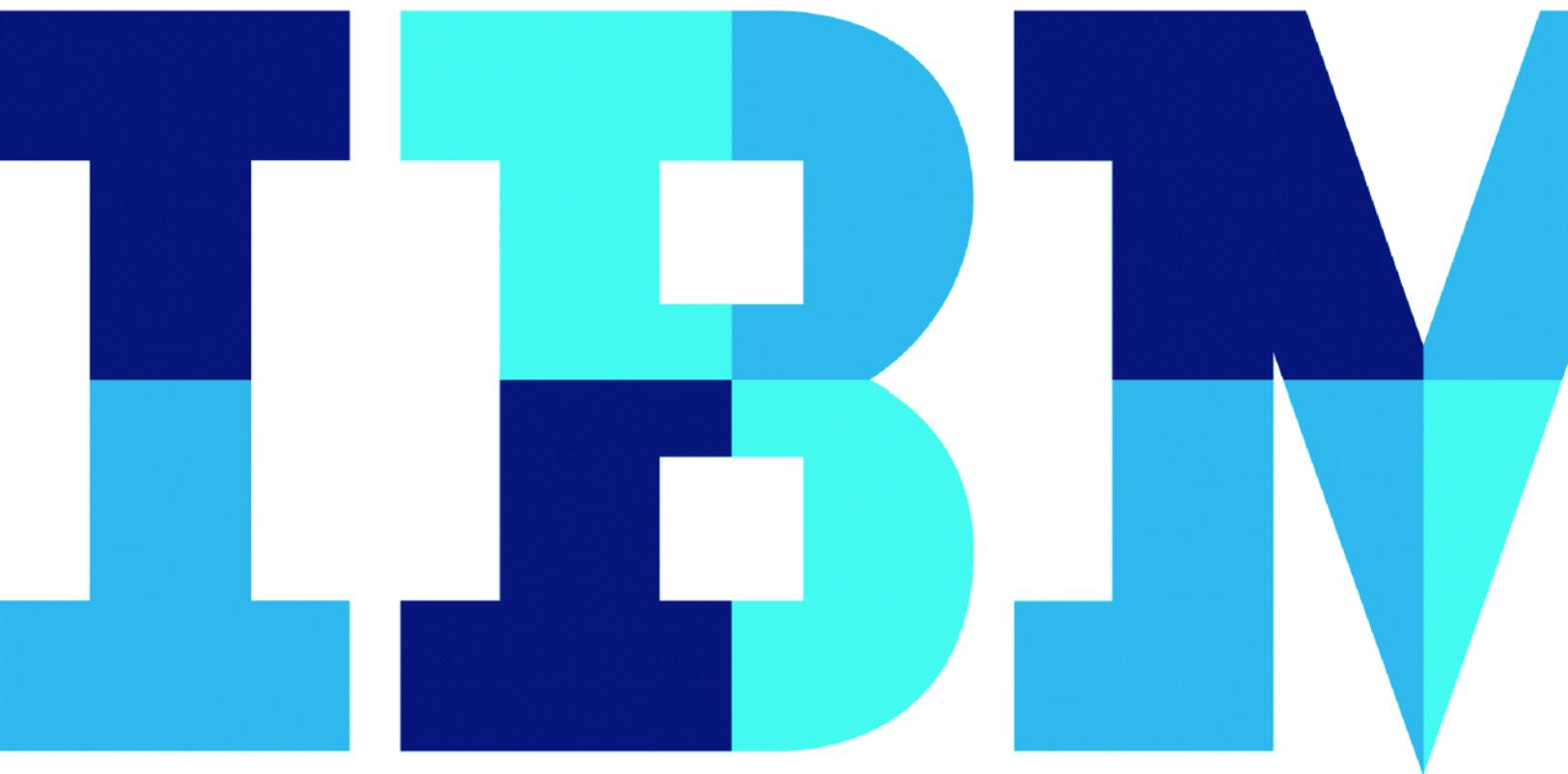


整合服务管理：  
可视化. 可控化. 自动化.

