

云计算的企业应用之路

Cloud在软通动力的成功实践

叶毓平

CIO

软通动力集团



Agenda

1. 公司介绍

2. CIO的关注

3. 软通动力云架构——私有云介绍

4. 软通动力云应用——Force.com介绍

5. 软通动力，中国领先的云服务提供商

软通动力发展历程

我们的使命：矢志成为立足中国、服务全球的世界级IT服务供应商。



覆盖全球的目标市场

在岸、近岸以及离岸交付的全方位业务能力



软通动力所专注的行业



- 银行
- 企业金融
 - 财务公司
 - 资金管理
 - 信托
- 保险



- 电信
- 高科技
- 无线设备
- 数据通信



- 能源与公用事业
- 交通
- 电力
- 物流



- 制造业
- 医药行业
- 医疗保健



企业级解决方案

核心银行

保险

移动解决方案

电信解决方案

资金管理

供应链管理

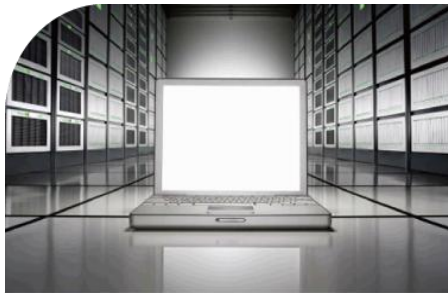
软通动力的服务范围

咨询及解决方案服务



- IT咨询与行业解决方案
- 业务流程管理咨询
- 商务智能 (BI)
- 战略及业务规划咨询
- 项目管理咨询
- 创意设计与内容开发咨询

IT 外包服务



- 应用开发与维护
- 产品工程与测试
- 基于SOA的企业整合
- 云计算
- IT基础架构运维管理
- ERP服务

业务流程外包服务 (BPO)



