



IBM 相信智慧服务管理战略有助于 IT 高管全面了解 IT 所提供的服务；建立服务与最有可能为企业带来价值的活动之间的联系；以及采用首席执行官、首席财务官以及其他首席级高管所认可的标准来评估这些服务。CIO 在执行这些策略时还可以更好的了解投资 IT 资金的最佳领域，以期为公司带来市场竞争力。

整合服务管理搭建 IT 与商业价值之间的紧密联系

帮助 CIO 展现 IT 对于业务目标的支持

智慧服务管理战略有助于 IT 高管全面了解 IT 所提供的服务；建立服务与具有商业价值的活动之间的联系；以及采用首席级高管所认可的标准来评估这些服务。CIO 在执行这些策略时还可以更好的了解投资 IT 资金的最佳领域，以期为公司带来市场竞争力。

IBM 委托进行的研究表明首席信息官希望建立此类联系。此研究还揭露了一种两难的境地。此研究还揭露了一种两难的境地。IT 高管希望评估 IT 对于公司的整体价值，但其通常所使用的标准评估的却是 IT 运营的状态（仅衡量基础架构个别元素的表现），例如仅衡量项目预算差异。因此，CIO 认为 IT 的商业价值应体现在以下几个方面：终端用户的 IT 满意度；IT 服务正常运行时间以及干扰频率和时长的减少；终端用户对可用 IT 服务的更多了解；用户期望的实现；以及通过自动控制增加 IT 服务的效率和成本效用。

由于可以评估 IT 运营的健康程度，这些标准显得格外重要。然而不幸的是，这些 KPI（关键绩效指标）不能执行首席级高管看重的整体式评估。IBM 认为智能服务管理活动有助于 CIO 搭建 IT 服务与组织内最重要的业务需求之间的联系，并制定一套 KPI 来衡量 IT 对于业务目标的支持是否成功。



问题在于：组织如何从单纯地衡量运营结果转移到评估 IT 对业务的整体影响？要执行整合服务管理活动以提升 IT 的商业价值和评估效用，组织需要：

- **认识关键业务服务和提供支持的底层 IT 基础架构。** 这可通过评估 IT 支持的业务服务与活动的战略重要性，然后将 IT 组件与这些活动进行关联来实现。
- **将这些业务服务的 IT 流程标准化。** 组织需要识别并记录 IT 流程、相关活动及两者之间的相互作用。通过对比健全的参考模式来评估服务管理系统，组织可以评估该系统运行的方式和效果。
- **基于业务成果创建关键评估指标。** 组织可以通过将业务与 IT KPI 进行关联，从而直接将 IT 服务与商业价值联系起来。此类 KPI 使用财务、职能、绩效和有效性衡量作为机制，IT 高管可据此量化业务与 IT 的关联度。例如，将网络销售的增长（和更低的购物车放弃率）归因于更快的店面交易处理流程，或将交叉销售的增加与提供全方位顾客了解的全新应用功能联系起来。
- **推动组织内部改善决策的制定和更改。** 良好的管理有助于确保 IT 决策制定与战略业务目标的协调。这方面的综合方法包括建立管理模式、流程、结构和相关机制，使 IT 的主导和控制过程变得清晰透明。

了解更多信息

如需了解更多信息，请联系您的 IBM 营销代表或 IBM 业务合作伙伴，或访问 ibm.com/c-suite



© IBM 公司版权所有 2010

IBM Global Services
New Orchard Road
Armonk, NY 10504
U.S.A.

美国印制
2010 年 10 月
保留所有权利

IBM、IBM 徽标、ibm.com 是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家/地区的商标。如果这些商标及其他 IBM 商标是首次以商标标志（® 或 ™）出现在信息中，则这些标志指该信息发布时 IBM 在美国的注册商标或普通法商标。此类商标还可为 IBM 在其他国家/地区的注册商标或普通法商标。当前的 IBM 商标列表请见网站的“版权和商标信息”版块：ibm.com/legal/copytrade.shtml

其他公司、产品和服务名称可能为其他公司的商标或服务标识。

本出版物中对 IBM 产品和服务的援引并不代表 IBM 在开展业务的所有国家/地区均提供此产品、程序或服务。



请回收再利用