

IBM全球企业咨询服务部

IBM

IBM应用服务

通过提高应用性能来推动实现业务价值



创新难题

控制成本、提高效率以及促进增长可能仍是许多企业的关注重点，但它们要为另一个重点 - 创新 - 让道。

IBM 2006年对750多位世界顶级企业的CEO及高层管理者进行了面对面的访谈，并对访谈结果进行了深入分析，由此形成《IBM全球CEO调查报告》。该报告表明创新已成为许多企业寻求差异化以及提高收入水平的重要手段。受访的CEO们普遍认为业务与技术的融合对于创新至关重要。然而，他们都意识到这种融合的实现绝非易事。在CEO提出的创新主要障碍中，有两点引起了CIO的特别关注：物理和信息技术(IT)基础架构灵活性不够；无法充分地获取信息。由此引发了改变IT业务模型的需求。但是，当管理者们开始试图改变时，他们还需要积极应对与应用组合有关的挑战。

现在，热衷于创新的企业比以往更关注于应用以及技术与业务目标的一致性。他们希望支持新的和不断发展的产品、服务和流程，并需要提供能够不断满足甚至超越业务需求的应用。

IBM将精深的行业专长与无与伦比的技术优势结合起来

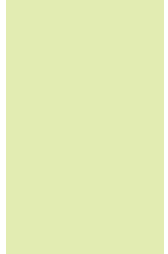
IBM深知应用组合所蕴藏的价值。因此，IBM兼顾业务、技术和应用与您的企业特定目标的一致性 & 需求，从而帮助您从应用程序投资中获得最大回报。IBM通过“IBM应用服务”使您具备这些能力，它是一种基于创新的行业和技术专长的广泛服务组合，可以帮助您以循序渐进、有条不紊的方式充分利用现有资产并实现内部和外部应用的潜在价值。

利用“IBM应用服务”，您可以选择需要帮助的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、测试和管理等。

“IBM在 [应用外包] 市场处于领先地位不仅体现在规模和市场份额上，还包括其他方面。它已明确地向全球外包服务市场做出最大的承诺。IBM在服务和技术创新方面处于领先地位；并在开发基于SOA和组件化业务模型(CBM)的解决方案方面处于领先地位；可以说，在整个领域和能力上IBM都处于领先地位。而市场上所有其他的供应商以及竞争对手，都在不同程度地效仿IBM，无论承认与否，他们都羡慕IBM的资源 and 主导市场的持续能力，”

- IDC¹





全球运输服务提供商形成新能力

虽然该运输服务提供商最初与IBM合作的目的是实施无线技术以跟踪其车辆，但IBM通过评估发现该企业更迫切的需要增加运载工具的使用率并改进客户服务。企业现有的车队控制流程并未提供可以改进使用率的自动化或优化的方法，也没有为特定预约寻找最合适的司机的方法。

IBM提供了一种自动化的车队优化系统，它利用由IBM研究院开发的最优算法。这个新系统的核心是优化引擎，该引擎利用各种数据(包括企业的业务规则、预约和司机信息、行车时间甚至还有航班信息)，生成近乎完美的时间表。

结果：提高了20%的能力，从而使公司每年的销售总额在9400万美元的基础上增加了1000万美元。



这使您可以解决许多阻碍您实现业务目标的应用难题。这些难题包括：

- 流程和应用难以集成(特别在并购之后)
- 原有应用与当前业务需求无法保持一致。
- 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
- 应用的稳定性需求受到不断变化的业务需求的挑战
- 持续增加的应用管理和维护成本
- 遍布多个业务线的冗余应用造成重复投资和维持费用增加
- 企业内部缺乏开发或维护应用所需的技能和专业知识
- 可用于新项目的内部资源非常有限，或根本就没有
- 启动新流程或新应用的前期准备时间过长
- 由于应用各不相同，因此缺乏统一的客户视图

完整的服务和解决方案，解决您的业务挑战

“IBM应用服务”可以管理整个应用生命周期；也可以管理其中一部分，这包括最初设计、开发和测试一直到交付和管理的任何环节。为了帮助您利用现有的应用资产并释放其潜在的价值，IBM提供了一系列服务，主要包括：

- 评估关键的业务问题和当前的应用环境，并就如何进行改进提供相应指导
- 设计、开发、测试和实施创新的定制应用，以解决企业的特定挑战
- 为现有的应用投资提供日常管理、测试、维护和支持。

需求评估和需求定义

无论您是希望提高自身能力以实施当前的业务战略、争取新的商机，还是最大程度地实现应用的投资回报和降低成本，IBM应用顾问与行业专家都能与您合作，以了解您的独特需求，并制定战略路线图和开发解决方案，来满足业务和应用的需求。

