

ITSM Kutatás 2013

Dr. Fehér Péter

pfeher@informatika.uni-corvinus.hu

Dr. Szabó Zoltán

szabo@informatika.uni-corvinus.hu



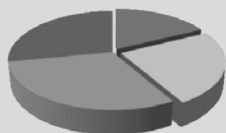
1-49 fő: 18%
50-249 fő: 24%
250-1499 fő: 30%
1500+ fő: 28%

Tulajdonos
Állami: 21%
Belföldi: 31%
Külföldi: 48%

Válaszó
Felsővezető: 56%
Középvezető: 33%
Egyéb: 11%

IT költségvetés

ITSM
Kutatás
2013



1-49 fő: 18%
50-249 fő: 24%
250-1499 fő: 30%
1500+ fő: 28%

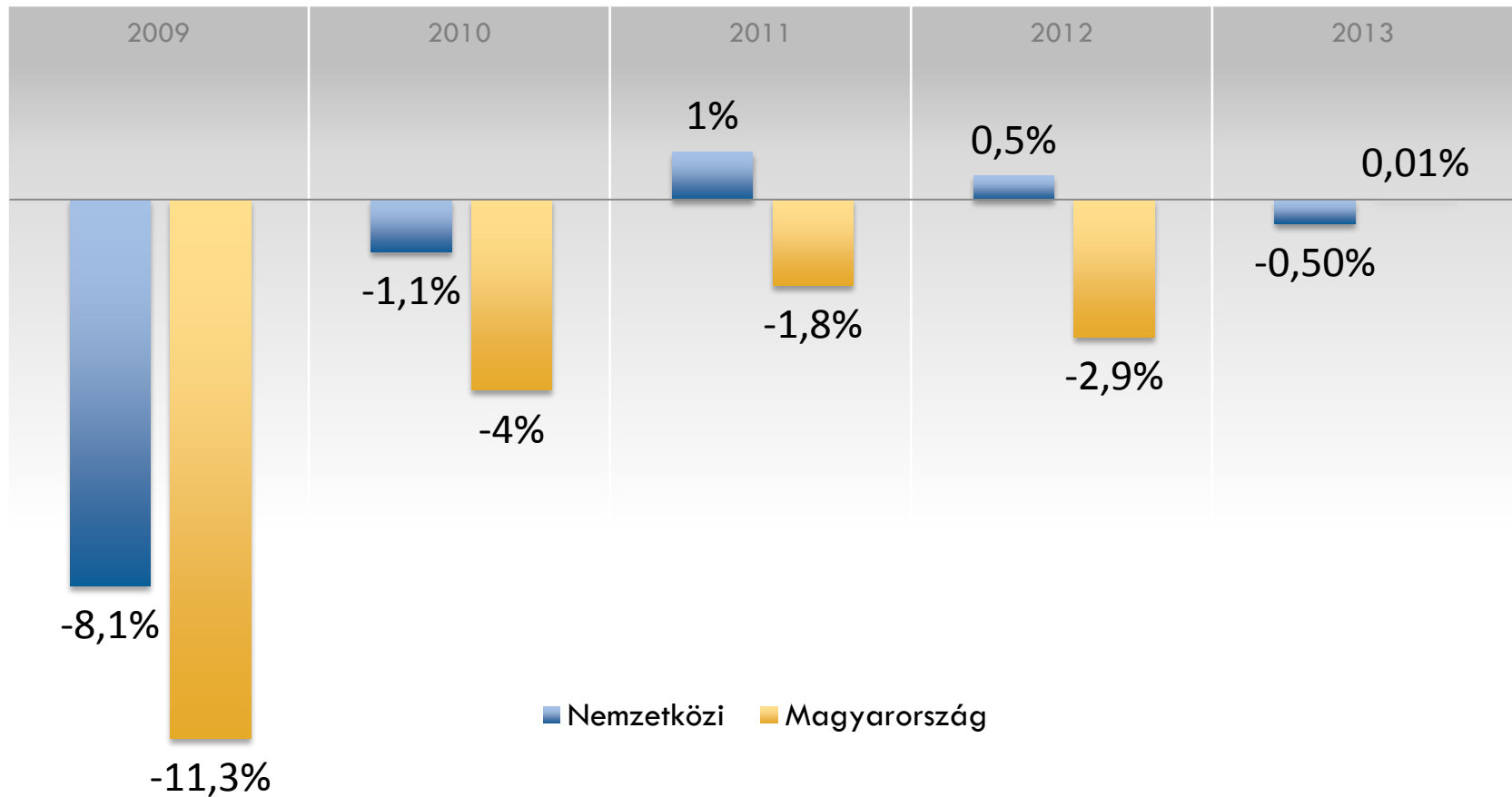
Tulajdonos
Állami: 21%
Belföldi: 31%
Külföldi: 48%

Válaszadó
Felsővezető: 56%
Középvezető: 33%
Egyéb: 11%

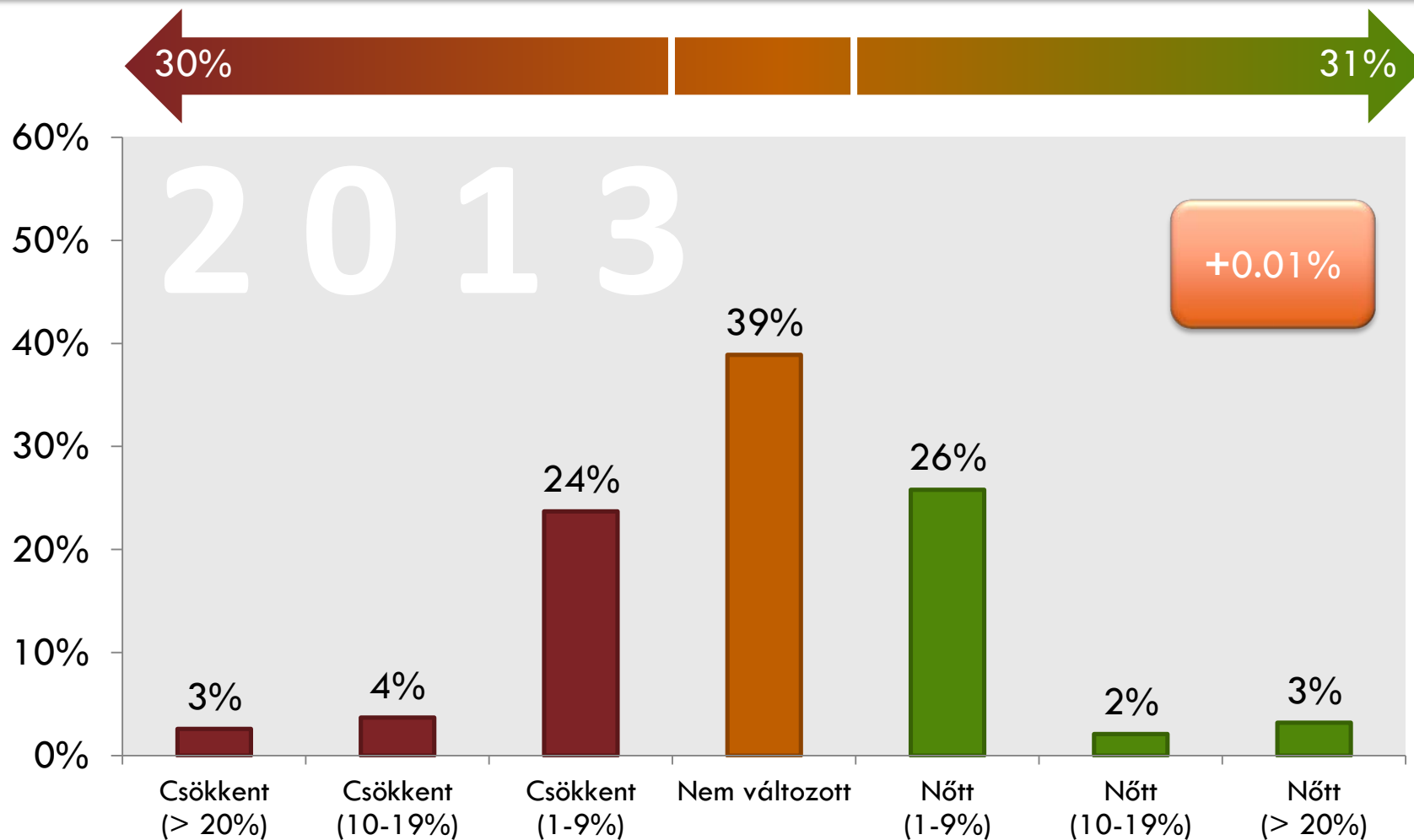
BUDAPESTI
CORVINUS
EGYETEM

Budapesti Corvinus Egyetem
Informatikai Intézet
További információ:
<http://informatika.uni-corvinus.hu>

Az informatikai költségvetés hazai stabilizációja 3 év csúszással történt meg



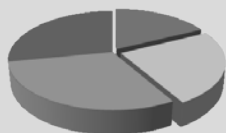
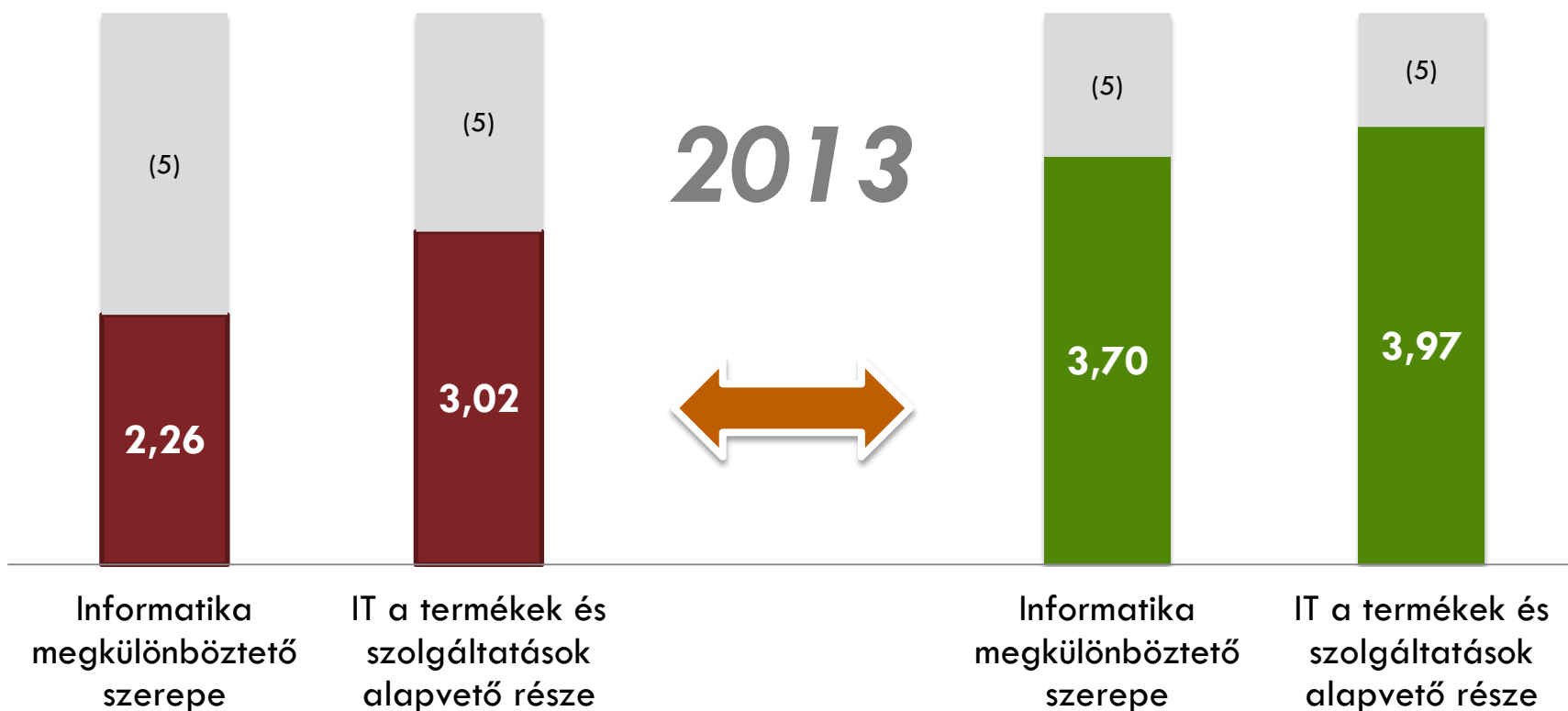
IT költségvetés változása, 2012-2013



