

还要在黑暗中摸索麽...

用标准管理您的IT!

manage it on professional standards

ITIL 2006中国企业应用现状报告

翰纬IT管理研究中心 陈宏峰

www.sinoserviceone.com

议程

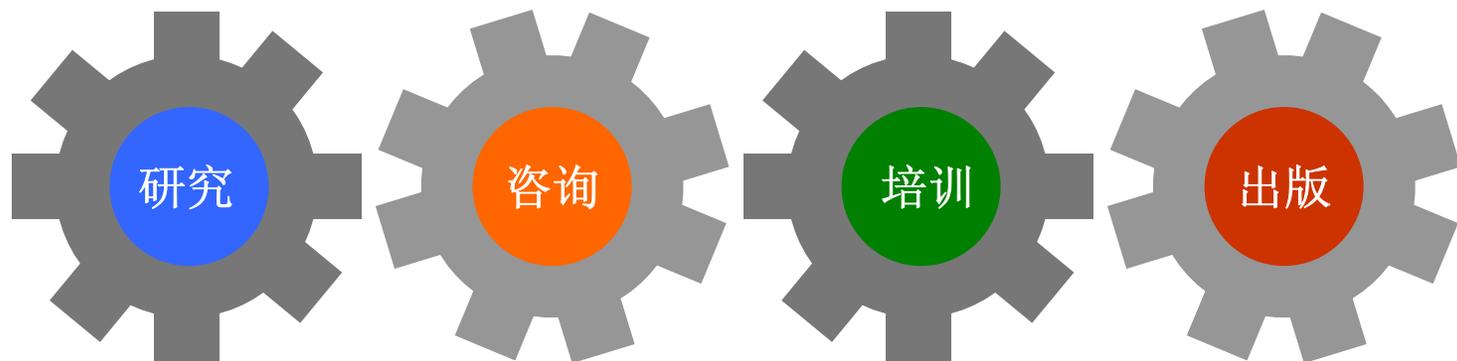
- 翰纬简介
- ITIL2006在中国应用现状

翰纬创造的“第一”

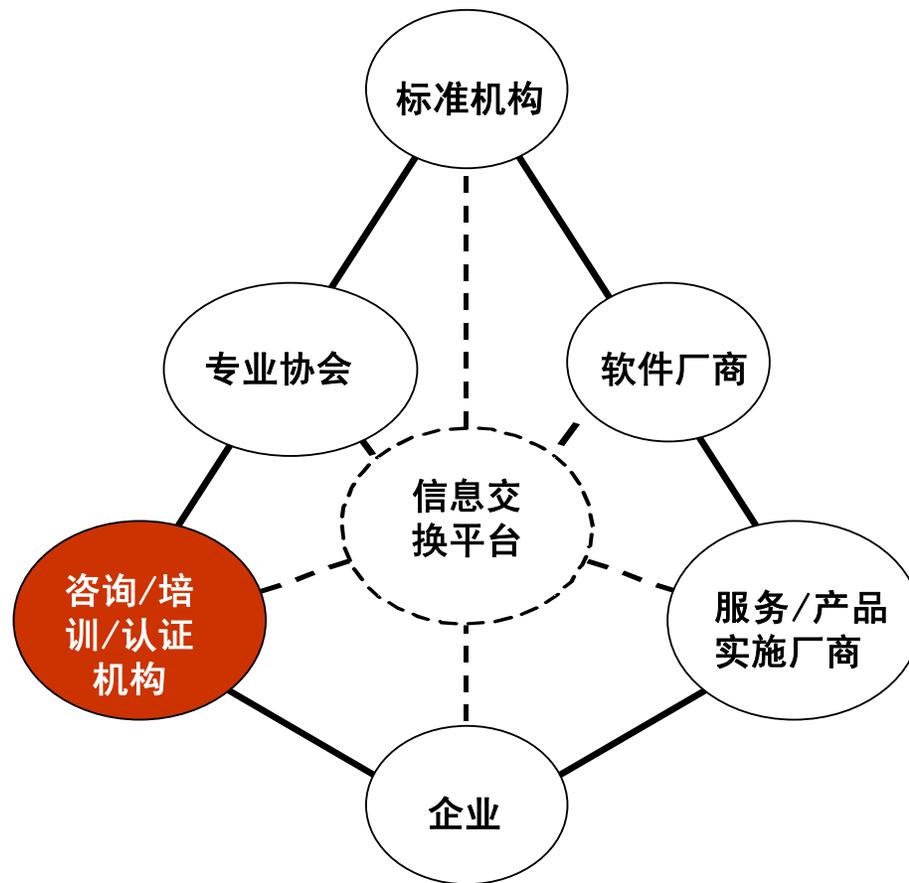
翰纬随着ITSM在中国的萌芽开始起步.....

