

FORRESTER®

IT 主管需要 IT 服务来实现业务 成果

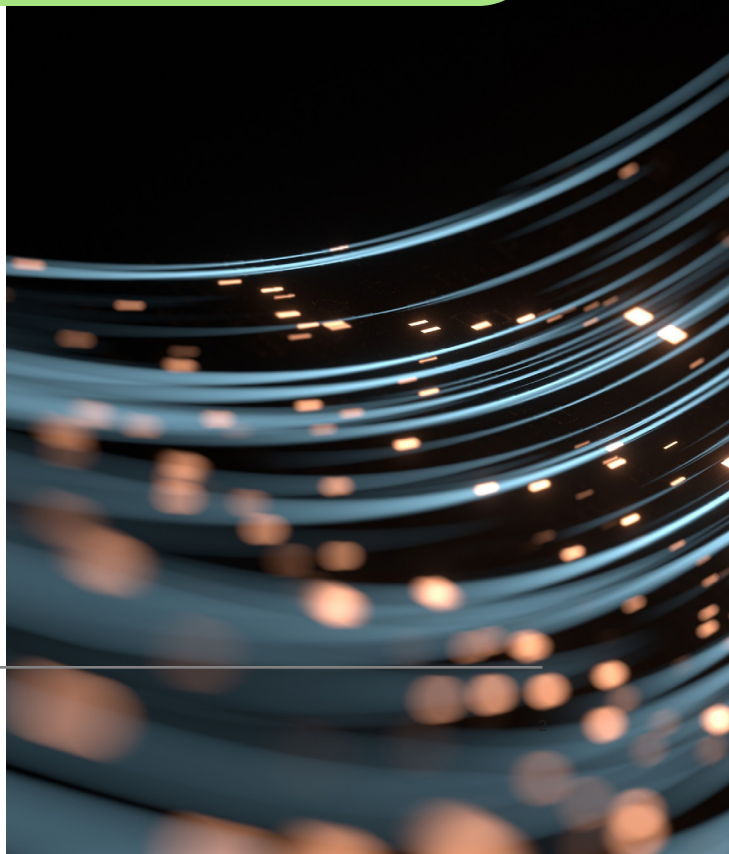
聚焦 IT 服务提供商的战略和技术专业知识的价值

执行摘要

在过去几年中，我们目睹了诸多全球变化，这些变化导致数字格局发生了重大变化，包括向远程/混合工作环境的大规模转变，云采用的进一步加快，以及客户和员工期望的增加。所有这些都提升了 IT 在实现组织转型以及确保安全性和业务弹性方面发挥的作用，为 IT 主管同时带来了机遇和挑战。尽管有这些挑战，但人们仍期望 IT 部门能够提供变革性的创新解决方案，推动他们的组织向前发展。

当前，我们发现 IT 主管越来越多地利用外部 IT 服务，以更快地实现他们的目标。IT 服务提供商通常拥有久经考验且有针对性的专业知识，这使 IT 主管能够依赖于提供商，将他们作为值得信赖的顾问，并获得额外的技术资源。从咨询和战略咨询到派驻、安全措施和托管服务，IT 提供商可以通过各种不同类型的 IT 服务提供这样的协助，从而帮助 IT 主管游刃有余地应对这一新格局。

2022 年 11 月，戴尔委托 Forrester Consulting 评估了组织当前如何使用或计划利用 IT 服务提供商来满足其需求。为了探讨这个话题，Forrester 对全球 515 名 IT 决策者 (ITDM) 开展了一次在线调查，涉及的内容涵盖咨询、部署、支持、托管服务、培训、安全性、云和资产处置。我们发现，企业正在优先利用 IT 服务提供商在安全/业务弹性、员工支持和客户体验等关键领域提供的深厚专业知识。



主要调查结果

与 IT 服务提供商的关系对于成功更重要。 组织逐渐认识到让将 IT 服务提供商作为可信赖的顾问的全部价值。随着他们的工作重点转向混合工作、数字化转型、可持续发展实践和弹性，ITDM 正在利用 IT 服务提供商来获取战略指导。

