

## 白皮书

### 智能服务助力中国企业实现业务转型

赞助者：思科

Mayur Sahni

Matt Healey

August 2011

#### IDC 观点

当前，中国企业正处于转型期，企业与 IT 合作伙伴的合作方式，以及企业为推动业务目标而采用的服务内容，都在发生明显的变化。企业的每一次转型都会带给 IT 基础架构进一步的压力。作为企业业务转型的重要一环，IT 基础架构成功实施的关键就是基础架构的设计、支持和管理服务。企业一方面需要服务来让 IT 基础架构发挥应有的作用，另一方面，他们还需要努力找到合适的服务商，能够提供突破传统的创新服务，以支持企业业务的转型。

IDC 认为，解决上述问题的关键就在于服务交付的核心-智能性。智能性把传统服务升级为“智能服务”。**“通过科技手段，智能服务具备了自动化、互联性等特性，并将为企业创造更高的价值”**（2005 年《哈佛商业评论(Harvard Business Review)》）。只有通过厂商的知识资本（行业/领域知识、历史数据库、实时知识工具和流程）并运用智能的手段，一项服务才能为企业增值：从简单的被动响应（传统服务）向主动响应、甚至是预见性的方向转型。因此，充分利用厂商的知识产权、工具、流程，再加上生态系统合作伙伴的通力合作，企业转型的成功率就会更高。

每一次根本性的变革都会带来一系列影响：比如，网络上的数据类型和数据量呈指数级增长，企业 IT 环境中会增加很多新设备，需要新的 IT 政策来防范安全风险，用户对性能也会提出更高的要求。所以从基础架构的角度来看，促进企业 IT 成功转型的关键，还在于基础网络架构的适应性和灵活性。

IDC 建议企业选择的技术合作伙伴不仅要拥有强大的网络专业技能，还要具有“智能”能力来提供端到端的智能服务。

思科网络基础架构解决方案不仅囊括了无边界网络、数据中心和协作，而且贯穿了服务各个层面的价值链，使其成为中国企业理想的智能服务合作伙伴，能够满足企业的转型需求。另外，思科与全球及本地合作伙伴一起打造了强大的合作伙伴生态系统，通过协作来满足企业的创新意愿。

#### 研究方法

针对本白皮书，IDC 引用了中国服务市场供需双方的研究数据。在需求方，IDC 定期开展针对亚太地区的 CIO 和 IT 管理人员的调查。本研究摘录了若干针对中国市场的调查结果。此外，IDC 还与一些总部设在中国以外的跨国企业进行了交流，他们的 CIO 的部分见解也在本白皮书中有所体现。IDC 不断地从经济、商业和信息通讯技术的角度对全球、区域和中国本土市场进行分析，并将这些分析与调查相结合。这将在 IDC 中国发布的联合调查中得到反映。

## 关于本白皮书

本白皮书阐述了智能服务在促进中国企业的业务转型中所扮演的角色，以及思科智能服务如何帮助企业实现业务目标，并提升股东价值。IDC 认为，智能服务代表了一种长期的趋势，能够帮助企业实现业务转型和可持续增长。

本白皮书将为那些正在考虑或已经开始进行业务转型的企业提供参考。它阐述了全球和本地商业环境的现状、企业转型规划，以及企业应该如何利用智能服务来驱动业务增长。本白皮书专为企业 IT 决策者设计，并详细阐述了智能服务的优点。特别是对思科智能服务的内容进行了分析，阐述了它与中国企业的关系，能够带给客户的价值，以及客户选择思科智能服务的原因。

IDC 认为，“智能服务”本质上具有预见性和主动性，而不是被动响应。因此基于稳固的智能性，企业可以解决和避免意外事件。智能服务可以减少业务中断或停机的风险，是业务连续性计划的关键组成部分。嵌入在“机器智能”中的知识产权是这种预见性能力的核心，它“可以分析实时数据，并采取适当的措施”。从本质上讲，智能服务可以使企业运营更有效率，并通过减少不确定性，使企业降低总体拥有成本，增加利润。

这一点在思科的智能服务中有很好的体现。思科的智能服务包括三个核心要素：知识产权、自动化（用于数据分析和关联性），以及合作伙伴生态系统。思科智能服务在中国（以及在全球）的愿景，是要通过其基础架构解决方案，帮助企业和政府实现社会、经济和环境转型。在思科智能服务的背后，是内嵌了相关规则，关联性与自动化流程的工具，这些工具被托管于思科的安全云环境之中。凭借在科技领域超过 25 年的经验，思科的核心服务交付团队打造了最佳实践工具和流程，它们既可以由思科直接交付，也可以通过合作伙伴协作完成。

