



塑造I&O格局的 三大关键趋势

引言

当前，基础设施和运营（I&O）领导者正处于一个快速变化的局面之中，这一变化主要受新的管理层优先事项与战略要务所驱动。

随着AI在组织内加速落地，I&O团队需按要求构建扎实的商业论证，并制定覆盖全企业的AI路线图。这一转变要求各方加强协作，以便优化资源、避免各自为政的决策，并确保与组织目标保持一致。与此同时，技术债务这一长期难题仍是焦点。领导者必须制定有针对性的削减计划，优先聚焦影响广泛的领域，在成本、效率和创新之间取得平衡，从而支撑最关键的业务举措。

与首席信息官（CIO）及其他利益相关方对齐共同优先事项，如今尤为关键。只有在角色分工和预期目标上达成共识，才能优化成本、提升价值、降低风险，为长期的I&O战略提供支撑。

要在2026年及未来取得成功，I&O领导者必须促进协作、合理排序优先事项，并勇于尝试新方法。本报告为领导者提供实用指引，旨在帮助领导者应对这些挑战，推动战略成果落地，并实现组织层面的成功。

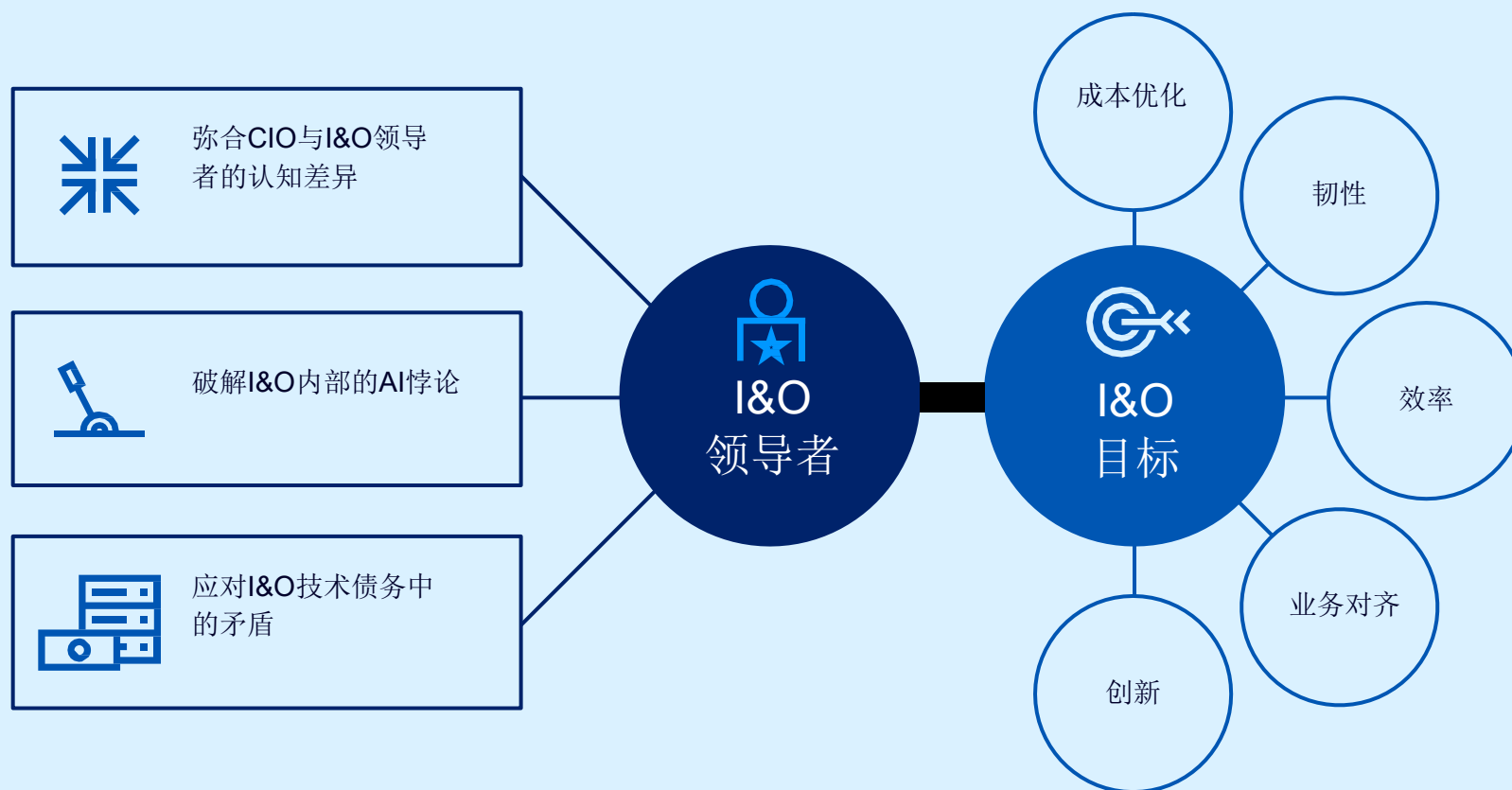
关键问题

塑造2026年I&O格局的**主要趋势**有哪些？