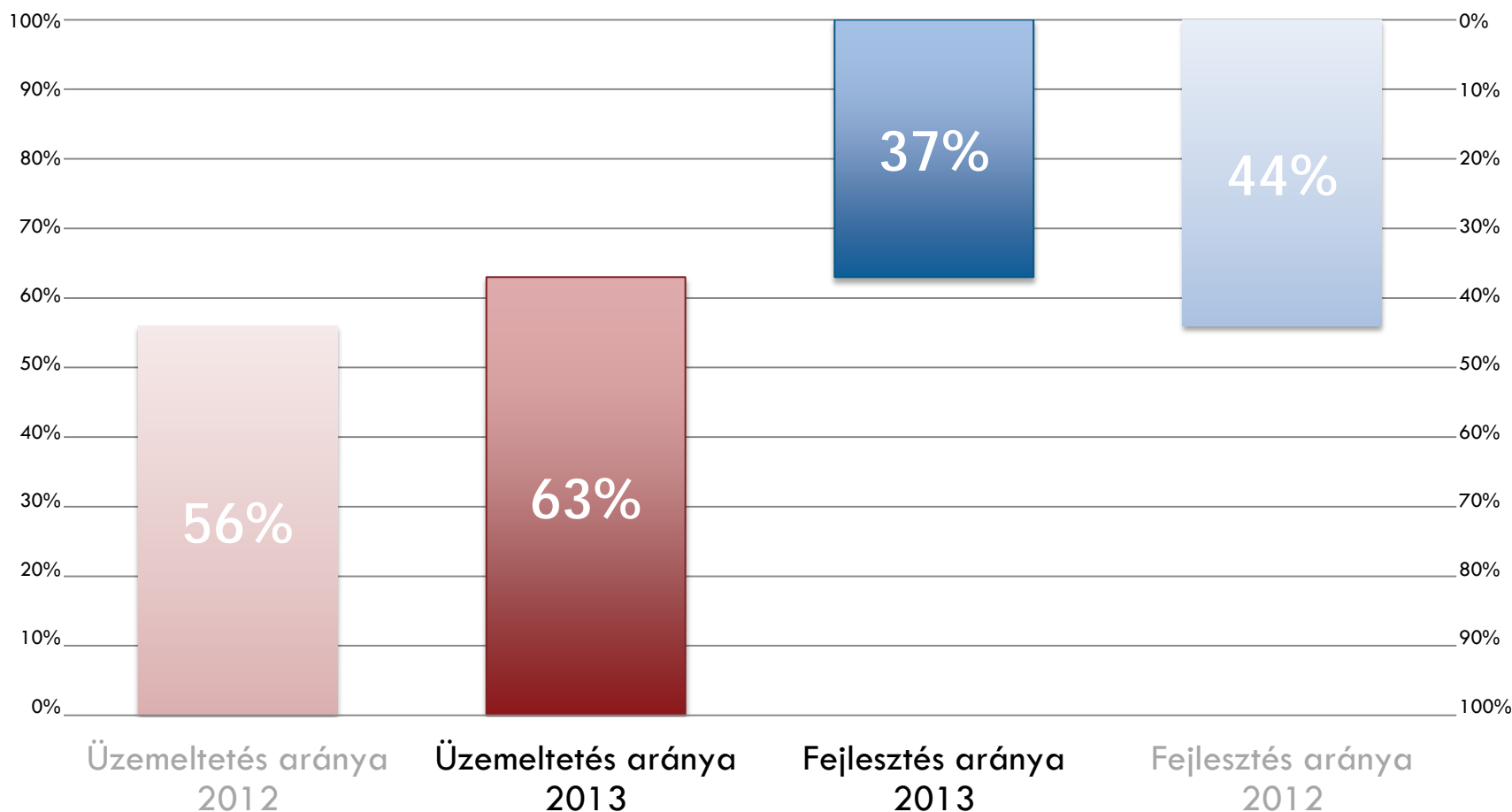
Az informatikai költségvetést karakteresen befolyásolja az informatika vállalati szerepe

IT költségvetés csökkent

IT költségvetés nőtt

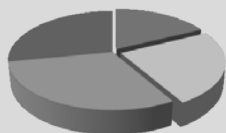


A fejlesztési költségvetés aránya csökkent



Informatika helye és szerepe

ITSM
Kutatás
2013



1-49 fő: 18%
50-249 fő: 24%
250-1499 fő: 30%
1500+ fő: 28%

Tulajdonos
Állami: 21%
Belföldi: 31%
Külföldi: 48%

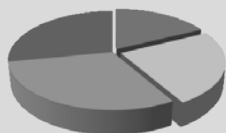
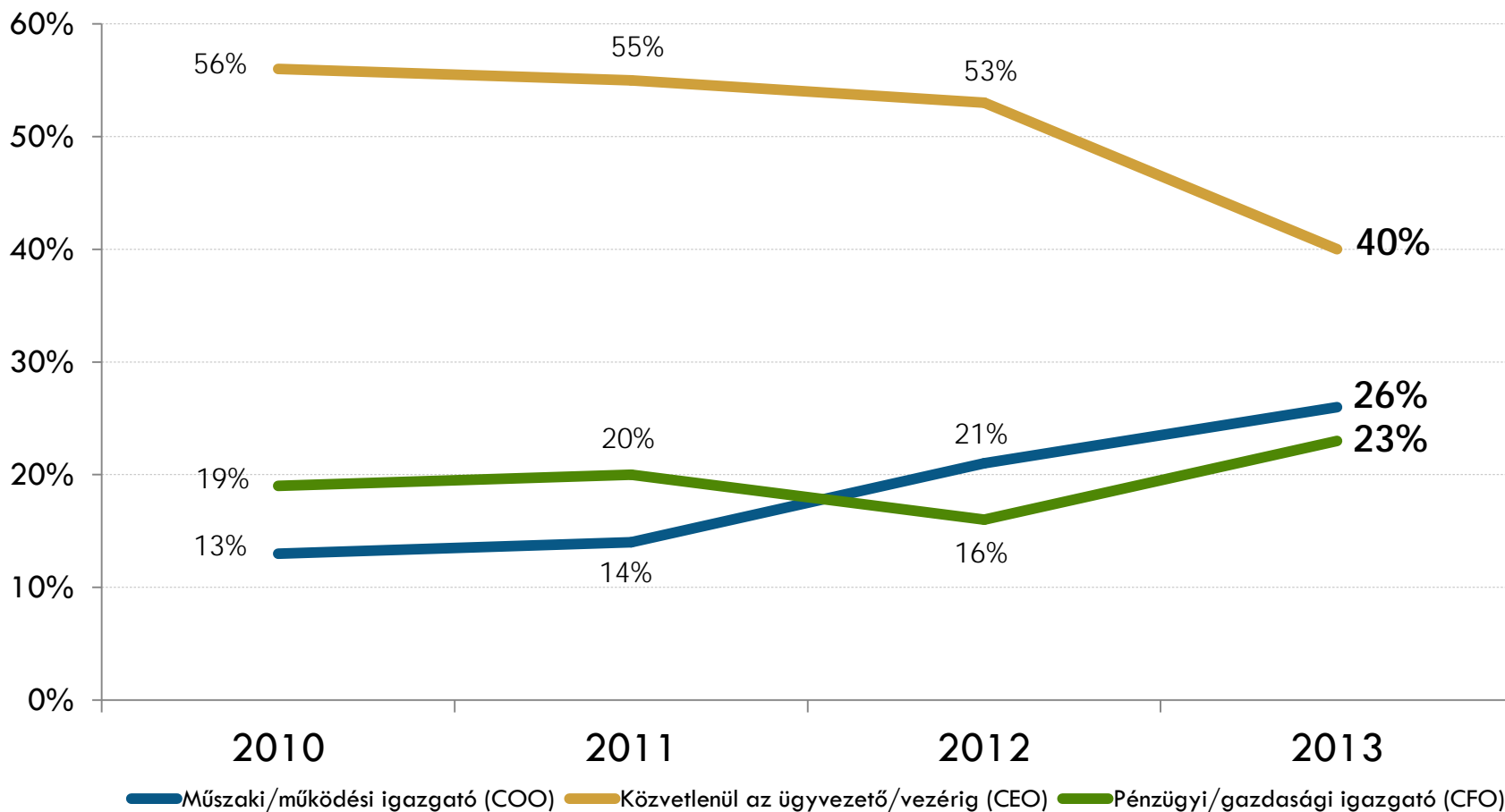
Válaszó
Felsővezető: 56%
Középvezető: 33%
Egyéb: 11%

BUDAPESTI
CORVINUS
EGYETEM

Budapesti Corvinus Egyetem
Informatikai Intézet
További információ:
<http://informatika.uni-corvinus.hu>

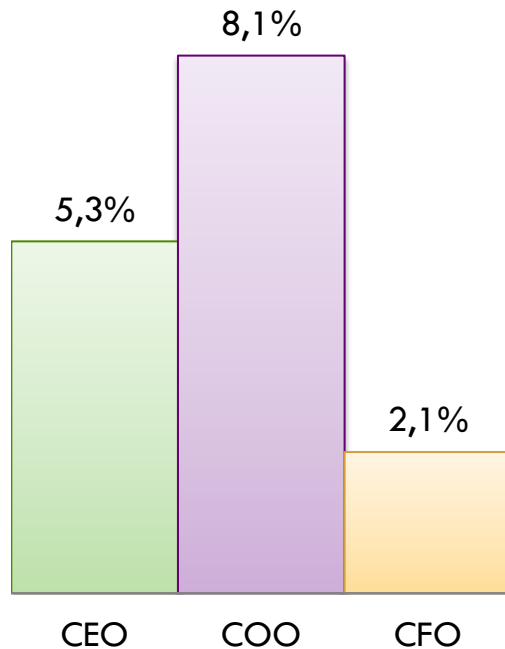
Az informatika stratégiai jelentősége csökken

Szervezetében hova tartozik az informatika? (Kinek jelent a CIO?) 2010-2013

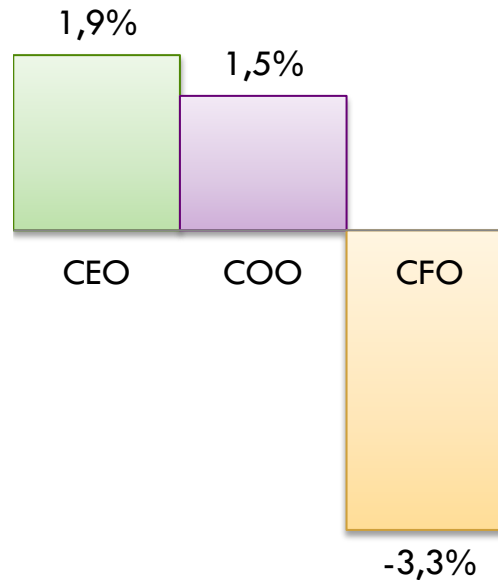


A pénzügyi vezető alatt működő informatika erős költség kontrollt kell viseljen

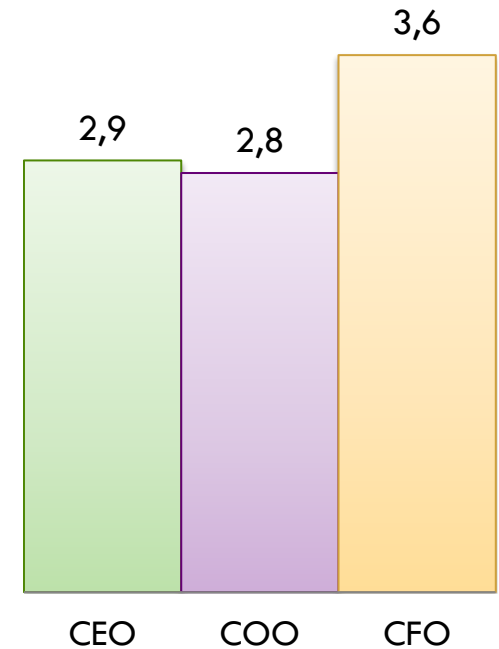
Informatikai költségvetés árbevétel arányos mértéke



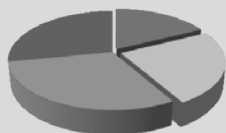
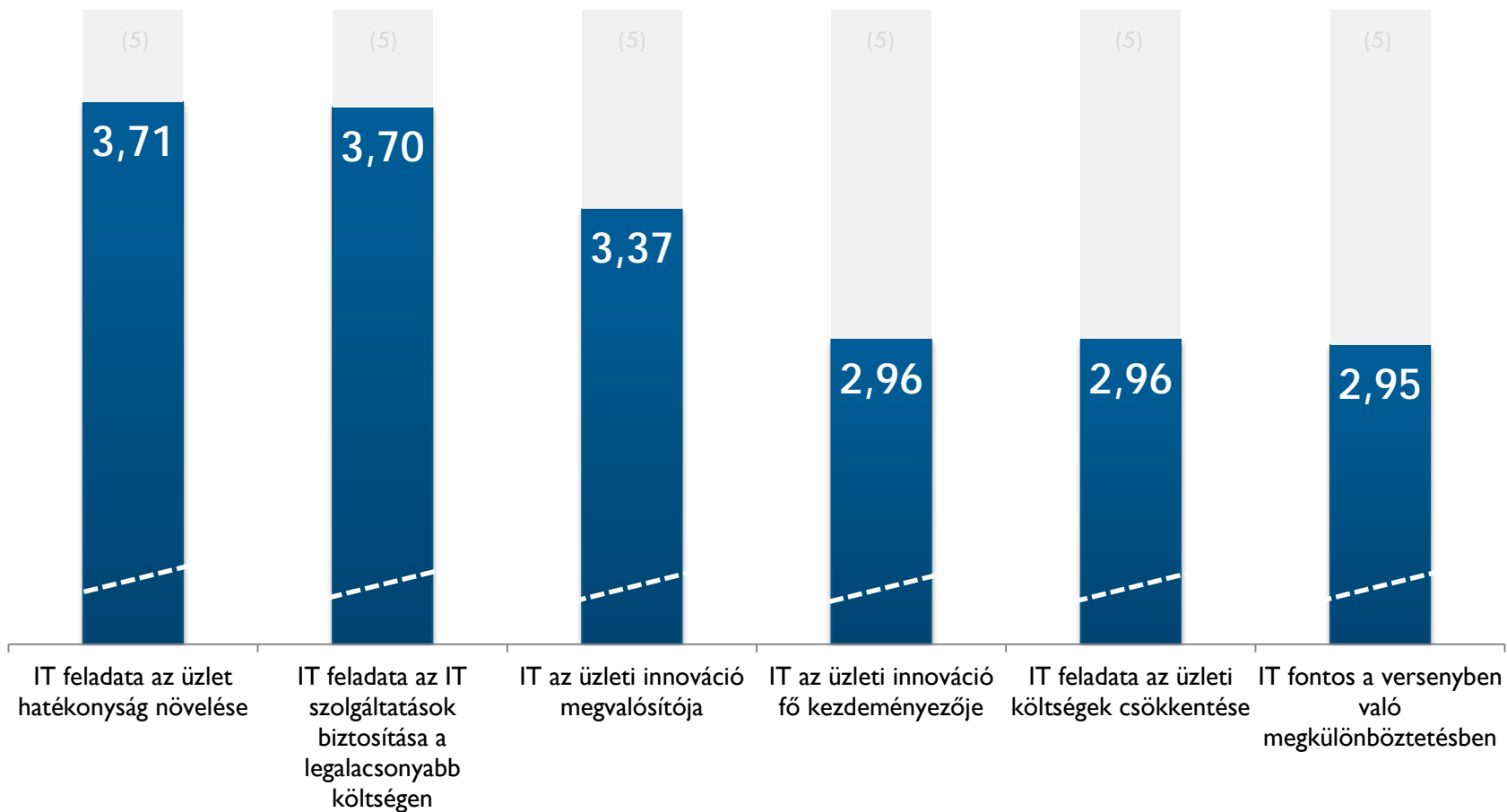
IT költségvetés változása



