

选择管理服务供应商的十大标准

云计算和管理服务如何帮助 IT 部门创造商业价值



目标

- 2 概述
- 2 当今 IT 业面临的挑战
- 3 管理服务的定义
- 6 选择管理服务供应商时应考虑的十个最重要标准
- 9 云改变管理服务的方式
- 10 选择交付模型
- 12 为管理服务的采用开辟路径
- 14 为何选择 IBM?

概述

IT 部门仍需要以有限的资源和专业知识，以应对更多服务需求以及不断提高了的复杂性。由于公司面临着 IT 预算不变或者减少，并且期待着 IT 部门能够创造商业价值并开展创新，IT 部门依然承受着压力。因此，IT 组织无法单独完成这一切。他们正在寻找值得信赖的 IT 服务供应商来帮助他们减少成本、控制复杂性、确保所需可用性、保持尖端技能并且采纳技术创新。

管理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 组织提供选择，使他们能够专注于更多业务关键型问题以及战略职能和活动。云计算增加了选择的范围，从而为 IT 组织的转型提供了更大的潜力。

当今 IT 业面临的挑战

许多组织现有的 IT 系统无法进行能够满足业务要求的转型。IT 灵活性不足、最低的可扩展性、不断升高的管理成本和其它挑战所堆积起来的 IT 基础架构不仅无益于有意义的创新和增长，而且会产生阻碍。在如今的首席执行官眼中，技术是影响其组织的最重要的外部因素，¹ 这成为了产品、运营和商业模式不断革新的动力。这让首席技术官创造商业价值的压力越来越大。与此同时，各行业、地区的首席技术官与 IT 经理都面对着再熟悉不过的压力：削减成本、增强服务和可用性、提高效率以及像往常一样改进业务。

在满足终端用户需求、最大程度地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，快速创新使评估新技术并确定它们能带来竞争优势还是仅会增加环境的复杂性变得更加困难。

因此，各种规模的组织正在检查自己的战略，以了解他们所设计和交给内部的 IT 服务在由外部管理服务供应商提供时是否更高效和有效。事实上，**65%** 专注于增长的首席技术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。² 如果能够通过合适的措施充分利用管理服务和云计算，组织就能获得显著的业务和 IT 灵活性，并且为组织带来更大的价值。本文研究了当今市场上提供的管理服务和云服务，确定了选择供应商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。

专注于核心竞争力

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者，业务遍布六大洲

规模：43,000 名员工

作为一家历史悠久的管理服务客户，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。除了全球各地点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供应商 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。

管理服务的定义

根据传统的定义，管理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。这些服务一般包括告警、操作系统补丁管理、问题解决和主动问题预防，由管理服务供应商根据服务协议负责避免产生停机时间并提高 IT 性能。

IBM 拓宽了视角，将管理服务扩展到传统的应用和基础架构管理之外，包括网络、存储、台式电脑和通讯以及安全、数据备份和恢复、灾难恢复、移动网络、帮助台和技术支持管理服务。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，约 70% 至 80% 的 IT 预算被用于维护现有的基础架构和现状 — 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。采用和充分利用技术创新以持续改进和削减成本要求我们不断学习或掌握先进的技能。

要想保持最新的技术并且获得必要或稀缺的技能，最好使用来自满足 IT 需求的专家级服务供应商的管理服务。虽然管理服务常常被视为最适合拥有小型 IT 组织和有限资源的中小型企业，但大公司也可能需要通过管理服务解决内部 IT 组织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以专注于核心业务和追求创新。

公司为何采用管理服务

无论是大公司还是小公司，他们都在寻找值得信赖的管理服务供应商以解决成本、服务质量和风险方面的一系列问题。了解服务供应商如何围绕这些优先事宜创造价值，就能够为比较管理服务与内部 IT 服务建立一个商业案例。

成本削减。规模经济和服务的产业化使管理服务供应商能够实现比大多数组织内部更低的成本。此外，供应商的大部分成本，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 管理服务在一般情况下所能节省的成本。

资本支出削减。企业的资本支出不断受到限制。企业很难决定投资资本的去向，并且在一般情况下，企业会决定将资本投资用于产生收入的举措。与许多公司选择租赁而非购买房产一样，云和管理服务等交付模型可以通过将 IT 成本转换为公司具有更高灵活度的运营费用来解放资本。

