

云托管服务：
巧妙选择提供商，帮助重新装备 IT 部门

F R O S T  S U L L I V A N

IBM 赞助的执行简报

Karyn Price

云计算行业分析师

2016 年 7 月

引言

IT 正处于有目的的变革中。过去，企业 IT 部门主要扮演资产管理者的角色，但是现在不同了，他们逐渐成为了服务创新者和提供商，这些服务要能在企业内提升价值。像贵部门一样的部门越来越关注问题的解决而非维护。他们在管理企业内使用的每个软硬件时，专门投入的资源越来越少。如今的首席信息官 (CIO) 成为了战略家、创新者和生产力提升者，不再只是简单的资产管理者。

与此同时，企业向混合云环境的迁移让 IT 变得愈加复杂，并且企业越来越难以无缝方式管理 IT。很多企业在设计、实施和管理混合云环境时感觉困难重重。事实上，在近期的一项 Frost & Sullivan 调查中，52% 的 IT 决策者表示，缺乏内部专业知识是阻碍他们实施云项目的一个因素。在所有使用云技术的美国企业中，11% 的企业表示，如何招聘、培训和留住合格的员工是他们面临的三大业务挑战之一。还有 11% 的企业表示，人员的缩减导致他们很难管理 IT 环境。四分之一的企业表示，单单是跟进新技术就导致他们很难管理云环境。最后，高达 91% 的企业正在寻求云实施协助；其中 13% 的企业正在寻求托管云提供商的帮助。

托管云服务能够弥补内部资源与 IT 部门需求之间的缺口。合适的提供商不仅会提供应用和基础架构，还会提供相应的专业知识，帮助您充实员工，以及管理资源，以满足贵企业的需求与目标。此外，最优秀的提供商还会频繁部署更新，同时确保高度安全功能和服务级别协议 (SLA)，保证服务的性能。

在本报告中，Frost & Sullivan 评估了托管云服务在企业 IT 环境中的优势，剖析了此类服务如何解决常见的 IT 管理挑战。此外，我们还探讨了优质的托管云服务提供商应该提供哪些关键功能，以及贵企业在制定明智的托管云服务决策时应该考虑的其他因素。

您的 IT 部门正在发生什么事情？

IT 专家深知，他们的部门必须做出重要转变，发挥前所未有的战略性作用。创新和开发必须是您和您的团队的重点工作。同样地，IT 部门也处于评估和部署服务的无限循环中，这些服务必须能够提高企业的生产力和效率。

2013 年，只有 9% 的企业表示，云对于他们的企业来说有战略意义。两年后，这一比例攀升至 85%。

CIO 的关注也从策略性问题变成了战略性问题。2013 年，只有 9% 的企业表示，云对于他们的企业来说有战略意义。两年后，这一比例攀升至 85%。如今，您的同行不再那么关心软硬件的最优价格，或者怎样捆绑产品才最适合企业。相反，CIO 关心的是企业的目标，比如：

- 服务交付速度
- 新服务的上市速度
- 实时响应业务需求的能力
- 打造个性化的客户体验
- 创新作为差异化竞争优势

即使您的同事专注于实现战略性业务目标，但是运营挑战依然存在。以下挑战高居前位：

- 优化和维护复杂的关键 ERP 工作负载，比如，SAP 或 Oracle。此类传统工作负载往往留在企业内部，因为企业认为很难将其迁移至云端。
- 在不中断运营的前提下，将所选的工作负载迁移至云端。
- 确保所有工作负载（云和数据中心）安全、合规，并利用备份和恢复解决方案加以支持。

为了支持企业实现所有这些战略性和运营性目标，您需要确保您的基础架构处于最佳运营状态。这种情况下，企业面临的问题变成了：如何在不为路由管理活动和优化活动重新分配资源的情况下，即可有效管理关键的基础架构组件，包括，实体和虚拟服务器、网络连接器和路由器，以及用于优化性能的硬件？

