

Результаты самого крупного ITSM исследования в России и СНГ



Павлов Владимир

Член управляющего комитета itSMF России

Федулов Кирилл

Руководитель комитета по исследованиям itSMF России

Предпосылки проведения исследования

- *Отсутствиие данных*
- *Понимание текущей ситуации в области ITSM*
- *Анализ трендов в использовании ITSM в России*
- *Сравнение с ситуацией 5-ти летней давности*
- *Местоположение России относительно остального мира*
- *Планирование деятельности itSMF Россия*

Результаты сегодня

- *Общие количественные характеристики*
- *Области применимости сервисного подхода. Сравнение 2008 и 2013.*

Сравнение с Global Survey

- *Есть ли преимущества от использования сервисного подхода в ИТ?*
- *Как внедрять? Реальная и идеальная последовательность внедрения*

Вводные данные

Сроки: 21 мая – 28 июня

Способ: веб анкетирование

Распространение: форум, СЮ клубы

Масштабы: 20 вопросов

Целевая аудитория: ИТ сообщество

География: Россия и СНГ

Открытое всероссийское исследование IT Service Management (ITSM) 2013



*1. К какой отрасли относится Ваша компания?

*2. Сколько сотрудников работает в Вашей компании?

менее 100. от 100 до 500. от 500 до 1000. от 1000 до 5000. более 5000.

*3. Сколько ИТ сотрудников работает в Вашей компании?

менее 10. от 10 до 20. от 20 до 50. от 50 до 100. более 100.

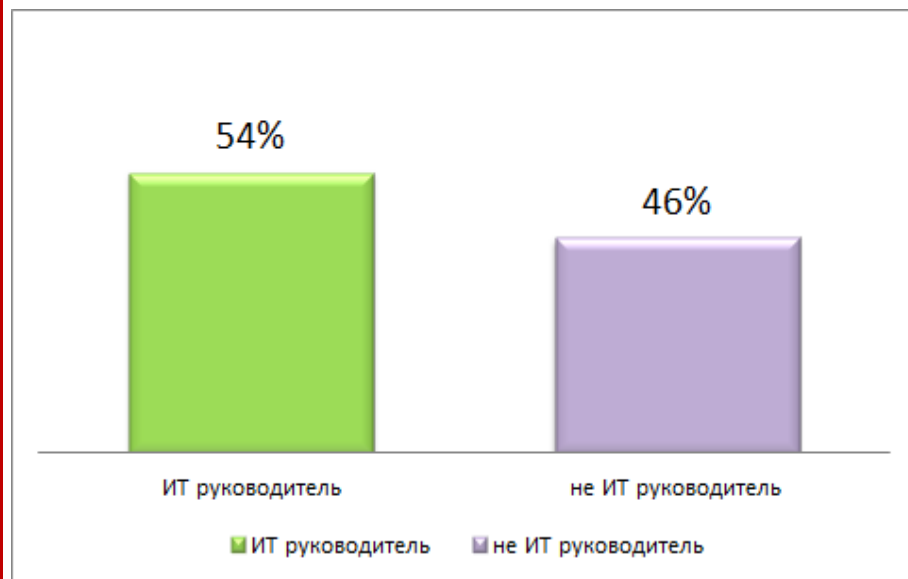
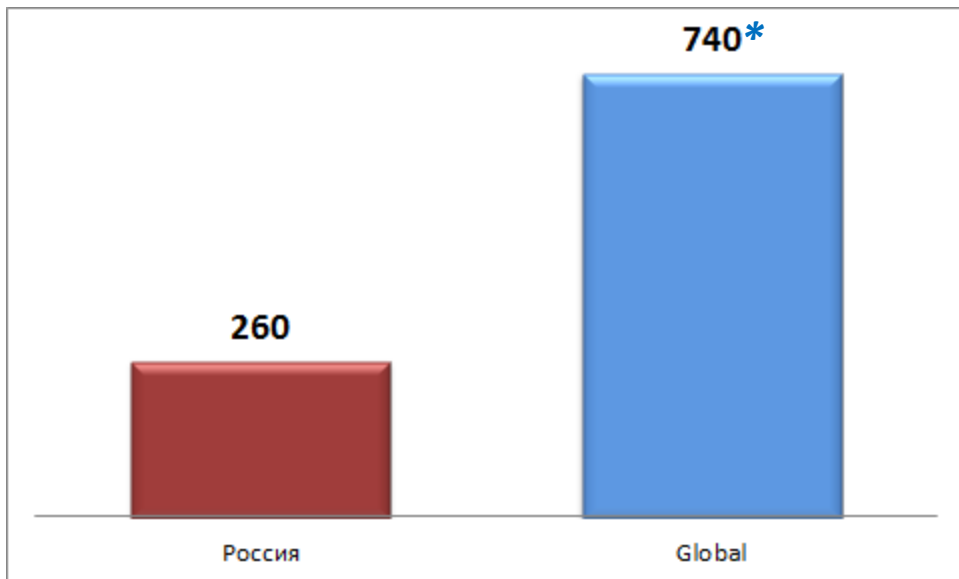
*4. Насколько Ваша компания географически распределена (выберите один вариант)?

