

选择 IT 外包服务 合作伙伴的 10 大标准

云计算和 IT 外包服务如何帮助 IT 部门创造业务价值



目录

- 2 概述
- 4 IT 外包服务的定义
- 7 选择 IT 外包服务合作伙伴的 10 大标准
- 10 云计算改变 IT 外包服务的方式
- 11 选择交付模型
- 13 为 IT 外包服务的采用开辟路径
- 15 为何选择 IBM ?

概述

由于可以 24x7 式全天候访问设备、信息和选择，消费者在当今的数字世界中变得越来越有影响力。同时，企业纷纷实施数字化转型，以期创建新业务模式，满足日渐高涨的消费者期望。

为了加快数字化转型，许多企业开始采用云计算、移动和分析等新技术。这些新技术的采用，为我们带来了前所未有、纷繁复杂的多样化 IT 环境，涵盖了多种交付模型以及不同的合作伙伴、流程和数据。管理这样复杂的环境极

具挑战性，尤其是当企业继续面临 IT 预算持平或缩水的时候。不够灵活的 IT 系统加之不断攀升的管理成本，许多企业无法按照自身所需的速度落实数字化转型计划。

因此，各种规模的企业都在研究自己的战略，探讨如果将内部设计和交付的 IT 服务改由 IT 外包服务供应商提供，是否会更有价值、更高效。事实上，70% 专注于业务增长的首席信息官计划开展新技能和专业知识方面的广泛合作，而不是在内部完成一切。

IT 外包服务涵盖了一系列功能，为期望从外部提供的服务中受益的 IT 组织提供多种选择，使他们能够将精力集中于更关键的业务问题以及战略性的职能和活动。云解决方案扩大了选择的范围，为 IT 组织的转型提供了更大的潜力。

如果能够通过合适的措施充分利用 IT 外包服务和云计算，组织就能获得显著的业务和 IT 灵活性，并且带来更大的价值。本文研究了当今市场上提供的外包服务和云服务，确定了选择合作伙伴时应考虑的最重要条件，并概括了制定服务采购决策时的战略方案。

关注核心竞争力

行业：工程设计和建筑

公司概况：一家全球工程设计、采购、建筑、维护和项目管理领域的领导企业，业务遍布六大洲。

规模：43,000 名员工

作为一家历史悠久的 IT 外包服务客户，该公司在续签全球 IT 支持合同时向 IBM 提出了挑战。这家公司希望获得经过增强的服务和硬件更新选项，但仍维持原合同中的价格。

IBM 通过集中式支持和管理服务并使用新工具提高产能，满足了该公司的价格目标。除了遍布全球各地的基础架构现场和远程管理服务之外，这项新的协议包括服务器优化、企业级技术升级和硬件生命周期管理。

凭借 IBM 提供的性能管理和对多厂商 IT 环境的支持，该公司能够专注于自身的核心竞争力，通过任务关键型基础架构的优化性能支持业务增长。

IT 外包服务的定义

根据传统的定义，IT 外包服务包含对位于现场或在第三方数据中心托管的客户所选硬件、软件或网络的远程监控和管理。这些服务一般包括警告、操作系统补丁管理、问题解决和主动问题预防。IT 外包服务合作伙伴根据服务水平协议 (SLA)，负责帮助避免产生宕机时间并提高 IT 性能。

IBM 拓宽了视角，将 IT 外包服务扩展到传统的应用和基础架构管理之外，包括云、网络、存储、桌面和通信以及安全、数据备份和恢复、灾难恢复、移动网络、帮助台和技术支持 IT 外包服务。这些都是 IT 运营的核心组成部分。

所有这些都是必要且重要的资源 — 大部分的 IT 预算被用于维护基础架构和现状 — 而在商业价值方面，它们并没有任何突出之处。此外，各服务的交付和管理基础技术也在继续发展。要采用和充分利用技术创新来持续改进和削减成本要，就需要不断学习或掌握先进的技能。

要跟上技术革新的步伐，获得合适的技能，就需要有经验丰富的供应商伸出援手，帮助企业满足 IT 需求。IT 外包服务常常被视为最适合拥有小型 IT 部门和有限资源的中小型企业。但是大公司也可能需要通过 IT 外包服务解决内部 IT 领域的具体问题或者卸下非区分性 IT 服务的管理负担，并解放内部员工，使之专注于核心业务和追求创新。