- 财务会计
- 人力资源
- 知识管理
- 索赔处理
- 医疗账单管理
- 文档与信息处理

以中国为基地的服务交付平台

不断优化的服务交付体系，确保长期成本优势和资源优势

专业技能、客户服务、业务拓展

北京

大连

香港/深圳

上海

台北



一体化交付平台

武汉

天津

广州

无锡

南京

.Net, Java/J2EE, C/C++, ABAP, RPG, Cobol, IT培训



业务开发和服务交付中心

服务交付和人才资源中心

Agenda

1. 公司介绍

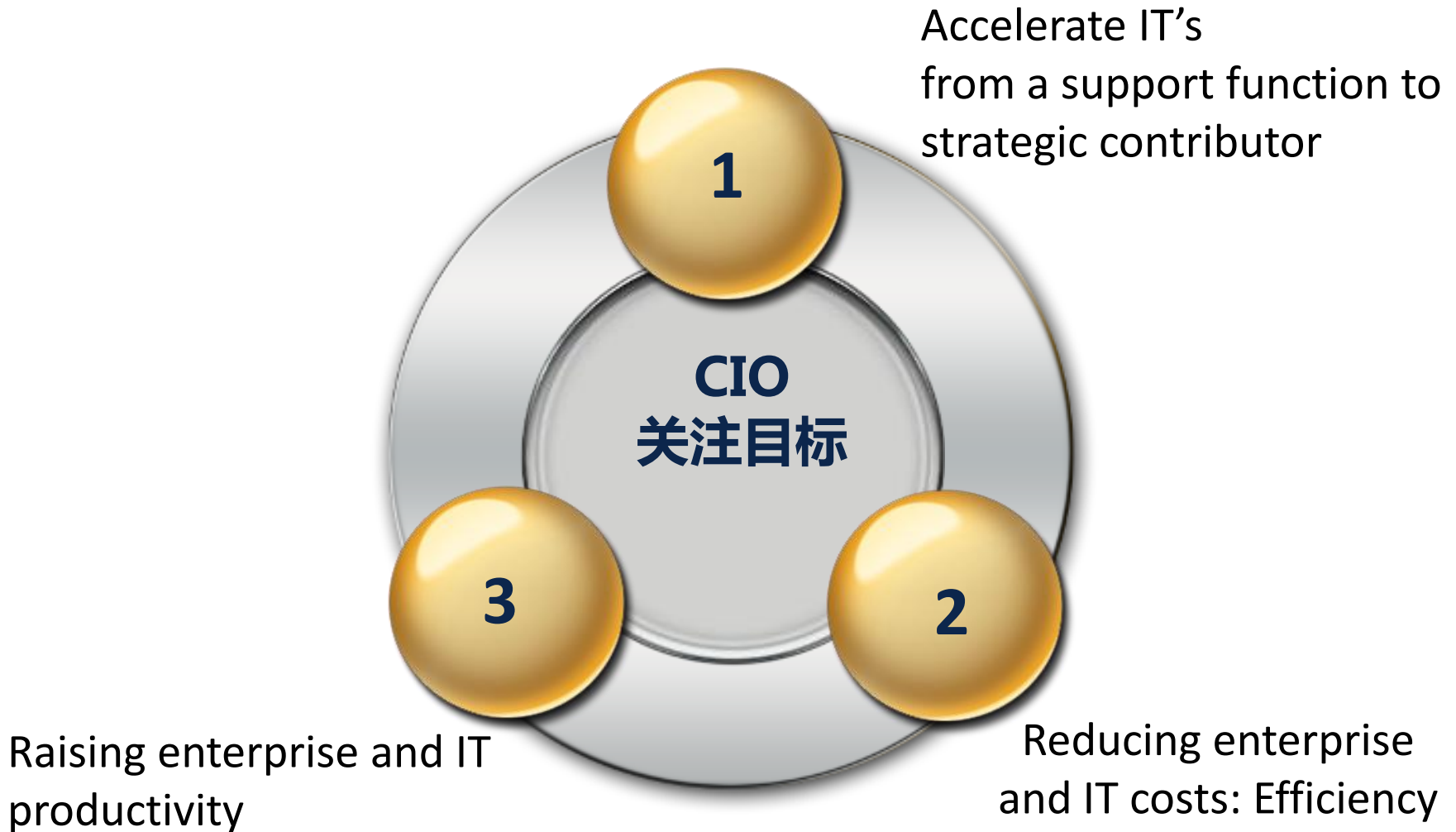
2. CIO的关注

3. 软通动力云架构——私有云介绍

4. 软通动力云应用——Force.com介绍

5. 软通动力，中国领先的云服务提供商

CIO关注目标



CIO 关注内容



数据分析来源: 2010 Gartner CIO 调查报告

Agenda

1. 公司介绍

2. CIO的关注

3. 软通动力云架构——私有云介绍

4. 软通动力云应用——Force.com介绍

5. 软通动力，中国领先的云服务提供商

今天企业IDC 数据中心的挑战

1. 体系复杂，系统维护和管理难度大

2. IT设备成本高，无法有效资源共享，配置峰值资源需求，存在资源浪费

3. 系统稳定性、可靠性差。运维以人工服务为主，高成本、低满意度

4. IT传统模式不能适应业务增长对部署速度的需求

地理上分散用户



根据应用静态分配IT资源



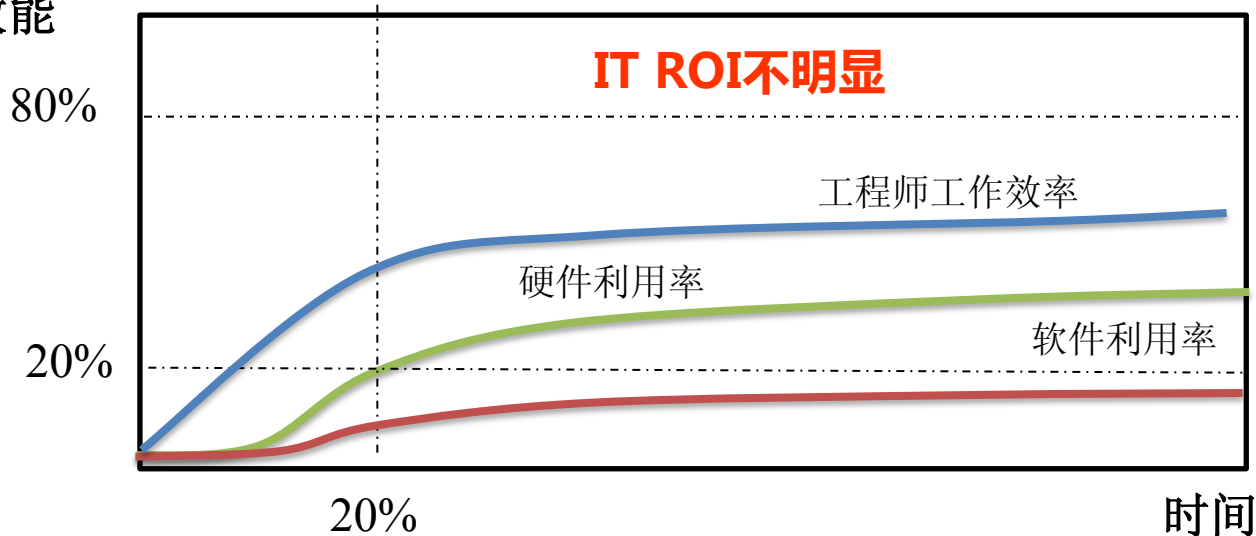
供需不平衡

企业IT资源无序管理



- 硬件利用率 < 40%
- 软件利用率 < 16%

投资/效能



企业IT资源调度管理



企业购买



计算中心



用户

私有云 (Private Cloud)

