

2018 年

中国企业 IT 运维管理市场报告

Market Report of China's Enterprise IT
Operations Management



目 录

一、企业 IT 运维管理概述	2
(一) 企业 IT 运维管理的界定和特点	2
(二) 企业 IT 运维管理产业链	3
(三) 企业 IT 运维管理发展背景	4
二、企业 IT 运维管理细分市场概况	8
(一) 中国 IT 服务行业市场概况	8
(二) 中国 IT 数据中心运维服务市场概况	11
(三) 中国 IT 数据中心第三方运维服务市场概况	17
(四) 中国 ITOM/ITOA 市场概况	19
三、中国 IT 数据中心第三方运维服务的应用领域	26
(一) 金融行业	26
(二) 电信行业	28
(三) 电力行业	29
(四) 互联网行业	30
(五) 政府机构	30
(六) 交通运输行业	31
四、企业 IT 运维管理的关键技术	31
(一) DEVOPS	31
(二) DOCKER	32
(三) 大数据	32
五、企业 IT 运维管理的发展趋势	33
公司介绍/法律声明	34
版权声明	34
免责条款	34
联系我们	34
微信公号	34

一、企业 IT 运维管理概述

（一）企业 IT 运维管理的界定和特点

企业 IT 运维管理是指采用专业的信息技术和方法，对软硬件环境、计算机网络和电信网络、应用系统及运维服务流程等进行的综合管理，其目的是保障系统与网络的可用性、安全性和业务的持续性。IT 运维管理涵盖 IT 运维服务和 IT 运维产品两个层面，企业需要通过服务和产品之间的有机整合和动态协作，共同实现 IT 系统对业务运行的有效支撑。其中，IT 运维服务是 IT 服务的重要组成部分，根据提供服务的主体不同分为原厂运维服务和第三方运维服务。IT 运维产品指 ITOM/ITOA 工具，企业可以利用 ITOM/ITOA 工具对 IT 基础设施和应用软件等对象进行实时的监控和管理，以保证被监控对象处于最佳运行状态。

IT 运维管理是企业信息化建设的重要组成部分。在企业信息化建设不断推进的过程中，日渐庞杂的业务使得企业对 IT 系统的依赖程度越来越高，IT 运维管理是保障 IT 系统运行的关键，有效的实施 IT 运维管理能够最大程度降低企业的运营风险，提高企业的管理效率。不同行业、不同规模的企业信息化水平之间存在差距，对于 IT 运维管理的需求处在不同的发展阶段。

IT 运维管理与企业的系统架构息息相关，对于新兴技术的运用非常敏感，迭代升级速度快。云计算、大数据、人工智能等技术的商业应用，一方面可以通过影响运维对象为运维管理带来变革，另一方面技术本身也在不断向运维管理引入新的手段和理念。在 IT 运维管理的发展过程中，运维对象会沿着底层基础设施向企业业务应用升级，由间接服务于企业业务向直接服务于企业业务升级，从而实现运维管理价值的不断提高。

(二) 企业 IT 运维管理产业链



图 1-1 2017 年中国企业 IT 运维管理产业链图谱

IT 运维管理产业链中的最上层是软硬件提供商，包括服务器、存储设备和网络设备等硬件设备厂商，数据库、中间件和操作系统等基础软件厂商，以及应用软件厂商。系统集成商将软硬件设备集成到能够满足客户个性化需求的系统中，提供数据中心的集成设计、安装调试、应用开发以及运维管理等服务。IT 运维管理厂商包括原厂运维服务商、第三方运维服务商和 ITOM/ITOA 厂商。原厂服务商即上游的软硬件产品提供商，它们在为最终客户提

供产品的同时也提供配套的运维服务。第三方运维服务商专注于 IT 运维服务领域，综合且专业的运维管理服务是其竞争优势。ITOM/ITOA 厂商以提供 ITOM/ITOA 工具的方式帮助企业实现 IT 运维管理。

（三）企业 IT 运维管理发展背景

1. 政策环境

IT 产业是支撑和推动中国社会经济发展的重要力量，政策在鼓励 IT 产业自身的转型升级以及企业数字化转型中起到关键作用。2015 年以来发布的《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》、《关于促进大数据发展行动纲要的通知》、《国家信息化发展战略纲要》、《“十三五”国家信息化规划》等政策，都对产业升级和技术融合提出了更高的要求。良好的政策环境为 IT 运维管理行业创造了发展机会，无论政府或企业都将信息化建设提升到战略高度，IT 运维管理行业也会在政策的引导下积极与云计算、大数据等技术结合，实现自身的转型升级。

2013 年“斯诺登事件”的爆发让国家对信息安全问题给予高度重视。2014 年 2 月中央网络安全和信息化领导小组成立，信息安全上升为事关国家安全和国家发展的重大战略问题。同年发布的《中央国家机关政府采购中心重要通知》中明确要求所有计算机类产品不允许安装 Windows 8 操作系统，政府和国有企业的 IT 国产化从此开始。政府采购国产化背后是国内厂商整体竞争力的提升，在政策和市场需求的双重作用下，IT 产业向国产厂商倾斜已经是不可逆转的趋势。

