

云对 IT 消费模式的影响

10 大观点

Joseph Bradley
James Macaulay
Andy Noronha
Hiten Sethi

与英特尔® 合作发布



介绍

在短短几年内，云已彻底改变了大型企业和中型企业的信息技术环境，然而，真正的转变才刚刚开始。最终用户对技术与体验日益增长的需求、技术的快速转变以及业务环境的不断变化，都将进一步推动云的迅猛发展。此外，随着 IT 消费生命周期（见图 1）的根本性转变，企业正面临着新的挑战。在这一环境中，企业希望能够加快采用颠覆性的云技术，同时有效地协调多种来源的服务和服务资产，实现架构模块化，并为各个部门提供完备的服务。

互联网的空前发展是带来这一转变的另一因素。据思科推测，2000 年大约“只”有 2 亿台设备与互联网相连。但是，随着移动技术的进步以及 BYOD（Bring Your Own Device）趋势的兴起，这一数字现已增长至大约 100 亿。到 2020 年，联网的人员、进程和事物有望达到 500 亿。由此产生的由此产生的万物互联（IoT）将会带来互联网的新一轮增长浪潮，而云将在这次转变中发挥中流砥柱的作用。

在这次范围广泛的研究中，思科® 咨询服务（CCS）与英特尔® 共同合作，力图查明以上发展趋势将会给 IT 带来怎样的影响。我们探索了包括企业规划、购买、部署、运行和管理 IT 服务在内，影响 IT 消费的巨大变化的各个阶段。此外，我们还重点研究了业务部门（LOB）在总体 IT 消费方面的改变情况，这些部门包括人力资源、销售以及其他作为 IT 最终用户的部门。

《云对 IT 消费模式的影响》这一研究调查了 4,226 名 IT 领袖，涵盖 18 个行业，涉及包括发达经济体和新兴经济体在内的 9 大主要经济体，其中包括巴西、加拿大、中国、德国、印度、墨西哥、俄罗斯、英国和美国。调查时间为 2013 年 3 月至 2013 年 4 月。

《云对 IT 消费模式的影响》这一研究调查了 4,226 名 IT 领袖，涵盖 18 个行业，涉及包括发达经济体和新兴经济体在内的 9 大主要经济体。



尽管云给 IT 部门带来了重大挑战，增加了管理复杂性，但是大多数 IT 部门领导者认为其积极作用远远大于其消极影响。

在这个充满“云”的世界中，企业具有多种选择来规划、采购和部署云解决方案，以及部署、运营和支持云服务。无论是采用私有云功能组合、选择由公有云提供商以服务形式提供的单一企业应用，还是采购特定服务资产以补充内部解决方案，IT 部门都必须应对动态多变的云产品供应商环境和前所未有的众多选择。为此，本研究的总体目标是确定云的发展全局，包括云当前的发展情况，部门领导者对未来 IT 消费方式（购买、管理、支持）的看法，以及云对于其部门的影响。

简而言之，该研究主要围绕以下两个问题，即：未来的 IT 部门是什么样，以及要在这一环境中获得成功，部门领导者需要如何做。本文介绍了我们通过分析得出的 10 大洞察。

图 1. IT 消费生命周期。



资料来源：思科，2013 年

洞察 1： IT 决策者对云青睐有加。

尽管云给 IT 部门带来了重大挑战，增加了管理复杂性，但是大多数 IT 部门领导者认为其积极作用远远大于其消极影响。例如，83% 的受访者认为云对 IT 规划具有积极影响。此外，81% 的受访者认为云对“IT 经费和采购”具有积极影响。类似比例的反馈也出现在所有其他 IT 消费生命周期阶段中。

尽管被视为云的最大抑制因素，“提升安全性和风险管理能力”在新兴经济体和发达经济体中，仍旧被列入采用云的前三大业务驱动因素。随着大量第三方解决方案涌入企业的业务部门，云无疑会使 IT 部门产生更多安全方面的顾虑，但与此同时，云也提供有自身的安全解决方案，包括自动策略执行等下一代功能等。

新兴市场更侧重于云的转型潜力，而发达市场则主要希望借助云来降低成本。

洞察 2： 云已经出现……并且正在发展。

无论是私有云、公有云还是混合云，云已经在受访者的总体 IT 支出中占据了重要份额（23%）。未来三年内，这一比例可能会达到 27%。私有云是最普遍的云部署方法，占 45%。

洞察 3： 新兴市场：云驱动型创新的新绿地。

总体而言，研究中涉及的新兴经济体（巴西、中国、印度和墨西哥）对云以及云可为企业带来的积极作用充满信心。他们利用云的转型潜力正在大量投资。对于这些新兴经济体而言，采用云的最大驱动因素是提升企业工作效率。与之相反，发达经济体的受访者表示他们主要希望借助云来降低成本。