ITDM 十分看重 IT 服务供应商所能提供的深入专业知识。 对于优先级较高的新兴领域（如安全性、云和边缘计算），尤其如此。IT 主管可以利用 IT 服务提供商的知识来减轻复杂技术工作的负担，并腾出员工时间来完成更具战略意义的项目和创新任务，或帮助他们提高自己 IT 员工的技能。

业务弹性一直是整体 IT 计划中的一个要点；现在它作为一个关键的优先事项，引领着整个计划。 IT 主管表示，保障安全是他们来年在优先事项和投资方面的首要目标。这是因为混合/远程工作需求大幅增加，以及需要在保持公司数据和基础架构安全的同时为员工提供支持。

IT 服务提供商可帮助实现更好的员工体验 (EX)，从而提升客户体验 (CX) 和品牌声誉。 随着混合工作的增加，公司更加重视混合工作、弹性、云、AI 和灵活的解决方案/即服务 (aaS) 模式。这些领域的进步使员工能够以更高水平开展工作，帮助他们提供更好的客户体验。

IT 服务提供商提供战略指导和技术专业知识

看看 IT 主管及其数字化转型工作的当前状态，您就会发现他们遇到了重重困难，难以培养和维持不断发展的 IT 环境所需的广博而精深的内部技术技能。为了应对这些挑战，IT 主管越来越多地求助于 IT 服务提供商，来指导他们调整战略方向以及 IT 和业务目标，并为他们提供执行任务所需的深厚专业知识。2020 年，90% 的受访者表示他们计划增加或维持对服务的投资；两年后，这一数字已超过 94%。¹在接下来的时间里，公司将投资和优先事项集中在提高安全性和业务弹性、加快云之旅以及优化技术环境上。这些任务通常非常耗时，但却与数字化转型优先事项和组织在选择新技术/提供商时需要的关键驱动因素一致。在调查中，我们发现：

- **IT 主管了解使用 IT 服务提供商的战略指导可以带给他们的巨大优势。**
IT 主管已准备好改进其战略，并最终提高安全性、业务弹性以及云部署和实施等关键领域的技术解决方案的投资回报。当他们考虑重新制定围绕这些关键优先事项的计划和执行方法时，他们计划依靠 IT 服务提供商的力量，由其提供外部帮助。71% 的受访者认为，IT 服务提供商可以提供契合期望业务成果的决策建议和指导，并协助他们应对内部孤岛，以此来帮助他们解决 IT 和数字化转型难题。此外，67% 的受访者认为，因为内部团队 IT 资源优先事项争持不下，导致错失部署新技术的良机。与 IT 服务提供商建立关系可帮助 IT 主管改进其总体战略。通过建立这种关系，组织还能够获得新技术、最佳实践和各种观点，以此帮助他们优化计划，从而更好地满足员工和客户的需求，并帮助组织适应不断变化的局势，同时降低数据和业务风险。

94%

的受访者计划增加或维持对服务的投资

75%

的受访者所在的组织需要外部提供专业知识来帮助实现特定成果。

- IT 主管希望 IT 服务提供商能够提供指导，帮助他们提升在关键技术数字化转型领域中的战略水平。IT 主管还需要在复杂的技术领域寻求外部帮助，他们要么难以留住这些领域的人才，要么不具备这些领域的专业知识。值得信赖且可靠的服务提供商可弥补专业知识缺口，帮助与其他行业优秀者建立合作关系，并帮助制定全面的战略来保护和优化运营。我们的调查发现，66% 的 IT 主管与 IT 服务提供商合作，由提供商指导他们采用多云运营模式（参见图 1）。

