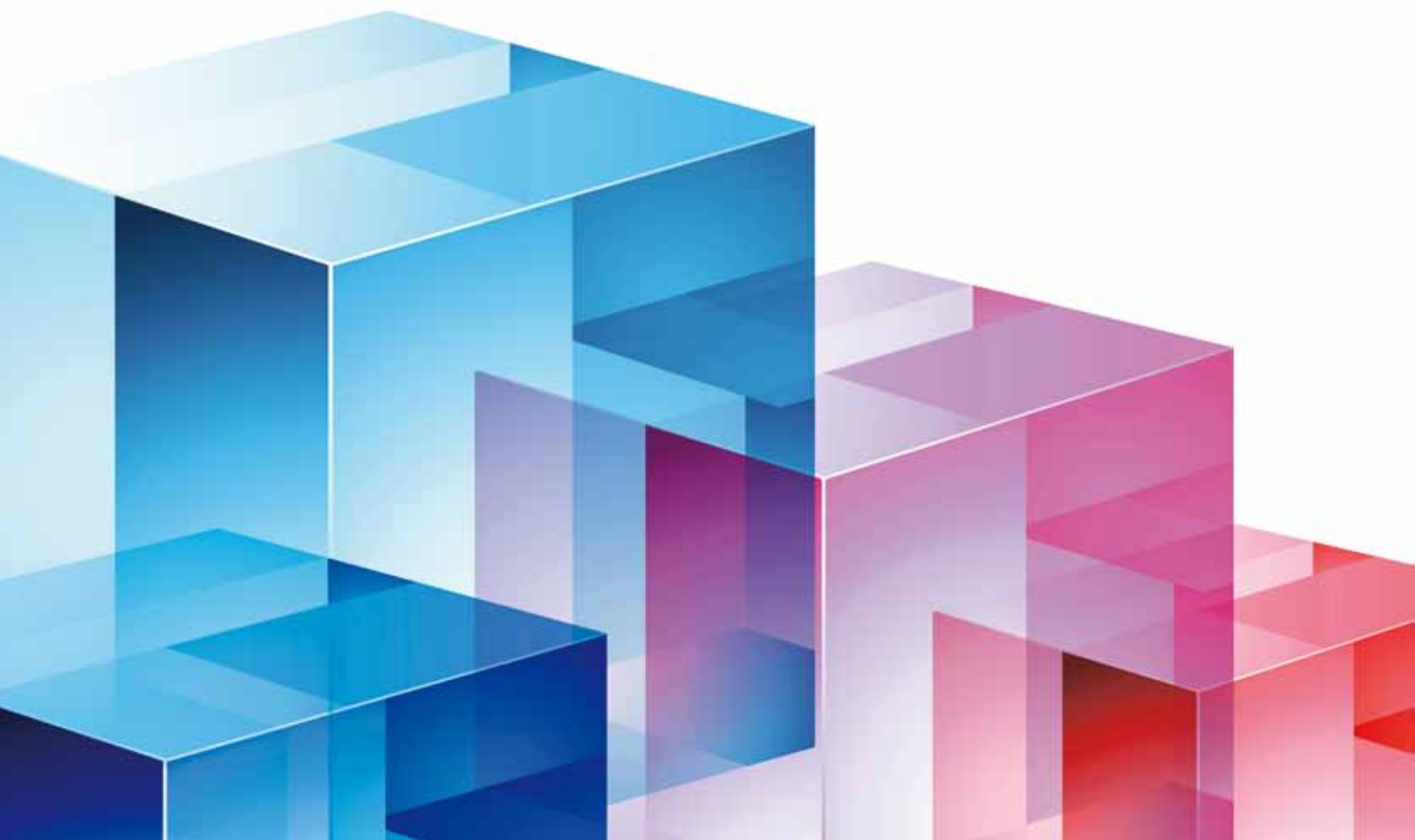


IBM应用管理服务 助力IT部门成为企业业务成长引擎





序言



在全球日益严峻的经济形势下，未来的企业面临着更大的转型和持续增长的挑战，依靠科技创新驱动的新的发展模式正在成为未来发展的重点。越来越多的企业正在依靠IT带来更大的附加价值，以实现业务的有效推动。伴随着IT系统复杂性的不断提升，应用管理服务越来越成为企业释放IT价值的重要手段。

作为中国咨询服务领域的领导企业，IBM在总结多领域成功经验的基础上，一直致力于帮助客户将应用环境转变为能自我“造血”的可持续“生态系统”，实现可观的投资回报、有效的企业转型，并创造新的企业核心价值。通过高度集成、灵活简化的基础架构，IBM可以帮助客户有效降低应用系统的整体成本；同时，客户也可通过IBM提供的专业服务获得优质资源，并更好地满足新的业务发展需求。

通过多年来与广大客户的深入合作，IBM已经帮助国内大批企业实现了对自身IT应用的有效管理，并获得了巨大的经济效益。本书中我们特别遴选出具有代表性的各类应用管理解决方案与案例，希望为您解决应用管理中的各类问题提供参考。

借此应用管理服务方案集出版之际，我要感谢所有参与方案撰写的应用管理服务部门的各位专家以及同事们，是你们的努力付出为我们赢得了众多优质客户；同时也要感谢我们的客户，是你们的信任让IBM具有专业技能的人士能够大展长才，打造出众多的成功案例；当然还要感谢IBM全球企业咨询服务部的各位同事的大力支持，正是他们的专业精神和认真负责的态度，使这本应用管理方案集能够在短时间内高质量结集出版。

我们期待在未来IBM有更多经验和案例与大家分享，也希望我们的经验能够给各位以启示。我们将努力与各界朋友一起携手实践，共同推动企业智慧成长目标的实现。

涂松柏
IBM全球业务咨询服务部大中华区
应用管理服务部合伙人



序言	01	IT运营战略和能力规划	05
目录	02	共同管理服务	07
前言	03	资源协同服务	07
		资源补充服务	10
		卓越管理中心	11
		• 技术管理中心	11
		• 项目管理中心	13
		• 能力管理中心	14
		• IT风险管理中心	16
		全流程质量管理服务	19
		业务分析与优化	22
		ERP应用管理服务	24
		测试服务	28
		• 云测试服务	28
		• 共享测试中心服务	29
		• 集成的开发测试环境服务	31
		应用运营平台	33
		智慧互联网运营	35
		云服务	40
		应用外包服务	43
		结语	44

前言

如今的企业面临的是一种更加复杂的经营环境,创新、转型成为企业在复杂环境中追求持续增长的重要方向和实施路径。创新意味着利用新的思想或运作方式来实施显著的变革,进而推动转型和持续增长。对于企业来说,创新需要打破常规,将业务与技术融合,通过技术手段实现创新业务模式和卓越运营,并创造价值。

在业务与技术的融合过程中,信息技术无疑起到了重要的作用。目前,IT应用已经渗透到各个行业,不仅有效管理企业的人、财、物,而且在重塑行业价值链、创新商业模式中发挥重要的作用。随着IT应用的深入,企业的IT应用也日益复杂化。IBM最近几年的研究发现,全球CIO面临的挑战主要有三个:

1. 协同业务和IT战略,寻求一种透明的IT治理模型,使IT可以快速执行业务策略,推动企业及时转型;
2. 更合理地规划和管理IT服务和信息系统,实现对日常业务运作的有效推动;
3. 迅速提升IT组织的快速响应和高质量交付的能力,有效控制运营成本。

针对这些挑战,IBM使用自身独特的IT业务能力服务模型(BoIT),把IT能力划为十个领域,从战略、管理和执行三个层面帮助CIO解决问题:

战略	指导	需求管理	规划与架构	IT管控	安全与灾备管理	信息与数据管理	项目管理	开发管理	IT服务	基础设施运维	综合管理
战术	控制	客户业务理解	企业架构	IT组织和治理战略	业务风险与合规策略	信息战略	项目管理战略和方法	开发和增强战略和方法	服务管理战略	基础战略	供应商和寻源战略
		客户业务转型需求定义	应用架构 IT项目组合战略	IT业务模型	业务恢复战略	信息架构	服务和解决方案实施规划	服务和增强战略和方法	服务支持战略	基础架构	
运作	执行	内部沟通管理	IT组织价值管理	IT绩效管理	业务风险与合规规划控制	信息全生命周期规划和控制	变更和发布控制	服务和解决方案架构	服务管理体系	基础设施资源规划	供应商关系和选择
		客户业务转型支持	技术创新	财务控制与核算	业务连续性计划		IT服务支持计划		机房与设施管理		
		服务请求计划管理	规划与沟通	人力资源规划与管理	安全、隐私和数据保护	信息内容运作	项目管理	服务和解决方案建设与测试	IT服务支持运作	IT日常运维管理控制	知识管理
		服务与解决方案建议		内部客户成本核算及结算方式	业务合规分析		技术实施	服务和解决方案运维/增强/测试	服务水平管理(SLA)	基础设施资产管理	供应商服务管理
		需求响应与考核			业务恢复运营		服务和解决方案试运行			IT日常运维	采购和合同

来源: IBM IT业务能力(BoIT)模型

参照该模型,IBM应用管理服务为客户提供系列化的、可根据需要灵活选择适合客户业务情况的解决方案,帮助客户切实改善IT的运营管理执行力,提升IT运营价值,达成业务目标。

这些解决方案凝聚了经验证的流程、方法、工具和实践,并通过与IBM全球研究和创新机构的合作,持续丰富和完善,在市场上保持强有力的竞争力。

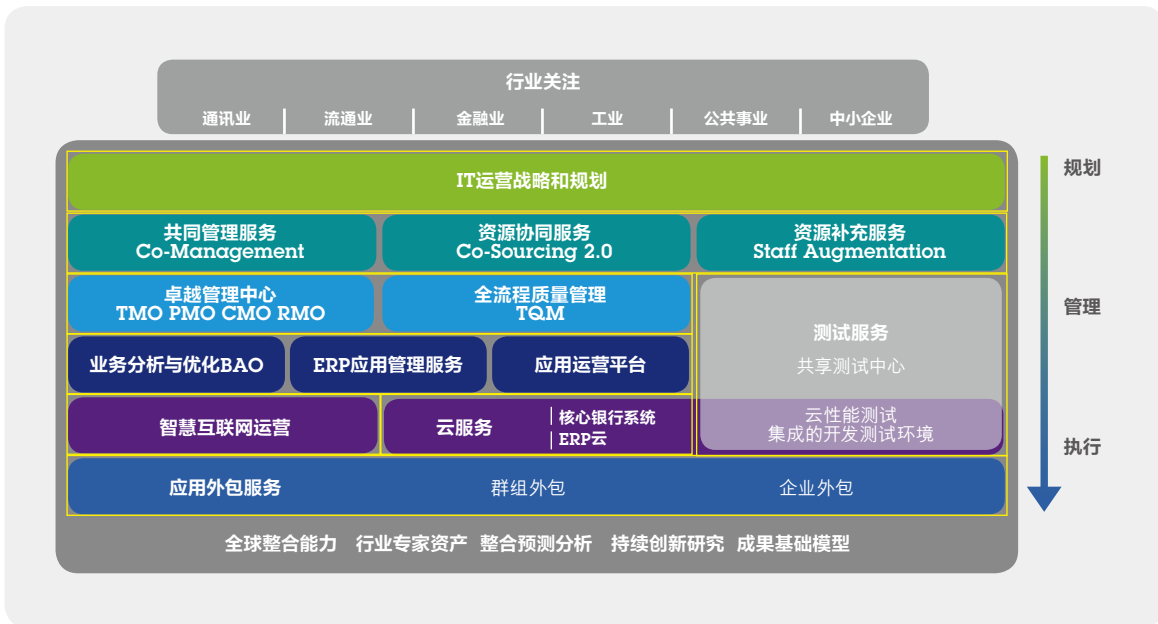
IBM的应用管理服务关注通讯业、流通业、金融业、工业、公共事业及中小企业等各个行业的IT运营管理。

系列化的解决方案涉及规划、管理和执行三个层面,其中在规划层有“IT运营战略和规划”解决方案;在管理层有“卓越管理中心”、“全流程质量管理”、“测试服务/共享测试中心”等

解决方案;在执行层面有“业务分析与优化(BAO)应用管理服务”、“ERP应用管理服务”、“应用运营平台”、“智慧互联网运营”和“云服务”解决方案,以及基于云技术的“云性能测试”和“集成的开发测试环境”的测试服务解决方案。

IBM的应用管理服务可以采用“共同管理服务”、“资源协同服务”、“资源补充服务”和“应用外包服务”等多种灵活的服务模式,“应用外包服务”还可以根据服务的范围不同,分为“群组外包”和“企业外包”等服务模式。

下图是IBM应用管理服务解决方案的概览,在后续的章节将向您逐一介绍。





IT运营战略和能力规划

业务挑战

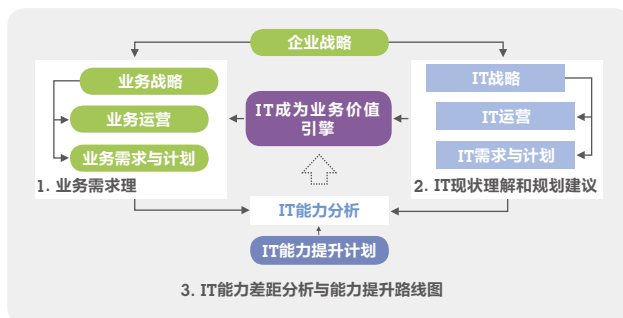
大型企业的IT组织在支持企业转型，或支撑企业高速发展的同时，常常面临以下共同的技术挑战：

- IT战略是否能很好支撑企业业务战略，需要如何定位和规划？
- IT服务和IT系统是否很好地配合业务发展需求，需要如何规划和落实？
- IT执行力是否满足业务发展需求，需要如何规划或落实？

