

Az informatikai szolgáltatásmenedzsment hazai helyzetéről 2009

Szabó Zoltán & Fehér Péter

*Budapesti Corvinus Egyetem
& ITSMf Magyarország*



A kutatás céljai

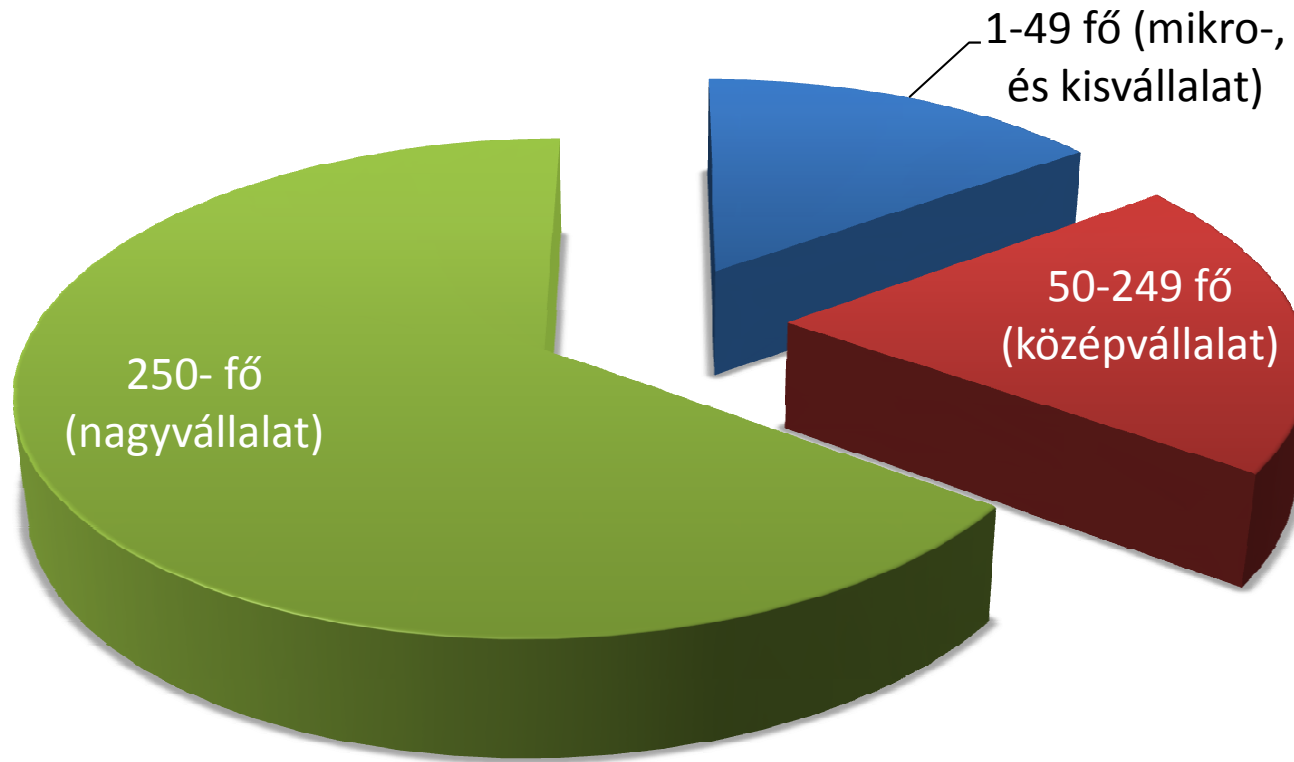
- Az IT költségvetés helyzete és az IT szerepe a pénzügyi tervezésben.
- Az IT stratégiai tervezés gyakorlata;
- Helyzetkép az IT infrastruktúráról és alkalmazásokról;
- Az IT szerepe a versenyben és az innovációban;
- Az IT szolgáltatásmenedzsment aktuális és tervezett helyzete;
- Az informatika szerepének, lehetőségeinek vizsgálata a válság kezelésében



