

IBM 商业价值研究院

政府机构云

提升服务水平、提高效率、降低成本



概述

多个颠覆性因素正在影响着全球政府机构的使命和运营，进而带来了诸多重大挑战。正如市民们所期望的那样，对高水平服务的需求与日俱增。此外，各级政府机构还必须面对运营方面的风险和复杂性、经济增长低迷、资源限制以及不断增加的弹性和安全性需求等诸多问题。在这种多变的格局下，云计算可以为政府机构提供一种全新的可持续方法，帮助其提升服务水平，同时提高效率并降低成本。

借助云交付的服务，政府机构能够加速增强功能的部署，进而帮助市民和企业实现价值。云技术可帮助企业创造重大价值。那么，政府机构如何才能充分实现云技术的优势？

根据我们在云计算方面的经验，云有能力提供一个新的业务价值创造和交付平台，从而从根本上转变竞争格局。¹为了充分利用云技术在内部运营、个人和组织关系及行业价值链等方面实现转型的潜力，各个行业组织必须确定一种最佳的方式，以利用云业务模式来推动可持续的竞争优势。

各级政府机构都面临如何应对颠覆性因素，以及如何实现并维持经济活力的挑战。随着城镇化的发展和人口老龄化，客户对高水平服务的需求与日俱增。具体来说，客户期望通过移动渠道更加便利地获得高水平服务。由于地缘政治的不稳定性以及非同步威胁的不断增多，导致政府机构的运营风险和复杂性不断增加，而数据大爆炸在带来机遇的同时也带来了挑战。经济发展低迷以及随之而产生的紧缩政策将继续对政府预算造成压力，而熟练资源的短缺，又进一步加剧了这种压力。

云技术能够帮助政府机构应对这些挑战。借助云技术，政府机构能够充分发挥经济潜力，提升敏捷性、安全性、高效性和成本可控性。此外，政府机构还可以使用云技术推动内部转型，构建以市民和企业为中心的生态系统，从而在经济体内部实现价值。在这种多变的环境中，各级政府机构必须致力于构建可持续发展的经济，改善医疗和社会项目，强化公共安全，并提升绩效和弹性。

云正在促进政府机构的转型

对于政府机构而言，云计算使许多期望成为了可能，诸如：控制成本、构建以市民和企业为中心的服务，以及充分利用转型机遇等等。

领先的政府机构已利用云开展：

- **运营创新** - 通过简化并加快流程提升了内部效率；通过后台运营合并实现了成本节省；IT 容量更好地与未来路线图保持一致。
- **收入模式创新** - 政府机构可以为其他政府实体或本地企业提供服务；能够通过区域云减少备用系统的需求；可以提供增值服务。
- **业务模式创新** - 第三方服务扩展至政府生态系统；扩展了开放式协作和共享；能够更系统化地推动创新。

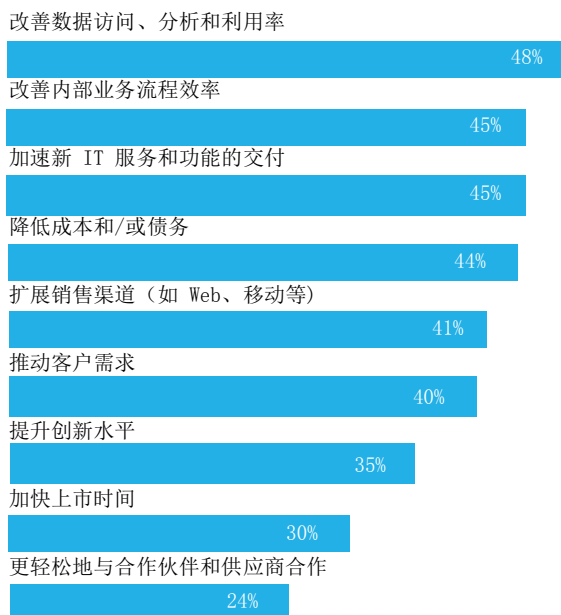
经济学人智库 (EIU) 在 2015 年 3 月进行的“绘制云成熟度曲线”调查中，对 17 个行业的 784 位高管进行了访谈，了解了他们所在组织之所以采用云技术的首要业务推动因素。这些高管们提及的三大首要推动因素分别是：推动客户需求 (40%)、改善数据访问、分析和利用率 (37%) 和降低成本和/或债务 (36%)。

各行业组织已通过最近两年的云采用已实现了显著优势。48% 的受访高管表示，云已经帮助组织改善了数据访问、分析和利用率，而 45% 的受访者表示云改善了组织内部业务流程效率，而 45% 的受访者表示云帮助他们加速了新 IT 服务和功能的交付 (见图 1)。

随着政府机构的云采用日渐成熟，其他优势也将逐步实现。政府机构用户将能够快速设计应用并构建原型。企业将受益于用户驱动的、移动的、以云为中心的新信息技术。预计云将会支持组织 IT 功能、角色和职能的转型。此外，政府机构经理将会越来越多地利用云进行应用开发，以提高敏捷性。

