满足其价格和规模要求的配置。

- **可靠性。** Hewlett Packard Enterprise 融合基础设施汇集了为协同工作而设计的服务器、存储、网络和服务，这些配置专门针对 SQL Server 2014 上的 BI 进行创建，因此客户可确保整个解决方案无缝运行。
- **选择。** HPE 为定义符合您业务需求的解决方案提供了三个不同起点。在关键组件中选择若干项来确定最适合贵企业的功能，并根据您需求的变化切换为其他组件。
- **效率。** HPE ProActive Insight 架构能在每个 HPE ProLiant 服务器中为您提供相互关联的嵌入式智能方案。这将极大地提高系统生产效率、性能并延长正常运行时间，而用户的工作量和所造成的负面影响则会大大降至。

Microsoft SQL Server 2014

无论规模如何，任何企业都将确保业务正常开展的数据和信息存放在 Microsoft SQL Server 上。Microsoft SQL Server 2014™ 能够分析大量数据并为这些数据提供安全保护。SQL Server 2014 商务智能平台包含分析服务、集成服务、主数据服务、报告服务以及用于创建或处理分析数据的数个客户端应用。您可以借助内存 ColumnStore 速度高达 100 倍的查询性能深入挖掘数据信息。⁹对于关系数据仓库而言，它可以扩展至 PB 级数据容量，并与 Hadoop 等非关系数据源进行集成。SQL Server 2014 是所有主要数据库供应商公认有着最少安全漏洞的数据库。¹⁰它已连续 5 年被誉为“最不易受到攻击”数据库。¹¹

⁹ Microsoft 分析平台系统，解决方案简介，2014 年 4 月

¹⁰ 美国信息技术产业协会 (ITIC)，SQL Server 实现行业领先的安全性，2012 年 9 月

¹¹ 美国国家标准与技术研究院综合漏洞数据库，2013 年 4 月

Just Right IT 的灵活性

HPE Flex 解决方案系列产品均根据中小型企业需求而构建，具有 HPE 产品所共有的可靠性和可扩展性。随着贵企业需求的不断增长，您可以将原有产品替换为其他产品或附加产品。此外，借助 HPE 服务和支持团队或认证 HPE 业务合作伙伴的帮助，您可以随意定制企业解决方案。选择专为满足中小型企业需求而设计的 Hewlett Packard Enterprise Just Right IT 产品组合。

功能和性能

要快速查询数据集以获得所需的结果，BI 引擎强大的功能和性能不可或缺。但是，要满足中小型企业的需要，解决方案还必须经济实惠且易于管理。除性能之外，BI 硬件平台必须可快速提供新服务，并在不中断业务的情况下实现扩展。

HPE ProLiant 服务器具有计算速度快、大容量内存和高 I/O 性能等特点，是运行 BI 应用的理想选择。HPE ProLiant 服务器易于部署且极其智能，可显著减少进行启动、安装、故障排除以及更新和维护任务所需的时间。充分利用内存处理能力，无需任何与索引创建和维护相关的管理费用，即可提高分析灵活性。固有的虚拟化技术可帮助企业充分利用自身资源，并实现可扩展性。实施 BI 解决方案的中小型企业可以获得以下优势：

- 整体性能提升 4 倍，实现业务转型，同时提高收益、利润和市场份额¹²
- 通过简单自动化将服务提供速度提高 66 倍，节省管理时间并减少手动步骤导致的错误¹³
- 将工作负载性能提高 4 倍，以转换业务、增加收入、提高利润和份额¹⁴
- 借组 HPE DDR4 SmartMemory，内存性能提高 14%，加快数据查询的内存处理速度¹⁵

¹² 在受控环境中利用等效控制器实现 HPE SmartCache 性能。德克萨斯州休斯顿的 HPE Smart Storage 工程师发布于内部 SmartCache 维基页面（截至 2014 年 5 月 18 日）

¹³ 匿名客户结果。为 12 家呼叫中心构建和部署基础设施的时间从 66 天缩减至 1 天。资料来源：由 HPE 赞助的 IDC 白皮书《借助面向 SDDC 的 HPE 融合基础设施解决方案实现企业转型》（Achieving Organizational Transformation with HPE Converged Infrastructure Solutions for SDDC），2014 年 1 月，IDC #246385

¹⁴ 在受控环境中利用等效控制器实现 HPE SmartCache 性能。德克萨斯州休斯顿的 HPE Smart Storage 工程师发布于内部 SmartCache 维基页面（截至 2014 年 5 月 18 日）

