

## **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

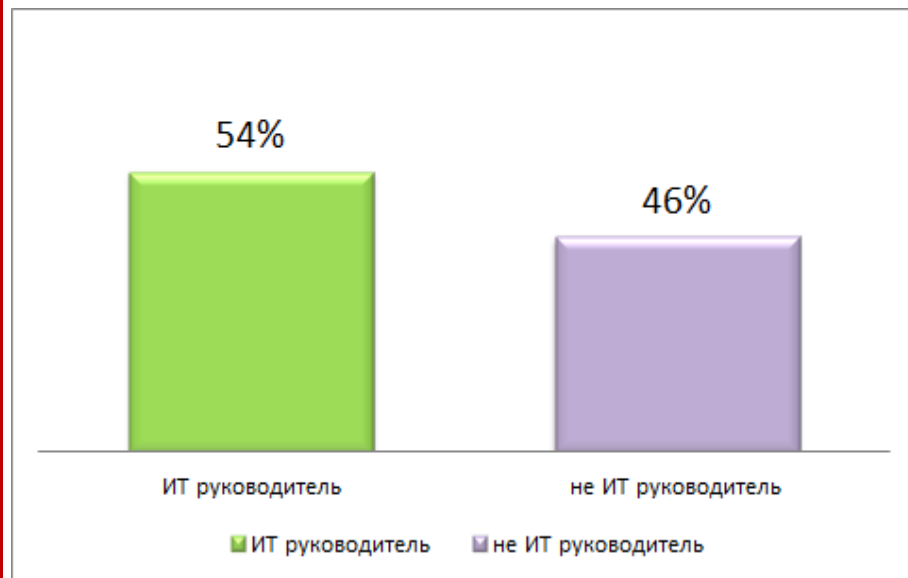
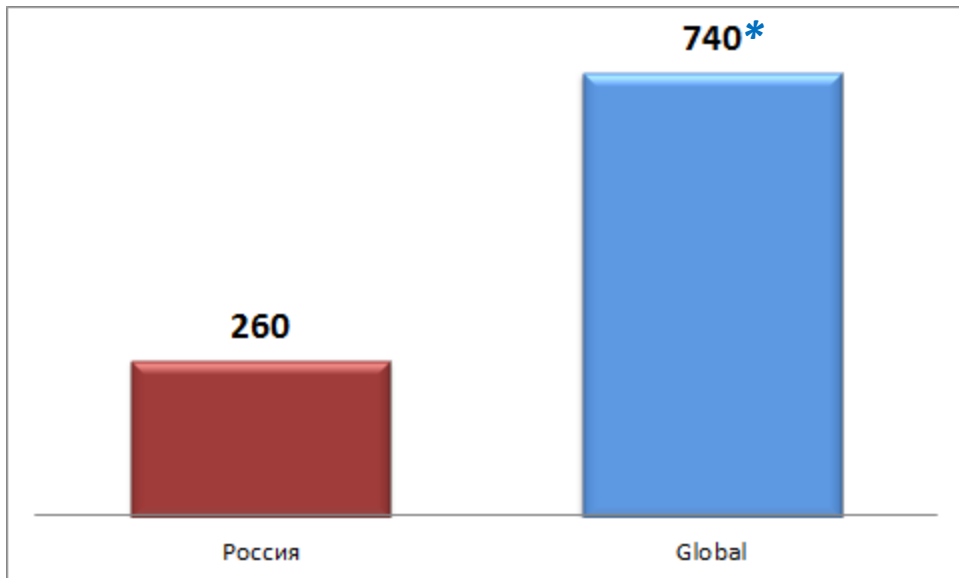
\* 4. Насколько Ваша компания географически распределена (выберите один вариант)?