作为世界上最大的咨询组织之一，“IBM应用服务”吸纳了广泛的人才网络，以便能够集成适当的技能组合以解决关键难题。此外，您还可以从“IBM解决方案创新中心”获益，这些中心由遍布全球的智囊团

和解决方案设计团队组成，目的是进一步促进IBM专家和客户之间的广泛协作。这种协作加上深厚的专业技术知识，便成为IBM能力的核心，从而可以准确评估您的具体情况，并制定全面、实际的战略路线图，其中可以包括IBM和非IBM的软件、硬件和服务，以帮助您满足甚至超越企业的转型目标。IBM还可以帮助您实施一种革新的应用环境或是应用环境中的一种新技术，通过提供经济有效的解决方案来满足您的创新需求。

定制应用的设计、开发和实施

IBM利用与成千上万客户合作所积累的专业知识，增强您现有的应用或构建新的应用，以便对业务流程进行标准化和简化，并集成多个应用的数据和事务。此外，IBM可以转变原有的应用，以快速添加新功能或将其迁移至更灵活、标准的套装解决方案。

IBM使定制应用的设计、开发、测试和实施服务与解决应用程序组合各个方面的关键技术和解决方案保持一致，并委派经验丰富的团队帮助您通过运用新技术和创新思想来实现价值。

知名的独立IT分析公司将IBM评为北美应用外包市场的领导者。^{1,2}



使用灵活的体系架构来构建应用程序

面向服务的体系架构(SOA)是一种应用程序框架，它将所有业务应用分成多个功能或流程(称之为服务)。这种创新的框架使您可以在不考虑作为运行目标的应用程序和计算平台的情况下构建、部署和集成服务。这意味着嵌入原有应用中的业务组件能够以灵活且可复用的新服务形式使用。

IBM将帮助您制定可行的SOA战略并将其转变为现实。实施的结果将是能够灵活有效地应对快速变化的业务需求的企业体系架构。

IBM在以下多个服务领域具备专长：

- **应用开发。**IBM通过利用开放标准、发展加速器和行业解决方案加速器，帮助您的企业降低在应用开发、转换和测试方面所用的时间和成本。
- **无线应用开发。**该服务重点在于运用如智能卡、无线射频识别(RFID)、移动电话、个人数码助理(PDA)、远程信息处理和嵌入式解决方案等技术来解决各种针对特定行业的问题。
- **企业集成。**IBM利用领先的企业应用集成中间件解决方案以及各种集成和测试能力，来帮助您的企业优化现有的技术基础结构，同时集成新的服务。
- **企业体系结构和技术。**IBM在构建企业技术体系结构方面能够提供先进的思想和出色的服务。
- **安全和隐私。**IBM安全专家将与贵公司协作，以制定和实施保护资产安全的战略。
- **客户体验、品牌和可用性设计。**IBM帮助您制定品牌战略以及多渠道的客户体验框架，从而使您的企业能够通过众多渠道为客户提供一致的品牌体验。
- **门户网站、内容和电子商务。**通过在门户网站和电子商务站点上开发和传递非结构化的复杂内容，IBM可以帮助您增强客户体验。
- **培训开发。**IBM将设计并开发混合培训方案和相关技术，其内容涵盖基于Web的电子学习和传统的教师授课式培训。
- **套装应用的实施和集成。**为了加快SAP和Oracle等供应商所提供解决方案的实施、集成、测试和部署，IBM能够利用分布在全球各地的多个“套装应用优化中心”(Package Application Centers of Excellence)以及业务流程和专业知识来提供帮助。



珠宝零售商借IBM之力完善其Web站点的面貌

这家珠宝公司希望其Web站点能够更好的体现自己的商店所提供的优质客户体验。另外，当该公司开始向其他地域扩展基于Web的电子商务时，发现拷贝现有Web站点和相关产品目录的工作非常繁重。简而言之，他们希望通过以尽量快速且经济的方式启动和更新Web站点来改善其全球电子商务的站点的面貌。

IBM为该公司开发和实施了一个集成的Web解决方案，目前也负责维护工作。实施该方案后，该公司所有Web站点保持了一致的布局、内容和用户体验。同时，IBM还帮助该公司更为经济地管理不断增多的Web站点，并更加快速地启动新站点。

结果：该公司采用这个新的全球Web站点后，在第一个销售旺季中，其在线销售额增加了 57%。

集成企业范围内的信息

像大多数企业一样，您的信息可能也是分散于多个应用中，并由单一的业务流程分别进行访问。因此，员工常常要耗费大量的时间来搜寻工作所需的信息。

随需应变的信息可以帮助您的企业更好地利用信息和提供正确的数据，从而优化流程、应用程序和生产效率。由于SOA的采用日益普遍，IBM将信息作为服务(通过“IBM应用服务”提供)的方法能够提供您所需的各种服务，以便向系统和业务流程提供整个企业的集成运营信息。