未来一年，I&O领导者面临的**最大挑战**是什么？

I&O领导者及其团队应该采取哪些**行动**，才能取得成功？

2026年I&O领导者的首要行动



塑造I&O格局的三大关键趋势

CIO与I&O领导者的认知差异



I&O领导者与CIO之间存在普遍的认知错位。CIO优先关注韧性和降低技术债务，而I&O领导者则更侧重成本优化以及与业务对齐。

AI悖论



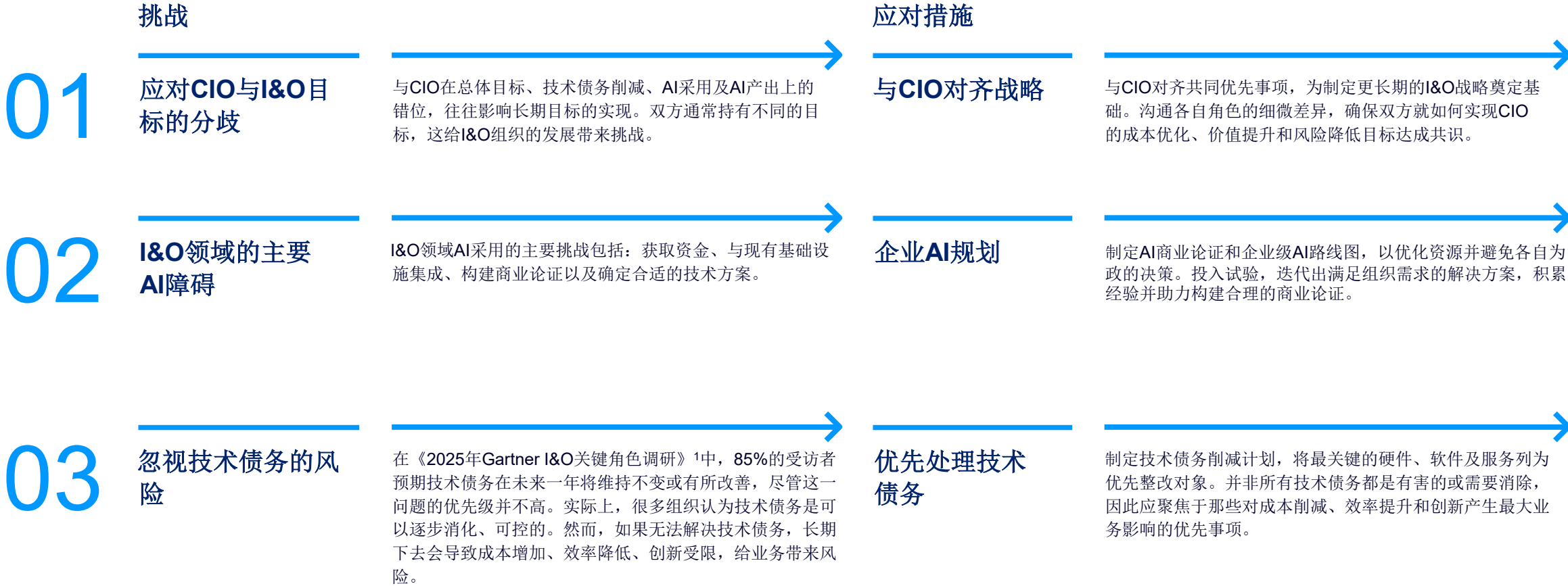
I&O领域的AI采用率相对较低，这与AI出现之前基础设施自动化的情况类似。然而，对于已经采用AI的组织而言，大多数I&O领导者都对成果表示满意。

技术债务高企



技术债务在IT运维中依然广泛存在，影响了约34%的硬件、软件和服务团队成员，平均每人每周增加七小时的工作负担。

I&O领导者的三大挑战与应对措施



01 行动 与CIO对齐战略

构建稳健的I&O战略，需要与CIO及其他关键利益相关方紧密协作。各团队必须通力合作，对齐共同优先事项，确保每个人都清晰理解各自角色的细微差异和职责分工。这种共识对于实现CIO在企业范围内优化成本、提升价值和降低风险的目标至关重要。