## 市场综述

在当今的全球经济和社会环境下，企业面临着多重压力，诸如创新、不断变化的市场需求，以及提高客户忠诚度等；同时还要保持持续的生产力和高水平的运营效率。因此，中国企业必须对市场动态做出更快的响应，因为客户的要求越来越高，而且希望供应商和厂商越来越富有创新性。对企业来说，产品上市时间、创新和运营效率成为脱颖而出的关键。

因此，运营方式、市场定位以及新的客户购买趋势等方面的转变成为了企业关注的重中之重。企业要想促进业务发展，实现管理层希望的业务可持续增长，拓展新市场、强化产品组合都势在必行。为了实现这一目标，企业决策者们纷纷利用 IT 来推动业务转型。在促进业务转型方面，IT 流程、IT 工具以及投资回报率的重要性在不断上升。因此，IT 部门有必要将 IT 与企业战略更紧密地结合。

IDC 注意到，如果服务不到位，那么技术（硬件、软件）为企业增加的价值有限。然而，目前 IT 部门负责处理的还是日常的运营和生产任务。因此，在中国越来越明显的趋势表明，CIO 和 IT 主管正在向服务提供商寻求帮助，研究如何利用服务来帮助他们实现既定的业务目标。

企业在业务转型的过程中，不仅要求合作伙伴具备雄厚的技术实力以及对其业务的深入了解，还需要合作伙伴具备一定的服务能力，帮助他们成功转型。在某些职能上，甚至在整个组织范围内，业务转型改变了企业传统的运营模式，因此合作伙伴必须具备帮助企业实现既定业务目标的能力。为了让企业感受到 IT 带给业务的更多价值，传统的 IT 服务（如中断修复支持服务、软硬件升级与置换服务等）也必须相应的提升到智能服务的水平。

通过将厂商的行业知识、专业技能和工具提供给用户，智能服务能够帮助企业应对千变万化的市场动态，同时减轻成本和创新压力。然而，目前用户还不清楚智能服务的明确定义，组成，及其与传统服务的区别，因此也就不了解智能服务能给企业带来哪些潜在的价值。

## 什么是智能服务？

很显然，企业的转型每迈进一步，IT 环境的复杂性就会相应地增加，而网络基础架构所面临的压力更会呈指数级增长。因此，在企业不断探讨新技术和新方案时，企业 CIO 们也在谋求与服务提供商进行合作。这些服务提供商不仅要有能力简化企业 IT 环境、优化成本结构，同时还要拥有自主知识产权，能够帮助企业通过 IT 来获得竞争优势。这种趋势将会促使企业摒弃传统服务，转向智能服务。

传统服务解决的是 IT 环境的某个孤立的问题（如数据中心、网络和应用），企业一般是与某个单独的软、硬件厂商或他们的直接渠道签约。这些服务在企业的 IT 环境中并不是相互联系的，因此 IT 部门必须负责整合和管理这些服务。此外，传统服务的本质是被动响应，只有发生某种状况（如故障停机或设备失效）时才会触发这些服务。因此，业务的运营效率仍然不高，存在业务中断的风险，而且缺乏透明度和可控性。

IDC 认为，智能服务充分利用了厂商的知识产权（深厚的行业知识和本领域专业的技能）、自动化技术（流程和工具）和分析能力（增强型软件）。与传统服务相比，智能服务具有连接性、直观性、预见性、自动化、精确性、安全性和普遍性等优点。有了这些优点，智能服务不仅可以从根本上有力推动企业转型，还可以促进企业创新，提高竞争力。智能服务的主要特点如下：