图 1

组织与 IT 服务提供商合作的原因

● 完全认同 ● 在某种程度上认同

帮助我们确保满足网络安全和业务弹性需求



帮助我们改进并提供更出色的客户体验



帮助我们打破组织孤岛



根据我们期望的业务成果提供 IT 决策建议和指导



指导我们采用多云运营模式



通过协助运营当前基础架构来帮助我们推动创新



帮助我们为混合/远程员工队伍提供更好的体验



受访群体：515 名来自世界各地的 IT 服务、托管服务和 IT 咨询领域的决策者和有影响力人士

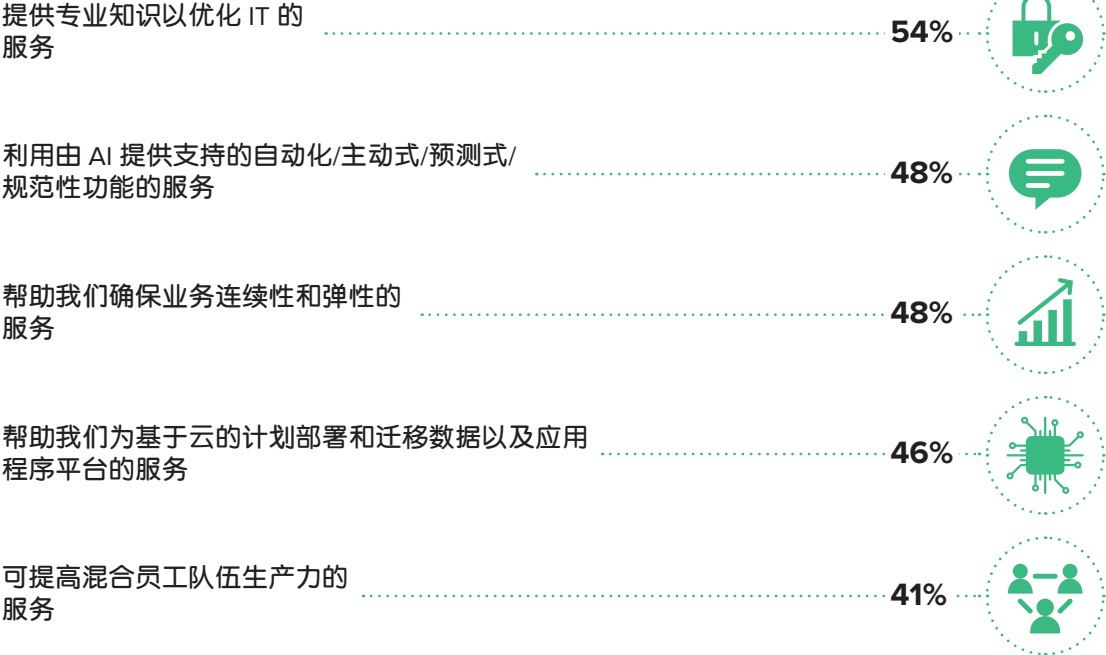
提醒：显示前 7 项；由于四舍五入，总百分比可能不等于各项值之和。

资料来源：Forrester Consulting 受戴尔委托进行的研究，2022 年 11 月

IT 服务提供商可以为组织提供他们需要的灵活性、敏捷性和资源，从而优化其整体 IT 环境，同时围绕各种技术计划战略提供未来保障，如改进混合作、迁移到多云运营模式或转向利用更灵活的合作和购买模式。例如，在实施安全性、云和边缘解决方案时，79% 的受访者更偏向于采用完全外包的形式或与 IT 服务提供商合作；67% 的受访者需要外部专业知识来协助建立多云运营模式；66% 的受访者表示，他们将与 IT 服务提供商合作，来帮助他们完成这些复杂的活动。考虑到过去三年发生的变化，在 IT 主管希望从服务提供商处获得的前五种服务中，首先是那些能够提供专业知识和能力来支持新兴混合员工队伍的服务（参见图 2）。通过利用 IT 服务提供商连接技术提供的主动式和预测式服务功能，他们的互动不仅局限于一对一的支持，其中 63% 的受访者可受益于 AI 和自助服务门户提供的历史趋势和分析。

图 2

组织需要的技术服务类型



受访群体：515 名来自世界各地的 IT 服务、托管服务和 IT 咨询领域的决策者和有影响力人士
 资料来源：Forrester Consulting 受戴尔委托进行的研究，2022 年 11 月

