

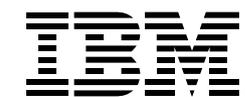
# 企业应用和云 管理服务

269 位 CIO 分享了他们的见解

调研报告



面向应用托管的 IBM 服务



---

## 简介

如果您和大多数 IT 领导者一样，就会发现自己正处于数字化转型进程之中，正在寻求将云环境用于开发、测试或应用部署等工作负载。

但有时，由于 SAP 和 Oracle 等关键业务应用的复杂性，云计划可能会受到阻碍。数据迁移、安全性、数据主权或获取其他业务部门的支持相关问题，会增加利用云环境实现业务转型的难度。

如果这些挑战似曾相识，与您处于同一境地的企业还有很多。

作为应对方案，领导者越来越依赖于云管理服务（MCS），这些服务通过提供云优化技能来加速获得投资回报。此外，MCS 可代替 IT 人员完成日常运营工作，使他们能够专注于可带来更高价值和扩大业务优势的活动。

为了更深入地了解 MCS 面临的挑战和带来的收益，IBM 委托 Frost & Sullivan 对 260 多位高管和高级 IT 决策者进行了访谈，他们全都来自员工数超过 500 人的企业。所有受访者要么已经使用管理服务，要么正在考虑对其 SAP 或 Oracle 工作负载使用管理服务。

*领导者越来越依赖于云管理服务 (MCS)，这些服务通过提供云优化技能，更快为关键业务应用获得 SAP 和 Oracle 投资回报。*

---

本次调研的目的是加深对以下方面的理解：

- 云迁移的决策制定流程、面临的挑战和认识到的收益
- 当下和未来 MCS 采用模式以及 SAP 或 Oracle 工作负载部署
- 面向 HANA 的迁移
- 企业对 MCS 供应商的期望
- MCS 用户和非用户间的任何明显区别

## MCS 的主要收益

### *运营与安全*

如您所料，数字时代的隐私问题、违规招致的罚款以及数据泄露可能会对公司品牌造成的损害，促使 IT 领导者将 SAP 或 Oracle 工作负载的安全性和合规性报告的改进列为 MCS 的最大收益。排名紧随其后的两大收益也与业务本身的运营有关。加速向用户交付服务和应用的能力是排名第二的收益，而灾备和业务连续性的改善则排在第三位。

### *财务和战略*

在 MCS 带来的多项主要收益中，成本排名前列显然是在人们的意料之中。但领导者们认为，这些服务帮助他们预测和管理 SAP 或 Oracle 工作负载成本的能力，比实际降低成本更具有价值。这种预测成本的能力对于构建数字化转型的业务案例至关重要。

但降低成本仍然是一项公认的收益。MCS 有助于降低获取和维护硬件及软件基础架构的成本，同时还可以将大量的前期资本支出转换为更易于管理的运营支出。

### *采用和部署模式*

尽管人们普遍地误认为 MCS 更适合大型企业，调研结果却显示，就现代技术和业务挑战而言，大型企业和小型企业之间存在共性。无论公司的规模如何，与服务客户和供应商相关的要求正逐渐走向一致。

面对这一新现状，至关重要的一点是，MCS 提供商要能够扩展服务，适应企业及其工作负载的独特需求。实际上，许多小型企业可能都会争辩说，他们具有相同甚至更高的可用性需求。无论如何，当下的管理服务都应根据工作负载的大小而不是公司规模来量身定制。

调研结果表明企业普遍采用这些服务。在参与调研的各种规模企业的所有领导者中，只有 3% 认为他们将永远不会迁移到 MCS。84% 的受访者已经为他们的 SAP 或 Oracle 工作负载采用了 MCS，或者计划在未来 18 个月内采用 MCS。

### IT 战略的关键要素

参与调研的 60% 的 IT 领导者已采用 MCS 帮助他们在高度安全的环境中最大限度地发挥企业应用的价值。另外 24% 计划在未来 18 个月内采用 MCS。这些领导者中只有 3% 表示他们将永远不会采用 MCS（见图 1）。在已经使用 MCS 的企业中，有 76% 认为这些解决方案是其 IT 战略的基本要素（见图 2）。