- ☑ **知识产权。** 知识资本构成了智能服务解决方案的核心基础。因为一项解决方案的适应性和深度是由知识产权的水平决定的。虽然今天企业很容易获得超强的计算能力，但能否很好地利用这些计算能力，决定了智能服务能提供的预测能力的规模和范围。
- ☑ **连接性。** 智能服务必须存在于企业环境的各个层面，而不是孤立地存在于某些设备、网络、应用或流程层面。智能服务无处不在的连接性保证了即使跨越整个企业环境仍然可以调阅信息、全面分析数据，并得出相关结论。
- ☑ **直观性。** 智能服务的后台算法和技术虽然复杂，但是却非常简单易用，而且非常容易在企业环境中配置和部署，因而可以提高运营效率。正因为如此，企业无需再消耗大量的时间、资源、精力和金钱去建设和实施流程框架。
- ☑ **预见性。** 智能服务具有一项内在能力，即可以利用关联引擎和规则设定，针对相关环境中的潜在问题向用户提供结论分析，从而避免业务中断及由此造成的损失。数据分析是解决方案的核心，同时决策引擎的结论也是从实际数据分析而来。
- ☑ **自动化。** 通过硬件和软件自动化，智能服务可以在全球各个角落，对环境进行 7X24 的监控、管理和修补。这样就消除了人工干预，使企业能够将释放出来的人力资源集中在其他的项目和活动中。
- ☑ **精确性。** 凭借智能服务的连接性、分析能力和与决策相关的规则设定，智能服务具备了准确交付的能力。在支持环境下，智能服务可以对潜在的问题做出精准的定位；而在交付环境下，智能服务可以确保系统运行在规定的性能水平上，从而保证了运营效率。
- ☑ **安全性。** 由于安全性能出色，智能服务可以降低业务风险。如果规则和策略设置合理，智能服务甚至可以消除与环境有关的风险。因此，企业可以在一个安全的环境下进行交易，并且达到更高的业务连续性水平。

- ☒ **普遍性。**智能服务对设备、地点和时间没有限制，因此可以部署在企业环境的各种设备上，而且可以做到全球“7X24”随时访问。这意味着企业可以享受到的服务体验，还可以促进全球业务流程的一致性，有助于企业最佳实践。

这些优点都是传统服务所不具备的，因为传统服务是一种被动响应的服务，而且也不会向企业提供任何级别的预测支持。此外，只有在事故（大多数是设备故障）发生时，传统服务和服务协议（SLA）才会被触发。即便这样，在执行补救措施的过程中，一旦顾客的体验受到影响，业务部门还是有可能在收入上蒙受损失，甚至造成客户流失。因此，企业的基础架构如果缺乏足够的智能性和预见性，将有可能导致品牌号召力下降，最近亚太地区的一些知名企业就发生过类似情况。

### **智能服务的优点有哪些？**

IDC 亚太区对企业的 CIO 和业务部门主管进行了一项名为《2011 企业高管晴雨表》的调查，结果显示他们在信息通信技术上的三大首要目标是：（1）简化 IT 基础架构，（2）降低总体拥有成本，（3）利用信息通信技术为企业赢得竞争优势。上述三项目标都可以通过智能服务实现。智能服务可以保证企业 IT 基础架构的健康和稳定，降低成本和风险，并促进创新。

整体来说，智能服务可以主动帮助客户预防问题的发生，令现有的基础架构发挥更大作用，应对业务压力并提高运营效率，同时提高客户满意度，其主要优点如下：

- ☒ **使 IT 更好地服务于企业战略。**智能服务可以使企业根据自己的长期战略，构建自己的 IT 基础架构蓝图。利用服务商的知识产权、专业技术及服务，客户可以决定他们需要投资哪些技术，评估自身的准备情况，了解他们希望投资的某一特定技术领域的成功案例，并评估其对业务的影响。
- ☒ **提高运营效率，降低成本。**中国企业最关心的是如何让现有的 IT 投资创造更大的价值（如实现更高的投资回报率）、简化日常管理，以及降低成本。智能服务使企业拥有了更广阔的视野和更深刻的分析能力，使企业可以将 IT 战略与业务战略相结合，从而实现资源的最大化利用，并且建立一套灵活的 IT 模式，以满足千变万化的业务需求。更重要的是，智能服务通过流程的整合和自动化，优化了基础架构的应用，简化了 IT 环境。因此，智能服务提升了 IT 带给企业的价值。
- ☒ **改善风险防控。**分析能力和预测能力已经嵌入了智能服务的 DNA。智能服务提供了一系列可行的见解，可以降低企业业务中断或潜在的基础架构问题的风险。智能服务这种预见性地管理 IT 环境的健康和稳定的能力，为企业改善了客户体验并赢得了竞争优势。因此，有了智能服务，企业可以更好地响应市场动态，同时保证基础架构的高度适应性。
- ☒ **加速创新和业务增长。**智能服务的结构化使企业可以根据业务需要自行决定需要部署的服务。只要选对了合作伙伴，企业就能确保稳定的业务连续性和高效的运营环境，从而赢得竞争优势。通过更好的 IT 适应性、并凭借厂商的知识产权，以及强化自身流程，企业也能更好地服务于他们的客户。这些都可以加快企业的产品上市时间，并为创新创造条件。
- ☒ **降低总体拥有成本。**传统上讲，总体拥有成本就是 IT 基础架构中每个独立设备的成本总和。IT 部门认为每个设备都有预设的生命周期（比如 60 个月）。到期之后，这项资产或被废弃，或被置换或升级。这种算法还包括附加的人工成本，以及 IT 部门为了对设备进行传统意义上的维护而投入的时间和精力。随着 IT 技术的持续发展，基础架构解决方案越来越多，这种传统的算法也逐渐失效，因为它无法衡量智能服务的知识产权水平和相关服务。这就造成总体拥有成本的计算方法也发生了变化。IT 部门在实施 IT 基础架构的时候，不再把它们看成一个一个“盒子”，而是把它们当成基于服务基础架构的一项“资产”，来帮助企业实现他们的增长计划。智能服务还可以通过嵌入式智能来协助企业降低在手动配置、管理