IT 主管必须有意将支出重新安排到安全性和弹性建设上

许多 IT 主管担心他们在业务弹性方面一直在原地踏步，这让他们将该领域列为来年的优先事项。这在很大程度上是因为他们越来越担心混合员工队伍的安全性，以及需要确保员工工作效率不受限制。他们还需要解决现有 IT 员工缺乏专业知识的问题。幸运的是，在确保组织的数据和基础架构安全方面，他们可以寻求 IT 服务提供商的帮助，提供商可以介入并成为值得信赖的顾问，帮助组织解决日益扩大的技能差距。60% 的受访者表示，他们需要战略指导来实施更全面的网络安全计划，以确保内部员工取得成功，同时管理好预算问题。为了应对诡谲多变的局势，同时实现更好的状态，组织必须采取不同的行动和组织方式，同时依靠现代平台、实践和合作伙伴。²我们发现：

- 在选择供应商时，IT 主管优先考虑将安全性和业务弹性服务作为关键标准。公司认为，内部专业知识不足以保护公司数据安全无虞。83% 的受访者认为，他们需要外部服务来增强其安全计划并提高业务弹性，这一比例比去年增加了 11%。³安全性和弹性方面的要求十分重要，将影响他们选择供应商/OEM，85% 的受访者表示，在选择供应商时，安全/网络安全服务非常重要。86% 的受访者表示，他们将利用 IT 服务提供商来确保他们满足网络安全和业务弹性需求（首要原因）。

83%

的受访者认为，他们需要外部服务来增强其安全计划并提高业务弹性。



- IT 服务提供商可帮助公司实现其安全性和业务弹性目标。与具有强大安全性和弹性能力以及专业知识的 IT 服务提供商建立关系，此做法的好处显而易见；67% 的受访者表示，他们将依靠 IT 服务提供商来降低安全风险并提高业务弹性，从而实现业务目标和成果。对于托管服务提供商尤其如此 (59%)。IT 主管还感到了网络安全支出增加带来的压力；71% 的受访者将支出重新安排到其他领域，而 53% 的受访者因资金不足或专业知识不足而陷入困境（参见图 3）。要想重新安排这些成本并获得专业知识，一种方法是通过减少 IT 服务供应商来整合支出。

图 3

组织如何平衡网络安全要求和 IT 预算

● 完全认同 ● 认同

整合我们的支出，向 IT 提供商购置一套全面网络安全服务，这有助于缓解我们的预算压力。



为了满足我们的 IT 预算限制，我们正在重新调整内部员工的工作重点，以帮助推动实现与网络安全相关的最紧迫计划，而不妄图面面俱到。



我们正在将 IT 预算中其他领域的支出转到与网络安全相关的预算中。



我们难以在投资运行当前业务和推进网络安全计划之间保持平衡。



我们需要战略指导来帮助我们实施更全面的网络安全计划，以确保我们的内部员工取得成功，同时管理好预算问题。



因为没有足够资金或专业知识来正确地制定可靠的网络安全计划，我们倍感艰难。



受访群体：515 名来自世界各地的 IT 服务、托管服务和 IT 咨询领域的决策者和有影响力人士

提醒：由于四舍五入，总百分比可能不等于各项值之和。

资料来源：Forrester Consulting 受戴尔委托进行的研究，2022 年 11 月

IT 服务提供商改善员工体验，并助力提供卓越的客户体验

除了保护他们的业务和内部基础架构之外，IT 主管还必须考虑采用新的流程和技术如何影响或支持员工体验。ITDM 可以依赖 IT 服务提供商提供的宝贵行业知识资源，弥补组织内的技能差距，以减轻 IT 员工的负担，或提高现有团队成员的技能。64% 的受访者表示，他们需要外部的特定技术专业知识和帮助其内部 IT 团队取得成功，超过一半 (58%) 的受访者表示，利用培训服务来培训 IT 员工可以加快新兴技术的采用。这不仅可以改善员工体验，还可以改善客户体验。从长期来看，对自己的角色更满意、可获得更多支持的员工可以为客户提供更出色的体验。如果员工陷入流程繁杂和技术效率低下的困境，那么接下来创新工作和客户体验就会受到影响。我们发现：