解决方案概述

为帮助客户从容应对上述挑战，IBM结合多年来对各行业的业务理解和咨询，企业客户IT服务管理和运营经验及IT战略外包等服务过程中积累的实践经验，运用历经验证的方法，帮助客户进行IT运营战略能力评估和规划，将IT打造成业务发展驱动力。

整个评估和规划过程，分为三个步骤，参见下图：



- 在业务理解部分，主要理解客户行业发展趋势、客户业务现有业务战略，业务战略和业务能力建设规划，业务对IT定位和发展方向要求；
- IT运营战略分析阶段，主要理解客户IT战略和业务战略的结合方式，规划IT发展战略，包括规划IT定位和服务、管理和运营方式、应用系统建设、基础设施配套等；
- IT运营能力分析阶段，根据IT管理和运营的十大能力分布，进行IT运营能力差距分析，并进行IT运营能力发展规划。

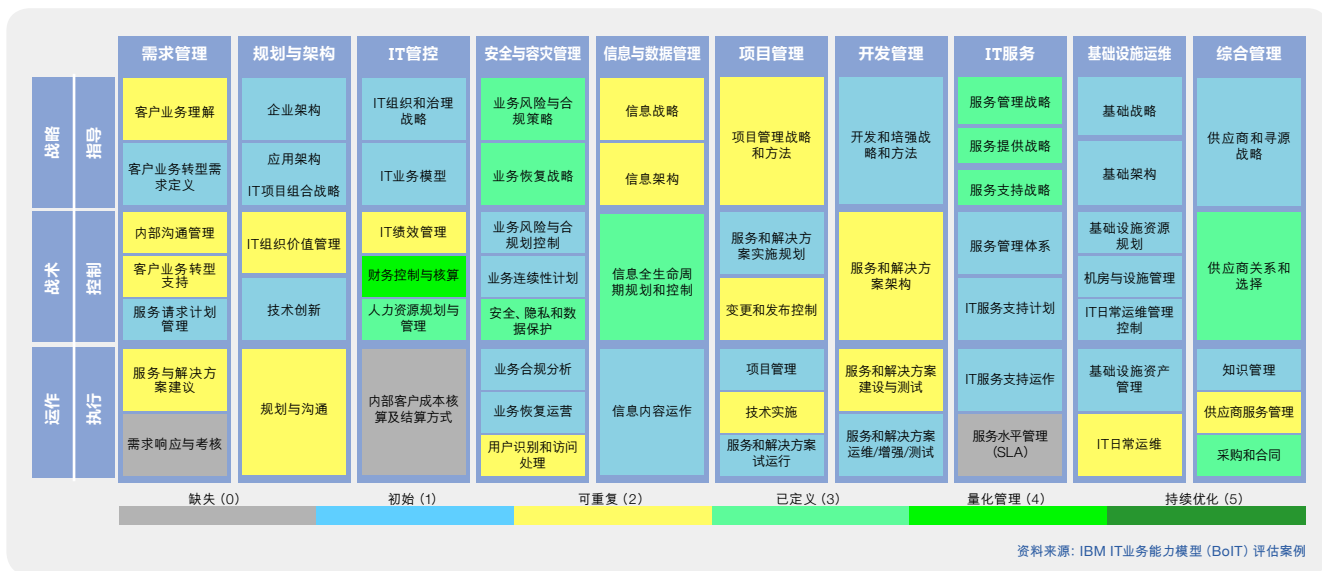


下图是IT运营战略和规划服务项目中产出的IT能力差距分析的一个样例。从图中可以看出，客户在十个IT能力领域的各个模块的能力水平，以及与需要能力的差距，据此可以给出各个领域的弱项和强项分析，建议对应的改进举措，并给出举措实施的路线图。

方案价值

通过IT运营战略能力评估和规划，使企业能够：

- 明确IT战略和业务战略协同规划，IT投资计划更有业务效益；
- 明确IT服务、IT运营管理、应用系统建设规划，使IT对日常业务支撑更为有效；
- 通过IT运营能力差距分析和提升路线图制定，快速提升IT的执行力，缩短IT对业务支撑的反应时间，提升IT服务。





共同管理服务 (Co-Management)

业务挑战

IT组织在改变既有应用环境，构建响应能力和敏捷能力的过程中面临严峻的挑战：

- IT运营和管理能力有待提升，难以满足业务需求；
- 项目所需的人员技能不足，专业水准和生产率有待提升；
- 缺乏标准化的方法和成熟的流程；
- 支持和维护技术架构复杂的应用系统，需要高额的固定成本，同时业务需求的变化非常灵活。

解决方案概述

共同管理服务建立一种IBM与客户的协作伙伴关系，协作决策，责任共担，帮助解决IT组织面临的上述挑战：

- 在现有客户的IT组织之下，IBM 注入新的管理技能、工具和流程，协助客户提升IT管理能力及效率；
- IBM通过关键的咨询举措、技术支持和手把手地辅导客户现有人员，帮助应用开发和维护组织转型到一个低成本高效率的组织；
- 借鉴IBM转型方法论，驱动文化的变革，过渡到更高成熟度和能力；
- 实施“绩效计分卡”，通过合约方式，绑定可操作的度量指标，衡量交付绩效。

方案价值

- 快速响应业务需求
- 提升IT管理能力和生产率
- 加速投产
- 降低成本和风险



资源协同服务 (Co-Sourcing 2.0)

业务挑战

世界顶级企业的CEO及高层管理者表明，信息技术的创新已成为许多企业寻求差异化以及提高企业收入水平的重要手段。在实现这些业务目标时，信息技术的发展与应用难题包括：

- 企业内部缺乏开发或维护应用所需的技能和专业知识；
- 业务需求需要成熟的应用支持并具备相应的灵活性和可扩展性；
- 流程和应用难以集成；
- 应用的稳定性需求受到不断变化的业务需求的挑战；
- 遍布多个业务范围的冗余应用造成重复投资和维持费用增加；
- 由于应用各不相同，缺乏统一的客户视图；
- 持续增加的应用管理和维护成本；
- 启动新流程或新应用的前期准备时间过长等。

如今，软件开发团队正面临着快速交付高质量软件的压力而运维服务团队也同样面临着快速推广及确保应用用户使用正确及顺畅，而这些软件与应用还要与企业不断发展的业务目标看齐。

对应企业成长与技术团队的扩展，在顾及所需的技能与减少费用的目标下，很多开发与运维服务团队无法在同一地理位置上，给团队协作带来了新的挑战。有很多企业内开发团队和企业难以在不同的项目和团队之间应用一致的流程、标准或工具，除造成冗余应用重复投资和维持费用增加外，更使得引用新技术，启动新流程或新应用的前期准备的难度大增。

解决方案概述

利用IBM资源协同服务,您可以选择需要帮助的软件开发与应用生命周期的各个方面,或者可以依靠IBM来提供不间断的应用支持,包括咨询、实施、开发、测试和运营管理等。通过IBM全球企业咨询服务部(GBS)设立的全局集成能力中心(GIC)提供的极具竞争力的方案使得全球、区域、本地与现场的专家紧密地工作在全球交付中心(GDCs)、区域集成能力中心(RCCs)和快速成长的不同性质的能力中心(CoCs),并在这些中心内强化深度的产业、解决方案与技术的卓越交付能力。

IBM交付中心需要即时地掌握人员的进度,实现团队成员之间有效的沟通和协作,并整合多种工具及平台,使工作进度及内容资讯透明清楚自动化,确实掌握专项资源,做到即时问题追踪。

在产业化的目标下IBM凭借本身现有经验并集成最具竞争性的全球交付中心,在IBM软件工具与客户服务的经验累积下,完成全球交付,通过标准化模式,利用精益流程(Lean processes)、自动化(Automatic)、协同(Workflow)与创新的评估方式的途径,协助客户达到软件开发与应用管理的绩效目标。



通过资源协同服务,交付团队将:

- 加速回应业务需求;
- 改善IT交付绩效的可视性;
- 改善衡量标准;
- 尽早盈利与尽早服务市场 (time-to-value, time-to-market);
- 改善生产力与质量。

创新的资源协同服务组件:

技术组合中心(Technology Assembly Centers -TACs)是共同管理服务交付的虚拟神经中枢。全球从业者使用IBM全球交付中心(GDCs)之间的应用开发和管理工厂车间的概念和自动化流程。由专门的服务领域的TACs形成一个虚拟的全球团队,高度熟练的从业者共同经营,提供他们的专业领域中的工作产品。

技术组合中心的组织模式,通过共享社区专家的参与以实现有效的跨地理交付,这使得全球流动性成为正在执行的实质工作的关键。工作团队在全球范围内无缝地完成高品质的、有凝聚力的软件产品,超越物理和时区的限制。

实时协作和测量:

是指在实时(Real-Time)关联的团队协作下,分布式团队合作不间断地工作。资源协同服务使用协作功能的工具,包括社交网站、维基、博客、移动设备以及其他Web 2.0技术的进一步补充。通过产业化后的软件工场方式运营,将应用软件组合并优化(Application Assembly Optimization),使其适用于一个基于动态和创新性的指标的服务框架上进行自动化,并

具有高度的可扩展性和灵活性。该框架支持多个维度的指标，包括客户价值、卓越交付、操作、减少风险、质量和管理。

精益流程 (Lean Processes) :

精益六西格玛方法不仅适用于定义和交付的工作流程和工作包，技术组合中心还提供指标和配套的管理模式。资源协同服务实现“无废物(或浪费)”方式的过程 - 只有基本信息提供交付，以避免不必要的生产过剩。

在资源协同服务模式，IBM就客户的需求与承诺，提供交付平台(Deliver Platform)以达到创新与专注于尽早盈利 (Time-to-Value)，经过团队协作将关键业务功能快速完成成为应用的产品。借助于IBM完整的技能，包括产业专业知识与软件工具如Rational和Tivoli Suite，形成全球人才打造的IBM软件工场 (Application Assembly Optimization Framework)。

同时，IBM就合作方式还提供弹性的模式，无论是依项目内容分阶段采用固定费用 (Fixed Price)，或针对实际持续性管理需要采用的固定月支付方式、一次性依据应用系统开发时实际费用 (Time & Material) 支付方式，还是通过估算使用费率卡 (Rate Card) 或交付的单元 (Component) 以实际费用 (Time & Material) 将所发生的所有费用按月付费方式支付。

方案价值

通过IBM广泛的全球资源、IBM研究院的技术创新、IBM全球企业咨询服务部的行业知识和全球业务伙伴网络提供的支持，通过软件工场方式我们能够提供业界成熟度最高的软件开发和应用管理与支持服务，并致力于以下软件与应用生命周期价值的实现和交付：

- 交付：从基于技能和时间的模式，到一个可重用的资产和

自动化为基础的模式；

- 成本：从基于人力费率为基础到以成果为基础的模式；
- 度量：加强资源利用率的度量，并以绩效为基础的价值提升；
- 控制：从直接管理到更集中的共享人才资源中心；
- 工作流：从地域位置为基础的全球交付中心，到分布在中心和各地的虚拟工作流程。

客户案例简介

快速反应，抓住新的业务机会

某美国领先无线通信服务商案例

IBM 服务范围与主要预期：

- 凭借快速回应业务需求增加竞争力，以应用软件支持新产品上市；
- 减少应用开发与维护成本；
- 改善系统可靠度与高效能。

方法：

- 快速回应业务需求：加速与客户及合作伙伴共同建立新服务；
- 流程改善：经由用户反馈，改善流程引领持续改善；
- 加入自动化工具：由业务人员经门户自动建立；
- 改善技术移转：远程开发团队之间快速、安全的技能和知识转移；
- 更高的系统可用性；
- 减少从开发到维护的完整成本。

统一流程, 提高质量和效率

某全球通信厂商案例

IBM服务范围与主要预期

- 为不同的应用设置一个定义良好的、可重复和可衡量的流程;
- 提高生产力;
- 在提高质量的同时降低成本。

方法:

- 快速回应业务需求: 完成40%的额外项目, 达成2倍的额外业务功能;
- 降低发布周期时间: 通过自动化和测试管理发布周期时间自14个月缩短至8个月;
- 新服务交付模式: 更快地提供服务同时, 提高生产率并显著提高产品质量;
- 减少缺陷: 18个月期间中降低40%用户验收测试 (UAT) 的缺陷;
- 更高的系统可用性;
- 减少由于系统停机时间而产生系统中断。



资源补充服务 (Staff Augmentation)

业务挑战

- 波动的技能需求, 导致在IT组织内部, 难以在波峰时获得足够数量的资源, 在波谷时释放不必要的资源;
- 对资源的技能需求比较特殊, 难以在有限的范围内获得;
- 对某些资源或技能的需求只是短期的, 没必要在IT组织内部长期保留;
- 项目进度紧迫, 难以在短期内获得所需资源;
- IT组织内部, 由于过度的人员流失, 难以保留所需的技能和资源;
- IT组织内部的技能水平不够, 难以满足业务需要;
- 预算方面面临大的挑战。

解决方案概述

IBM提供来自全球多个“全球交付中心”高质量高技能的服务人员在客户现场或者远程为客户提供服务。资源补充服务帮助弥补客户组织所需要的技能差距, 快速满足项目紧迫的进度要求, 支持计划中的项目和临时增加的项目的交付。

方案价值

- 可以满足各种类型的项目、应用系统和技能的资源需求;
- 可以根据客户项目的需要现场或远程灵活地安排资源, 增加或撤走资源, 客户提供日常的工作规范和要求, 合同条款简单且富有弹性;
- 对项目成本有效地控制;
- 在全球范围内提供高质量、高技能、甚至市场上稀缺的服务人员, 保证服务质量。

