



# IDC 白皮书

## 执行摘要

### 管理服务的优势

2013年9月

摘自 Randy Perry 和 David Tapper 的《管理服务的商业价值》，IDC #241428

发起方：IBM

#### 首要的企业计划与挑战

根据 IDC 研究，当今企业的 4 大迫切任务为：

- 降低运营成本
- 增强客户关系
- 改善财务管理
- 领导生产创新和/或市场定位

但是 IDC 的研究报告显示，企业执行战略时遇到的最大挑战是如何将适当的人力和资源的工作重心放在战略性计划方面。基本上，企业希望确保人才能够把精力放在业务的核心领域，同时优化生产力。

此外，企业告诉 IDC，他们缺乏可用的投资资金和资源，并且 IT 环境与业务流程管理方式之间缺乏联系。各公司希望寻找一种方式将某一部分业务所实现的成本节省转移到另一部分的业务中。他们还需要寻找一种方法来更有效地编排 IT 与业务流程以及关键应用程序环境交互的方式。

#### 管理服务的协力方式

进入管理服务。企业使用管理服务支持其业务的原因多种多样，其中最重要的原因有：

- **降低成本。**接受 IDC 采访的组织指出，对于财务管理，管理服务让他们得以降低成本，同时腾出资金进行投资。根据这些企业所说，正是在内部节约成本的迫切需求和升级到新基础架构技术的潜在高成本驱使他们决定使用管理服务。
- **提高对客户和市场变化的响应能力。**企业利用管理紧跟市场动态的变化。根据我们所采访的企业所说，管理服务精简应用程序实施、提高运营效率和确保向各业务部门交付一致稳定的全球服务，从而提高敏捷性并加速上市。
- **优化资源利用率，提高组织适应能力。**除了标准化和/或整合现有 IT 环境优化利用率之外，管理服务在另外两个方面的作用也越来越显著：通过挖掘现有流程和技术增强性能，和/或增加功能，以及并能对现有设计重新设计或转型以帮助企业利用新技术（例如虚拟化和云计算）并开拓新市场。

- **更好地分配人才和技能。** 买方认为管理服务可以帮助其更好地获取资源、人力、生产能力和行业知识与专业技能。因此，管理服务允许企业使其人员专注于对成功至关重要的策略性计划，例如产品创新和市场领导力。

此外，管理服务可帮助企业及其 IT 员工缓解以下颠覆性新技术所带来的风险：

- **扩展在移动、社交媒体和分析领域中的投资。** 移动设备的快速普及提升了确保员工生产力的需求，其中更涉及到支持个体需求，而在开展业务的过程中部署社交媒体对于增强客户服务、优化销售商机、满足关键法规需求并确保维持品牌价值和形象也施加了更大的压力。此外，分析（又称为大数据）正逐渐成为策略性的手段，在帮助企业优化这些新兴业务模型和关联业务流程的价值，减轻跨组织的诸多风险。
- **基于云的交付转型。** 为了支持关键的业务需求，例如降低成本、加速上市和提高敏捷性，企业正逐渐增加对构建私有云和使用公共云（例如，基础结构即服务 (IaaS)）的投资。但是，这些功能给组织带来的压力也不断增加，组织必须确保安全性，同时保证符合关键的法规需求，这包含数据的可移植性。考虑到大部分企业明确表示缺乏管理完全成熟的云环境的资源，企业需要确定自身将如何在将 IT 转型至基于云的使用模型的过程中，缓解将选定的应用程序或服务迁移至外部供应商的风险。

## 经济效益

总体而言，IDC 所采访的组织在下述方面实现了经济效益：

- **优化的用户生产力。** 最大的收益来自于加速所带来的用户生产力的提高。此外，各组织正在减少计划外的宕机时间，这同样有助于提高用户生产力。在本次调研中，减少宕机时间和/或增加生产力实现的生产力优化合计每年为调研中的每个组织的每百位用户增加了 203,111 美元。
- **降低 IT 基础架构成本。** 从传统内部管理 IT 基础架构向管理服务迁移的主要动因在于减少资本支出和交付更好服务的需求。从自行管理基础架构迁移或者将其他管理服务供应商替换为 IBM 集成管理基础架构服务的组织发现，总体 IT 基础架构成本的节约达 24%。每年联合节约的成本总计为每百位用户 146,801 美元。
- **优化 IT 员工生产力。** 通过对日常基础架构管理运营使用管理服务，组织得以减少当前成本和预计成本，并优化 IT 员工资源达 42%。每年每百位用户平均可实现 20,155 美元的生产力增益。
- **提高业务生产力。** 部分受访组织能够将优化后的 IT 基础架构运营转化为业务生产力所得，由此每年每百位用户的回报增加 6,256 美元。

## ROI 分析

IDC 对使用 IBM 集成管理基础架构服务的企业进行了 3 年成本效益分析。初始迁移成本为每百位用户 7,229 美元。在这次调研中，企业在 IBM 集成管理基础架构服务方面的开销为每百位用户每年 124,911 美元。基于此项投资，企业实现了每百位用户年均 376,323 美元的收益，累计净节省 747,004 美元。三年 ROI 分析表明，此次调研中组织平均开销为每百位用户 274,326 美元（折现），收益为每百位用户 888,085 美元（折现），净现值 (NPV) 为 613,759 美元。这些公司的投资回报期为 5.5 个月，ROI 为 224%。

## IBM 集成管理基础架构服务

企业依据企业目标和战略优先次序演技发展 IT 环境的过程中，IBM 管理服务的价值以降低业务风险为中心，并以优化 ROI 为目标。因此，IBM 通过消除宕机时间、调整运营规模和改善应用程序可用性，

帮助组织发展；通过增强对多供应商和不断虚拟化的环境的管理减少复杂度；并通过提高效率和自动化水平、主动管理 IT 资源、简化托管选项，优化开支与投资。

IBM 服务能够充分利用资源，其中包括遍布全球各地的超过 19 万名服务专家；使用可重复的流程、最佳实践和自动化；并融入分析学作为优化服务质量的一种手段，确保业务性能。最后，这些服务可采用现场管理、远程管理或者在 IBM 数据中心托管的方式。

在应对挑战的过程中，大中型企业比以往任何时候都更需要合作伙伴的帮助改进基础架构和运营，以直接服务业务目标。IBM 集成管理基础架构服务通过减少宕机时间，调整运营规模和改善应用程序可用性帮助组织发展。IBM 通过增强多供应商环境和虚拟化程度日渐增高的环境管理，大大降低了复杂性。

---

#### 关于本出版物

本出版物由“IDC 走向市场服务”编写。本文展示的观点、分析和研究结果均摘自 IDC 独立执行和出版的更加详细的研究和分析，但注明具体的供应商赞助者除外。“IDC 走向市场服务”以多种形式提供 IDC 内容以便由众多公司发行。许可发布 IDC 内容并不代表对被许可人的认同或观点。

#### 版权与制约

凡是在广告、新闻发布或促销材料中使用 IDC 信息或提及 IDC 需要预先获得 IDC 的书面同意。如需请求许可，请联系 GMS 咨询热线 508-988-7610 或 [gms@idc.com](mailto:gms@idc.com)。本文的翻译及/或本地化需要另外得到 IDC 的许可。

欲了解更多有关 IDC 的信息，请访问 [www.idc.com](http://www.idc.com)。欲了解更多有关 IDC GMS 的信息，请访问 [www.idc.com/gms](http://www.idc.com/gms)。

总部：5 Speen Street Framingham, MA 01701 USA 电话 508.872.8200 传真 508.935.4015 [www.idc.com](http://www.idc.com)