



# 选择管理服务 合作伙伴的 10大秘诀

# 技术更加复杂

仅有不足 10% 的企业认为他们的 IT 基础架构已做好充分准备，能够满足移动、社交、大数据和云技术方面的需求。<sup>1</sup>



<sup>1</sup> “The IT infrastructure conversation” IBM 商业价值研究院，2014 年 7 月。

# IT 部门的压力将持续存在

每个人都希望 IT 部门能够创造业务价值，并且持续创新。可是，部门资源有限，如何达成目标？管理服务合作伙伴可为您提供帮助。

出色的合作伙伴应该向您证明，它能够提供超越企业内部能力的技能、流程和资源。再者，它是否也具有帮助贵企业完成转型所需的一切呢？

想要找到答案吗？请看下面的选择管理服务合作伙伴的 10 大秘诀。



内部部署



私有云



公有云

# 在您做出选择之前，请检查。

确保管理服务合作伙伴满足下列条件：



具有丰富的能力和经验



支持全球和本地交付



运用最新技术



遵循服务水平协议



遵循行业最佳实践



提供广泛的解决方案



采用一致的流程



支持转型和企业业务发展目标



支持多厂商跨平台环境以及拥有牢固的合作关系



可信度 – 并能加以证明



## 具有丰富的能力和经验

管理服务合作伙伴应具有与交付模式相关的技能，并且拥有管理变更、虚拟化、高可用性、中间件和数据库、网络技术、跨平台整合、移动、以及安全等技术，当然也包括云在内——超越了拥有认证和足够的人员编制的基本条件。

**询问服务提供商：**如何帮助您实现统一的，结构化的多方服务模式战略（包括内部、管理服务、外包和云），以满足您的业务需求。



## 运用最新技术

确定服务提供商是否重视防范问题并能够持续改进。应在提供的所有管理服务中采用成熟的后端技术。

**询问服务提供商：**能够运用自动化技术减少人员干预，提高服务交付质量和工作效率。



## 遵循行业最佳实践

要想实现更可靠的高可用性基础架构，关键在于优化 IT 管理。合作伙伴应运用行业最佳实践，使 ITIL 方法与 IT 服务管理协调一致。

**询问服务提供商：**从内部部署过渡到服务合作伙伴的管理系统的最佳实践。



## 采用一致的流程

您的服务合作伙伴应愿意解释如何在多个交付中心保持一致的流程。另外，合作伙伴提供什么样的方法，从而使您清楚地了解您的基础架构运行状况和管理服务的性能，这也很重要。

**询问服务提供商：**是否能够将相关服务整合到一个仪表盘以监测其服务状态，是否能够提供服务管理以及具有灵活报告功能的在线工具。



## 支持多厂商跨平台环境 以及拥有牢固的合作关系

服务合作伙伴应该在处理多厂商跨平台环境方面具有行之有效的经验，也与其他厂商有着牢固的合作关系，能够帮助确保产品革新和新兴技术的可用性和可见性。

**询问服务提供商：**计划如何成为值得信赖的顾问，从而帮助贵企业选择最适合的技术。





## 支持全球和本地交付

全球交付具有诸多优势，包括：

- 在新的地区快速实施
- 能够有效管理多个国家或地区的运营项目
- 支持分支机构或子公司所在地的语言
- 利用本地的资源和数据以满足法律法规的要求

**询问服务提供商：**是否在所有地区均采用标准交付流程，以及如何组织跨区域团队并有效开展沟通。



7

## 遵循服务水平协议

管理服务的一个重要优势在于，性能方面的责任将由服务合作伙伴承担。企业将重点专注于合作伙伴交付什么，而不是它如何执行服务。

**询问服务提供商：**是否承诺通过合约来满足服务水平要求，并通过赏罚机制来遵守这些承诺。



## 提供广泛的解决方案

您想在不增加采购战略的成本和复杂度的情况下，灵活地添加管理服务。寻找能够提供如按使用付费等多种方案的服务提供商，从而使您的业务可随需扩展，满足您的各项需求。

**询问服务提供商：**是否可以提供多种方案，使您的业务可随需扩展。

## 支持转型和企业业务发展目标

思考合作伙伴关系可能带来的影响，不仅仅是对结果的影响，而且还包括对核心业务模式和企业文化的影响。如果创新和转型是战略的重要组成部分，那么管理服务合作伙伴如何做出贡献？

**询问服务提供商：**是否具有能够阐明未来技术或市场变化的专业眼光或经验？运用提供商的研究和开发能力可以获得哪些竞争优势？提供商的专业知识、资产、覆盖范围和协作网络如何才能帮助您开拓新的业务模式或拓展到新的市场？





## 可信度 – 并能加以证明

财务稳定性是关键。如今，服务提供商进入市场的时间长短不再是预测未来长期发展的可靠因素。年度报告、财务报表和行业专家及分析师提供的观点可用作参考。

**询问服务提供商：**要求潜在提供商以客户参考案例与量化的成功指标来支撑其表述。

# 您可以事半功倍。

通过运用 IBM 管理服务，八家全球性公司在 5.5 个月实现投资回报，而且三年 ROI 高达 224%。<sup>2</sup>

了解更多详情，

请拨打 IBM IT 服务热线：**400-669-0525**

或发送电子邮件至：[yjiy@cn.ibm.com](mailto:yjiy@cn.ibm.com)



<sup>2</sup> “管理服务的商业价值” IDC，#241428，2013 年 6 月。  
其他公司的调研结果可能会有所不同