提高效率。管理服务合作伙伴可以提供最佳方法、标准化和自动化产生的新价值，使 IT 部门实现可带来超高效率和严格 IT 控制的产业化。

获得技能。您需要不断地发现、保持和建立支持异质 IT 环境所需的技能。管理服务可以降低相关风险，因为由管理服务供应商负责吸引和留住具备相关技能的个人。供应商常常能够以最佳方式在多名客户中汇聚他们的资源并加以利用，以更低的成本为客户提供比其可能获得的更丰富的技能。

更高的服务等级和更低的风险。服务质量是管理服务供应商所能提供的最终价值。此外，服务质量承诺还得到合同服务等级协议的支持。因此，服务供应商具有足够的动力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或二次的问题在服务供应商来看可能很普遍，并且服务供应商知道如何解决这些问题，甚至能主动预测和预防中断。服务供应商的规模越大越好，并且一家规模较大、拥有多年丰富经验的服务供应商可以提供在您的环境中可以加之利用的显著优势和工作知识。客户将获得一个稳定、相互依赖并受到保护的 IT 环境，并且这一环境能够满足终端用户对服务可用性和性能的预期。

更高的安全性和业务弹性以及更低的合规风险。减少与安全、业务持续性以及合规方面的风险对于 IT 部门而言至关重要，而管理服务能够有效解决这些问题，尤其在安全服务成为服务供应商和客户越来越重视的一个方面之后，这是因为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。除了最新的技能和安全情报之外，服务供应商还应具备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 功能的自动化以降低风险的技能和技术。服务供应商还能带来久经验证的流程、步骤和基础架构资源，以帮助客户在法律规定的时间内恢复关键系统和数据并且定期测试这些步骤以确保它们的有效性。有能力解决所有这些问题的管理服务供应商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。管理服务供应商具备快速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。

此外，客户对创新的需求推动服务供应商之间产生良性竞争，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，管理服务供应商通过对启动成本、培训和实施进行投资，承担了新技术创新的大部分风险。

适应不断变化的商业环境的灵活性和扩展性。服务供应商可以基于客户的业务需求扩展管理服务的范围、规模和幅度。这使客户能够更好地使 IT 与业务要求相一致，并且通过新资源的快速部署加快上市时间。

服务领域	通过 IBM 节省的成本
基础架构远程管理服务（服务器、存储、设备、中间件）	12-18 个月内，回报 ≥ 20%
网络管理服务（网络基础架构、通讯和协作基础架构、网络连接性）	第 1 年，回报 10-40%
安全管理服务	第 1 年，回报高达 55%
备份和存储管理服务	1-12 个月内，回报高达 40%
弹性管理服务	恢复时间和恢复点目标减少高达 25%
虚拟桌面管理服务	8-18 个月内，回报 30-40%
帮助台管理服务	18-24 个月内，回报 15-25%
托管管理服务	第 1 年，回报 25-50%
技术支持管理服务	6-12 个月内，支持成本减少高达 40%

表 1. 产生结果和节省成本的管理服务选项，基于 IBM 实际客户服务经验。

选择管理服务供应商时应考虑的十个最重要标准

只有选择了合适的供应商，才能实现管理服务的潜在收益。合适的供应商能够提供超越您内部能力的技能、流程和资源。当您在评估管理服务供应商时，以下十项标准可以帮助您作出明智的选择。

1 技能和经验的深度

作为一项基本要求，任何管理服务供应商应具备基本操作系统维护和可用性管理之外的技能。请咨询供应商在变更、虚拟化、高可用性、中间件和数据库、多项网络技术、跨平台集成、移动网络、网络安全，当然，还有云技术管理方面的技能等级。跳过有关认证和人数等基本问题，询问可扩展性以及具备专业技能的人员的可用性、专业人员的组织和知识分享方式，以及最佳方法的传播方式。

出于同样的原因，管理服务供应商应具备有关所有交付模型的深入专业知识，包括管理服务和云以及传统的 IT 和战略外购。通过这一方式，供应商可帮助客户实现一体化的多方采购战略——内部、管理服务、外购和云结构化——从而满足各企业的需求。