1 центральный офис.
 несколько офисов в черте города.
 несколько офисов в разных городах.
 офисы в разных странах.

Общие количественные характеристики

Общее количество респондентов – более 260.

Функциональное распределение – 54% ИТ руководители

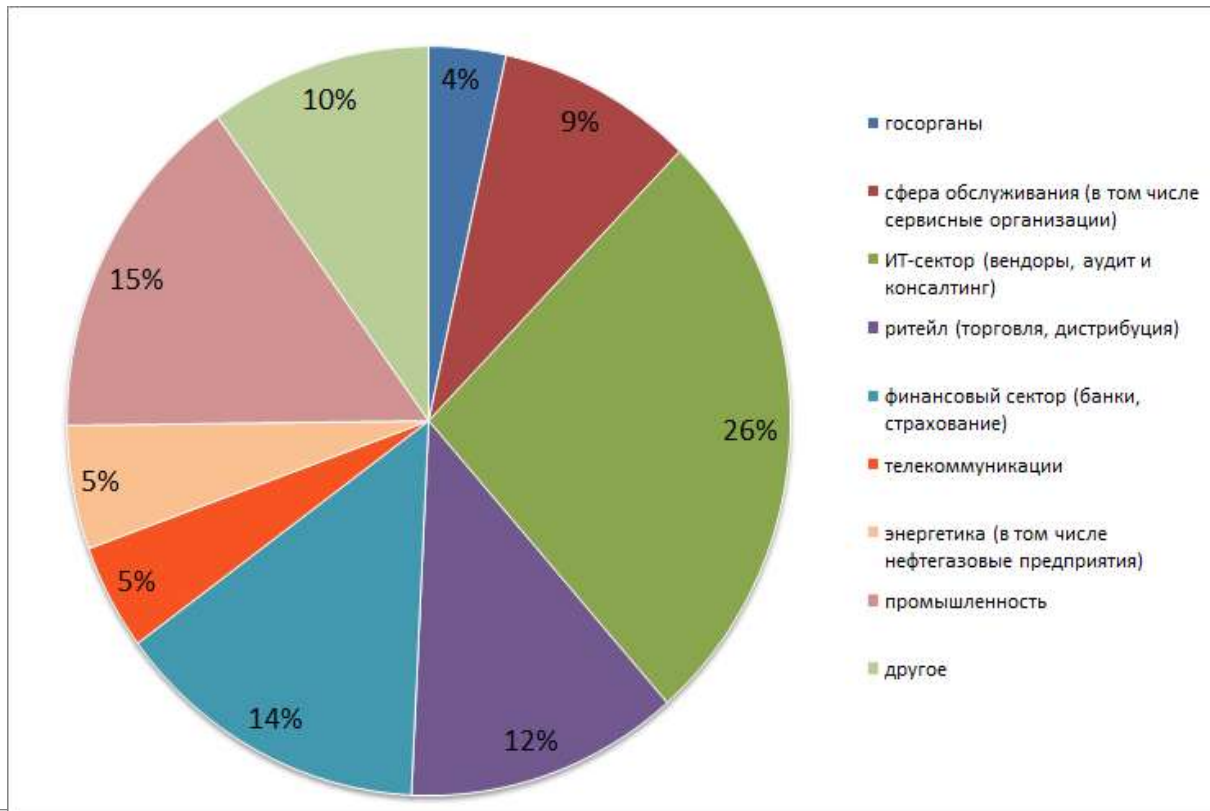


*itSMF 2013 Global Survey On IT Service Management

Общие количественные характеристики

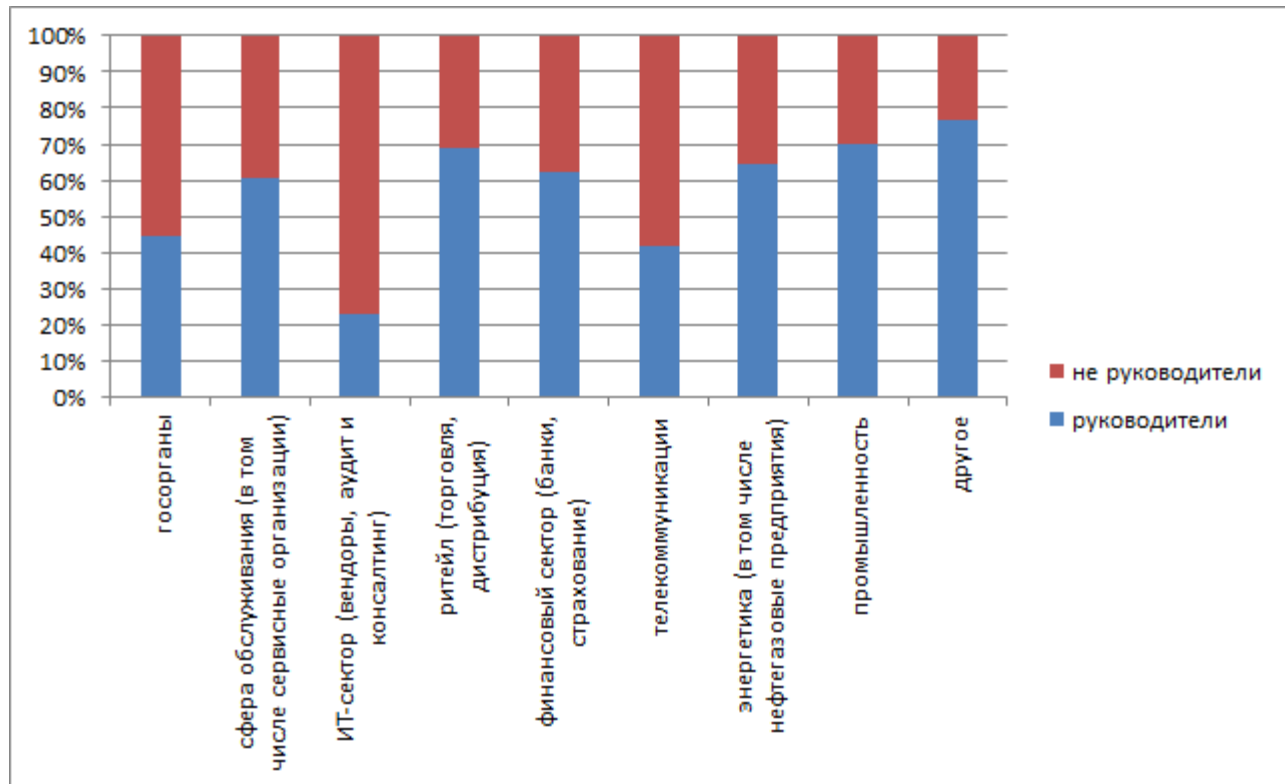
Самые активные:

- ИТ сектор (26%)
- Промышленность (15%)
- Финансовый сектор (14%)
- Ритейл (12%)