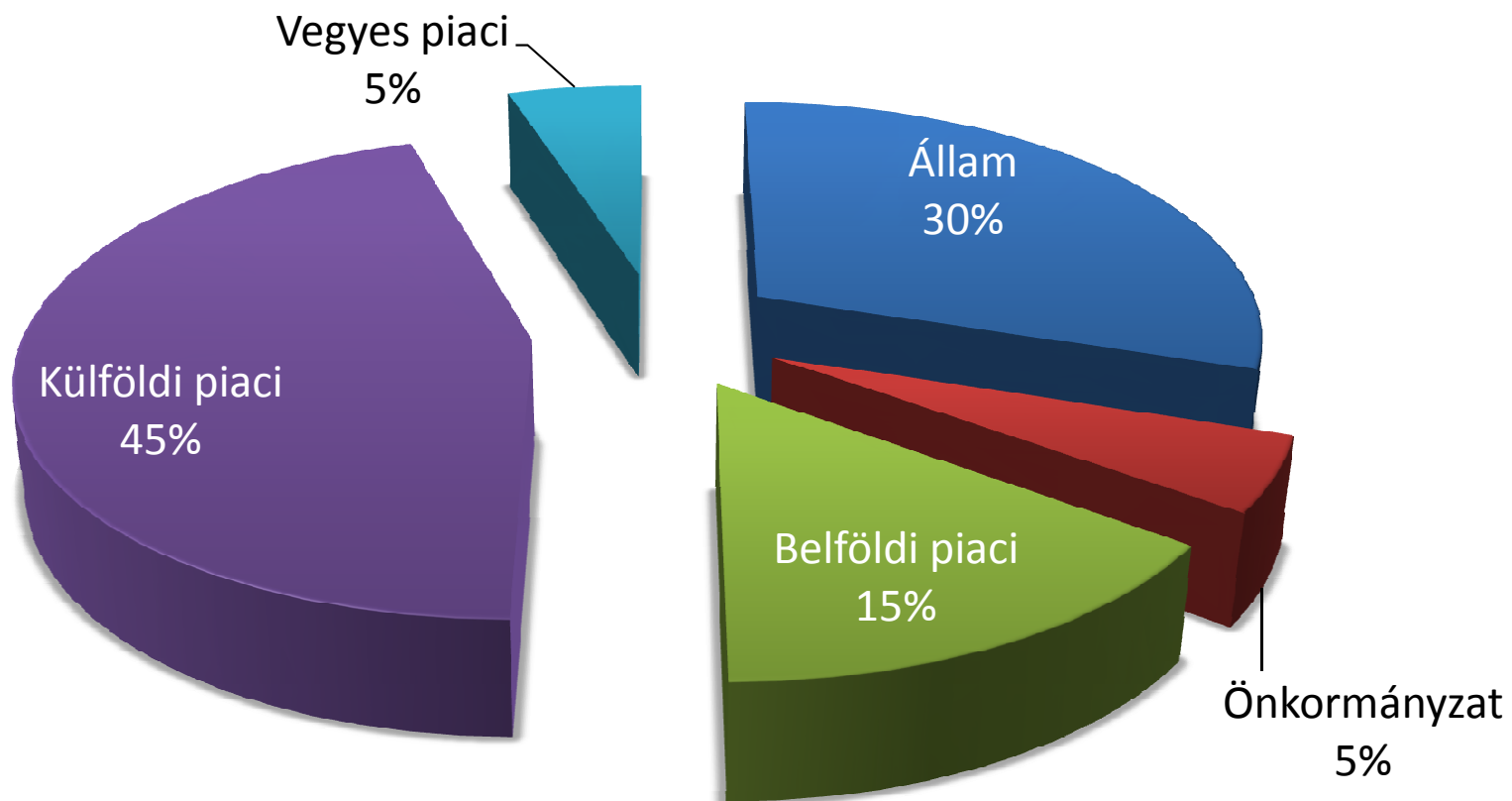
A minta

IT szolgáltatásmenedzsment
alkalmazó magyarországi
szervezetek
2009 Q1-Q2

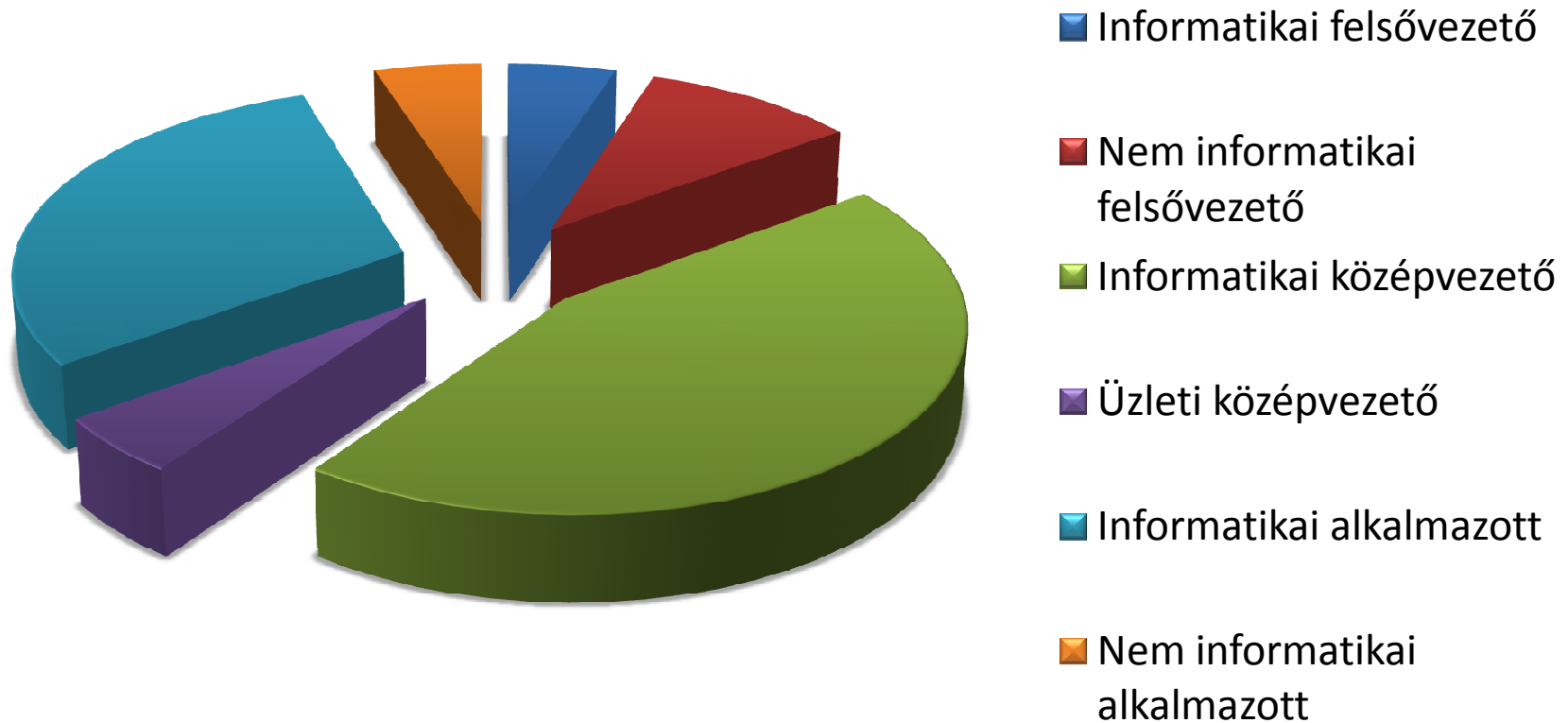
Létszám



Tulajdonosok



Válaszadó beosztása



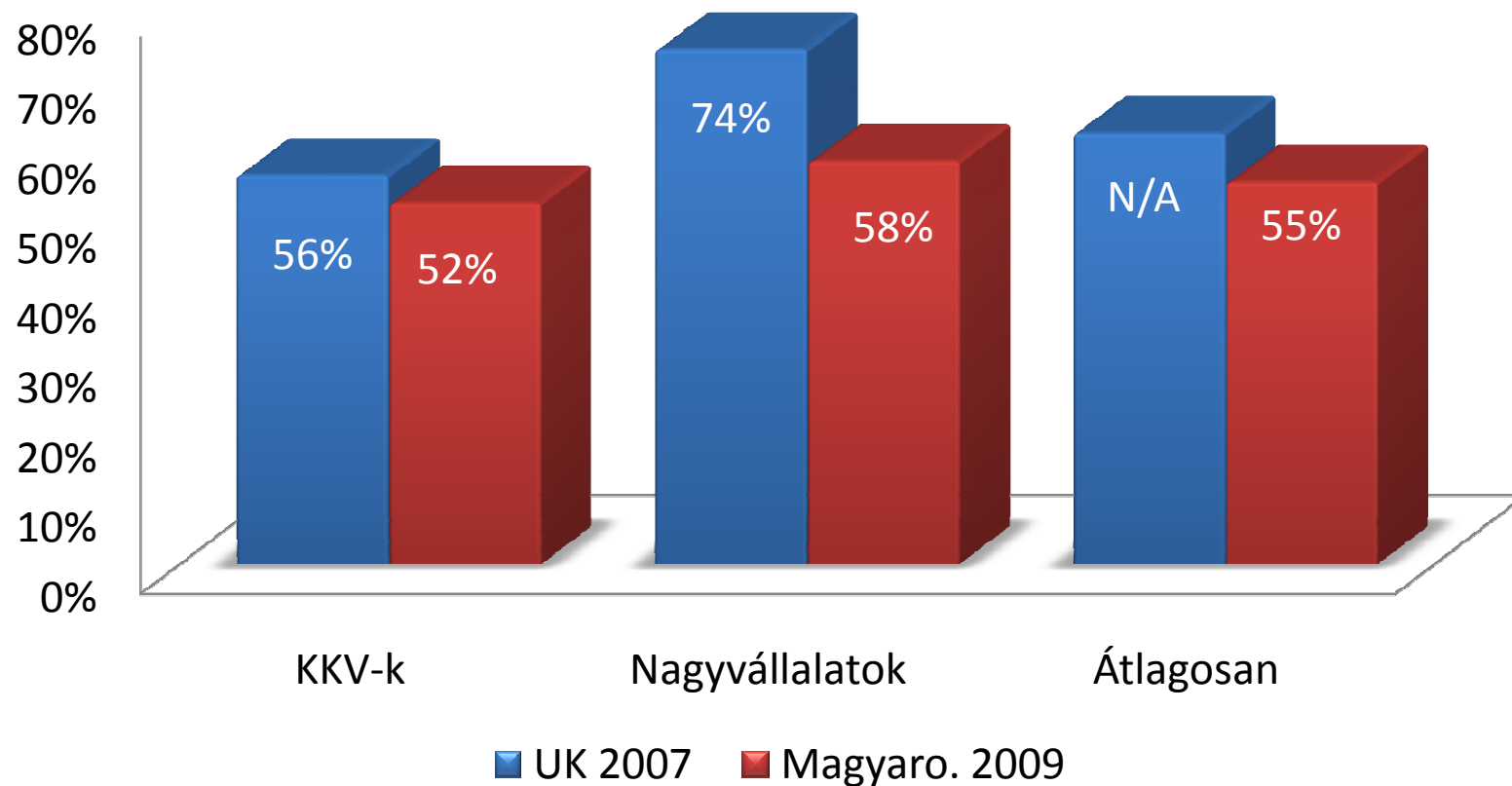


Informatikai kölségvetés

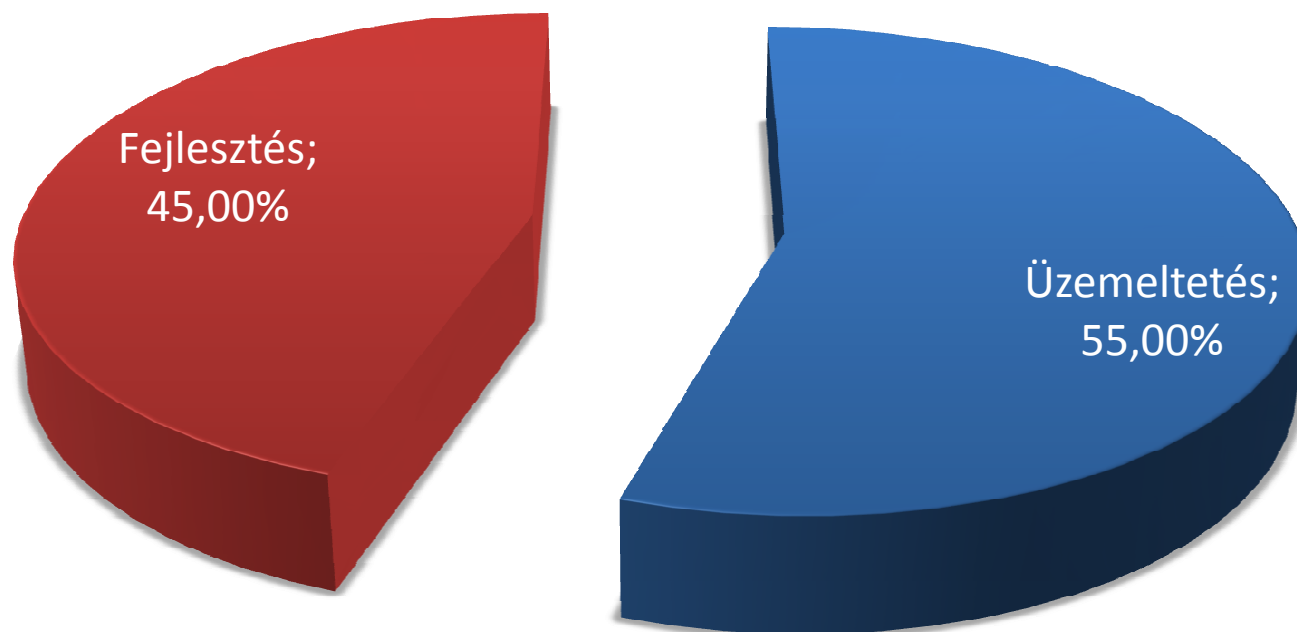
Mit lehet elmondani általában az informatikai költségvetésekről?

- Az informatikai kiemelten fontos
 - Átlagosan az árbevétel 3-5% (nemzetközi)
 - Nagy szórást mutathat iparáganként
 - 0,5-1% és 10% feletti költségvetés (akár 20%)
- Kutatási eredmények
 - Átlagosan az árbevétel 6,44%-a
 - Legalacsonyabb 0,1% (kormányzati szektor)
 - Legmagasabb 20% körül (bankszektor)

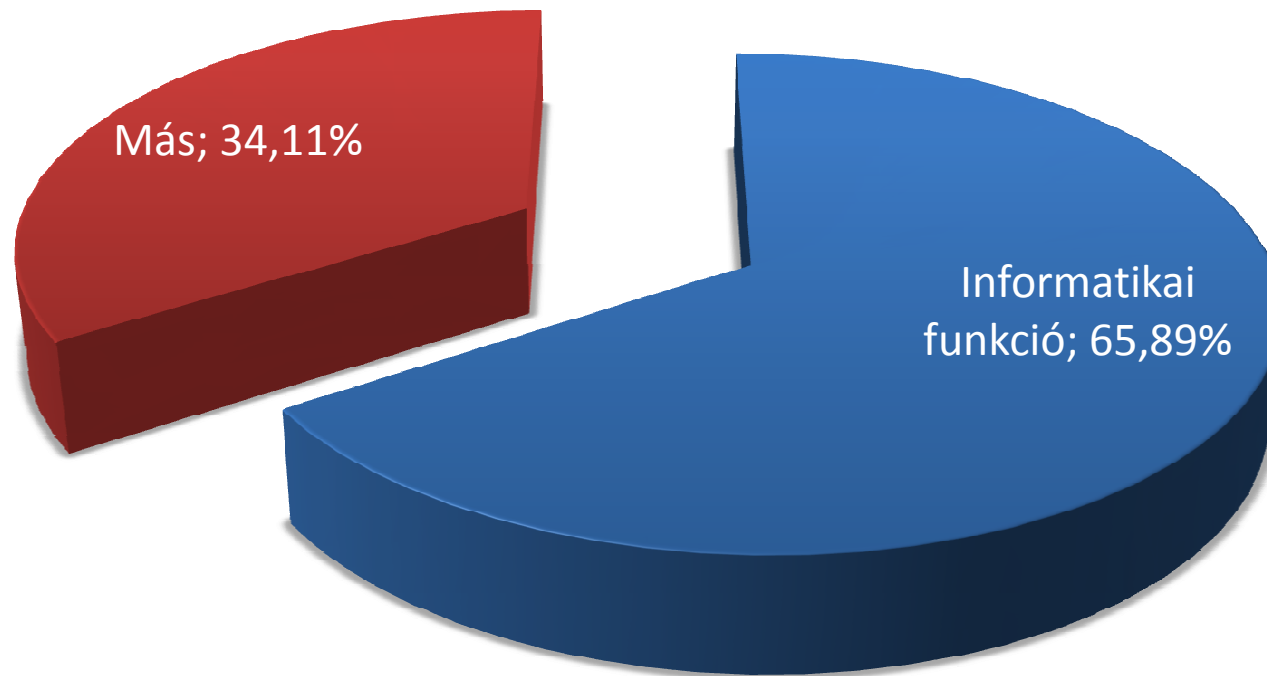
A működési költségek részaránya az informatikai költségvetésben



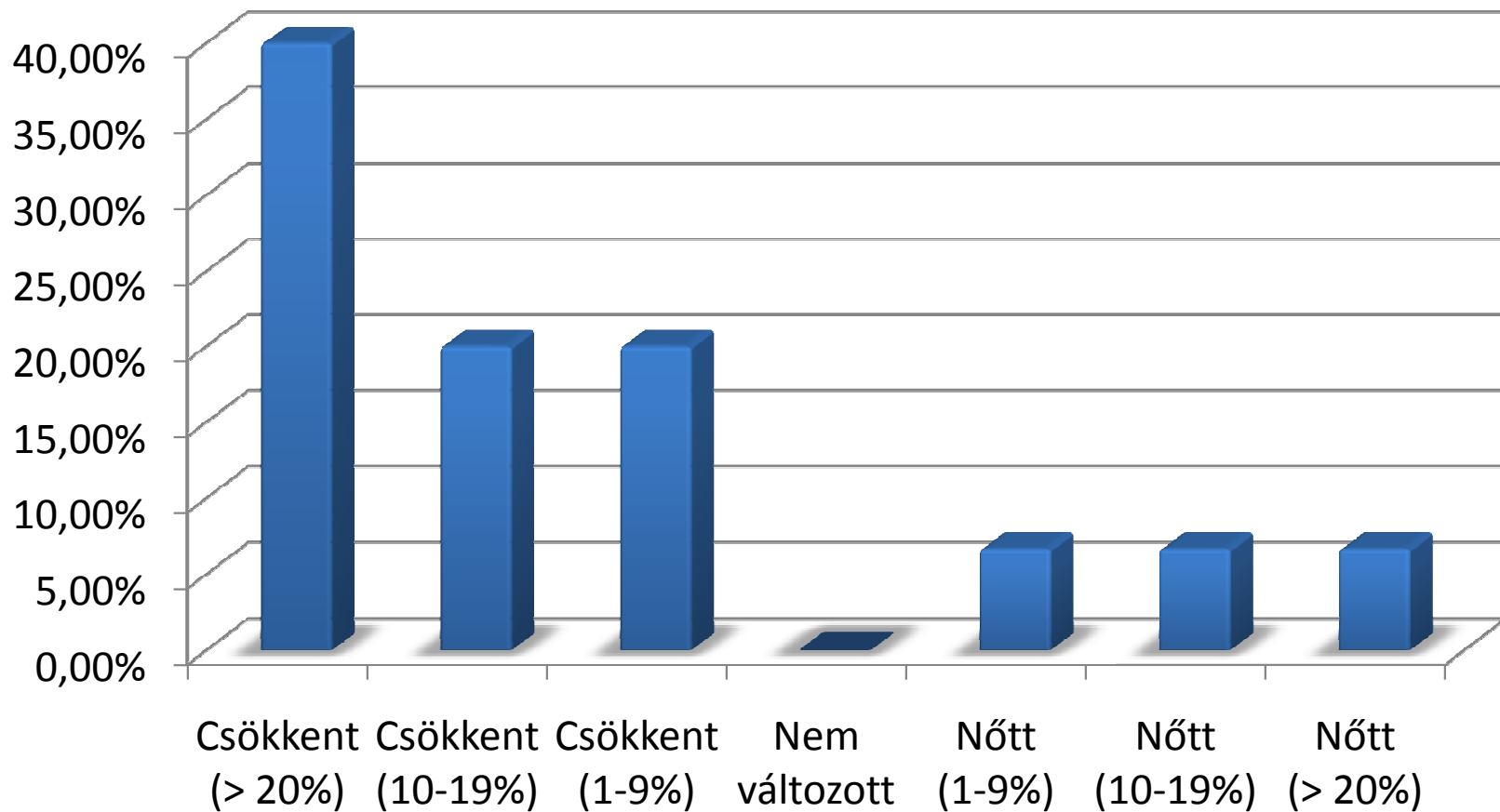
Mi jellemzi a működési és fejlesztési költségvetés összetételét?



A költségvetés mekkora részéről dönt az informatikai funkció?



Hogyan változott az informatikai költségvetés mérete az előző évihez képest? (2009 Q1-Q2)