托管云服务解决方案

对于想要更专注于服务交付和开发的 IT 部门来说，托管云服务是一种强大的解决方案。托管云解决方案在企业和服务提供商之间建立了一种合作关系：即，提供商提供云技术、基础架构和专业知识；企业保持对应用性能的控制和监督。提供商的云托管服务可以仅限于基础架构硬件；也可以扩展至云堆栈，包含自动化和编制平台，以及，代表企业主动管理托管或企业内部的硬件和应用。懂行的提供商会推出更全面的托管服务产品组合，来满足 IT 部门在整个云生命周期的需求。此类产品通常包括以下额外功能：

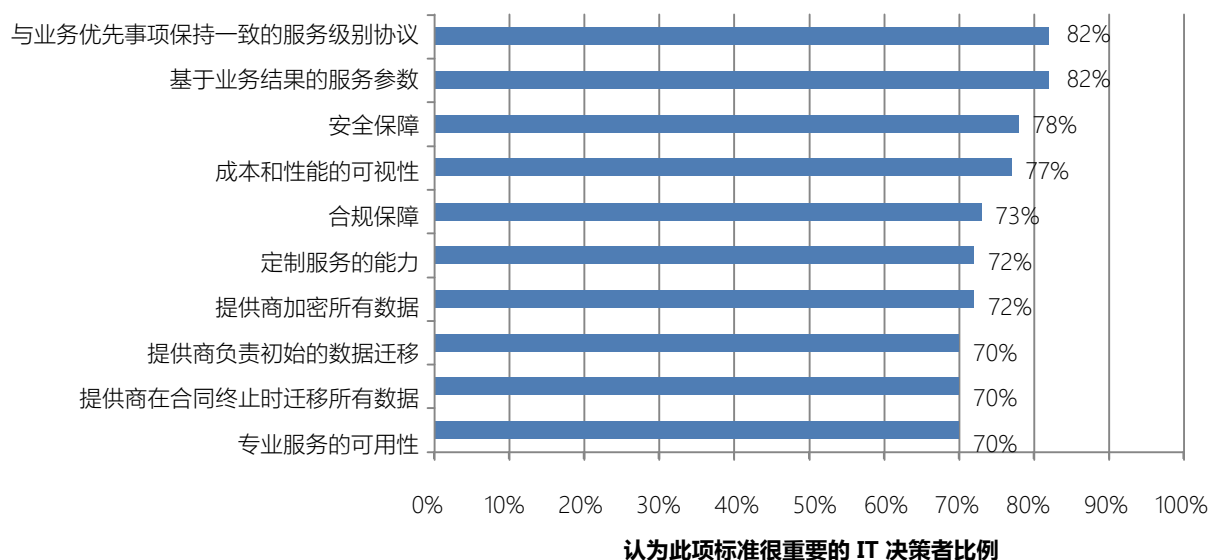
- 基础架构设计和部署协助
- 云治理与合规保障
- 工作负载转型协助，以帮助企业将服务迁移至云端
- 针对 SAP 或 Oracle 这类关键工作负载，提供应用特定的管理

此外，您还可以定制许多托管云服务，以实现特定的业务目标。有些提供商可能还会提供服务级别协议选项，或者超出标准云可用性指标的服务级别协议。

CIO 希望托管云服务提供商提供什么？

如果您和很多 CIO 同行一样，在推动更快的服务交付、定期创新和协调资源以满足业务目标方面面临的压力与日俱增，那么，您可能已经在部门内考虑过采用托管云服务。根据 Frost & Sullivan 对美国 IT 决策者展开的最新调查，35% 的 IT 决策者正在使用托管云服务。在这些已经使用托管云服务的受访者，超过一半的受访者期望在 2017 年提高托管云服务的使用率。在挑选提供商时，他们会重点考量一些关键功能，其中最重要的是，“基于业务结果的服务参数”、“与业务优先事项保持一致的服务级别协议”、“专业服务的可用性”，以及“提供商在数据迁移上所承担的责任”- 如图 1 所示。