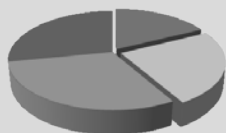
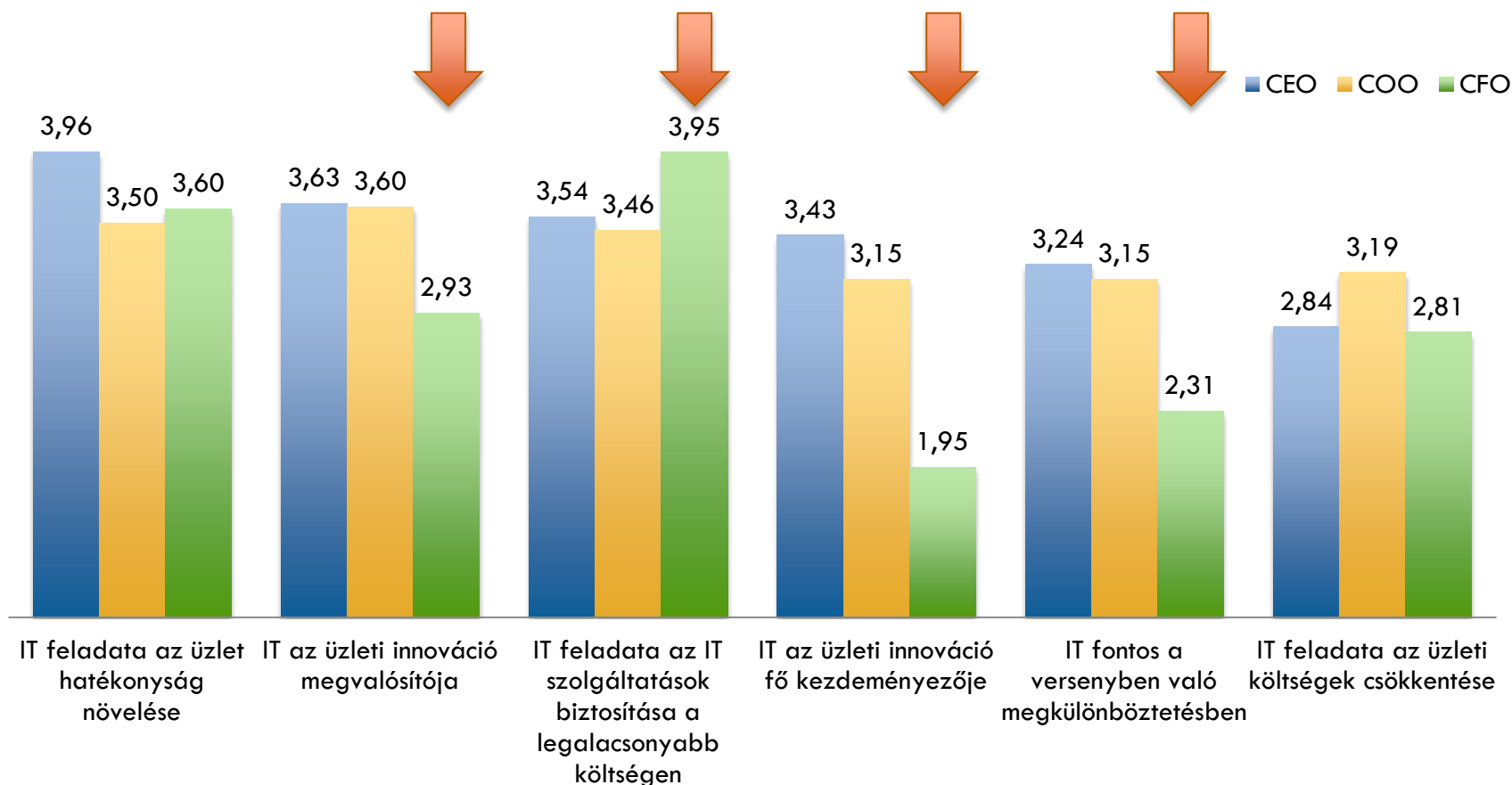
IT stratégia időtávja (év)



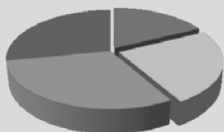
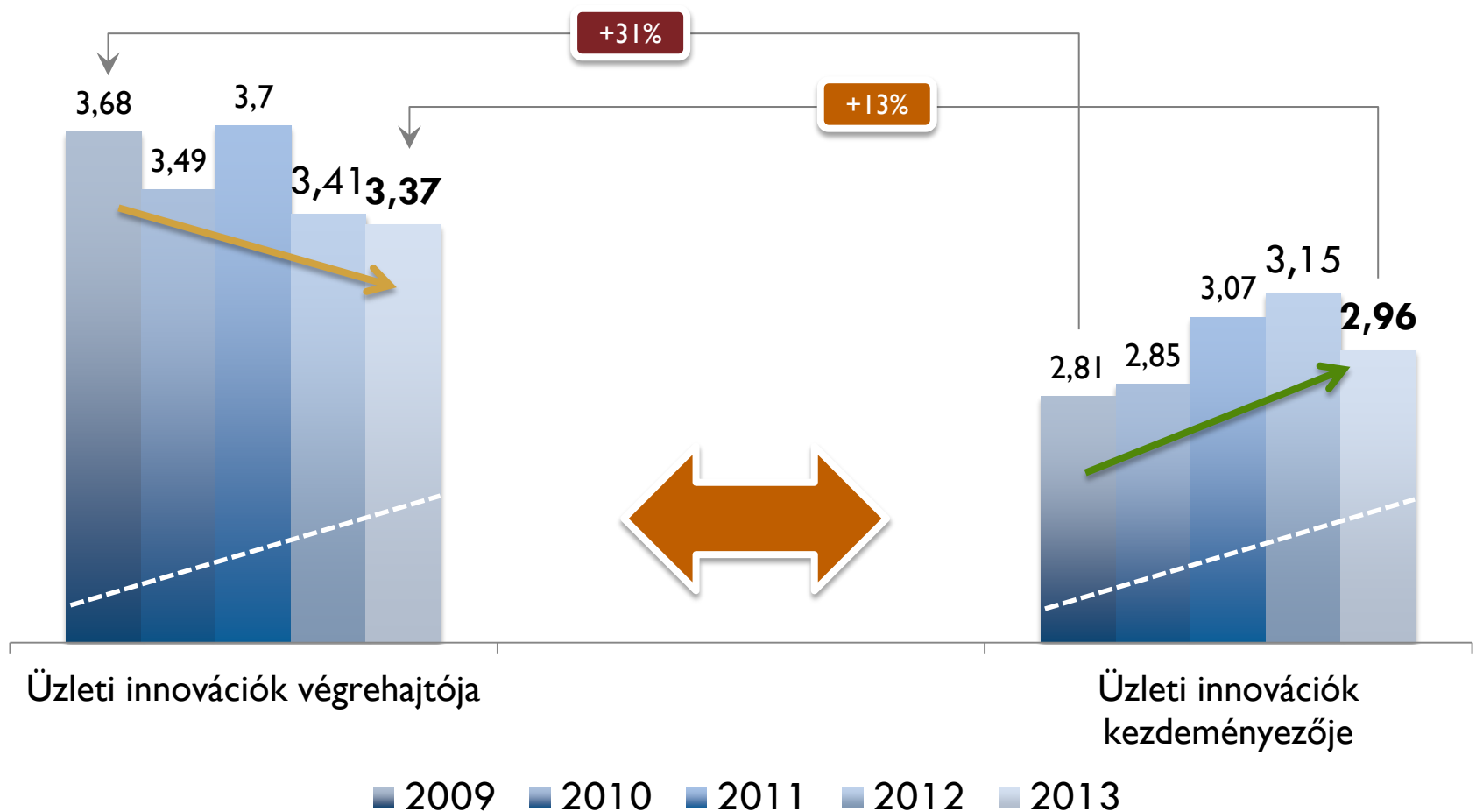
Az informatika szerepe és megítélése szerteágazó



A pénzügyi vezető alatt működő informatika szerepe nem innovatív, hanem költség fókuszú



Az informatika innovációt kezdeményező szerepkörében jelentős csökkenés tapasztalható

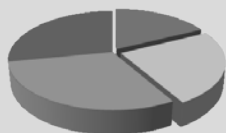
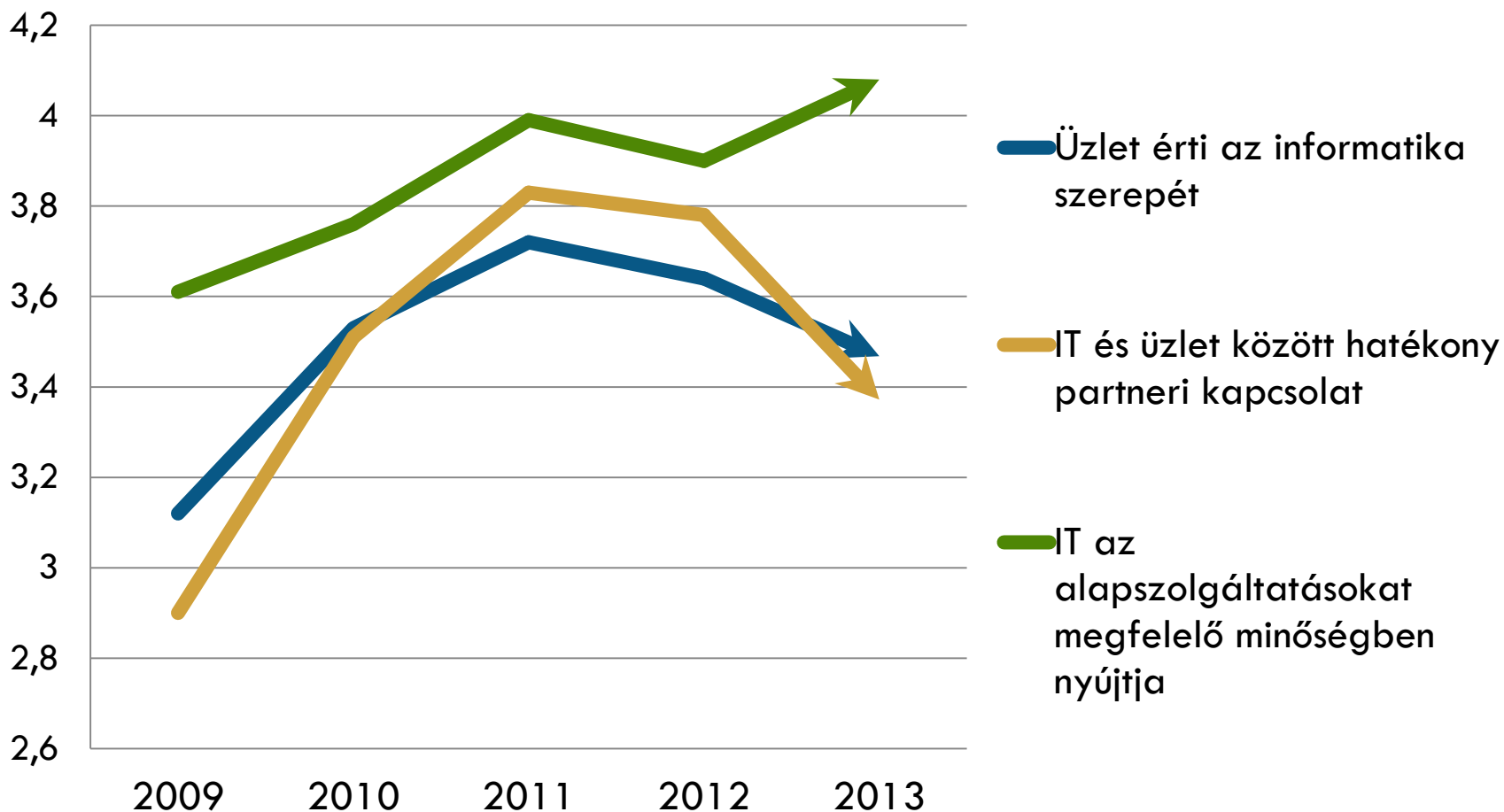