和运营上的成本。这样一来，企业会越来越依赖知识资本，通过设备和基础架构的智能化来执行日常的流程。

### **应该与哪家智能服务提供商合作？**

考虑到在分析、协作和企业移动性上进行投资的重要性，中国企业需要与拥有雄厚专业实力的厂商在所需领域进行合作。而合作伙伴所能带给企业的知识产权水平和全球最佳实践至关重要。

如前文所述，企业每进行一次转型，基础架构都会面对进一步的压力。层出不穷的新兴应用（如 SCM、ERP、CRM）、协作工具和越来越多的视频应用使网络环境承受了更大的压力。另外基础架构中的设备数量越来越多，企业对移动解决方案的要求也越来越高，更加重了基础架构的负担。因此，除了数据量和数据类型增加之外，企业也非常担心基础架构的安全性、风险控制，以及业务的持续能力。因此，随着企业纷纷朝着虚拟化、云计算、移动设备、视频和应用现代化的方向迈进，基础连接环境正承担着极大的压力，也成了确保业务连续性的核心。

要想把网络基础架构蓝图变为现实，不仅需要周密的计划和实施，而且还需要持续的监管和支持服务作为支撑。只有有了这些服务，企业才能对总体架构产生深刻认知。即便在进行网络升级后，为了支持一项新方案的应用，网络功能优化也是维护业务连续性和优化运营效率的关键。

因此，企业会感觉到他们需要的是具有预见性的、自动化的智能服务，而且要嵌入到设备智能（路由器、交换机、服务器、储存）中，以便为企业创造更高的价值。此外，在选择合作伙伴的时候，企业不仅应比较各厂商提供的以网络为中心的智能服务，还需要寻找一个能够展现思想领导力的合作伙伴，一个能促进企业创新、实现最佳实践、创造竞争优势的合作伙伴，使企业保持清晰的长期可持续发展。

---

## **思科智能服务**

据思科介绍，“思科的智能服务建立在**具有预见性的软件应用平台**以及思科的**知识资本自动化**的基础上，旨在为客户的网络提供**预见性的分析**。思科与其合作伙伴会对客户的**实时数据**进行分析和**关联**，并提出**可行性建议**。”

因此，思科智能服务使网络既能运行关键任务，也能运行极为复杂应用程序，而且其内在的智能性可以灵活应对企业业务环境的变化。这使企业可以预见性地保证网络乃至整个操作环境的健康和稳定。

思科是企业理想的合作伙伴。将智能服务嵌入产品组合后，思科可以帮助企业向高级服务交付框架过渡，以促进企业的业务转型。思科能成为企业理想的合作伙伴，是因为其具备如下关键能力：

- ☑ 思科拥有超过 25 年的知识资本经验，超过 5000 万台设备的安装实施经验和每年 600 万次的客户互动。客户可以利用思科的数据和工具，最大限度地发挥他们的网络效能。思科丰富的自有资源和第三方资源还可以提供附加值，数据来自于每年 100 多万台安全设备、1000 万个桌面客户端，因此可以提供前所未有的网络级实时安全防护。
- ☑ 思科不仅拥有雄厚的网络技术实力，而且还具有实施复杂、多技术方案的丰富经验。这些经验帮助思科建立起了一个丰富的最佳实践、方法论和工具储备库。
- ☑ 思科的协作方法和强大的合作伙伴生态系统（包括大型咨询公司、领先的软件公司和系统集成商）使其具备高度的可扩展性，且涵盖了许多知名的专业技术。