➤ 电力模式IT的运维

- 企业可以统一购买，或将分布资源逻辑上集中
- 计算中心通过服务将资源提供给用户
- 用户通过登陆系统，获取资源

投资/效能

80%

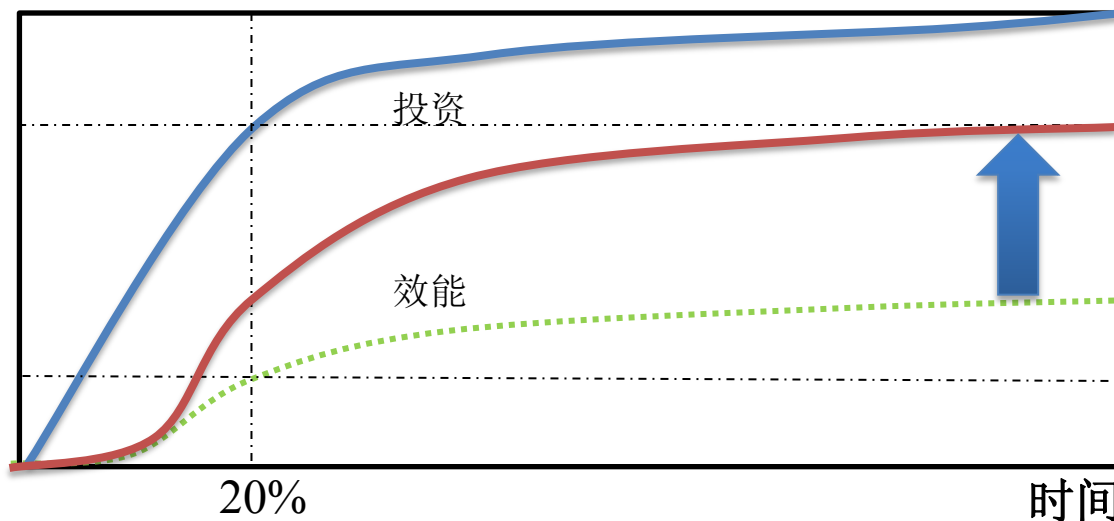
投资

效能

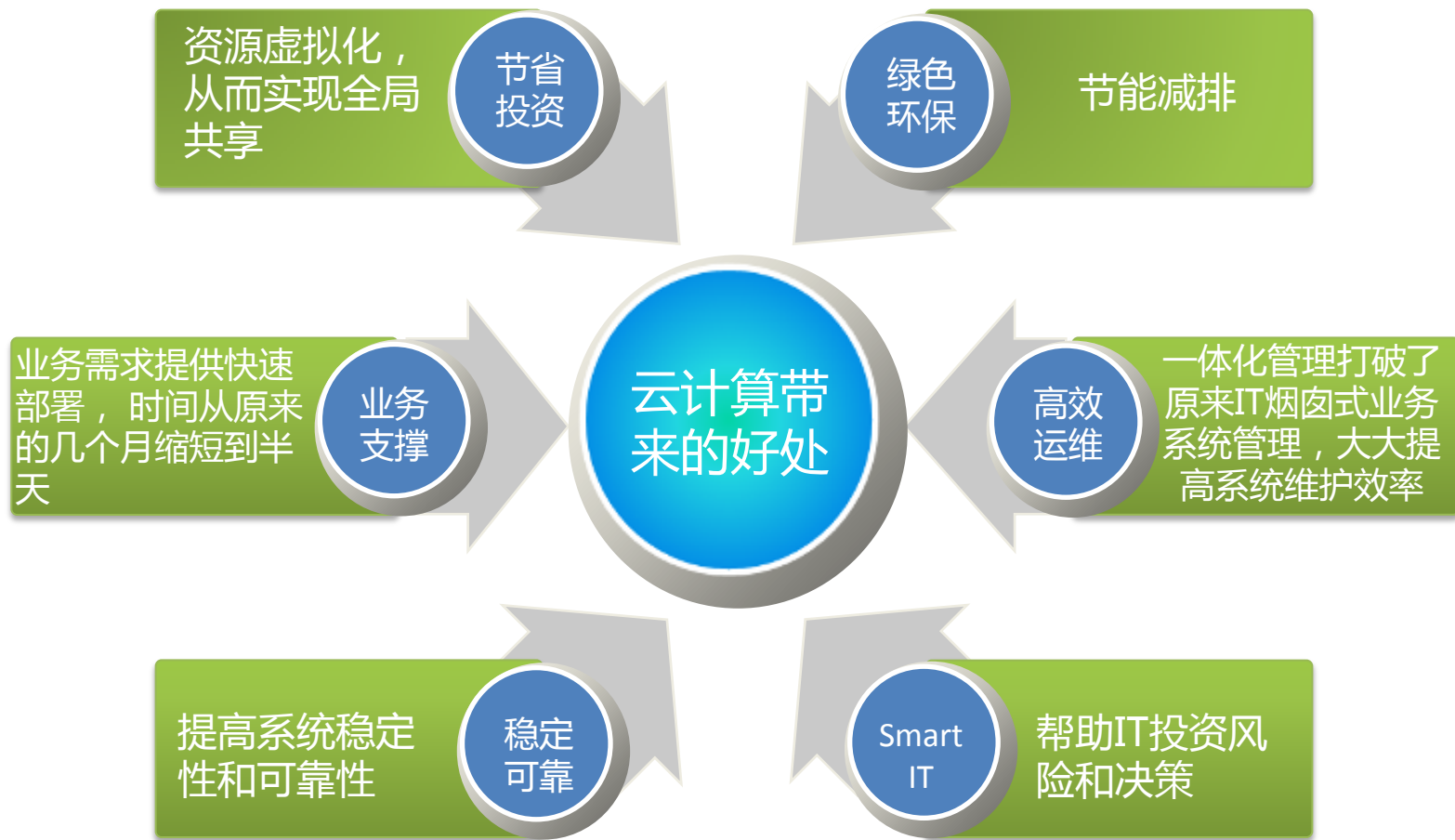
20%

20%

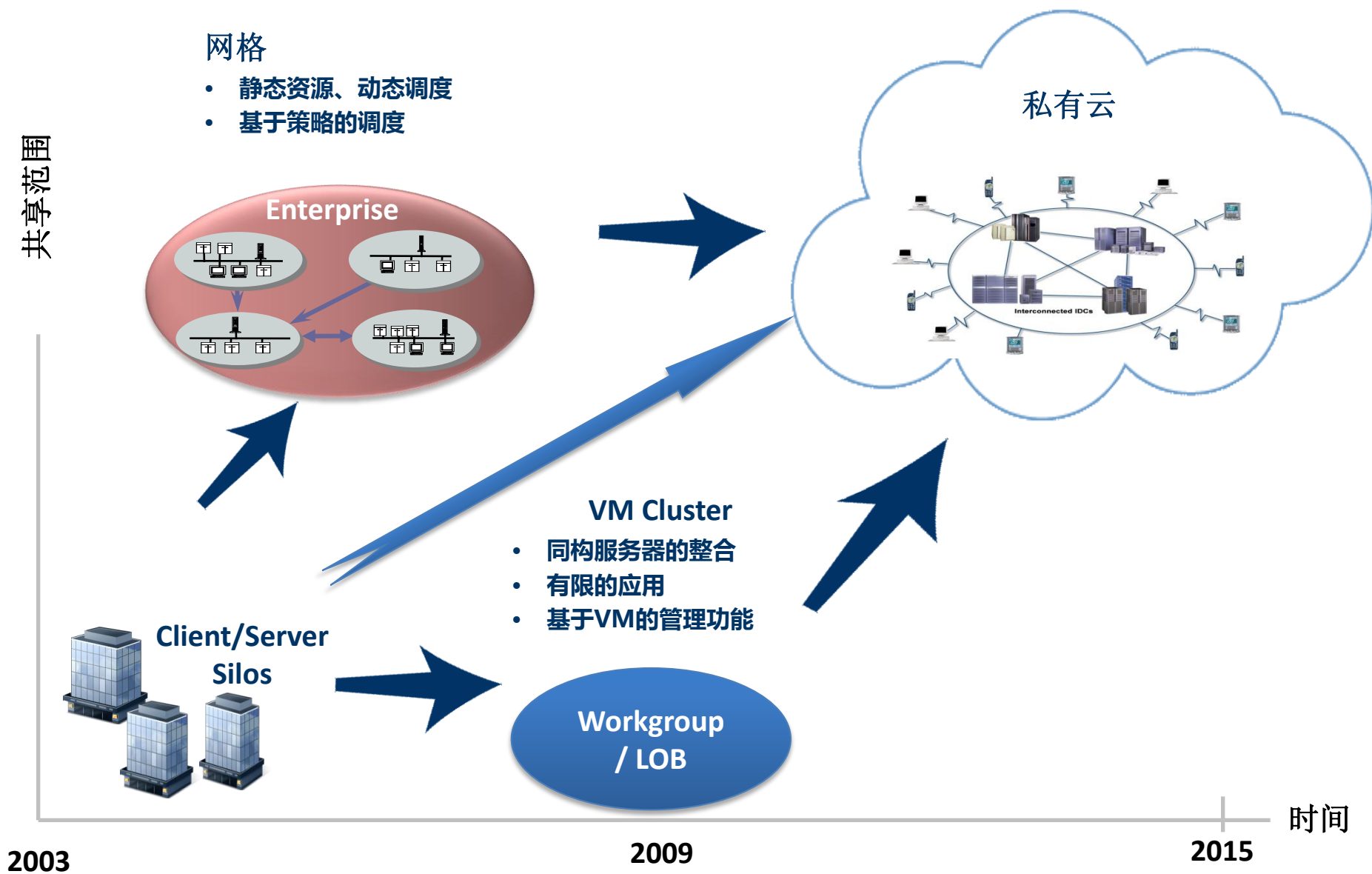
时间



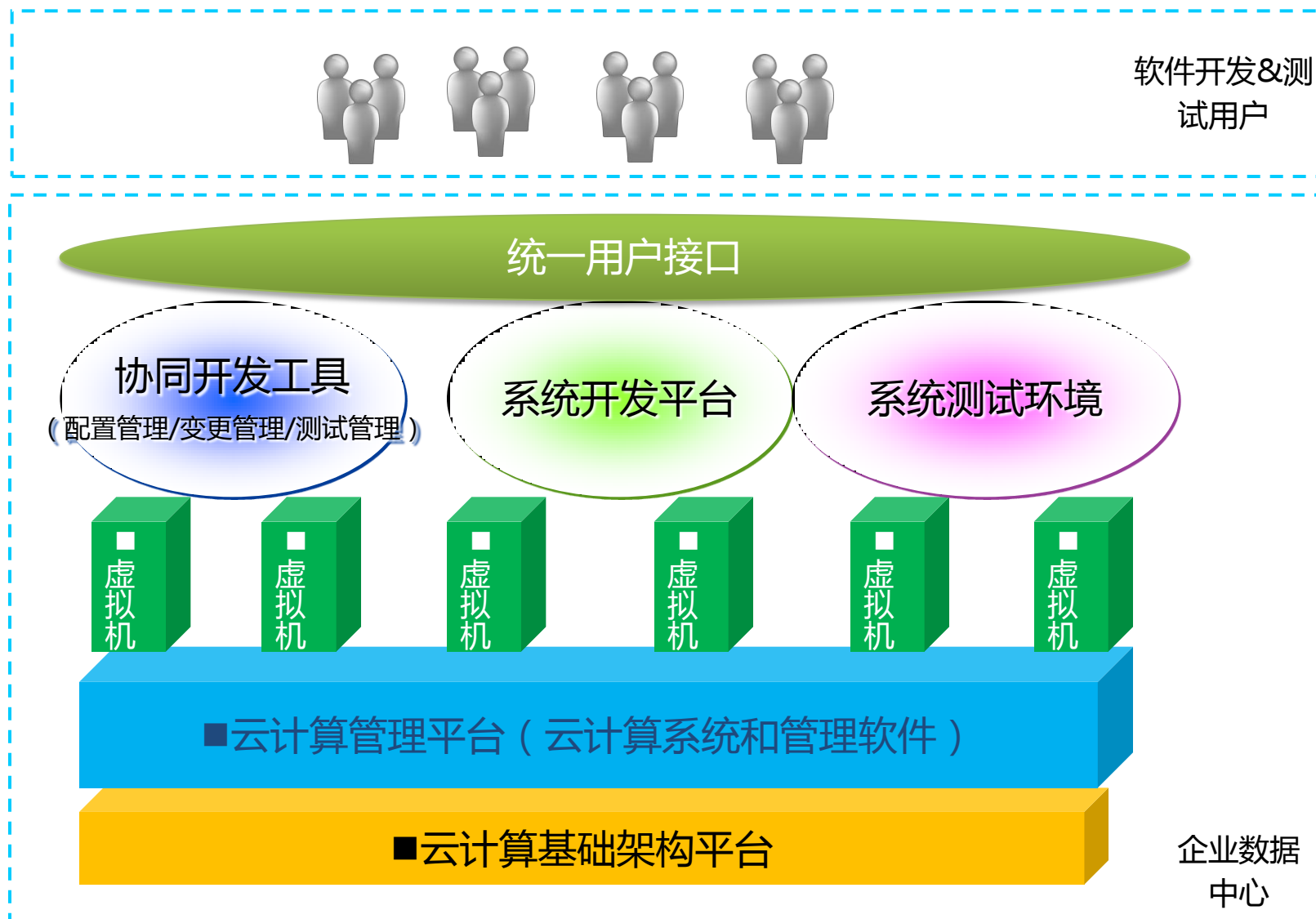
云计算（虚拟化）带来的好处



云计算实现路径



软通私有云架构



软通私有云系统功能

资源管理

帐号申请

云平台资源申请