公司为何采用 IT 外包服务

无论是大公司还是小公司，他们都在寻找值得信赖的 IT 外包服务合作伙伴来解决成本、复杂性、服务质量和风险方面的一系列问题。在满足用户需求、降低风险并控制成本的同时充分利用技术创新需要具备丰富的技能和知识。必须在实施变更的同时保持正常的运行并且实现效率的最大化。此外，快速创新的步伐让人们越来越难以正确评估新技术，很难判定它们将会创造竞争优势，还是只会让环境更加复杂。了解服务合作伙伴如何围绕这些优先事宜创造价值，就能够为比较 IT 外包服务与内部 IT 服务建立一个商业案例。

降低成本 规模经济和服务交付的产业化帮助 IT 外包服务合作伙伴实现比大多数组织内部更低的成本。此外，合作伙伴的大部分成本，从基础架构到技术人员的日常开支，被多家客户所分担。表 1 汇总了 IBM IT 外包服务在一般情况下所能节省的成本。

削减资本支出 企业时常面临资本支出受限的难题。企业很难决定投资资本的去向，并且在一般情况下，企业会选择将资本投资用于可创收的举措。与许多公司选择租赁而非购买不动产类似，云和 IT 外包服务等交付模式可以将 IT 成本转变为更为灵活的运营支出，从而腾出宝贵的资本。

提高效率 IT 外包服务合作伙伴可以通过经纪业务、最佳实践、标准化、分析和自动化能力，提高运营效率，加强 IT 控制，为混合环境带来新的价值。IT 外包服务合作伙伴可以帮助您规划、采购、治理和管控涉及多种云模式和多个供应商的 IT 服务，在多云环境中创造新价值。

获得技能 您需要不断地发现、保持和建立支持异构 IT 环境所需的技能。因为吸引和留住高技能人才的责任落在了 IT 外包服务合作伙伴的肩上，IT 外包服务可以降低相关风险。合作伙伴通常具有得天独厚的优势，可以让同一个人才库同时为多个客户服务。与自己聘用人员相比，企业能够以更低的成本获得更为出色、更为多样化的技能。

提高服务水平并降低风险 服务质量是 IT 外包服务合作伙伴可以提供的最终价值。此外，服务质量承诺还得到合同约定的服务水平协议的支持。因此，服务合作伙伴具有一定的动力，积极地以具有成本效益的方式开发提供可靠服务所需的工具、流程和管理方法。

此外，他们还具备公司内部无法匹敌的丰富经验。内部 IT 员工可能只遇到过一两次的问题在服务合作伙伴看来可能很普遍，并且服务合作伙伴知道如何解决这些问题，甚至能主动预测并帮助预防运营中断。

服务合作伙伴的规模越大越好。一家规模较大、拥有多年经验的服务合作伙伴可以提供在您的环境中能够充分利用的显著优势和工作知识。客户可以获得更稳定、更可靠、更安全的 IT 环境，满足用户对服务可用性和性能的期望。

改善安全性、业务连续性和合规性管理 IT 外包服务能够有效降低与安全、业务连续性以及合规方面相关的风险。尤其是安全性成为了服务合作伙伴和客户越来越重视的一个方面。不断加大的威胁和复杂的技术状况使内部 IT 组织难以跟上不断变化的要求。除了最新的技能和情报之外，服务合作伙伴还应具备相应的能力和技术，通过实现从基本补丁管理到漏洞扫描和数据备份等各种 IT 功能的自动化，帮助降低风险。检测模式和发送警报的高级分析结合自动化的先占式功能，可以帮助减少宕机带来的业务影响。

服务合作伙伴还能带来久经考验的流程、步骤和基础架构资源，帮助客户在法规要求的时间范围内恢复关键系统和数据，并且定期测试这些步骤，确保它们的有效性。有能力解决所有这些问题的 IT 外包服务合作伙伴还能够帮助组织将这些功能整合成更全面的 IT 风险管理方案。

获得技术创新 IT 外包服务合作伙伴具备更快实施新技术的技能和资源，使客户能够更充分地开拓可以带来新商业价值的 IT 创新，比如云计算、分析和移动技术。此外，对于创新的需求推动服务合作伙伴之间产生良性竞争，这有助于降低成本并创造一个以客户需求为中心的市场环境。另外，IT 外包服务合作伙伴负责启动成本、培训和实施，因此承担了新技术创新的大部分风险。