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

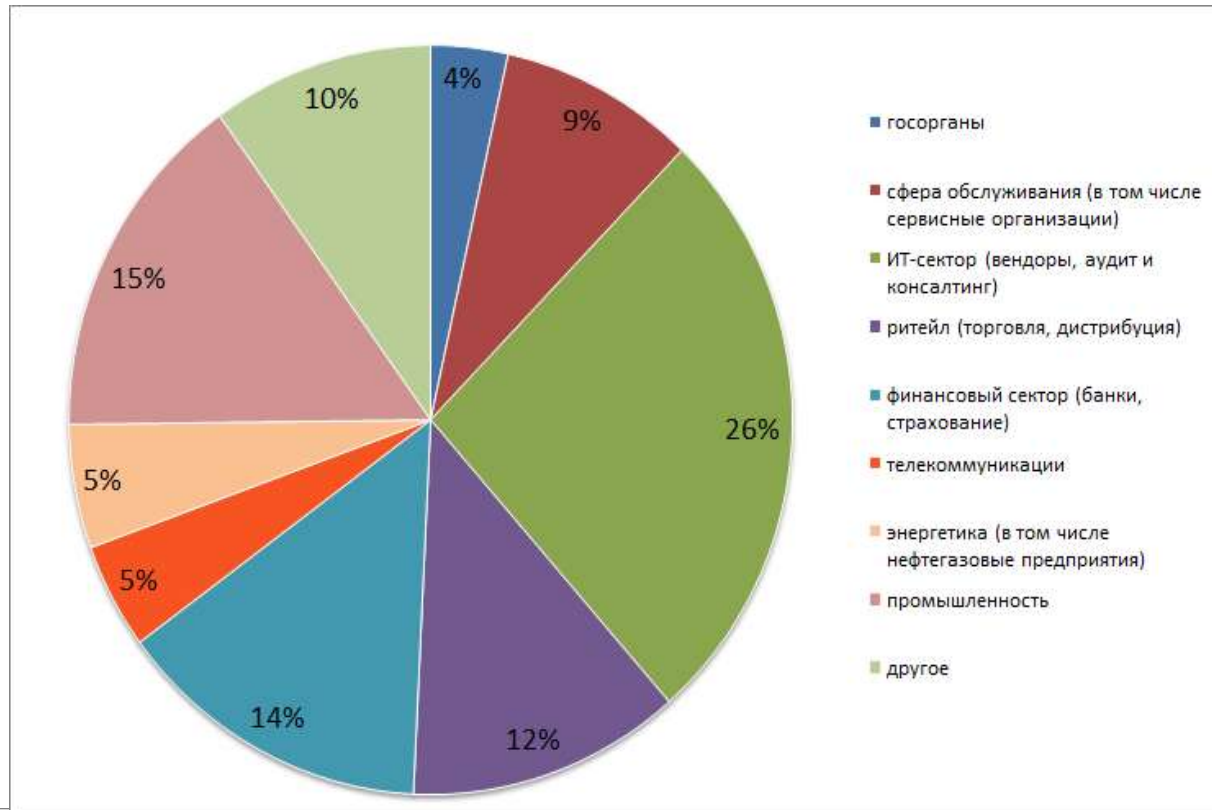


\*itSMF 2013 Global Survey