¹⁵ 基于 HPE 服务器所采用的相同容量 DIMM

HPE ProLiant 10 Gen9 系列服务器

它们是操作简单、易于部署、经济实惠的机架式服务器，面向进行首次工作负载部署时需要适当规模服务器的中小型企业而设计。

HPE ProLiant 100 Gen9 系列服务器

此系列服务器针对存储、性能和可管理性之间的平衡进行优化，旨在满足中小型企业不断增长的多种工作负载的需求。

HPE ProLiant 300 Gen9 系列服务器

此系列行业标准机架式服务器可采用多种选项实现灵活定制，用于计算密集型工作负载，满足成长型企业对系统性能、可管理性、扩展性和安全性的较高需求。

HPE 服务器管理

实时处理所有移入数据并管理其使用、访问及交付方式是一项艰巨的任务。HPE 服务器管理是一项行业领先的基础设施管理创新方法，它将 HPE OneView、HPE Insight Online、HPE 嵌入式管理相结合，涵盖企业部署和云部署中的服务器和存储管理。HPE ProActive Insight 架构能在每个 HPE ProLiant 服务器中为您提供相互关联的嵌入式智能。由于单一管理平台涵盖 HPE 服务器、存储设备和网络，因此这些工具可以帮助您最大限度地提高工作效率、性能和正常运行时间。这种融合管理可以将取得许可、学习、操作和维护的管理工具减少 50%。¹⁶

存储

管理不断增长的数据密集型 BI 环境是一项艰巨的挑战。企业与客户之间传递的信息量正在呈指数级增长，关键任务型数据库的运行取决于高可用性基础设施能否快速处理事务并响应查询。HPE 提供的存储解决方案旨在以出色的性价比轻松、可靠地实现扩展，为您免除一切后顾之忧。HPE 存储产品能够根据业务增长情况进行扩展。模块化存储设计具有无害扩展性和内置高可用性。

HPE Just Right IT 存储解决方案具有快照和数据加密、管理向导以及即插即用可扩展性等辅助功能，其安装简便且能够简化存储过程。虽然该系统既不昂贵也不复杂，但却拥有小型企业所需的全部存储容量和数据备份保护功能。

¹⁶ 与 HPE OneView 110 相比，传统服务器和存储管理方法需要八个工具。HPE OneView 取代 Intelligent Provisioning、Array Configuration Utility、iLO 4、Virtual Connect Manager/VCEM、HPE Systems Insight Manager、HPE Smart Update Manager、HPE Onboard Administrator 以及 HPE 3PAR 阵列管理。HPE 内部资料，德克萨斯州休斯顿，2014 年 5 月

HPE MSA 系列存储设备

随着数据库支持的关键业务和分布式应用不断增长，您需要借助 MSA 存储设备来确保数据库的高可用性并缩短数据恢复时间。HPE MSA 系列入门级存储区域网络 (SAN) 能够针对预算和性能进行优化，从而根据 BI 应用所需的性能实现共享存储。HPE MSA 1040 具有面向 ProLiant 管理员的直观设置和管理功能。如有需要，用户可以通过简单的操作将控制器升级至 MSA 2040，利用数据原位升级技术在 15 分钟内即可完成升级。它能帮助您远离业务中断，随着业务的不断增长轻松实现系统扩展。

HPE StoreVirtual/VSA Storage

借助可实现无害线性扩展的高性能存储设备，HPE 虚拟化存储解决方案能够提供最出色的性能、可用性和灵活性。HPE SMB 存储选项具有共同管理、整合许可和虚拟管理程序集成功能，能够为企业提供最高的性价比。从嵌入每个 ProLiant 系统的 StoreVirtual VSA 软件到更加强大且可扩展的独立 StoreVirtual 设备，Hewlett Packard Enterprise 的横向扩展集群节点架构可以随着时间的推移进行扩展，从而令您无缝和无害地根据业务增长情况来增加容量和/或提高性能。

网络

如今，要提供吸引客户的非凡体验，您需要详细了解自身的网络基础设施。传统网络的构建目的并不是通过语音、视频或统一通信和协作来满足各种应用的带宽需求。从用户的角度来看，网络正在成为企业发展瓶颈。在重要的时间点升级网络并维持服务质量 (QoS)，能够留住更多客户并提高客户满意度。