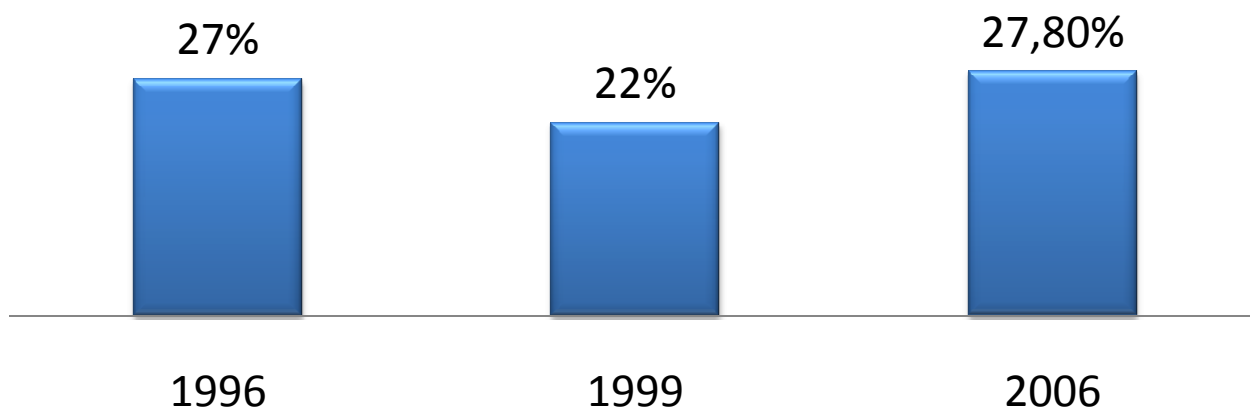
Forrás: Kutatási eredmények 2009



Informatikai stratégia

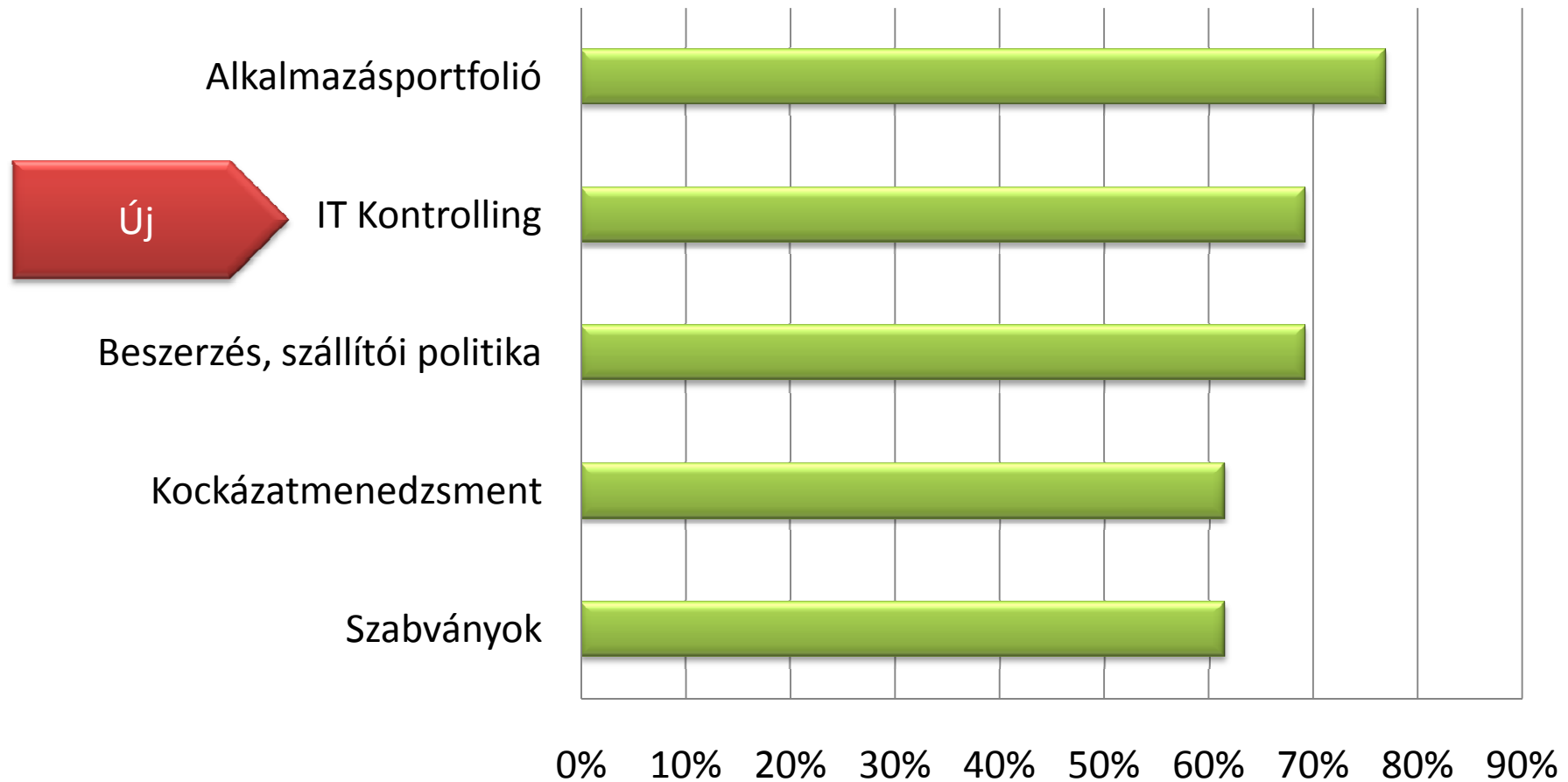
Készít-e dokumentum formában a vállalat önálló informatikai stratégiát?

időtáv: 2,9 év



Reprezentatív minta

Az IT stratégia főbb összetevői

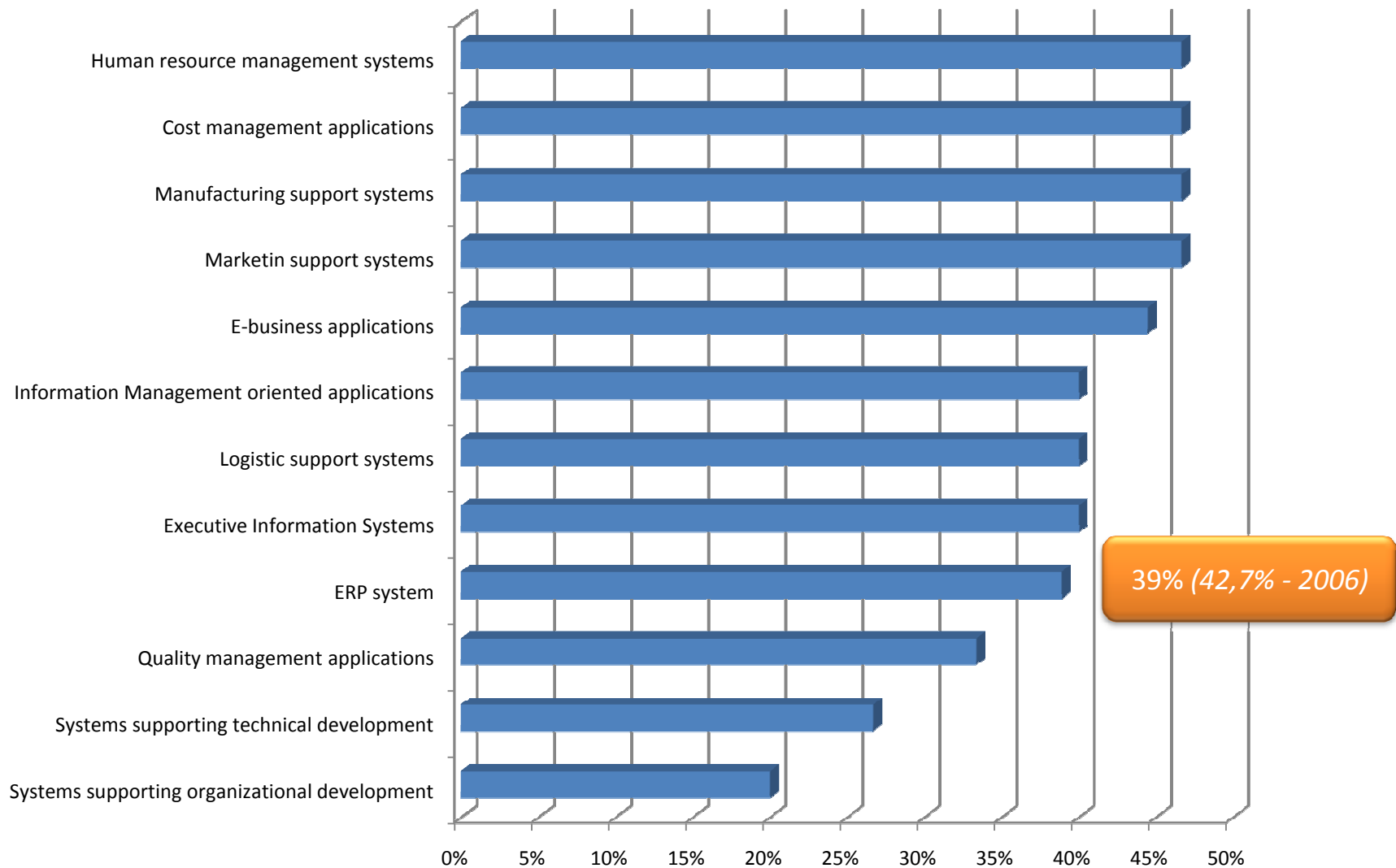


Forrás: Kutatási eredmények 2009

Informatikai alkalmazások

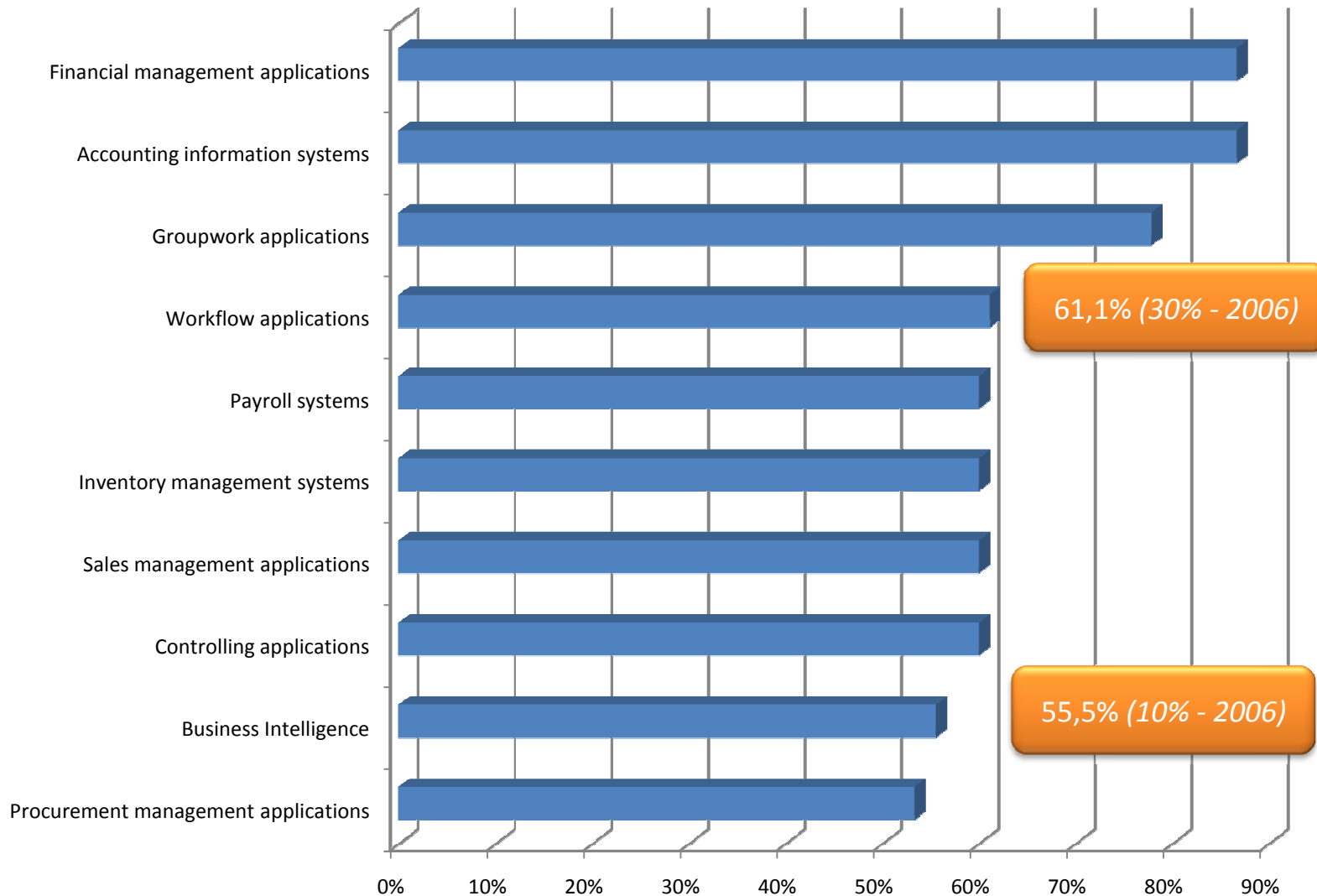


Alkalmazások (alsó szegmens)



Forrás: Kutatási eredmények 2009

Alkalmazások (felső szegmens)