Общие количественные характеристики

Распределение руководителей по отраслям



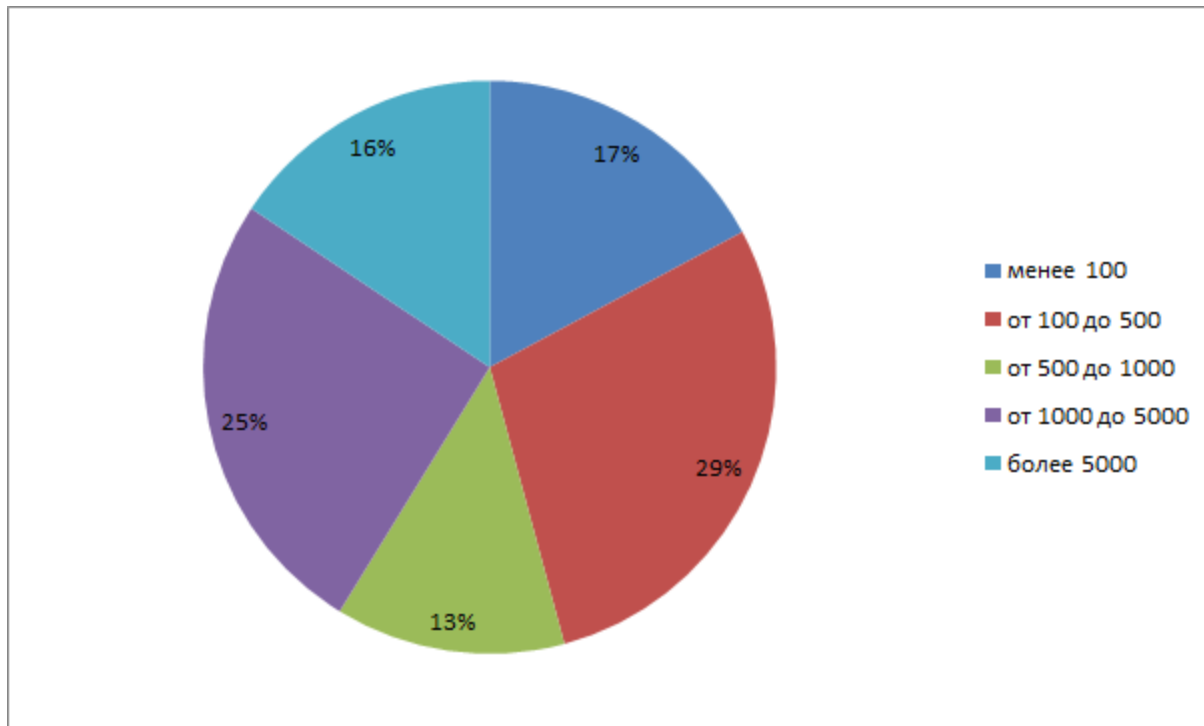
Общие количественные характеристики

Распределенность компаний

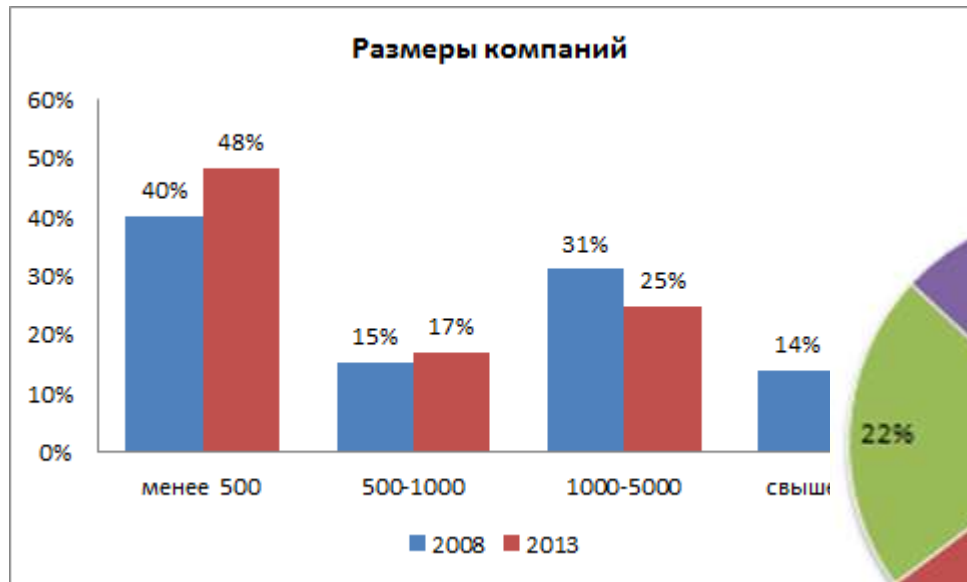


Общие количественные характеристики

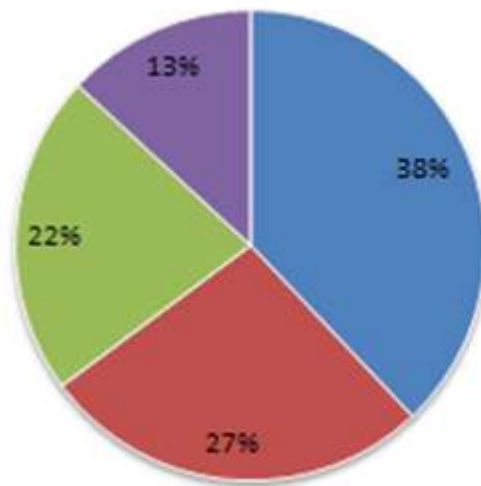
Распределение по масштабу компаний



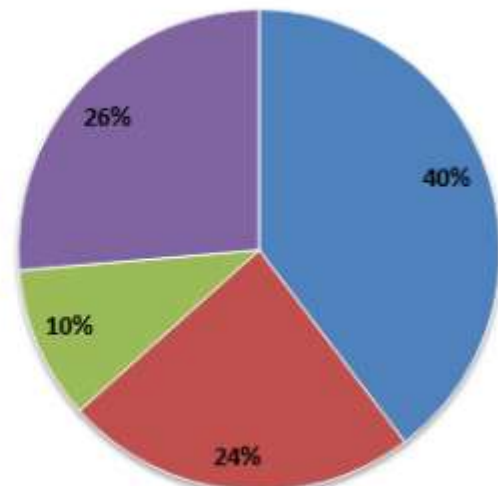
Общие количественные характеристики сравнение с 2008 г



