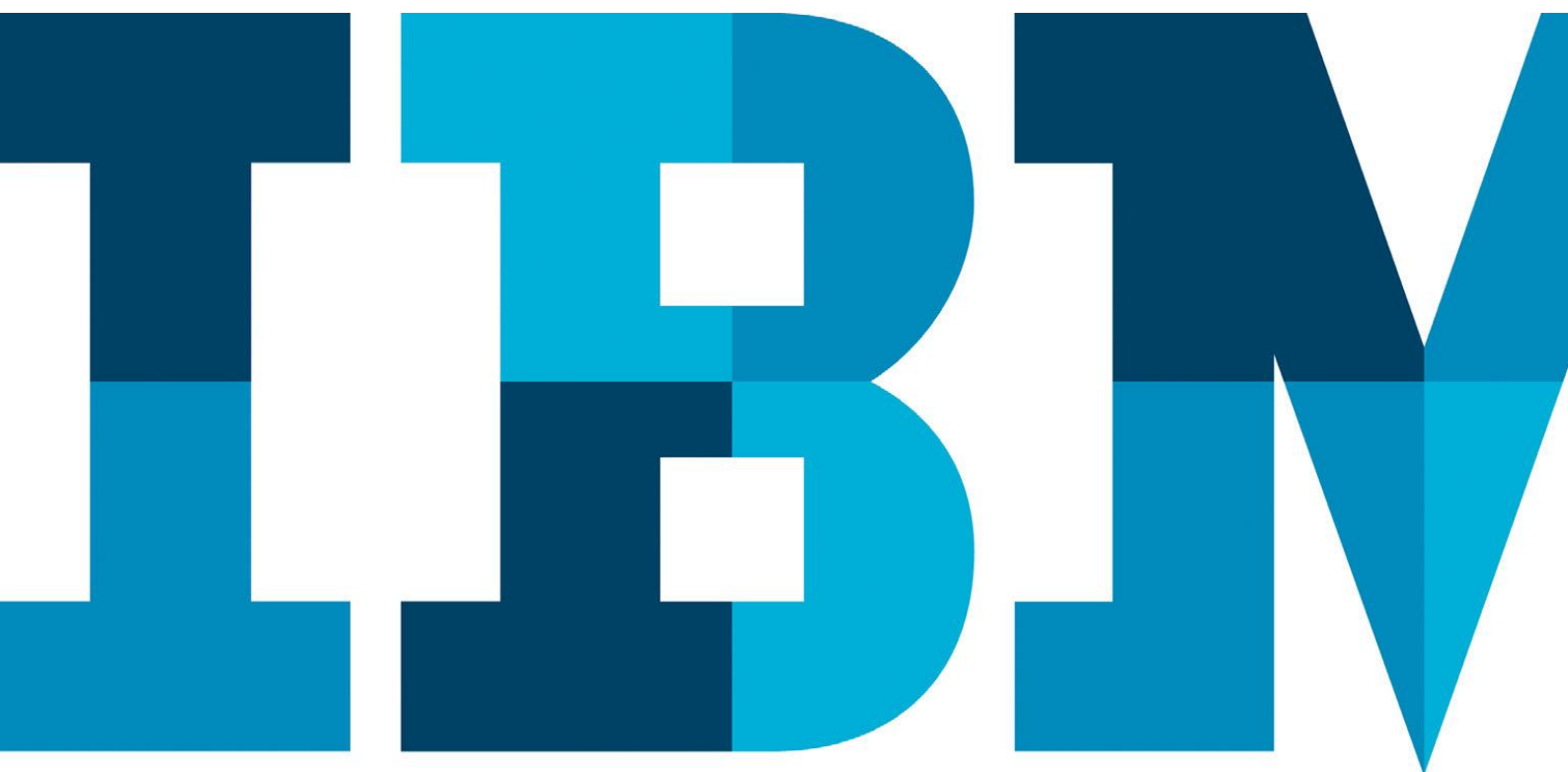


IBM 软件
IBM 整合服务管理

IBM 整合服务管理： 助力 CIO 转型业务

如今的 CIO 正在努力将创新转变为现实，提高 IT 投资回报并扩大其业务影响



CIO 调查凸显了对综合性服务管理方法的需求

在服务转型需求（从快速的服务交付和较高的流程效率到服务水平一致性）的推动下，如今的企业对服务管理格外重视。最成功的 CIO 们（掌控着盈利能力最高的公司的 CIO）正在努力改进其机构内部的服务管理，用它来改善已有服务并提供新服务，以此培养客户忠诚度。如今成功的 CIO 认识到，对企业而言，服务管理是为其打开创新和优质服务大门的钥匙。