2. 经济环境

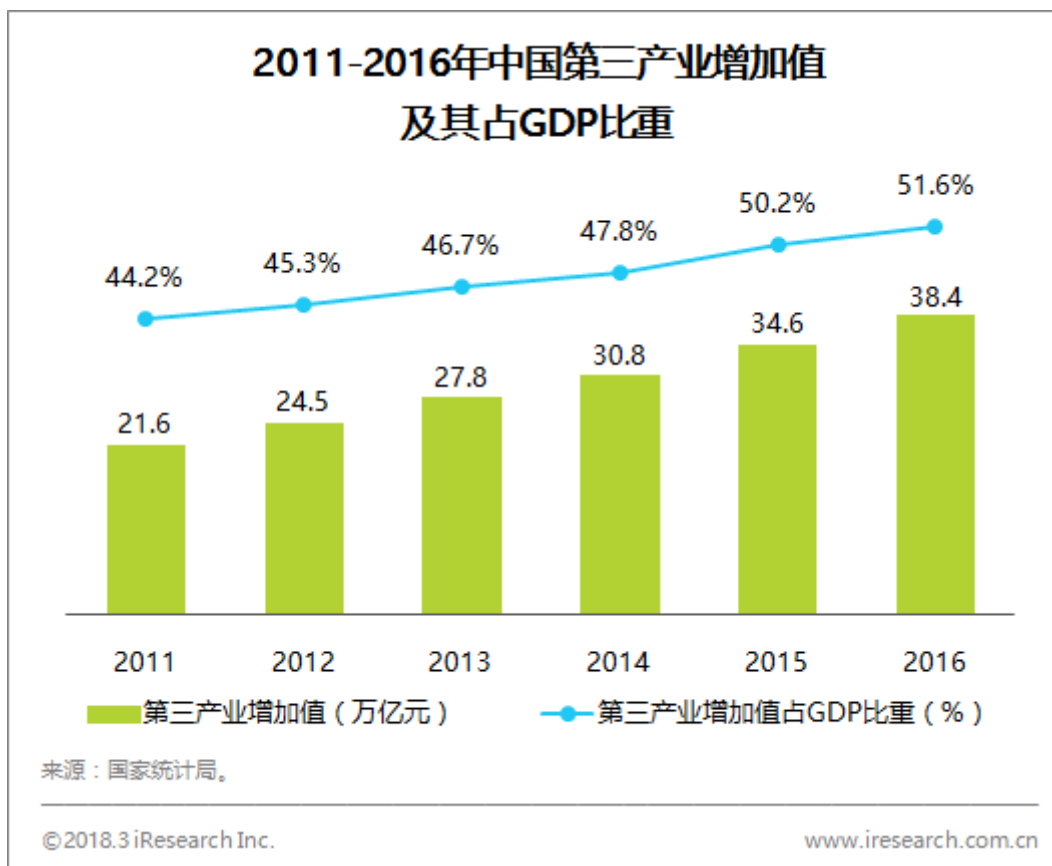


图 1-2 2011-2016 年中国第三产业增加值及其占 GDP 比重

随着中国经济由高速增长平稳过渡到中高速增长阶段，整体经济增速虽然有所下滑，但经济内在结构却在调整优化，经济增长的内在动力不断增强。2013 年，中国第三产业增加值占 GDP 比重首次超过第二产业占比，标志着第三产业开始成为经济增长的主力。2016 年中国第三产业增加值达到 38.4 万亿元，占 GDP 比重为 51.6%，2011-2016 年的年均复合增长率为 12.2%。考虑到未来经济下行的压力有望进一步缓解，宏观经济稳中向好的大趋势将有利于企业发展，从而带动 IT 运维管理行业需求的增长。