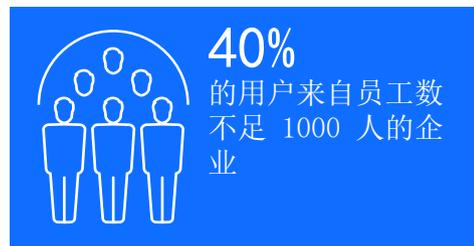


图 3. 各种规模的企业都在寻求转型。

### 不再只是面向大型企业

公司的规模似乎并未显著影响是否实施 MCS 的决定或影响 MCS 的认知价值。取而代之的是，这些解决方案已成为寻求业务转型的各种规模企业通用的方案。在此次调研中，40% 的受访 MCS 用户来自员工数少于 1000 人的企业。

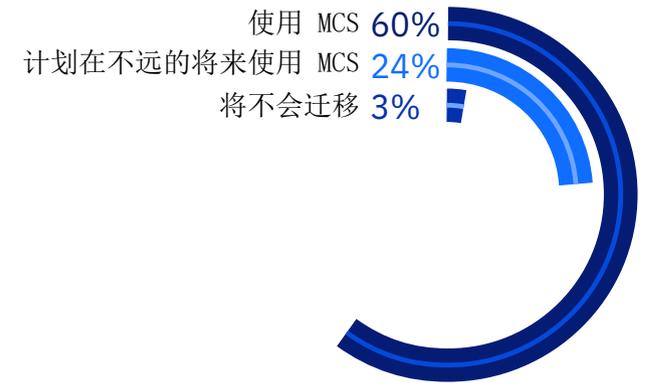


图 1. 在参与调研的所有公司中，有 60% 采用了 MCS。

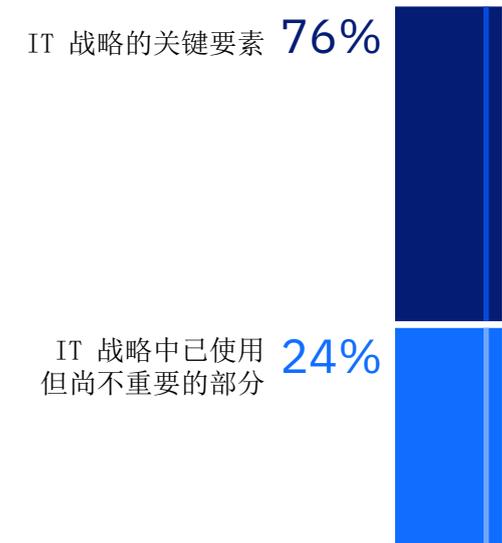


图 2. 使用云管理服务的公司中，有 76% 认为这是 IT 战略的基本要素。

“SAP 开发了一个基于云的出色 HANA 平台，企业希望使用它，但是领导者意识到他们内部可能没有相应的技能来优化这些 HANA 工作负载。”

- Lynda Stadtmueller,  
Frost & Sullivan 分析师

#### 80% 迁移到 SAP HANA

十分之八的受访者目前正在其 IT 环境中使用 SAP。在这些 SAP 用户中，有 26% 已迁移到 SAP HANA，另外 44% 计划在未来进行迁移。



图 4. 大多数 SAP 用户已经或计划迁移到 SAP HANA。

参与调研的领导者中只有 20% 没有制定 HANA 迁移计划（请参见图 4）。

有人曾问 Frost & Sullivan 的分析师 Lynda Stadtmueller：为什么她认为迁移到 HANA 的大部分客户都在使用管理服务？她回答说：“SAP 开发了一个基于云的出色 HANA 平台，企业希望使用它，但是领导者意识到他们内部可能没有相应的技能来优化这些 HANA 工作负载。为了从投资中获得更多价值，他们正在寻求技术娴熟的管理专家来帮助他们管理 SAP HANA 环境。”

## 采用 MCS 面临的挑战



## 采用 MCS 获得的收益



图 5. 领导者认为使用 MCS 可以改善灾备和业务连续性。

## 采用 MCS 面临的挑战



## 采用 MCS 获得的收益

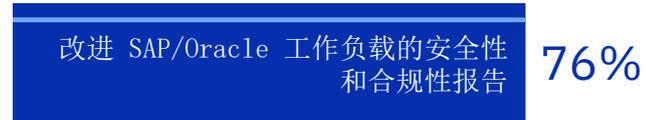


图 6. 改进 SAP 或 Oracle 工作负载的安全性和合规性报告被视为是采用 MCS 所取得的主要收益。

## 采用 MCS 面临的挑战

### 性能与可靠性

对于 MCS 用户和非 MCS 用户，与计划内和计划外停运有关的应用可用性和业务连续性等问题都是首要考虑的问题。79% 的领导者表示，性能和可靠性相关问题可能是采用 MCS 时面临的最大挑战（见图 5）。

