



## IT 服务管理：不确定经济形势下重新确定优先级。

当前不确定性的经济环境和经济危机对 IT 投资有何影响？为了找到答案，IBM 对管理组织 IT 投资的业务和 IT 领导进行了全球规模的调查，了解最近的经济环境对他们的计划有何影响。调查结果表明，当前的经济形势确实正在促成企业优先级的改变，进而 IT 优先级也随之而变。研究发现，为了在新的经济形势下求得生存和发展，各个组织正在重新确定其 IT 计划和项目的优先级，而服务管理最佳实践是他们制胜的法宝。

### 从 IT 投资中获取更多价值

2008 年 12 月至 2009 年 1 月期间，我们对全球 421 家组织的 IT 投资所有者进行了匿名调查，调查重点是当前经济危机对组织造成的影响。61% 的人表示经济不确定性是影响 IT 投资优先级的最主要业务问题。

然而出其意料的是，在业务预算受当前经济环境显著影响的情况下，85% 的 IT 决策者却表示其预算保持相对平稳。只有 10% 表示 2009 年的预算相比 2008 年有大幅削减，另有 5% 表示其预算实际上将会大幅增加。IBM 认为，这表明 IT 的角色已经发生了重大变化，从原来单一的成本中心转而成为关键业务流程的推动器。各组织不再将 IT 看作是一个支持技术系统的普通部门，而是将其视为基于 IT 的业务流程的服务提供商。因为 IT 服务能够让企业的其他所有部门更加高效和有效地运作，所以宁可削减其他预算，也要保持足够的 IT 投资。

实质上，各业务部门会对 IT 说：

我们需要你帮助我们取得成功 — 特别是在我们需要减少员工的时候。所以，即使组织的整体成本需要削减，我们也会确保你的预算相对平稳，因为我们希望你改善 IT 服务的质量和可靠性，以促进组织其余部门有所改善。我们要求关键业务流程的中断减少，即使发生中断，也要更快地解决。

### 为实现成功而重新确定优先级

为了满足这些要求，大多数 IT 组织都在重新确定其投资计划和项目的优先级。相对于技术系统驱动的方法，CIO、IT 主管、CFO 及其他指导 IT 投资的业务经理都要采用业务驱动的方法。他们首先要了解企业的优先级。



CIO 知道其组织中哪些业务活动最依赖更好的 IT 服务质量和可靠性之后，就需要将这些活动与支持、推动以及实现其自动化的 IT 服务对应起来。随后，他们便可开始重新确定其 IT 项目投资的优先级。在预算有限的情况下，通常最优先考虑安全性和合规性等必要领域。其次是更加智能化的 IT 服务和系统管理，然后是更巧妙的技术手段，包括整合、虚拟化和融合项目。

### 不确定经济形势下更加智能化的管理

更加智能化的基础架构管理是服务管理。各组织正在利用服务管理最佳实践改善关键 IT 服务的质量，降低基于 IT 的业务活动的成本，以便从其现有功能和资源中获取更多价值。

IBM 研究的结果得出诸多对当今大多数组织有所裨益的重要建议：

- 改善实现员工生产力的 IT 服务的质量及可靠性。
- 确定智能化办事方法（包括技术整合）的优先级。
- 将侧重点由技术和优化子系统转移到优化基于 IT 的业务活动。

在当今不确定的经济环境下，人们的关注点不再是优化技术或流程子系统，而是要注重 IT 服务质量和业务成果，通过更加智能化的管理和更优的衡量实践来改善基于 IT 的业务活动。

### 有关详细信息

有关详细的服务管理信息和资源，请访问首席信息官：服务管理网站：

[ibm.com/services/us/cio/optimize](http://ibm.com/services/us/cio/optimize)

有关可帮助推动 CIO 职业发展的工具和支持的详细信息，请访问 CIO 领导力中心：

[www.cioleadershipcenter.com](http://www.cioleadershipcenter.com)

© IBM 公司版权所有 2009

IBM 公司美国地址：  
IBM Corporation  
New Orchard Road  
Armonk, NY 10504  
U.S.A.

美国印制  
2009 年 4 月  
保留所有权利

IBM、IBM 徽标和 [ibm.com](http://ibm.com) 是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家和地区的商标或注册商标。如果这些商标及其他 IBM 商标是首次以商标标志（® 或 ™）出现在信息中，则这些标志指该信息发布时 IBM 在美国的注册商标或普通法商标。此类商标还可为 IBM 在其他国家和地区的注册商标或常用法律商标。当前的 IBM 商标列表请参见网站的“版权和商标信息”板块：

[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)。

其他公司、产品或服务名称可能为其他公司的商标或服务标识。

本文档对 IBM 产品或服务的援引并不意味着 IBM 将在开展业务的所有国家均提供此产品和服务。



可回收，请回收再利用。

CIE03043-CNZH-00