2 主动 IT 服务管理技术方案

了解服务供应商是否有“破坏/补救”心态或是强调问题预防和持续改进的主动方案。可寻找一家不仅仅提供简单的监控和设备管理服务的供应商。比如，使用高级分析工具等复杂的技术可以通过各平台和流程的故障模式分析进行事件预防，使客户和服务供应商了解需要改进的方面。供应商应在所有提供的管理服务中使用复杂的后端技术。可寻找提供复杂告警机制、自动工作分类和优先级排序、事件升级和修复等功能的技术。询问服务供应商能够使用什么程度的自动化技术减少人为干预并提高质量和产能。

3 与行业最佳方法和信息技术基础架构库相一致

获得可靠、高度可用的 IT 基础架构的关键是优化 IT 管理。服务供应商应在管理您的 IT 资源时使用行业最佳方法，尤其是使信息技术基础架构库 (ITIL) 与 IT 服务管理相一致。ITIL 最佳方法涵盖了问题、事件、活动、变更、配置、库存、容量和性能管理以及报告。此外，从内部过渡至供应商管理系统的最佳方法同样非常关键。

4 一致的流程、知识管理和统一的服务可见性

一致的服务交付建立在清晰编写的一致流程上，这些流程使用了一个可重复的方法。您的服务供应商应该愿意分享战略和流程记录实例，并且说明如何在多座交付中心进行复制。同样，服务供应商应具备使员工能够从任何地点访问历史问题和解决方案信息的知识管理系统。服务供应商让您了解基础架构健康状况以及管理服务性能的方式也同样重要。请寻找一个安全网络端口将相关服务并入一个提供实时服务可见性、在线服务管理工具和灵活报告功能的面板中。

5 支持多供应商环境和强大的合作关系

如今的 IT 基础架构一般都为包含多家供应商的硬件、软件和网络产品的异质环境。更重要的是，与一流的供应商开展合作有助于确保可用性以及产品进化路径和新兴技术的可视性。真正与厂商无关的服务供应商应扮演值得信赖的技术顾问的角色，帮助您选择最适合您的业务的技术。

6 一致的全球服务交付与本地资源选项

选择一家具备全球能力的管理服务供应商可以帮助所有规模的企业在如今的全球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，包括在新地点的快速实施、有效管理客户跨国经营项目的能力、分公司或子公司本地语言支持以及符合法律要求的国内资源和数据地点。询问服务供应商是否在所有地点采用标准交付流程以及多地区团队的组织 and 沟通方式。

7 基于性能的服务级别

管理服务的一大显著优势在于由服务供应商负责执行。您可以将精力放在服务供应商所提供的服务而非如何执行服务上，这使供应商能够进行创新、改进服务交付并且降低互惠成本。因此，服务供应商应愿意按照合同达到您的服务等级要求。如果供应商没有达到协议要求的服务等级，则应对其进行财务处罚或提出赔偿。

8 与您的业务模式相一致的广泛管理服务组合

由于业务和 IT 需求不断发生变化，因此您希望具备添加管理服务但不会给采购战略增加不必要成本和复杂性的灵活性。许多组织发现，使用多家管理服务供应商所造成的服务分散可能会带来较高的成本和复杂性。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“最佳”供应商，但这样做会产生筒仓、降低灵活性并且加大变更难度。

为了保持未来的灵活性，您需要确保任何潜在的供应商能够提供从基础架构管理到安全、数据恢复、移动网络和其它 IT 管理服务再到管理托管和云等全套管理服务。此外，可寻找一家能够与您开展灵活业务合作的供应商，比如让您选择保留当前的设备以及在可行的情况下保留您当前的流程。管理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) 可能希望管理服务供应商能够基于使用量来制定服务价格，这使企业能够根据业务需求来提高或降低要求。

9 技术前景和创新路径

随着战略合作日趋流行，您务必要考虑采购关系对于业务结果以及公司核心业务模型和企业文化的影响。如果创新和转型是您业务战略中的关键组成部分，那么潜在的管理服务供应商在这方面能够做出哪些贡献？他们是否有独特的见解或经验能够指明未来技术或市场变化的方向？您能够从供应商的研发部门或者通过与其研发部门展开的合作中获得哪些竞争优势？供应商的专业知识、资产、合作伙伴范围与网络如何帮助您开发新的业务模式或开拓新市场？