洞察 4： 对云提供商的满意度和期望值均较高。

51% 的受访者称自己对云提供商“非常满意”，35% 的人称自己“相对比较满意”。但是伴随着高满意度的是 IT 领导者较高的期望值。安全功能、创建定制解决方案的能力以及可靠的服务水平被认为是云服务提供商最重要的成功因素。总体而言，云提供商能够较好地满足客户的需求，但是他们将会发现客户的要求正变得越来越严苛。

洞察 5： IT 希望提升在云中的安全性。

采用云的最大的障碍是安全问题，其次是管理第三方软件的复杂性，再就是内部系统和提供商的系统之间缺乏集成和互操作性。

此外，强大的安全和数据保护功能被视为是云服务提供商成功赢得业务的最关键因素。

IT 和业务部门领域将会以前所未有的方式，协作塑造 IT 消费模式。

洞察 6： 不存在“一刀切”的方法。

云市场的发展非常迅速，如今企业可从不同的方案中选择一款来购买、部署和运营云解决方案。市场上不存在“一刀切”式的解决方案可供企业选择。更确切地说，企业需要制定一款可帮助其实现企业首要目标的解决方案。在很多情况下，企业希望借助云解决方案实现以下一种或多种目标：

- 降低由于多种工作负载、多种系统和多个供应商导致的 IT 环境复杂性，同时保持服务的可预测性
- 借助云解决方案提供的灵活服务能力和运营灵活性，推动企业进行转型，突破传统的“支持”角色，从而创建新的创收模式，加快产品上市速度
- 通过“随增长随付费”服务模式和自动化等方法，降低总体运营成本，提高企业竞争力
- 提高对企业至关重要的特定应用的效率

在制定云战略时，IT 领导者应考虑如何更好地与主要利益相关者合作（如业务部门和第三方提供商），以获得根据其独特需求量身定制的方案。

洞察 7： IT 部门将自己视作前沿和焦点……

调查中，IT 领导者认为他们将能够继续保持大部分的监督权力，这也是他们在最近几年与业务部门形成的关系的重点。事实上，增强 IT 资源集中化与协调能力是受访者的头等大事。随着业务部门对于 IT 消费的影响力的提升，56% 的受访者表示 IT 正日趋集中化，而非更加分散（在亚太地区，这一比例上升至 79%）。他们认为，与更分散的 IT 功能（即业务部门拥有“自己的 IT 团队”）相比，增强的集中化将能够有效提升效率，确保公司策略和用户体验的一致性。57% 的受访者表示 IT 部门的规模和员工数量正不断扩大。在亚太地区，这一比例为 80%，在拉丁美洲是 69%。

亚太地区和拉丁美洲中认为 IT 部门的规模将扩大的受访者比例是欧洲和北美洲受访者的两倍。在欧洲和北美洲受访者中，仅有 40% 的受访者认为云将会推动增加员工数量。从受访者对集中化和部门规模等方面的态度来看，针对云对于 IT 部门监督的资源的影响，与新兴市场的受访者相比，欧洲和北美洲的受访者明显更为保守。

IT 领导者需要重新思考与业务部门合作及共同创造价值的意义。

洞察 8: ……但业务部门正在增加 IT 影响力。

业务部门的影响将扩展到所有 IT 生命周期阶段，并在 IT 部门着力处理非业务部门的安全问题和技术支持时，为其带来前所未有的复杂性挑战。总体而言，IT 资金中已有 44% 通过直接筹资或退款的方式从业务部门获得。69% 的受访者认为做出购买决策的权力将越来越多地掌握在业务部门的手中。

考虑到业务部门对各个生命周期阶段的影响与日俱增，IT 部门必须重新思考其战略。事实上，他们不能再将业务部门单纯地视作购买中心。业务部门无疑正在规划和治理等领域逐步产生影响，IT 部门也随即需要与之展开空前深入的合作。

洞察 9: 业务部门和 IT 部门的合作关系将继续。

集中化和扩大采购对于 IT 是否现实尚有待观察。但现在非常明确的一点是，IT 和业务部门将开展跟更加紧密的协作，共同塑造 IT 消费模式。由于业务部门希望与灵活且极具商业头脑的 IT 部门合作，因此采用单一自上而下的消费模式将不具有可行性（这一想法指将购买全力从 IT 部门转移到到业务部门）。

尽管 IT 受访者认为自己的作用不会减弱，但要发挥重要作用，他们必须与业务部门在 IT 消费的各个阶段加强合作。参与调查的 IT 领导者指出，IT 部门将逐渐演变成业务部门的服务经纪人，在企业内扮演关键中介者和协调者的角色，在监督服务、采购和交付的同时，提供技术支持和安全保障。76% 的受访者相信 IT 部门将越来越多地扮演业务部门的内外部云服务经纪人角色。虽然这可能不是企业倚重 IT 的唯一方式，但由于今后几年欺诈性采购和所谓的“影子 IT”可能将有所增长，IT 决策者明确表示他们的 IT 部门将会通过这种协调作用来获得影响力。