On IT Service Management

## Общие количественные характеристики

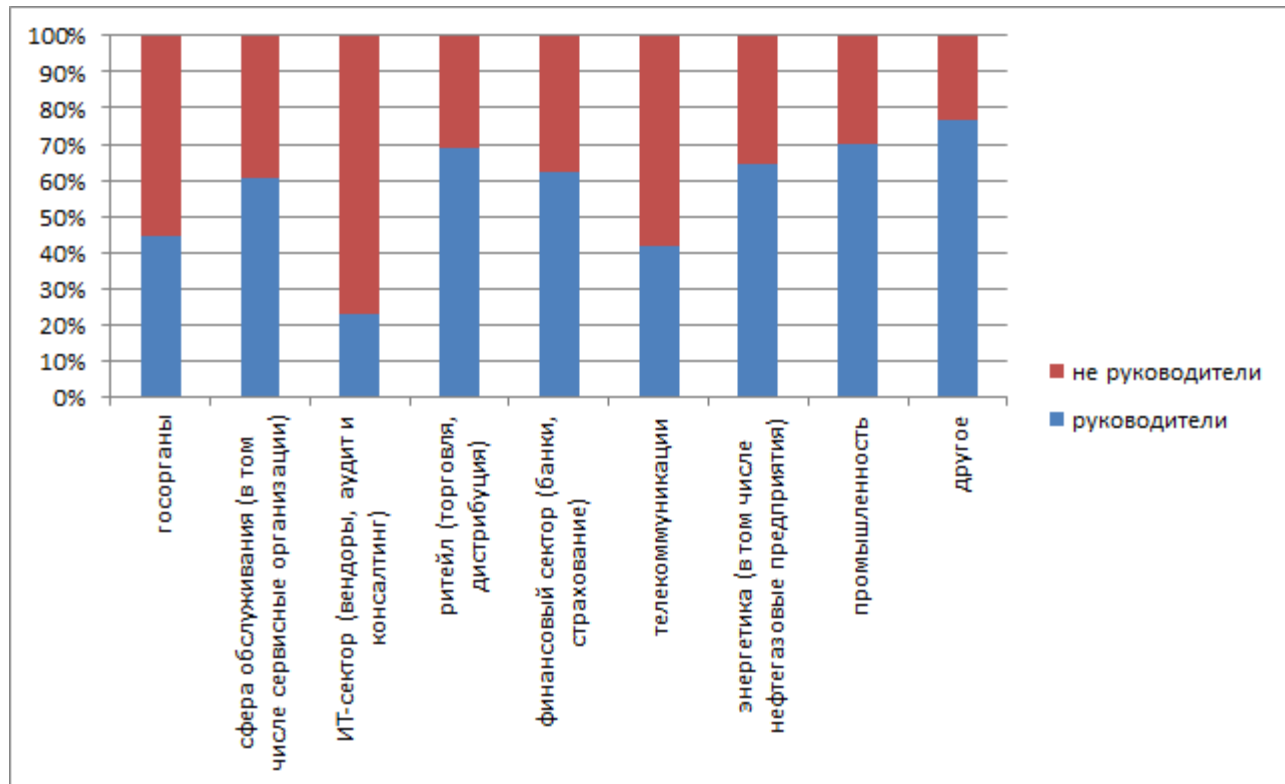
Самые активные:

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



# Общие количественные характеристики

## Распределение руководителей по отраслям



## Общие количественные характеристики

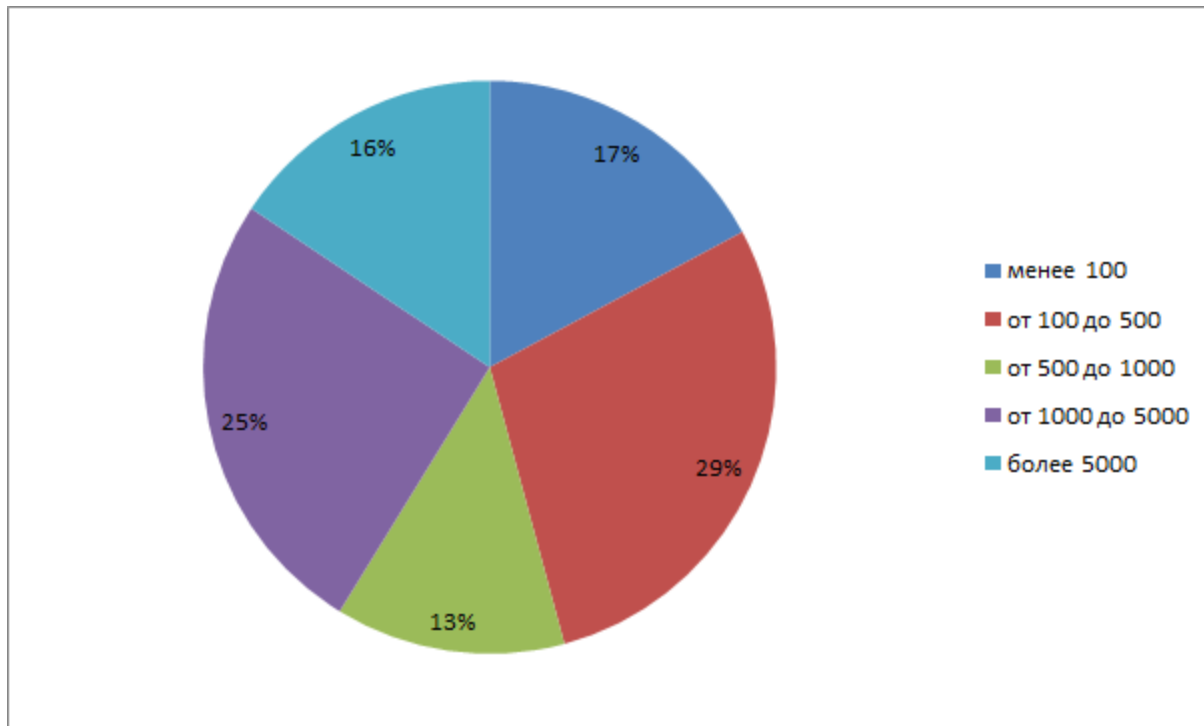
### Распределенность компаний



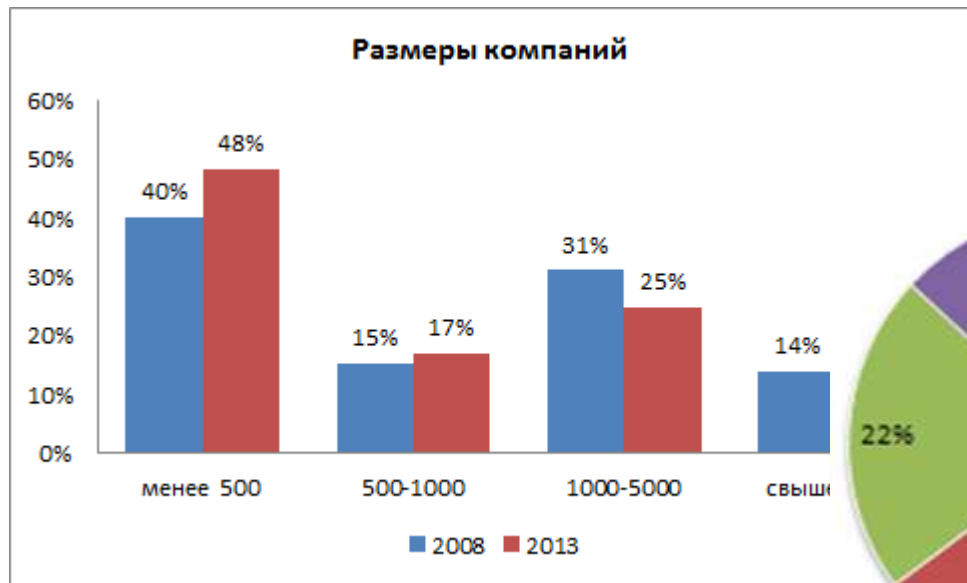


## Общие количественные характеристики

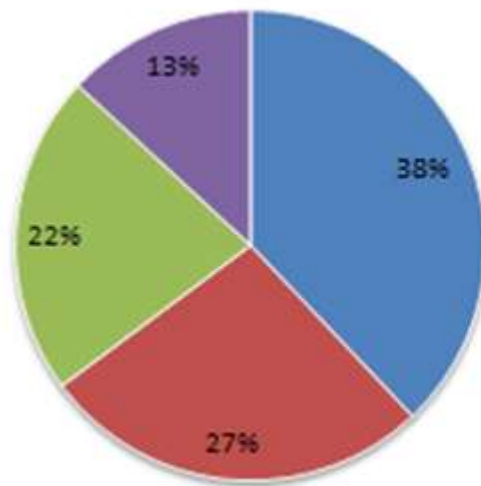
### Распределение по масштабу компаний



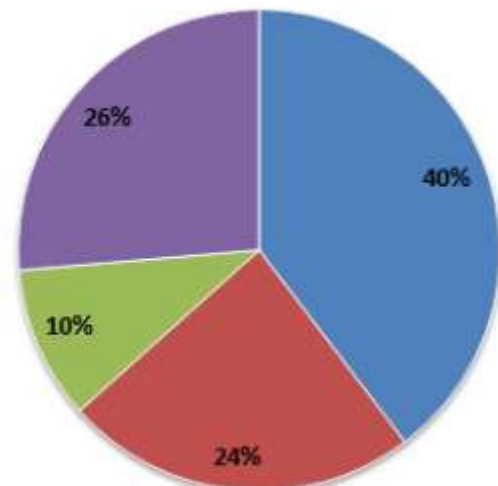
## Общие количественные характеристики сравнение с 2008 г