图 1：托管云服务提供商的挑选标准



来源：Frost & Sullivan. 2015 年

托管云服务对 IT 部门的价值

在您寻找新的解决方案，帮助您实现战略性业务优先事项，以及减少团队的日常维护工作时，托管云服务不仅能减轻您的资产管理负担，还能提供重要的知识和专业技能，帮助您在企业内优化现有的基础架构。通过采用可信的合作伙伴的专业技能，贵企业将获得几大收益。

首先，您将获得一个经过精心调整的基础架构，该基础架构经过配置后，能够帮助您实现应用和工作负载的卓越运行。此外，您还能持续管理基础架构，而提供商能够代表您推荐或做出变更，确保在使用情况或业务需求发生变化时，仍能实现最高性能。通过定制服务级别协议，确保满足业务需求，您能够保证投资的基础架构实现最佳性能。



首先，您将获得一个经过精心调整的基础架构，该基础架构经过配置后，能够帮助您实现应用和工作负载的卓越运行。此外，您还能持续管理基础架构，而提供商能够代表您推荐或做出变更，确保在使用情况或业务需求发生变化时，仍能实现最高性能。



因为托管云服务提供商将提升您的内部 IT 员工的能力，您将获得极大的自由。由于托管服务提供商负责云基础架构的日常管理和维护，您就能够重新分配内部员工，让他们从事高产的开发活动，以及新服务的发布。这样，您就能将更多预算投入到战略性活动中，从而进一步推进从资产管理部門向战略性创新部門的转变。

有些托管云服务提供商还会为合作伙伴提供重要的混合云管理专业知识，让您能够根据需求分解工作负载，优化应用性能；同时解决隐私、合规或预算方面的问题。在知识渊博的托管服务提供商的帮助下，相比只依赖内部员工，您能够获得更多的混合云集成功能。

托管云服务提供的安全级别往往要高于企业自行部署的产品。从网络安全到虚拟基础架构的保护，以及某些情况下，甚至包括集成式灾难恢复，托管云服务提供商能帮助您确保您的工作负载和数据安全无虞且可访问。

最后，最理想的托管云提供商还能够保证特定级别的正常运行时间和服务性能，并通过服务级别协议为这些保证背书，即，如果没有达到最小性能阈值，企业将获得赔偿。

托管云服务提供商应该为您提供什么？

在寻找适合的托管云服务提供商以满足您的特定专业技能需求时，您应该考虑以下因素：

- **基础架构和工作负载方面的核心专业知识：**如果提供商在基础架构管理以及应用管理和专业服务方面拥有深厚的经验，那么他们最能够理解您的业务需求，推荐最适合这些需求的配置，然后日常执行任务，确保您取得成功。
- **支持多个硬件类型和管理程序：**如果提供商能够根据您的部署的工作负载找到最匹配的基础架构类型，同时兼顾您的预算要求，那么，他们将能够确保在最理想的基础架构（不论是虚拟基础架构还是裸机基础架构）上部署您的工作负载。

- **混合管理专业知识：**您选择的托管云提供商应该能够将工作负载或数据分截至不同的物理环境和虚拟环境，只要这种配置对贵企业有利。混合云集成很难；但是在知识渊博的提供商的帮助下，不论是从成本还是性能角度，混合云都能为贵企业提供最佳收益。
- **可定制的服务和服务级别协议：**提供商应该能够保证达到特定的服务参数，或者根据您的业务结果定制服务，充当与您的 IT 部门成功休戚相关的真正的合作伙伴。您应该寻找一家能提供定制功能以实现您的特殊业务目标和结果的提供商。
- **迁移服务：**为了降低与迁移有关的成本和风险，您选择的提供商应该能够提供标准化且自动化的数据迁移流程。如果提供商构建了可重复的标准流程和集中化的云交付模式，那么，这类提供商能够在尽可能减少企业运营中断的前提下，为数据在不同基础架构之间的移动提供最大的协助。此外，提供商还应该提供附带多种增值型功能的适应性迁移服务，让您能够根据需要选择增值型功能。
- **强大的安全功能：**您所选提供商提供的安全专业知识和功能应该超越您在部门内部所使用的知识和功能。很多提供商还提供集成式冗余或灾难恢复等其他功能，以确保不论在哪种情况下，您的工作负载和数据始终可访问。
- **合规保障和相关报告：**尽管很多托管服务提供商都在推销其合规功能，但是并非所有提供商都能用全面的报告功能证明其合规性。如果监管贵企业的机构要求提供 IT 合规性证明，那么提供商无法提供报告将使贵企业蒙受巨大损失。
- **强大的托管服务产品组合：**除了日常的基础架构管理和安全功能外，大多数企业还希望提供商能够协助自己执行专业服务任务，比如，环境配置、IT/云治理，或者 ERP 或 CRM 等特定工作负载的管理。