应用的日常管理、维护和支持

“IBM应用服务”包含一组完整的服务，可用于转变您管理应用的方式，无论是短期项目还是应用组合完整的外包和转变。所有服务都通过经过验证的流程和方法提供，而这些流程和方法还在通过IBM的能力和专业开发计划不断加以完善。

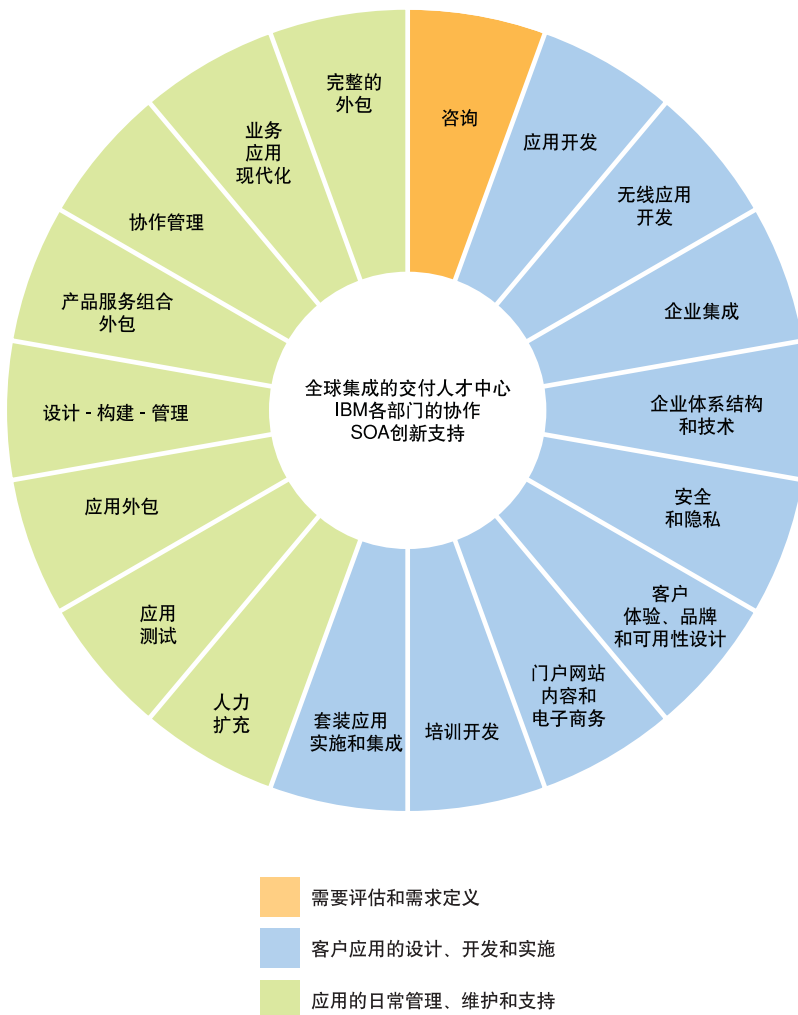
提供的服务包括：

- 人员扩充。如果您经常遇到波动的IT技能集和人员需求，那么您可以依靠IBM提供的高技能专家，他们将在您的管理下从事应用的开发、维护、管理和支持工作。
- 应用测试。IBM具备各方面能力，可以根据您的需求提供服务、资产、工具和高技能资源的最佳组合，以人力扩充服务或项目的方式提供测试；或以协作管理服务提供测试；另外还可采用完全外包服务提供测试，如果采用这种服务，那么IBM将对人员、流程和技术承担全部责任。

- 应用外包。IBM通过为您的套装或定制应用提供日常支持，从而承担应用的管理和维护任务。
- 设计 - 构建 - 管理。IBM可以为您的一个或多个应用进行设计、构建并提供日常管理，并为您所有应用的开发和管理活动提供单一来源的支持。
- 产品服务组合外包。IBM接管您企业或业务部门的应用组合的支持、维护、优化和改进工作。
- 协作管理。IBM通过利用有针对性的转变战略并提供“手把手”的人员指导来与您协作，使您的IT部门转变为高绩效的单位。
- 业务应用现代化。该服务将转变已过时的原有应用和脱节的流程，从而使这些应用更好地满足您的业务需求。
- 完整的外包。为了帮助您优化应用组合并力争降低IT开销，IBM可接管您的整个应用组合的支持、维护、优化和改进工作，并提供部分或全部的基础架构功能。



IBM提供了全面的解决方案



这些解决方案利用了IBM的全球交付中心、人才中心、交叉协作能力和SOA专家。

为什么要选择 IBM?