但是，采用了 MCS 的企业表示他们在这些方面取得了显著收益。68% 的 MCS 用户回答说，改善灾备和业务连续性是他们从 MCS 迁移中获得的最有价值的收益（见图 5）。此外，SAP 或 Oracle 工作负载的优化以及应用的加速升级，都是与性能相关的主要收益。

### 信息安全

安全是各个行业和各种规模企业 IT 领导者的一个主要关注点。数据违规和泄漏可能会损害公司的声誉，并可能引发高额的违规罚款。75% 的受访者表示，信息安全问题是采用 MCS 时面临的首要挑战。与此同时，67% 的受访者表示合规治理问题是一项主要挑战。67% 的受访者还认为数据主权问题也是一项主要挑战（见图 6）。

但是，采用了 MCS 的领导者表示他们在这些方面取得了显著收益。76% 的 MCS 用户表示 SAP 或 Oracle 工作负载的安全性和合规性报告的改进，是这些解决方案带来的最有价值的收益（见图 6）。

当被问及供应商要求时，超过 70% 的受访者指出寻找以下提供商合作伙伴的重要性：

- 与 SAP 和 Oracle 紧密合作
- 提供适合他们需求的服务参数
- 提供分层的安全选项
- 提供端到端服务级别协议 (SLA)
- 拥有可开展业务的全球数据中心
- 便于获取情报和开展分析

### 伙伴关系至关重要

由于大多数公司的关键任务数据和应用都位于其 SAP 或 Oracle 环境中，因此选择合适的 MCS 提供商至关重要。事实上，77% 的领导者表示，寻找合适的合作伙伴来管理这些工作负载是采用 MCS 时面临的一大挑战（见图 7）。

MCS 用户反映的收益强调了决策正确的重要性。合适的提供商可以帮助制定有效的策略，使您的业务多方受益。68% 的受访者认为提高了客户服务能力是最大的收益。57% 的受访者认为这加快了 SAP 或 Oracle 新功能的上市速度，而 55% 的受访者则表示 MCS 使他们能够重新将精力投入到更高价值的工作上来（见图 7）。