2008 Количество ИТ специалистов 2013



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

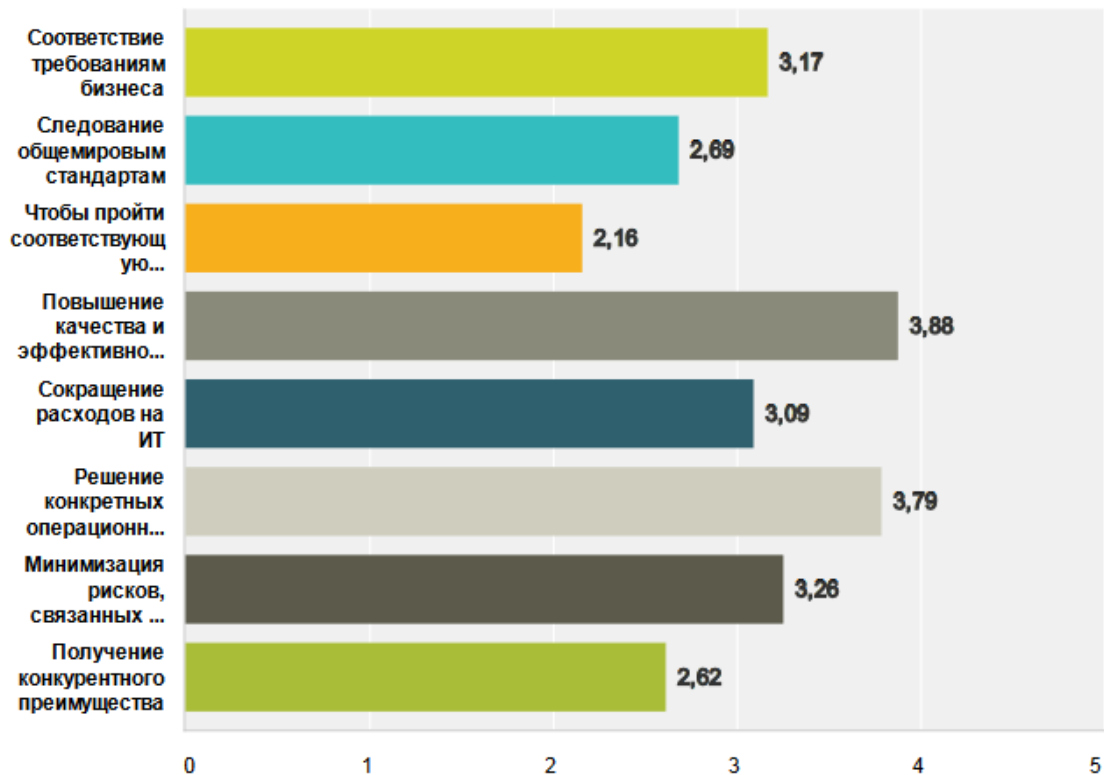


■ менее 15 ■ от 15 до 50  
■ 50-100 ■ более 100

---

# *Использование областей применимости сервисного подхода*

## Использование областей применимости сервисного подхода

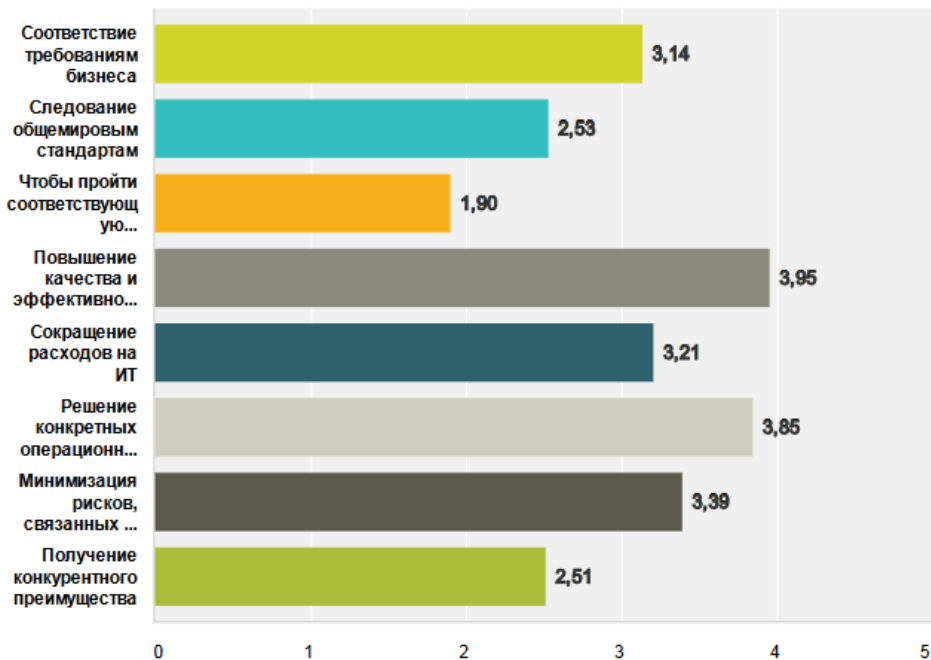