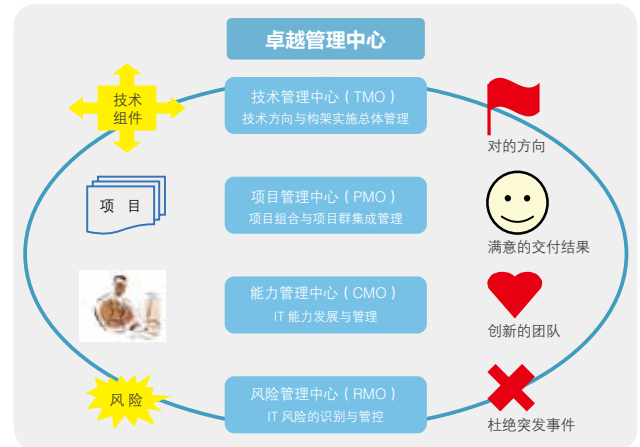


卓越管理中心

国内很多大型企业确立了以信息科技为引擎以驱动企业业务的转型,从而实现新一轮的业务高速增长。这些企业的IT组织在发展过程中面临一些共同的挑战:

- 信息技术的快速发展以及业务领域、业务类型的拓展,要求企业的架构具有足够的灵活性、可扩展性,同时对系统可用性和用户体验的要求越来越高;
- 业务拓展及业务创新使得应用的建设项目及优化增强、跨应用系统的业务流程整合与改造比以往任何时候更多、更频繁,需求响应速度要求更快;
- 对市场份额及业务量急剧拓展的强烈诉求,要求IT组织的规模成倍增长。而同时IT人才市场的激烈竞争使得一些企业IT骨干力量大量流失;
- IT相关的业务中断等重大事故和个人信息外泄、欺诈等恶性事件对企业品牌、社会形象、法律诉讼等造成的威胁,使得IT风险正在成为企业风险管理的又一重点。相关法律法规、行业监管要求日趋严苛,与此同时,企业的IT内控和IT内部审计体系尚远不能满足要求。

IBM整合自身在IT治理、企业架构、应用开发与运行维护、IT全面质量管理及信息安全等方面的理论和实践,形成IT卓越管理中心,通过技术管理、项目组合管理、员工能力发展管理和IT风险管理,实现IT管理从优秀到卓越的转变。



技术管理中心 (Technology Management Office - TMO)

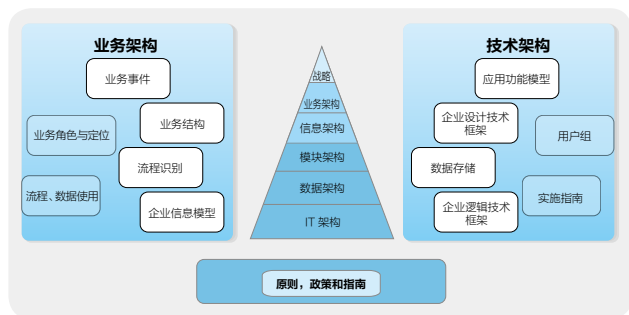
业务挑战

大型企业的IT组织在落实IT战略支持企业转型的过程中,常常面临以下共同的技术挑战:

- 如何才能持续把握正确的技术方向和IT战略,以便能够支持业务以比竞争对手更快的速度推出创新产品和服务,使IT真正成为驱动业务快速成长的引擎?
- 如何在提供高质量产品和服务的同时保持客户体验的持续提升?
- 需要建立怎样的技术治理机制才能够确保准确和高效的技术决策?

解决方案概述

为帮助客户从容应对上述挑战，IBM结合多年来为大型企业客户提供IT战略规划、企业架构设计、IT服务管理、系统集成方案设计解决方案及IT战略外包等服务过程中积累的实践经验，运用历经验证的方法，为客户提供技术管理服务，帮助客户建立和有效运行技术管理中心（TMO）。



技术管理中心作为企业信息技术委员会的管理执行单元，向CIO或信息科技总经理汇报。主要负责：

- 行业相关技术及方案的研究及技术跟踪、评估和选择运用恰当的技术及方案；
- 跟踪行业技术规范及标准，并主导制定改进与推行企业的技术标准及规范；
- 建立和维护企业应用架构、数据架构和基础架构的基线，并管理对基线的变更；
- 主导设计和实施企业架构的重构及关键支撑系统或平台的建设、优化改造项目；
- 跨部门、跨系统、跨项目的架构和技术方案评审和争议裁决；
- 架构思想和人员的教导与培养。

IBM的技术管理中心服务方案分三部分：建立技术管理中心、专项技术支援及共同运行，可以根据客户需要进行组合。

建立技术管理中心

- 分析、识别技术决策及技术管理中存在的问题及差距；
- 进行技术管理中心组织设计，建立技术管理中心管理流程和管理指南。包括，技术方案评估及选型指南、技术规范与标准指南、IT架构管理及异动管理指南、技术与架构决策流程等；
- 建立技术管理中心管理基准，确定IT原则，形成技术标准目录，梳理企业当前和已计划的应用架构、数据架构、基础架构描述，编制企业应用及应用组合目录和接口矩阵等；
- 实施技术管理中心，对客户的技术管理中心团队进行培训和知识转移。

技术管理中心专项技术支援

提供行业或技术专家为客户提供专项规划、实施的专家技术支援和相关分享。

共同运行技术管理中心

IBM选派顾问及专家，承担部分技术管理中心职能的执行，与客户共同执行技术管理中心日常运行。

方案价值

实施技术管理中心解决方案可以改变客户的技术管理现状，使企业：

- 紧跟行业及技术发展，使企业能够及时恰当地运用领先技

术与实践提升企业IT的创新能力；

- 通过保持企业IT投资优先服务于明晰的IT战略，以及应用组合管理使IT投资回报最大化；
- 确保高质量、高效率的IT战略执行。

项目管理中心 (Project Management Office - PMO)

业务挑战

大型企业的IT部门支持业务快速增长，日常需要管理大量并行实施的项目，常常面对以下挑战：

- 如何为管理层提供统一的项目视图，帮助管理层及时了解项目进展、需要的决策事项，从而能够有效管控关键实施风险？
- 企业正规划或实施关键业务的新一代系统建设或大型改造，这些建设或改造形成多个相互关联的项目群，并需要大量现行系统的配套和跨地区、跨业务线的部署、迁移和推广，该建立怎样的集成管控机制和手段保障项目的成功？
- IT部门大量的系统建设和运行维护外包给外部供应商，该如何管理外部供应商的服务质量和规避供应商带来的风险？
- 业务拓展及业务创新使得应用的优化增强比以往任何时候更多、更频繁，需求响应速度要求更快，新引入的实施方法和需求受理手段如何更有效地推进？

解决方案概述

结合IBM全球项目管理方法论（WWPMM）和复杂项目群实

施经验，IBM借助项目管理中心（PMO）服务，帮助客户应对上述挑战。项目管理中心服务包括建立和运行项目管理中心两部分，服务领域涉及目标管理、沟通管理、集成计划管理、总体需求管理、关键和共享资源管理、供应商管理、质量管理和培训管理。可根据客户的管理目标与需求选择重点服务领域。



项目管理中心作为信息科技部门项目执行统一管控执行单元，向CIO或信息科技总经理汇报。主要负责：

- 在项目与管理层间架设统一的项目沟通平台，负责整体项目进展状况的报告、问题推进及风险管控；
- 对重点及关键项目提供项目群管控，制定项目群集成实施计划，管理业务、架构、设计、测试、迁移、上线部署、推广任务及其各项目的依赖关系，确保实现项目目标；
- 制定供应商管理规范并管理供应商绩效和合同执行；
- 提供项目管理规范、项目管理指导及项目经理的培养；
- 建立更加灵活的需求管理与响应机制，管理跨项目的需求争议，对跨项目的需求变更提出影响分析。



方案价值

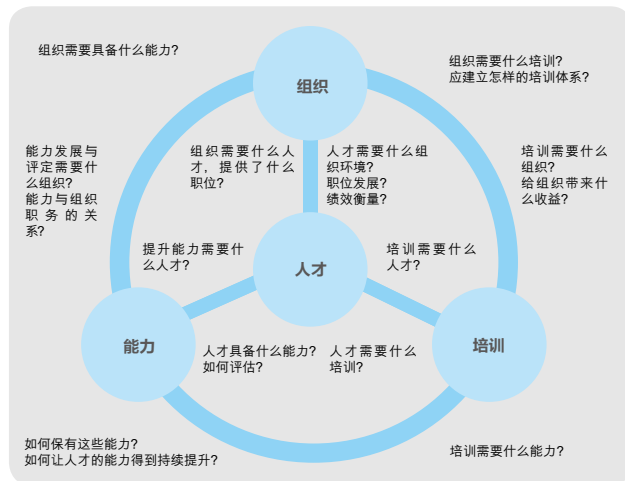
实施项目管理中心解决方案可以改变客户的项目实施管理现状, 使企业:

- 能够拥有长效机制保障关键项目的实施风险能够及时识别, 及时报告管理层并推进做出快速决策;
- 确保重点及关键项目达成项目目标, 提高项目如期完成率;
- 提高项目协作效率;
- 整体提升项目管理水平。

能力管理中心 (Competency Management Office - CMO)

业务挑战

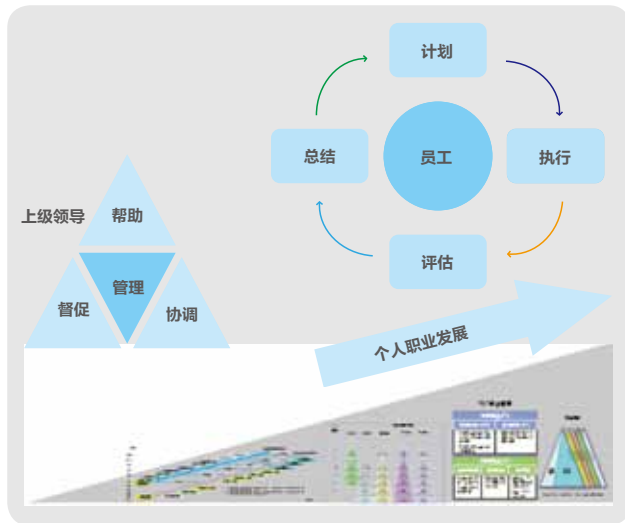
在将IT创新能力作为核心竞争力的非IT传统企业中, IT人员与企业主流员工的技能要求有很大不同, 所面对的人才竞争市场也不同, 企业多年来已经建立起的培养企业员工技能的培训体系等一般难以跟上IT技术的发展速度, 而IT人员的薪酬往往因为市场的旺盛需求而有比传统行业更高的增长速度或幅度。这些因素会造成这些企业中的IT骨干人员向外部市场流失, 同时企业也难有竞争力吸引外部精英加入。



解决方案概述

引、育、用、留IT人才, 建立稳定和持续发展的IT组织竞争力, 成为这些企业迫切需要解决的问题。这些企业需要针对IT人员定制有市场竞争力的人员职业发展路径, 并将人员能力的提升

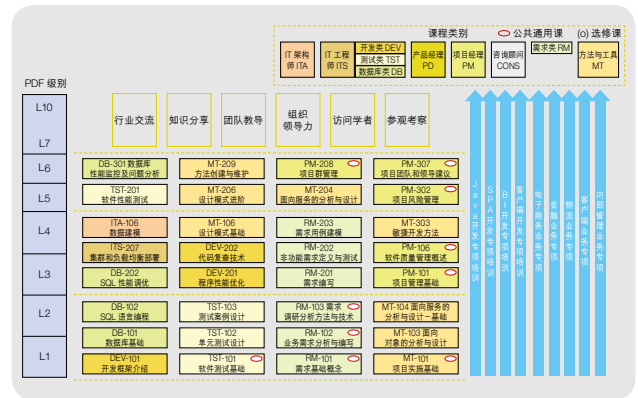
与评价纳入组织和个人的绩效评价体系。为此IBM结合人力资源服务实践和我们自身IT外包团队建设和在国内高速发展的经验，定制了IT能力管理中心解决方案。此方案识别和定义企业所需的IT知识领域，定义职业发展方向，并根据企业文化、业务目标和能力需求定义IT人员的能力模型。每个员工在特定的职业发展方向上通过企业提供的专业培训体系和工作实践机会积累自身的经验、提升自身能力，并在能力达到下个高度时通过能力评定流程获得能力提升认定，继而可以获得更多的发展机会，在绩效满足要求的情况下，直接反映到薪酬、福利的调整中。



能力管理中心服务包括以下主要任务:

- 建立和实施基于能力模型的专业技术序列和职业发展管理制度;
- 提炼员工能力模型和标准, 制定员工职业发展路径;

- 提炼关键专业能力需求, 形成专业技术序列评估标准及评估流程;
- 建立职业发展管理制度: 含体系定义及职业发展流程 (职务/职称/职级/绩效/薪酬等);
- 建立和实施专业技术序列培训课程体系;
- 建立和实施或优化培训管理系统;
- 协助客户运行IT能力发展中心并进入持续改进良性循环。



信息专业能力培训路径 (IT工程师示例)

方案价值

IT能力发展中心服务方案可以帮助客户达成以下目标:

- 通过定义和实施能力发展模型和员工职业发展路线提高员工个人专业技术能力, 建立IT专业梯队从而提高IT组织的整体核心竞争力, 为IT组织公司化奠定基础;
- 建设职业发展管理制度, 实施固化职业发展管理流程, 向学习和专业型组织转型;

- 实施专业技术序列培训课程体系，建立培训管理系统，为员工搭建个人成长的快速通道和公共平台；
- 建立专业能力发展社区，在为员工营造知识网络的同时，使专业能力的发展持续积累，发扬光大。

IT风险管理中心 (Risk Management Office - RMO)