☒ 智能、个性化的服务具有预见性，而且专为客户的特定要求而设计。其本质是利用思科的知识产权，主动地提升客户体验。

思科之所以能脱颖而出，是因为其提供的智能服务融合了知识资本、合作伙伴和预见性的客户体验。思科智能服务战略的核心，是知识产权、分析能力和自动化的整合，从而将思科及其合作伙伴的各项能力带入到企业基础架构的设备、网络、运营和应用中。凭借雄厚的知识产权积累，思科的行业解决方案部门还可以深入到知识产权的其他层面，为客户定制特定领域的独立基础架构。这个解决方案的核心推动力是思科在整个网络层面的智能分析能力，它可以智能地将监控流程自动化，并以符合行业最佳实践的参考架构作为基准，进行比较分析。图 1 展示了思科的智能服务框架。

图 1

思科的智能服务框架

### 思科智能服务如何运作



来源：思科

从服务组合的角度来看，思科的表现非常出众，它提供了一系列广泛的服务，以应对企业千变万化的需求，无论需求是来自大型企业、政府/公共部门企业，还是电信运营商或中小企业。

更重要的是，思科智能服务框架是要帮助企业将 IT 战略与业务目标相结合，通过提高效率，实现企业的出色运营，为企业的转型助一臂之力。此外，思科的智能服务基于对各种技术架构的深刻洞察，帮助企业建立起灵活应变的 IT 基础架构，以促进业务增长和创新。另外，思科通过与主要技术合作伙伴的合作，具备了打造特定领域的解决方案的能力，对客户来说，可以大大增加服务的价值。因为这种解决方案不仅使客户获得了行业最佳实践，而且还是根据客户的特殊需求量身定制的，旨在帮助企业从竞争中脱颖而出。图 2 展示了思科的智能服务方法。

图 2

思科的智能服务方法



来源：思科

思科一直非常重视客户体验，并且一直在增加智能关怀领域的合作伙伴。思科的在线支持工具支持协作的交付环境，每个月都要处理数百万次独立的客户访问，而且可以为智能服务同时进行多项在线处理。因此，思科不仅能够提供全面的智能服务，也可以为客户定制化服务，并且将合作伙伴也纳入到服务交付流程中。

因此，思科的智能服务客户等于同时拥有了众多的合作伙伴和工具，也可以根据自己的业务需要，选择自己需要的服务和工具。智能服务高度的灵活性可以真正帮助客户根据当前和未来的需求，打造属于他们自己的解决方案和环境。而通过利用思科的知识产权，顾客不仅可以得到一个更具适应性和预见性的网络，还可以高效地构建一个运营效率更高、一致性和安全性更强的业务环境。

### 思科服务在中国

自 1994 年进入中国以来，思科已经在中国市场上进行了大量的投资。2007 年，思科宣布在华投入 160 亿美元用于创新和可持续发展。思科在四川的灾后重建中投入了 4500 万美元。2009 年，思科发布了“协作创新”模式，以促进本土创新。在该计划中，思科投入了大量资金用于建设地方办事处和生产设施，同时在上海、合肥、深圳和苏州投资建立了思科中国研发中心（CRDC）。由于对服务业务的关注，思科在人力资源上也进行了大量投资，招募了许多业务和行业顾问，并让他们和客户一道，开发最优的解决方案来满足客户需求。目前思科已经在中国开设了 24 个分支机构，其中 22 个有能力提供四小时硬件置换服务。此外思科还有 200 多名高级服务工程师（大多数拥有 CCIE），服务覆盖中国大陆、香港和台湾。