助力服务创新



每一天，世界都在变得越来越物联化、互联化和智能化。全球各地的基础设施、资产和设备正在迅速数字化，将每天制造的产品转化为智慧的产品，使人员、系统和物体能够以全新的方式彼此通信和交互。在智能产品和信息技术之间实现物联和互联的能力，使各行各业得以转换它们的业务模型，实现能超越期望和交付独特客户价值的创新服务。

成功的服务创新的基础在于，理解服务链是一种必须整合的业务流程。工作流、数据和基础设施必须跨越业务和技术界限实现互联并保持一致，才能确保有效的服务交付。业务线、业务运营、IT、基础设施以及客户管理团队必须针对一组常见的服务目标执行工作，这组目标受实时服务智能和跨端到端服务链的整合流程支持，以确保服务质量得以保持、成本得到控制并且风险得到有效管理。

### **整合服务管理：可视化、可控化、自动化。™**

来自 IBM 的整合服务管理融合了必要的最佳实践、解决方案和专家经验，可帮助各种机构转变他们设计、交付和管理业务服务的方式。

借助整合服务管理，组织可以跨越组织和基础设施界限实现可视化、可控化和自动化，使获得端到端的业务服务视图、有效管理风险和合规性，以及从根本上改变服务交付的经济效益成为可能，而所有这一切都支持业务目标。

---

### 整合服务管理概览

- **服务架构** – 根据行业定制并解决包括安全、存储和合规要求在内的独特服务交付挑战
- **服务生命周期管理** – 衔接业务线、企业架构、软件开发和测试、IT 操作（数据中心、安全、存储和网络操作）以及业务操作（生产和设施）之间的工作流，从而确保应用和服务的成功“上线”和持续改进
- **服务仪表盘** – 使从高管和业务运营人员到 IT 经理的各种受众能够看到服务，并深入洞察服务健康状况、完整性（安全和存储）和业务活动
- **服务请求和问题的统一管理** – 贯穿业务和 IT，使工作订单可以自动传送给正确的支持人员
- **资产管理** – 使用单一流程模型和单一数据模型，同时支持涵盖所有资产类的企业和 IT 资产
- **自动化管理** – 管理跨越分布式系统、大型机和存储设备的异构的物理、虚拟化和云环境，确保安全性、提高速度并节省成本
- **安全和存储管理** – 确保有效的访问、身份和威胁管理，以及对由智慧资产和技术所生成的不断增多的数据量的可扩展管理

整合服务管理实现了：

- **可视化** – 了解您的业务服务。跨越业务和 IT 建立清晰的服务战略，获取业务服务、流程和基础设施的实时、实用的情报，以及满足既定目标所需的关键绩效指标 (KPI) 和服务质量指标。
- **可控化** – 管控变更、风险和合规性。实施变更策略和规程，保护关键信息和资产，以及改进合规报告和跨整个服务生命周期的跟踪，从而降低运营风险。
- **自动化** – 改变服务交付的经济效益。改善跨越筒仓、工具、技术、信息和流程的工作流整合，提高生产力，同时降低成本和缩短上市时间。

---

### 设计、交付和管理智慧的服务

整合服务管理能促进智慧服务的交付，更改服务交付的经济效益，这可从以下客户成功案例中得以证明：

- **智慧的能源服务** – 位于西班牙的 **ENDESA ENERGÍA** 利用智慧度量技术和整合服务管理来管理向用户的能源分布，将电厂 **CO<sub>2</sub>** 排放减少了 **14%**，使户主节省高达 **10%** 的能源成本。
- **智慧的交通服务** – 瑞典斯德哥尔摩市利用动态的收费系统和整合服务管理，更出色地控制了城市交通流，将交通堵塞减少了 **20%**，碳排放减少了 **12%**。
- **智慧的铁路服务** – 瑞士的 **SBB** 利用整合服务管理来管理整个铁路基础设施，使他们能够在客户受到影响之前预测和修复超过 **50%** 的问题，将列车可用性提高了大约每个月 **2,000** 分钟。
- **智慧的云服务** – 一家领先金融服务提供商使用整合服务管理来实现测试云环境配置的自动化，提高了金融应用的交付速度，在 **3** 年内节省了 **220** 万美元，在 **10** 个月内就回收了成本，投资回报达到了 **435%**。

### 面向数据中心、设计与交付以及行业的整合服务管理

无论您是希望设计一个更加灵活、有弹性和高能效的服务交付基础设施，创建新的差异化产品和服务，还是改进现有产品和服务的质量，整合服务管理都可以帮助您为业务人员和您的客户创造更高价值。

整合服务管理：

- **针对数据中心** – 提供虚拟化和云环境的部署和管理方面的专家经验和能力，实现从下一代数据中心交付创新性服务。
- **针对设计与交付** – 提供专家经验和能力，通过跨端到端生命周期设计、交付和管理软件和服务的整合流程实现服务创新。
- **针对行业** – 提供行业独特的架构、能力和专家经验，跨越业务和技术基础设施向客户交付创新服务，包括智慧设备、仪表和 RFID 标记等行业独特技术，企业物理资产以及数据中心内的虚拟化技术。