获得适应不断变化的商业环境所需的灵活性和扩展性 服务合作伙伴可以根据业务需求扩大 IT 外包服务的范围和规模。这样，企业就能够使 IT 与运营需求更为契合，并且通过更快地部署新资源，加快产品上市速度。

服务领域	通过 IBM 可能节省的典型成本
基础架构集成外包服务（服务器、存储器、设备、中间件）	12-18 个月内，回报 ≥ 20%
网络外包服务	第 1 年，回报 10-40%
安全外包服务	第 1 年，回报高达 55%
备份和存储外包服务	1-12 个月内，回报高达 40%
业务连续性及灾备外包服务	恢复时间和恢复点目标减少高达 25%
虚拟桌面外包服务	8-18 个月内，回报 30-40%
帮助台外包服务	18-24 个月内，回报 15-25%
托管外包服务	第 1 年，回报 25-50%
技术支持外包服务	6-12 个月内，支持成本减少高达 40%
代理服务	节约 40% 的成本，缩短周期时间，帮助交付 IT 解决方案。

表 1：根据 IBM 实际客户服务经验，可帮助实现成果和节约成本的 IT 外包服务选项。（个别客户结果可能有所不同。）

选择 IT 外包服务合作伙伴的 10 大标准

只有选择能够提供超越您内部能力的技能、流程和资源的适当合作伙伴，才能实现 IT 外包服务的潜在效益。在评估 IT 外包服务合作伙伴时，以下十项标准可以帮助您做出明智的选择。

1. 具有丰富的能力和经验

作为一项基本要求，任何 IT 外包服务合作伙伴都应具备基本操作系统维护和可用性管理之外的技能。应当询问合作伙伴在变更、虚拟化、高可用性、中间件和数据库、多项网络技术、跨平台整合、移动、安全以及公云技术方面的技能水平。跳过有关认证和人数等基本问题，询问他们的人力资源的可扩展性和可用性、专业人员的组织模式和知识分享方式，以及最佳实践的沟通交流方式。出于同样的原因，IT 外包服务合作伙伴应具备与所有交付模型相关的深入专业知识，不仅涵盖 IT 外包服务和云技术，还涉及传统的 IT 和战略外包。通过这种方式，合作伙伴可帮助您实现整合的多方采购战略，包括内部资源、IT 外包服务、外包和云平台，从而满足业务需求。

2. 基于技术的前瞻方法

了解服务合作伙伴是采用“故障/修复”理念，还是实施前瞻性方法，重视预防和持续改进。可寻找一家不仅仅提供简单的监控和设备管理服务的合作伙伴；例如，他们能够使用高级分析工具等复杂的技术，通过分析各平台和流程的故障模式，使客户和服务合作伙伴能够了解需要改进的方面，从而预防事故的发生。合作伙伴应在提供的所有 IT 外包服务中采用成熟的后端技术，比如自动化。合作伙伴应当能够提供复杂的警报机制、工作负载分类和优先级划分、事故上报和修复等功能。询问服务合作伙伴能够多大程度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。

3. 遵循行业最佳实践和 ITIL 标准

要想实现更可靠、高度可用的 IT 基础架构，关键在于优化 IT 管理。服务合作伙伴应采用行业最佳实践来管理 IT 资源，尤其是必须使 IT 服务管理与信息技术基础架构库 (ITIL) 方法保持一致。ITIL 最佳实践涵盖了问题、事故、事件、变更、配置、库存、容量、性能管理以及报告等诸多方面。此外，有关从内部部署过渡到合作伙伴的管理系统的最佳实践也是关键的探索领域。

4. 一致的流程、知识管理和统一服务的可视性

一致的服务基于明确成文、可重复的一致流程。服务合作伙伴必须愿意分享战略和流程文档的示例，并且说明如何在多个交付中心复制这些内容。同样，服务合作伙伴应建立知识管理系统，使员工能够从任何地点访问历史问题和解决方案信息。另外，合作伙伴必须能够帮助您清楚地了解基础架构的运行状况和 IT 外包服务的表现。服务合作伙伴应当提供高度安全的 web 门户网站，将相关服务整合到一站式的仪表盘，用于实时监控服务状态；还应提供用于管理服务的在线工具和灵活的报告功能。