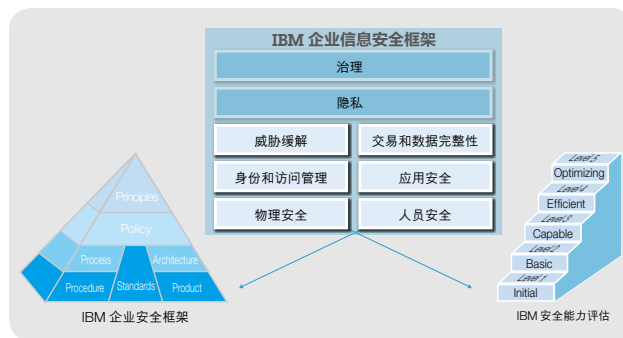
业务挑战

当今世界越来越趋向数字化和信息互联，在世界变得扁平的同时，层出不穷的重大安全事件、威胁和漏洞更加凸显了IT风险治理和信息安全管理的重要性。IT风险管理已经从一个IT问题，正在逐渐转变成为企业日常业务问题。尤其是近年来无论国外还是国内，信息审计合规和信息安全相关法律法规越来越多，要求力度越来越大。身处现在信息爆炸的数字时代，企业运营永远存在各种各样的风险因素，如何能做到预先预知风险所在，进而通过管理风险或是转移风险来提升企业自身的竞争力，面对不断推陈出新的信息科技，如何能及时掌握最有效的资源，并控制新的信息风险因素，已经成为企业IT主管的重要挑战。

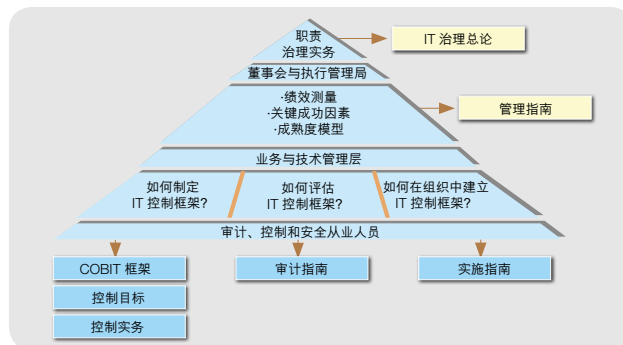
	外部威胁 来自于非传统来源的外部攻击大幅增加	<ul style="list-style-type: none"> ·网络攻击 ·组织犯罪 ·企业间谍 ·GSE攻击
	内部威胁 日常安全管理疏忽导致的持续风险和恶意的内幕交易行为	<ul style="list-style-type: none"> ·管理错误 ·内部违反 ·心怀不满的员工操作 ·混合的专用 / 企业数据
	合规性 日益需要处理不断增加的任务	<ul style="list-style-type: none"> ·国家法规 ·行业标准 ·本地任务
	云计算	<ul style="list-style-type: none"> ·架构风险 ·云提供商安全评估
	社会网络	<ul style="list-style-type: none"> ·个人信息与密码保护 ·社交应用电脑蠕虫
	便携式设备	<ul style="list-style-type: none"> ·iPad、iPhone 应用 ·大容量移动磁盘拷贝

解决方案概述

IBM的IT风险管理和信息安全服务，主要体现在IBM首先会帮助企业建立如下的企业IT风险和信息安全模型，并在此模型的基础上制定企业信息安全系统技术架构模型。然后，在具体的信息安全项目的集成过程中，IBM会协助企业实现咨询服务的设计的功能。接下来，IBM可以参与到企业的日常IT风险管理和信息安全服务中去，从而将项目的效果有效地、长期地发挥出来。



IBM提供的企业IT风险管理解决方案涵盖了从企业的管理层面到信息技术的各个层面，包括应用、网络、系统和日常的运营等方面的管理：



IT风险评估与管理方面:

- 参考借鉴国际先进安全标准和业界最佳实践;
- 企业IT风险治理和信息安全评估与架构规划设计;
- 帮助企业建立针对企业自身特征的IT内部审计体系;
- IT风险管理培训与其他相关认证咨询服务。

IT信息安全服务主要内容:

类别	示例
安全和合规性	<ul style="list-style-type: none"> • 安全性政策规划 • 安全风险评估 • 信息安全架构 • 企业安全体系结构 • 安全评估和一致性 - SOX, PCI, HIPAA, GLBA, ISO 27001, COBIT, SSAE 16等
人员和标识	<ul style="list-style-type: none"> • 标识评估和战略 • 身份权限管理 • 企业用户单点登陆 • 用户活动一致性管理
数据和信息	<ul style="list-style-type: none"> • 数据安全评估 • 设计和实施服务: • 加密 (encryption) • 网络、端点数据丢失预防
应用程序安全	<ul style="list-style-type: none"> • 应用程序安全性评估 • 应用程序源代码安全性评估
IT运营	<ul style="list-style-type: none"> • 服务管理 • 事件管理 • 变更、配置和发布管理 • 数据库安全 • 数据备份/恢复 • 网络基础架构管理
应用系统开发	<ul style="list-style-type: none"> • 软件开发生命周期安全管控 • 测试安全

方案价值

减少合规性和审计成本

通过对企业IT风险管理提供专业风险评估,设计并建立有效的、切合企业实际的IT治理架构和风险管理体系,从而改进企业法规合规性,帮助减少法规合规性和审计的风险与成本,同时提升企业在市场的风险评级,增加公众信任与品牌价值。

减少运营风险暴露

通过提供专业IT风险评估的关键标准,可帮助减少运营风险。这些解决方案通过找出需要解决的差距和相关故障流程,可以提高企业经营业绩。

减少IT违规挽救成本

可帮助企业规避或减少因各种IT风险与违规事故所造成的高昂挽救成本,以减少运营风险的暴露,同时提高服务质量与客户满意度。





客户案例简介

助力重塑零售

国内某大型零售企业确立了以国内国际业务拓展计划以及以电子商务为主要增长点的业务发展蓝图，其IT系统需要根据业务发展目标进行整体架构的评估及再规划，并在新的方案基础上配合业务发展节奏完成后台系统的整合、分拆，以及前台的优化等实施和迁移。同时，客户的IT开发团队需要在2年内实现500人到2000人的飞跃式发展。

客户需求：

- 引入系统化的方法进行现行架构梳理和未来架构设计；
- 制定满足业务发展目标的架构实施路线；
- 制定架构治理流程；
- 统一管理技术标准及技术争议与决策；
- 优化应用开发管理流程；
- 建立人员能力持续提升的有效保障机制。

方案选择：

- 技术管理中心：架构梳理及架构设计、架构治理流程以及技术标准；
- 项目管理中心：应用开发管理流程优化设计与实施；
- 能力管理中心：IT人员职业发展管理制度、专业人员培训管理体系及培训管理制度。

交付成果：

- 现行架构及说明文档；
- 架构设计报告；

- 架构治理流程；
- 应用开发管理流程；
- 员工职业发展管理制度；
- 专业人员培训管理体系及培训管理制度。

IBM的价值：

- 经过验证的方法、参考模型（架构设计及人员能力模型）和IBM自身实践；
- 经验丰富的架构师、项目经理、应用开发流程服务、人力资源顾问、教育与培训顾问、领域专家；
- 向客户项目成员的技能传输和知识转移。



让风险远离，让成长无忧

国内某大型银行因目前业务发展迅猛，企业内部出现一些风险。为应对财政部、证监会、审计署、银监会、保监会五部委联合发布的《企业内部控制配套指引》对上市公司的审计合规要求，确保企业审计遵从性与信息安全合规性，现计划建立总部审计部门以对下属几十家子公司的信息化工作进行审计。

客户需求：

- 遵守国家法规和银行业内审制度、符合信息安全要求；实施团队有大型项目经验并有审计测试、计算和审计辅助工

具, 有网络、系统以及安全专家等;

- 需包含完整的IT风险管控流程的设计, 完整审计体系的设计和建设, 关键管控点的落实以及IT治理架构等;
- 需要建立企业内部日常业务控制准则与规范, 管理层自我评估等制度等一系列企业内控体系。

主要结果:

- IT风险评估, 内审总则、要求以及流程;
- IT内审策略、实施手册;
- IT审计建议书和审计报告。

IBM价值:

- 成熟完整的IT风险管理方法论、流程和工具;
- 专业的IT应用管理经验, 熟悉各行业各种复杂应用的风险治理模式, 可以满足各种客户需要;
- 丰富的IBM内部业务控制、审计与企业信息安全与保密管理经验;
- 强大的交付和实施能力, 可以帮助企业实现完整解决方案的落地实施, 而不仅仅是提供咨询服务。



全流程质量管理服务

业务挑战

随着业务的快速大幅增长和系统架构的复杂化, 软件项目规模越来越大, 复杂度越来越高, 使得软件项目或产品开发过程的质量、进度和成本控制难度增加。例如:

- 版本发布频繁, 生产故障多, 管理不透明;
- 多家开发商共同开发, 缺少统一的质量管控环节;
- 缺少流程化和制度化的约束, 没有对质量管理活动达成共识。



解决方案概述

IBM的全流程质量管理服务整合了系统工程准则, 为客户提供包括从业务需求到投产, 整个开发生命周期的全部质量管理工作。



IBM全流程质量管控框架对需求、设计、开发测试、UAT测试、上线和验收六个领域进行重点质量管控，主要包括以下内容：

- 需求管控能够进一步提升需求质量，确保创新可控、版本统一和持续有效；
- 架构管控要求设计要素齐全、完整、清晰和一致，设计合理，有前瞻性；
- 应用测试能够对业务和非功能提前得到验证，提前发现质量风险点；
- 关键业务自动化回归测试不但降低了手工回归投入的人力，还能极大地提升回归的深度和广度；
- 性能测试能够在评估应用系统响应速度的同时，评估系统的极限容量；
- 业务测试能够从业务使用的视角，评估应用对业务支撑的契合程度，反映支撑能力；

- 上线管理关注于割接或切换过程的发布和部署质量风险，通过自动化发布技术和平台降低风险；
- 质量保证通过制定和执行完整、可行的质量管理体系来预防质量风险，提升应用质量；
- PMO能够带来持续不断的业绩提升，有助于进行科学的管理和高效的实施。



方案价值

IBM全流程质量管控服务在以下方面给客户带来切实的价值：

- 提升对投产质量的能见度和信心
- 对开发商的管控，落到实处
- 管理科学化
- 快速试行、推进和固化质量体系

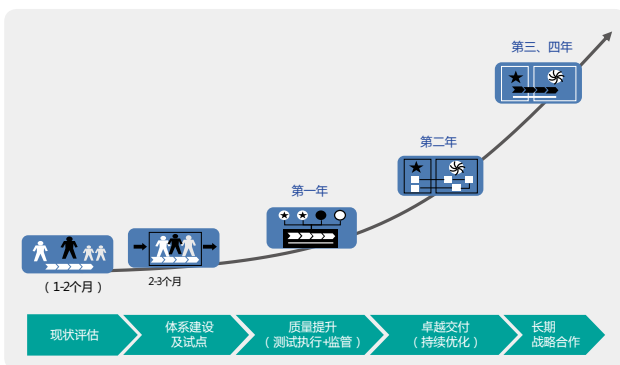


客户案例简介

贴心管家的服务

某省移动核心业务支撑系统全面质量监管项目的演变:

- 服务定位从“发现”缺陷向“预防”缺陷转变;
- 服务范围从“一”个应用系统扩展到“多”个应用系统;
- 服务价值从“稳定生产”向“全面优化”转变;
- 合作关系从“第三方测试”向“贴心管家”转变。





业务分析与优化

业务挑战

在当今客户驱动和数据集中的商业环境中，对于顶级企业而言，复杂的业务分析与优化（Business Analytics & Optimization - BAO）已经成为一个企业重要的、必须的能力，而如何管理分析应用变得愈发重要和富有挑战性。业务分析越发依赖于一致的、实时的、可靠的数据，然而不同于其他的业务系统，业务分析需要经常变化的动态环境。新技术被不断地引入，客户需求和突破驱动了创新的需求，所有这些都引致了更复杂、费用更高的分析应用的产生。

面对着这些挑战，组织应该着重考虑和有能力的合作伙伴合作，来实施一套BAO管理方案。IBM的BAO应用管理服务可以帮助企业在提升数据质量和业务价值的同时，节省一大笔费用（在某些案例中可达40%），以用于重新投资于新的BAO应用。

解决方案概述

利用IBM专家、全球资源以及IBM的软件和硬件，BAO应用服务为BAO应用投资提供长期的、端到端的管理，包括广泛的支持模式以确保能够对员工提供卓越的、可信赖的和安全的服。IBM能够支持所有的行业和各个业务条线的分析应用，如：市场、CRM、财务、供应链、人力资源、管理层应用和其他应用，依赖精确的洞察能力来驱动企业的业务决策。BAO应用管理方案主要包括：

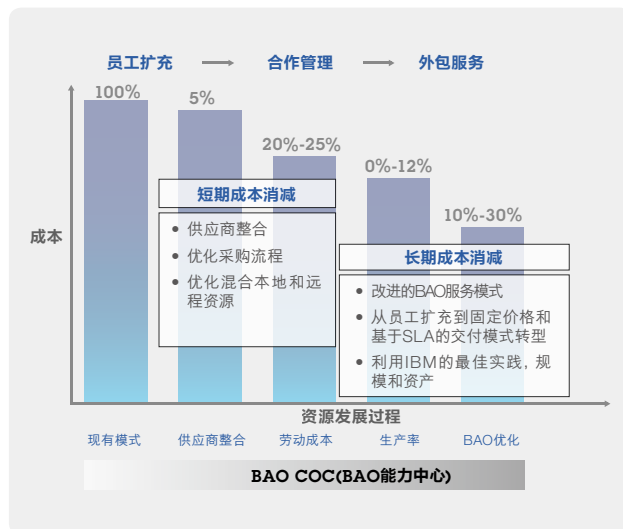
商务智能与绩效管理（BIPM）：帮助组织将组织战略转化为预

测和计划；监控关键财务和操作矩阵；提高企业的整体预测、决策和运营能力。

企业信息管理（EIM）：确保在需要时可以获取真实可信的数据，提供坚固有效的信息平台来支持分析和优化行动，包括数据架构、数据提取、数据转换、数据移植、数据存储、数据整合、企业信息和主数据治理。