---

面向数据中心、设计与交付以及行业的整合服务管理，为整个服务链提供了端到端的管理能力，有助于克服交付卓越业务和 IT 服务时的复杂性和风险。

## 整合服务管理



面向数据中心、设计与交付以及行业的整合服务管理为整个服务链提供了端到端的管理能力

### 面向数据中心的整合服务管理

整合服务管理提供了您所需的最佳实践、解决方案和专家经验，跨越异构的物理和虚拟环境、复合应用程序、分布式和大型机系统、电源和制冷系统，以及各种设施实现高度自动化的数据中心操作和流程。

自动化由一组紧密结合的功能提供支持，它们跨越 IT 筒仓、角色和职能将工具和工作流链接在一起，包括常见的可视化、导航、安全性、数据模型、报告和流程自动化引擎。而且，IBM 服务器、存储和大型机系统平台及服务管理软件经过整合和优化，以便管理和适应任何 workflow 或环境。组织也可以从丰富的灵活交付选项中进行选择，包括设备、软件即服务以及公共云和私有云。

使用面向数据中心的整合服务管理，您可以：

- 透彻了解自顶向下的业务服务到虚拟化环境的各个方面。
- 按服务、客户或硬件类型来控制 and 报告能源使用和成本。
- 跨越服务器、存储和大型机环境来配置硬件和软件。
- 提高数据中心“热点”的可视性，根据服务水平目标设定管理的优先级。
- 利用预测分析和趋势预测来在服务受到影响之前识别问题。
- 进行扩展以满足不断增长的数据存储和合规需求。
- 保护基础设施、信息和客户体验。

### 面向设计与交付的整合服务管理

面向设计与交付的整合服务管理旨在推动信息、流程和 workflow 跨架构、开发、测试和操作团队保持一致。通过预先

整合的工具和工作流，整合服务管理使克服许多常见挑战成为可能，包括：

- 确保架构师能透彻了解当前的生产环境，从而保证高效的应用和服务设计。
- 确保信息在各个资产存储库之间共享和同步，使 SOA、应用和生产详细信息保持最新并在各种受众和工具之间保持一致。
- 利用一组常见的安全工具降低安全风险并改进合规报告。
- 整合部署工具，确保跨测试实验室和生产环境准确、自动化地配置各个构建块。
- 在实验室和生产环境中测试应用性能，将问题根源反馈给测试人员，从而加速修复和缩短平均修复时间。
- 确保服务支持和修复跟踪系统在运营和开发部门之间保持同步，以更好地跟踪问题、支持客户和持续改进服务。

服务生命周期解决方案可帮助您解决：

- **服务战略** – 策划有效的服务交付战略，包括业务流程、技术以及贯穿业务和 IT 的其他考虑因素。
- **服务设计** – 跨越智慧的基础设施计划和构建下一代服务架构，利用云计算和其他交付模型帮助确保服务可扩展、灵活且经济高效。
- **服务转变** – 实现和整合工作流，确保有效地控制服务部署，跨越业务线、技术、设施、合作伙伴和其他组织团队提高服务敏捷性。
- **服务操作** – 保证业务服务和基础设施的可用性和性能，改善客户体验，自动化操作流程以提高生产力。
- **服务改进** – 通过更高的可视化水平、工具和流程的整合，以及跨越运营团队和服务生命周期的闭环管理，确保持续改进服务和产品。

## 面向行业的服务管理

IBM 提供了为您的行业量身订造的解决方案，帮助您创建和管理您独特的业务和 IT 基础设施、服务和产品。以拥有多年的跨行业最佳实践专业技术、方法和服务经验的专家为坚强后盾，IBM 能够帮助客户实现差异化服务，有助于保持客户忠诚度并降低成本。IBM 行业解决方案包括：