10 财务稳定性和声誉

无论您考虑的是短期尝试使用管理服务还是建立长期战略关系，潜在供应商的财务稳定性永远都是最重要的。如今，市场上服务供应商存在的时间长度都不超过对其未来寿命的可靠预测。您需要研究一下他们的年报、财务报表，以及商业和 IT 业出版物与分析师给出的意见，并且要求潜在的供应商通过客户案例和量化的成功指标支持他们的观点。

云改变管理服务的方式

云计算出现后成为了管理服务衍生的新选项，并且在一些情况下，成为了管理服务的交付基础。无论是公共基础架构即服务 (IaaS) 产品还是客户内部私有云环境管理，云计算服务带来的好处与其它管理服务带来的好处一样，而且通常会更大。在成本和资本支出的削减、效率的提高、灵活性和扩展性的增加以及云要求的高级技能的获得方面尤为如此。云提供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区别于传统 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，以及定义云基础架构而非基础架构管理服务所必须的特性。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基础架构固有成本才是关键。云计算的自动化减少了人员参与和潜在错误、加快了部署、降低了运营成本并且有助于实现合规。自助式服务是一个与云一同引入的概念，使用户能够对 IT 服务的配置进行更多的控制、选择和参与，同时降低成本、加快部署并且帮助提高终端用户的满意度。

通过 IBM 私有云管理取得商业成功

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、客户和供应商的需求，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 个月内将所有 100 部现有系统迁移至全新的 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，IBM 就开始负责提供私有云环境的运营支持。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云。这一方案为云和非云工作之间提供了一条互相沟通和运行的途径以及在环境作为优先事宜或者计算需求发生变化时运行工作的能力。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）。经验丰富的 IBM 商业和技术专家与您一起了解您的业务要求、服务等级目标以及部署选择，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？谁对转为管理服务之后的事情负责？哪种定价安排最具有意义？您的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？您能否通过利用管理服务提供的运营费用模型减少资本支出？

服务等级

为了在管理服务环境中保持服务等级，您与您的服务供应商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数据恢复等级。平衡您的性能与服务等级要求非常重要。确定合适的特定服务可用性、安全性和特定业务的弹性使您不必为组织不需要的服务等级额外埋付费或者导致对关键业务流程保护不足。

部署特性

如今，无论您的基础架构是位于公司内部或是由服务供应商托管，亦或是共享环境的一部分（常常是最经济的选择），您拥有的都是专属于您的基础架构。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（一般情况下还有扩展性）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 基础架构转型的考量因素，为客户提供逐步指导，帮助他们确定最适合其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或它们所支持的服务和业务流程。为此，您需要的管理服务供应商所提供的解决方案应该整合多种交付模型，包括对传统 IT 环境管理、共享私有云服务以及共享公共云服务的管理。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。在公共云服务中，您需要与基础架构内的其他用户共享所有服务。

增强可用性并提高终端客户满意度

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供应商

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 为其长期提供多项管理服务，包括监控、管理服务器支持、报告、客户关怀呼叫管理和安全战略验证管理。

与 IBM 建立管理服务关系后，该公司实现了更高的系统可用性并且提高了终端用户的满意度。此外，由于 IBM 团队提供备份和恢复服务以保护关键数据，因此公司的风险得以降低。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。

为采用管理服务开辟路径

有了强大的管理服务和云战略，意味着您可以随着您的业务和使用需求的增长来扩展新的或现有的管理服务安排。您可以先充分利用管理服务供应商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技术资源。

接下来，可以为您的基础架构采用精心选择的管理服务。这种方法使供应商能够在您保留其它基础架构和应用管理的情况下，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，您可以让管理服务供应商从提供部分服务转向提供所有服务。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。您还可以要求服务供应商为您管理一切，包括设施本身。您还可以将您的基础架构转移到管理服务供应商拥有并管理的托管或共享环境中。

无论您选择从哪里开始，您都需要有一个可以持续提供服务的合作伙伴，包括云服务以及基础和高级管理服务。该合作伙伴应与您一同确定战略，该战略能够表明您目前所在的阶段以及云和其它创新如何适用于您的各项计划。如果您拥有一个值得信赖的服务供应商帮助您提高产能、加快价值生成并且提高速度，那么您的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设计采用符合您的行业和公司目标实际情况的云和管理服务的路径。我们的顾问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制定详细的路线图。