5. 支持多厂商、多云环境以及牢固的合作关系

如今的 IT 基础架构一般都是包含多厂商跨平台的硬件、软件和网络产品的传统 IT 与云的异构混合环境。所以，服务合作伙伴至少应当具备处理多厂商、多云的混合环境的公认经验，而且，更重要的是，应当与一流厂商存在良好的合作关系，以便确保当前的产品可用性，以及对产品发展趋势和新兴技术的了解。

真正中立于厂商的服务合作伙伴应当发挥代理人的作用，帮助您在多云模式中规划、采购、管理和运行各种产品。

6. 支持全球和本地交付

选择一家具备全球能力的 IT 外包服务合作伙伴可以帮助所有规模的企业在如今的经济环境中实现增长和扩张。全球交付能力可带来诸多优势，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以及利用本地的资源和数据以满足法律法规的要求。询问服务合作伙伴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. 基于绩效的 SLA

IT 外包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。企业只需关注合作伙伴提供什么服务，而不是如何执行服务。这有助于合作伙伴开展创新、改进服务以及降低互惠成本。这样，服务合作伙伴就更愿意履行合同承诺，满足服务级别要求，如若未满足 SLA，则会承担经济处罚或其他后果。

8. 提供与企业的业务模式相一致的广泛 IT 外包服务组合

由于业务和 IT 需求不断发生变化，您需要灵活地添加 IT 外包服务，同时避免为外包战略带来不必要的成本和复杂性。许多企业发现自己所使用的服务呈现碎片化趋势 — 使用多家 IT 外包服务合作伙伴，从而造成条块分割，影响敏捷性。虽然根据流程进行采购似乎可以取得最佳结果，因为您可以聘用各项服务的“最优”合作伙伴，但这样做会产生多个业务“孤岛”、降低灵活性并且加大变更难度。为了保持未来的灵活性，需要任何潜在的合作伙伴能够提供一整套的 IT 外包服务，从基础架构管理和外包安全性、灾备能力、移动技术和其他 IT 服务到外包托管服务和云服务，一应俱全。此外，可寻找一家能够与您灵活开展业务合作的合作伙伴，比如让您选择保留当前的设备，在可行的情况下，还可保留您当前的流程。IT 外包服务还可以提供部署 IT 功能的财务方案。比如，您的首席财务官 (CFO) 可能希望服务合作伙伴能够提供如按使用付费等多种方案的，从而使您的业务可随需扩展，满足您的各项需求。

9. 支持转型和企业业务发展目标

随着战略合作日趋流行，您务必要思考外包合作关系可能带来的影响，不仅仅是对业务成果的影响，还包括对核心业务模式和企业文化的影响。

如果创新和转型是业务战略的重要组成部分，那么潜在的 IT 外包服务合作伙伴可以如何做出贡献？是否具有能够洞察未来技术或市场变化的专业眼光或经验？运用合作伙伴的研究和开发能力，或者通过与其研发部门的合作，可以获得哪些竞争优势？合作伙伴的专业知识、资产、业务范围和合作网络如何帮助您开拓新的业务模式或进军新市场？

10. 财务稳定性和声誉

无论您考虑的是短期尝试使用 IT 外包服务还是建立长期战略关系，潜在合作伙伴的财务稳定性永远都是至关重要的。如今，服务合作伙伴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。企业年报、财务报表以及业务和 IT 行业专家及分析师提供的观点都可用作参考。要求潜在合作伙伴使用客户参考案例与量化的成功指标来证明其表述。

云计算改变 IT 外包服务的方式

随着混合 IT 环境的普及，云计算成为了一种新常态，并且为 IT 外包服务交付奠定了基础。

无论是公共基础架构即服务 (IaaS) 产品还是管理客户内部私有云环境，云计算服务带来的好处与其他 IT 外包服务带来的好处一样，而且通常会更大。特别是在提高效率、增加灵活性和扩展性、削减成本和资本支出以及获得云技术要求的高级技能等方面。云还提供了另一个重要的好处，即基于用量的现收现付定价模式。

许多此类延伸好处来自于使云计算有别于传统 IT 环境的各种特性，比如虚拟化、标准化、自动化和自助式服务的组合。它们也是对比基础架构外包服务定义云基础架构服务所必须的特性。虽然少数硬件和软件配置的标准化在传统环境中依然具有商业意义，但对于云而言，增加虚拟化、简化基础架构和降低固有成本才是关键。云计算的自动化可以减少人员参与和潜在错误，加快部署、降低运营成本，更完善地管理合规性。自助式服务是一个与云一同引入的概念，使用户能够加大对 IT 服务配置的控制力度、具有更多选择权且加深参与程度，同时降低成本、加快部署并且帮助提高用户满意度。