64%

的受访者表示，他们需要 IT 服务提供商帮助他们为混合/远程员工队伍提供更好的体验。

- **公司专注于帮助在各种位置工作的员工实现成长。**在近年来发生的事件（尤其是新冠肺炎疫情初期开始迅速启用远程办公模式）的影响下，公司现在正在尝试优化他们采用的基础架构和流程。然而，他们无法仅凭一己之力实现这一目标；64% 的受访者表示，他们需要 IT 服务提供商帮助他们为混合/远程员工队伍提供更好的体验。这将提高员工的工作效率；41% 的受访者表示，他们需要能够提高混合员工队伍生产力的服务。这些公司使用 IT 服务的一种方法是利用其 IT 服务提供商的自动化支持工具和技术（例如，主动监视、预测性分析、控制板、自助服务门户），使其内部 IT 员工可以将更多时间花在创新和战略计划上。在过去一年中，持有这种看法的人从 62% 增加到了 76%。在整个过程中，组织还必须解决中间层的挑战，如数据集成、内容交付网络和业务流程外包；有许多以服务方式提供的功能可以解决这些挑战。对于公司来说，减轻核心团队的这种背景工作负担至关重要，这样他们才能专注于客户的需求和体验。⁴

- **IT 服务提供商正在帮助公司打造更好的员工体验，而受到支持、满意的员工才能提供更出色的客户体验。**员工和组织可以从中受益的一个服务领域是教育/培训 (62%)，使用此类服务后，受访者预计会提高 IT 员工的人才留存率/工作满意度并增加正常运行时间/可用性 (56%)。通过使用 IT 服务为内部 IT 员工提供支持，IT 主管预计可以获得丰厚的回报；75% 的受访者在为终端用户/员工提供支持时，比起自行提供，更愿意采用完全外包的方式或与 IT 服务提供商合作/获得 IT 提供商提供的帮助。利用 IT 服务提供商也已成为帮助员工出色履行日常职责的重要方式，62% 的受访者可以更大限度地提高工作负载可用性，58% 的受访者可以提高 IT 员工的工作效率，54% 的受访者可以提高员工/终端用户对 IT 和支持的满意度。随着员工满意度的提高，客户满意度往往也随之提高，79% 的受访者表示他们需要 IT 服务提供商来帮助他们改进和提供更好的客户体验。

79%

的受访者表示，他们需要 IT 服务提供商来帮助他们改善和提供更好的客户体验。



- **IT 服务可对客户体验和品牌声誉产生积极影响。**IT 主管不仅可以通过为员工提供支持来获得客户体验方面的益处，而且还可以利用 IT 服务提供商的专业知识直接改善客户体验。56% 的受访者将客户体验改善归功于咨询服务。IT 服务提供商可以协助提高客户成功率和指标，这是他们帮助公司实现其业务目标和成果的四大方式之一，但这不仅与衡量直接成果有关。近 40% 的受访者希望通过 IT 资产处置和可持续发展服务实施更环保的业务实践来提高客户满意度。这种提升品牌声誉的方式不仅对客户越来越重要，而且对公司希望留住的内部人才也越来越重要，因为他们继续为其组织提供未来保障。

重要建议

Forrester 对全球 515 名 IT 服务决策者和有影响力人士进行了深入调查，提出了几项重要建议：

在更新供应商管理和采购功能时专注于价值获取。

IT 服务提供商合作正在朝着更加基于信任的模式发展，这种模式侧重于共同创建。为这种双赢关系创造条件，要求供应商管理和采购专业人员采用一种新的方法，并且依赖于价值流程编排和经济协调。但是，成功的服务关系带来的潜在回报值得投入时间。IT 主管必须确定他们在哪些方面可以获益，这些方面包括可信赖顾问提供的专业知识以及自动化和战略能力带来的好处等等。这样做的目的是明确达成完善端到端愿景的方法。

采用新的运营理念来增强弹性。

云正在加速向新型运营的转变，此类运营有多种名称，包括现代 IT 运营或云运营模式。在这种新的模式下，企业正在有意识地制定云运营的整体战略；这意味着在提高弹性和云采用的同时，调整其对数据、流程和战略的使用，以推动实现业务价值。当公司采用像这些对他们来说是新的解决方案或流程时，外部 IT 服务提供商可凭借其专业知识帮助公司对过去的状况进行回顾，并建立起一套全面又安全的发展计划，与公司一同应对变革。通过利用网络安全和战略/咨询服务，公司可以在考虑到长期计划的情况下为其业务提供未来保障，而不是将多个端点解决方案简单整合在一起。