实现对齐并非易事。不同的业务部门和IT团队往往持有不同的视角和目标。要克服这些挑战，关键在于建立共同基础，并就期望、资源分配和成功衡量标准进行坦诚沟通。

通过就共同优先事项达成一致并明确各自职责，组织就能形成统一的行动基础。这样一来，所有利益相关方就能够朝着优化成本、最大化价值和最小化风险的共同目标迈进，最终为I&O战略的长期成功提供支撑。

I&O与CIO之间出现认知错位的主要原因



来源: Gartner

02 行动 企业AI规划

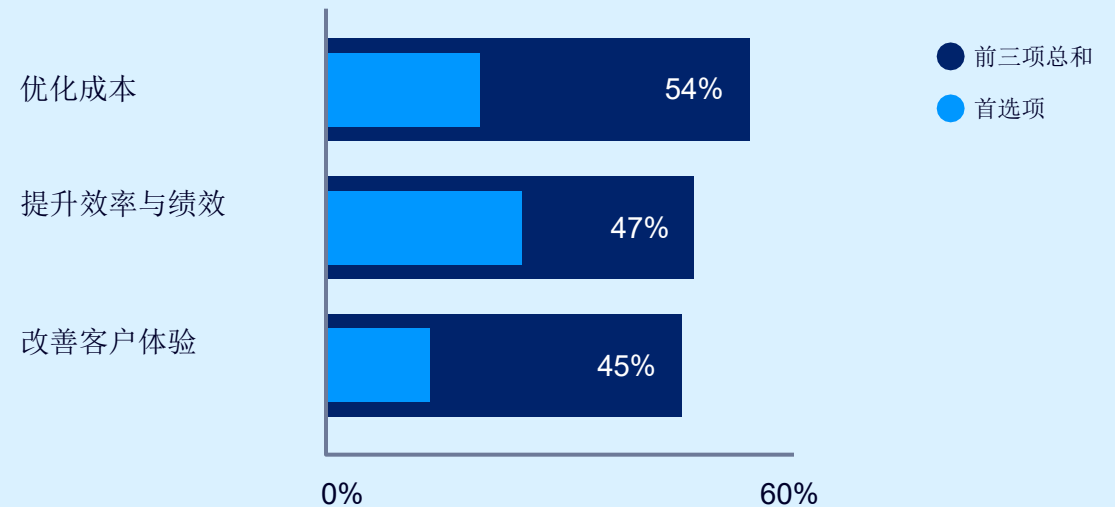
制定有效的AI战略需要业务部门与IT部门之间加强协作，以避免各自为政的决策。构建有力的商业论证、制定覆盖全企业的AI路线图，以优化资源配置并确保与组织目标保持一致，这在当下比以往任何时候都更加关键。这种协作方式有助于厘清优先级，同时让各利益相关方认清自己在成功落地AI过程中应承担的角色与职责。

不同团队对AI的经验和预期往往参差不齐，这就容易带来挑战。要应对这些问题，组织需要投入精力进行实验尝试，并在反复迭代中打磨解决方案。这不仅能够积累宝贵的经验，也能为更广泛的AI举措夯实商业论证的基础。

通过促进业务部门与IT之间的协作，组织可以避免各自为政的决策，制定出统一的AI战略。这样一来，资源得以优化配置，商业论证也更加扎实，从而为企业级AI的成功落地保驾护航。

IT基础设施和运营团队推动AI采用的三大因素

排名前三总和



样本量: n = 251名受访者, 排除“不知道”及“不适用”选项
 调研问题: 在贵司的IT基础设施和运营(I&O)职能中, 推动AI采用的最重要因素有哪些?
 来源: 《2025年Gartner I&O关键角色调研》