结语

当您的 IT 部门的角色在从资产管理者向服务提供者和战略性业务推动者转变时，您必须妥善分配资源，以发挥投资的最大影响力，这一点比以往任何时候都要重要。对于很多 CIO 来说，这意味着，他们需要托管云服务专家帮助他们执行云基础架构和服务的日常管理。有了托管云合作伙伴，贵企业就能将日常的管理任务委托给拥有相应专业知识和技能的专家，这些专家不仅能实施和部署您的云及相关服务，还能定制配置，确保以最优方式运转，为贵企业提供最适合的平台，让贵企业能够基于该平台走向成功。

但是，面对当今竞争激烈的 IT 环境，并非任何一家托管云服务提供商都能帮您实现以上目标。贵企业寻找的合作伙伴不仅要掌握基础架构方面的强大专业知识，还要有基础架构上的相关云工作负载的专业知识。如果缺乏对这两个组件的深刻认识，您很难配置云实现工作负载的最佳运转。您想要一家能支持您的混合需求的提供商，包括现有和未来的混合需求，此外，该提供商还要能支持多个硬件、管理程序和平台类型。安全和合规性也不可忽视；能够根据业务目标定制任意部分互动的能力正迅速成为托管服务市场的必备要求。

面对目前市场上如此多的托管云提供商，您必须选择一家拥有广泛和深入专业知识的专业合作伙伴，为贵企业走向当前以及未来的云成功指明正确的方向。

Karyn Price

行业分析师 – 云计算

Frost & Sullivan

karyn.price@frost.com

硅谷

331 E. Evelyn Ave., Suite 100
Mountain View, CA 94041
电话 : 650.475.4500
传真 : 650.475.1570

圣安东尼奥

7550 West Interstate 10, Suite 400
San Antonio, Texas 78229-5616
电话 : 210.348.1000
传真 : 210.348.1003

伦敦

4, Grosvenor Gardens,
London SW1W 0DH, UK
电话 : 44(0)20 7730 3438
传真 : 44(0)20 7730 3343

877.GoFrost • myfrost@frost.com
<http://www.frost.com>

关于 FROST & SULLIVAN

Frost & Sullivan 是一家成长型合作伙伴公司，致力于帮助客户充分利用富有远见的创新来解决全球挑战并抓住相关发展机会，从众多的市场参与者中脱颖而出。50 多年以来，我们已为全球 1000 强企业、新兴企业、公共部门和投资公司提供企业发展战略咨询。贵公司是否已准备好迎接下一波浪潮的产业融合、颠覆性技术、日益激烈的竞争强度、大趋势、突破性的最佳实践、不断变化的客户动态和新兴经济？联系我们：开始讨论

更多有关许可的信息，请致信：

Frost & Sullivan
331 E. Evelyn Ave. Suite 100
Mountain View, CA 94041

奥克兰

巴林

曼谷

北京

班加罗尔

布宜诺斯艾利斯

开普敦

金奈

科伦坡

德里/NCR

底特律

迪拜

法兰克福

马来西亚依斯干达/新山

伊斯坦布尔

雅加达

加尔各答

吉隆坡

伦敦

曼哈顿区

迈阿密

米兰

莫斯科

孟买

牛津

巴黎

洛克维尔中心

圣安东尼奥

圣保罗

萨拉索塔

首尔

上海

深圳

硅谷

新加坡

索非亚安替城

悉尼

台北

特拉维夫

东京

多伦多

华沙

华盛顿