凭借雄厚的资金和业界领先地位，思科的战略是要凭借其服务能力，在中国脱颖而出。大多数思科的服务都具有智能性，如智能关怀（Smart Care）、智能网络级服务（Smart Net Total Care）、智能报障服务（Smart Call home）和协作型专业服务（Collaborative Professional Services）等，都已经针对大中华区市场实行了本地化。此外，专门面向中国企业的服务投资，使思科的服务业务在中国前景光明。例如**思科 SENSE 服务**就是一项创新的专业服务平台，旨在向中国市场的二级用户提供量身定制的专业服务解决方案。此外还有**思科中国的 SMB Marketplace**，是思科品牌下的一个创新型 B2B 平台，它使二级合作伙伴和中小企业最终用户比以往更容易进行业务交易。思科的**智能网维服务**利用了思科的知识产权，允许渠道向客户提供远程监控和管理服务。思科在服务交付上的投资和创新，充分表明了思科勇于打破成规，积极应对不断变化的中国市场动态和顾客需求的精神。

## 思科智能服务在中国的成功案例

### 案例 1: 通过增加透明度驱动企业业绩增长

**客户:** 中国某领先的电信运营商

**业务挑战:** 该电信运营商在中国各省都有大规模的业务, 配置复杂, 基础架构各异。该公司希望对其网络基础架构进行升级, 以达到以下两个目标: (1) 简化网络基础架构; (2) 支持未来的业务增长和新的服务计划。

**解决方案:** 该客户希望思科帮其打造一套整合的解决方案, 不仅能解决网络无序扩展的问题, 同时还能提升网络适应性水平, 改善公司客服能力。因此, 思科同该运营商展开合作, 为其设计了核心基础架构, 通过实施核心交换机和路由解决方案 (CRS 和 GSR), 对原有的基础架构进行了升级。而且为了更好地管理高优先级的设备, 该运营商还购买了思科的智能网络级服务。

**客户收益:** 通过思科的咨询方法和解决方案组合, 该公司提升了网络环境透明度, 发现了存在的问题, 并且采取了修补措施, 从而提升了业务连续性水平。现在该公司已经可以预见性地发现潜在的问题, 并且采取预防措施以防止问题的发生。此外, 思科还替该客户承担了网络升级、错误修改、软件升级以及网络安全规划的责任, 从而减轻了该客户的运营压力和公司内部 IT 员工的负担。因此, 思科的高级服务工程师可以根据客户的使用动态, 以及最新的安装信息, 为该客户提供更准确、定位更精准的网络评估、设计和性能建议。

### 案例 2: 提高运营效率

**客户:** 中国某大型金融机构

**业务挑战:** 该金融机构在中国各地拥有非常庞大的网络。在该机构的网络上, 每天都会发生数百万起交易。不过该机构缺乏管理这样一个网络环境的专业技能人才, 在运营方面也没有明确定义的行业最佳实践。此外网络透明度不足和厂商环境各异的问题使情况更加严重。

**解决方案:** 为了查明该客户真正的安装情况, 思科开展了一次网络大检查, 然后将报告提交给客户。该检查发现了客户在设备实施、流程和网络透明度方面的一些不足。为了解决这些问题, 该客户选择了思科的智能网络级服务。这样该客户不仅可以更快地发现存在的问题 (甚至可以在问题出现前就发现问题), 而且还可以通过适当的操作指导来解决问题。

**客户收益:** 通过与思科的合作, 该金融机构的网络管理效率提高了, 而且降低了运营成本, 与此同时, 借助思科的智能网络级服务提供的更加有效和全面的报告, 该客户解决问题的效率也提高了。此外, 该客户还可以更好地管理服务合同的服务有效期及其相关信息, 因而可以更好地预计网络的运营成本。

## 未来展望

虽然智能服务对业务转型和增长至关重要, 但也并非包治百病的灵丹妙药。维护网络健康和性能的重要性不言自明, 但是转型本身是一个非常富有挑战性的过程, 往往充满了各种不确定因素。大多数企业转型行动最终都未能达到预期的目的, 原因是许多企业都存在目标不明确和管理问题, 甚至包括与缺乏经验和专业技术的厂商合作的短视行为。因此, 企业的合作伙伴不仅要有强大的服务能力, 而且还要有清晰的视野, 知道如何规划自己的服务来支持企业未来的业务发展。



未来中国企业的转型不会只局限在某个领域，而是会随着企业的发展遍布全球。企业要想获得成功，人员和变革管理仍是重要因素，不过适当的流程、工具和服务框架的实施更加关键。由于智能服务与基础架构蓝图、流程优化和风险控制密切相关，因而中国企业对智能服务的需求也将越来越多。