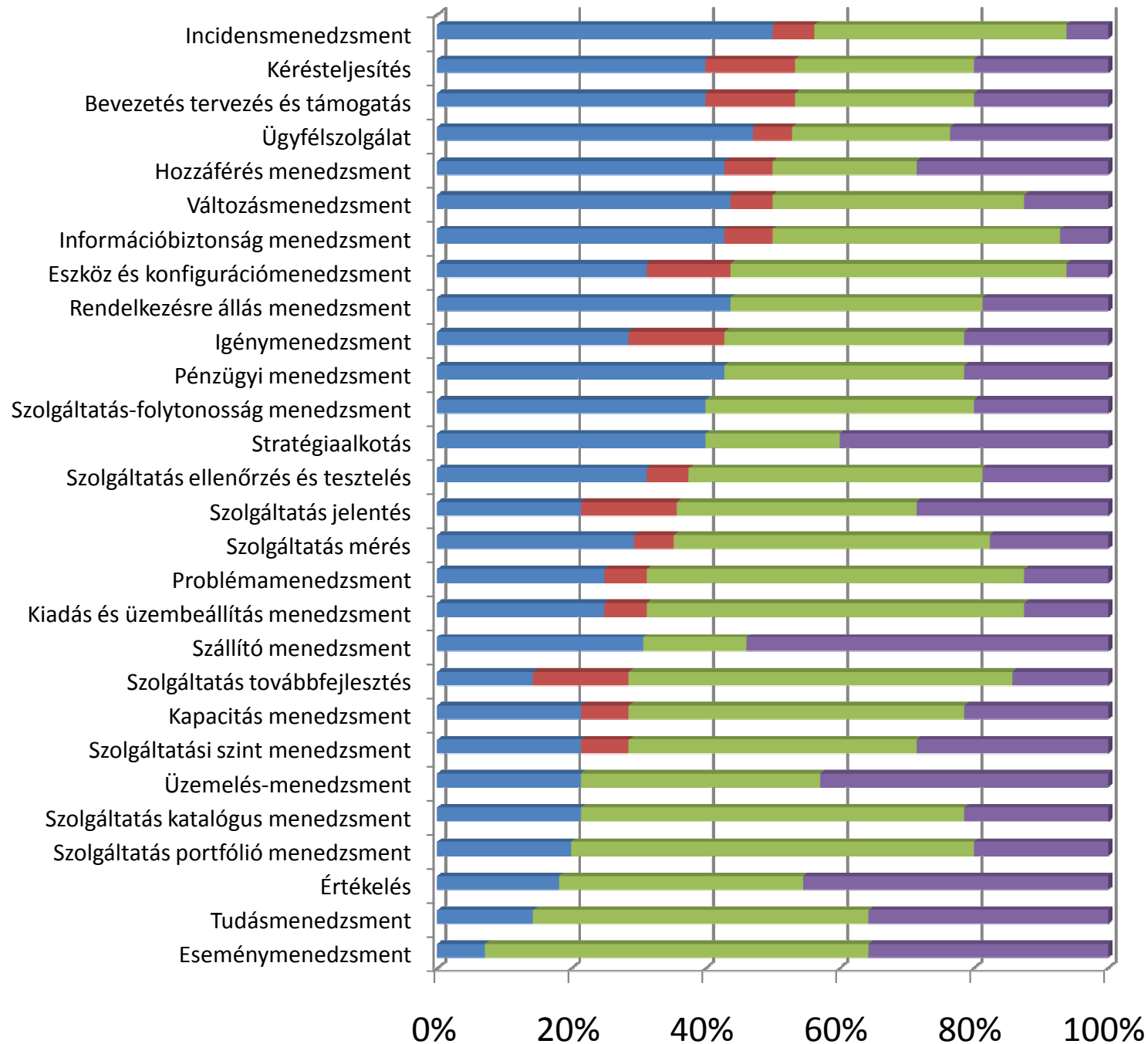


Forrás: Kutatási eredmények 2009

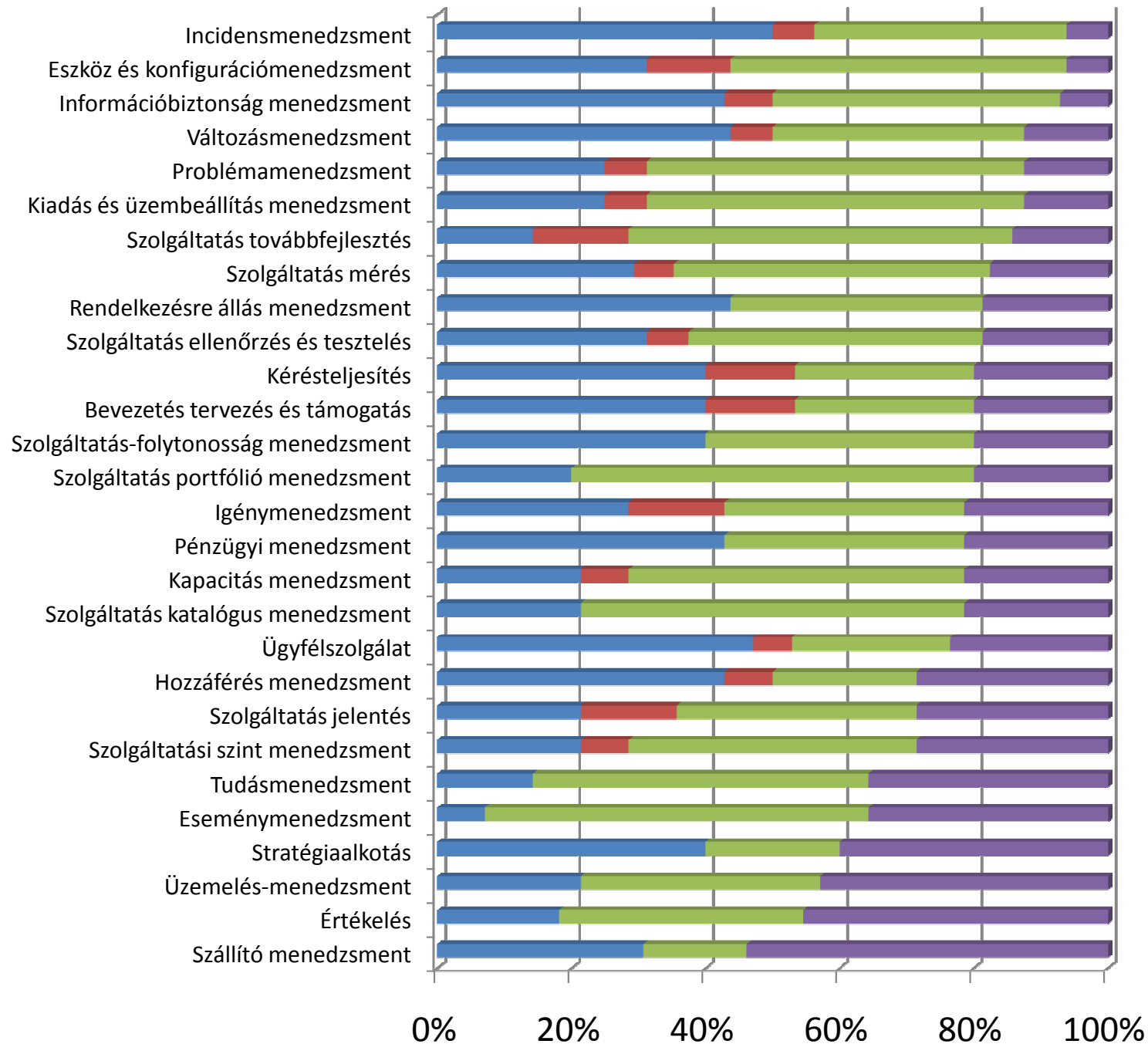
Informatikai szolgáltatásmenedzsment

ITIL v3 alapján



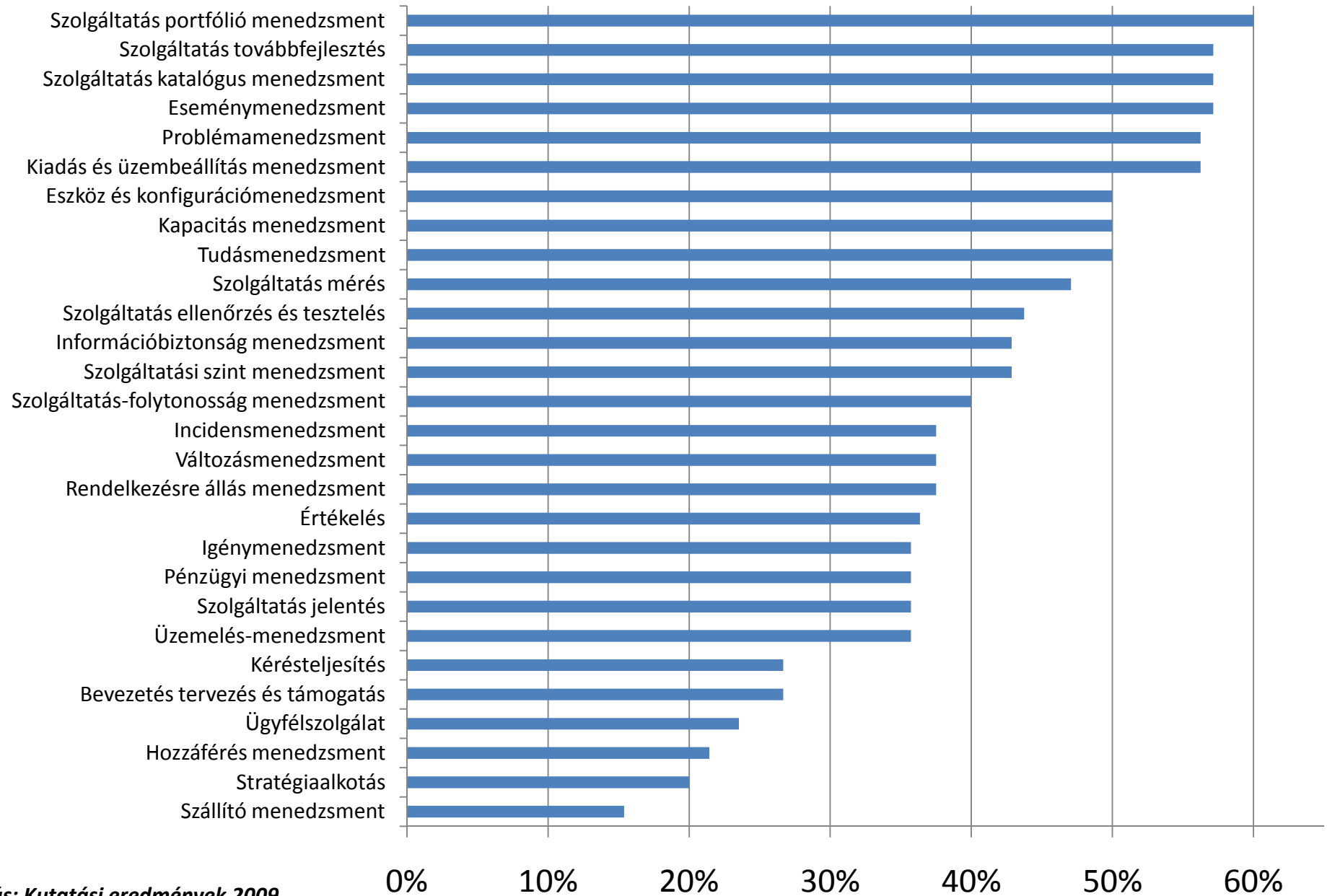


- Megvalósult
- Folyamatban
- Tervezett
- Nem tervezett



- Megvalósult
- Folyamatban
- Tervezett
- Nem tervezett

Tervezett ITIL területek bevezetése



Forrás: Kutatási eredmények 2009



Az informatika szerepe

*A szervezeti teljesítmény és
versenyképesség
tekintetében*

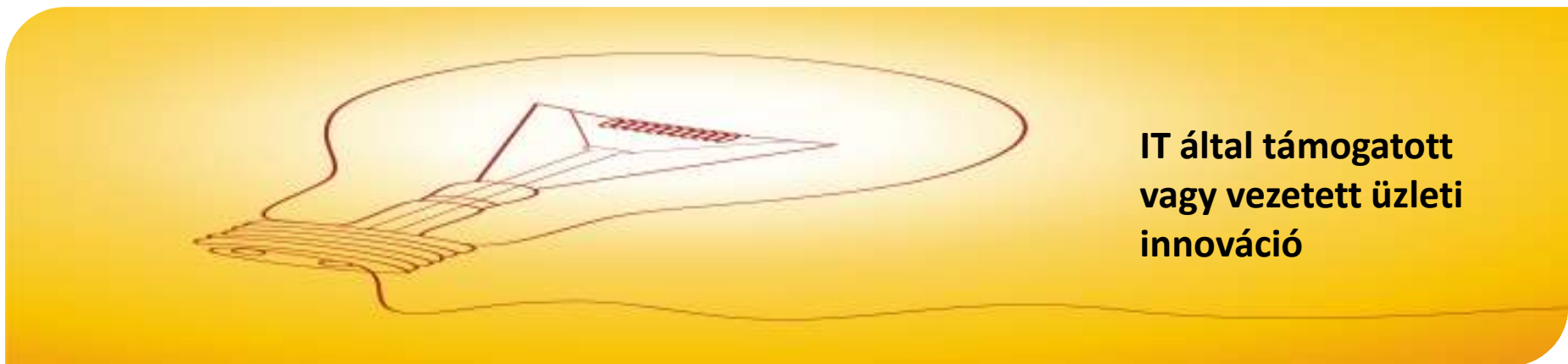
Az informatika értékteremtő szerepe



Üzleti költségek csökkentése

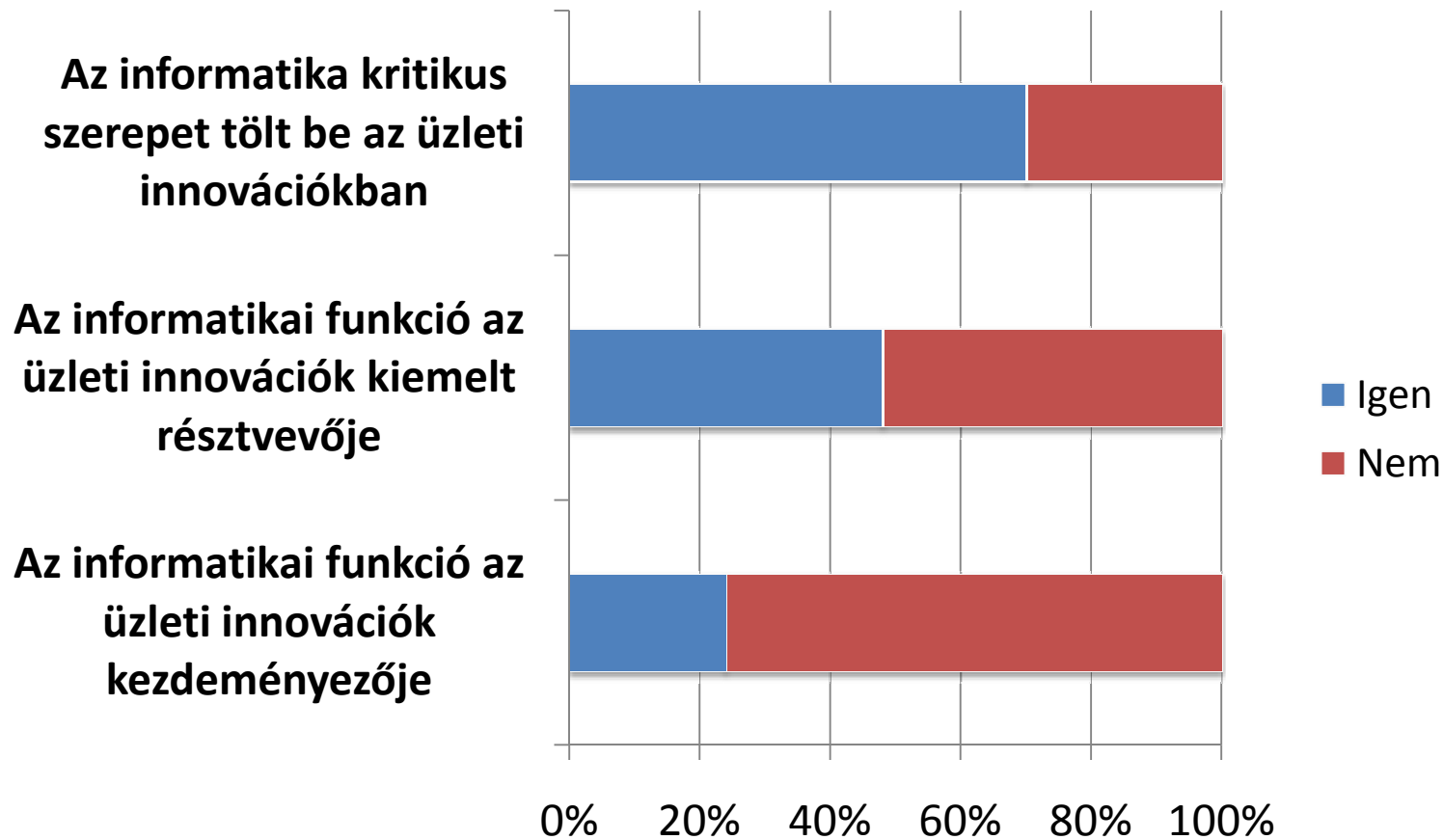


Átfutási idő csökkentése, minőség növelése

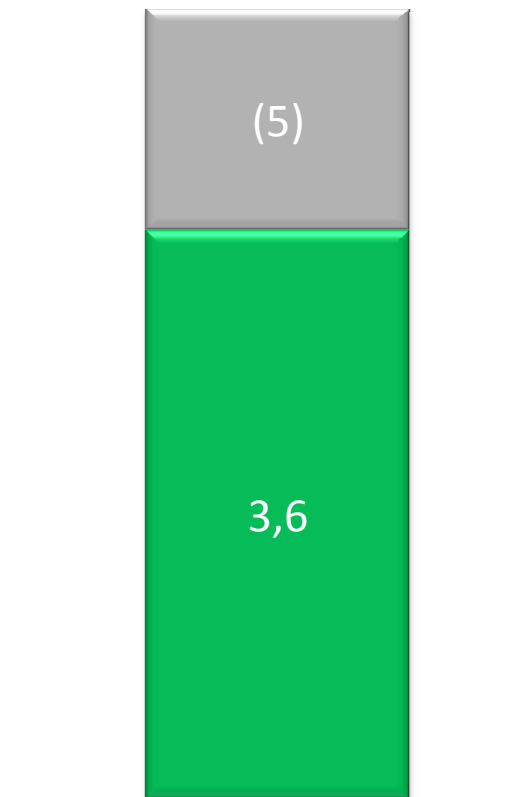
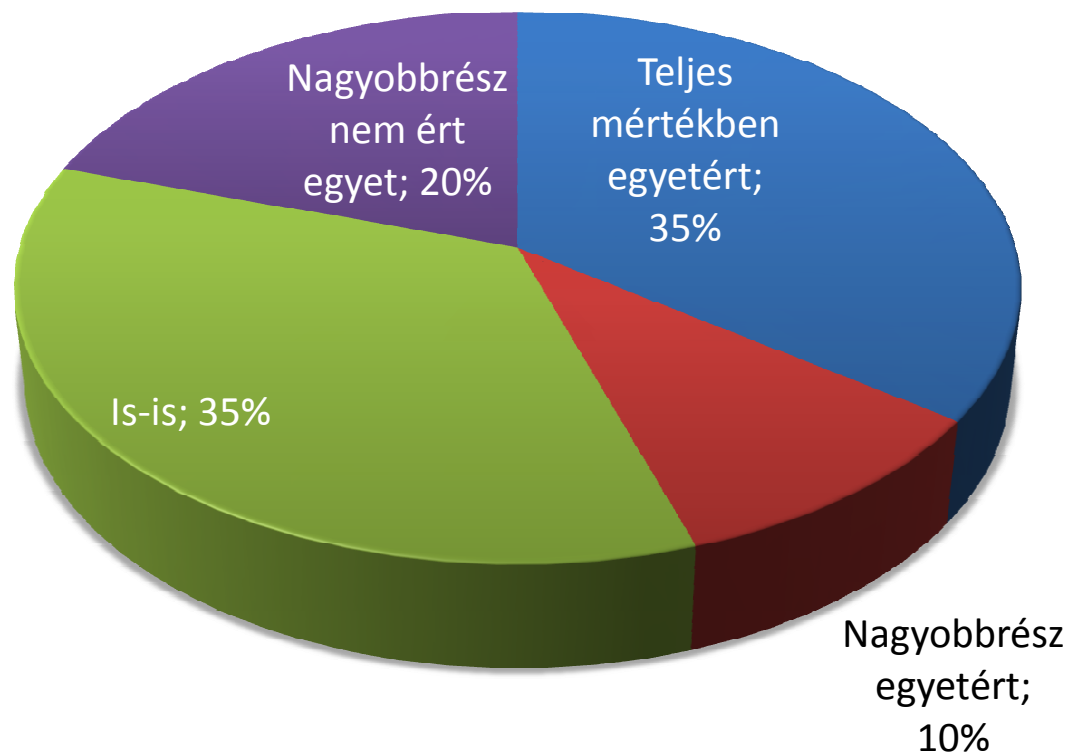


**IT által támogatott
vagy vezetett üzleti
innováció**