**面向银行的整合服务管理** – 帮助管理运营和合规风险，同时通过安全性、监控、变更管理、数据保护、服务交付和流程自动化功能提升效率。

**面向石化行业的整合服务管理** – 通过整合的信息管理，资产、网络和数据的安全管理，以及使用一种通用技术对所有类型资产进行的企业资产管理 (EAM)，帮助优化全球运营和改进资产管理。

**面向通信服务提供商的整合服务管理** – 帮助改进基于下一代内容和应用的的服务的服务质量，同时降低运营成本和与下一代网络相关的风险。

**面向电子行业的整合服务管理** – 通过企业验证管理、资产和基础设施的安全管理、使用一种通用技术对所有资产进行的企业资产管理，以及具有知识产权的智慧产品的服务生命周期管理，帮助创建创新产品和服务。

**面向能源和公用事业的整合服务管理** – 使用高级仪表管理 (AMM)、电力传输和配送设备自动化和分析、包括仪表资产管理在内的企业资产管理，为智能电网提供一种通用的服务管理平台。

**面向政府的整合服务管理** – 通过安全、监控、数据保护和资产安全管理，帮助政府机构更加有效和高效地向居民提供服务，遵守政府规章制度。

**面向医疗服务提供商的整合服务管理** – 通过资产和基础设施的安全管理、用于管理所有资产（包括超声波和 ECG 设备、心脏除颤器等设备）的企业资产管理，帮助医院和诊所向患者提供服务并遵守法规。

**面向保险业的整合服务管理** – 通过安全、监控、变更管理、数据保护、服务交付和跨组织筒仓和流程的自动化能力，帮助提高业务模型效率和减轻合规风险。

**面向制造业的整合服务管理** – 提供一种常见的服务管理平台，通过企业资产管理、资产和基础设施的安全管理以及智慧产品的服务生命周期管理，帮助开发和提供高品质的产品和有效服务。

**面向零售业的整合服务管理** – 通过安全地管理和监控所有商店和企业系统，促进对行业法规的遵从，以及跟踪、管理和维护所有业务和 IT 资产，帮助实现智慧经营。

面向旅游运输业的整合服务管理 – 通过跟踪、管理和维护所有运输资产，推进安全计划和对行业法规的遵从，以及通过实时监控 IT 和物理基础设施，实现更高的运营效率。



## IBM 对服务管理的投资

IBM 和我们的合作伙伴投入了数十亿美元，使用整合服务管理帮助客户实现业务转型，其中包括对人才、技术、最佳实践、培训和教育的投资。IBM 还在推进各种最佳实践和标准方面发挥着重要作用，这些标准包括 IT Infrastructure Library® (ITIL®)、Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)、Val IT、enhanced Telecom Operations Map (e-TOM) 等等。

## 后续步骤

为了帮助您准确理解您的组织可以在何处和如何从整合服务管理获益，IBM 提供了价值评估辅助和工具来协助您起步。服务管理自主评估 (Service Management Self-Assessment) 是一个免费的在线工具，可用于评估您的服务管理流程成熟度。整合服务管理和业务战略规划服务可帮助您调整业务和 IT 目标，转型您的组织。

## 更多信息

要了解关于整合服务管理的更多信息并安排简报或展示，请联系您的 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴，或者访问

[ibm.com/servicemanagement](http://ibm.com/servicemanagement)

客户负责确保自身遵守法律要求。至于可能影响客户业务的任何相关法律及法规要求的确定及解释，以及客户为遵守这些法律而可能需要采取的任何措施，客户应自行获得合格法律顾问的建议。IBM 不提供法律建议或者声明或保证其服务或产品可确保客户遵守任何法律。

© 版权所有 IBM Corporation 2010

IBM Corporation Software Group  
Route 100  
Somers, NY 10589  
U.S.A.

在美国印刷 2010 年 6 月  
保留所有权利

IBM、IBM 徽标和 [ibm.com](http://ibm.com) 是国际商业机器公司在美国和/或其他国家（地区）的商标。如果这些商标及其他 IBM 商标在本文中第一次出现时标有商标符号（® 或 TM），均代表在本文出版之际，它们是 IBM 在美国或其他国家（地区）注册的商标或普通法规定的商标。这些商标在其他国家（地区）也可能是注册商标或普通法规定的商标。有关 IBM 商标的最新列表，请查看 [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml) 的“Copyright and trademark information”部分。

IT Infrastructure Library 是英国商务部下属的中央计算机和电信局的注册商标。

ITIL 是英国商务部的注册商标和注册的欧盟商标，已在美国专利和商标局注册。

其他公司、产品和服务名称可能是其他公司的商标或服务标志。

本出版物中对 IBM 产品或服务的引用，不代表它们可用于所有 IBM 运营的国家（地区）。

没有 IBM 公司的书面许可，不得复制或传输本文中的任何部分。

到发布之日止，产品数据都进行了准确性审核。产品数据随时可能变更，恕不通知。关于 IBM 未来方向或打算的声明仅代表 IBM 的发展目标，如有变更，恕不另行通知。

本文中的信息“按原样”提供，不具有任何明示或暗示的担保。IBM 对特定用途的适用性或不侵权性不做任何保证。IBM 产品的担保依据的是它们所遵循的协议（比如 IBM Customer Agreement、Statement of Limited Warranty、International Program License Agreement 等）中的条款和条件。