- 第一本中文ITSM专业著作；
- 第一个ITSM中文网站创建者；
- 第一个媒体ITSM专栏主持者；
- 第一家ITSM图书国际评审者；
- 第一家在高校开设ITSM课程；

.....



ITSM不是一个“人”的战斗



议程

- 翰纬简介
- **ITIL2006**在中国应用现状

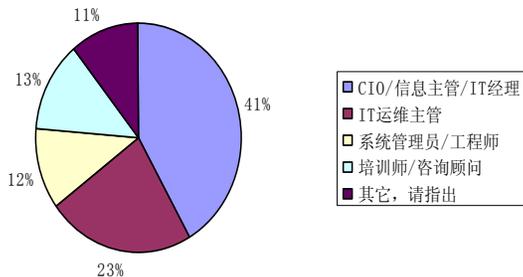
调查说明

- 发起单位
 - 翰纬IT管理研究咨询中心
 - 赛迪ITSM研究中心
- 调查对象
 - 已经实施或计划实施ITIL的中国企业和政府机构
- 调查目的
 - 了解企业对ITSM/ITIL的认可程度以及应用情况
 - 探索中国企业实施ITIL的最佳路径和关键成功因素
- 调查方式
 - 通过survey.sinoserviceone.com和www.ciw.com.cn在线填写本问卷，发布时间为一个月

