

您能通过业务服务 灵活性解决客户难题， 并赢得更多客户吗？

you can



在线服务的重要性再怎么强调也不过分。以欧洲为例，到2012年，这一地区的电子零售业将会上升到3230亿欧元。如今，三分之一的在线用户已经开始接触金融服务，据预测，到2015年手机银行的用户将会达到10亿。IT 是实现这些服务的关键所在，如果您的IT系统无法照顾到您的客户，有人会做到的。

为了帮助您的服务交付保持在最前沿，CA Technologies 已经汇编了一系列关键点，以提醒您不要落后于这个时代。如果您需要保证 IT 服务持续健康地发展，以便保持业务稳定，您可以将该备忘录作为参考。

亚马逊创始人兼总裁Jeff Bezos说过这样一句话：“如果在现实世界里你惹顾客生气，他们可能会转告身边的6个朋友。如果你在互联网中惹顾客生气的话，他们就可能会转告给6000个朋友。”

75%

的公司将 IT 与业务
目标保持一致作为
首要关注事项*

31%

的公司监测能力
不足以有效管理
它们的 IT*

*IT 高管对于公司策略的看法“规划过程”，IDG
Research Services，2009年10月

第 1 部分：业务服务灵活度备忘录

您的企业或许已经做到了“以服务为中心”，但贵公司是一个灵活的企业吗？

一个灵活的企业与其客户应该具有直接的联系，拥有“健康”的业务和“健康”的整体服务交付基础架构。在当今以 Web 技术为主导的领域中，企业的灵活性取决于您避免或者迁移众多风险的能力。这些风险涉及到应用、网络、数据库或者需要向关键业务服务做出妥协的能力等方面。

挑战

如今，灵活的企业必须抓住机会，并将所有指标都转化为实时、每个人都能会认可并且有效纠错的“服务质量”管理方法。只有通过链接、监测和实施所有维度的服务交付，您才能百分之百地让客户满意，从而加速您的业务发展。

备忘录 1

提供业务服务灵活性

说来容易，但是您怎样才能实现业务服务的灵活性呢？如果您还没有采取行动，以下重要备忘事项可以帮助您提高服务质量并将风险最小化。

①

保留准确的服务模式

为确保 IT 服务质量并释放 IT 员工的过大压力，关键的第一步是确保服务的模式是完整而且准确的。服务模式必须能够反映出每一项 IT 服务的基础架构组件和应用。

您能够以动态且实时的方式实现这一目标吗？

②

降低基础架构的风险，防患于未然

对于服务交付来讲，主动进行风险管理是最基本的。最理想情况是，即使当系统中断（例如单一服务器崩溃、业务服务无法升级或关闭等）时，基础架构也必须保持强大的功能。

在风险影响到最终用户之前，您能够识别出潜在风险，并及时处理吗？

③

准确查找问题的根本原因

当您管理服务水平时，您需要自动、智能地识别出哪些组件正在造成问题。您还需要识别未来风险所产生的问题（例如服务器性能下降，但还未影响到质量）。

您能够理解发生故障的组件会对体验服务的客户造成怎样的影响吗？

④

做出明智的开支选择

如果您只管理服务领域，而对全局毫无概念，您便会发现自己在解决问题过程中随意消耗资源，甚至还希望某种方式会有用。这样就会导致您在运行业务和保留客户上付出过多的代价，并且让您的 IT 员工付出了毫无意义的劳动。

为了保持服务质量，您正在对以服务为中心的管理解决方案进行投资吗？

问题处理过程中，
41%
的时间都花在了与
问题解决无关的事
情上*。

* IT 经济学：基础架构管理降低运行成本，提高 IT 效率，IDC，2009年。

第 2 部分：高性能和动态基础架构备忘录

您能够管理“全新”的基础架构吗？

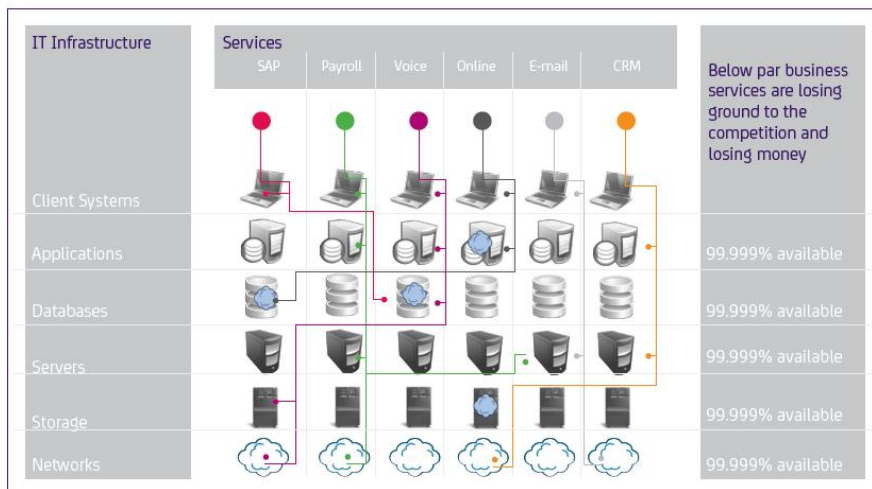
每天，企业、服务供应商和政府 IT 的基础架构在规模与复杂度方面都在不断增长，以便支持内部用户和业务流程不断变化的需求。IT 运行在满足预算紧张和员工分配等内部要求上不断面临着挑战。如虚拟化和云计算这样的新技术也带来了新的复杂性，给负责 IT 运行的员工带来了额外的压力。“全新”的基础架构可以在如何支持安全、风险和服务、应用以及交易的性能等操作上提供可见性和控制性，这也成为企业致胜的最为至关重要的因素。