这一合作关系是双向的：许多业务部门将直接采购云服务以满足快速变化的业务需求，避开 IT 部门。在某些情况下，这种做法可能会成为标准，甚至倍受欢迎。但业务部门也应认识到 IT 部门在帮助采用战略性采购和管理方面可带来的价值，包括风险管理、规模经济、较低的总体拥有成本和一致的策略等。

在制定云战略时，IT 领导者应考虑如何更好地与主要利益相关者合作（如业务部门和第三方提供商），以获得根据其独特需求量身定制的方案。

洞察 10： 为 IT 部门敲响警钟。

受访者预计业务部门的影响力以及 IT 部门的领导作用都将日益提升。他们还预计企业将会更加关注投资回报比等指标，从而在最终提升业务成效。共同承担改善业务成果的责任，如通过使用视频会议和协作工具降低出差成本等，将会成为一种 IT 部门的标准。但是，许多 IT 领导者却希望维持（甚至是增强）对退款等传统筹资机制的依赖，因为这可能会限制创新功能的采用，使 IT 部门不能充分发挥推动发展的作用，反而成为传统的成本中心。这仅是传统运营模式与业务部门新兴预期相冲突的示例之一。

可以确定的是，IT 为企业提供价值方式的标准正逐渐提升。业务部门逐渐扩大的影响力应成为 IT 部门警钟。加快企业运营速度，推动创新，带动新的最终用户体验，并以可衡量的方式推动提升业务成效的能力对于 IT 部门将有着重要意义。如果 IT 部门不能直面这些挑战，业务部门可能会独自投资开发其所需的云创新，从而为实现 IT 部门在使命和性能指标中确立的效率和一致性目标带来更高的复杂性。

我们相信这些变化需要对 IT 部门提升价值的方式进行全面的重新评估。为此，IT 领导者需要特别关注以下领域，以确保在未来能够取得成功：

- **协作：**考虑到业务部门对 IT 生命周期的影响力日益提高，IT 领导者需要越来越多地与业务部门领导者展开协作。这包括了解其主要业务问题并确保成功标准的一致性。
- **价值创造：**IT 领导者需要重新思考与业务部门合作及共同创造价值的意义。这包括筹资机制、预算、指标、风险、规划和治理模式等。
- **创新：**通过广泛提供曾经仅限于大型企业和专门职位的功能，云将会为员工主导的创新带来大量机会。IT 领导者应积极寻求机会推动公司的业务转型，并使 IT 成为公司发展的引擎。

结论

受访者阐述的这些洞察和全面的变化成为 IT 清晰的行动号召。云提供商应重点关注受访者认为对其成功最为重要的领域，包括强大的安全性和数据保护能力；构建定制解决方案的能力；以及服务可用性和质量的保证等。

同时，首席信息官（CIO）也应承担崭新的角色，包括促进提升工作效率；就复杂交易进行协商；通过与业务部门在各个 IT 消费生命周期阶段的紧密合作来管理业务部门预期；增强部门支持交付云服务的技能；并深入了解快速演进的 IT 环境。拥有所有这些必备技能可确保企业获得成功。作为实现云驱动的价值的主要力量，思科和英特尔将不懈努力，在此段旅程的每一阶段为我们的客户提供鼎力支持。

如欲下载完整报告，请访问：

http://www.cisco.com/web/about/ac79/docs/re/IT-Consumption_PoV/

如欲了解有关物联网的更多信息，请访问：<http://www.internetofeverything.com>

如欲了解有关思科云战略的更多信息，请访问：<http://www.cisco.com/go/cloudstrategy>

如欲了解有关英特尔在云计算领域的作用的更多信息，请访问：<http://www.intel.com/cloud>

更多信息

在开发解决方案以提升企业 IT 对业务的价值方面，思科和英特尔有着超过十年的合作历史。在一切就绪后，高度虚拟化的企业可通过部署灵活、高性能且安全的云解决方案（构建于采用英特尔® 至强™ 处理器的思科 UCS 上），发展到数据中心演进的下一阶段。我们还正努力通过与 Cisco Cloud Builder 认证的多家行业合作伙伴合作，来支持企业灵活使用企业级云解决方案，并构建软硬件安全解决方案，以在使用托管云解决方案时确保企业 IP 和数据的安全性。



美洲总部
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

亚太地区总部
Cisco Systems (USA) Pte Ltd.
Singapore

欧洲总部
Cisco Systems International BV Amsterdam.
The Netherlands

思科在全球各地设立有 200 多个办事处。请访问思科网站 www.cisco.com/go/offices，查看各办事处的地址、电话号码和传真号码。

思科和 Cisco 标识是思科和/或其子公司在美国和其他国家（地区）的商标或注册商标。如欲查看思科商标列表，请访问以下网址：www.cisco.com/go/trademarks。其他的名称和品牌可能是其他所有者的资产。合作伙伴一词并不表示该公司与思科和其他公司之间存在合作伙伴关系。（1110R）