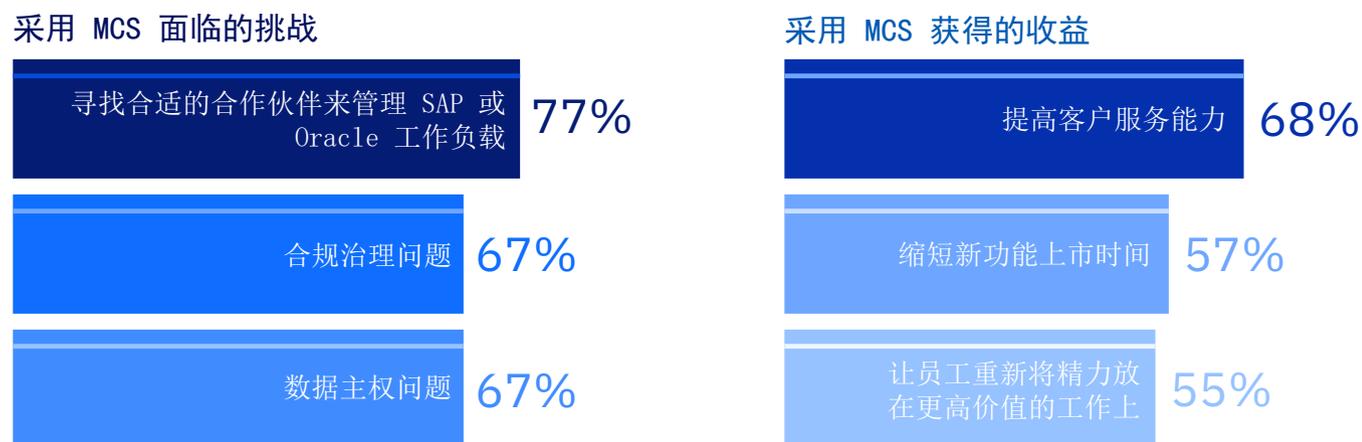


图 7. MCS 用户反映的收益强调了为 MCS 寻找合适合作伙伴的重要性。

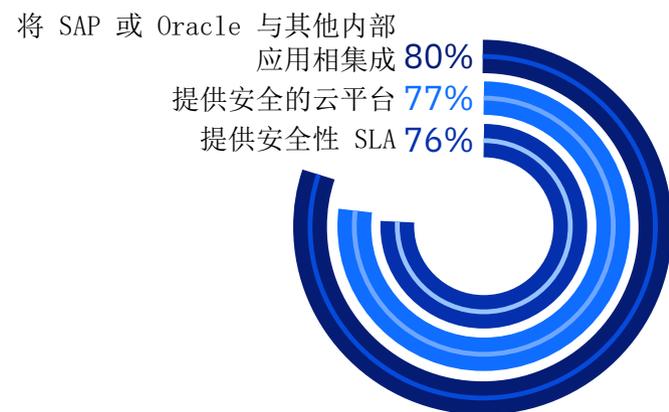


图 8. 与内部应用的集成和 SLA 支持的高度安全的环境是 IT 领导者寻求的供应商的主要特质。

#### 采用 MCS 面临的挑战



#### 采用 MCS 获得的收益



图 9. 尽管领导者提到了成本问题，但他们也承认通过 MCS 获得了成本优势。

这些决策者还希望建立一个更加无缝的互连 IT 环境，进而创造更多的业务价值。在寻找合适的合作伙伴时，最先考虑的供应商特质就是将 SAP 或 Oracle 与其他内部应用集成的能力。80% 的受访者表示希望供应商能够将其 SAP 和 Oracle 云应用与内部应用集成起来。构建由 SLA 支持的高度安全的云部署，也是选择 MCS 供应商时优先考虑的主要因素（见图 8）。各公司还寻求那些了解运行其核心业务的平台和环境的供应商，并希望可以与他们一起确定如何在云中最恰当地迁移 SAP 应用和环境。

MCS 的预期价值不只是对云基础架构和环境进行日常管理。这些 IT 决策者还会向他们的 MCS 提供商寻求咨询服务，以便帮助建立云业务案例、迁移其环境，并优化遗留工作负载以在云部署中运行。

#### 成本

大多数 IT 预算都会保持不变甚至日渐收紧。与此同时，企业越来越依赖 IT 来推动创新和转型，带领他们开创未来。62% 的领导者表示，采用 MCS 的成本高于预期的问题，可能会成为一个重大阻碍（见图 9）。

但是，MCS 用户的回应中明显体现了 MCS 的潜在成本效益。68% 的 MCS 用户表示，这些服务能够帮助他们主动管理 SAP 或 Oracle 工作负载的 IT 成本和资源，这具有极高的价值。使用这些服务的公司还提到了以下收益：降低了硬件和软件维护成本；减少了资本支出；将成本从资本预算转变为运营预算；预期会减少人员配置成本（见图 9）。

### 采用 MCS 面临的挑战



### 采用 MCS 获得的收益



图 10. 帮助将遗留工作负载迁移到云端是一项基本要求。

### 数字化转型

随着先进的分析和认知技术给企业带来了大量的发展机遇，IT 领导者希望他们能够收获这些技术带来的种种收益。71% 的受访者表示，整合情报和分析功能的能力是选择合作伙伴时考虑的一个重要因素。在已经使用 MCS 的用户中，有 57% 的人认为这是他们在数字化转型之旅中迈出的重要一步。

### 难以克服的工作负载或数据迁移挑战

数据迁移是一个不容轻视的决定，对于许多业务部门领导者而言，面对尚可接受的现状按兵不动这一选择可能会阻碍他们做出转型决策。参与调研的 68% 的 IT 领导者承认，迁移数据或工作负载面临的挑战可能会对其业务产生重大影响（见图 10）。

这些领导者依靠 MCS 提供商的知识来应对这些挑战（见图 10）。68% 的 MCS 用户表示，他们通过供应商的服务将工作负载和数据迁移到云中。56% 的受访者寻求咨询服务来制定应用的云迁移战略，而 49% 的受访者则使用供应商服务来优化遗留工作负载以进行云部署。另外，还有 48% 的用户与他们的 MCS 供应商合作构建云迁移的业务案例，以便呈现给公司内的其他决策者。