1-49 fő: 18%
50-249 fő: 24%
250-1499 fő: 30%
1500+ fő: 28%

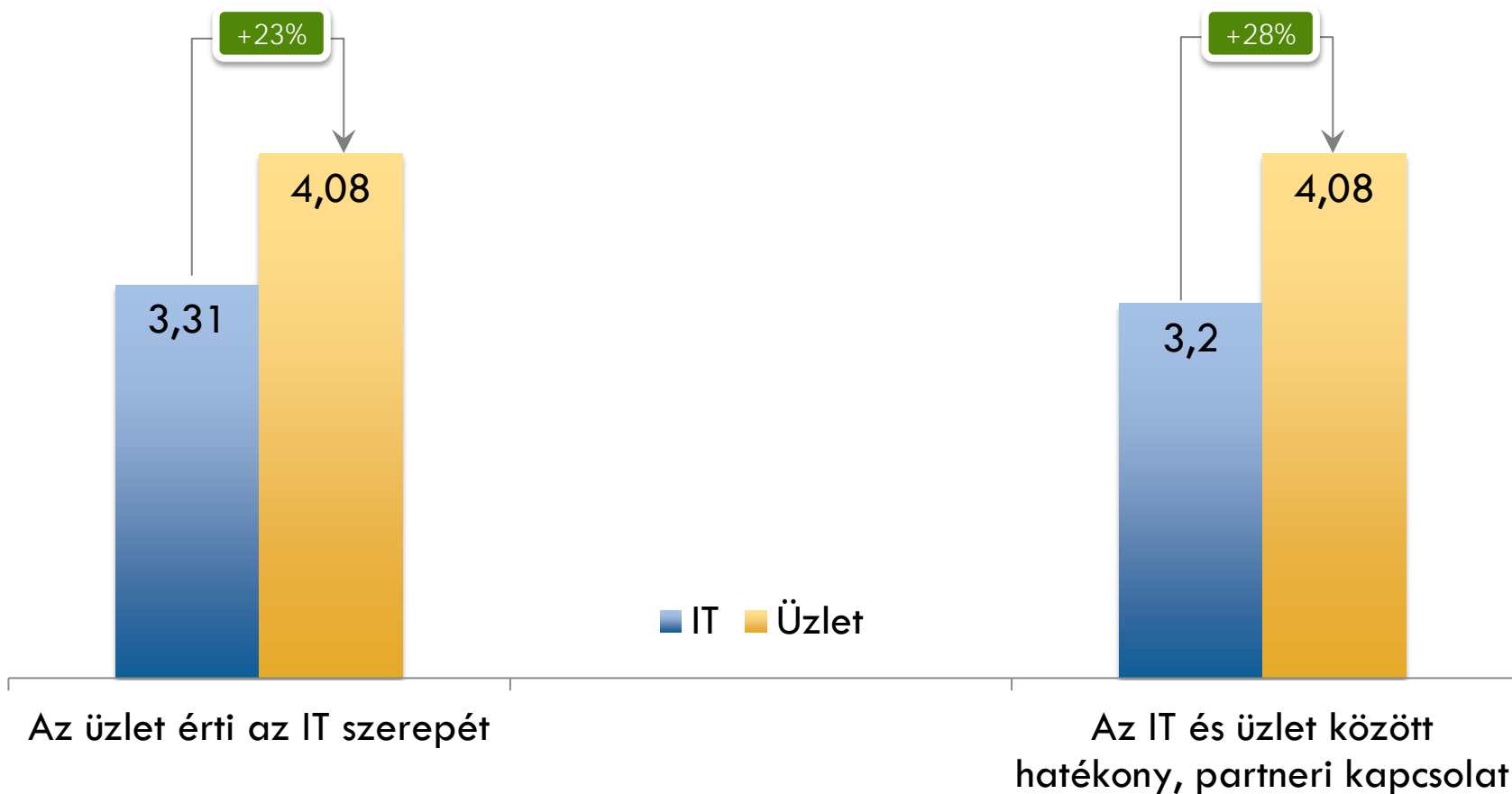
Tulajdonos
Állami: 21%
Belföldi: 31%
Külföldi: 48%

Válaszadó
Felsővezető: 56%
Középvezető: 33%
Egyéb: 11%

Az informatika és üzleti területek közötti kapcsolat a válság során csak időlegesen tudott javulni

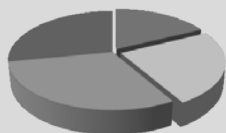


Az üzleti oldal képviselői jobb együttműködést érznek



Kényszer és lehetőség

ITSM
Kutatás
2013



1-49 fő: 18%
50-249 fő: 24%
250-1499 fő: 30%
1500+ fő: 28%

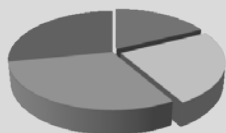
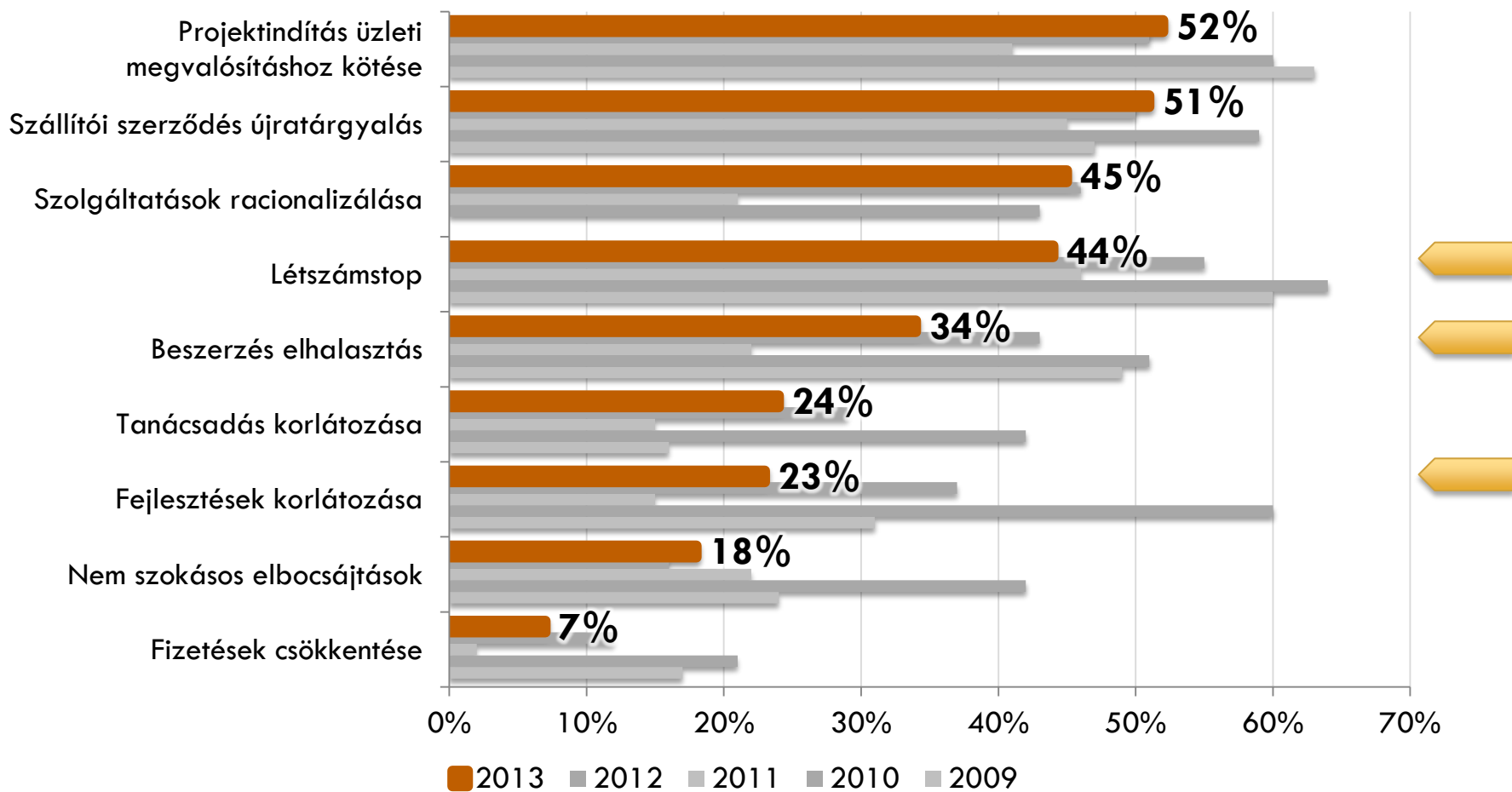
Tulajdonos
Állami: 21%
Belföldi: 31%
Külföldi: 48%

Válaszó
Felsővezető: 56%
Középvezető: 33%
Egyéb: 11%

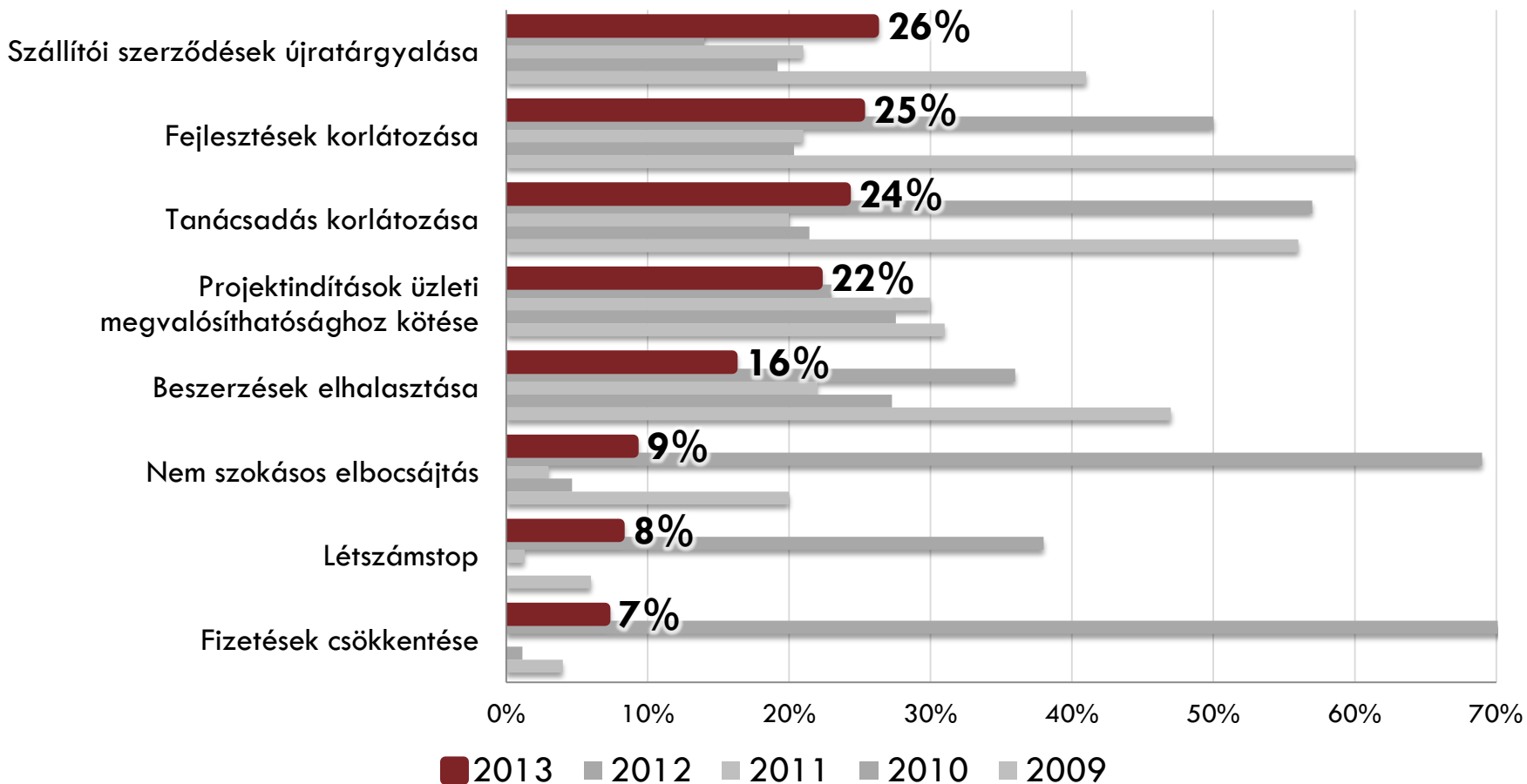
BUDAPESTI
CORVINUS
EGYETEM

Budapesti Corvinus Egyetem
Informatikai Intézet
További információ:
<http://informatika.uni-corvinus.hu>