我们的方法论并不仅限于通过系统的日常管理，提高系统的运行表现、质量、可靠性、能力，降低分析系统的投资成本。我们通过制定标准化的流程，提高整体数据质量以及服务水平。通过使用全球交付模型，IBM可以实施符合国际化需求的方案，保证满足不同区域、不同语言的需求，满足低成本和高效率的需求。

最终，BAO应用管理服务能为客户提供短期和长期的成本消减：



为什么选择IBM的BAO应用管理服务？

作为业务分析与技术管理的领导者，IBM在提供业务分析与优化应用管理服务方面具有独特的优势。这些优势包括：

全球业务分析与优化的领导者：IBM拥有卓越的研究机构与专业的咨询团队，在BAO软件和硬件上保持不断的投入，拥有Cognos、SPSS等业界领先的软件产品，一直以来都是业务分析技术的主要领导者。

专注于流程、敏捷的方法：IBM超越了传统的系统管理，致力于为客户设计理想的环境。我们的方案专注于找到问题的根本原因并加以改进。

提升的流程与管控：通过正规的方法来管理工作量与需求的平衡，以保证长期的问题解决。

行业与业务知识：IBM具有丰富的跨行业与跨业务部门的运营经验，例如：市场、管理、财务、人事以及供应链等，并能将这些经验与客户的行业与组织架构相结合。

业务分析产品知识：我们的顾问拥有独特的专业知识，包括业务分析软件、硬件及其工具的各个领域。除了我们自己的品牌如Cognos和SPSS，IBM还与业务分析市场上的其他公司建立了合作伙伴关系。

客户案例简介

IBM为某一医疗保险企业提供相关服务，带来如下效应：

高级管理层 – 清晰可见

- 将日益增长的信息转换为战略性的、可信的业务资产；

- 减少业务和IT部门间的认识差距；
- 信息应用覆盖整个企业，无处不在；
- 确保企业级的的可视性和问责性。

业务管理 – 敏捷灵活

- 和公司的目标及战略充分结合；
- 改善业务管理流程；
- 业务应用灵活协作，再利用，自给自足；
- 可信的数据：无处不在，随时使用的信息。

IT – 快速反应

- 通过应用的共用性降低成本；
- 加快对市场的反应时间及对业务需求的响应速度；
- 通过最终用户的积极参与来降低IT部门的工作积压；
- 增强IT的交付能力和信心。





ERP应用管理服务

业务挑战

ERP作为信息技术和企业管理相结合的产物对企业管理思想、经营方式、组织结构和资源配置都产生巨大的作用,有效地推动了企业从分散化向集约化管理、从粗放型向精益化管理及从个性化向标准化管理的转变。但随着企业战略的不断调整和业务不断发展,ERP本身的应用管理在支持企业变革和转型、保证业务可持续性发展、快速响应用户需求等方面面临着越来越多的挑战,比如:

- 应用管理与企业战略脱节,难以体现业务价值;
- 应用架构缺乏事前的整体规划,应用管理落后于不断变化的业务需求;
- 快速推广与稳定运行的矛盾,拖延了新业务的面世时间;
- 应用维护挤占了大量原本属于战略性和创新性应用开发的时间和资源;
- 业务增量与资源的获得和技能发展的矛盾;
- 应用系统运行不稳定,影响业务运作状态等。

鉴于此,IBM针对目前市场主流ERP套装软件如SAP、Oracle等推出了应用管理服务。

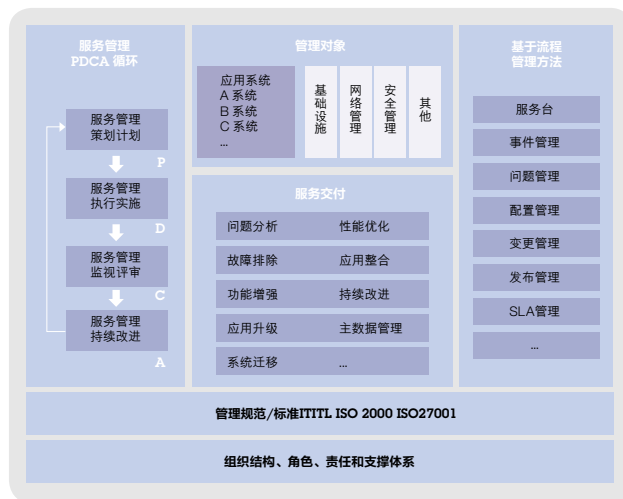
解决方案概述

下面将从ERP应用管理框架、管理体系和管理范围等方面来阐述IBM ERP应用管理服务。

ERP应用管理框架

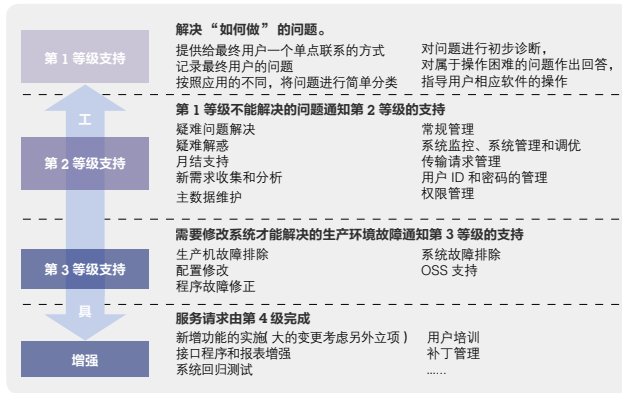
首先,IBM帮助客户建立或利用IBM现有的应用管理体系来管理客户的ERP应用:

- 定义以服务为导向的组织架构,明确岗位职责和分工;
- 规范以业界最佳实践和客户IT应用现状相结合的运营流程;
- 明确定义服务级别水平和衡量体系,建立持续的服务改善机制;
- 建立技术团队、强化技术培训、明确绩效考核体系;
- 选择合适的管理工具并建立知识库,对应用服务进行监控和分析。



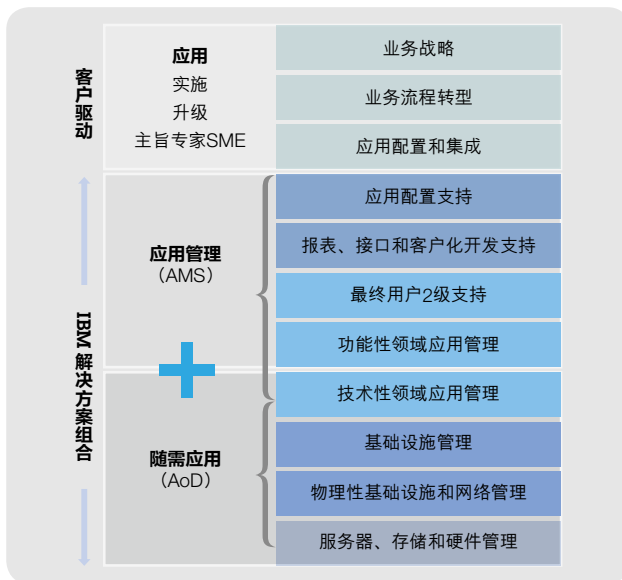
ERP应用管理体系

IBM ERP应用管理服务实行分级支持、远程和现场相结合的管理体系服务于客户,以实现快速响应和及时解决,并致力于将系统对业务的影响降到最低,最终提高用户满意度。



ERP应用管理范围

IBM ERP应用管理服务帮助客户从服务器、存储和网络管理到应用层面上的部署和运维实现一站式服务，并形成按需应用的服务便捷。



确定服务管理范围后，IBM根据企业的业务特性和应用服务的范畴，并在成本投入和应用可用性基础上相权衡，以取得最大的投入回报率，最终与客户共同定义服务水平协议 (SLA)。在实践中，IBM通过服务支持规划、服务状况监控、汇报、分析回顾等机制来确保服务水平目标。

方案价值

通过IBM广泛的全球资源、IBM研究院的技术创新、IBM全球企业咨询服务部的行业知识和全球业务伙伴网络提供的支持，我们能够提供业界成熟度最高的ERP应用管理服务，并致力于下述价值的实现和交付：

- 基于全球统一交付模式的一站式的服务：IBM应用管理服务涵盖了ERP的整个生命周期，全球统一的交付模式有效地支撑客户全球化发展战略，实现真正意义上的一站式服务；
- 以端到端流程为导向的服务体系：在交付过程中执行能够确保所有可交付服务质量的流程，并通过一致的流程来实现优质服务和持续改进，并最终提高ERP应用的“生产力”，驱动企业高效、有序的运转和变革；
- 基于应用组合管理的关键业务的支持：基于ERP和其他应用在企业内部的地位，IBM将最大限度地提升ERP应用的可用性，通过应用组合管理来定义业务优先级和措施，确保对关键业务的支持，及时响应来自因外部市场环境和国家政策导向的变化等而产生的应用需求，保障业务可持续发展；
- 外部稀缺资源的获取及弹性管理和客户内部IT资源的释放及重新定位：一方面客户通过IBM应用管理服务获取稀缺资源，同时满足资源峰值的弹性需要；另一方面，将客户IT专业人员从简单重复的工作中释放出来并重新定位，

专注于IT战略和业务创新,使其成为业务发展的举足轻重的伙伴。



客户案例简介

帮助客户专注于更高价值

客户现状及需求

某著名航空公司计划利用外部合作伙伴的能力来:

- 提升应用系统的整体性能和应用组合的可用性
- 按业务优先级支持应用组合;
- 将现有应用操作和流程提升到CMMI3或以上水平;
- 将现有内部资源转型专注于管理和商务智能;
- 借助外部应用支持和维护交付能力的灵活性,以低成本运营模式管理应用,并最终降低成本。

应用管理外包范围

该客户最终选择了IBM应用管理服务,并以深圳全球交付中心来支持该客户:

- 3个主要业务的应用: 货运服务线、客运服务线、公司运营;
- 应用的范畴包括旧的主机系统、基于Web的开发系统以及成熟的软件包如Oracle PeopleSoft, IBM Cognos。

方案要点

- IBM交通运输行业咨询服务: 多渠道销售和服务,运营控制体系,预订系统现代化;

- IBM应用创新服务: 加速解决方案的交付、应用开发和业务应用现代化;
- IBM应用管理服务: 组合外包服务;
- IBM ISV 生态圈合作伙伴: Oracle PeopleSoft, IBM Cognos, Oracle Database。

获益:

- 将内容资源转型专注于更高价值的活动中去;
- IBM交通运输行业和航空业卓越中心提供专业顾问从后端支持IBM深圳全球交付中心的开发资源提供服务。



以可预见的成本结构推动新系统推广

客户现状及需求

- 国内某著名个人电脑制造商,并已经在全球60个国家开展业务;
- 因业务发展需要,公司新近开发了一套独立的核心生产系统,并计划分区域分步骤在全球上线运行;
- 新系统上线应用之后,公司需要获得系统运营和维护上的

支持, 同时将未来几年应用系统的维护和管理成本控制在合理的范围。

应用管理外包内容

- 2008年7月, 公司与IBM签定了为期45个月的应用管理服务外包合同;
- IBM为该公司提供系统上线后的所有应用支持服务;
- IBM为用户在使用系统中遇到的问题提供一级帮助中心 (Help Desk) 和二级/三级支持中心, 支持多语言和7×24小时的支持服务;
- 伴随公司核心应用系统的推广, 支持服务覆盖印度、中国、加拿大、欧洲、拉丁美洲和美国等国家和地区。

获益

可预见的成本结构

应用管理外包给出未来三年服务成本模型, 使该系统的运维成本结构可预见, 便于企业成本控制;

促进新系统推广

第一时间解决应用疑难问题, 确保新系统在全球推广及使用的积极性。

更低成本, 稳健运行

客户现状及需求

- 国内某年收益大于100亿人民币的大型石化企业;
- 需要建立起一个基本的业务和IT环境, 以支持初始的业务和组织架构;

- 对最终用户提供日常的业务支持;
- 节省IT运营成本, 并提高服务水平;
- 运用本土力量, 实施SAP仓库管理解决方案。

方案要点

- 在IBM数据中心管理超过20个SAP服务器;
- 托管固定价格和日常应用支持基础价格外加人天价格模式;
- 提供SAP Basis和FI/CO/SD/MM/PS/QM/PM/PP/EHS/HR模块的应用管理服务;
- 提供AMS支持, 并参与实施SAP二期和仓库管理系统。

获益

- 节省超过25%的成本;
- 支持720个最终用户, 每年解决500个以上的问题;
- 成为客户的战略合作伙伴, 使客户能以具有竞争力的价格, 享受到IBM经验丰富的SAP服务;
- 99.99%系统可用性;
- 可靠的容灾恢复体系。





测试服务

云测试服务

业务挑战

云性能测试方案面世之前, 客户面对性能方面面临的挑战, 一筹莫展:

- 系统的性能问题不断出现, 问题根源何在?
- 当前系统能够承受多少业务量(用户访问量)?
- 网站要搞促销活动, 系统会不会出现性能问题?
- 若系统出现性能问题, 很多可能导致短时间大量用户聚集的有效的业务模式怎么使用呀?
- 本来计划进行性能测试, 但由于应用过于复杂庞大, 整个测试过程漫长, 时间和成本都无法承受, 只能先放放吧。但是, 不测, 没底呀! 担心呀! 出性能问题就是大故障!

业务用户

问题多多, 怎么办?!