资源开通

资源计费

开发管理

云平台开发环境
申请

云平台开发版本
库申请

云平台需求发布
管理

代码提交与合并
管理

发布管理

变更管理

时间管理

沟通管理

测试管理

云平台测试环境
申请

云平台测试版本
管理

MQC测试管理
系统申请

性能与压力测试
管理

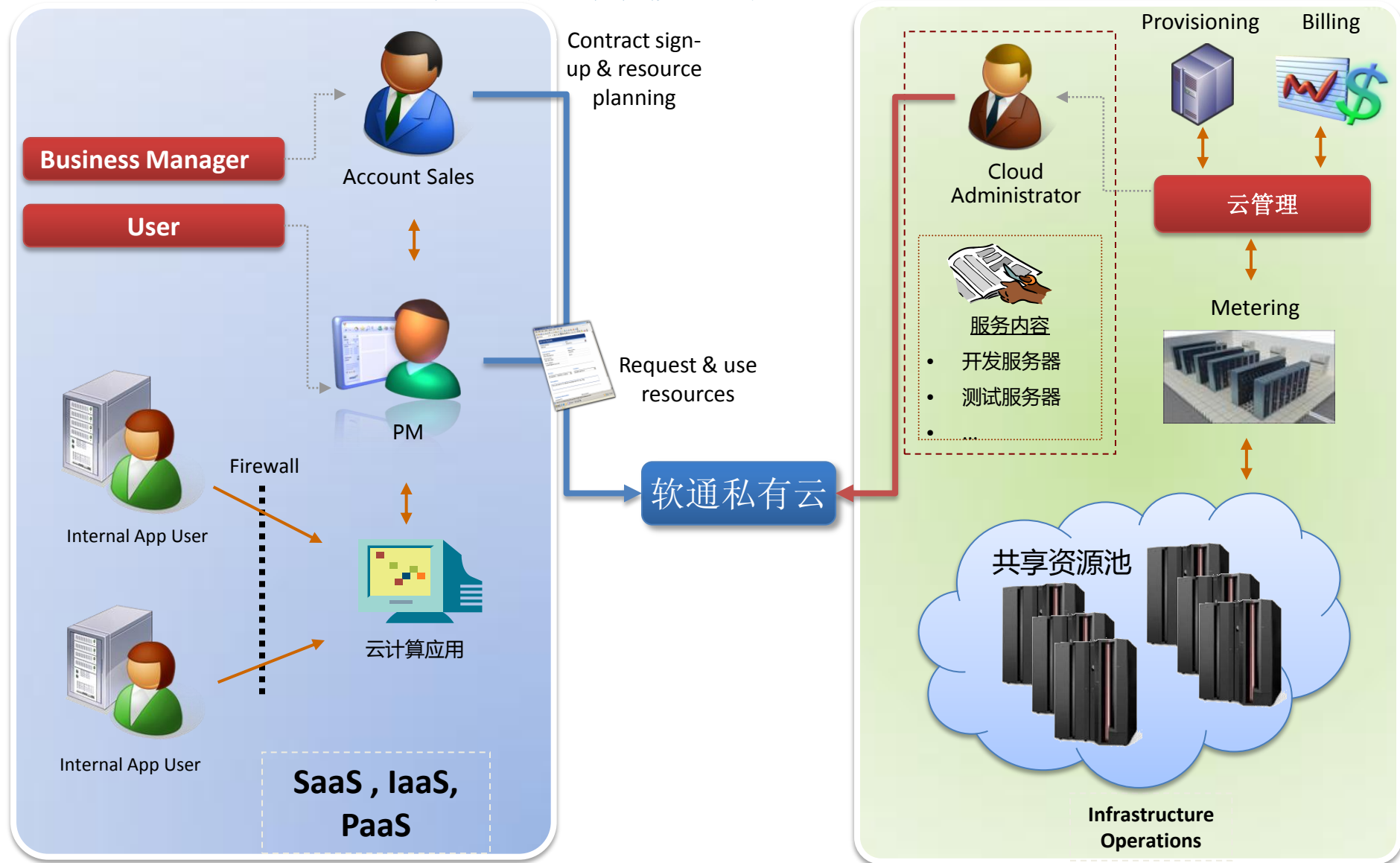
缺陷管理

测试工具申请

单元测试管理

集成测试管理

软通私有云平台交付模式



软通私有云平台浏览—服务的交互

不同类型的应用程序集成

开发/测试

.NET

J2EE

others

软通私有云平台

服务的交付

提供服务
服务合同管理

自助的服务门户
和开发接口(API)