### Лидирует группа задач «Улучшение качества обслуживания»:

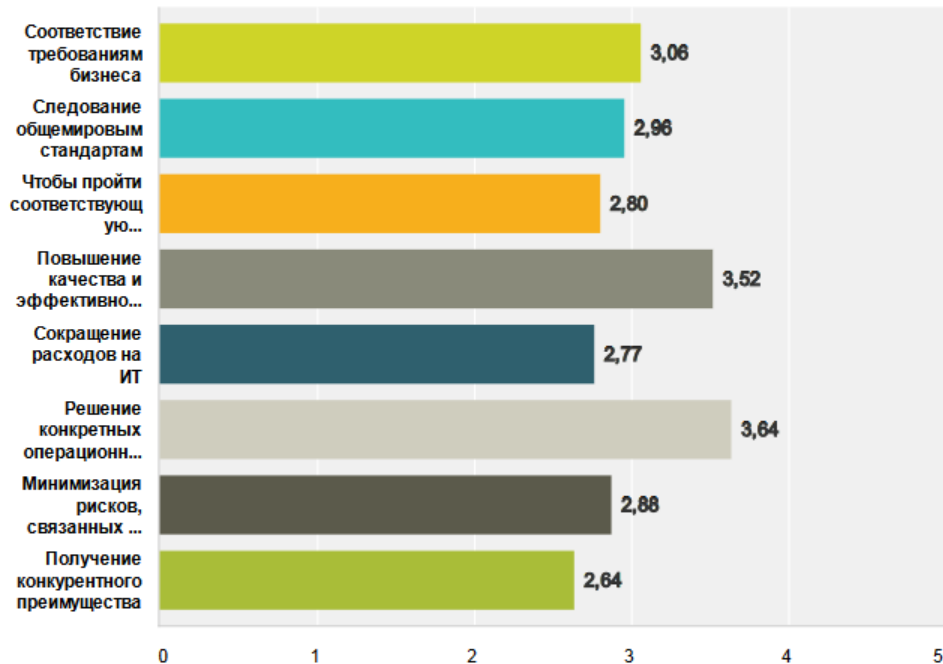
- повышение качества и эффективности ИТ – услуг
- решение конкретных операционных ИТ – задач
- минимизация рисков, связанных с ИТ
- соответствие требованиям бизнеса.