测试技术

- 测试环境花费非常高, 即使企业负担得起, 建设专用的能够应对大规模测试的IT环境进行偶尔测试, 其利用率也很低。
- 很多企业缺乏足够资源来安排充分的测试环境和测试脚本, 只能依赖有限资源, 不能精确的反映全球业务需求。
- 大多数基于web的应用环境有来自世界各地的终端用户, 应用要公开面对任何用户使用不同设备进行随时访问——这是使用传统测试方法很难模拟的场景。
- 系统的复杂程度在不断的生长, 性能测试所需的工作量, 时间也在不断增长, 难以快速灵活地对业务需要作出响应。

解决方案概述

使用云环境资源, 可以快速方便产生巨量模拟用户访问的创新性能测试方案, 包括跨云环境的压力部署及管理、创新的测试构建器与实时的性能监控分析:

- 跨云环境的压力部署及管理
- 通过公共云环境提供, 按需使用
- 可在数分钟内, 部署上千台压力服务器, 模拟百万虚拟用户
- 使用方便, 云性能测试负责管理一切
- 创新的测试构建器
- 方便快捷, 与常见工具用法类似
- 通过浏览器访问, 无需安装部署
- 支持普通Web页面, AJAX, Flash, Mobile Web Services等多种类型应用的测试

- 实时的性能监控分析
- 实时的业务响应性能监控与展示
- 可以远程实时监控被测系统资源状况
- 端到端的数据聚合, 关联功能
- 丰富灵活的数据分析、对比、图型展示等功能

实时分析报表

云性能测试可以适用于多种类型的用户和场景需求, 用户可以根据自己的实际情况和需要, 灵活地选择云性能测试服务所包含的容量大小、时间长短以及相关性能测试服务的内容多少, 并根据实际选择使用的情况来计算费用。

典型的用户和场景	典型应用
<ul style="list-style-type: none"> 节假日促销, 秒杀 (零售业, 网上商城) 体育 / 文艺活动, 抢票 (运动会, 演唱会主办方) 新闻发布, 公告发布 (政府, 专业机构) 在线视频, 在线阅读 (互联网公司) 大型公司网上业务和服务 (银行, 电信) 移动应用 (新技术公司) 	<p>A 是一个大型赛事的主办方, 希望对其赛事的网站以及在在线售票系统在正式启用前进行一次性能检验。预计测试全部时间为 1 周包括:</p> <ol style="list-style-type: none"> 网站是否可以保证 10000 用户同时访问情况下长时间稳定运行 (检验时间 2 小时) 在线售票系统是否可以保证在 30 分钟内涌入 10 万用户的情况下可以正常处理。 <p>客户 A 可以选择: 1 万用户级的云性能测试 2 小时, 10 万级云性能测试服务 1 小时, 以及 2 个人一周的全过程的性能测试服务 费用估算: 20 万 - 30 万 RMB 左右</p> <p>B 是一个大型公司, 拥有众多内部和外部系统, 希望定期对各个系统进行性能测试。使用次数时间不限, 模拟用户数量约 1 万至 10 万之间。性能测试大部分工作由自己的技术人员完成, 只需要时的一些技术支持, 预计为 50 人天。</p> <p>客户 B 可以选择: 10 万用户级的云性能测试包年服务, 外加 50 人天的支持服务。 费用估算: 800 万 RMB 左右</p>

方案价值

与传统性能测试相比, 云性能测试具有以下优势:

对比内容	传统性能测试	云性能测试
压力模拟软件	无论使用多少次, 都需要按所需最大使用容量购买软件许可	无需额外购买软件, 以服务方式提供, 按每次使用量和使用时间购买
性能测试服务	与软件无关, 额外采购	可以根据需要选择提供何种级别的服务
硬件设备	需自己提供和准备	已经包含, 直接使用
部署准备	工作量大, 时间长	几分钟内自动完成部署
监控和分析	工具中通常带有相关功能	实时监控加丰富的分析对比
模拟压力容量	几百至几千个虚拟用户	几万到上百万的虚拟用户

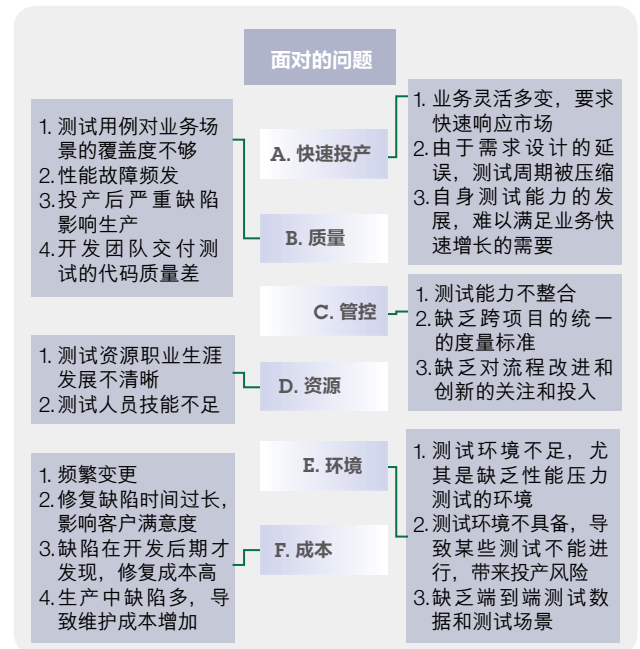
云测试服务给客户带来“多”、“快”、“好”、“省”的效果：



共享测试中心服务

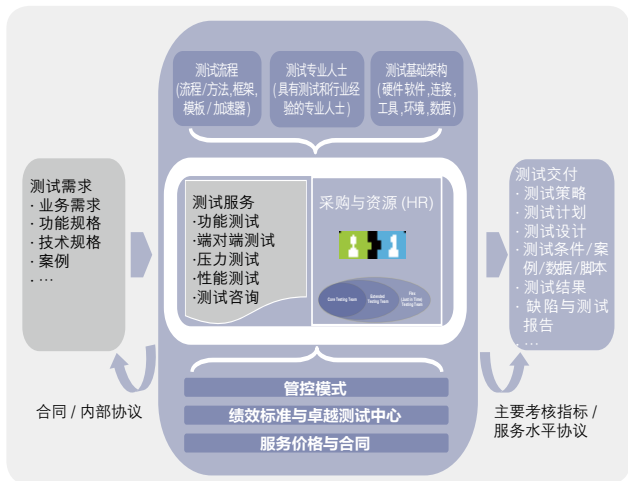
业务挑战

当前，由于高速的业务发展，CIO和CEO们面临着软件测试的诸多挑战：



解决方案概述

IBM共享测试服务中心是一个组织严谨的机构，提供各种测试服务和测试专业人员，使用标准化的框架、流程、工具和创新的测试加速器。



共享测试服务中心可以有外包和共建两种模式，可依据客户的情况定制：

模式一

共建式测试服务中心

借助能力，快速提升

适用客户

客户已有测试组织，但为了适应组织的快速发展而需要快速提升自身能力

内容

- IBM管理全部的测试活动的执行
- 远程/现场/混合
- IBM测试专家服务-设计解决方案
- 端到端管理-管理解决方案
- 联合测试团队-交付解决方案
- 采用客户的测试环境

提升

- 效率
- 质量
- 能力

模式二

外包式测试服务中心

帮我设置和管理

适用客户

客户没有测试组织，需要建立和运营测试组织

内容

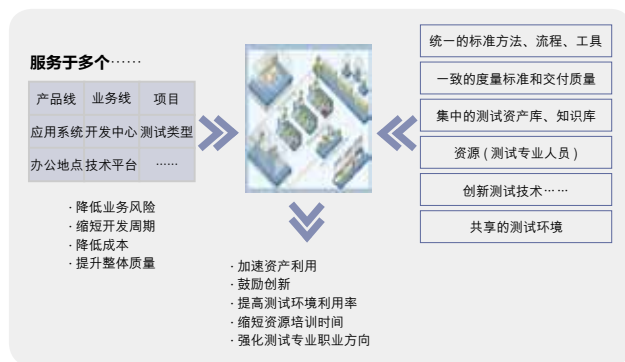
- 建立测试监管体制
- 测试管理和执行都交给IBM的测试执行中心（远程/现场/混合）
- 全方位的测试服务，包含提供测试环境和工具
- 测试交付流程和客户的业务流程衔接

提升

- 战略
- 效率
- 质量
- 创新
- 服务水平

方案价值

IBM共享测试服务中心通过“共享”模式，帮助企业实现测试能力的转型，提升测试一致性、复用性以及综合能力



集成的开发测试环境服务

业务挑战

当前，大型开发测试环境面临如下主要问题：

大型组织或项目中通常需要多套开发和测试环境

- 多个分支或版本的开发需要不同的开发环境和测试环境；
- 专用测试资源的规模和种类一直在快速增长；
- IT人员面临的一个大问题是找不到可用的服务器用于应用上线前的测试。

众多环境都需要各自的软硬件配置，资源利用率低下

- 所有服务器中的30%到50%是专门为测试准备的；
- 绝大部分测试服务器从使用时间上计算，使用率小于10%；

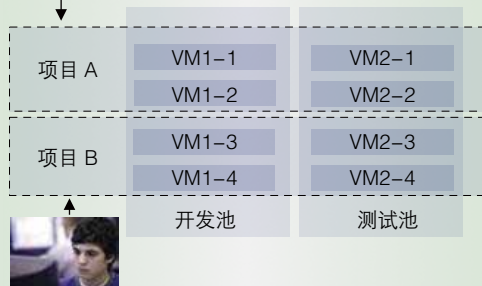
开发测试环境成为开发测试过程中一个主要的制约因素

- 环境资源维护复杂，使得IT成本居高不下；
- 缺乏成体系的软件工程工具链来支撑软件开发/测试，无法有效支持大型项目开发或者保持众多项目水平的一致；
- 缺陷中的30%是由于测试环境配置不正确造成的；
- 测试积压严重，等待时间长已经成为新应用延迟上线的最大单一因素。

解决方案概述

基于云计算模式开发测试环境

- ✓ 采用云计算的形式结合世界先进开发/测试工具和方法论，集合现有的资源，并按照既定项目时间表动态分配和释放资源。
- ✓ 根据开发需求快速及时地主动提供开发测试人员所需的环境，开发或测试人员无需单独去部署开发测试环境，避免人工错误和时间延误。
- ✓ 建立者常用的或者标准话得工作环境、工作模式和工作平台，为各个项目，甚至是分布在不同位置的不同组织，企业中的软件开发人员提供从网络接入到“云”的环境中进行开发测试工作的资源。



在开发测试云中集成进创新的活动以更好地支持开发测试工作



方案价值

IBM集成的开发测试环境服务, 能为客户带来如下价值:

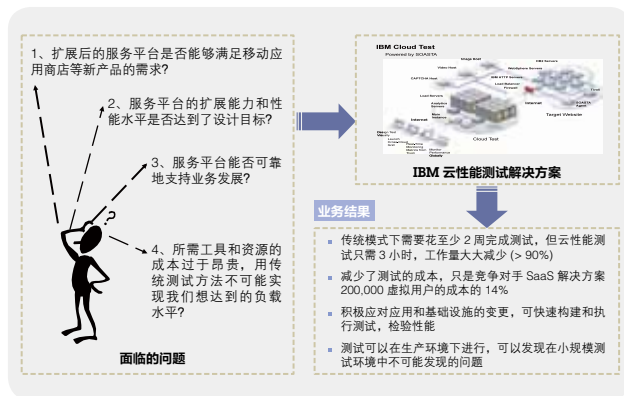
- 提升资产使用率, 降低其投资成本;
- 提升开发测试环境质量, 降低因为环境原因导致的缺陷和成本;
- 加快对市场或需求的响应, 操作灵活, 降低配置、维护、管理的时间和成本;
- 促进开发测试质量和速度的提升。



客户案例简介

多、快、好、省的测试服务

国内某著名个人科技产品公司借助IBM性能测试服务和IBM Smart Cloud, 检验支持他们移动设备服务的快速增长的规模:





应用运营平台

业务挑战

如今，信息技术已经成为越来越多的企业运营不可或缺的重要一环。而伴随着信息技术的不断深化，企业的应用系统正在变得日益庞杂。建立一个高效、高质量的应用运营平台，成为越来越多的企业迫在眉睫的任务。

然而，各企业，尤其是中小企业在建立应用运营平台方面面临很多瓶颈和问题：

- 信息技术人才：限于企业规模和行业特性，很难吸引到高质量的专业的信息技术人才；而人才的高流动性，更是带来企业的高风险；
- 进程：自行建立一套完善的应用运营平台，包括整体规划、需求分析、流程改造和系统选型，一般需要1-3年的时间；
- 资金投入和成本：自行建立一套完善的应用运营平台，包括初期的软硬件设备，实施费用，后期的维护、升级费用，资金投入较大；由于企业单独实施，资源利用率较低，成本居高不下；
- 其他风险：由于并不专注于应用运营服务，各企业尤其是中小企业，总体上缺乏管理流程、模式的全面理解，实践上缺乏实际运作经验，再加上业务范围和业务规模的快速变化，使得自行建立应用运营平台的风险很高。

对于中小企业而言，需要快速、便捷、经济以及能快速适应变化的一揽子应用服务平台解决方案，从而能够专注于自己的核心业务，以确保核心竞争力。

解决方案概述

基于统一的应用管理服务框架，IBM可以为客户提供全方位的应用运营服务。灵活的做法可以让客户自行选择适合实际需要的服务范围，服务种类，服务水平和服务模式。这些服务涵盖广泛的内容，从呼叫中心，到第2级、第3级技术支持，增强功能开发到服务分析与服务水平报告。



通过服务的共享，不同的客户共享IBM的平台、资源、流程和工具，而无需独自承担全部的费用，从而极大地降低成本。在共享模式下，IBM可以快速地为客户搭建起一个高效专业的服务体系以满足各种需求。

基于专业的ITIL方法论并结合行业最佳实践经验，以及拥有业界领先的专业团队，IBM为客户提供一致的、专业的、一流的应用运营服务。



方案价值

灵活的服务模式，先进的方法论以及成熟的管理流程，能够在最短的时间内快速为客户量身定做一个专业、高效的服务体系，并通过共享模式大大降低应用管理运营成本。

业界领先的专业服务团队，通过在每个细节上的持续改进，实现服务质量的精益求精，不断提升应用系统的稳定性和运行效率，使客户的团队可以更加专注于核心业务，从而在竞争中占据有利地位。