除了对企业的诸多优势之外，云技术还有可能提升针对市民和公司的优势。云技术有助于开辟新渠道及扩展现有渠道，还可以改善市民数据的访问，以便提供更好的、更具个性化的服务。云技术有助于实现更加整合的、一流的、增值的市民和企业体验，从而改善市民服务水平以及业务运营效率，进而改善经济活力。

图 1
受访的行业高管表示，通过云技术可改善数据访问并提升效率



来源：“绘制云成熟度曲线”，EIU，2015 年 3 月

问题：“贵机构通过云技术的采用已获得了哪些业务优势？” n=784

行业联系人

Peter Williams

peter.r.williams@us.ibm.com

Nigel Campbell

nacampb@us.ibm.co

Mike Owens

mike.owens@us.ibm.com

IBM 商业价值研究院

David Zaharchuk

david.zaharchuk@us.ibm.com

Anthony Marshall

anthony2@us.ibm.com

若要访问完整版的“绘制云成熟度曲线”调查，敬请访问：
ibm.com/cloudmaturity

如欲了解如何与 IBM 合作并探索我们的即服务产品组合，敬请访问：
ibm.com/cloud-computing/us/en

如欲阅读我们提供的所有行业定制云执行摘要，敬请访问：
ibm.com/business/value/cloud-industry-series

如欲获得我们调查研究的完整目录，或订阅我们每月的新闻稿，敬请访问：
ibm.com/iibv

使用智能手机或平板电脑，从应用商店中免费下载 iPad 或 Android 可用的“IBM IBV”应用，即可访问 IBM 商业价值研究院的执行报告。

绘制云采用的路线

若要借助云技术实现成功，政府机构必须评估云对运营模式的影响，并确定需要采取哪些措施来提高云采用的效率。

- **高效地寻源和管理合作与联盟。** 实现采购与寻源功能的自动化。定义服务级别协议，确保市民和公司数据在共享环境中的安全。
- **主动重新设计业务架构和流程。** 将传统流程集成到云支持的新动态流程中。建立可用且可靠的云平台。
- **变革组织设计与治理。** 准备好通过强大的风险管理系统减缓数据安全、隐私和合规性风险。
- **评估当前的绩效管理。** 制定相应战略和指标，以应对全新水平的报告复杂性。将绩效指标纳入到云服务合同之中。
- **开发新的关键云功能。** 培养客户（市民和公司）及服务导向的相关技能；供应商及其关系管理；虚拟化和网络技术。构建更深入的数据分析和运营功能。
- **提升对新兴技术的采用。** 更新 IT 战略，以支持新组织战略及云计算实现。调整预算，将现有系统及新网络带宽考虑其中。
- **重新评估位置战略，以实现最优的云采用并提升客户体验。** 废弃或合并技术资产。
- **促进组织文化变革。** 就组织变革对员工进行培训，以克服来自于 IT 及其他职能部门的阻力。

IBM 如何为您提供帮助？

在咨询服务及企业级云产品领域，IBM 在市场中独树一帜。我们致力于与政府机构展开对话互动，识别云采用的起点，从而通过以下云功能达到降低成本并实现组织模式转型的目的：

- 组织和战略咨询服务，可帮助政府机构充分利用云技术制定可执行的战略，同时通过技术实现价值，从而实现 IT、运营和组织的转型。
- 作为下一代的企业级云服务交付平台，IBM Cloud 解决方案可为政府机构提供无与伦比的服务级别控制。该款对于私有云、公有云和混合云均适用的通用 IBM 架构基于 IBM 的硬件、软件、服务及最佳实践而构建。
- 一整套强大的 IBM 云服务，包括：计算、存储、备份、SAP、安全及统一通信。
- 咨询、设计、实施与基础架构组件管理服务，可用以创建动态的 IT 环境，为云计算部署提供高效的支持。

注释和来源:

- ¹ Berman, Saul 博士、Lynn Kesterson-Townes, Rohini Srivathsa 博士及 Anthony Marshall. 《云的力量: 推动业务模式创新 (The power of cloud: Driving business model innovation)》. IBM 商业价值研究院. 2013 年 1 月. <http://www-935.ibm.com/services/us/gbs/thoughtleadership/ibv-power-of-cloud.html>

© Copyright IBM Corporation 2015
Route 100, Somers, NY 10589
2015 年 9 月 美国出品

IBM、IBM 徽标及 [ibm.com](http://www.ibm.com) 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法辖区的注册商标。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。

本文档是首次发布日期之版本, IBM 可能会随时对其进行更改。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。

本文档内的信息“按现状”提供, 不附有任何种类的(无论是明示的还是暗示的)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。

本报告的目的仅为提供通用指南。它并不试图代替详尽的研究或专业判断依据。由于使用本出版物对任何组织或个人所造成的损失, IBM 概不负责。

本报告中使用的数据可能源自第三方, IBM 并不独立核实、验证或审计此类数据。此类数据使用的结果均为“按现状”提供, IBM 不作出任何明示或暗示的声明或保证。

国际商业机器中国有限公司
北京市朝阳区北四环中路 27 号
盘古大观写字楼 25 层
邮编: 100101

GBE03699-CNZH-00