„Az informatika életbevágóan fontos az üzleti innovációkhoz, de az IT szervezetek kevésbé”

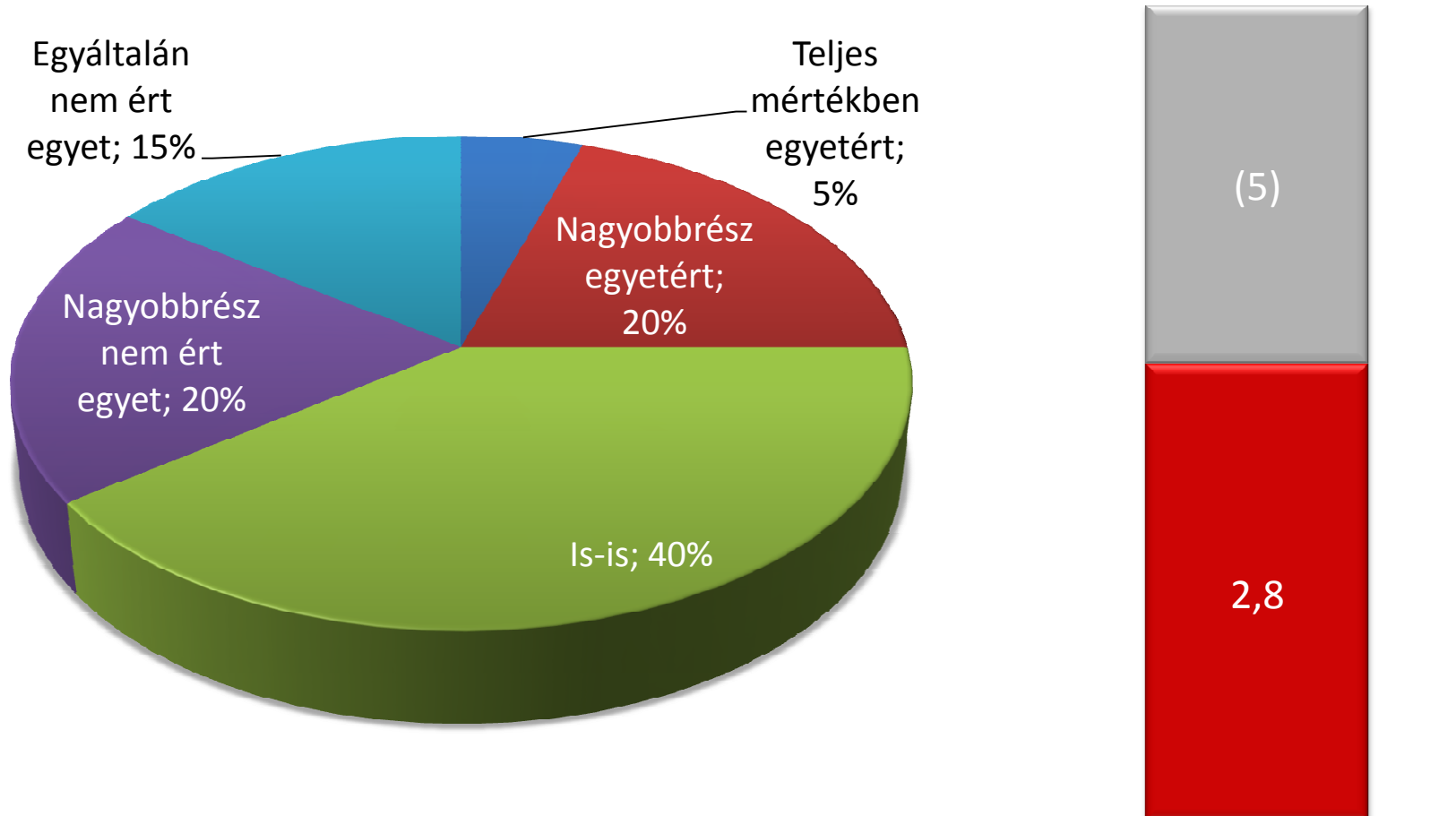


Vállalatunkban az informatikának meghatározó szerepe van az üzleti innovációk megvalósításában



Az informatikának meghatározó szerepe van az üzleti innovációk megvalósításában

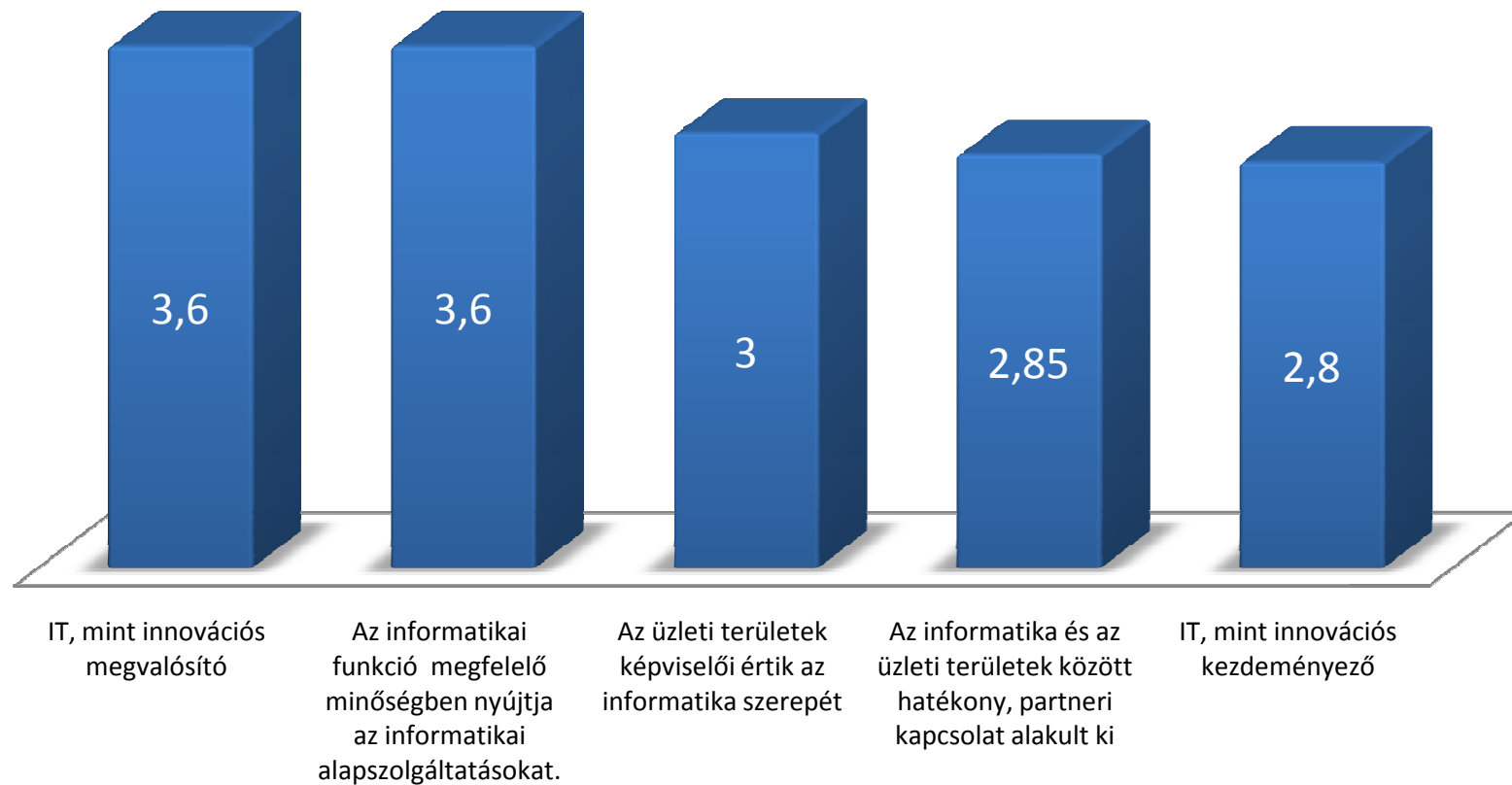
Vállalatunkban az informatikai funkció az üzleti innováció fő kezdeményezője

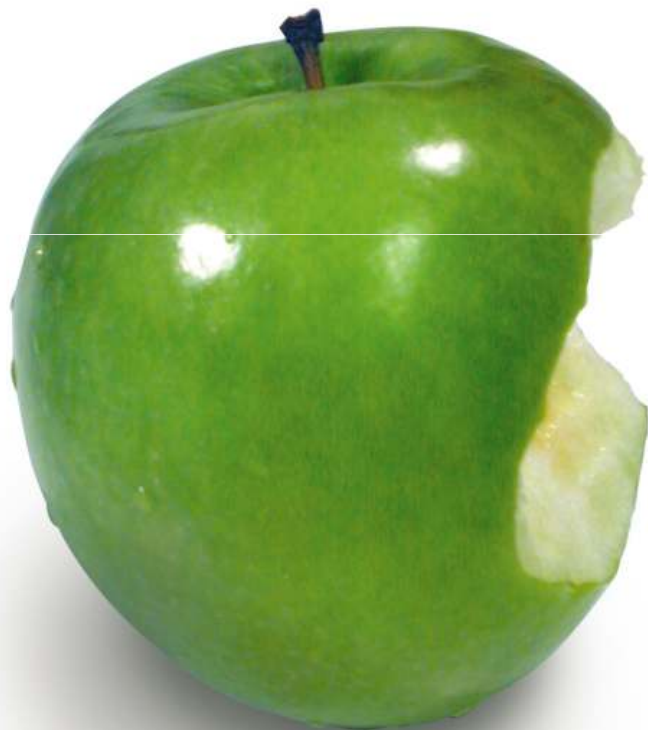


Forrás: Kutatási eredmények 2009

Az informatikai funkció az üzleti innováció fő kezdeményezője

Az informatikai innovatív szerepének megítélése





A válság hatása az
informatikai
funkciókra

A válságra adott válaszok általános jellemzői

költséghatékonyság növelése
tudatos hitelkezelés
a vevők elemzése
vállalati komplexitás csökkentése
átláthatóság növelése