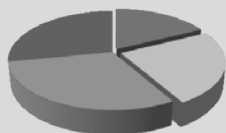
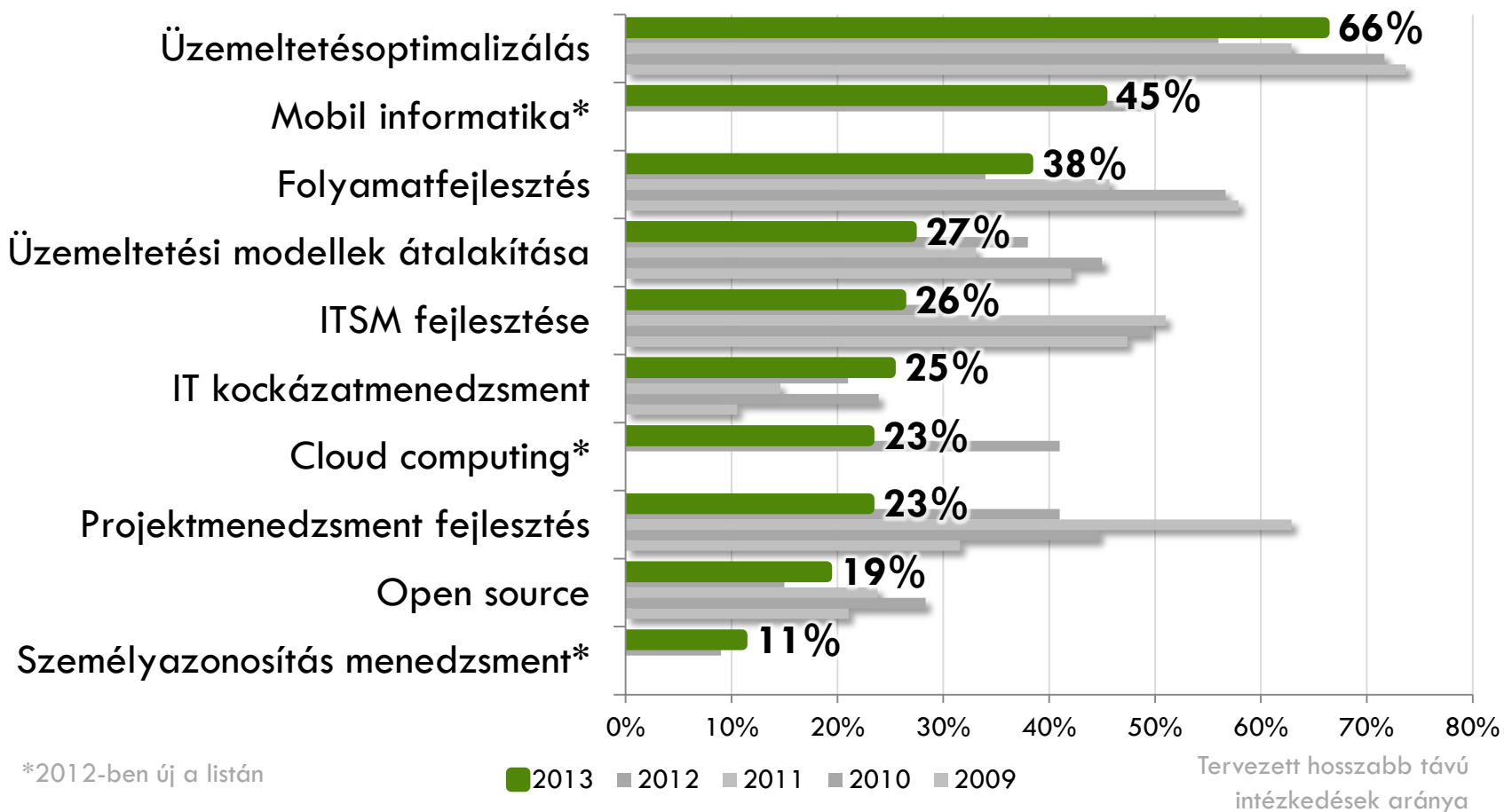
A válságintézkedések összetétele megváltozott



2012-höz képest jelentősen visszaesett a további tervezett intézkedések aránya

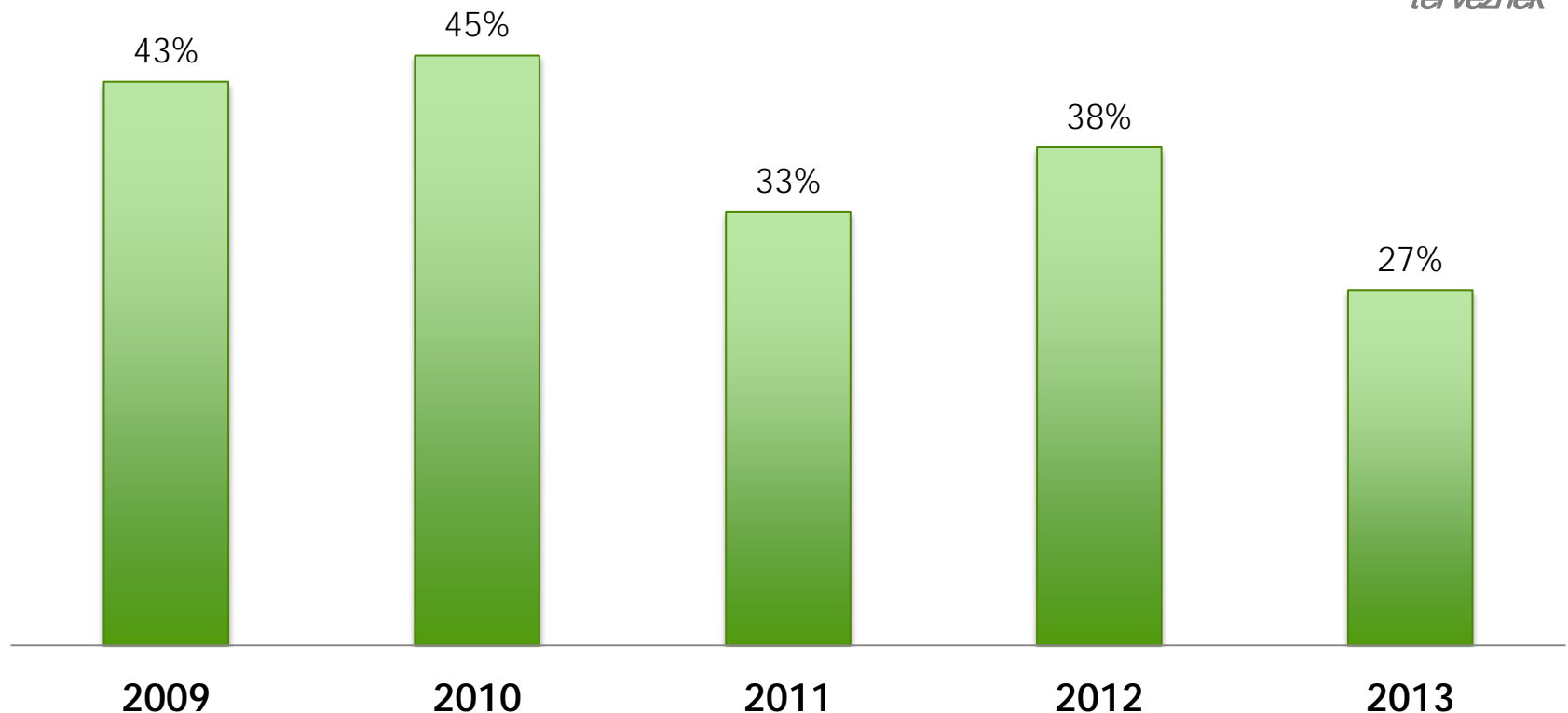


Előtérbe kerülnek az üzemeltetés más alapokra helyező megközelítések

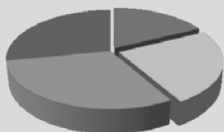
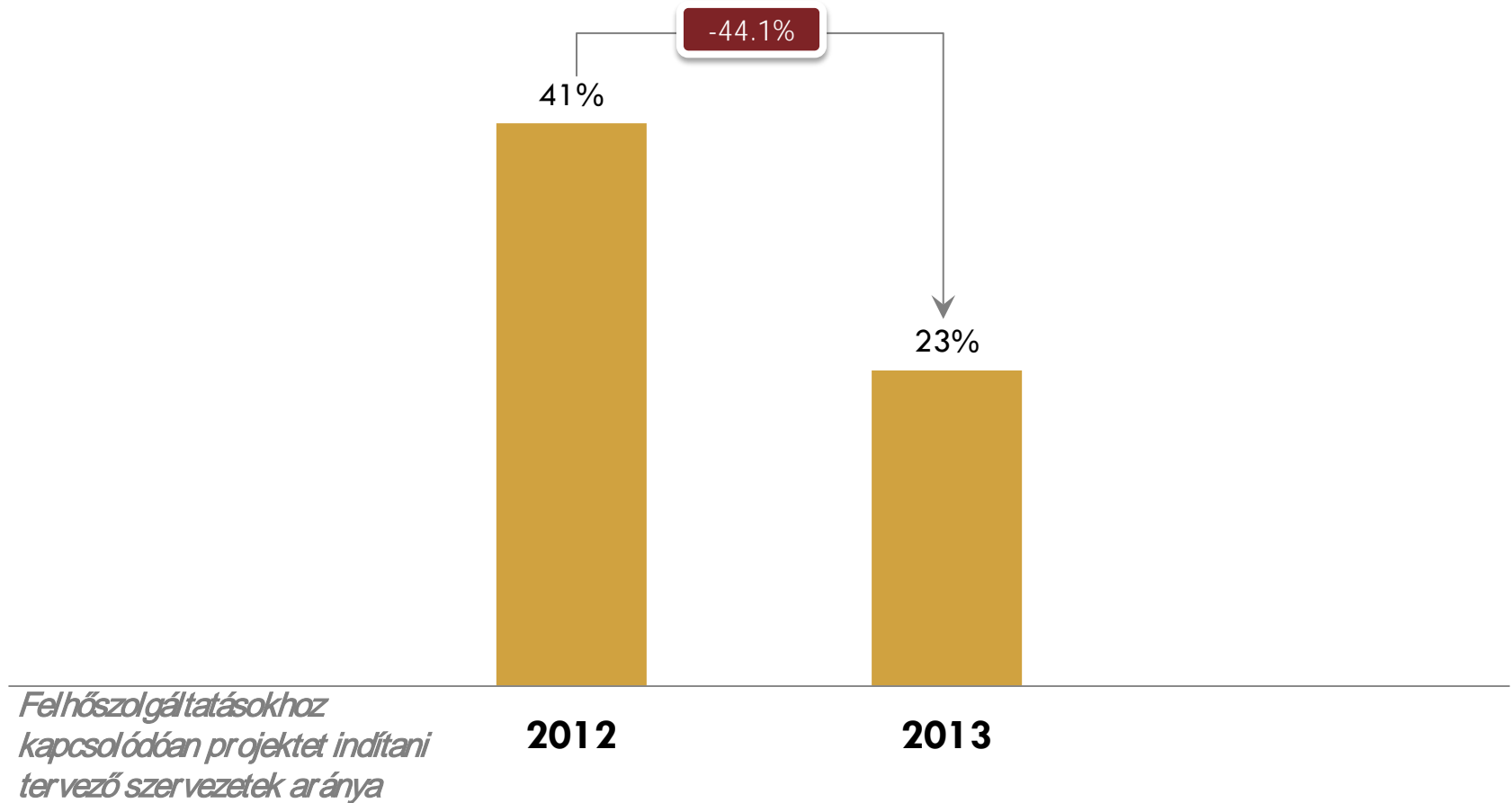


Az üzemeltetési modellek átalakítása hullámzó, de csökkenő érdeklődést tükröz (in/outsourcing, partnership)

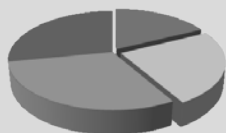
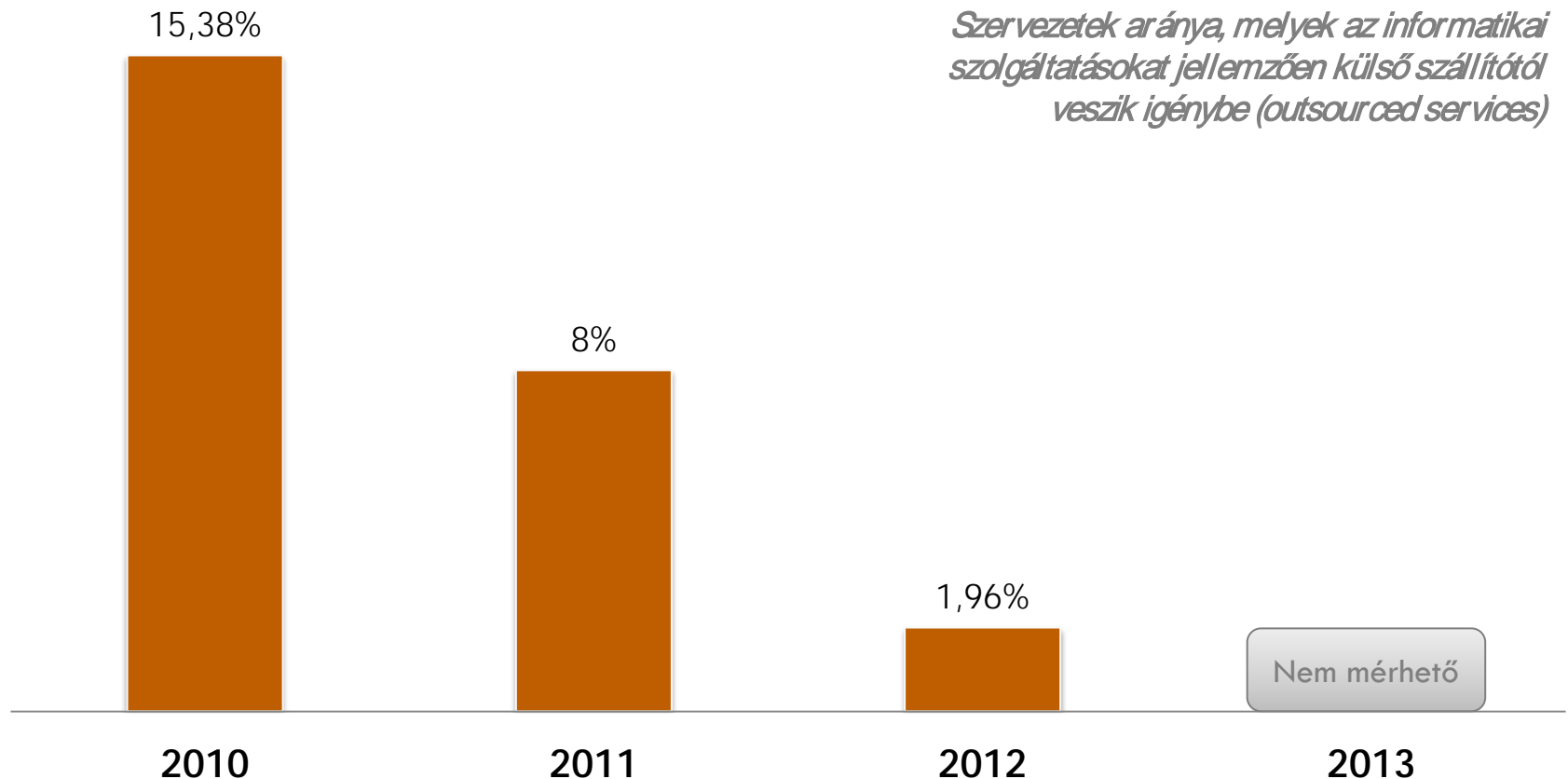
Szervezetek aránya, melyek üzemeltetési modelljükben átalakítást terveznek