这种对创新的重视从 2009 年 IBM 全球 CIO 调查中 2500 位 CIO 的回答中得到了证实。调查结果表明，首席信息官的工作会继续朝着 IT 和业务的双重重视的方向发展。事实上，随着几年前这种转型的开始，CIO 就发现它越来越重要而且发展步伐越来越快。我们也认识到那些能成功地平衡 IT 与业务的 CIO 主要关注三项首要目标：做到真正的创新、提高 IT 投资回报以及扩大 IT 的业务影响。总之，他们在 IT 和整个企业中寻求创新。创新体现在智慧电网和交通系统中，体现在云计算这样的灵活的交付模式中，还体现在虚拟化和自动化所带来的高效率中。

最成功的 CIO 还认识到，只有实现了整合服务管理能力才可能实现这种创新。如今越来越智能化和互联化的环境需要更高的可视化水平来获得更深入的服务洞察，需要更强有力的控制措施来安全有效地管理服务，还需要更高的自动化水平来简化服务交付。本手册详细说明了 IBM 整合服务管理如何提供框架来为成功 CIO 的业务目标提供支持，列举了全球各地的机构运用 IBM 综合服务管理实现业务转型的真实案例。

什么是 CIO 调查？

2009 年 1-4 月举行的 IBM CIO 调查汇总了 78 个国家和 19 个行业中各种规模机构的 2500 多位 CIO 的面对面访谈结果。这项调查的目的是更好地理解 CIO 面临的挑战，他们的目标，以及他们如何部署 IT 为自己的企业做出最大贡献。IBM 在分析中使用了这些公司在 2004 到 2007 年间的税前利润 (PBT) 增长数据，并与同行业中其他结构相比较，将各机构划分为高、中、低三种增长水平。在本手册中，我们关注的是 IBM 整合服务管理如何支持那些在高 PBT 增长公司工作的 CIO 所列举的目标。如需了解更多有关 IBM CIO 调查的信息，请访问 ibm.com/ciostudy。

成功的 CIO 把握住了创新和实用这两个重点

如今高增长公司的 CIO 已不满足于完美的 IT 专家的身份，他们告诉我们，他们是公司的业务领导，不仅提供明智的 IT 服务，还在应对非技术性战略问题方面担当领导角色。事实上，CIO 称他们将 55% 的时间用在刺激创新的行动上，例如协助制定业务战略，或使用 IT 提高业务灵活性。其余 45% 的时间用在与管理持续技术环境有关的更传统的重要 CIO 任务上。正是对于创新和实用这两方面的重视构成了成功 CIO 的目标，而 IBM 整合服务管理的独特定位能够支持这两个重点。

这种支持的形式往往表现为降低复杂度。事实上，我们所接触的每一种事物都蕴含着丰富的信息，因此我们面临的是更加复杂、更难

以管理且因此风险更大的智慧资产不断增值。例如，健康记录的数字化会显著提高十年内的存储需求，以及与存储基础架构的管理相关的挑战。自动化等功能作为 IBM 整合服务管理的基础，可以通过简化企业资产管理来降低复杂度和风险。

整合服务管理



IBM 在数据中心、服务设计和交付过程以及多个行业中实现转型

IBM 整合服务管理同时在业务和技术基础架构、人员和流程中实现了必要的可视化、可控化和自动化，以提供优质服务、管理风险和合规性，以及加快业务增长。它：

- 通过资产虚拟化等计划，为数据中心转型提供了综合性系统、服务和能源管理。
- 提供了模块化的解决方案，将软件的设计、交付和管理整合到了智能的服务和设备中，例如如今革命性的手持式设备。
- 提供了用于交付行业专用的创新服务（例如运输车队优化）的综合解决方案