通过 IBM 管理的私有云加速企业成功

行业：汽车

公司概况：总部位于德国的全球汽车制造商

规模：全球超过 65,000 名员工

为了更好地满足员工、客户和合作伙伴的需求，这家汽车制造商需要提高其 SAP 系统的可用性和性能，同时提高它们的扩展性和灵活性。该公司决定将其 100 部独立的 SAP 系统移动至一个由 IBM 设计、建造和管理的私有云环境。IBM 团队成功地在 6 个月内将总共 100 个系统迁移至全新的 IBM 硬件和软件平台，并且在此期间没有中断业务的运营。

自 2011 年起，就通过 IBM IT 外包服务来支持私有云环境的运营。通过按需型服务器容量，这家汽车制造商可以根据需求扩大和减少处理量，以响应不断变化的外部需求。借助 IBM 的硬件、操作系统和虚拟化管理，该公司可以将精力放在管理其 SAP 系统和满足业务需求上。



图 1：IBM 的服务交付框架。

需要注意的是，云作为一种交付模型并非是一种“孤注一掷”的选择。相反，根据一系列特性，可以将具体的工作转移至云。客户通过共享和私有云选项还可以获得混合环境。这一方案为云和非云工作负载之间提供了一条互相沟通和运行的途径，以及在业务重点或计算需求发生变化时在任何一种环境中运行工作负载的能力。测试等工作可以在共享的云模型中完美运行，而生产服务则常常因隐私和安全需求，更适合用于私有云或传统的 IT 选项。可定制在任一选项中运行的开发工作。

选择交付模型

IBM 已开发出一种框架，专门用于帮助客户选择适合其 IT 组织和企业的服务和交付模型。这一框架围绕三大关键决策点建立：商业设计、服务等级和部署特性（参见图 1）。IBM 业务和技术专家与您一起了解您的业务要求、服务水平目标以及部署选择，根据您的业务需求匹配合适的交付模型组合。

商业设计

在商业设计方面，您需要重视结果、问责制度和经济性。您希望获得什么级别的控制？谁对转为 IT 外包服务之后的事情负责？哪种定价安排最具有意义？贵公司是否不会选择固定成本支出，并且您能否利用基于用量的可变费用模型？您能否通过利用 IT 外包服务提供的运营费用模型减少资本支出？

服务等级

为了在 IT 外包服务环境中保持服务水平，您与您的服务合作伙伴必须清晰了解性能指标、安全工具和战略以及您的组织所要求的灾备能力等级。在您的性能与服务等级要求与成本之间取得平衡非常重要。确定合适的特定服务可用性、安全性和灾备能力等级，有助于确保您不必为组织不需要的服务水平额外付费，或者导致对关键业务流程保护不足。

部署特性

目前，您的基础架构无论位于企业内部，还是由服务合作伙伴进行托管，都可以作为专属环境，也可以作为共享环境的一部分，而后者往往是最具成本效益的选择。开展这一评估时可以先提出以下关键问题：您需要一个自定义环境吗？或者说您能够充分利用标准化环境所能提供的灵活性和扩展性吗？您的 IT 资产应位于何处？谁应该掌管它们？

IBM 的专有服务交付框架通过多项涉及 IT 基础架构转变的考虑因素，为客户提供逐步指导，帮助他们确定最适合需求的采购解决方案。

大多数情况下，答案取决于基础架构组件和应用程序、它们所支持的服务和业务流程。为此，您需要的 IT 外包服务合作伙伴所提供的解决方案应该整合多种交付模型，包括管理传统 IT 环境、共享私有云服务以及共享公有云服务。通过对您的 IT 基础架构实施外包管理，一些服务，比如磁盘备份和网络局部将被共享，但其它服务仍为私有。在虚拟机专用的共享云上，您需要分享一些基础架构，但拥有专属的虚拟机和存储服务。在公有云服务中，您需要与基础架构内的其他用户共享所有服务。

加强可用性并提高用户满意度

行业：能源和公用事业

公司概况：意大利天然气、能源和相关能源服务合作伙伴

这家意大利能源公司需要在实施和管理新 IBM® System i® 基础架构方面获得帮助。除了让 IBM 安装计算系统之外，该公司还选择 IBM 为其长期提供多项 IT 外包服务，包括监控、管理服务器支持、报告、客户关怀呼叫管理和安全策略验证管理。