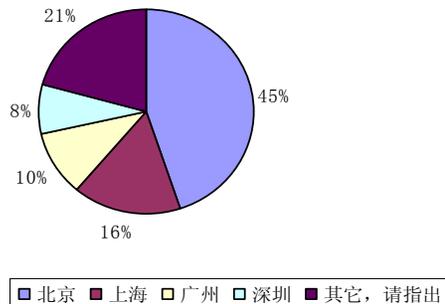
调查样本基本情况介绍

- 项目组最终回收问卷数量为137份，其中无效问卷7份，有效问卷比例为94.9%

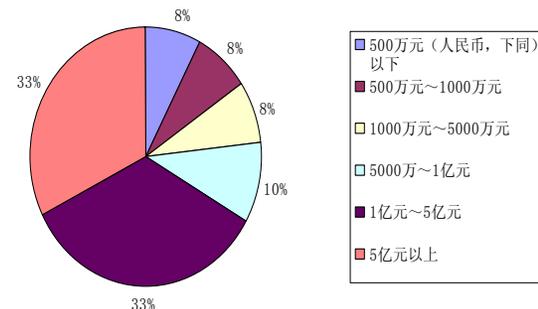
被调查对象在企业中所担任职务



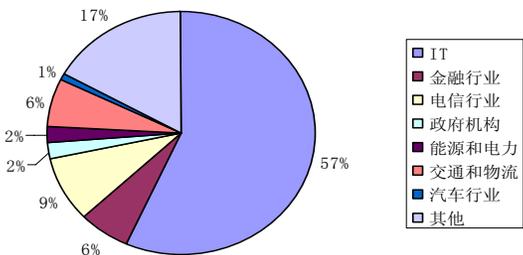
企业所在地



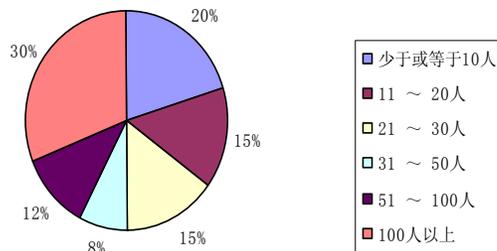
被调查企业年营业额



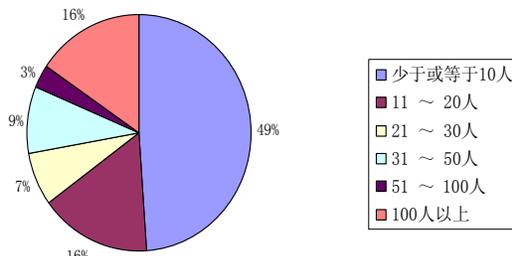
企业所属行业



被调查企业IT部门员工数



其中IT运行部门员工数



调查样本基本情况分析

- 调查企业所在地

- 参加本次调查的企业所在地以上海和北京居多，占了60%以上，两地信息化建设在全国范围内均处于领先水平，为ITIL提供了良好的应用环境

- 调查企业规模

- 参加本次调查企业66%营业额在亿元以上，1亿元~5亿元之间的占到33%，5000万~1亿元占到10%、1000万元~5000万元、500万元~1000万元以及500万元以下的均只占8%

- IT企业是ITIL最热心者

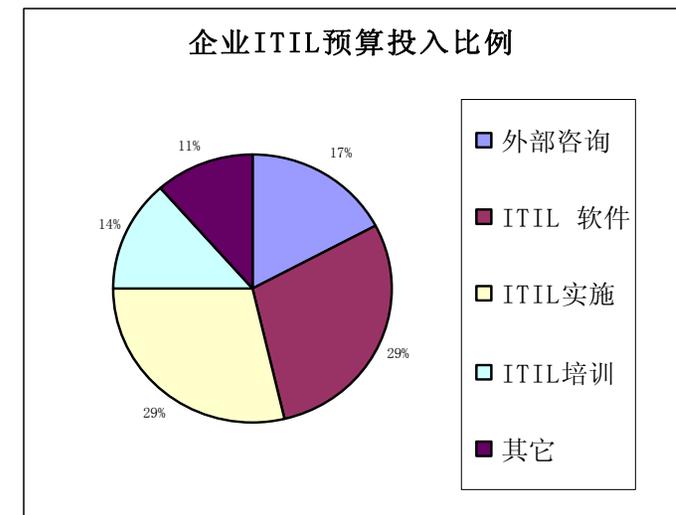
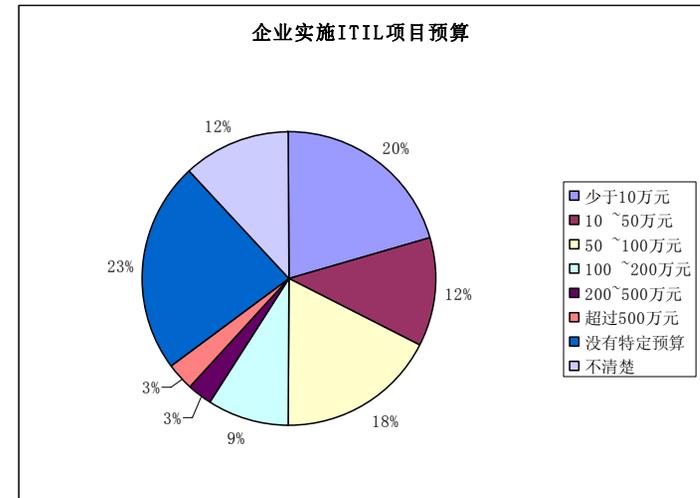
- 57%的调查企业是IT企业

- 启动时间
 - 在已经启动ITIL项目建设样本中，80%以上为2004年之后（包括2004年）启动的，34.3%是2006年启动
- 实施项目动机
 - 规范化管理的需要
 - 提高IT基础设施运行的稳定性
 - 业务部门提高服务质量的要求，降低IT维护成本

企业ITIL项目预算投入情况

- ITIL项目预算以及投入比例

- 在不同企业中ITIL预算有很大差异，从10万元以下到500万元以上不等。有23%的企业没有特定预算，20%企业ITIL预算在10万元以下，有3%企业ITIL预算超过500万元。
- 调查结果显示，企业58%的ITIL预算花费在ITIL实施和ITIL软件上。而ITIL培训和外部咨询分别占11%和17%