IBM应用运营平台服务支持动态的资源，可以帮助客户及时有效地应对变化不定的业务发展、项目周期和突发事件。只要客户需要，IBM的全球资源系统能够在任何时候、任何地点提供所需要的技术支持，无论5×8或者是7×24模式，以确保关键应用系统的持续可靠运行。

客户案例简介

系统化管理的应用服务

某世界级PC制造商采用IBM应用运营平台服务：

- IBM整合全球资源，提供全方位的7×24小时不间断技术支持，确保了客户关键业务系统的持续稳定运行；
- 通过运营效率的提高，使得企业可以更多专注于新业务功能的开发，从而显著提高了市场竞争能力；
- 通过系统化的管理，在降低了运营成本的同时，持续地提高了服务水平，增加了最终用户的满意度。





智慧互联网运营

业务挑战

近年来，中国互联网市场迅猛发展，精彩纷呈。一方面，互联网企业继续做大做强，锐意创新，另一方面传统企业大规模开展互联网建设，扩大品牌宣传，发展新型渠道。同时，以移动互联网和智能终端为特征的新技术发展，正在为互联网在中国的进一步普及、渗透和演进开辟了更加广阔的前景。

在此日新月异行业态势和百舸争流的竞争背景下，企业互联网的运营和管理却面临着诸多挑战：

- 网站设计：重功能、轻体验 - 缺乏以用户为中心的用户体验设计，用户体验满意度低；
- 网站展现：重铺陈、轻内容 - 在光鲜亮丽的首页背后，内容采集、生产、发布缺乏规范管理，内容运营效率低、质量差；
- 网站营销推广：重短期促销、轻体系运作 - 缺乏体系化的分阶段、分层次营销推广运作模式，传统渠道与互联网渠道相互割裂甚至相互竞争，依靠短期投入吸引的流量大量流失，回报率低；
- 客户发展：重单向发布、轻双向互动 - 网站的互动功能不完善或运营能力不足，与客户亲密度低；
- 网络运营分析：重数据堆砌、轻深入分析 - 分析缺乏有效的数据分析工具和方法，面对海量数据无从下手，数据分析难以有效助力对网络运营的持续优化。

综上所述，目前中国企业，特别是传统企业的互联网发展模式，普遍存在着重建设、轻运营的不平衡发展问题。项目制的建设投资方式，使很多企业网站成为昙花一现的精品项目和形象工程，短期高投资与长期低效果之间的剪刀差矛盾非常突出。

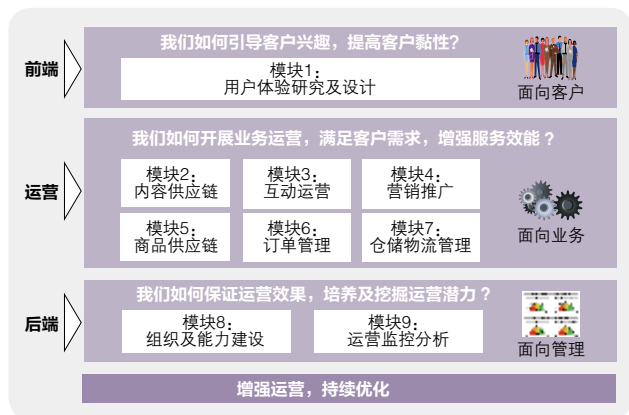
IBM认为，出现上述问题的重要原因在于，与传统企业的运营模式相比，互联网时代的业务运营，具有三个日益明显的差异化趋势：

- 在系统和技术的定位上：IT系统正在从实现传统业务流程的自动化工具的被动角色，转变为新业务模式的主动创新引擎。IT驱动业务的能力正在成为不断增强的企业发展核心动力之一；
- 在组织和流程的模式上：前端与后端、品牌宣传与营销销售、产品销售与物流交付各部门之间的联系日益紧密，穿越企业体系的流程设计和前后端无缝贯通的能力素质要求，对企业传统壁垒式的管理提出了新的挑战；
- 在时间和阶段的次序上：业务需求规划、系统建设实施、日常运营管理的界限日渐模糊，敏捷优化的设计、滚动迭代的开发、智能持续的运营，要求互联网IT系统架构和性能必须具有前瞻性规划和灵活性配置的能力，使得技术最大限度地满足快速发展的业务需要。

因此，中国企业要想避免在互联网的大潮中随波逐流，成功地将互联网为我所用，为我用好，就必须发展新的内部和外部能力，去适应这三种变化趋势带来的挑战和威胁。

解决方案概述

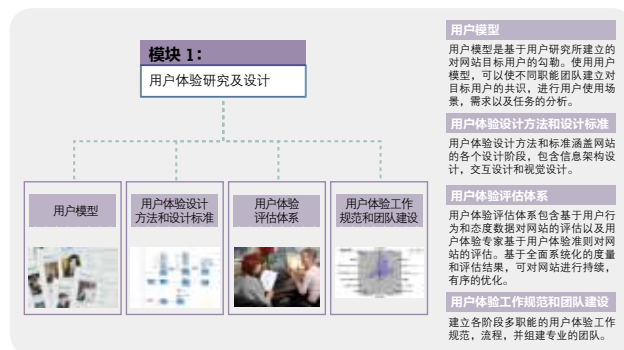
IBM针对企业在互联网运营和建设方面的问题，提出智慧互联网运营解决方案，包含：用户体验研究及设计、内容供应链、互动运营、营销推广、商品供应链、订单管理、仓储物流管理、组织及能力建设、运营监控分析9大模块，从面向客户、面向业务和面向管理三个层面与企业一起携手运营、持续优化。本书重点阐述9大模块中的5大模块，即：用户体验研究及设计、内容供应链、互动运营、营销推广及运营监控及分析。IBM认为，这5个模块是企业开展互联网运营时的必选模块，其余4个模块则需根据企业互联网运营承载的业务范围不同，进行不同组合的选择。



用户体验研究及设计

IBM用户体验研究及设计围绕以用户为中心的理念，来规划和开展整个网站建设工作。用户建模是基于真实用户研究对网站目标用户的勾勒，帮助设计、开发以及业务团队理解和界定用户需求，并达成共识。以此为基础，信息架构设计、交互设计、界面视觉设计等工作始终围绕用户需求和商业目标有序展开。同时，在迭代开发过程中以及上线后，基于可用性测试、网站

行为数据以及问卷调查数据进行的体验评估，也确保了网站优化工作可以持续有序进行。这一整套完整的工作机制一方面确保网站用户可以高效、满意地实现其浏览使用目标，完成预期的转化行为，另一方面也降低了网站隐藏的建设和运营成本，如客服成本，开发成本等。

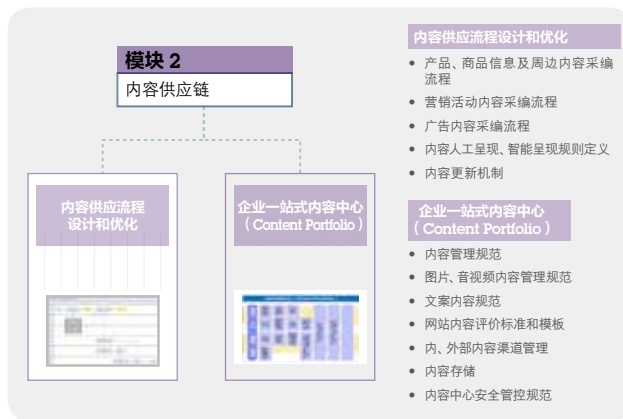


此外，完整的工作流程设计，规范设计以及核心成员能力模型可以帮助企业快速地建立成熟的用户体验工作机制和相应的组织，从根本上保证网站可以通过持续地满足用户需求以取得商业上的成功。

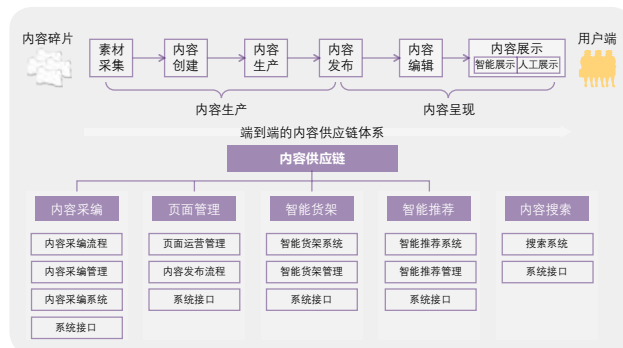


内容供应链

内容供应链是围绕网站内容，从素材采集开始，经过创建、生产和发布完成基本内容生产，再通过人工或系统智能的方式编辑、推荐内容，最终被用户在网站上获取，在此过程中，将采购部门、数据部门、采编部门、物流部门等相关部门连成一个整体的功能网链结构，是完整的、端到端的供应链体系。



内容供应链由五个模块、三个流程、三个管理和四个系统及系统间接口构成，通过规范化、流程化、自动化和智能化运营和管理，帮助网站实现降低运营成本、提高内容质量的目的。



互动运营

互动运营业务模块是帮助企业建立与用户双向互动的核心业务，为用户提供他们需要的内容和交流平台，提供专家咨询、个性化和自助服务。



互动运营业务模块主要包括：互动社区、自助服务、互助服务和第三方互动平台合作四个子模块。

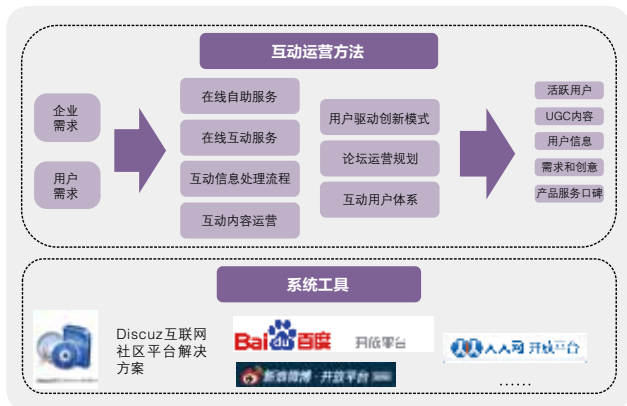
互动社区模块：帮助网站建立与用户沟通的平台，通过互动运营增强用户黏性和亲密度，创造优质UGC内容，收集用户对产品口碑平价和创新建议。

自助服务模块：帮助网站建立起基于互联网的客服新渠道，为客户寻求产品帮助时提供更全面、更便捷的信息和服务工具，改善服务体验的同时，分担传统客服渠道压力。

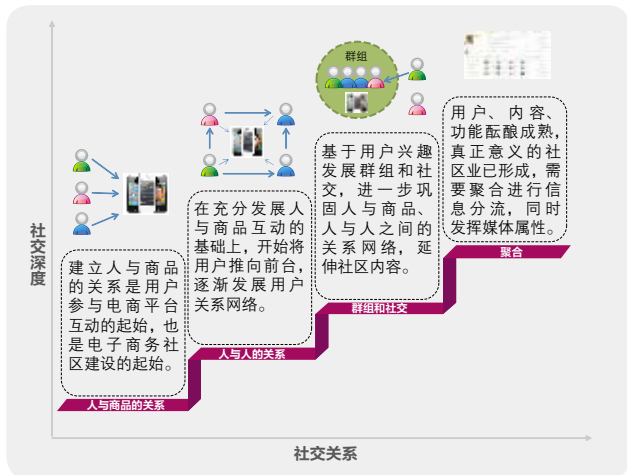
互助服务模块：是通过互动社区运营的指导思路，通过建立互助式服务平台，引导用户就一般性、常规性产品问题互相帮

助, 在进一步增强用户黏性的同时, 降低服务的成本和压力。

平台合作模块: 是本业务模块的亮点, 基于企业自身需求和特点, 寻找最适合的互联网互动平台合作商和合作模式, 帮助企业最大化利用外部互联网互动平台资源。



互动运营业务模块在社交关系和社交深度两个维度上实现了人与商品的关系、人与人的关系、群组 and 社交到聚合的提升。

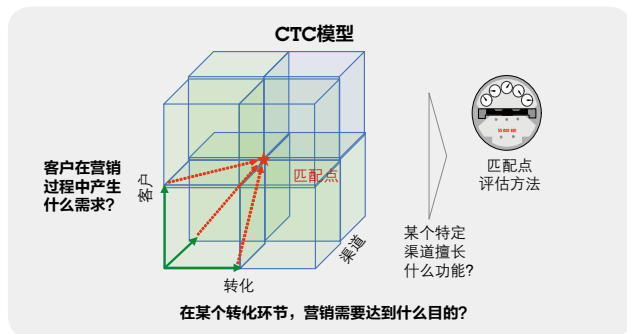


营销推广

IBM营销推广模块为企业量身打造虚实融合的、体系化的营销模式, 通过最大化整合虚实网渠道资源, 打破传统企业虚实网渠道间的壁垒; 有计划地、有层次地策划、实施营销活动, 改善以往短期、盲目的营销活动效果; 规范化管理推广渠道, 全面提高营销投入产出比和营销效率; 积极开拓、运营新渠道, 帮助企业捕捉新渠道中更广阔的商机。



基于营销推广模块的方法论和工具, 帮助客户找到客户、转化和渠道三个方面的匹配点。



营销推广模块由营销模式设计、营销活动策划与实战和推广渠道优化三个子模块构成。

网络运营监控分析

IBM网站运营监控分析首先建立起企业级的数据分析框架，通过系统工具进行数据收集、聚焦分析进而形成结论和报告，把网站运营各方面情况反映出来，使运营者了解网站运营的痛点和难点，从而调整运营策略。