IBM 管理服务和云平台服务

自定义管理服务

IBM Server and Storage Managed Services	使用 IBM 最佳方法以及基于分析的服务器、虚拟服务器和存储的监控和管理工具，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 Managed Security Services	通过一个管理控制台和整个安全基础架构的视图，提供针对客户内部安全技术的 24x7x365 监控和管理
IBM Managed Resilience Services	保持近乎连续的业务运营，帮助管理合规性、提高系统可用性并保护数据
IBM Managed Mobility Services	提供生命周期服务和高级移动设备管理，减少复杂性、风险以及因移动平台的扩展而增加的成本
IBM Managed Network Services	提供强大的网络和通讯环境管理工具和专业知识，包括连接性、数据中心、LAN、校园网、无线网络、统一通讯和协作以及电信费用管理
IBM Managed Service Desk Services	提供集中管理的一致端到端事件和问题管理，提高首问解决率、用户满意度和成本效益
IBM Managed IT Support	通过提供单一整合的多硬件和软件供应商关系管理中心降低复杂性并减少 IT 部门的管理负担
IBM Smart Business Desktop Cloud	通过将传统桌面基础架构转变为虚拟环境的私有云解决方案，使终端用户能从几乎任何设备更快、更安全地访问企业数据和应用

IBM SmartCloud 基础架构服务

IBM SmartCloud Enterprise	提供一种敏捷计算基础架构，使客户快速访问适合开发和测试活动、批处理、网络托管以及各种诞生于网络的应用程序的企业级云环境
IBM SmartCloud Enterprise+	提供由 IBM 管理的强大、安全、经济的多租户私有云基础架构即服务 (IaaS) 来运行生产工作负载
IBM SmartCloud Application Services	通过即用即付型平台即服务 (PaaS) 为企业提供适用于各种企业应用程序的云环境
IBM SmartCloud for SAP Applications	通过标准化的按订单定制的解决方案组件减少 SAP 的复杂性；显著加快复杂 SAP 的配置和复制服务；并且显著提高灵活性

为何选择 IBM?

除了在选择管理服务供应商的十大考量因素方面展现出非凡的资质之外，IBM 还能带来业内一流的专业知识和能力，以帮助客户做出云和管理服务采购决策。我们不仅具备广泛、深入的 IT 和商务知识以帮助客户了解和确定其需求，而且 IBM 还是各类交付模型领域的专家，包括管理服务和云服务以及传统的 IT 和战略外购。因此，我们能够帮助您实现一体化的多源采购战略。

IBM 云和管理服务在优化和运行 IT 基础架构方面为客户提供必要的帮助。IBM 能够快速提供世界级的专业知识、工具和最佳实践方法帮助您巩固和发展业务。

通过提供优秀专业人员支持、对我们最先进基础架构的接入以及安全与可用性问题方面的深入知识，我们帮助您最大程度地减少因技能缺失、IT 基础架构过时、新威胁和复杂性所引起的困扰和支出。

IBM 可以通过专题报道《IBM 提供的管理和云服务》中所概括的各种功能提高 IT 基础架构的效率。此外，如图 2 所示，客户可以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，亦或是基于创新路径、以新技术取代老旧或僵硬的基础架构的长期部署。