Felhő szolgáltatást alkalmazni tervező vállalatok aránya egy éven belül közel felére esett vissza

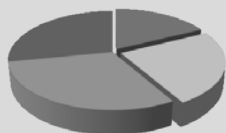
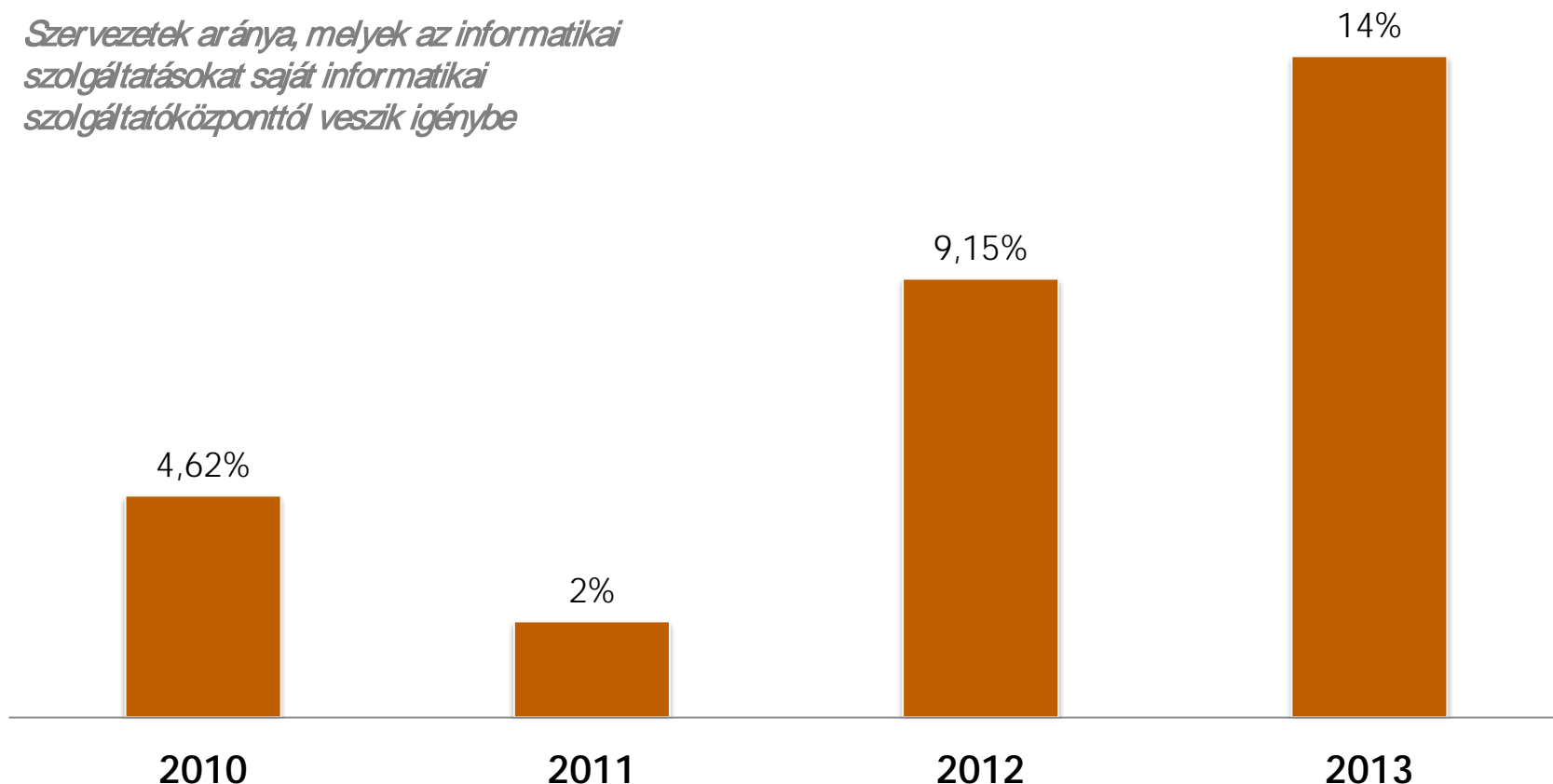


Az informatikai szolgáltatások területén a külső szolgáltató közmű jelleg nem érvényesül



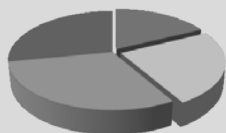
A vállalat közeli saját informatikai szolgáltatóközpontok népszerűsége nő

Szervezetek aránya, melyek az informatikai szolgáltatásokat saját informatikai szolgáltatóközponttól veszik igénybe



IT Szolgáltatás menedzsment

ITSM
Kutatás
2013



1-49 fő: 18%
50-249 fő: 24%
250-1499 fő: 30%
1500+ fő: 28%

Tulajdonos
Állami: 21%
Belföldi: 31%
Külföldi: 48%

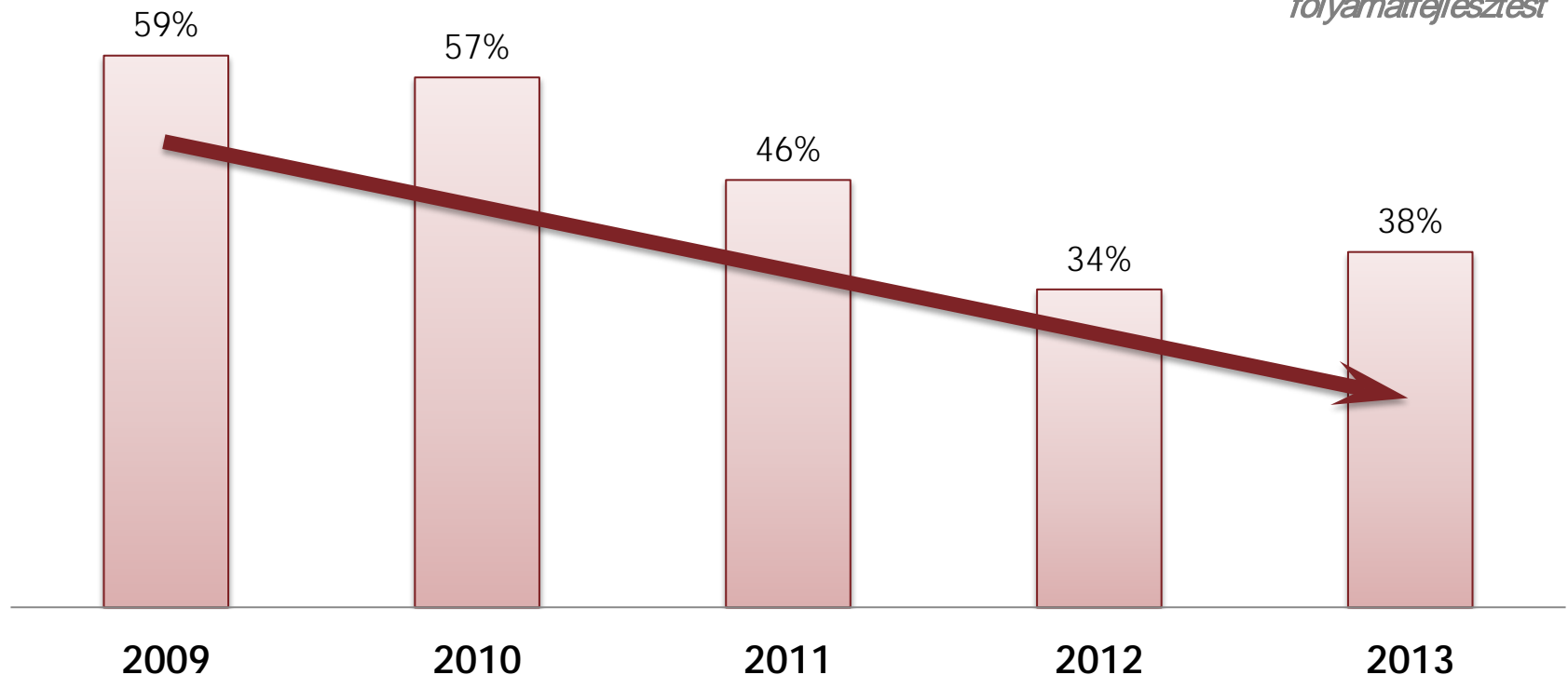
Válaszadó
Felsővezető: 56%
Középvezető: 33%
Egyéb: 11%

BUDAPESTI
CORVINUS
EGYETEM

Budapesti Corvinus Egyetem
Informatikai Intézet
További információ:
<http://informatika.uni-corvinus.hu>

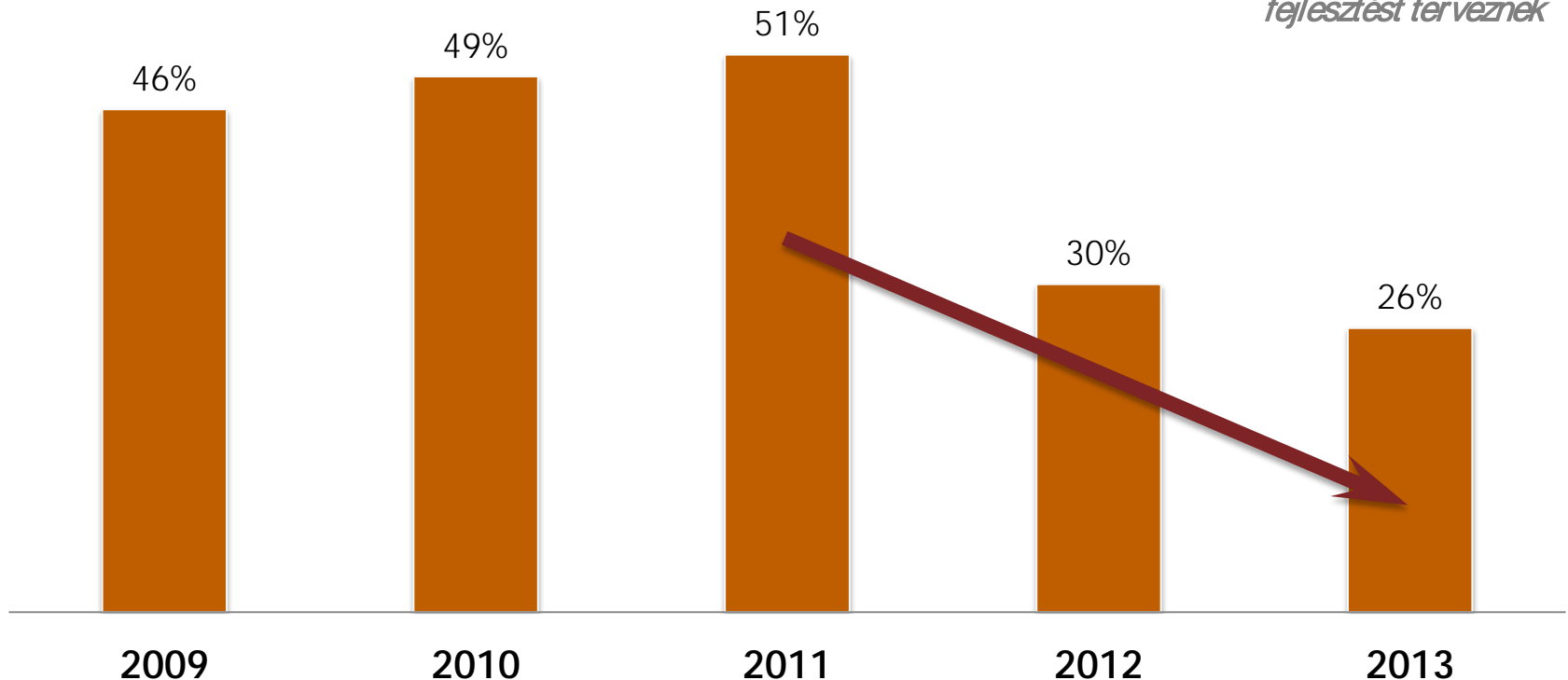
Az informatikai területén folytatott folyamatfejlesztés aránya csökkenő trendet mutat (BPM, BPR, Lean IT)

Szervezetek aránya, melyek informatikai területen terveznek folyamatfejlesztést



Az informatikai szolgáltatásmenedzsment (ITSM)projektek népszerűsége csökken (pl. ITIL, MOF)