通过这些能力，IBM 整合服务管理可以帮助 CIO 同时把握创新和传统 IT 这两个重点，从而支持并强化他们的业务领导角色。

服务交付对如今的 CIO 的重要性

随着业务和传统 IT 之间的人为界限逐渐变得模糊，成功的 CIO 认识到服务交付不仅在公司的经营和盈利方式中发挥着至关重要的作用，它也是维持竞争优势所不可或缺的。的确，随着我们的世界变得日益物联化、互联化和智能化，人员、系统和物体之间以全新的方式相互影响着。智慧电网减少了能源损耗和 CO₂ 排放。在智慧城市中，技术有助于缓解交通拥挤和减少水资源浪费。如今，提供新的、差异化服务的机会随处可见。

然而伴随着这些机遇的来临，我们也面临新的挑战。这个数字化程度更高的崭新世界需要我们改变思考、设计、交付和管理业务服务和产品的方式。

IBM 整合服务管理提供了必要的软件、系统、最佳实践和专家经验来管理数据中心、设计到交付过程以及多个行业中的基础架构、人员和流程所需的一贯贯穿于整个服务链。

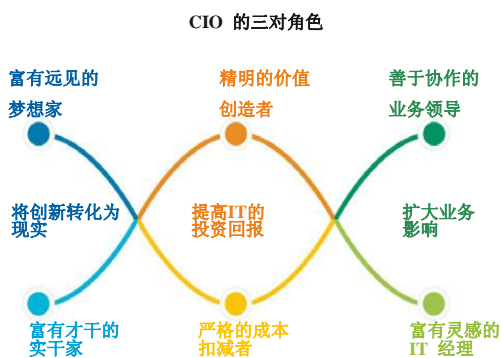
成功的 CIO 称他们正是这么做的——通过将三对看起来互相矛盾但实际上互补的角色融合在一起。在任何特定的时间，CIO 都应努力：

将创新转化为现实 — 通过担任富有远见的梦想家（努力利用技术推动创新）和富有才干的实干家（致力于履行已有的 IT 承诺）的角色

提高 IT 的投资回报 — 要求 CIO 既是一个精明的价值创造者（必须利用技术将数据转换为信息），又是一个严格的成本扣减者（其职责就是削减成本）。

扩大 IT 的业务影响 — 这需要担任善于协作的业务领导（试图参与到业务战略中）和富有灵感的 IT 经理（工作重点是在 IT 机构内部实施创新）的双重角色。

在每一对角色中，我们发现 IBM 整合服务管理能够支持最成功的高增长公司 CIO 所列举的一系列目标。



来源 = IBM CIO Study 2009

高增长 PBT 公司的 CIO 担当着这里显示的全部六个角色，而且往往尤其重视上面的角色。

通过 IBM 整合服务管理将创新转化为现实

富有远见的 CIO 认识到，成功的创新需要深入到业务内部。实际上，与低增长公司的 CIO 相比，高增长公司的 CIO 通过整合业务和技术来推动创新、主动提出更好的方式来利用数据，并通过奖励和表彰来促进创新文化的可能性高 94%，所有这些都以高度重视可增强竞争力的技术和选择作为明确目的。

CIO 担当富有远见的梦想家

IBM 整合服务管理支持富有远见的梦想家，支持智能的电网、食品供应链和道路交通管理等智慧服务的革命性行业模式。例如，位于德克萨斯州的电力公司 Austin Energy 就与 IBM 合作，创造了全美第一个智能电网 (IUN)，该网络已通过提供史无前例的电网中央管理、监视和控制功能而取得了显著的效益。IUN 直接监控着 50 多万台设备，为该电力公司提供了海量的数据。如今，许多服务订单在数小时内就可以完成，而不是数天或者甚至数周。而且，通过需求管理计划，Austin Energy 能够节省 660 兆瓦以上的电能。

CIO 担当富有才干的实干家

在担当富有远见的梦想家角色的同时，CIO 也必须同时是富有才干的实干家，他们认识到每一个成功 IT 机构的核心是实现现有的 IT 承诺。部署新的交付模型将推动经济增长，而自动化提高了运营效率，能够留出更多的时间和预算来进行创新。例如，富有才干的实干家可以采用 IBM 整合服务管理，通过跨服务生命周期和企业基础架构整合各种筒仓，更快地实现生产和服务的创新。

重要的国防产品制造商 Lockheed Martin 也是如此，该公司采用 IBM 整合服务管理建立了一个 SOA 能力中心，该中心为开发以任务为中心、基于 SOA 的解决方案提供了经过试验和测试的设计模式。