2008 Количество ИТ специалистов 2013



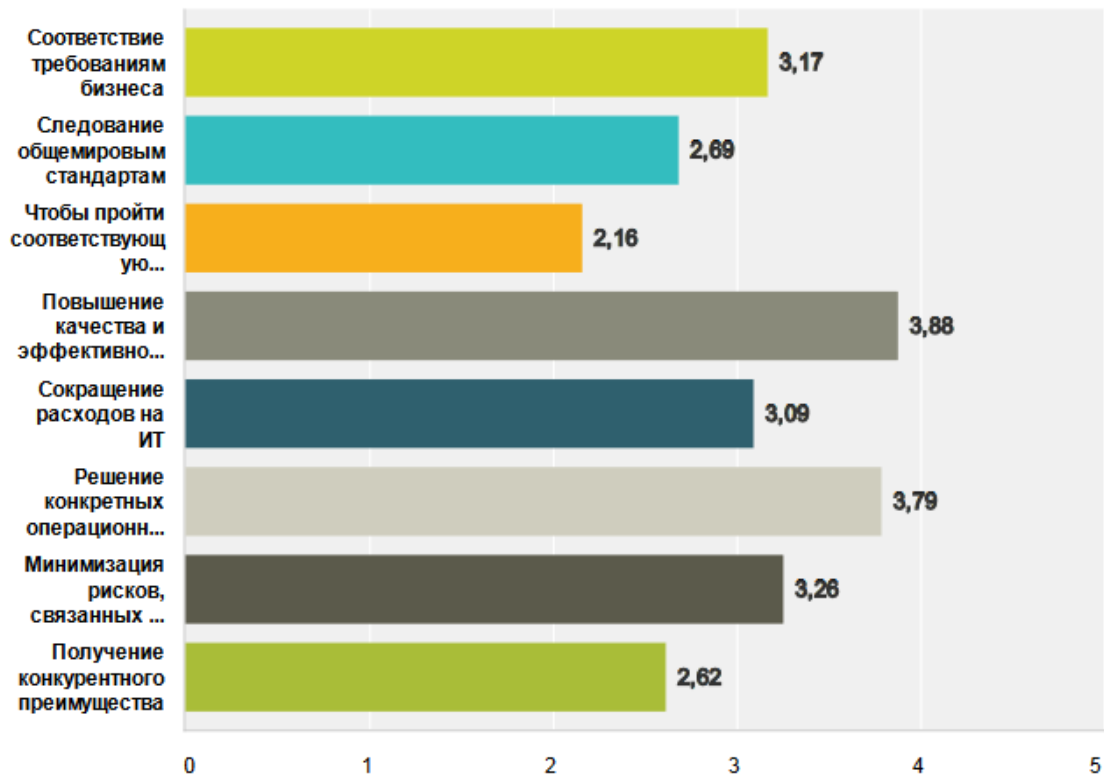
■ менее 15 ■ от 15 до 50
■ 50-150 ■ более 150