03 行动

优先处理技术债务

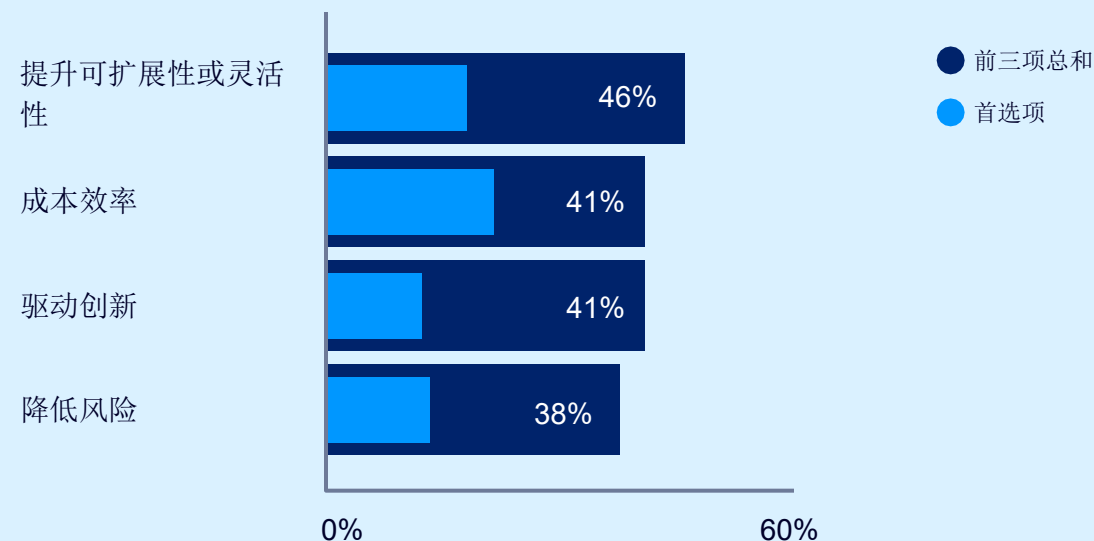
有效解决技术债务，需要IT与业务部门通力协作，采取有针对性的举措。I&O与业务部门需共同制定技术债务削减计划，并将最关键的硬件、软件及服务列为优先整改对象。通过聚焦业务影响广泛的领域，组织就能把精力用在刀刃上，专注于降低成本、提升效率、驱动创新。

同时也要认识到，技术债务并非全是坏事，也不一定都得清除掉。不同利益相关方对什么是可接受的债务可能存在不同看法。因此，明确优先级，就风险、价值和资源配置进行坦诚沟通，有助于形成共识，为决策提供指导。

把精力集中在最关键的技术债务上，组织就能优化资源投入、减少不必要的修复工作，为长期的现代化目标铺路。这种协作方式能够确保技术债务削减工作为企业带来最大价值。

IT基础设施和运营团队削减技术债务的三大驱动因素

排名前三总和



样本量：n = 252名受访者，排除“不知道”、“不适用”及“无削减技术债务计划”选项
 调研问题：在贵司的IT基础设施和运营（I&O）职能中，削减技术债务的三大驱动因素是什么？
 来源：《2025年Gartner I&O关键角色调研》

Gartner相关洞察 推荐

[《AI优势：在基础设施和运营中的实际应用》](#)

[《如何化解IT基础设施与财务部门之间的紧张关系》](#)

[《信息图：2026年基础设施和运营技术采用路线图》](#)

[《数据枢纽：基础设施和运营技术债务管理中的关键发现》](#)

[《2026趋势前瞻：AI智能体将革新IT基础设施和运营》](#)

[《基础设施与运营的未来（2030年）：AI的影响》](#)

1 《2025年Gartner I&O关键角色调研》。该调研旨在识别I&O领导者面临的主要目标与挑战。此外，研究还重点关注了技术债务、投资决策的主要驱动因素以及AI在I&O职能中的采用情况。调研于2025年5月至7月在线进行，覆盖美国（119人）、英国（52人）、印度（51人）及德国（31人）共253名受访者。参与调研的企业覆盖多个行业，2024财年全企业营收均达到或超过5000万美元（或等值货币）。受访者均经过筛选，需担任I&O领导者或CIO职务，且所有受访者都曾领导、参与或影响过I&O相关的战略与投资决策。免责声明：本研究结果仅反映受访者及参与企业的观点，并不代表全球市场或整体行业情况。

切实可行的客观洞察


探索以下为I&O领导者提供的额外免费资源与工具：



电子书
Gartner 2026年十大战略技术趋势

聚焦三大主题，解析2026年十大战略技术趋势，助力CIO制定优先级与行动指南。

[立即下载](#)



电子书
破解2026：CIO如何应对AI规模化、云成本与安全挑战

查看CIO面临的主要技术挑战，以及调整AI战略、确保技术安全的解决办法


[立即下载](#)



网络研讨会
Gartner 2026企业AI智能体发展趋势

系统评估企业AI智能体成熟度与应用策略制定。

[立即观看](#)



路线图
2026年中型企业技术采用路线图

赋能技术规划决策，实现投资价值，从容驾驭未来。

[立即下载](#)

已是Gartner客户？通过Gartner客户服务平台获取更多资源。[登录](#) ↗

联系我们

获取客观公正、切实可行的商业与技术洞见，驱动关键任务领域的智慧决策与卓越绩效。

点击以下链接，了解关于Gartner I&O领导者服务的更多信息：

gartner.com/cn

成为客户