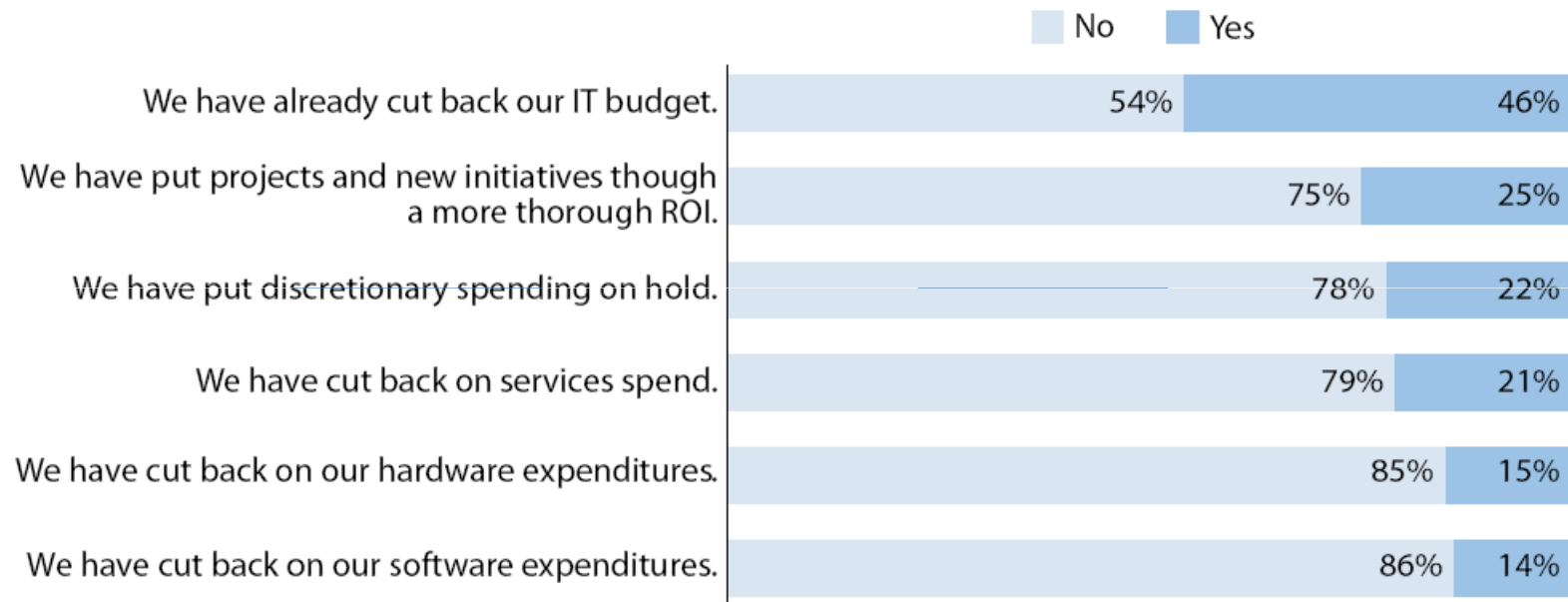
1. Ne lépjük túl a fejlesztésekre kijelölt költségeket!
2. Gondoljuk meg a projektek által fejlesztendő funkcionalitását, mérjük a hasznokat!
3. Használjuk addig a meglévő lehetőségeinket, amíg ki nem merülnek!
4. A sikertelen projekteket állítsuk le időben ("kill-switch" kritériumok megfogalmazása)
5. Az IT támogatói csoportok legyenek felelősek a működési költségekért.
6. Az üzleti vezetők ismerjék jobban az őket támogató eszközöket!
7. Elemezzük folyamatosan a szállítók által nyújtott értékeket!

A költségcsökkentések megvalósítása



Költség változási elvárások (2008 Q2)

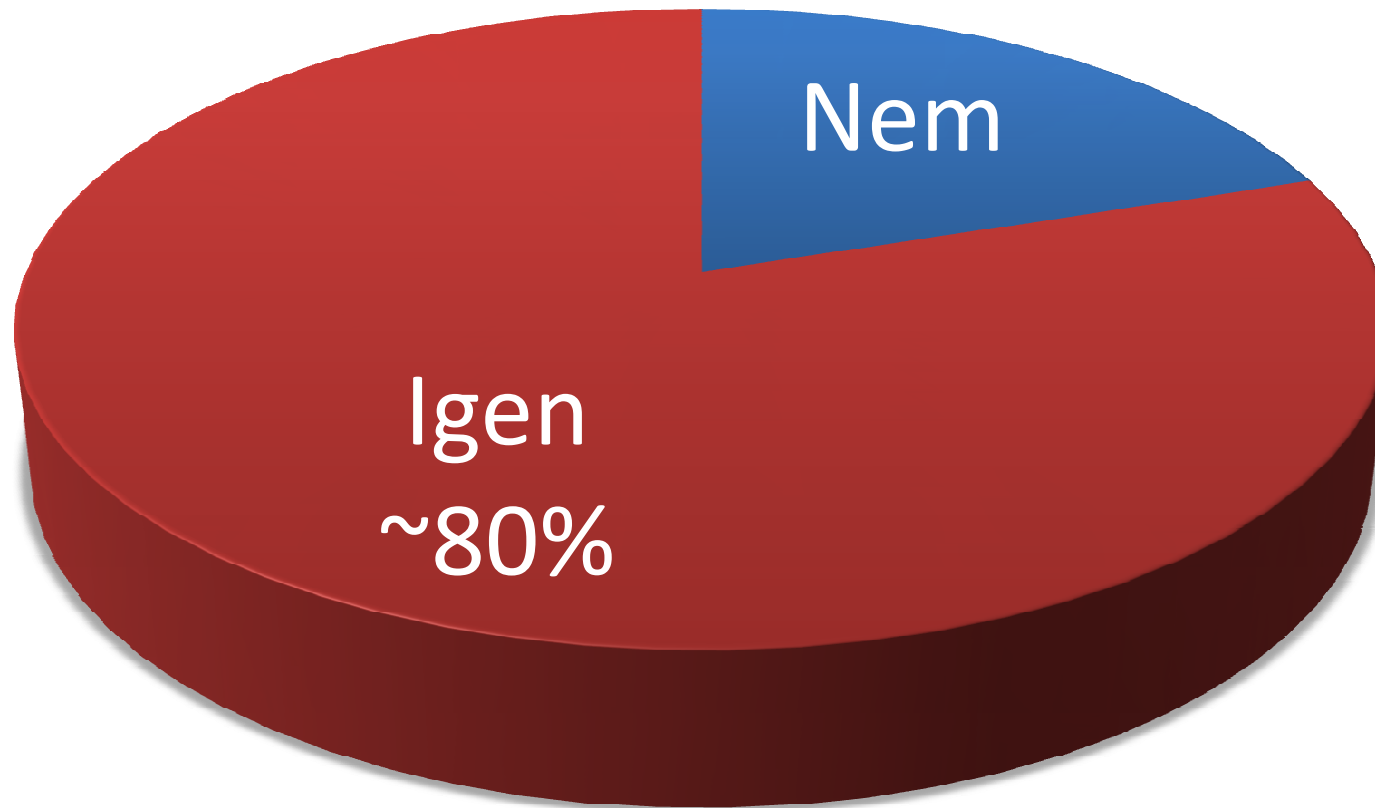
“How will the slowdown in the global economy affect your overall IT spending for the next 12 months?”



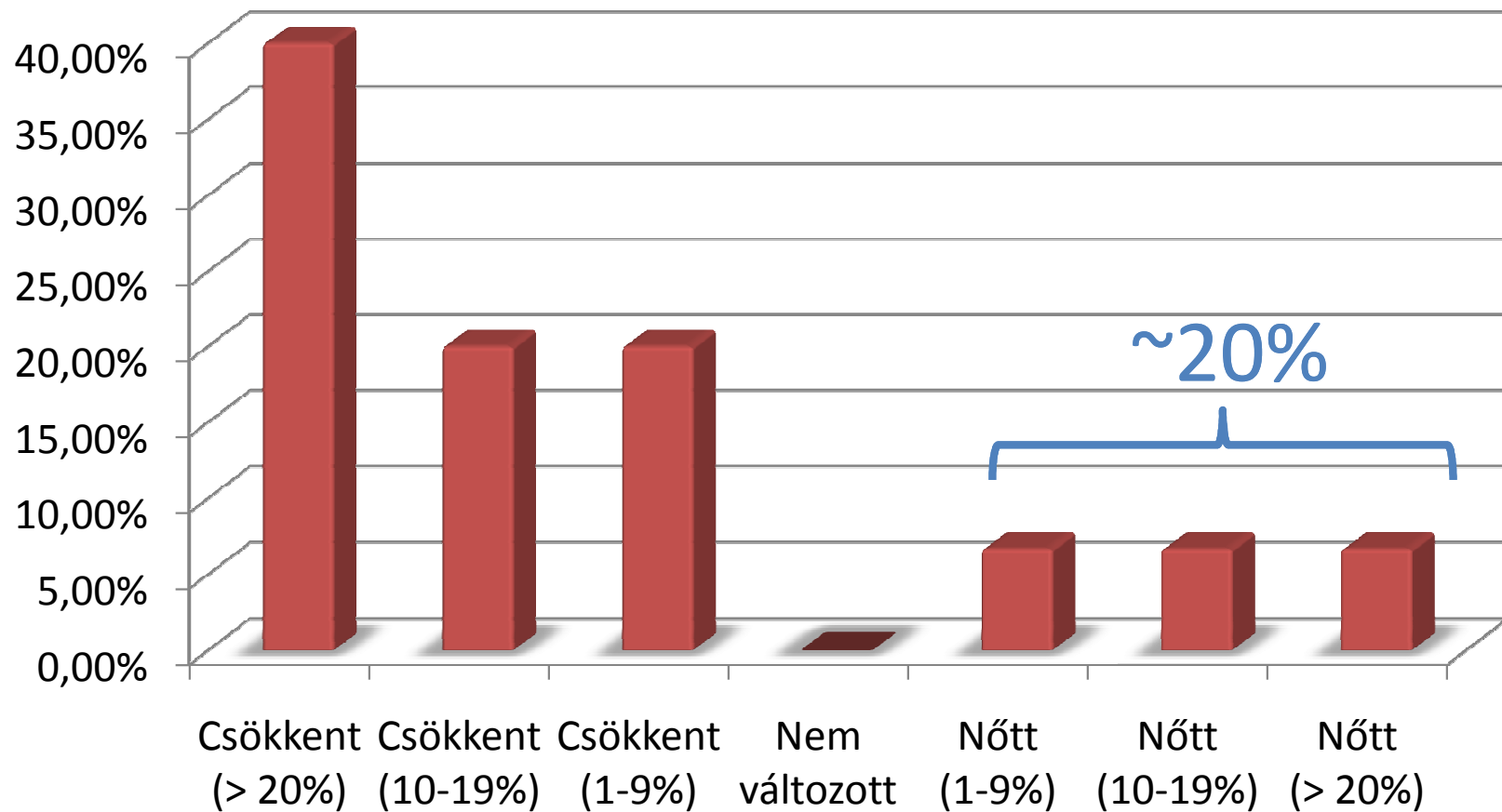
Base: 258 Global 2000 enterprises (20,000 or more employees)

Source: Enterprise IT Services Survey, North America And Europe, Q2 2008

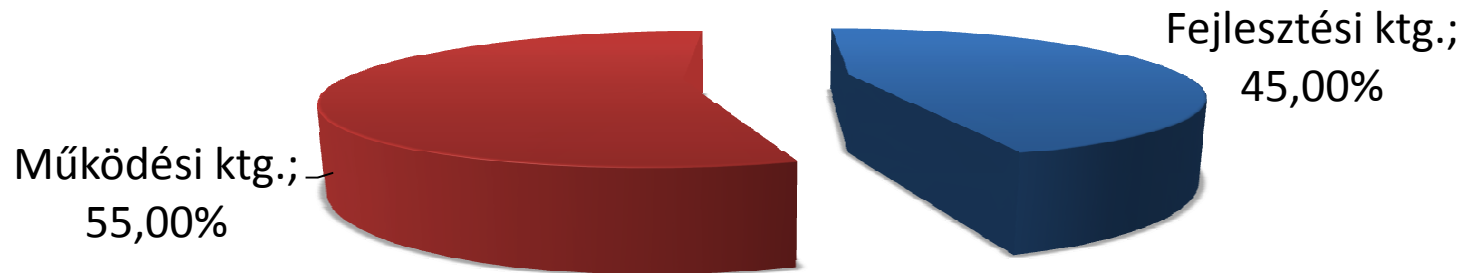
Költségcsökkentés által érintett szervezetek



Hogyan változott az informatikai költségvetés mérete az előző évihez képest? (2009)