避免在经济摇摆时期做出未经思考的反应。

对经济不确定性的预期可能会促使客户实施缓解措施，例如确定新的外包机会，以解决 IT 人才和资源限制。虽然 2023 年人才短缺情况可能会有所缓解，但各种规模的企业仍然可能会依赖 IT 服务提供商来满足关键技能需求。这些技能需求可能包括日常维护、与云迁移或数据管理相关的关键任务，甚至是学习如何利用预测式 AI 功能。IT 服务提供商可以帮助提高员工技能，让他们有能力在非常时期管理以前不在其管理范围的功能。教育服务、填补人才缺口或知识共享都有益于提高员工技能（知识共享还可以改善人际关系），这些做法也可以在困难时期提供宝贵的增长潜力。

混合办公体验将在 2023 年继续演化，这需要我们更新思维。

卓越的员工体验最终会带来更好的客户体验，因此投资改善员工的数字体验可以带来巨大的业务优势。迅速过渡到为居家办公场景提供支持，然后为混合工作场景做准备，这让不同规模的企业客户感到鞭长莫及。未来的重点是启用和改进混合工作战略，而这会给成熟的业务弹性和安全保护带来额外的压力。准备好与您的 IT 服务合作伙伴一起探索适当的解决方案，以主动制定计划并管理潜在风险。

附录 A: 方法

在本研究中, Forrester 对全球 515 名 IT 服务、托管服务和 IT 咨询领域的决策者和有影响力人士进行了在线调查, 以评估 IT 主管与 IT 服务提供商合作时面临的挑战和可获得的好处。调查参与者包括 IT、HR/培训、云以及基础架构和运营领域的决策者。受访者会收到一份小小的奖励, 作为花时间参与调查的答谢礼。本调查开始于 2022 年 10 月, 完成于 2022 年 11 月。

项目团队:

Madeline Harrell,
市场影响顾问

Jenna Bonugli,
市场影响助理顾问

特约研究单位:

Forrester 的基础架构和运营研究小组

附录 B: 个人信息

排名前 5 的国家/地区

美国	21%
巴西	11%
加拿大	10%
德国	8%
印度	7%

排名前 5 的行业

零售业	11%
医疗	10%
制造与材料	9%
金融服务和/或保险	8%
政府	6%

员工数量

250 至 499 名员工	10%
500 至 999 名员工	13%
1,000 至 4,999 名员工	51%
5,000 至 19,999	17%
20,000 名或更多员工	10%

部门

IT	44%
云	30%
基础架构与运营	22%
人力资源/培训	5%

提醒: 由于四舍五入, 各百分比之和可能不是 100。

附录 D: 尾注

¹ 资料来源: “IT Leaders Leverage Outside Expertise To Achieve Business Outcomes: A Spotlight On IT Services Providers”, Forrester Consulting 受戴尔委托进行的研究, 2021年5月。

² 资料来源: “Deliver Modern, Resilient Operations”, Forrester Research, Inc., 2021年8月2日。

³ 资料来源: “IT Leaders Leverage Outside Expertise To Achieve Business Outcomes: A Spotlight On IT Services Providers”, Forrester Consulting 受戴尔委托进行的研究, 2021年5月。

⁴ 资料来源: “Deliver Modern, Resilient Operations”, Forrester Research, Inc., 2021年8月2日。

关于 FORRESTER CONSULTING

Forrester 提供基于研究的独立而客观的咨询, 以帮助领导人员实现关键转型成果。在我们以客户为中心的研究的推动下, Forrester 经验丰富的顾问与领导者合作, 使用一种独特的合作模式来执行他们的优先事项, 该模式适合不同的需求并确保持久的影响。如需更多信息, 请访问 forrester.com/consulting。

© Forrester Research, Inc. 保留所有权利。严禁未经授权的复制。本文信息基于尽可能更好的可用资源。所有观点均反映当时的判断, 可能会有所更改。Forrester®、Technographics®、Forrester Wave™ 和 Total Economic Impact™ 是 Forrester Research, Inc. 的商标。所有其他商标均为其各自公司的资产。如需更多信息, 请访问 forrester.com。[E-55723]