与 IBM 建立 IT 外包服务关系后，该公司实现了更高的系统可用性并且提高了用户的满意度。此外，IBM 团队提供了备份和恢复服务来保护关键数据，公司由此而降低了风险。IBM 为公司 IT 团队提供的持续支持使内部专业人员能够快速、高效地解决问题。

为 IT 外包服务的采用开辟路径

有了强大的 IT 外包服务和云战略，意味着您可以随着业务和使用需求的增长来扩展新的或现有的 IT 外包服务安排。您可以先充分利用 IT 外包服务合作伙伴的技术资源做出灵活的工作安排。这一模式常常被称为人力资源扩充，它为您的组织提供开展特殊项目所需的技能，或者提供日常服务所需的资源。

接下来，可以为您的基础架构采用精心选择的 IT 外包服务。这种方法使合作伙伴能够在您保留其他基础架构功能以及管理应用程序的情况下，管理特定的基础架构功能，比如备份和恢复、服务器和存储管理或安全性。

在继续开展战略的过程中，您可以让 IT 外包服务合作伙伴从提供部分服务发展至提供所有服务。您可以使用您的基础架构并且 将其配置为传统的 IT 环境或者配置为可提供更多虚拟化和标准化的私有云。您还可以要求服务合作伙伴为您管理一切，包括设施本身。您还可以将基础架构转移到服务合作伙伴拥有并管理的托管或共享环境中。

无论您选择从何处起步，服务供应商都会提供一系列服务，包括云服务以及基础和高级的 IT 外包服务。供应商可以和企业一同制定战略，确定您目前所处的阶段以及云计算和其他创新如何应用于各项计划。如果您拥有值得信任的服务供应商帮助提高生产力，加快实现价值，那么技术创新能力和信心必将更上一层楼。

IBM 的 IT 战略和设计顾问可以帮助各种规模的公司绘制云和 IT 外包服务采用途径，既切合实际情况，又与您的行业和业务目标密切相关。我们与您一起通过向高管层进行简述、开展有组织的研讨会以及提供战略和设计咨询服务等多种方式，为今天的企业 IT 制定详细的路线图。

IBM IT 外包服务和云平台服务

定制 IT 外包服务

IBM 基础架构集成外包服务	使用 IBM 最佳方法以及基于分析的、由传统 IT 和云环境所构成混合基础架构的监控和管理工具，帮助客户提高应用可用性和基础架构利用率，同时降低成本
IBM 安全外包服务	通过单个管理控制台和整个安全基础架构的视图，对客户内部安全技术进行全天候地监控和管理
IBM 业务连续性及灾备挖外包服务	保持几乎从不间断的业务运营，帮助管理合规性、提高系统可用性并更好地保护数据
IBM 移动外包服务	提供生命周期服务和高级移动设备管理，帮助降低复杂性、风险以及因移动平台的激增随之而来的成本
IBM 远程网络外包服务	提供基于订阅的服务，能够对单一或多厂商网络通信解决方案进行远程监控和管理；管理环境包含核心和边缘数据中心网络、客户内部部署网络设备、校园和局域网
IBM 支持外包服务	提供预测性和预防性维护服务，帮助优化 IT 可用性并实现可衡量的业务连续性成果；支持 IBM 和非 IBM 硬件和软件产品、虚拟化和云基础架构
IBM 移动虚拟化外包服务	采用私有云解决方案，将传统桌面基础架构转变为虚拟环境，用户几乎可使用任何设备快速而安全地访问企业数据和应用
IBM IT 外部服务	交付从基础架构到应用再到业务流程的全面采购服务；实施方法包括 IT 外包服务和云 — 经过精心挑选、量身定制和整合，可满足客户需求
IBM 云自动化服务	将自动化功能整合到现有的云环境和传统 IT 环境中，用于处理服务请求和未报告的问题驱动型事件，帮助减少严重性凭单和宕机时间
IBM 云代理解决方案	帮助（或代理）您跨多个云模型和多个供应商规划、购买和管理 IT 资源，同时减少风险和降低整体的 IT 成本