统计分析报表
计费系统

资源分配引擎

资源预约和按需
分配的调度策略

基于资源使用
情况的分配策略

资源使用规划

资源整合

虚拟机资源
管理

物理机部署
工具

系统管理

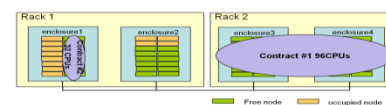
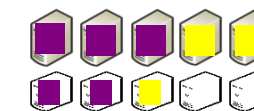
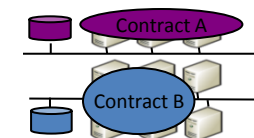
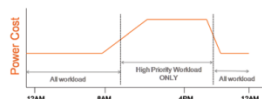
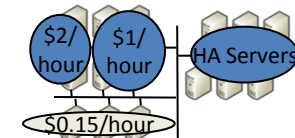
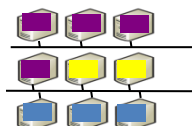
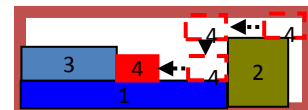
整合物理机和虚拟机计算环境，创建一个共享的计算架构。

根据系统当前负载、系统资源的使用情况，有序地运行应用程序。



基于资源可用状态的分配策略

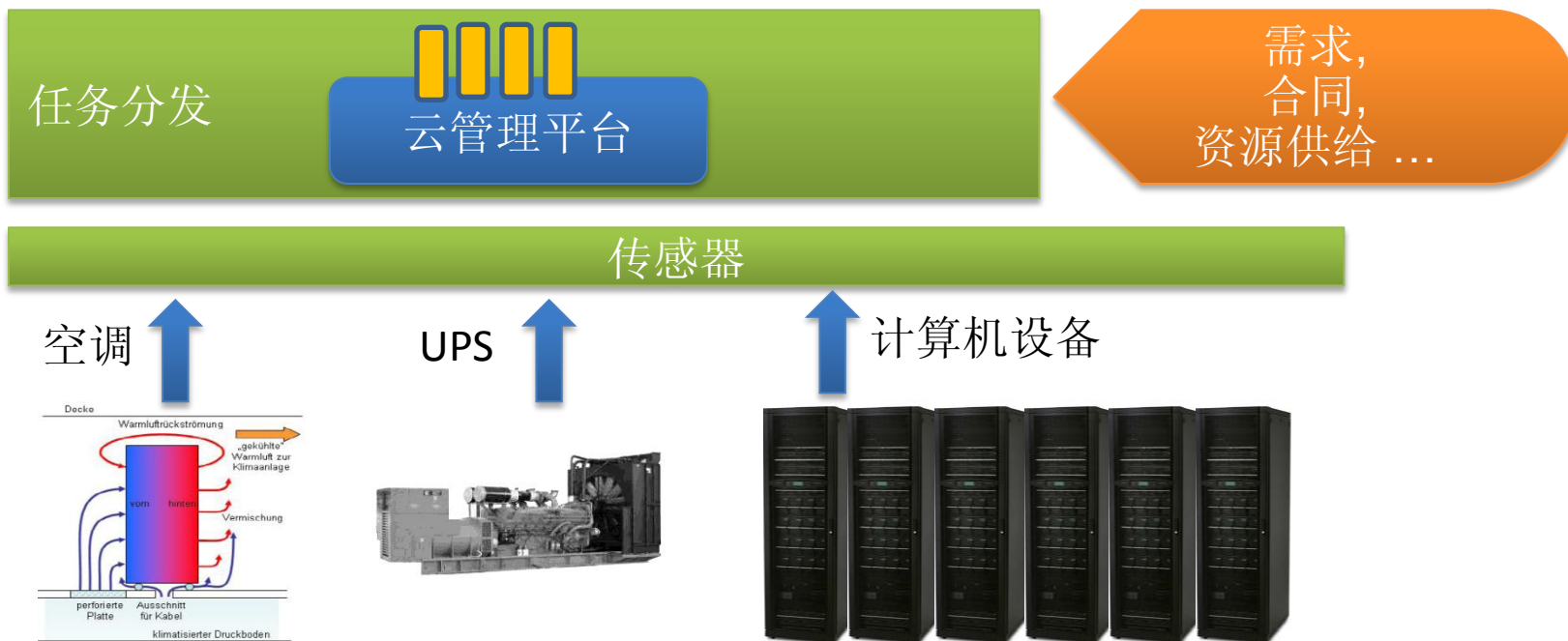
Packing（填满）	<ul style="list-style-type: none"> 应用程序在尽量少的物理服务器上运行 每个被使用的服务器利用率最大化，减少资源碎片，减少能源消耗。
Striping（分散）	<ul style="list-style-type: none"> 应用程序分散在尽可能多的物理服务器上运行 减少机器故障带来的影响，提高应用程序的运行效率
Load-Aware（基于负载）	<ul style="list-style-type: none"> 新的应用程序总是运行在负载最轻的物理服务器上 获得更高的应用程序运行效率
HA-Aware（基于高可靠性配置）	<ul style="list-style-type: none"> 将支持高可靠性（HA）的服务器资源分配给关键业务 提供更高的资源可用性
Energy-Aware（节能）	<ul style="list-style-type: none"> 根据节能指数和数据中心热点运行应用程序 减少能源消耗
Affinity-Aware（基于关联程度）	<ul style="list-style-type: none"> 将任务分配到与关键资源关联度最高的服务器上，例如将任务分配到与存储系统直连的服务器上 保证应用程序运行效率
Server Model-Aware（基于服务器类型）	<ul style="list-style-type: none"> 根据服务器类型分配资源 尽可能利用性能好的、昂贵的资源，是投资回报最大化
Topology-Aware（基于网络拓扑）	<ul style="list-style-type: none"> 尽量使用连接到同一个交换机、背板、刀片中心的服务器运行用户任务 提高应用程序运行效率



节能优化策略

- 实现“绿色”策略:

- 分配能源效率最高的机器
- 分配温度最低的机器，以避免系统出现“热点”
- 指定任务在晚上时段运行，此时的电费最点

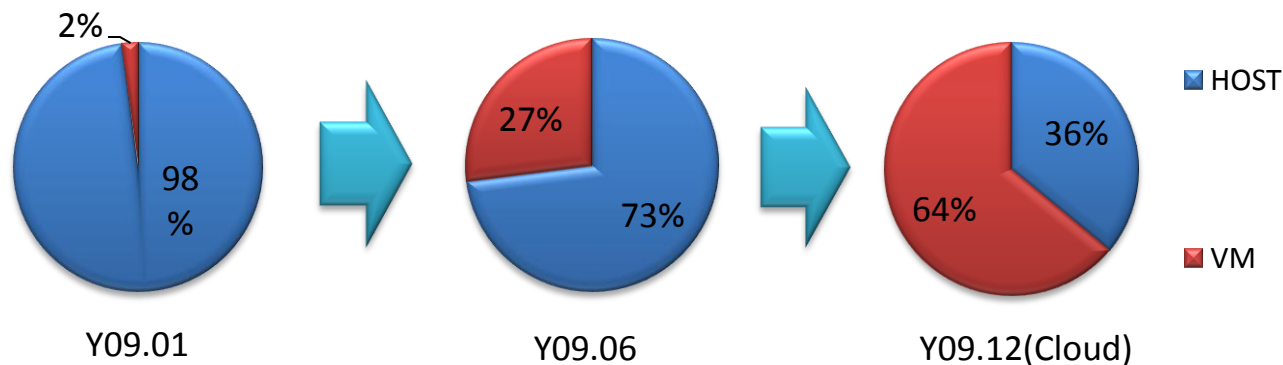


云计算管理模式 vs 传统模式

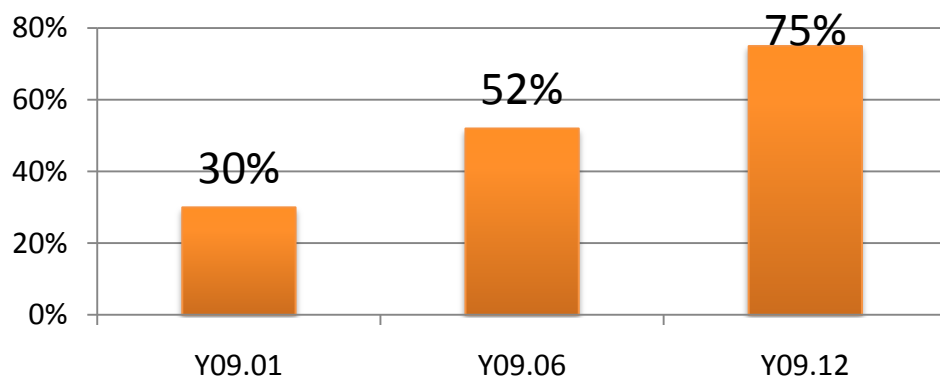
KPI	云计算模式	传统模式
应用资源分配	从统一资源池中分配虚拟资源给应用	购置服务器，为每个应用单独部署服务器
应用运行环境	虚拟化环境	物理机
应用扩展	从资源池中为应用增加资源	为应用购置新的服务器
应用监控	应用采用统一监控系统	为每个应用部署一套监控系统
OS及应用部署与升级	通过自服务界面自动化完成	手动进行
资源使用率	高	低

云计算给公司带来的价值

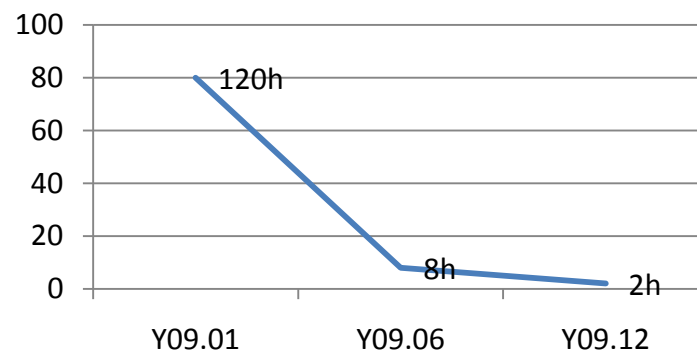
Virtualization Road Map



Server CPU Utilization



Server Provisioning Time



Agenda

1. 公司介绍
2. CIO的关注
3. 软通动力云架构——私有云介绍
- 4. 软通动力云应用——Force.com介绍**
5. 软通动力，中国领先的云服务提供商

FORCE.COM实时云开发平台

Sales
Cloud²

Service
Cloud²

Custom
Cloud²

chatter
Collaboration Cloud

collaboration
platform



Profiles



Status Updates



Groups



Feeds



Content Sharing



App Updates



Security & Sharing



Chatter API

Google

facebook
twitter

Force.com

development
platform



Unlimited Real-time Customization



Programmable User Interface



Programmable Cloud Logic



Visual Process Manager



Real-time Websites



Real-time Mobile Deployment



Integrated Content Library



Real-time Analytics



Integrated Knowledge

appexchange

800+ Integrated Apps

cloud
infrastructure



ISO 27001
Certified Security

>99.9%

Proven Reliability



Proven, Real-time Scalability

<300ms

Real-time Query Optimizer



Real-time Transparent Status



5 Minute Upgrade



Proven, Real-time Integration



Real-time Sandbox Environment



Salesforce to Salesforce



3 Global Data Centers & Disaster Recovery



Multitenant Kernel



FORCE.COM实时云开发自定义界面

The image displays four screenshots of the Salesforce Enterprise Edition interface, demonstrating custom layouts created using the Force.com real-time cloud development platform. The screenshots are arranged in a 2x2 grid, each showing a different custom layout for a specific Salesforce object.

Top Left Screenshot: Opportunity Layout

This screenshot shows the 'Opportunity Layout' in the Salesforce interface. The layout is customized to include various fields and sections. The 'Personal Settings' section on the left includes options for 'My Personal Information', 'My Profile', 'My Password', 'My Security', 'My User', 'My Display', 'My Access', 'My Email', 'My Phone', 'My Address', 'My Contact Information', 'My Social Media', 'My Other Information', 'My Account', 'My Billing', 'My Shipping', 'My Payment', 'My Preferences', 'My Notifications', 'My Security', 'My Privacy', 'My Terms', 'My Conditions', 'My Policies', 'My Agreements', 'My Consent', 'My Opt-in', 'My Opt-out', 'My Unsubscribe', 'My Resubscribe', 'My Manage', 'My Settings', 'My Profile', 'My Account', 'My Billing', 'My Shipping', 'My Payment', 'My Preferences', 'My Notifications', 'My Security', 'My Privacy', 'My Terms', 'My Conditions', 'My Policies', 'My Agreements', 'My Consent', 'My Opt-in', 'My Opt-out', 'My Unsubscribe', 'My Resubscribe', 'My Manage', 'My Settings'.