# 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

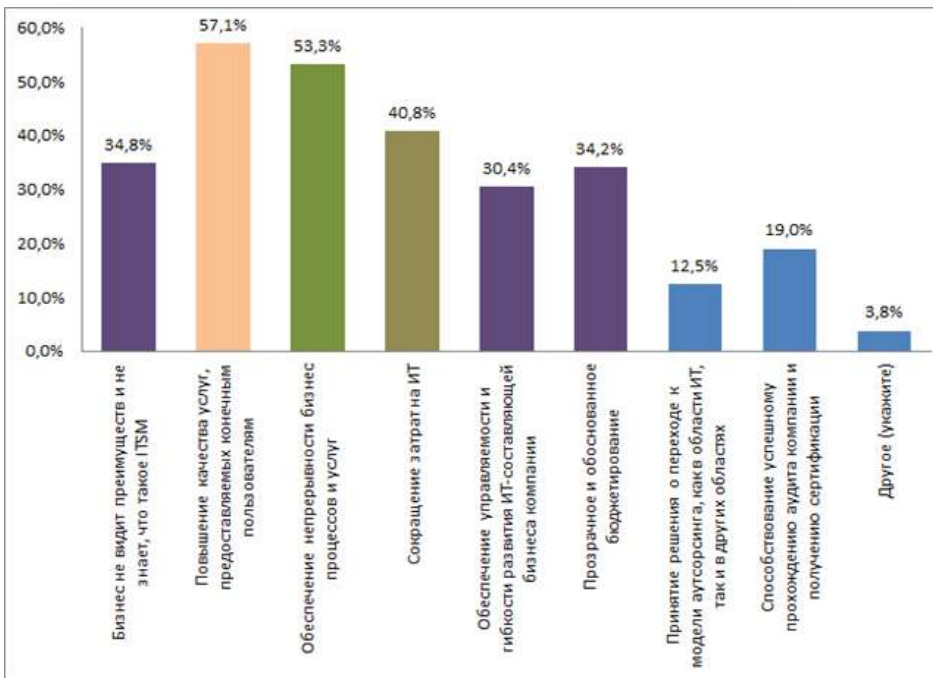


---

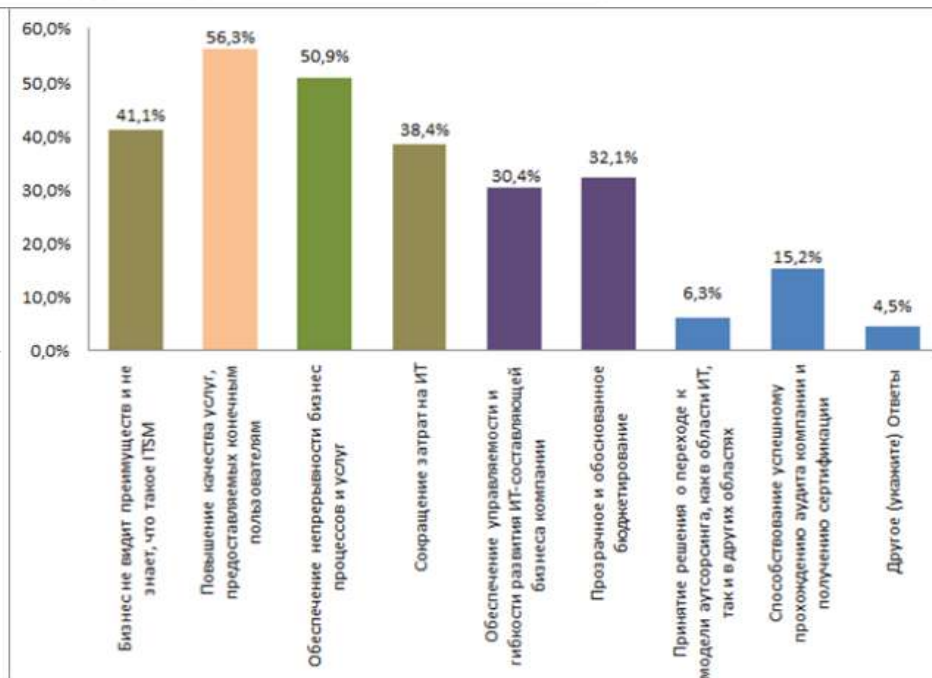
# *Оценка преимуществ от использования сервисного подхода в ИТ*