重要的是，CIO 在调查中明确表明，他们只有在满足了当前的 IT 需求后才能为创新投入更多的精力。实现这一目标的基本步骤之一是对人员、技术、流程和资产进行适当调整，而它们中的每一个都是一项服务的重要组成部分。这种调整必须跨越信息技术孤岛（数据中心、安全设备、网络和开发操作）以及业务孤岛（业务经理、合作伙伴、客户关系、设施和生产）。IBM 整合服务管理实现了这种调整，帮助 CIO 解决现今紧迫的 IT 问题，将他们从中解脱出来，从而将重点放在开发未来的智能基础架构上。

通过 IBM 整合服务管理提高 IT 的投资回报

基于信息的价值创造是如今成功的 CIO 的重要目标，尤其是在与客户的互动方面。根据 CIO 调查的结果，未来五年内，87% 的高增长公司 CIO 都预计会寻求客户的积极参与和互动。事实是，将这些信息转化成对客户需求的洞察可以给业务带来真正的竞争优势，而且能提高 IT 机构的投资回报。

成功的 CIO 知道，当客户洞察成为创造业务收入的关键时，IT 部门必须在不增加预算的基础上实现新服务的开发和交付。根据这项调查，如今的 CIO 将 14% 左右的时间用于寻求降低

成本的途径，这正是出于此原因。试图提高 IT 投资回报的 CIO 经常担当着精明的价值创造者和严格的成本扣减者的双重角色。精明的价值创造者的工作重点是设计能满足客户需求的解决方案，而严格的成本扣减者的目标在于构建完全标准化、低成本的业务流程。

IBM 整合服务管理可以实现关键绩效指标 (KPI) 和数据的可视化来帮助 CIO 提升 IT 的投资回报，并使用它创造业务效益，开发能适应和利用快速市场变化的基础架构。它也可以通过自动化等技术以及使用和核算数据能力，帮助 CIO 专注于成本控制，从而使高价值的 IT 专家能够专注于关键业务任务。

CIO 担当精明的价值创造者

精明的价值创造者可以凭借 IBM 整合服务管理，提供可将数据转换为信息的技术，例如有针对性的、基于角色的仪表盘，这些仪表盘可以反映业务活动、IT 对业务的影响以及 KPI，这使企业能够迅速对客户需求做出响应。

从此项功能中获益的一家公司是美国的 Rohm and Haas 公司，这是面向特种材料行业的技术提供商。他们采用 SAP 企业资源规划 (ERP) 应用并通过他们称之为“Pulse”的仪表盘每天两次为管理人员提供详细财务数据和 KPI。支持轻松访问高价值业务信息的仪表盘已将 Rohm and Haas 从一家拥有多个数据源的多元化公司转变为一家一体化经营公司。

“Pulse 取得了巨大的成功。业务部门中没有不喜欢仪表板的管理人员。他们这样说：‘在这之前我不知道我做过什么’和‘仪表板是我们目前做过的最佳的投资决定’。”

—Rohm and Haas 公司执行副总裁兼首席信息官，Anne Wilms

CIO 担当严格的成本扣减者

在全球经济动荡不定的时期，恐怕没有其他 CIO 角色比严格的成本扣减者面临的压力更大，CIO 应该像对待创造价值一样认真地对待成本削减。IBM 综合服务管理通过高可用性数据复制 (HDR) 帮助 NetworkIP 实现了巨大的成本节省，HDR 可以实现自动化的数据恢复以及服务器整合，从而帮助公司减少冗长的手动流程，同时实现更高的性能、卓越的磁盘管理和改进的 Internet 选择。通过采用 IBM 整合服务管理，NetworkIP 节省了 18 万美元的支出，减少了高达 75% 的操作工时。另外，停机恢复时间缩短了 90%，存储容量提高了 50%，而这些都不需要额外的基础架构或许可成本。

通过仪表板进一步提高服务数据的可视性之后，重要的利益相关者可以回答关键业务问题：我们是否充分利用了我们的 IT 资产？我们是否尽可能快地处理了事务？另外，采用 HDR 等配置，有助于提高数据可用性和可访问性，并通过自动化提高工作效率。IBM 整合服务管理可帮助您实现以上所有目标。由此形成了一个功能强大、智慧、经济高效的 IT 基础架构。

通过 IBM 整合服务管理扩大业务影响

IBM 全球 CIO 调查的受访者明确表示，与以往任何时期相比，他们目前在业务战略的制订中享有重要的话语权并发挥着重要的作用。事实上，62% 的高增长公司 CIO 都是高级管理团队中的一员。显然，协作是制订支持的 IT 业务战略的重要组成部分，而且高增长公司的 CIO 告诉我们他们将此作为一项工作重点。