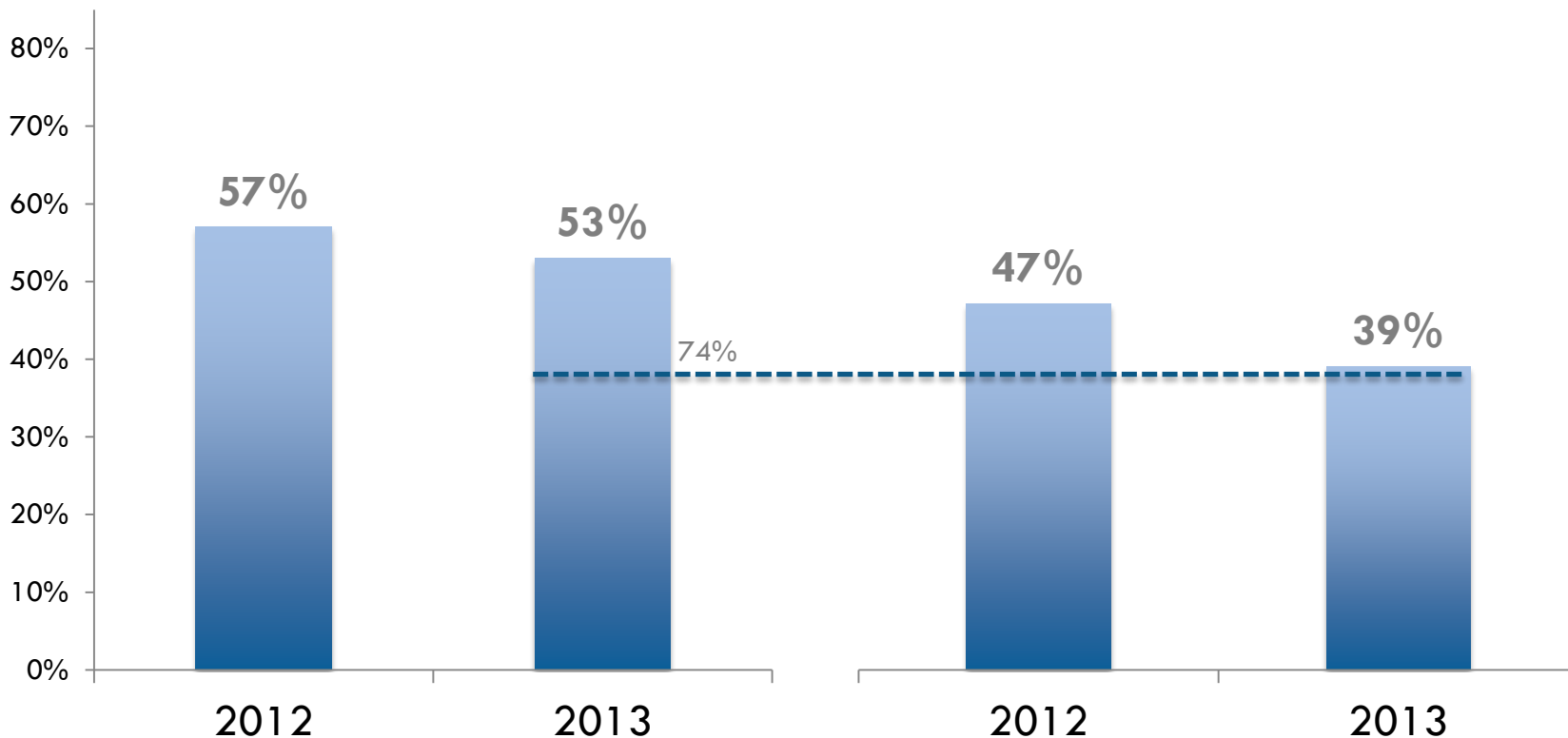
Szervezetek aránya, melyek informatikai szolgáltatásmenedzsment fejlesztést terveznek



Az ITSM megközelítést alkalmazók aránya csökkent

Tudatos ITSM gyakorlatot folytatók

ITIL alkalmazók a tudatos ITSM gyakorlatot folytatók között

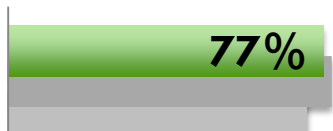


Folyamatok

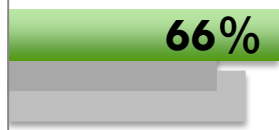
■ Megvalósult ■ Folyamatban ■ Tervezett ■ Nem várható

■ 2013 ■ 2012 ■ 2011

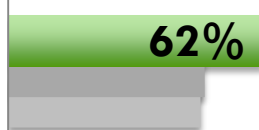
Szolgáltatás
üzemeltetés



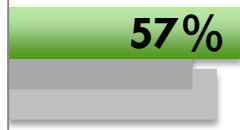
Szolgáltatás tervezés



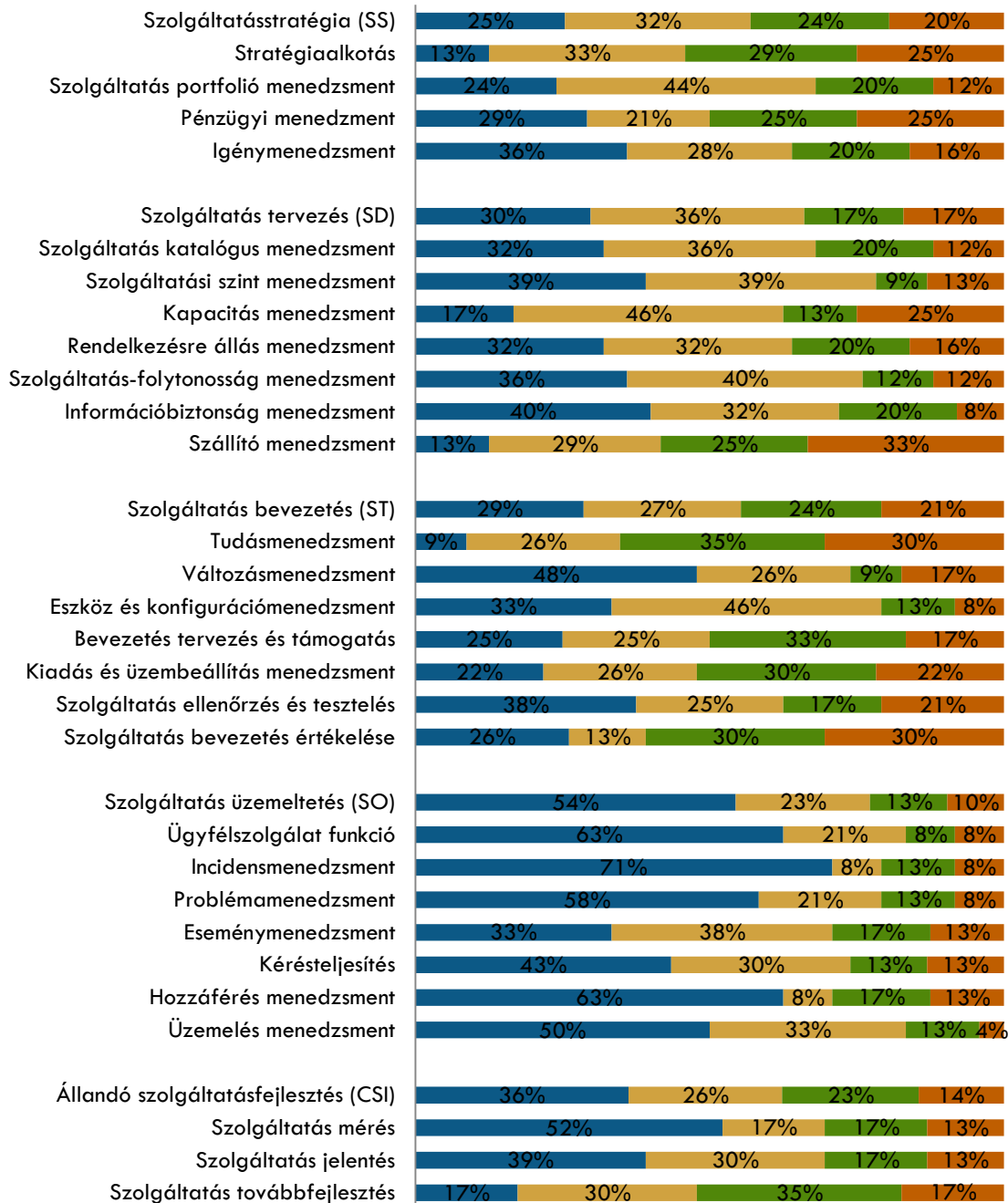
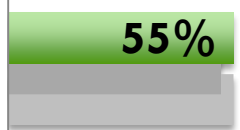
Állandó
szolgáltatásfejlesztés



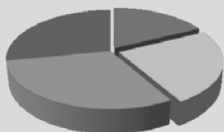
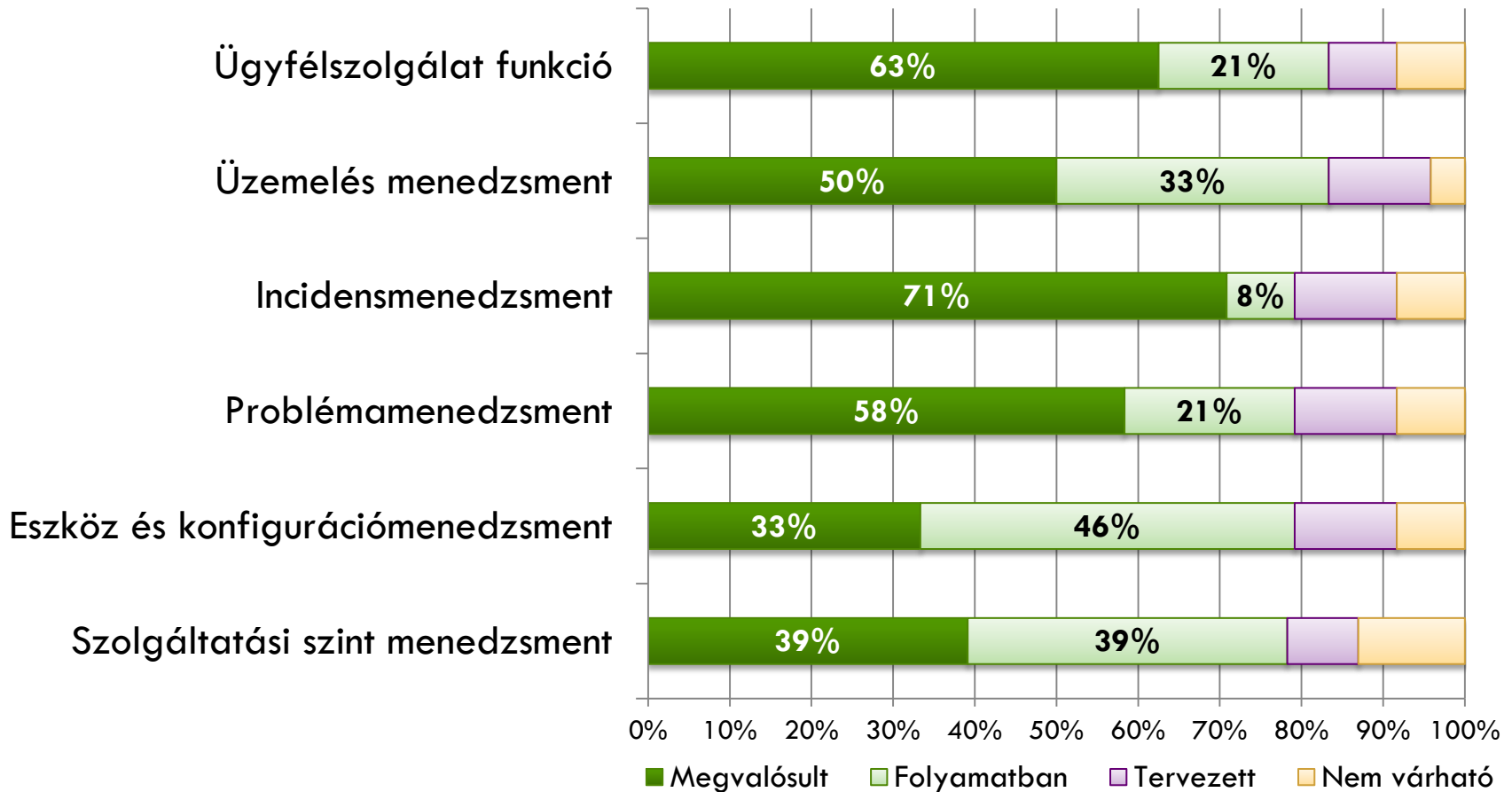
Szolgáltatás stratégia



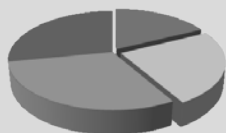
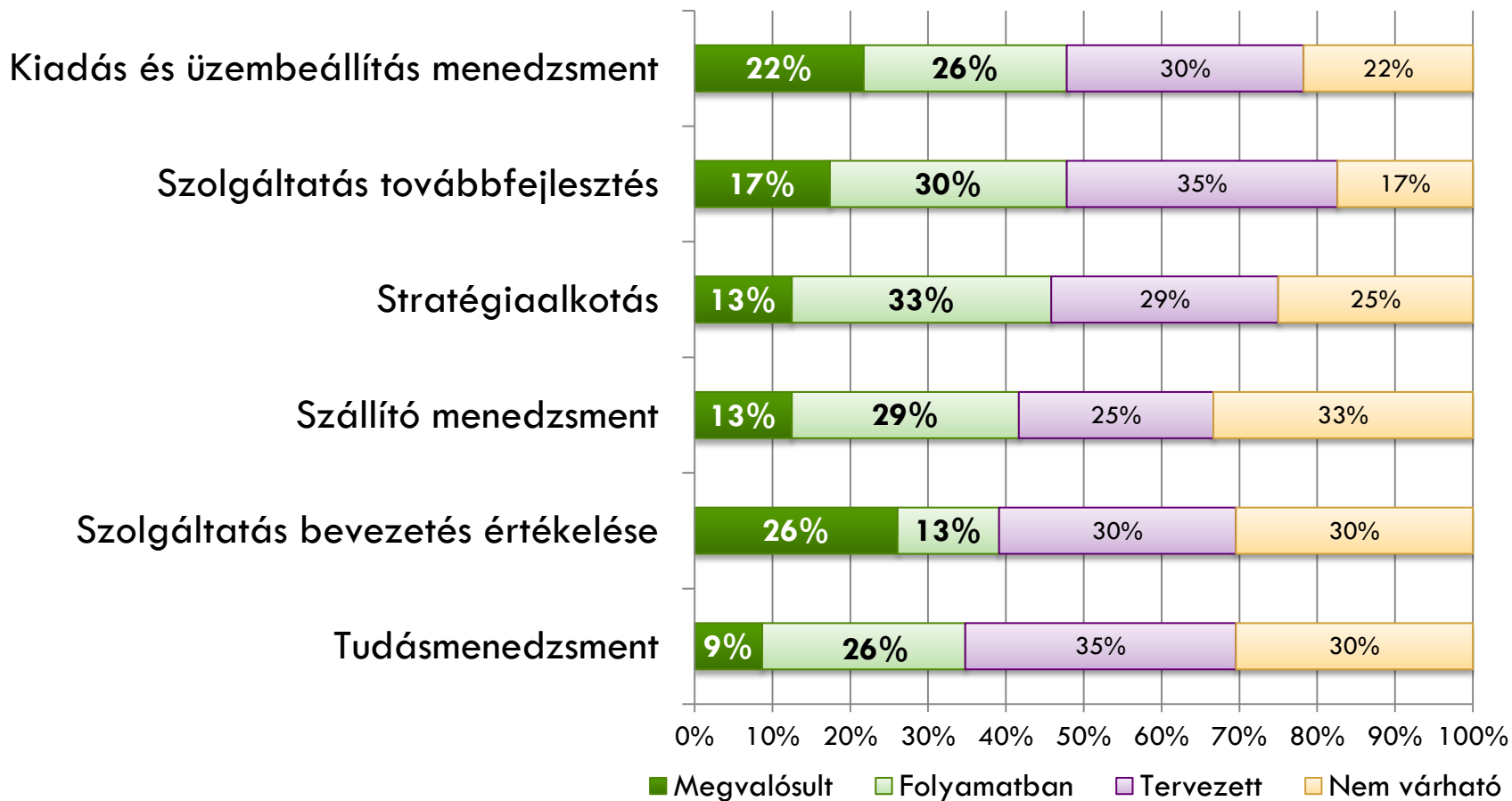
Szolgáltatás
bevezetés