在企业级的数据分析框架基础上设计数据报表，满足不同层级、不同部门的业务需求，帮助他们对业务进行持续优化。对管理层提供宏观数据，以便于战略调整；对业务中层提供微观的运营数据，便于项目控制与短期战术计划；对市场部门提供营销渠道的运营报表，便于调整和优化渠道策略；对内容部门提供内容流量报表，便于调整内容定位，提高内容质量；对商品采购部门提供销售量报表，便于跟随市场状况，调整采购政策。



方案价值

基于IBM对行业的深入理解和成熟的运营战略方法论，配合IBM领先的技术优势，智慧互联网运营解决方案能协助企业制定和建立清晰的智慧互联网运营模式，并将其转变为新业务模式的持续创新引擎。

- 为用户创造良好的用户体验，提高用户忠诚度，从而提高网站的流量、转化率和销售；
- 无缝贯通前端与后端、品牌宣传与营销销售、产品销售与物流交付各部门之间的联系，通过打通企业业务流程端对端的信息流，使得企业管理实现最优化；
- 提供具有前瞻性规划和灵活配置的IT系统架构与实施，实现智能持续的运营，并且能够最大限度地满足未来快速发展的业务需要。



客户案例简介

本解决方案先后在某电器零售商、某大型电信运营商和某大型传统家电企业实施，取得了卓越的成绩：

- 某电器零售商：B2C销售额从07年的1600万元提升到2011年的7亿元。
- 某电器零售商：B2C独立IP从日均5000提升到日均11000，用户数从30万提升到5000万。
- 某大型传统家电企业：建立并优化网站内容供应链，提升网站内容质量，使内容生产周期比此前缩短6倍，平均2.3%的浏览用户产生了购买意向。
- 某大型电信运营商：统一服务门户网站上线后，日均流量400万，月在线收集、受理近2万条有效投诉，7×24小时实时服务。



云服务



业务挑战

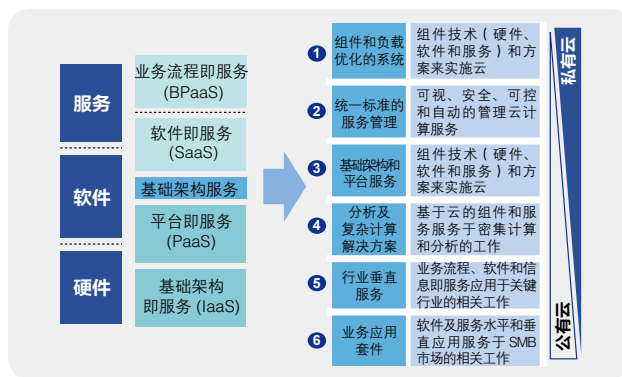
企业经营无论是在初期或是在成长期中，都会面临成本管控、人才培育、资源效率等问题。即使是投资初期也会有投资方式、期初成本、风险掌控等问题；随着运营规模扩大，伴随而来就会面临以下的挑战及需求：

面临挑战	对应需求
信息运营成本增加	降低信息开发及维护成本
进入市场时间缓慢	加速实施周期及时效性
技术资源无法及时	随选资源供应
应用日渐老旧	降低应用故障
缺乏创新	符合业务更新的应用



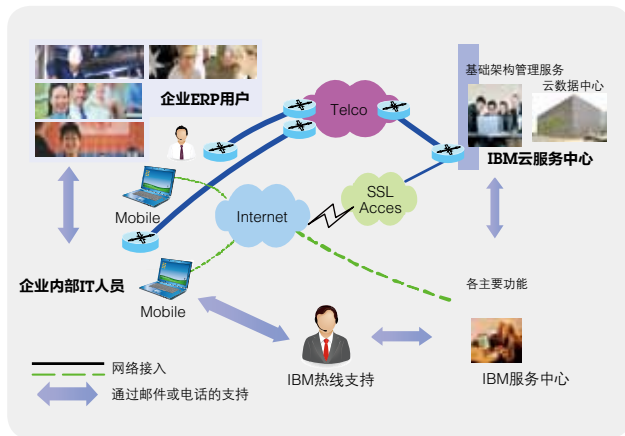
解决方案概述

从客户价值的角度，IBM从公司层面确定了6个云服务的主要内容：



在应用管理服务方面，由于传统的“组件”式服务模式已无法满足客户的需求，越来越多的客户需要“一站式”的解决方案，要求服务提供商除了能提供传统托管服务（空间、带宽等）外，还要求能提供网络服务、基础架构服务、管理服务和应用服务，并同时保证服务水平协议（SLA）。

为此IBM在云服务的架构提供端到端的整体设计、实施、测试、运行维护、服务保障等系列服务。以ERP为例：



IBM云中心根据蓝图架构准备ERP的云环境，包括数据中心物理准备、网络系统准备、系统服务准备等，直到完成开发、测试以及生产环境的部署。

客户总部进行ERP的蓝图和业务流程准备，接着进行ERP的流程细化和系统实施，包括在开发和测试环境下的系统集成测试和用户接受测试，以及在生产环境上的系统正式上线。

IBM服务中心为客户提供应用管理服务，包括：定制客户的ERP云服务管理流程、ERP运行管理服务流程对客户培训、

ERP运行管理服务正式投入使用以及ERP统优化和更新（如容灾、功能强化）。

方案价值

- 减少期初投资风险：通过按月付费取代大规模的初始一次性投资，客户可对IT投资作准确的预估以避免系统上线后不可预见的额外开销；
- 减少总体拥有成本：客户不需在硬件、软件以及IT应用实施/维护团队上做大规模的投资；
- 加速投资回报率（Accelerated ROI）：利用IBM的丰富应用实施经验，客户可以从丰富的行业实施经验中获益从而减少项目实施周期；
- 减少系统实施上的管理风险；
- 一站式服务：客户将受益于一站式服务，不必协调不同的服务供应商（IT硬件、网络设备、软件、电信服务商、应用服务商、维护服务等）；
- 高质量的服务水平：通过双方接受的服务水平协议来保证服务质量。

客户案例简介

省心省力省钱的ERP

某跨国零售企业希望在中国建立为期5年的SAP系统，包括咨询、实施、维护以及推广。

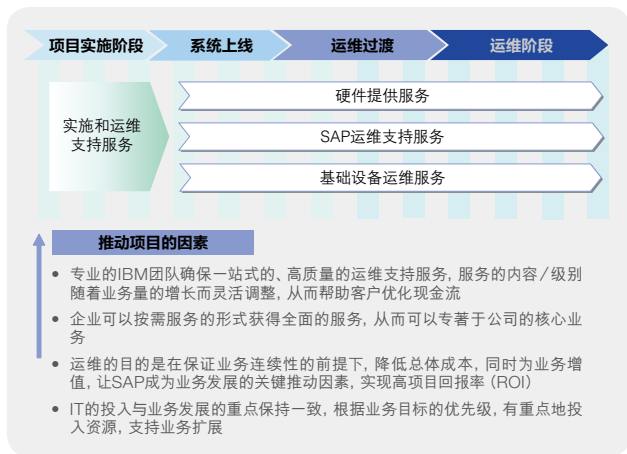
主要需求

- 加速基于中国的业务发展并快速推广到二、三线城市；

- 需要供应商能提供一站式服务(交钥匙项目),包括业务、应用和基础架构;
- 需要一种创新的IT投资和费用计划来保证在业务发展上有足够的资金并保证SLA;
- 保留进一步外包IT和应用维护业务的可能性,从而维持一个精简的IT团队。

主要结果

相比较原先的计划,在项目初期节省了大量的IT初始投资。



多家银行共享的核心银行服务中心

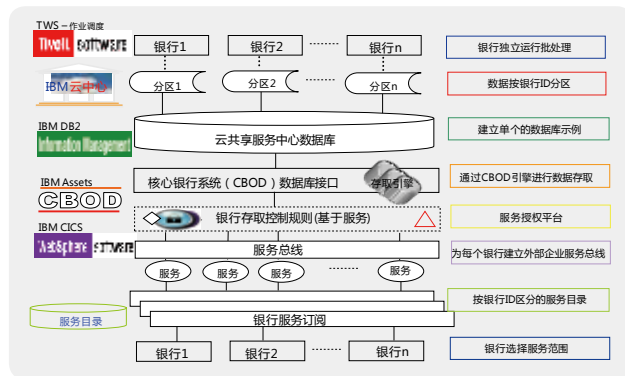
很多新进入大陆银行市场的民营和外资银行在获得营业执照后,为了达到早日盈利和迅速扩张兼顾的目标,需要一个系统共享而又数据安全,服务覆盖开业咨询、系统实施和日常运维的解决方案。

客户需求:

在国内一套独立的核心银行系统的建置投资(包括应用软件及服务、系统软硬件环境、机房)至少在六七千万人民币以上,实施周期至少一年。为了保持更多的业务灵活性并保证快速、高质量的推广市场,客户不想投入过多的IT固定资产,也不想建立自己的实施团队,而是寻找一家可信的供应商来提供一站式服务。加入这一模式的途径主要有以下两种:1)业务仅限外币的外资分行可以直接加入IBM在IDC建立的共享中心; 2)其它经营人民币的新进独立法人行可以通过取得银监会批准的第三方共享服务中心和IBM合作。

项目内容:

IBM提供核心银行应用相关的云平台服务、应用咨询/实施/管理服务、服务器管理、存储管理、网络管理、安全和风险管理、系统架构管理、问题和变更管理等。最终用户共享IBM建立的



服务运作架构,不同的银行在逻辑上拥有独立的数据存取、用户界面、业务流程与逻辑、报表格式、产品和服务目录。

IBM价值:

- IBM的银行核心系统CBOD应用具备了领先的多租户的功能,并且完全能够达到客户对数据安全的要求;
- CBOD丰富的业务产品覆盖和强大的机构管理功能满足了客户在国内由小到大,由点到面的快速扩张业务目标;
- IBM的核心银行服务团队在国内完整的资源覆盖;
- 跨地区/国的IBM服务实施团队的无缝对接尤其符合外资客户的需要;
- 系统建置周期由过去的一年缩短到现在的半年之内;
- 在IT方面的支出现金流大幅改善。



应用外包服务

应用外包服务通过服务水准协议 (SLA) 向客户提供现场或远程的服务人员,保证服务、绩效和生产率。在这种服务模式下,客户把一个应用系统,或一系列应用系统集合的支持、维护、优化和革新等全部责任转移给IBM,运营服务人员可以与服务责任一起转移进IBM。

应用外包服务一般基于按年服务的合同,服务期限多年。群组外包是指一系列应用系统集合的外包,企业外包还包括一些或全部基础设施功能的交付。

业务挑战

- IT运营环境复杂度提升和新技术的采用,导致难以管理和维护;
- 由于应用和流程的变化带来更大的风险;
- 难以在合适的时间地点找到需要的技能和专家;
- IT运营成本高;
- 需要IT平台更好地响应业务的变化,加速投产;
- 需要应用群组的整合;
- 需要全面IT营运战略和标准。

解决方案概述

IBM接管客户的应用系统和/或人力资源，并注入设立新的IT治理模型，引进方法、流程和工具，实行管理模式的转型，并在新的服务管理模式中，通过“服务水准协议”向客户交付。

方案价值

优化一个或全部应用系统集合，成本降低，质量提升；提升治理和采用领先实践，关注驱动最大业务价值的IT举措：

- 提升对核心战略业务问题的关注；
- 提供规模化发展和按需扩展业务的能力；
- 更有效地驱动合并和收购；
- 建立应用平台，支持和驱动业务流程的变化和灵活度。



IBM可以帮助客户实现新的成本节约。我们在应用管理服务方面的经验和专业技能意味着我们可以提供经济有效的解决方案，以便增强贵公司的竞争优势，使您可以将注意力重新集中于业务。

成功就在眼前。

我们值得您信赖。



选对合作伙伴, 驾驭复杂环境

IBM全球企业咨询服务部(Global Business Services)是全球最大的咨询机构, 业务遍布170个国家和地区, 在金融业、汽车业、电信业、零售业等17个行业为客户提供精深的业务咨询、系统实施与集成、应用服务。同时, IBM全球企业咨询服务部还提供领先的跨行业转型咨询服务, 包括战略与转型服务、业务分析及优化服务、企业应用服务、应用服务等多种企业咨询服务, 并通过整合、快速、创新的业务解决方案实现客户价值。

在大中华地区, IBM全球企业咨询服务部拥有两千多位专业咨询顾问, 并在北京、上海、广州、成都、南京、深圳、武汉、济南、西安、沈阳、福州、石家庄、青岛、香港和台湾地区设立了分支机构。在中国二线、三线城市设立分公司, 不仅显示了IBM全球企业咨询服务部对于中国市场的信心和雄心, 同时也是IBM实践更好服务于中国企业的承诺, 通过各地分部的业务辐射更迅速更及时地响应客户的需求。

我们凭借对行业和专业领域的洞察, 以及领先的方法和技术, 与客户密切合作, 为客户提供具有实际功效的创新解决方案, 推动转型、追求卓越, 帮助他们在瞬息万变的商业环境中获得竞争优势。

详细信息请登录: <http://www.ibm.com/cn/services/bcs/>

出品:

IBM全球业务咨询服务部大中华区应用管理服务部

IBM全球业务咨询服务部大中华区市场部

内容提供:

IBM全球业务咨询服务部大中华区应用管理服务部

负责人:

涂松柏: IBM全球业务咨询部大中华区应用管理服务部合伙人, 他的邮件地址是sbtwu@cn.ibm.com

元存志: IBM全球业务咨询部大中华区应用管理服务部销售总监, 他的邮件地址是Jeff.T.Chi@cn.ibm.com

马 蓓: IBM全球业务咨询部大中华区应用管理服务部服务总监, 她的邮件地址是mawei@cn.ibm.com

策划:

高巍巍: IBM全球企业咨询服务部大中华区市场部市场总监

尹红岩: IBM全球企业咨询服务部大中华区市场部市场经理

罗微分: IBM全球企业咨询服务部大中华区应用管理服务部顾问经理

