

利用 IT 支持和服务提高运营弹性

■ 要点

基础架构支持

IT 风险的可见性和优先级

利用主动支持服务来管理风险

利用综合数据中心支持战略来管理风险

运营弹性测试

随着网络安全事件的不断增加,围绕金融行业运营弹性出台相关立法也就不足为奇了。无论是欧盟的《数字运营弹性法案 (DORA)》、《SR 20-24》等监管指南、美国的《加强运营弹性的稳健实践》,还是加拿大的《运营风险和弹性指南》,这些法规均提升了针对金融机构治理、风险识别和管理以及运营弹性和第三方风险管理的期望。当然,最终目标是确保金融机构准备好恰当的战略,以便在面对网络攻击、数据损坏、灾难性系统故障或其他类型的事件时能够执行主动预防和恢复。很多情况下,不合规和/或故障可能会导致相关公司受到严重的经济处罚。

IBM 提供一系列服务和解决方案,来帮助金融机构应对安全和运营弹性问题。IBM® Consulting 提供风险评估、风险治理和控制以及第三方 ICT 风险管理服务。IBM 软件解决方案将自动化数据发现和治理的时间缩短了高达 90%,¹ 以帮助确保合规并进行报告。IBM Data Security 可帮助保护数据并自动执行合规性审计。IBM® Security 可协助事件报告和管理,IBM® Security X-Force 提供事件检测和恢复以及托管检测和响应服务。IBM® Control Desk with Maximo 可帮助组织管理和报告关键资产。

除了这些服务和解决方案之外,IBM 还认为 IT 支持和服务可以成为运营弹性持续要求的重要因素。IBM TLS 可帮助客户提供服务和支持解决方案,从而在潜在问题发生之前执行主动识别和修复。

基础架构支持

运营弹性取决于基础架构的安全平稳运行,这意味着在实施混合云或容器化等新技术所涉及的成本和资源之间不断取得平衡,并需要至少在生产中维护硬件和软件的基本支持合同。据 IDC 称:“企业应根据工作负载的关键程度确定 IT 支持服务的优先级,将其视为一种投资,依靠供应商优化性能来维护这些系统的商业价值”。报告还指出,受访企业目前通过服务器、存储和网络支持协议节省了 290 小时的停机时间;更明确地说,借助预测支持和主动支持工具,他们防止了 79 小时的计划外停机。² 似乎工作负载越关键,就越应该考虑主动支持工具。

为了有效管理每年 600 多万个服务工单,IBM 依赖于包括 Call Home、远程技术支持 (RTS) 和认知服务支持平台 (CSP) 等 AI 驱动工具在内的全球支持基础架构。IBM 的远程支持旨在自动连接和执行诊断分析,并通常能够在一小时内恢复/解决大多数问题。IBM 的远程支持团队可解决 74% 的 IBM 基础架构硬件和软件问题。³ 客户端可用性主管、技术和项目上报经理可确保及时处理远程和现场的关键状况。IBM 与 IBM Expert Care 和 IBM Multivendor Enterprise Care 的分层支持方法可帮助客户根据自己的需求选择最佳支持级别。

IT 风险的可见性和优先级

组织应该自问的一个关键问题是,自己如何主动监控和评估 IT 风险,以量化最严重的风险并确定其优先级。获得整个 IT 资产的可见性可能会具有挑战性,而且 IT 风险也在频繁变化。即便如此,可见性仍然不够。需要及时了解、评估风险并确定其优先级,以便有效管理最严重的风险。

IBM 基础架构保修支持和维护合同中已包含 IBM Support Insights,可提供整个 IT 资产的可见性、潜在问题的相关情况以及针对某些供应商的建议措施。这项基于云的服务可充当一站式界面,能够统一 IBM 和多供应商基础架构的支持体验,并提供分析驱动型洞察、库存管理和预防性维护建议。IBM Support Insights Pro 订阅借助优先安全漏洞和生命周期洞察分析、推荐操作系统和固件级别来提供更多价值,目前聚焦于 IBM® Power 和 Cisco 的洞察分析。

Support Insights 可针对不同的风险因素提供警报,如安全漏洞、支持范围、操作系统/固件风险和硬件风险。除了持续警报之外,此工具还可提供风险评分,以及针对 IT 环境潜在威胁的概览。

风险评分的各个类别采用来自各种来源和分析的数据和洞察信息进行计算：

- 安全性: 已知操作系统和固件级别的常见漏洞和暴露 (CVE)
- 覆盖范围: 合同和保修到期事件
- 固件: 软件支持终止/生命周期终止事件和操作系统/固件多元
- 硬件: 硬件支持终止/生命周期终止事件 (仅限 IBM 基础架构) 和供应商问题信息通告 (仅限 Cisco)

这有助于了解风险, 并提供所需的信息和洞察, 以便有效确定目标并减轻与相关资产有关的潜在负面结果。警报包括风险评分 (高、中、低), 取决于风险的类型、优先级和时间范围 (即时与预计)。这可以支持组织根据风险级别快速确定缓解工作的优先级。警报还将提供具体的缓解建议, 包括修复当前问题的具体建议和选项。根据风险类别的不同, 建议可包括需应用的补丁、需升级的版本、建议更换的选件等相关信息。并非所有警报均会提供具体建议, 但通常都会提供最佳实践指南, 以帮助缓解警报带来的风险。