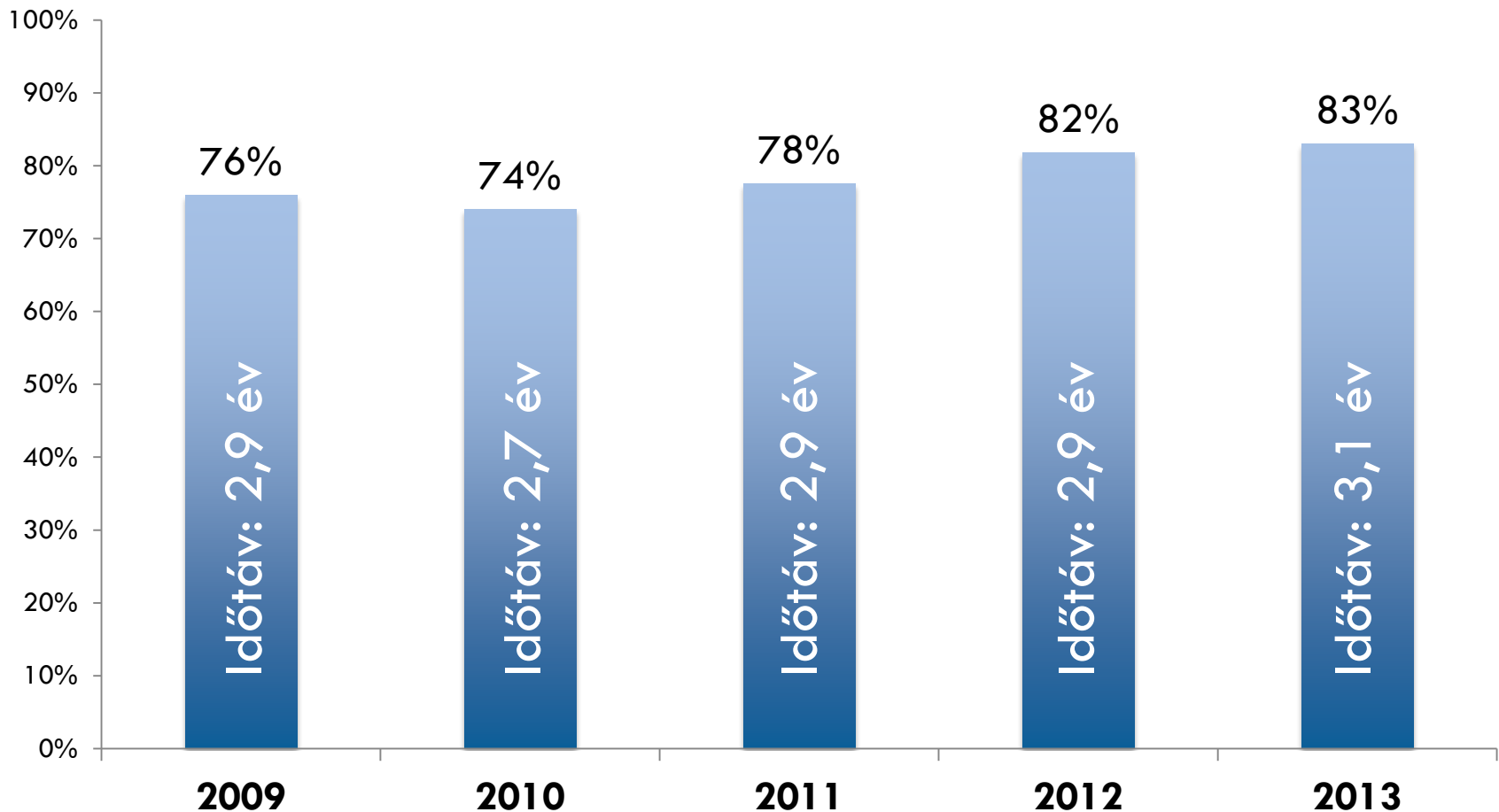
A legnépszerűbb ITL folyamatok között az üzemeltetési terület dominál



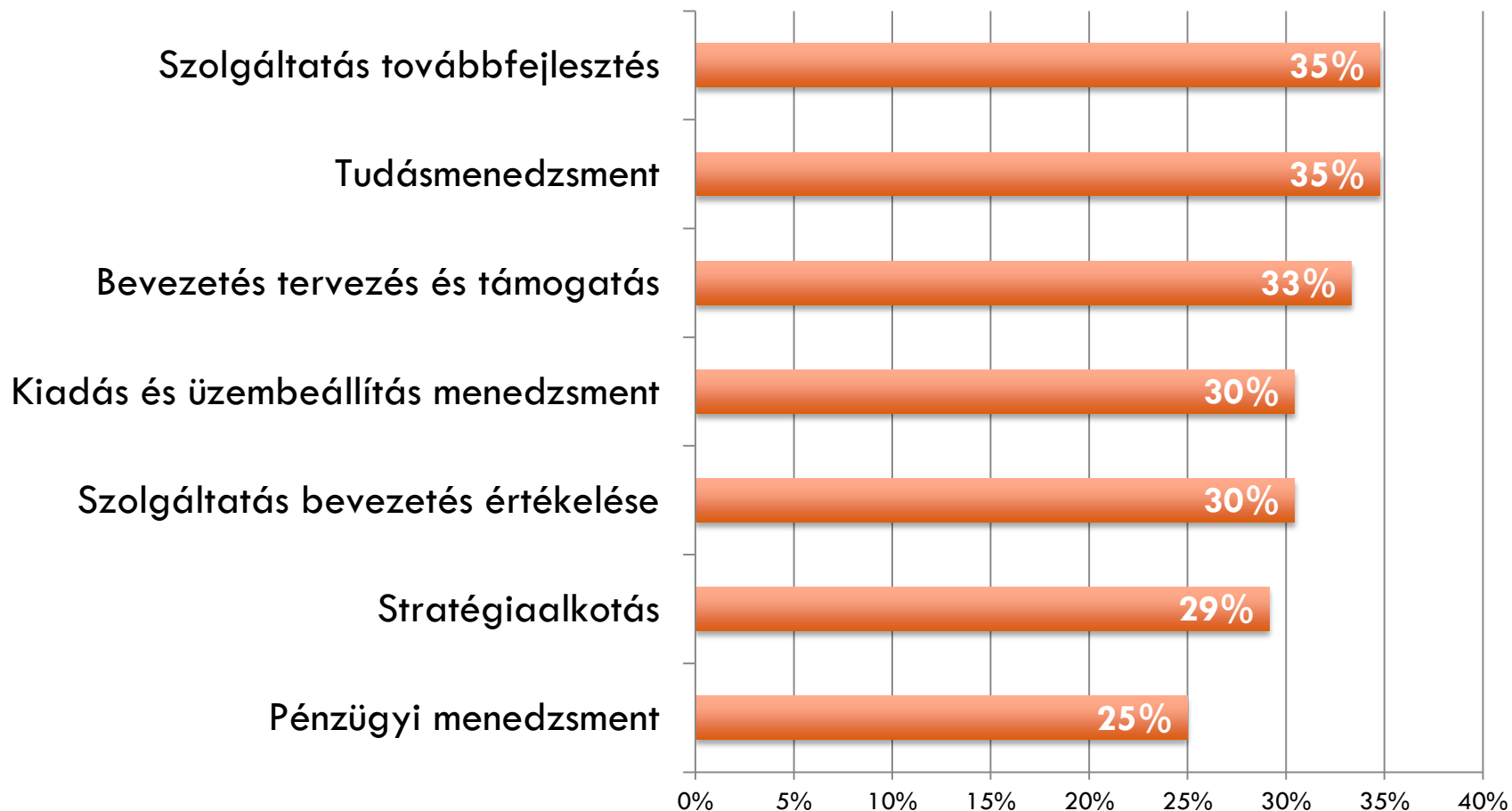
Legkevésbé népszerű ML folyamatok esetében is érezhető az előrelépés



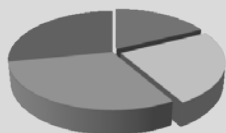
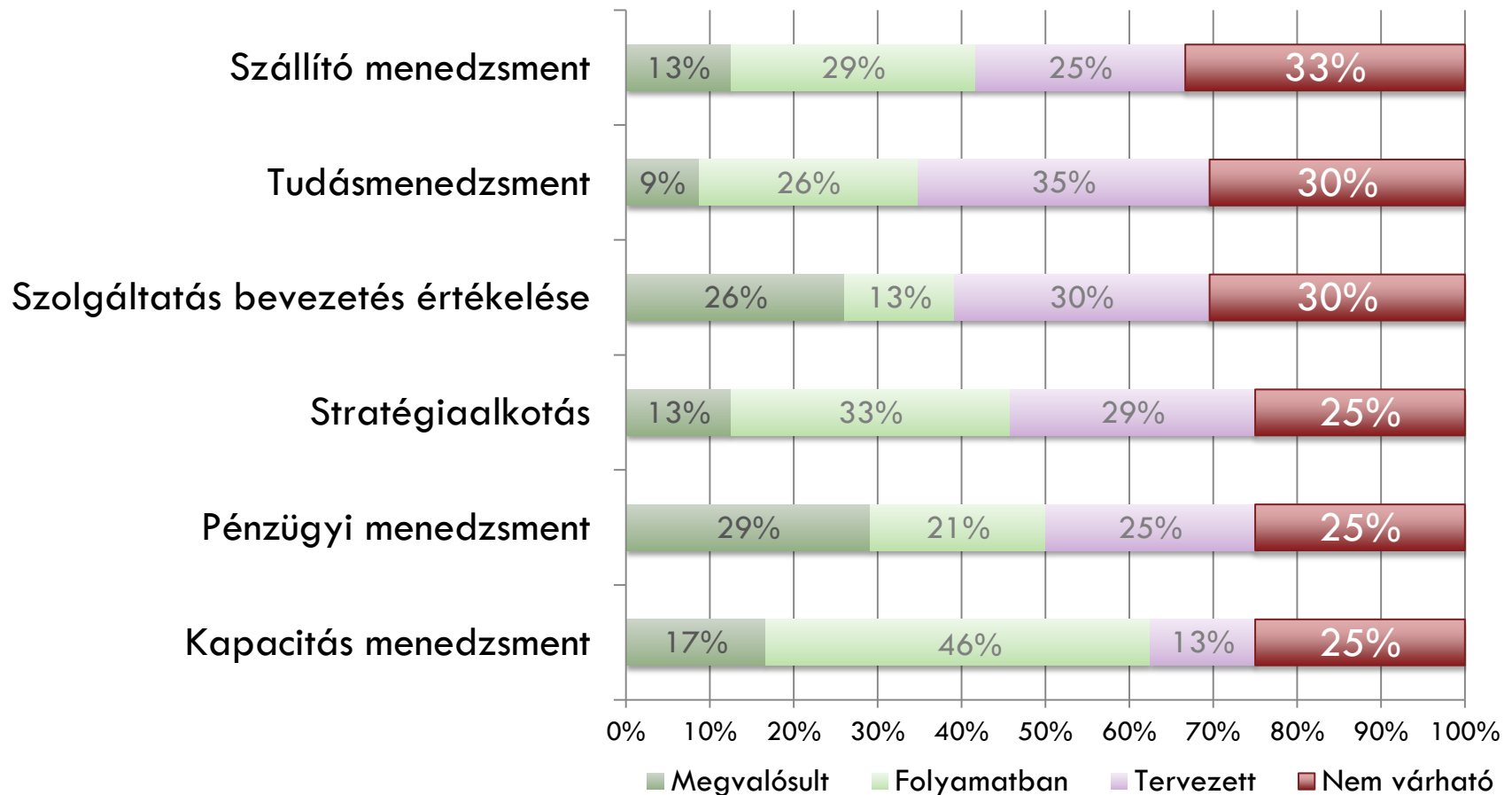
Az IT stratégia kialakítása nem az ITL folyamatok mentén történik



A tervezett folyamatok a szolgáltatások további javítását szolgálják



Nem kívánt folyamatok megosztják a válaszadókat



Nyugodtabb környezetben - kivárás

A kényszerű
válságintézkedések
aránya visszaesett

A hazai vállalatok
kivárnak a fejlesztésekkel

Az ITSM területek
fejlesztése iránt csökkenő
érdeklődés tapasztalható

Az IT
szolgáltatásmenedzsment
folyamatok bevezetése
magas arányú