IBM 云服务

IBM 云外包服务	提供一种敏捷计算基础架构即服务解决方案，旨在使客户能够快速访问适合开发和测试活动、批处理、网络托管以及各种在线应用的企业级云环境
面向 Oracle 应用的 IBM 云外包服务	平台即服务 (PaaS) 有助于通过标准化的、按订单配置的解决方案组件降低 Oracle 复杂性；显著加快复杂 Oracle 配置和复制服务；并且显著提高灵活性
面向 SAP 应用的 IBM 云外包服务	PaaS 旨在通过标准化的、按订单配置的解决方案组件降低 SAP 复杂性；显著加快复杂 SAP 配置和复制服务；并且显著提高灵活性
面向 System z [®] 的 IBM 云外包服务	提供 IBM System z 服务器，在 IBM 数据中心内存放的高度安全的云基础架构中运行业务和应用工作负载；通过面向软件、服务器、磁盘和磁带需求且按使用定价的共享基础架构，帮助降低计算总成本
IBM Bluemix [®]	基础架构即服务为 IT 运营提供了可供选择的开放式云基础架构服务；支持自助服务或全面管理，能够部署虚拟和专用裸机服务器，开发应用程序并运行生产就绪的工作负载

为何选择 IBM？

除了满足选择管理及云服务合作伙伴时考虑的 10 大标准之外，IBM 还能带来业内一流的专业知识和能力，帮助客户管理复杂的混合 IT 环境。我们拥有先进技术和业务知识来帮助您了解和确定自身需求。我们还专注于各种交付模型，不仅包含 IT 外包服务和云服务，还包含传统 IT 和战略外包。换言之，我们能够帮助您实现一体化的多源采购战略。

IBM 可以通过专题报道《IBM 外包服务和云服务》中所概括的各种功能提高混合基础架构的效率。此外，我们支持客户为各层基础架构灵活选择支持程度，比如基本的监控和管理，亦或是基于创新途径、以新技术取代过时或僵化基础架构的长期部署。

零售商为新业务模式奠定基础

行业：零售、教育培训

公司概况：该零售商位于美国，创立于 1986 年，全公司超过 2200 家零售店、商业网站和企业对企业销售组织的年销售额约合 112 亿美元。

规模：遍及 59 个国家或地区，共有 66000 名员工

为了实现更稳定的长期增长，该大型零售商需要将其以产品为中心的业务模式转变为以解决方案为中心。通过采取这一策略，能够更好地解决在 K-12 教育市场中其客户最为迫切的首要需求。该公司与 IBM 全球企业咨询服务部、IBM 全球信息科技服务部和 IBM 基础架构集成外包服务部合作，就基于云的个性化学习解决方案形成构想并加以构建，实现商业化，同时向 K-12 客户推介。

Personalized Learning on Cloud 集成学习解决方案存储在由“基础架构集成外包服务”管理的 SoftLayer 平台上。这种高度安全的订阅服务利用大数据和 IBM 预测性分析软件，旨在帮助教师为每位学生提供详细的学习指导。该解决方案预计将在 5 年内为零售商创造 5 亿美元收益。

了解更多信息

要详细了解 IBM 云服务和 IT 外包服务如何帮助您实现更佳成果并专注于创造价值和创新（而不是管理琐事）的更多信息，请联系 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴，或访问 ibm.com/us-en/marketplace/imi-services



© Copyright IBM Corporation 2017

IBM Corporation
IBM Global Technology Services
Route 100
Somers, NY 10589

美国出品
2017 年 9 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com、Bluemix、System i 和 System z 是 International Business Machines Corp. 在全球许多司法管辖区域的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 站点 www.ibm.com/legal/copytrade.shtml 上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

ITIL 是注册商标，是内阁办公室部长的社团注册商标，在美国专利和商标办公室注册。

SoftLayer 是 SoftLayer, Inc., an IBM Company 的商标或注册商标。

本文档为自最初公布日期起的最新版本，IBM 可随时对其进行更改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有这些产品或服务。

本文引用的客户示例仅供说明之用。实际性能结果可能因特定配置和运行条件而异。

本文档内的信息“按现状”提供，不附有任何种类（无论是明示的还是默示的）的保证，包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其提供时所依据协议条款和条件获得保证。

客户应遵守适用的法律法规。IBM 不提供法律建议，也不表示或保证其服务或产品将确保客户遵从任何法律或法规。

¹ “Moving from the back office to the front lines:CIO insights from the Global C-suite Study”，IBM 商业价值研究院，2013 年 11 月。在本次调研中，共有来自 62 个国家或地区的 1650 多名首席信息官接受了访谈。



请回收利用