### 助力云迁移

IT 领导者认为，从预迁移到环境优化，这些服务在云迁移过程中发挥了重要作用。69% 的高管希望他们的供应商能够简化云迁移之旅。61% 的受访者希望供应商能够帮助确定哪些工作负载最适合云环境，并建立业务案例帮助证明迁移的合理性。近 60% 的受访者使用了咨询服务来帮助制定战略。三分之一的用户还会寻求持续的服务帮助他们优化环境。

---

尽管认识到实施之路上困难重重，采用 MCS 的企业仍然认为他们在关键领域取得了重大收益，包括：

- 改进了 SAP 和 Oracle 工作负载的安全性和合规性报告
- 加快了向业务部门交付服务的速度
- 就成本和工作负载而言，可以更准确地预测 SAP 和 Oracle 管理工作
- 提高了 SAP 和 Oracle 工作负载的性能
- 增强了客户服务能力

## 总结

为了取得最佳成果，企业纷纷选择具有丰富的技术和咨询专业知识的 MCS 提供商，这些提供商在安全性、应用和数据迁移方面也具有广泛的能力。此外，他们还在寻找可以提供下一代技术的提供商，例如人工智能 (AI)、高级分析、物联网 (IoT) 或移动应用等技术，帮助他们提高数据的价值。

## 调研方法

IBM 与 Frost & Sullivan 合作，对近 270 位 CIO 和 IT 高管进行了调研，他们直接参与制定了云管理服务购买决策。

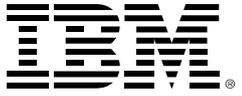
参与调研企业的平均员工数为 13000 人，其中 46% 的受访者来自员工数不足 1000 人的企业。代表性的行业包括：制造或流通、保险服务、零售或批发、金融服务和消费品。

在所有样本中，有 164 个企业目前是 MCS 用户，105 个企业则是非 MCS 用户。这些用户都使用了 SAP 和/或 Oracle 平台来运行业务应用，包括 ERP 和财务应用、CRM、客户账单和发票以及人力资源管理等应用。

## 了解更多信息

面向应用托管的 IBM 服务是为 SAP 和 Oracle 等企业应用而设计的一组服务，这些服务在高度安全、可用于生产的云环境中交付。要了解关于面向应用托管的 IBM 服务如何帮助您实现业务转型，请访问：[ibm.com/services/cloud/managed/hosting](https://ibm.com/services/cloud/managed/hosting)

[下载我们的比较指南](#)，了解云管理服务提供商所需的关键能力，帮助简化您的提供商遴选流程。



## 国际商业机器中国有限公司

北京市朝阳区北四环中路27号  
盘古大观写字楼25层  
邮编：100101

IBM 主页位于：  
[ibm.com](http://ibm.com)

IBM、IBM 徽标和 [ibm.com](http://ibm.com) 是 International Business Machines Corp. 在全球许多管辖区域注册的商标。其他产品和服务可能是 IBM 或其他公司的商标。以下网页上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表：[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

本文档为自最初公布日期起的最新版本，IBM 可随时对其进行修改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有这些产品或服务。

本文档中的信息“按现状”提供，不附有任何种类的（无论是明示的还是默示的）保证，不包含任何有关适销、适用于某种特定用途的保证以及有关非侵权的任何保证或条件。IBM 产品是根据产品提供时所依据的协议条款和条件提供保证的。

客户负责确保对适用的法律和法规的合规性。IBM 不提供任何法律咨询，也不声明或保证其服务或产品将确保客户遵循任何法律或法规

良好安全实践声明：IT 系统安全性涉及通过防御、检测和响应来自企业内部和外部的不正当访问来保护系统和信息。不正当的访问可能导致信息被篡改、破坏或盗用，或者导致您的系统遭到误用而攻击别人。任何 IT 系统或产品都不应被认为是完全安全的，而且没有任何单一产品、服务或安全措施在防止不正当的使用或访问方面是完全有效的。IBM 系统、产品和服务旨在成为合法、全面的安全方法的一部分，它必定涉及额外的操作程序，并且可能需要其他系统、产品或服务配合才能获得最好的效果。IBM 不保证任何系统、产品或服务免受任何一方的恶意或非法行为侵扰，或帮助您的企业免受任意一方恶意或非法行为的攻击。

本报告仅用于一般指导。它不能替代详细研究或专业判断。对于依靠本出版物的任何企业或个人遭受的任何损失，IBM 不承担责任。

© Copyright IBM Corporation 2020