# Оценка преимуществ от использования сервисного подхода в ИТ

## Все респонденты 2013

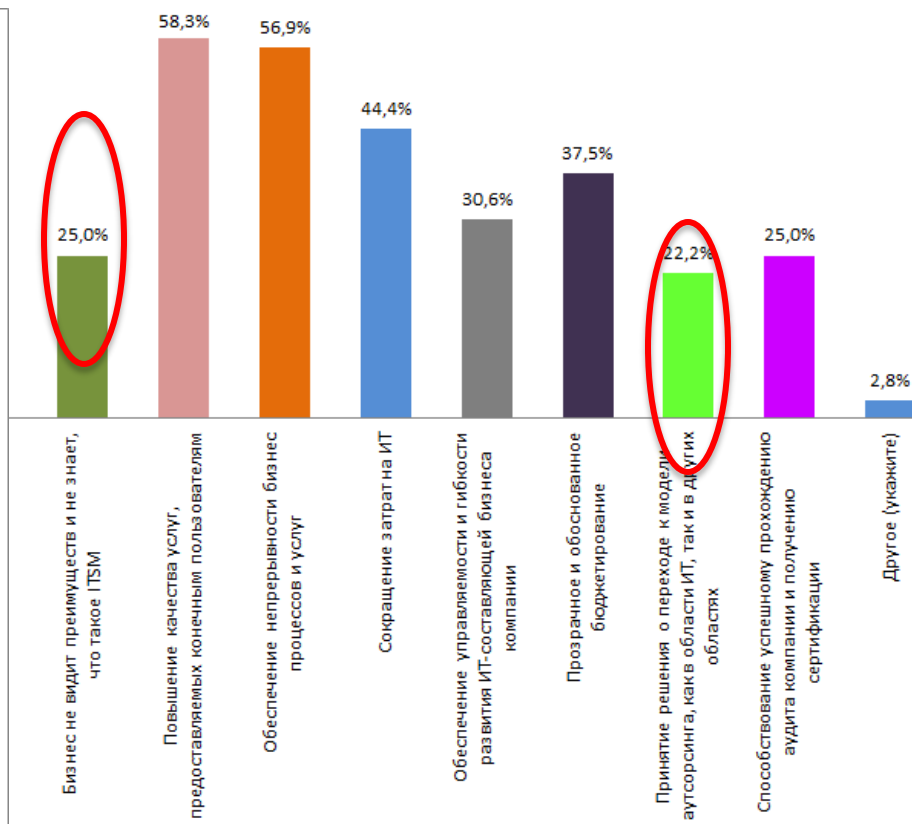
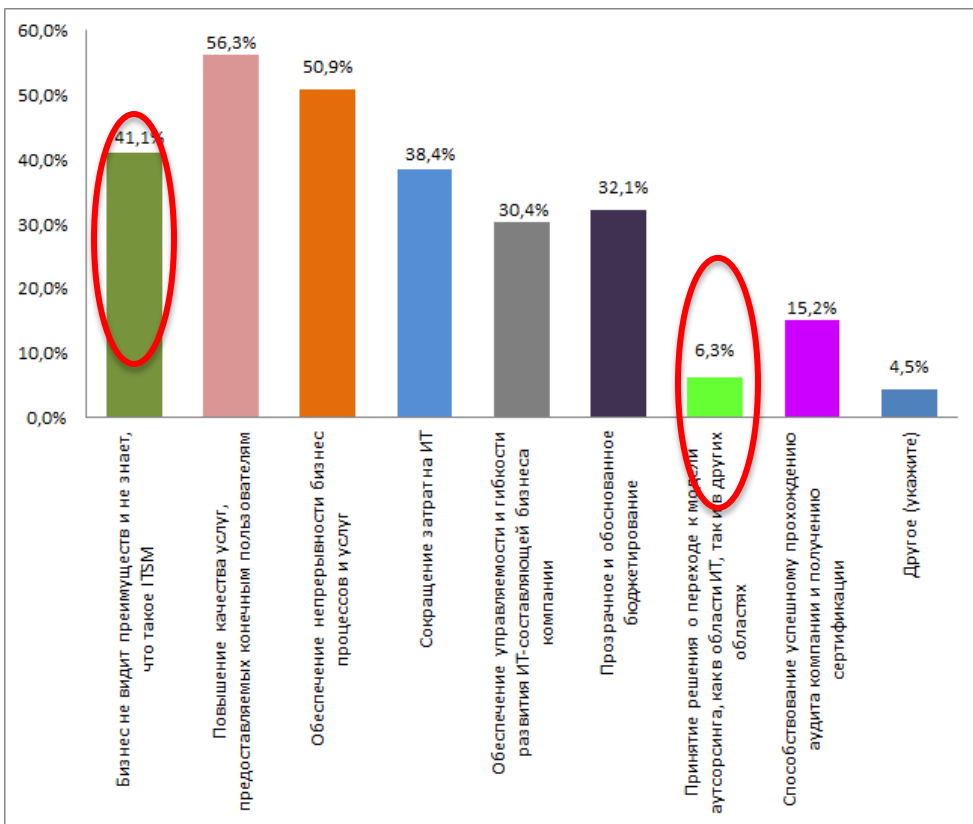


## ИТ - руководители 2013





# Оценка преимуществ от использования сервисного подхода в ИТ





***Спасибо за внимание!***  
***ВАШИ вопросы?***

---