挑战

随着虚拟化和云计算（其中包括私有云、公共云或混合云）的使用率越来越高，成功的要点就取决于动态基础架构策略的可用性和性能方面。没有这一点，IT 模型会太过死板，无法与具备更高响应性服务的同行展开竞争。这些技术有助于企业从现有基础架构中发现更多机遇，并在其中实现负载共享。企业、政府机构和服务供应商越来越依赖于可靠的、动态的基础架构，以此来避免服务交付出现故障所带来的成本浪费和风险。

服务比组件可用性更加关键——是谁在监测真实用户的体验？

下面的示例图展示出在 IT 管理孤岛中动态映射和监测整体服务的重要性。基础架构（下图左侧所示）在所有典型的业务服务（自顶部开始）范围内得到了映射。当所有独立的组件声称具有 99.999% 的可用性时，一种实时、根源性和依赖性检验（图中彩色显示部分）就显示了这样的结论：并非全部的可用性都很好。即使微小的性能问题，经过累积效应也会对客户的整体体验造成重大的影响。



备忘录 2

高性能和动态基础架构

您如何获得高性能和动态的基础架构？如果您还没有采用措施，下列这些重要的备忘事项可以帮助您提高管理中的可见性和控制能力。

①

基础架构的端到端视图

成功的IM (Infrastructure Management)是对您的基础架构有一个完整、集成、实时的视图，其中包括网络、物理系统和虚拟系统以及数据库。这需要一种综合的解决方案，自动发现和映射所有领域全部物理和虚拟组件之间的关系。

您能准确跟踪动态基础架构吗？

②

集成的可用性和主动式性能管理

将故障隔离和根本原因分析与声音/数据网络、物理/虚拟系统、数据库、客户/服务器应用和环境的主动式性能视图相结合，促进 IT 发展，优化基础架构的运行，避免服务交付故障的所造成的成本损失和风险。

您能将自己的基础架构团队从反应式转化为主动式吗？

③

物理和虚拟系统控制

通过单点控制，在虚拟资源与物理主机资源的关系中融入可见性和控制，以获得虚拟系统性能、容量和可用性，提高 IT 生产率，并降低成本。

您能在基础架构范围防止虚拟蔓延和过度利用的问题吗？

④

全面的网络通信分析

实时的可见性和历史分析可以了解哪些应用和主机正在消耗最多的带宽资源，这可让您做出经济高效的决策，从而优化和提高网络服务交付能力。

您能够做出明确的网络性能分析吗？

采用 CA Technologies 产品实现下一代IM

下一代基础架构管理评估 (IMR) 是一项来自 CA Technologies 的服务，它旨在协助领先公司确定它们的 IT 基础架构以及相关的管理是否在以某种特定的方式发展，即公司是否准备将支持的关键业务服务在新的平台上进行交付，例如在动态性、高度虚拟化数据中心或者云环境中。

IMR 将能够识别出您当前环境中的所有需要立即进行弥补的差距，它是贵公司发展策略的基础。它将帮助您验证当前的假设，发现任何潜在的问题，为您和公司股东提供更强大的控制功能，从而挖掘出下一代服务交付平台的全部优势。您还将能够与其它规模或行业类似的组织进行基础架构管理功能方面的比较。

欲了解更多有关下一代IMR的相关信息，我们可以为您提供免费阅读的服务资料，请访问ca.com/imr。

下一步行动

请思考一下，您如何才能向真正灵活、以服务为中心的 IT 管理方法转型。当 IT 对自身服务有了更好的理解之后，它就能够提高服务质量和可预测性，同时降低 IT 成本。服务质量的提升更有利于客户，同时也有利于构建更佳的服务准则。

可以衡量IT价值的方面越来越多，例如与收入、员工工作效率、业务成功之间的关系，以及其适应变化的能力等。CA Technologies 公司的 IT 服务保障将真正用户服务体验、事务处理和应用与基础系统和网络基础架构独特地联系在一起，让您能够理解整个企业范围内的实时性能、潜在风险和业务服务质量。这可以增加企业的灵活性——从而帮助您的企业提高收入，增强生产能力，获得更大的 IT 价值和相关收益，同时基于业务影响力做出优化选择。欲了解更多有关信息，请访问www.ca.com/us/service-assurance.aspx。

关于CA Technologies

CA Technologies 是全球领先的具有所有IT 环境专业知识的IT 管理软件和解决方案公司。该IT 环境包括从大型机 (mainframe) 和分布式到虚拟化和云计算的不同IT 环境。CA Technologies 通过管理和保护IT 环境，帮助客户推出更加灵活的IT 服务。CA Technologies 的创新产品和服务将为IT 组织提供具有前瞻性和控制性的强大业务灵活性。全球大部分的财富500 强均依赖CA Technologies 管理其不断变化的IT 生态系统。欲获取更多详细信息，请浏览网站www.ca.com.cn。



冠群电脑 (中国) 有限公司

地址：北京市朝阳区建国门外大街甲 6 号 SK 大厦 6 层

电话：86-10-5816 2000

传真：86-10-6561 1135

邮编：100022

技术支持热线：+4008 100 670