Költségcsökkentés eszközei

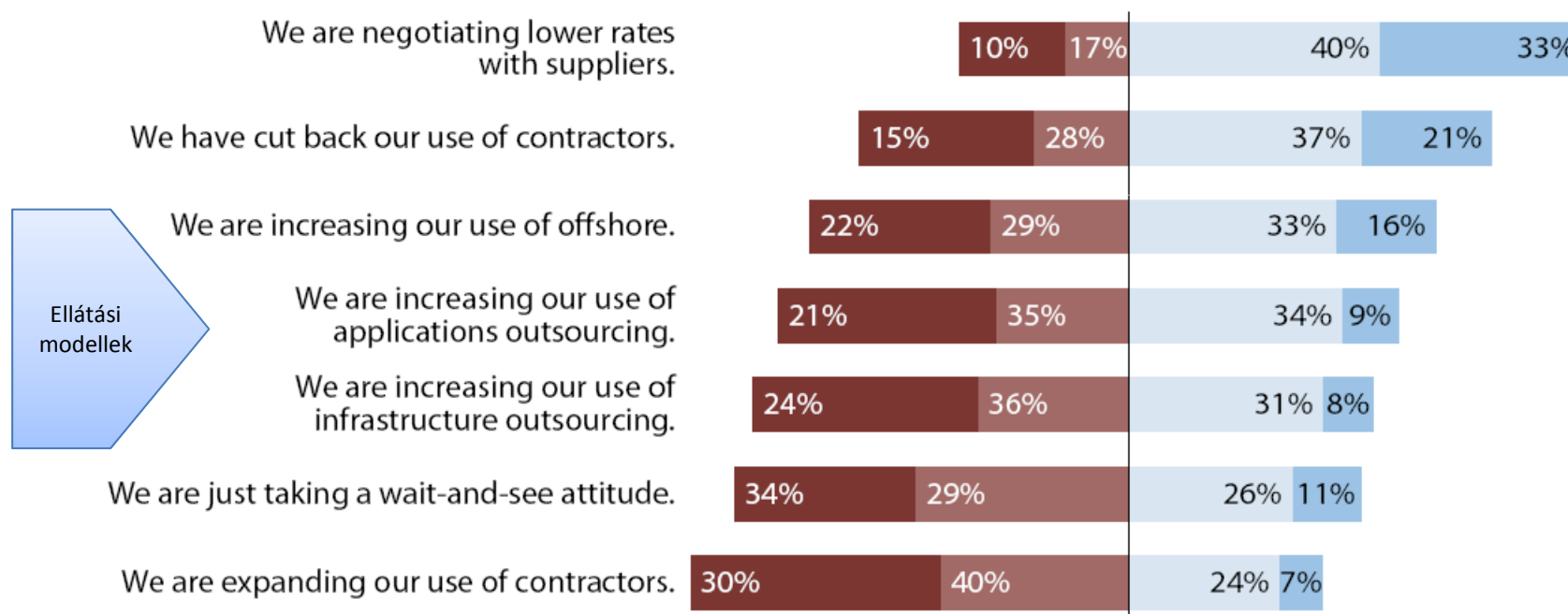


- Emberi erőforrások
- Beszállítók, szerződéses partnerek
- Ellátási modellek (sourcing)
- Kockázatkezelés
- Működési költségek kezelése
- Folyamatmenedzsment
- Üzleti igényspecifikáció
- Tudatosabb projektmenedzsment
- Megtérülési számítások
- Projekt portfólió menedzsment
- Open-source megoldások

Költségcsökkentési elvárások 2008 Q2

“How will the slowdown in the US economy impact your IT services spending for the next 12 months?”

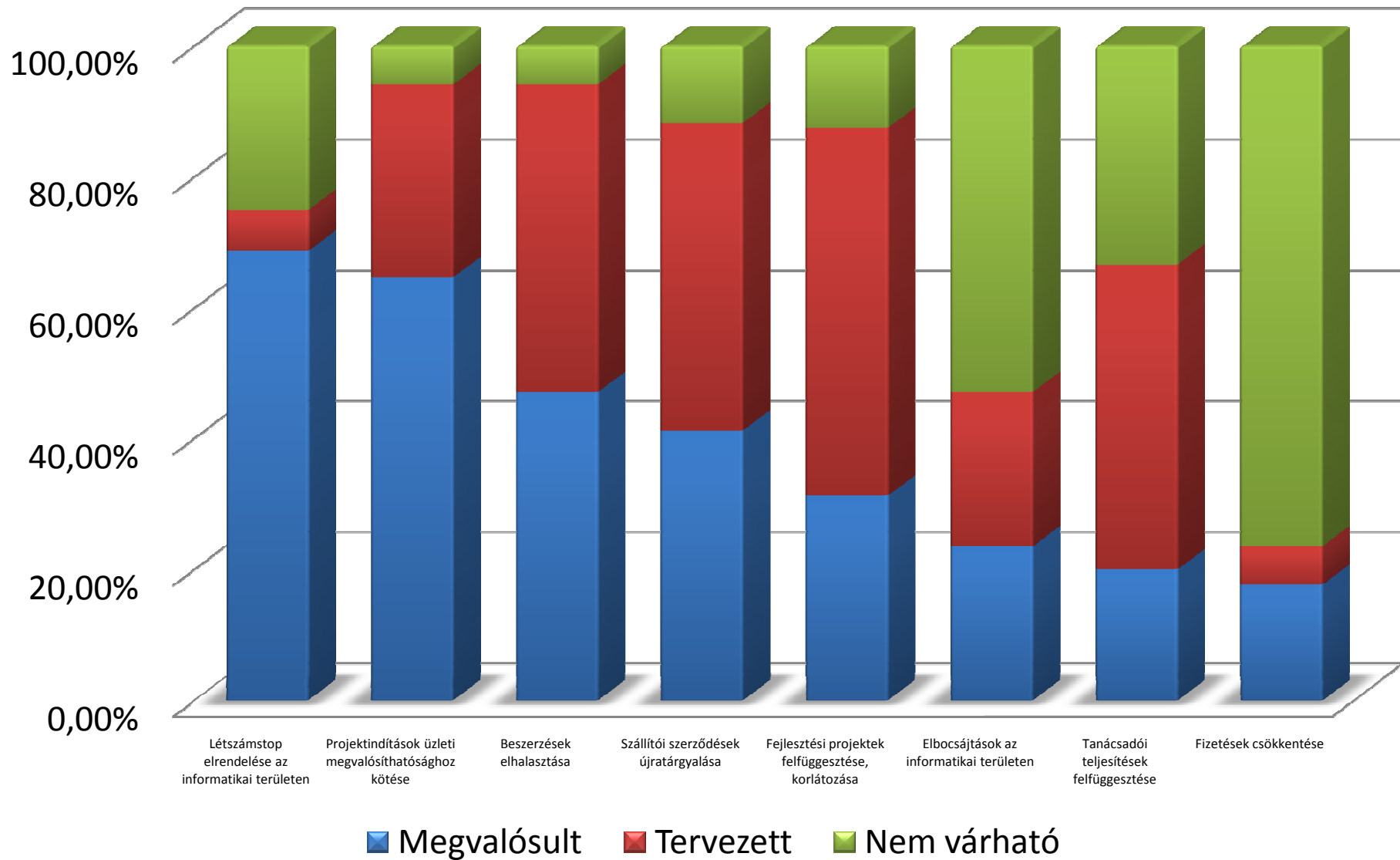
■ Very unlikely action
 ■ Somewhat unlikely action
 ■ Somewhat likely action
 ■ Very likely action



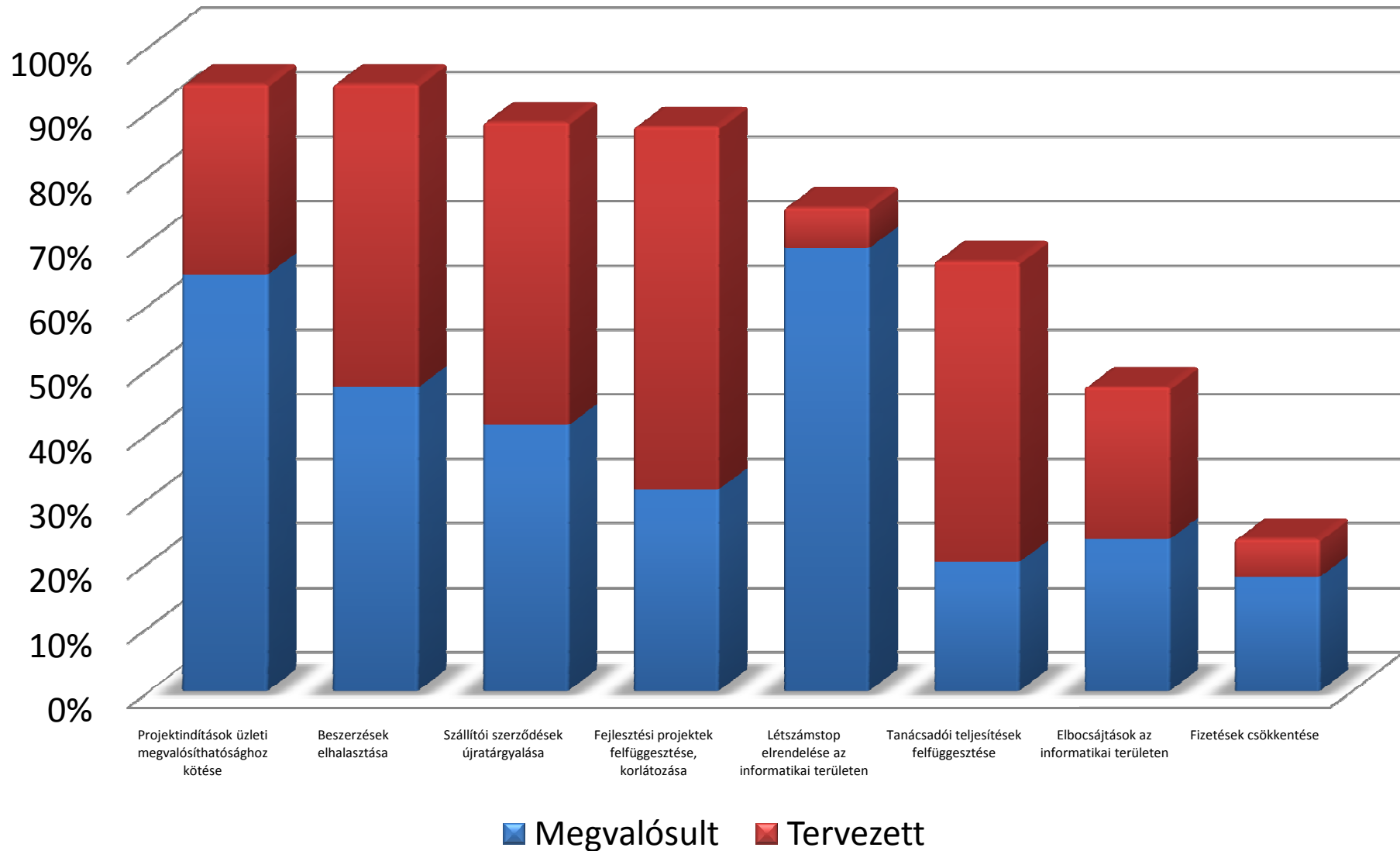
Base: 258 Global 2000 enterprises (20,000 or more employees)
 (percentages may not total 100 because of rounding)

Source: Enterprise IT Services Survey, North America And Europe, Q2 2008

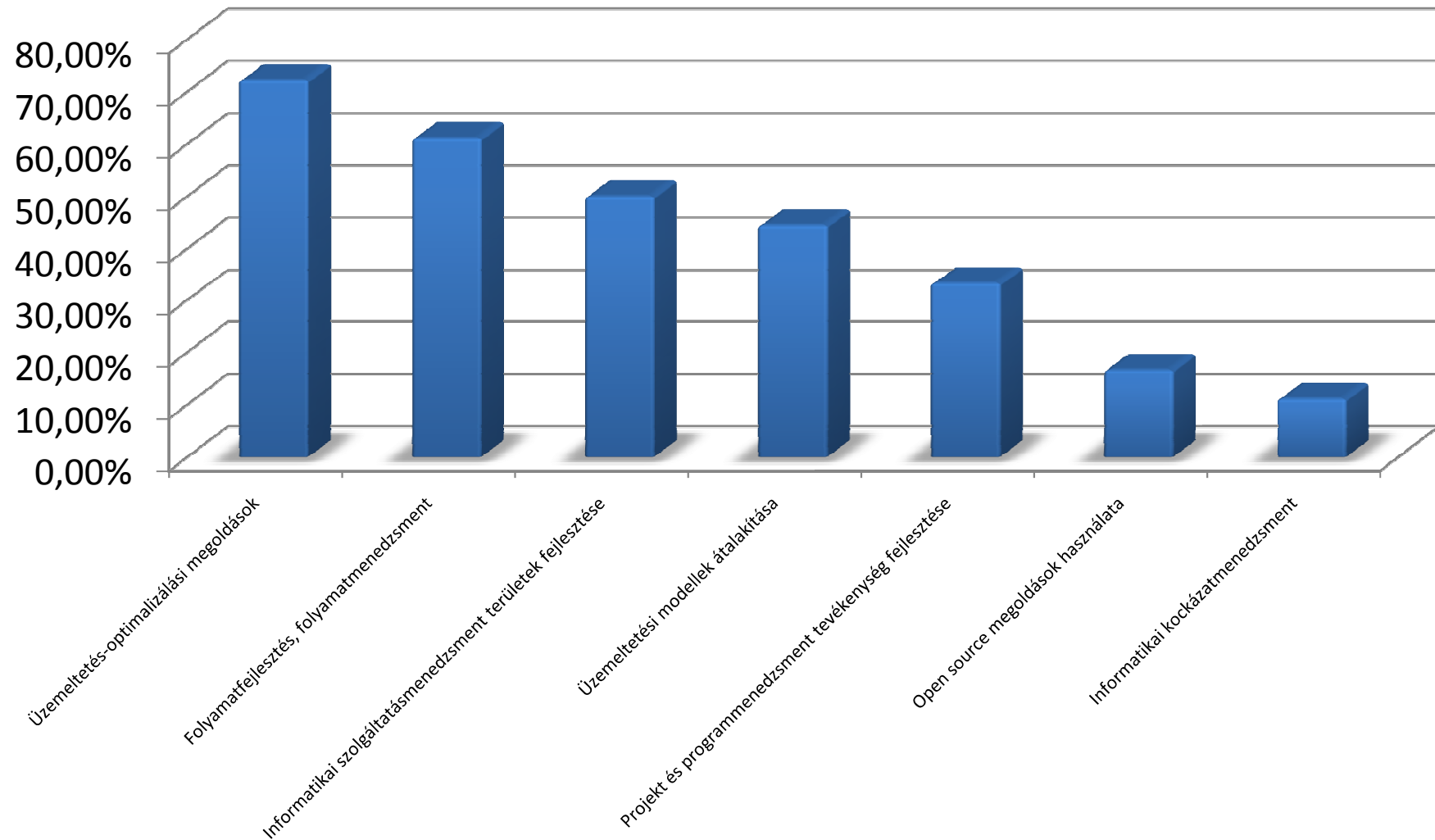
Rövid távú reakciók 1



Rövid távú reakciók 2



Hosszú távú változások



Az IT ellentmondásos megítélése

„Az informatikai beruházások több értéket teremtenek egy vállalat számára [...] azáltal, hogy növelik a hatékonyságot és többlet bevételt termelnek, mint bármilyen költségcsökkentésből származó megtakarítás.”