为了满足长期业务目标，中国企业的转型势在必行，而智能服务提供了中国企业转型急需的互联性、适应性和预测性水平。随着企业不断利用技术解决方案来促进转型，协作、移动性和云计算等解决方案也将成为企业重点关注的对象。没有智能服务生态系统，企业的技术应用可能会出现以下情形：

☒ **虚拟化的影响：**虽然企业的 CIO 们纷纷打算投资虚拟化和私有云，但企业仍有一个关键问题没有得到解决，那就是虚拟化对网络造成的影响，以及由此导致的对应用性能和安全性影响。虚拟化应用越来越多，有可能导致数据包在云数据中心传输不稳定（主要是由于不当的虚拟负载），进而导致网络性能的不稳定，最终还会对应用程序的性能乃至对运营业绩造成影响。而智能服务不仅能帮助企业构建基础架构蓝图，还能帮助企业迅速地对网络环境进行评估，并且使企业的 IT 环境与业务目标结合得更紧密。

☒ **IT “消费化”：**无论是在中国市场还是在全球市场，年轻用户使用平板电脑和智能手机办公的趋势愈加明显。有人认为，企业的 IT 政策应该照顾到网络上的任何新设备，因为通常来说，第一批采用新设备的用户都是高级用户，比如企业高管和他们的直接下属，这部分用户是 IT 部门不能忽视的。IDC 将这种趋势称为“IT 消费化”。在这种趋势下，随着终端用户不断地把新设备带入到企业环境中，IT 部门也必须为这些设备提供支持。随着协作工具的数量越来越多，协作解决方案也有望扩展到这些个人设备上，这给网络环境带来了巨大的压力，也带来了一些潜在的安全问题。因此，企业必须从 GRC（管理、风险和法规遵从）和运营的角度来管理智能设备的使用，将行业的最佳实践和监管机制与实际的运营环境相结合，提前进行风险防范。

☒ **企业的移动性应用：**企业的移动性应用是另外一种将会影响网络性能的趋势。采用企业移动性，可以将人力分布在多个不同的地点（包括远程和在家办公）。而固定与移动应用的融合，难免会带来一些性能和安全问题。不仅广域网会承受压力，而且虚拟应用和安全性也会面临性能下降的威胁。因此短期看来，在设备管理、远程诊断、安全性及健康评估上应用智能服务，十分重要。

因此，对于那些正在寻求转型、或是希望采用新技术方案来重新评估服务战略的 CIO 们来说，智能服务的重要性是不言而喻的。企业高层必须意识到智能服务对支持业务增长计划的重要性。

## 挑战与机遇

作为转型企业的合作伙伴，思科已经准备好应对这些挑战了。思科具有广泛的行业解决方案、丰富的智能服务类型、专业的服务人员、强大的合作伙伴生态系统，完全有能力承担这些复杂的任务。不过在广阔的中国市场，思科的智能服务仍面临着以下挑战：

### 挑战

1. **CIO 对智能服务仍缺乏了解。**不理解智能服务的好处就盲目采用，并不是一个好的选择。思科首先需要让企业高管改变他们对网络和以网络为中心的智能服务的看法，了解智能服务对市场的重要性。从本质上来讲，企业决策者需要理解，智能服务可以在很大程度上减少业务环境中的基础架构的故障，进而可以直接影响企业的盈亏状况。在基础架构蓝图上，思科通过智能服务帮助企业进行快速评估和长期规划，并确定服务投资的优先级。

2. **商业领域的采购习惯。**在中国，企业往往不太倾向于将 IT 基础架构服务外包给第三方。许多企业仍然习惯于调度内部资源，自行解决问题。尽管这仍是企业喜欢的途径，但显然不是一种有效的方法。让思科感觉更富有挑战性的是，思科在中国的合作伙伴在管理外包业务方面，并不像其在中国其他地区的合作伙伴那样有经验。为了解决这个问题，思科的合作模式集中在帮助合作伙伴建立自主的服务能力。外包合作伙伴有思科作为后援（必要的时候甚至可以站到前台），客户会对外包服务更有信心。此外，通过咨询服务，思科可以帮助企业的 CIO 和高管们建立与业务目标紧密结合的 IT 框架，并且根据企业的特殊需要，提供具有成本优势的模式。
3. **解决多厂商环境问题。**传统上看，企业基础架构中的设备往往来自多个厂商，形成了一个混杂环境。因此，希望多厂商服务的企业就会要求思科提供跨不同厂商设备的智能服务。思科解决方案中的智能服务的价值是不言而喻的。但在多厂商环境下，思科将会让他们的合作伙伴成为主导；反之，合作伙伴也可以利用思科的最佳实践。