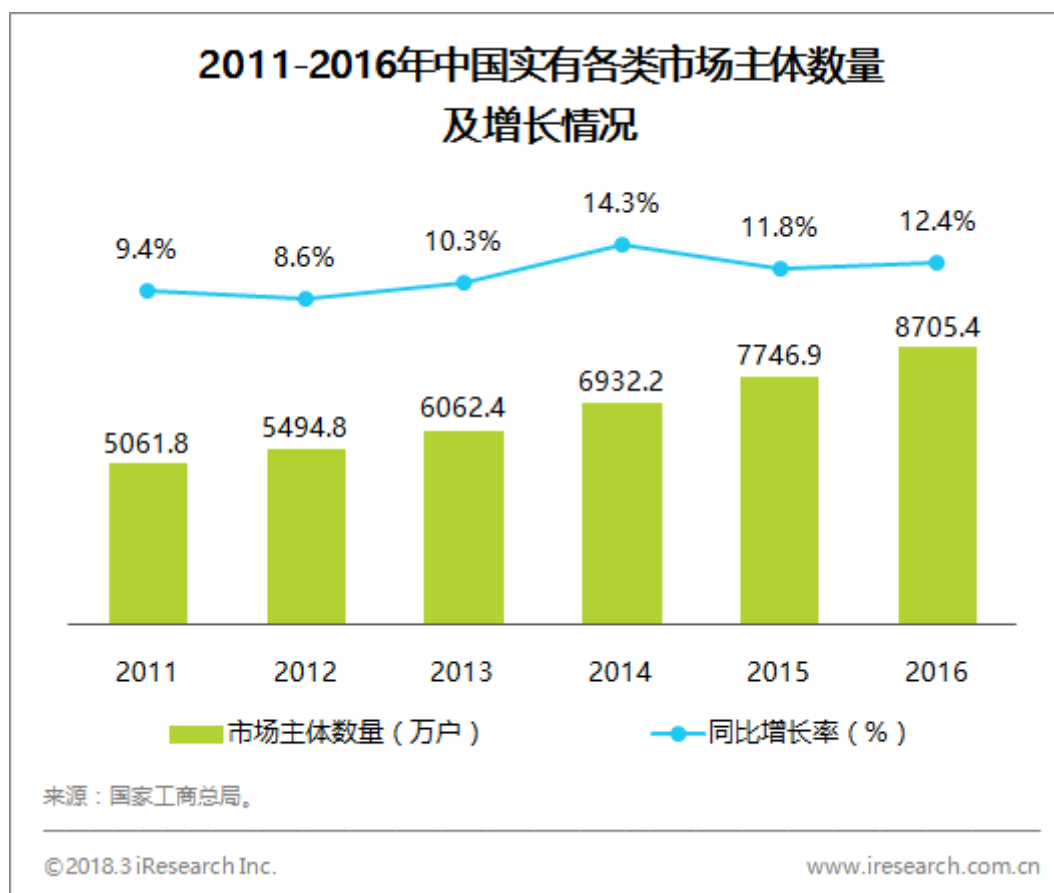


图 1-3 2011-2016 年中国实有各类市场主体数量及增长情况

与消费互联网红利趋于饱和不同的是，以企业为中心的产业互联网市场依然方兴未艾。企业级服务是产业互联网领域关键的细分市场，快速增加的企业数量提供了巨大的市场发展空间。中国企业现有信息化和专业化水平较低，企业普遍有意愿通过引入企业级服务供应商以提高信息化水平，实现精细化运营。

《国家绿色数据中心试点工作方案》显示，近年来我国数据中心发展迅猛，截至 2015 年 3 月数据中心总量超过 40 万个。数据中心是 IT 运维管理的核心对象，无论是新建设数据中心或是对旧有数据中心进行升级改造，都可以为 IT 运维管理行业创造直接的需求。

3. 社会环境

随着企业信息化的快速发展，信息系统对企业管理体制、运作流程和商业模式等的影响日益深化，IT 战略已经成为企业重要的核心竞争力。“互联网+” 行动计划推进意味着传统产业利用互联网实现业务的在线化和数据化，这进一步提升了信息系统在企业中的价

值，让企业的 IT 投资从间接的效率增加转变为直接的业务驱动。但与此同时，越来越复杂的信息系统导致管理难度不断加大，企业愈发需要专业的服务提供商来承担 IT 运维管理的工作，以保证信息系统的稳定和可持续运行。

自 2014 年起，中国企业云服务市场出现飞速增长，云计算开始步入大规模商用时代。中国信息通信研究院发布的《中国公共云服务发展调查报告（2015 年）》显示，企业用户对公有云的应用前景非常看好，84.6%的企业表示未来会将更多的业务向云计算迁移。云计算环境下的规模化和集中化使得故障造成的影响扩大，对运维服务商提出了新的挑战。

4. 技术环境

云计算和大数据等新一代信息技术是影响 IT 运维管理行业发展的关键技术因素。云计算环境中运维工作的关注点已不仅是物理硬件的稳定和可靠性，运维的目的和手段都发生了深刻的变革。容器技术在近两年成为云计算中的主流技术，其中 Docker 技术快速迭代，它帮助企业以更简单的方式实现不同机器上的环境标准化，让运维脱离“机械劳动”的刻板印象，推动运维自动化的发展。与此同时，快速创新和快速迭代的需求让研发和运维变得越来越难以分割，DevOps 的概念应运而生。云计算作为开发和运维人员共同使用的通用语言，对于 DevOps 的推行有极大促进作用。

大数据分析是信息产业持续高速增长的新引擎。大数据技术以开源技术为主，没有形成绝对的技术垄断。以 Hadoop 为代表的开源软件大幅降低了数据存储和计算的成本，目前开源的 Hadoop 和 Spark 都建立了较为成熟的产品供应体系，基本能够满足建设大数据存

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_21297