此外，无论是用于联系客户还是让员工随时随地展开协作，您都需要提供移动运维（包括如今的自带设备 (BYOD) 趋势）支持。但是，如何才能实现？移除并重新架构整个网络并非明智之举。

Hewlett Packard Enterprise 为企业一系列灵活且适应性强的小型企业网络解决方案，其中包括交换机、路由器和无线接入点，而易于使用仅仅是其中一项优势。从即插即用的简单功能到智能管理方法，该解决方案能够帮助资源紧缺的企业轻松部署和管理稳定并可以随时进行扩展的小型企业网络。

HPE OfficeConnect

Hewlett Packard Enterprise 提供一整套能够满足企业当前需求的产品组合，可随着业务增长和企业转型进行灵活扩展。HPE 提供价格合理的交换机和无线接入点（如 M220），此类设备针对安全性和性能方面的行业标准最佳实践方法进行预配置，能够快速简便地进行设置。用户也可以从众多高适应性智能管理路由器（如 HPE1920）中进行选择，对其设置进行自由更改，从而优化安全性、带宽优先级和系统性能。

HPE FlexNetwork 和 Intelligent Management Center

您的组织日渐发展，网络也会日趋复杂，HPE FlexNetwork 全权管理的交换机和路由器为您提供更高质量的更多功能。面向 WLAN 的 Intelligent Management Center (IMC) 普通版能够整合并简化您的有线和无线网络，实现对包括第三方设备在内的众多网络设备进行控制。由于多款 HPE 交换机已内置软件定义网络 (SDN) 功能，因此用户可以随时迁移到 SDN 环境，顺利部署高优先级、低延迟的应用。

支持与服务

安全可靠的支持

在中小型企业环境中，时间就是金钱。任何停机都会对企业收益造成影响。Hewlett Packard Enterprise 了解技术支持对企业的重要性。无论您选择 HPE 技术服务还是超过 2,600 家 HPE 授权 ServiceOne 合作伙伴的其中之一，您都能快速获得帮助，即使您只有一个问题（例如如何提升业务运维能力）。

HPE 技术服务为中小型企业提供了一系列帮助选项，其中包括安装和启动、主动式系统支持服务以及整体增强服务。利用我们的安装和启动服务，您的硬件将正常启动并以最高性能快速且经济高效地运行。HPE 主动式系统支持服务可确保您的解决方案顺利实施。性能和容量分析或数据清理等其他服务还让您有机会增强解决方案，确保继续为您的客户和员工提供优质服务。

除了包括 112 个呼叫中心和超过 8,000 个分支机构在内的 HPE 全球资源支持外，HPE ServiceOne 合作伙伴还可以为客户提供本地支持。此外，ServiceOne 合作伙伴还可以利用 Microsoft 与 HPE 的联盟获得对知识库的访问权限，进而确保最佳的客户体验。任何问题都能在各方的通力协作下快速得以解决，客户尽可安枕无忧。

所有 Flex 解决方案配置都包含用于帮助客户快速启动并运行的安装服务，以及可以由 Hewlett Packard Enterprise 或您的当地授权 HPE ServiceOne 合作伙伴提供的 3 年全天候 HPE 主动式系统支持服务。

融资

创新融资

作为 Just Right IT 计划的一部分，Hewlett Packard Enterprise 还提供创新的融资和金融资产管理计划，以帮助小型企业客户经济高效地购置、管理并最终淘汰其 HPE 解决方案。

后续步骤

要充分利用 BI 来改善客户关系，需要高性能的数据库解决方案和强大的网络，以便在您与客户和合作伙伴之间建立紧密的联系。要制定高效的投资计划，请联系您当地的 HPE 授权合作伙伴。他们将帮助您设计并实施一套完整的商务智能解决方案，满足您当前的需求并随着业务增长进行扩展。

查询当地的 HPE 合作伙伴。hpe.com/info/locator。

有关详细信息，请访问

hpe.com/info/justrightit-grow

© Copyright 2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP. 此处包含的信息如有更改，恕不另行通知。HPE 产品与服务的全部保修条件在此类产品和服务附带的明确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。HPE 对于本文中所包含的技术或编辑错误、遗漏概不负责。

Microsoft 是 Microsoft Corporation 在美国和其他国家/地区的注册商标。Apache Hadoop、Hadoop 和 Apache 是 Apache Software Foundation 在美国和其他国家/地区的注册商标或商标。

4AA5-6523CHP, 2015 年 11 月, 修订版 1