



## 追求 IT 的卓越运营

面向服务的 IT 运营环境如何有助于加速业务和 IT 定位

当世界各地的 CIO 继续努力将 IT 与业务需求保持一致时，成功将很可能降临到那些采用结构化和制度化方式实现 IT 卓越运营的 CIO 们身上。通过将工作重点放在营造以服务为中心的运营环境中，那些 CIO 采用安全、兼容并且经济高效的动态、弹性、反应灵敏且适用的 IT 运营方式，可以帮助获取竞争优势，同时还可以降低运营风险。

继续侧重于将 IT 运营与业务目标保持一致已成为整个业内 CIO 的口号。然而，实际上实现这种一致性可能会成为一项富有挑战性的提议 — 尤其是 CIO 还需要在降低日常运营成本的同时帮助推动业务创新。

在运营方面，如果要取得成功，CIO 需要为管理 IT 以及优化与整合繁多的技术制定新的优先级。该目标旨在获取竞争优势，同时降低运营风险 — 这意味着 CIO 必须管理安全、兼容并且经济高效的动态、弹性、反应灵敏且适用的 IT 运营。

### 开发作为卓越运营基础的企业体系结构

从最佳实践方案的角度来看，我们所谈论的是实现 IT 部门的卓越运营以及使用适当级别的 IT 资源、管理方法和风险管理来支持业务需求。这需要实施良好结构化的企业架构 — 即能识别协调 IT 与业务需求必要性的方法，而不是去尝试协调业务与 IT 需求。

但是，CIO 应从哪里 - 并如何 - 开始着手 IT 部门内卓越运营的流程呢？许多专家认为最佳的开始方式是开发企业架构 — “定义组织结构和运营的概念性蓝图。企业架构的目的旨在确定组织如何能够最有效地实现当前和将来的目标。”<sup>1</sup>

企业架构必定用于支持组织的特定商务策略。因此，如果公司的商务策略与提高客户服务的效率相关联，则其企业架构应支持改善客户服务效率。除了那些广义的参数外，企业架构还可以帮助 CIO：

- 定义一组可重复使用、可靠、灵活、可扩展、安全并且支持业务流程的交互系统和流程
- 增加新的基础架构和系统，管理当前系统的生命周期和价值
- 加速传递业务的解决方案
- 通过优化 IT 并购与支持，以及重复利用 IT 资源来降低业务运营成本
- 通过整合和优化流程、数据、业务功能及其他资源充分利用企业知识

虽然开发企业架构可能是实现 IT 部门卓越运营的坚实的第一步，但是要认识到实现企业架构的所有方法并非自始相同却是十分重要的。

基于创建高度结构化、面向服务的 IT 运营环境的理念，有一种方法可以建立充分利用面向服务规则的企业架构。这有助于企业缩短实现价值的时间、缩减成本、降低研究和管理较大项目的难度，并将公司的 IT 基础架构转变为推动组织实现业务目标的强大工具。



## 针对 IT 运营环境的面向服务的方法

IBM 为此类 IT 运营环境提出的建议为建立企业架构奠定了基础。通过利用成套明确的交互服务，该模式会指明和确定组织所需的功能类型，从而有效支持自身业务目标的实现。

这种 IT 运营环境的结构可以依靠服务定位来确保涵盖所有 IT 功能。结果组件（通常大多数被定义为服务）是硬件、软件和技术专业技能的组合，可以简单快速地进行组装并创建解决方案，为业务提供快速适应不断变化的需求所需的灵活性、反应能力和有效性。

结果，面向服务的 IT 运营环境可能会结合复杂的解决方案来支持复杂的项目——所有这些均基于描述一致的功能范围，这些功能可以借助明确的界面和交互作用利用可重复使用的标准组件。此外，面向服务的方法允许按照作为整个企业运营的共同指导原则仿效 IT 运营。

## 有关详细信息

要了解有关开发和实施面向服务的 IT 运营环境的详细信息，请访问：

[ibm.com/cio](http://ibm.com/cio)

© IBM 公司版权所有 2008

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

美国印制  
2008 年 3 月  
保留所有权利

IBM 和 IBM 徽标是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家的商标或注册商标。

其他公司、产品和服务名称可能是其他公司的商标或服务标记。

本出版物中对 IBM 产品和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。

<sup>1</sup>SearchCIO.com，定义。

[http://searchcio.techtarget.com/sDefinition/0,,sid182\\_gci1081274,00.html](http://searchcio.techtarget.com/sDefinition/0,,sid182_gci1081274,00.html)，2007 年 6 月