当前，许多企业将大部分资源用于现有应用的开发、测试、管理和维护，以致无法花太多的时间来培养能使自己在市场中独树一帜的能力。通过“IBM应用服务”的帮助，您可以扭转这种趋势，将更多的时间和预算用于实施不仅可以增加IT投资的价值，还有助于创新的解决方案。

IBM将其精深而广博的技术和全球业务服务运用于所有客户。作为全球最大的IT服务和咨询供应商之一，IBM在全球拥有86000多位应用服务专业人员⁴，他们经验丰富、精通各种技能并具备特定行业的技术知识。

“IBM应用服务”利用高技能的人力资源以及深厚的行业、业务和技术知识，提供各种服务和解决方案，以支持您不断变化的业务需求。另外，IBM通过为您的整个应用生命周期(从咨询、设计、构建和测试到外包部分或所有应用业务)提供服务，使您可以选择最符合自己需求的解决方案。

在合适的时间、地点以适当的价格获得适当的技能

通过IBM的帮助，您可以依赖的资源远远不只IBM以项目为基础提供的应用开发资源，还可以使用IBM提供的全球交付模型，这种模型不仅有助于降低IT费用，而且还使您能够更好地利用独一无二的技能集、多个地点的解决方案以及为使命悠关型应用提供不间断的支持。

IBM提供了由超过45个全球交付中心组成的网络，其中包括位于印度、巴西、中国和东欧的战略交付中心，这些中心主要提供与业务应用开发、企业集成、维护、测试和解决方案管理相关的IT服务。所有这些中心和它们所雇用的专业人员都可以通过一个高度安全的全球网络进行连接，并以一致的流程作为后盾，这样他们就如同在全球部署的单一团队一样运作。这意味着IBM可以根据您的独特情况提供适当的技能集，同时降低风险并进一步提高成本效率。



© Copyright IBM Corporation 2007

IBM Global Services
Route 100
Somers, NY 10589
U.S.A.

All Rights Reserved

IBM, and the IBM logo are trademarks or registered trademarks of International Business Machines Corporation in the United States, other countries, or both.

Other company, product and service names may be trademarks or service marks of others.

References in this publication to IBM products and services do not imply that IBM intends to make them available in all countries in which IBM operates.

北京总公司

北京朝阳区工体北路甲二号
盈科中心IBM大厦25层
邮政编码: 100027
电话: (010)63618888
传真: (010)63618555

上海分公司

上海市淮海中路333号
瑞安广场10楼
邮政编码: 200021
电话: (021)63262288
传真: (021)63261177

广州分公司

广州林和西路161号
中泰国际广场B塔40楼
邮政编码: 510620
电话: (020)85113828
传真: (020)87550182

此外，作为全球最大融资公司之一的IBM Global Financing可以提供众多选项，以帮助您降低与应用项目相关的成本。它可以帮助您采购新资产，或者处置报废的旧资产，并使您可以在解决方案已实施并为企业带来效益后才支付相关的转换费用。这意味着减少前期投入、降低项目或服务成本，并使支付条款与解决方案产生的结果保持一致。

借助IBM的支持，您能够更好地实现业务目标、使部分或整个应用环境现代化并能够部署新的技术，从而提高业绩并降低成本。您可以利用IBM的专业知识以及全球交付资源来开发、维护、管理和支持所有或部分的应用需求。无论什么应用问题，IBM都可以帮助您解决。

更多信息

要了解有关“IBM应用服务”的更多信息，请联系您的IBM销售代表或通过gbsm@cn.ibm.com与我们联系，或者访问：

www.ibm.com/cn/services/bcs/solutions/applicationservices.shtml

¹ IDC. “U.S. Application Outsourcing Services 2006 Vendor Analysis: Competitive Landscape and IDC Leadership Grid.” IDC #204179. 2006年11月。

² Forrester Research. “The Forrester Wave: North American Application Outsourcing, Q1 2007” 2007年3月26日。

³ Frances Karamouzis, Allie Young, Helen Huntley, Partha Iyengar, Ian Marriott 和 Gianluca Tramacere. Gartner. “Magic Quadrant for North American Offshore Application Services, 2007.” 编号: G00149496, 2007年8月6日。

Magic Quadrant已由Gartner, Inc. 于2007年8月6日注册版权，但经过许可后可以复用。Magic Quadrant是特定时间段内某一市场的图形化表示。它根据Gartner为该市场定义的标准，描述Gartner对特定供应商的表现的分析。Gartner并不支持Magic Quadrant中所描述的任何供应商、产品或服务，并且不建议技术用户只选择列在“Leaders”象限中的供应商。Magic Quadrant只是一种研究工具，并不意在作为任何行动的具体指导。Gartner不承担与该研究有关的所有保证(无论是明示的还是暗含的)，包括但不限于适销或适用于某种特定用途的保证。

⁴ 到2007年8月为止，IBM雇佣的应用程序专业人员的数量。