Top Right Screenshot: Business Unit Confirmation

This screenshot shows the 'Business Unit Confirmation' page. It displays a table with columns for 'Business Unit Name', 'Business Unit Type', 'Business Unit Status', 'Business Unit Manager', 'Business Unit Owner', 'Business Unit Address', 'Business Unit Contact Information', 'Business Unit Social Media', 'Business Unit Other Information', 'Business Unit Account', 'Business Unit Billing', 'Business Unit Shipping', 'Business Unit Payment', 'Business Unit Preferences', 'Business Unit Notifications', 'Business Unit Security', 'Business Unit Privacy', 'Business Unit Terms', 'Business Unit Conditions', 'Business Unit Policies', 'Business Unit Agreements', 'Business Unit Consent', 'Business Unit Opt-in', 'Business Unit Opt-out', 'Business Unit Unsubscribe', 'Business Unit Resubscribe', 'Business Unit Manage', 'Business Unit Settings'.

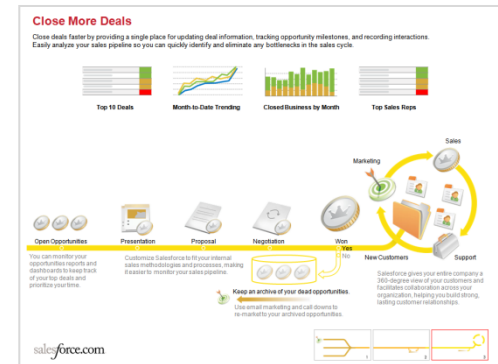
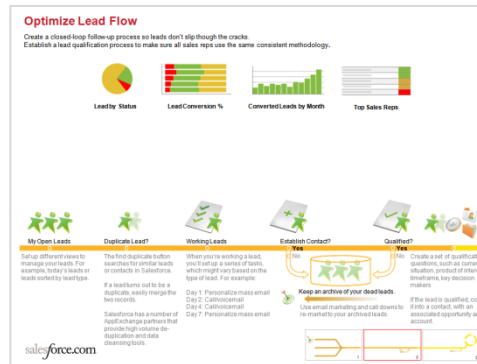
Bottom Left Screenshot: Target Allocation

This screenshot shows the 'Target Allocation' page. It displays a table with columns for 'Target Allocation Name', 'Target Allocation Type', 'Target Allocation Status', 'Target Allocation Manager', 'Target Allocation Owner', 'Target Allocation Address', 'Target Allocation Contact Information', 'Target Allocation Social Media', 'Target Allocation Other Information', 'Target Allocation Account', 'Target Allocation Billing', 'Target Allocation Shipping', 'Target Allocation Payment', 'Target Allocation Preferences', 'Target Allocation Notifications', 'Target Allocation Security', 'Target Allocation Privacy', 'Target Allocation Terms', 'Target Allocation Conditions', 'Target Allocation Policies', 'Target Allocation Agreements', 'Target Allocation Consent', 'Target Allocation Opt-in', 'Target Allocation Opt-out', 'Target Allocation Unsubscribe', 'Target Allocation Resubscribe', 'Target Allocation Manage', 'Target Allocation Settings'.

Bottom Right Screenshot: Financial Calculation

This screenshot shows the 'Financial Calculation' page. It displays a table with columns for 'Financial Calculation Name', 'Financial Calculation Type', 'Financial Calculation Status', 'Financial Calculation Manager', 'Financial Calculation Owner', 'Financial Calculation Address', 'Financial Calculation Contact Information', 'Financial Calculation Social Media', 'Financial Calculation Other Information', 'Financial Calculation Account', 'Financial Calculation Billing', 'Financial Calculation Shipping', 'Financial Calculation Payment', 'Financial Calculation Preferences', 'Financial Calculation Notifications', 'Financial Calculation Security', 'Financial Calculation Privacy', 'Financial Calculation Terms', 'Financial Calculation Conditions', 'Financial Calculation Policies', 'Financial Calculation Agreements', 'Financial Calculation Consent', 'Financial Calculation Opt-in', 'Financial Calculation Opt-out', 'Financial Calculation Unsubscribe', 'Financial Calculation Resubscribe', 'Financial Calculation Manage', 'Financial Calculation Settings'.

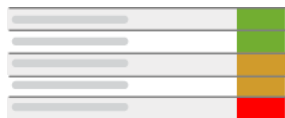
软通动力销售和市场营销流程图



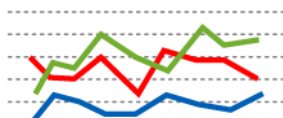
产生更多潜在客户



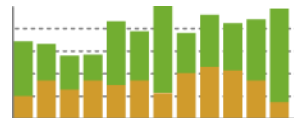
市场活动投资回报率



最常见的搜索词汇



潜在客户来源



潜在客户质量



计划和实施市场活动

- 谷歌关键词
- 邮件营销
- 直邮营销
- 电话推销
- 合作伙伴
- 电视
- 无线广播
- 时间
- 贸易展览
- 公关



网站访客

- 有效组织网站流量
- AdWords 关键字推荐
- 邮件回复



呼入电话

- 黄页
- Google 地图
- 口碑推荐



列表

- 已购买的列表
- 展销会
- Legacy Date

商机捕获表格

- 联系我的请求
- 免费试用
- 事件登记

产生新的潜在客户

- 在Salesforce里搜索客户
- 如果不存在就建立一个新潜在客户

导入数据

- 使用导入向导或表格连接器



捕捉潜在客户

- 建立起自动回复电子邮件
 - 感谢你的兴趣
 - 你的使用信息
 - 时间详细资料
- 建立起潜在客户分配规则
 - 地理区域
 - 公司规模
 - 产品兴趣



优化潜在客户的过程

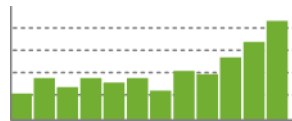
创建一个封闭循环的流程去跟进整个过程。建立一个潜在客户的资格评估流程去确保所有的销售代表使用同样的连贯的方法。



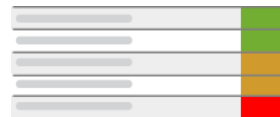
潜在客户（按状态）



潜在客户的转换比率



每月转换的潜在客户



好的销售代表



重复的潜在客户？



追踪潜在客户



建立联系人



合格？



我的未处理潜在客户

建立不同的视图去管理潜在客户。如，今天的或按类型分类的潜在客户

查找重复按钮是在Salesforce里寻找相同的潜在客户或联系人
如果发现它说一个重复的潜在客户，可以很轻松地合并两者
Salesforce 有很多 App Exchange 合作伙伴，他们提供高容量的重复删除和数据清理工具