## 机遇

考虑到中国广阔的市场环境，思科的前景是乐观的。中国有超过 1000 万家中小企业，他们都希望赢得竞争优势。随着金融服务管制逐渐放宽，企业对服务的需求总体上会有明显的上升，思科智能服务也将有很大的机遇。此外，随着中国电信行业的持续发展和创新，电信领域的机会也很多。不过，思科需要对这些机遇排列优先级，选择自己想要优先运作的市场。

IDC 认为思科的三大机遇是：

1. **企业转型。**在多变的经济环境中，中国企业纷纷强化自身的竞争力，因此他们将 与 IT 合作伙伴进行合作，利用信息通讯技术和解决方案，来促进业务发展。那些拥有雄厚技术实力、全球技术能力和知识产权的合作伙伴将在市场上脱颖而出。这些合作大多是咨询性的，不仅可以解决技术方面的问题，还可以提高企业的流程效率，同时对企业的管理、风险和遵从等方面产生影响。思科的智能服务生态系统在市场上占据了重要地位，因为思科和几乎所有领域排名前三的科技厂商都有合作。通过将知识产权、咨询能力和合作伙伴的能力相结合，思科完全有能力满足中国企业的需要（无论是国企还是私企），帮助企业转型。
2. **基础设施建设的增长。**中国持续的增长势头将会催生更多数据中心和网络的基础设施建设，同时促进协作解决方案（主要是视频）的应用。通过培养和开发自己的合作伙伴生态系统，思科完全可以应对需求的增长。思科的机遇主要存在于商业（或中小企业）领域（包括金融、制造、能源和公共设施领域等）和电信领域。此外，在“十二五”期间，中国在十大经济区的建设投资将会为智能服务带来多重机遇。不过由于本土 IT 服务提供商的存在，大多数这样的机会仍然需要以合作伙伴为主导。尤其是在电信领域，该领域的持续转型是多方面的。一方面网络升级活动越来越多，另一方面电信企业也在纷纷谋求推出自己的云解决方案。因此，思科的智能报障服务和智能网络级服务也将迎来需求增长。
3. **“Intelligent X” 机遇：**IDC 把“Intelligent X”定义成一种生态系统，在这里“智能设备（拥有对机能力或遥感能力）通过高速通讯网络实现互联，Intelligent X 需要更智能的软件来处理、整合和分析数据，以实现行业特定流程的转型。”Intelligent X 解决方案的核心是三个要素：一、计算能力的增强，这主要通过高性能芯片和硬件，以及高性能网络来实现。二、智能和分析解决方案的进一步成熟。三、云计算等新交付模式的引入。中国的城市化进程有望进一步提速，在未来十年里，预计将有超过 5 亿人移居到城市。因此，地方政府正在着力准备构建更加智能的基础设施环境（也就是所谓的 Intelligent X），而思科的智能和互联社区服务（S+CC）正是这种智能基础设施环境的典范。除了智慧城市解决方案以

外，智能医疗（包括远程医疗）、智能电网、供水和废料管理、监督和安全性等方面，思科也都会有机遇。

## 结论

IDC 认为，随着中国企业纷纷步入转型之旅，他们显然需要与拥有强大的智能服务能力的合作伙伴合作。首要的问题，就是要确定哪家厂商更适合他们。因此，CIO 和高管们所需要的，不仅是一家目前正在市场上风生水起的厂商，更是一家具有明确的发展路线，可以将服务与客户环境相结合的厂商。

## 进一步研究

- ☒ 《2011 年 IDC 亚太地区持续性研究》
- ☒ 《2011 年 IDC 亚太 IT 服务调查》
- ☒ 《2011 年 IDC 亚太 IT 服务预测》
- ☒ 《智能服务的四个战略》，《哈佛商业评论》，作者：Allmendinger, G. 与 Lombreglia, R. (2005)

---

## 版权声明

"如需向外界公布 IDC 资讯，包括用在广告、新闻发布、宣传资料等文件中，须经 IDC 相关地区级副总裁或该国分支总裁书面核准。该文件本身也应与 IDC 咨询一同提交。IDC 保留因任何原因而拒绝此类公开引用的权利。版权所有 2011 IDC。未经书面许可，不得复制"