Impact on run-rate EBIT¹ (illustrative examples), %

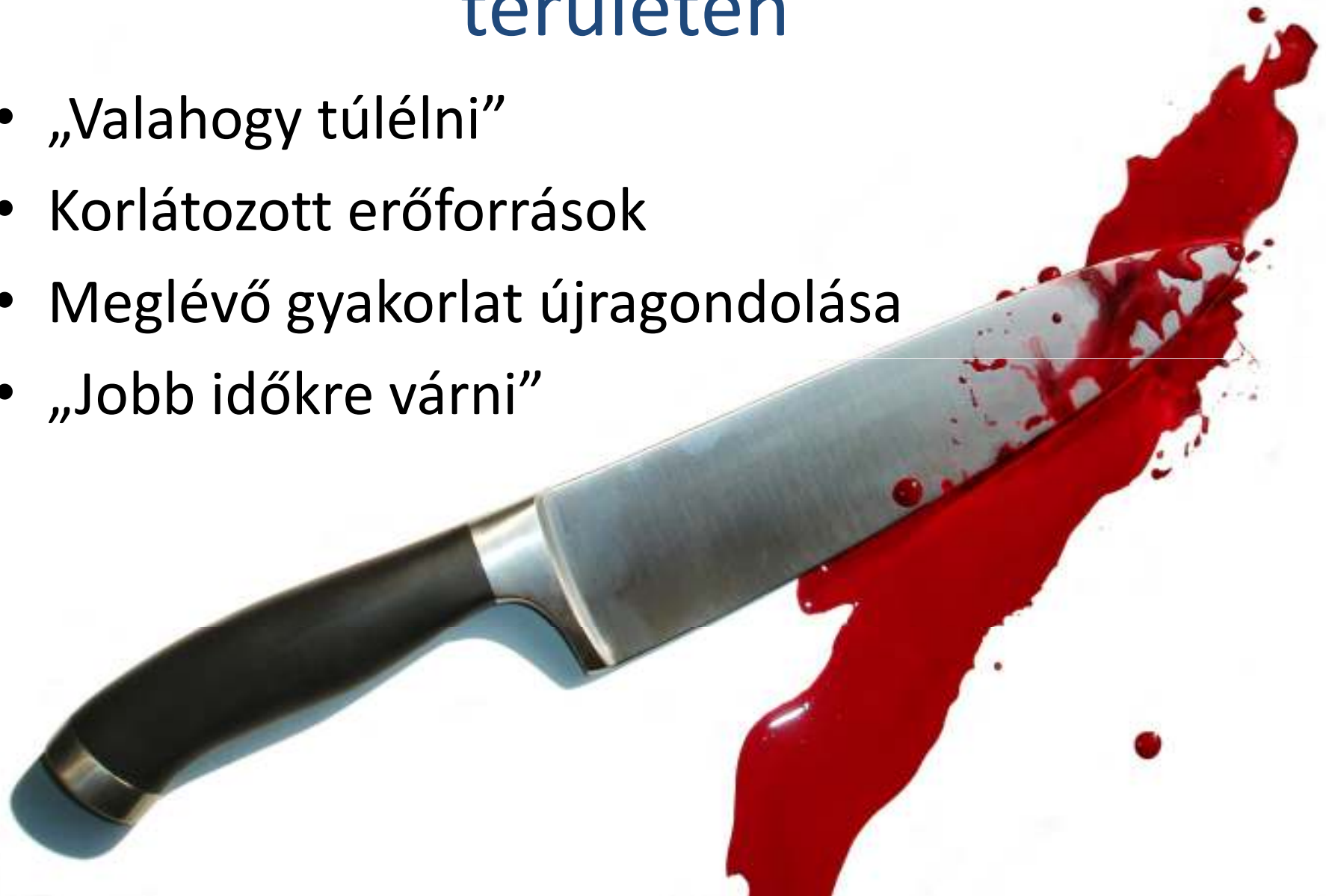
Kaplan, J. - Roberts, R.P. - Sikes, J. (2008) *Managing IT in a Downturn - Beyond cost cutting*, in: *McKinsey Quarterly*, Fall 2008, pp. 66-71.

Traditional IT cost reduction (15%)	0.5	Typical IT cost levers, including demand management, portfolio rationalization, and outsourcing/offshoring
Merchandising investments	1–2	Improve decision support for merchandising at retailers
Supply chain investments	3–4	Optimize supply chain process with streamlined systems
Better pricing	3–5	Reduce revenue leakage from unnecessary discounting and poor sales force management

¹Earnings before interest and taxes; assumes run rate of 6–18 months (timing to achieve run-rate impact varies across examples)

Válságkezelés informatikai területen

- „Valahogy túlélni”
- Korlátozott erőforrások
- Meglévő gyakorlat újragondolása
- „Jobb időkre várni”



A kutatás fázisai

1. fázis

Gyorsjelentés

Rövid kérdőív a konferencia résztvevőinek

A részletes, kiterjedt felmérés alapja

2a. Fázis

Részletes elemzés

Online kérdőív
Válaszadó nem csak informatikai területekről
Részletesebb elemzés

Eredmények tervezett bemutatása:

Tavaszi ITSMf konferencia

2b. Fázis

Esettanulmányok

Kiemelt vállalatok gyakorlatának részletesebb elemzése

Mélyebb összefüggések feltárása

Köszönjük a figyelmet!

További információ:

Szabó Zoltán

szabo@informatika.uni-corvinus.hu

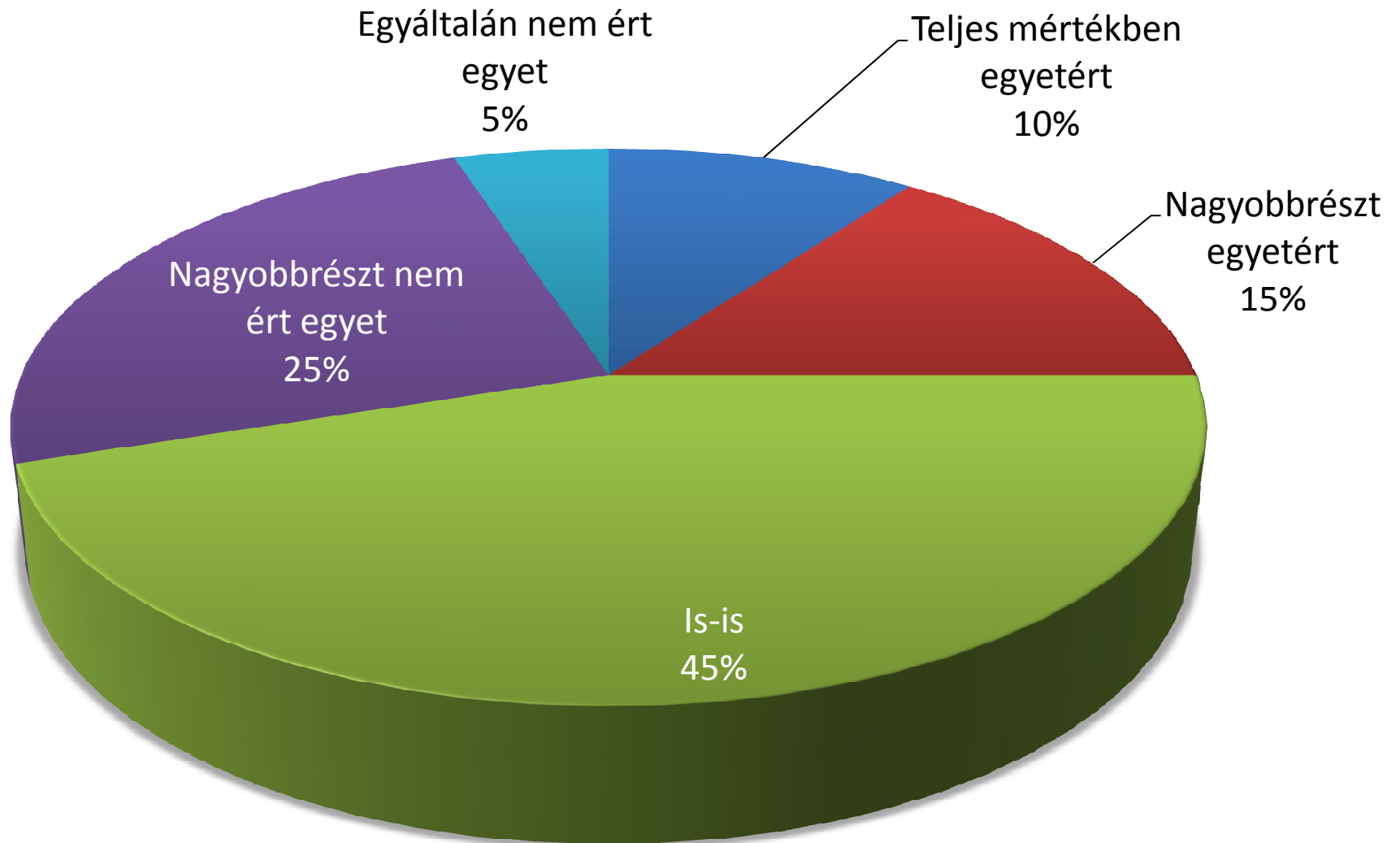
Fehér Péter

pfeher@informatika.uni-corvinus.hu

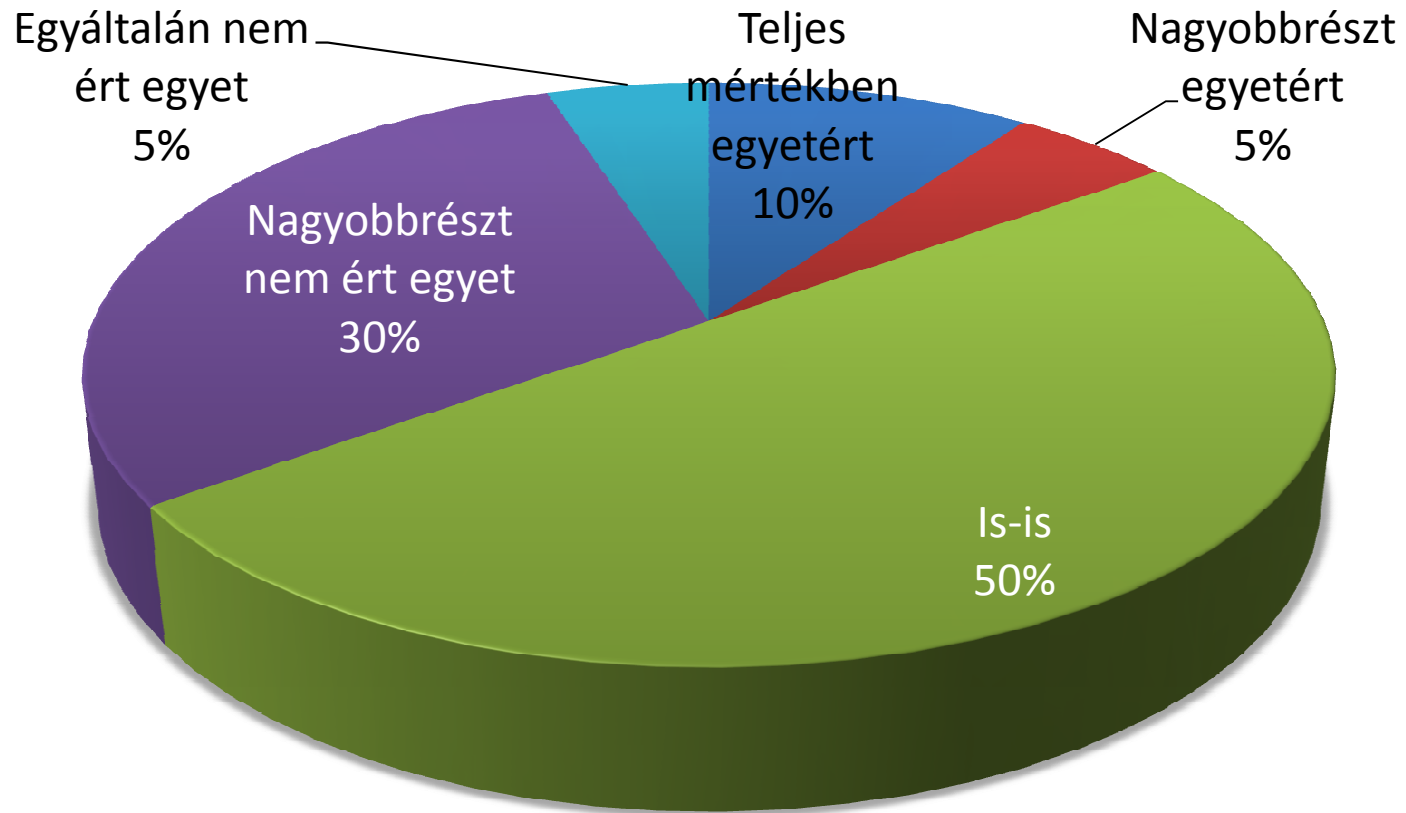


*Budapesti Corvinus Egyetem
& ITSMf Magyarország*

Az üzleti területek képviselői értik az informatika szerepét



Informatika és üzlet kapcsolata



Informatikai szolgáltatások minősége