当你追踪一个潜在客户时，你会建立一系列任务，这些也许会根据潜在客户的类型而不同。
如：
Day 1: 个人化的批量电子邮件
Day 2: 打电话或语言邮件
Day 4 打电话或语言邮件
Day 7: 个人化的批量电子邮件

Yes

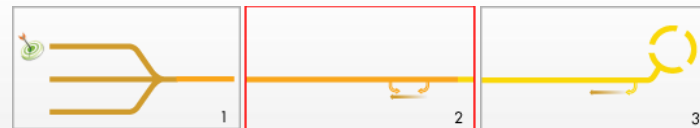
No



Yes

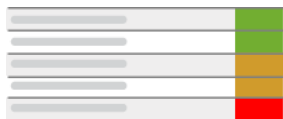
No

创建一套合格检测问题，如：
•现状
•产品兴趣
•时间结构
•主要决策者
如果潜在客户合格就将它转入业务机会。

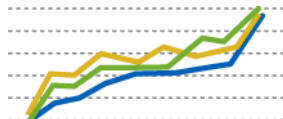


完成更多的交易

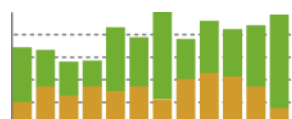
通过为更新交易信息、追踪业务机会时间表和记录互动提供一个唯一的地方能更快地完成交易。轻松地分析销售管线，可以快速的辨认和消除在销售周期中的任何瓶颈，销售预测准确率控制在5%以内。



前10大交易



从月到日的趋势



季度业务



最好的销售代表



未处理的业务机会

监控业务机会报表和仪表板去保持追踪好的业务和安排销售时间



演示

自定义适应的内部销售方法和流程，更容易地去管理销售管线



Proposal



Negotiation



Won

Yes
No



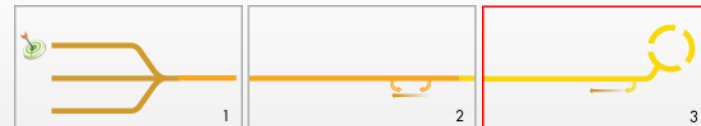
将已关闭的销售机会存档

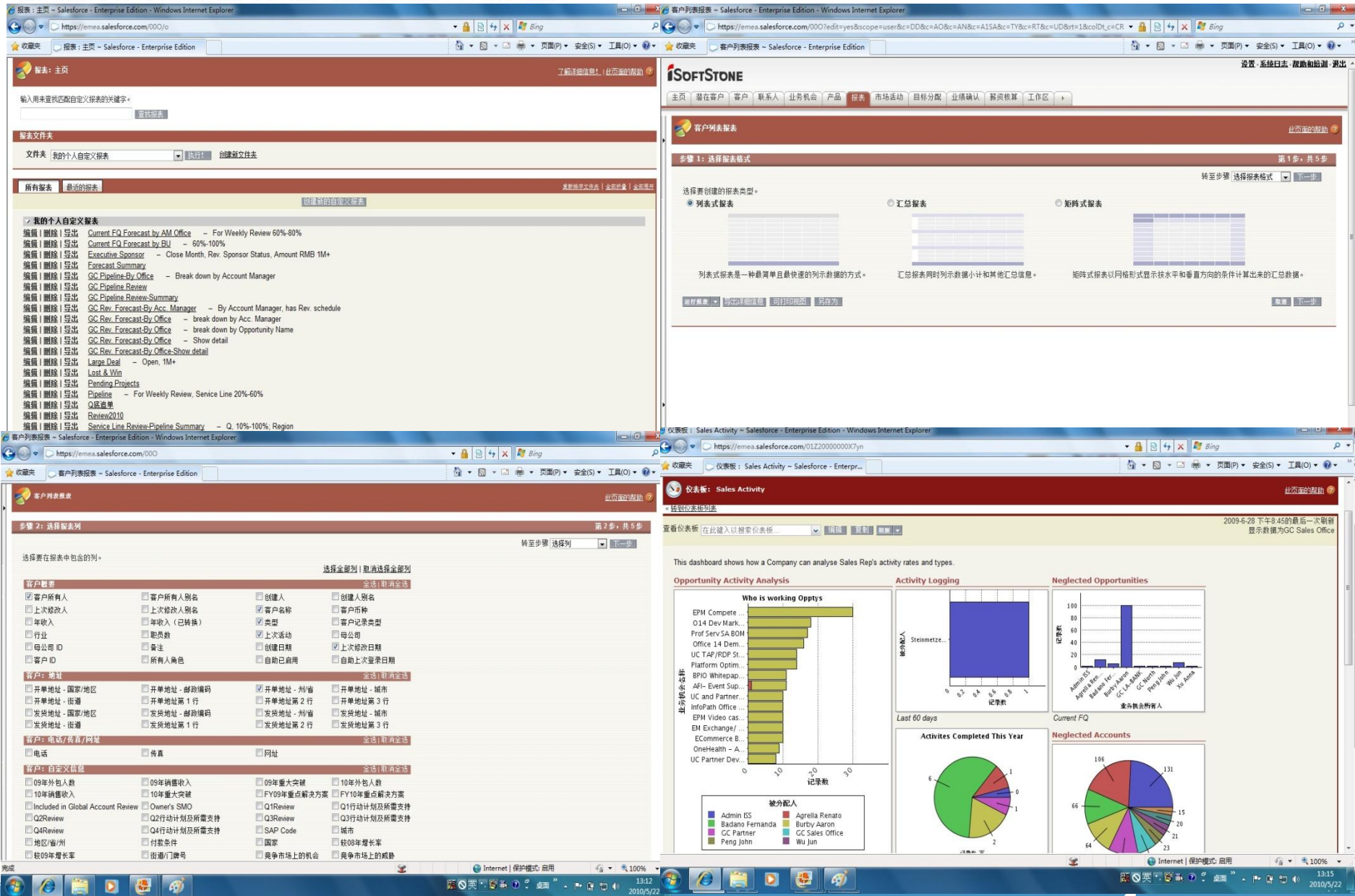
使用邮件营销和电话营销重新赢得存档的销售机会

市场



360度客户视图，帮助我们建立强有力的客户关系S



[illegible]

AGENDA

1. CIO 的关注
2. 软通动力IDC介绍
3. 软通动力云架构——私有云介绍
4. 软通动力云应用——Force.com介绍
5. 软通动力，中国领先的云服务提供商

软通动力——中国领先的云服务提供商

建立中国领先的云服务能力中心——诸多世界云计算领导者 的中国合作伙伴



云应用平台

云运营服务

云基础架构

Win Strategy

共享的支持、服务、运营中心
区域化的认证、培训中心

大型企业
跨国公司

顶尖的咨询能力
可靠的实施能力

中小企业

专业服务
卓越运营

Thank You!

Contact:

010 5874 9626

gcmarketing@isoftstone.com

www.isoftstone.com/cloud