利用主动支持服务来管理风险

IT 风险可见性是切入点, 但接下来就依赖于组织中已经焦头烂额的 IT 员工, 以便及时跟进警报并采取适当的缓解措施。2022 年, XForce 发现了 23,964 个安全漏洞。⁴ 发布警报后, 组织需要对其进行研究, 首先确定要解决的问题的优先顺序, 然后启动缓解措施。通过供应商提供的前瞻性支持来为 IT 人员提供支援和补充, 支持企业优先考虑日常维护行动, 而这些行动往往会被突发问题和战略性 IT 项目所延误。

IBM 与客户合作定制其支持服务, 以提供被动式和主动式解决方案。IBM 可代替 IT 人员执行不同的支持服务, 部分示例包括：

- 严重程度为 1 级和 2 级的问题的单点联系
- 问题确定、问题原因识别及解决方案
- 定制化支持计划, 包括操作维护流程、当前支持结构、关键应用程序、严重中断场景和环境
- 针对报告的问题汇总服务活动并提出主动建议的报告
- 记录并维护可用性要求
- 性能分析和改进建议
- 执行预防服务

IBM Technology Lifecycle Services 能够确保企业的任务关键型系统 24x7 全天候平稳运行

利用综合数据中心支持战略来管理风险

据 IDC 称, 数据中心供应商的激增对于停机时间有直接影响。² 每推出一种新产品和新供应商, 互操作性风险就会成倍增加。由于各供应商都有单独的联系人, 确定影响业绩的单个领域也变得越来越困难。组织的 IT 员工在供应商支持上花费的时间也是多方关注的一个主要问题, 因为这会占用更多战略活动的时间。最后, 每个具备数据中心物理访问权限的个人都是潜在的安全风险。

将供应商支持整合至可信供应商, 是组织处理整个数据中心运营弹性的一种方式。作为整合数据中心支持的可信供应商与 IBM 合作, 已证明可处理上述问题。事实上, 客户已经缩短了解决问题的平均时间, 减少了在硬件支持和供应商管理的时间, 避免了中断, 并降低了成本。⁵ 阅读 Forrester 报告: [《IBM 混合 IT 支持的总体经济影响》](#), 了解有关 IBM 整合支持战略的更多详细信息。

运营弹性测试

定期检查基础架构是否存在潜在弱点对于保持弹性也至关重要。组织需要识别可能导致或延长中断的潜在单点故障。组织还应制定机器日志、记录和趋势的审查计划, 以杜绝长期存在的问题, 并制定行动计划, 以避免或最大限度地减轻计划外停机的影响。IBM 可为数据中心的产品提供运行状况快速检查。除了运行状况快速检查之外, 还可以进行更加深入的评估, 以便调整并实现最佳性能, 或更深入地研究安全漏洞。

鉴于当今大部分数据中心中单个产品和供应商的多样性, 仅在产品层面执行弹性测试还不够。无论组织是刚刚出现重大事件, 还是希望更积极主动地维护高水平的可用性, 针对整个环境的评估都有助于发现高可用性的依赖性和阻碍因素, 并提出维护高可用性的最佳实践。IBM 高可用性技术中心可帮助进行评估、事件后审查以及最佳实践和知识共享。

总结

运营弹性取决于有效且高效的基础架构。保持基础架构的最新状态, 了解潜在风险, 并积极采取行动缓解这些风险, 都是成功的关键。组织需要一个值得信赖的合作伙伴, 能够了解组织的业务需求, 采取全面的方法来提供支持和服务, 并专注于运营弹性。

为何选择 IBM Technology Lifecycle Services

IBM Technology Lifecycle Services 与各组织合作, 以定制满足其运营弹性需求的方法。IBM 拥有超过 35 年的丰富经验, 为 IBM 和其他第三方将近 22,000 个硬件和软件产品提供多供应商维护和支持。服务遍布全球 130 多个国家/地区, 触手可及的各类资源, 让企业轻松无忧。最后, 根据 [《IDC Marketscape 2022 年全球支持供应商评估》](#), IBM 作为全球支持提供商的最大优势在于我们的全球影响力和多供应商服务能力、我们的主动维护能力, 以及支持我们了解客户业务需求的高级管理层伙伴关系⁶。

© Copyright IBM Corporation 2022

国际商业机器(中国)有限公司
了解更多信息, 欢迎访问我们的中文官网:
<https://www.ibm.com/cn-zh>
IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

美国出品 2024 年 1 月

IBM 和 IBM 徽标是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标或注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。IBM 商标的最新列表可参见 [ibm.com/cn-zh/trademark](https://www.ibm.com/cn-zh/trademark)。

本档为自最初公布日期起的最新版本, IBM 可能随时对其进行更改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有产品或服务。

本档内的信息“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, 包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。

IBM 产品根据其提供时所依据的协议条款和条件获得保证。

1 [“IBM Cloud Pak for Data 可增强 DataOps 服务, 通过节省成本和降低风险来提高业务灵活性”](#), Aliye Ozcan, 2020 年 5 月。

2 [《IDC 视角: 数据中心环境的停机时间成本: 关键驱动因素以及支持供应商如何提供帮助》](#), 文档编号 US50240823, 2023 年 3 月

3 IBM 内部数据

4 [《2023 年 X-Force Threat Intelligence 指数》](#)

5 [《IBM Hybrid IT Support 的总体经济影响》](#), IBM 委托 Forrester 进行的一项研究, 2023 年 1 月。

6 [《IDC MarketScape: 2022 年全球技术支持供应商评估》](#), IDC, 2022 年 3 月