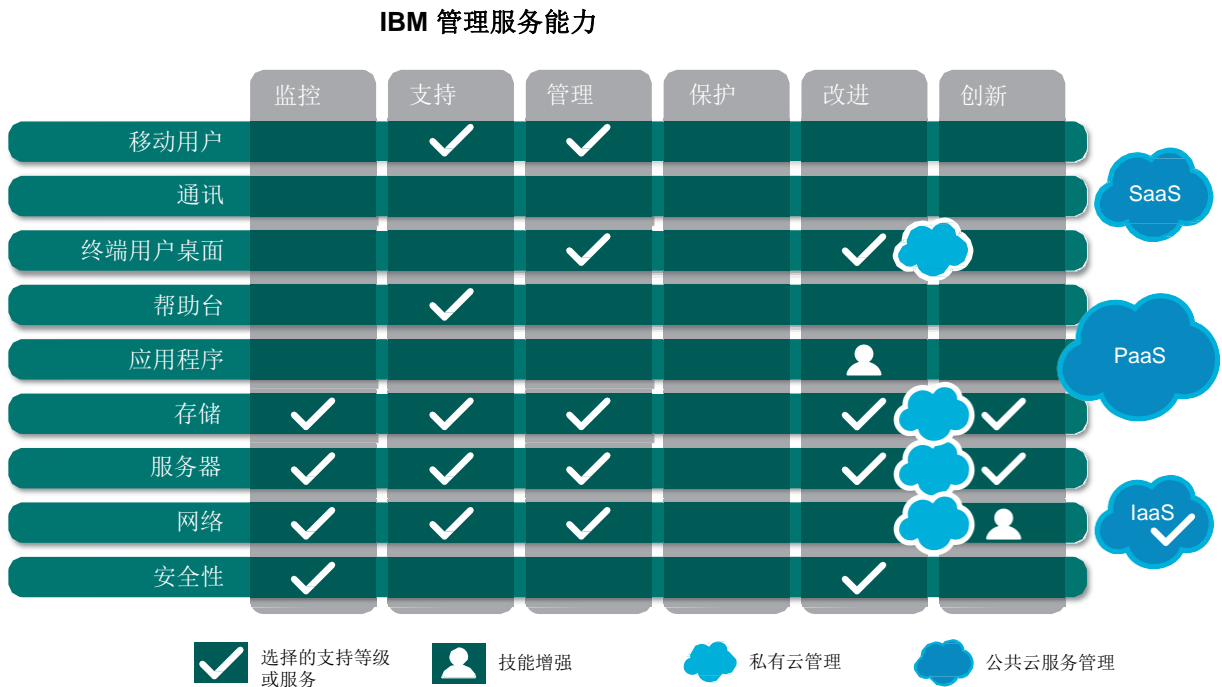


图 2. IBM 为客户提供灵活的选择，包括一系列为 IBM 管理的基础架构层所提供的管理服务支持等级，从基本的云监控到长期技术创新路径。

在云上推出新业务

行业：信息技术

公司概况：法国大型独立软件供应商

规模：2,000名员工

这家法国软件公司决定将其服务部门转型为软件即服务 (SaaS) 模式。为了实现快速的有机和外部增长需求以及帮助客户优化基础架构成本这一商业目标，公司需要加快 SaaS 基础架构产业化。

IBM 通过实施安全、专用的私有云基础架构帮助该公司快速启动新业务模式。如今，IBM 托管和管理的基础架构带有专为满足 SaaS 业务的高可用性要求而设计的管理服务解决方案，包括 IBM SmartCloud 备份管理（至两个不同的站点）、IBM SmartCloud 虚拟服务器恢复和 IBM 安全管理服务。

在 IBM 负责管理器云基础架构后，该公司可以专注于赢得市场份额和为客户提供支持，同时提供能够保护客户资料并具有高可用性和高安全性的服务。另外，该公司还可以推出新业务模式，而无需在前期对基础架构进行投资。

更多信息

欲进一步了解 IBM 云和管理服务如何帮助您实现更好的结果，并将精力从运营琐事转移到价值创造和创新上，请联系您的 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴，或访问以下网站：

ibm.com/services/managed



© Copyright IBM Corporation 2013

IBM Global Technology
Services Route 100
Somers, NY 10589

美国印刷
2013 年 3 月

IBM、IBM 徽标、System z、System i、IBM SmartCloud 和 ibm.com 是 International Business Machines Corporation 在全球多个国家或地区的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 站点 ibm.com/legal/copytrade.shtml 上“版权和商标信息”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。

本文档是首次发布日期之版本，IBM 可能随时对其进行更改。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。

引用的客户示例仅作为演示之用。实际的性能结果可能因特定的配置和操作条件而发生改变。

本文档内的信息“按现状”提供，不附有任何种类（无论是明示的还是暗含的）的保证，包括适销性、适用于特定目的和非侵权的保证或条件。IBM 产品根据其所属协议的条款和条件获得保证。

客户应遵守适用的法律法规。IBM 不提供法律建议或表述或保证其服务或产品会确保客户符合法律法规的规定。

¹ 《通过连接保持领先：全球 CTO 调研》，IBM 商业价值研究院，2012 年 5 月。本研究基于对来自世界各地的 1,700 多名首席执行官深度访谈。

² 《CIO 的智胜之道：全球 CIO 调研》，IBM 商业价值研究院，2011 年 5 月。在本研究中，共有来自 71 个国家的 3,000 多名首席信息官接受了访谈。



请回收利用