CIO 担当善于协作的业务领导

当 CIO 试图扩大 IT 的业务影响时，他们往往发现他们自己同时担当着善于协作的业务领导和富有灵感的 IT 经理这样的双重角色，前者的目标是与其他高级管理人员一起参与战略制定，而后者则努力在自己的机构中推动业务和技术创新。

IBM 整合服务管理通过对业务流程管理、企业资产管理和商业服务管理进行整合，使 IT 与其他业务单位之间协调一致，从而为善于协作的业务领导提供支持。

事实上，资产管理软件在一家炼油公司中发挥着重要作用，该公司需要在 42 周的采购周期内完成 5000 万美元零件的采购。IBM 资产管理软件帮助该公司将采购周期缩短到了 10 周缩短了 75% 以上，同时节省了数百万美元的支出。

CIO 担当富有灵感的 IT 经理

与此同时，IBM 整合服务管理通过提供自动化功能和基于 IT 基础架构库 (ITIL) 的最佳实践，创建涵盖 SOA，一体化的开发、测试和运营，IT 操作管理以及安全性的 IT 卓越中心，从而为富有灵感的 IT 经理的目标提供支持。

事实上，对于整合服务管理冰岛遗传研究公司 deCODE 而言，安全性是首要的关注事项，该公司采用了 IBM 整合服务管理来更好地控制系统可访问性。目前，如果有员工从公司离职，IT 团队可以立刻撤销他们对所有系统的访问权限，从而提高了安全性并保证了对《萨班斯奥克斯利法案》的遵从性。另外，deCode 的 IT 团队可以让新用户从单一控制点访问大多数系统，这有助于用户更快地获得所需的系统访问权限，同时保持最高的办公效率。

例如，CIO 可以利用 IBM 整合服务管理功能来扩大技术的业务影响并加强业务战略，从而发现和共享性能数据或提高能源效率。

它也可以帮助 CIO 使用 SOA 等设计，积极推动向 IT 基础架构引入领先技术来提高灵活性，以及使用虚拟化和云计算等技术实现迅速的服务交付。IBM 整合服务管理可以帮助 CIO 解决如今的业务战略，并为未来的战略计划作好准备。

IBM 整合服务管理支持业务转变

CIO 调查的结果表明，成功的 CIO 已经在担当他们作为业务和 IT 领导者的新角色。他们通过管理物理和虚拟的基础架构、人员和流程，不断地降低复杂度，从而不断为业务转型作好准备。IBM 整合服务管理提供了一体化的服务管理功能来支持业务转型，这些功能有助于简化数据中心和业务操作，设计和交付突破性的产品和服务，以及实现革命性的行业模型作为如今智慧的综合基础架构的基础。整合服务管理通过在整个企业充分利用可视化、可控化和自动化功能，IBM 整合服务管理可帮助 CIO 将创新转化为现实，提高 IT 投资回报并扩大 IT 的业务影响。

可视化.可控化.自动化。™

更多信息

如需进一步了解 IBM 整合服务管理如何帮助您转型业务，请联系您的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴，或者访问以下网站：ibm.com/servicemanagement。

要了解 CIO 调查的更多信息，请访问：ibm.com/ciostudy。



©版权所有 IBM Corporation 2010

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

美国印刷
2010 年 7 月
保留所有权利

IBM、IBM 徽标、ibm.com 和 Tivoli 均为国际商业机器公司在美国或/或其他国家（地区）的商标或注册商标。如果以上商标或其他 IBM 商标在本文中首次出现时标有商标符号（® 或 ™），那么这些符号表示 IBM 在本文发布之际拥有的美国注册商标或约定俗成的商标。这些商标也可能是其他国家（地区）的注册商标或约定俗成的商标。IBM 商标的最新列表可在 ibm.com/legal/copytrade.shtml 上的“版权和商标信息”部分找到。

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 是一个注册商标，同时也是英国商务部注册的欧盟商标，该商标已在美国专利和商标局注册。

其他公司、产品或服务名称可能是其他机构的商标或服务标志。

本文中对 IBM 产品和服务的引用不表示 IBM 打算所有运营国家提供这些产品和服务。



请回收再利用