■ менее 15 ■ от 15 до 50
■ 50-100 ■ более 100

Использование областей применимости сервисного подхода

Использование областей применимости сервисного подхода

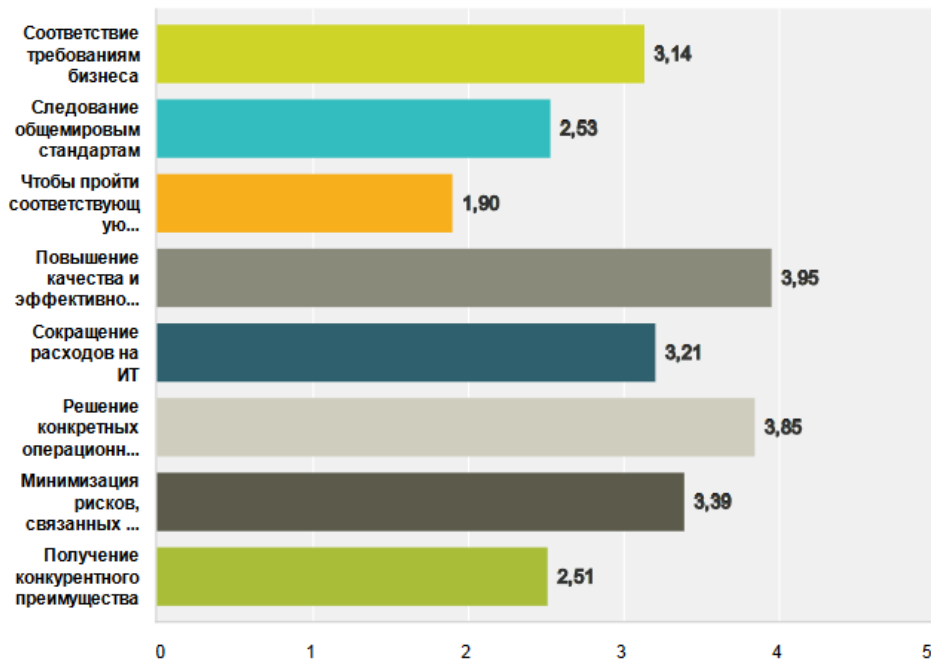


Лидирует группа задач «Улучшение качества обслуживания»:

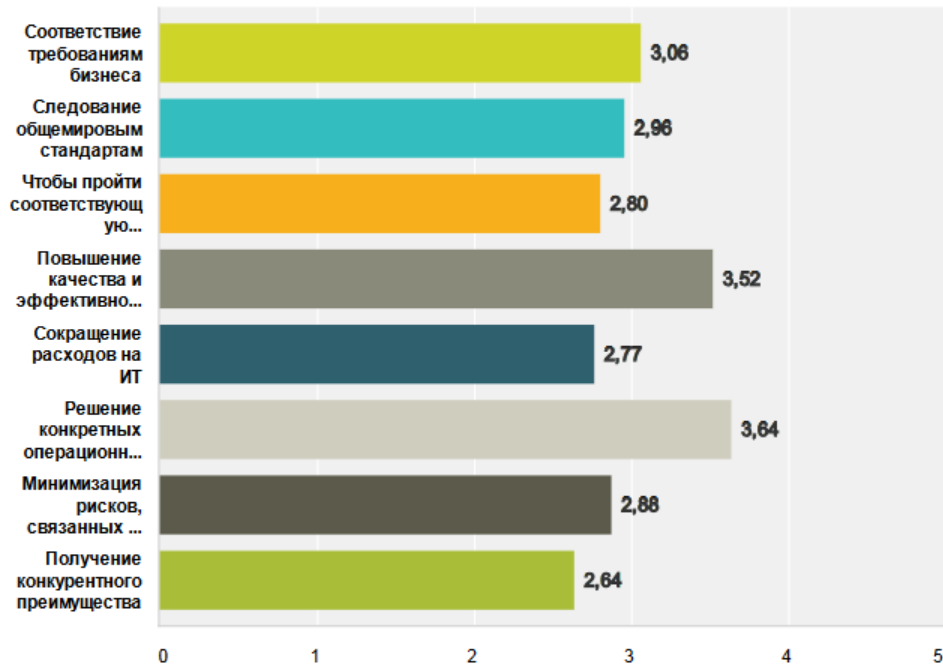
- повышение качества и эффективности ИТ – услуг
- решение конкретных операционных ИТ – задач
- минимизация рисков, связанных с ИТ
- соответствие требованиям бизнеса.

Использование областей применимости сервисного подхода

Взгляд ИТ руководителей



Взгляд специалистов



Использование областей применимости сервисного подхода (сравнение с 2008-м годом, ИТ руководители)



Лидеры в 2008:

- Повышение качества ИТ услуг
- Обеспечение прозрачности работы ИТ для руководства
- Обоснование затрат на ИТ

Лидеры в 2013:

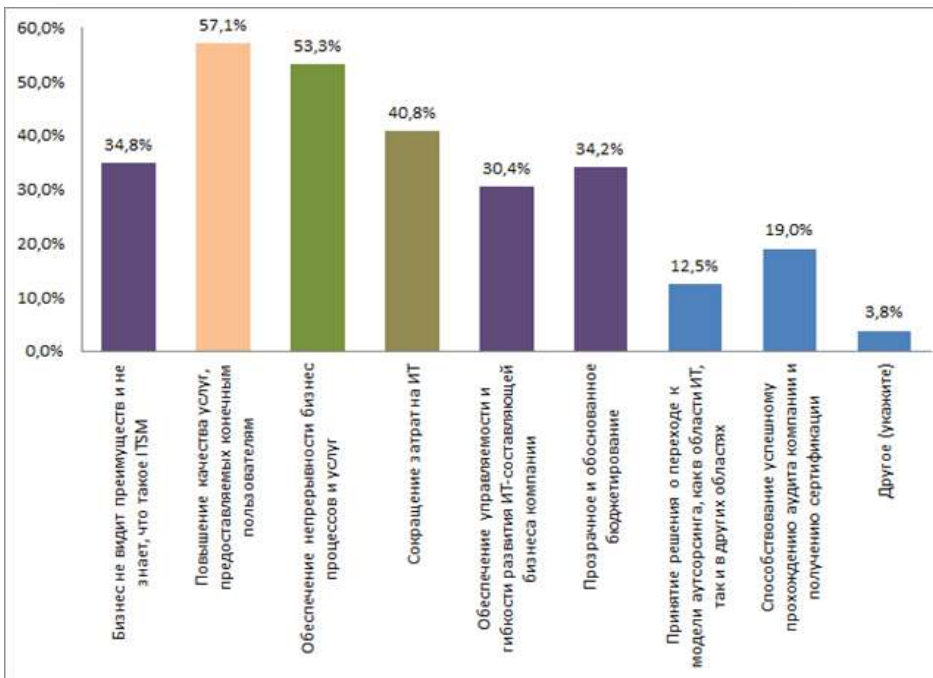
- Решение конкретных опер. ИТ задач
- Повышение качества ИТ услуг
- Обоснование затрат на ИТ
- Минимизация рисков, связанных с ИТ



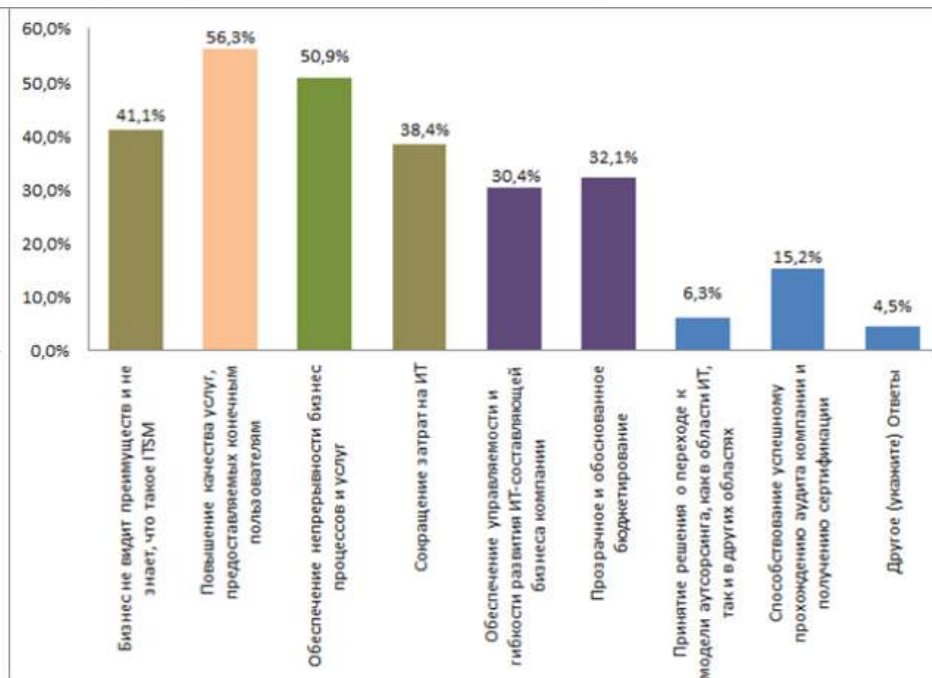
Оценка преимуществ от использования сервисного подхода в ИТ

