

2008年IT服务和架构管理调查：

揭示IT管理自动化以及最佳实践的商业价值

简介

研究目的

ESG近期就企业IT管理自动化技术和服务管理最佳实践（如：ITIL、Six Sigma、ISO 20000等）在当前以及未来的使用情况，调查访问了602位来自北美、西欧以及中国大中型企业的IT决策者。此次研究的目的是对IT企业在生产环境中部署这些设备以及最佳实践时产生的业务和IT运作影响类型进行评估。

ESG选择的调查对象都对各自数据中心IT管理团队的IT管理软件、自动化设备和服务管理最佳实践的使用战略了如指掌。这是一群经验丰富的决策人，具备使用本次调查中提及的众多设备和最佳实践架构运行的宝贵经验。调查以回答下列问题的方式进行：

- 什么类型的业务和IT措施会对未来两年的IT管理战略影响最大？
- 对于IT优先性、预算以及服务水平符合业务优先性的程度，高级业务主管们的满意度有多高？
- IT部门对于不断变化的业务需求的响应效果如何？
- 生产环境中部署或即将部署什么类型的IT管理自动化设备？
- 企业如何在多个异构环境中自动分配 workflow，以及限制具体设备和任务的自动化使用？
- 如何有的话，IT管理自动化设备投资会对IT运作效率以及符合业务优先性的能力产生什么影响？
- 什么类型的IT运营管理活动最有可能在目前或未来实现自动化？
- 策略或标准对自动化管理活动的作用有多大，以及哪种标准的使用最广泛？
- 服务管理最佳实践如ITIL以及ISO 20000在生产环境中正在使用或计划部署的范围有多广？
- 如果有影响的话，部署最佳实践服务管理工作流会对IT运营效率以及符合业务优先性的能力产生什么影响？
- 哪种类型的服务管理进程以及 workflow 最符合最佳实践建议如ITIL？
- 为什么一些企业拒绝部署这些受到广泛认可的行业最佳实践？
- 哪种IT管理自动化技术对IT管理团队的效率影响最大？
- 哪种IT管理自动化技术对IT管理部门使投资和活动符合业务优先性的能力影响最大？

调查参与者分别来自中型企业（员工人数不超过100人）和大型企业（员工人数不少于20000人），代表了不同的行业和部门。如需详细资料，请参见本报告中的《研究方法以及受访者统计特征》部分。

目录

目录.....	i
插图目录.....	ii
表格目录.....	iii
内容概述.....	1
报告结论摘要.....	1
报告结论.....	1
简介.....	3
研究目的.....	3
研究成果.....	5
不断变化的业务优先性和数据中心环境增加了IT管理团队负担.....	5
当前业务水平/IT融合和IT效率的改善空间.....	10
自动化IT管理技术的使用范围进一步扩大.....	12
IT管理自动化提高IT/业务融合和IT运营效率.....	16
IT服务管理最佳实践最大限度利用IT管理自动化的投资价值.....	18
经验丰富的ITIL V2用户的体验：优点和难点.....	20
ITIL的广泛使用与业务执行满意度以及IT效率的关系.....	24
自动化IT资产管理和跨域分析工具可提高业务/IT融合以及IT效率.....	27
IT目标与管理软件支出优先性的不匹配消耗IT部门的时间和资金.....	34
IT主管职能.....	36
IT管理软件厂商职能.....	37
研究方法.....	39
受访者统计特征.....	40
按地域划分受访者.....	40
按角色划分受访者.....	40
按员工人数划分受访者.....	41
按行业划分受访者.....	41
按年度收入划分受访者.....	42
按全球数据中心的运营划分受访者.....	42

版权所有©2009。Enterprise Strategy Group, Inc. 保留所有权利。

所有商标和公司名称是其各自公司的财产。本出版物中包含的信息是由 Enterprise Strategy Group (ESG) 认为可靠的来源提供的，但 ESG 不保证其可靠性。本出版物可能包含 ESG 的观点，这些观点随着时间的推移可能会有所改变。本出版物的版权归 ESG 所有。未经 ESG 的明确许可，不得对本出版物的整体或部分以硬拷贝方式、电子方式或其他方式进行复制或将其分发给无权接收它的人，否则都将违反美国版权法并将引起民事损害诉讼，乃至刑事诉讼。