Оценка преимуществ от использования сервисного подхода в ИТ

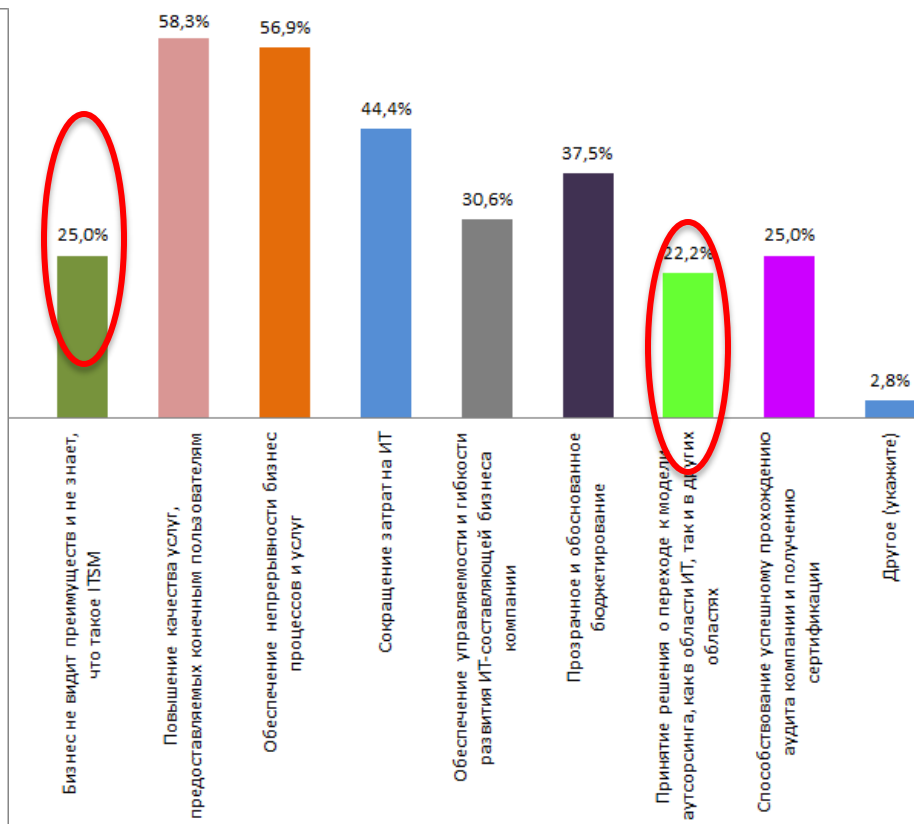
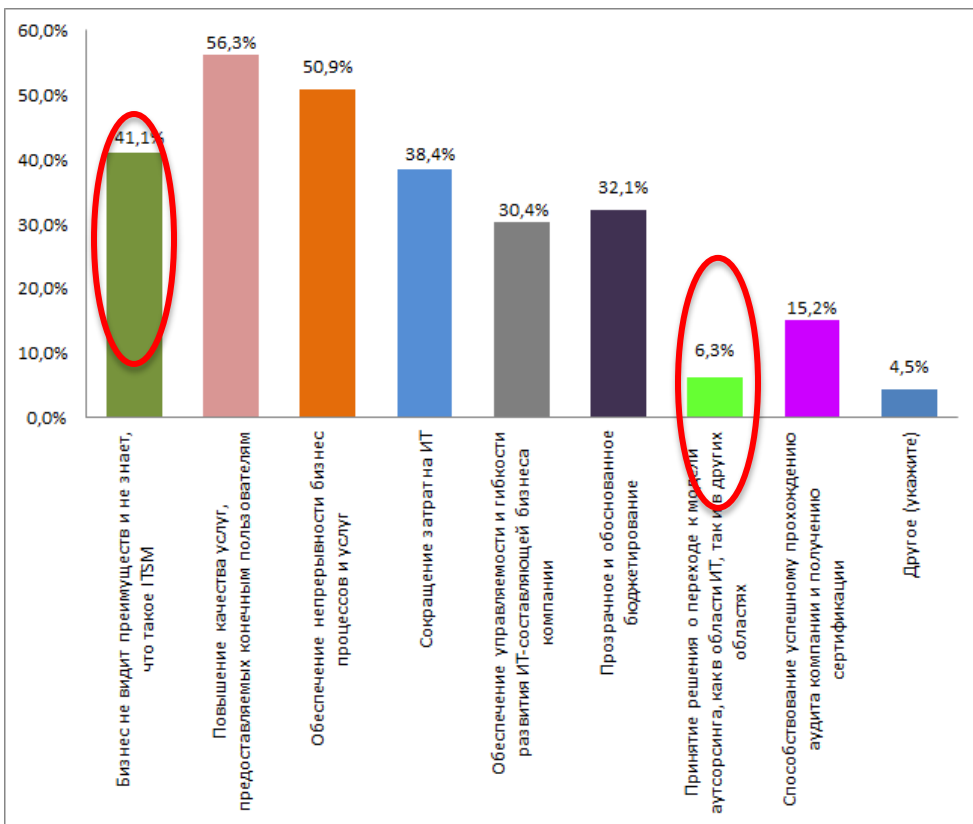
Все респонденты 2013




ИТ - руководители 2013



Оценка преимуществ от использования сервисного подхода в ИТ





Спасибо за внимание!
ВАШИ вопросы?