企业ITIL流程建设情况

- 在各流程中，企业平均建设情况排名前三名
 - 服务台 平均得分 2.5
 - 事件管理 平均得分 2.46
 - 软件资产管理 平均得分 2.44

- 在各流程中，企业平均建设情况排名后三名
 - 配置管理 平均得分 1.52
 - 服务级别管理 平均得分 1.93
 - 能力管理 平均得分 2.08

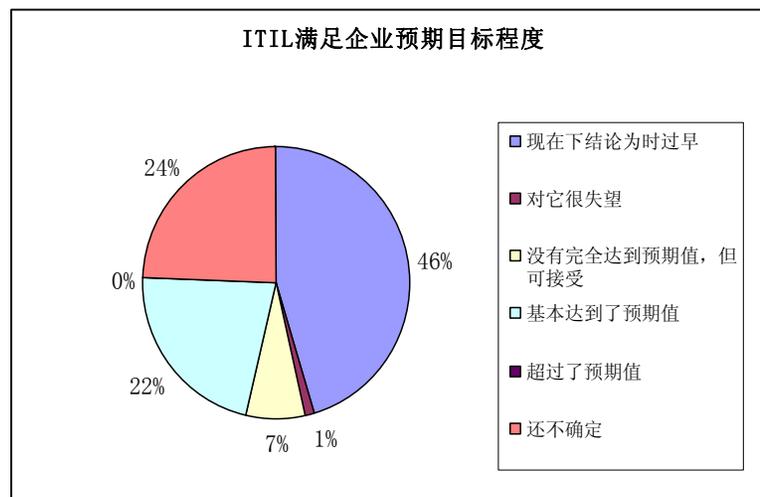
ITIL实施影响因素

- 其中前五位最重要影响因素
 - 公司高层认可ITIL 3.38
 - IT部门至少有一人有ITIL流程设计能力 3.37
 - CIO和IT部门在公司的影响力 3.37
 - 公司高层重视IT运行管理 3.36
 - ITIL软件的可操作性 3.36

企业对ITIL的认可度

• 实施目标满足程度

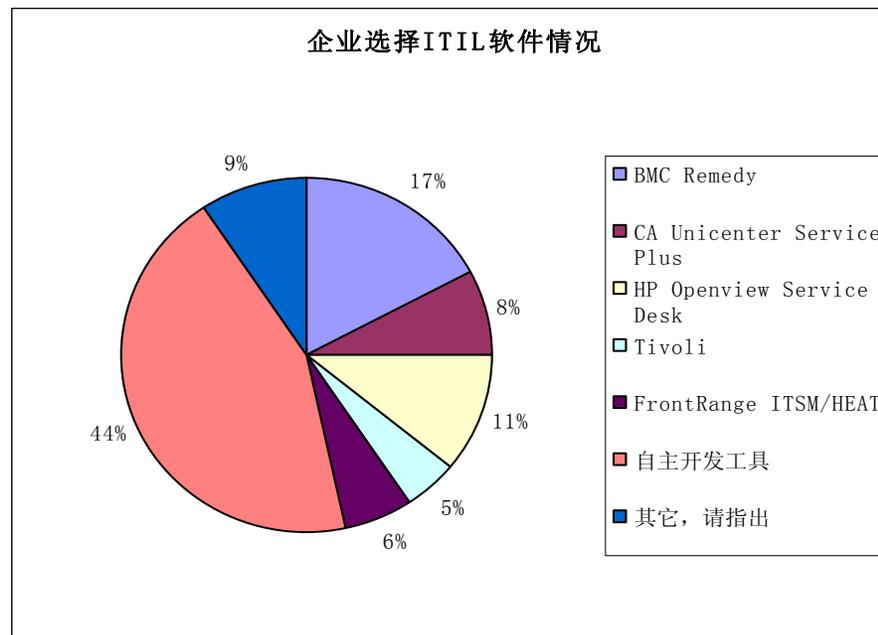
- 被调查样本中**70%**企业表示对于ITIL是否达到了企业预期目标不确定或下结论为时过早
- **22%**企业认为基本达到了预期值
- **7%**表示没有完全达到预期值但可接受
- 有**1%**企业表示对ITIL很失望实施目标满足程度



- **实施ITIL给企业带来的收益**
 - 在公司范围实现了规范化、标准化的IT服务 4.37
 - 提供了更加清晰的角色和职责定义 4.26
 - 提高了IT资源利用率 4.15
 - 提高了客户/用户满意度 4.14
 - 提高了IT服务连续性 4.11

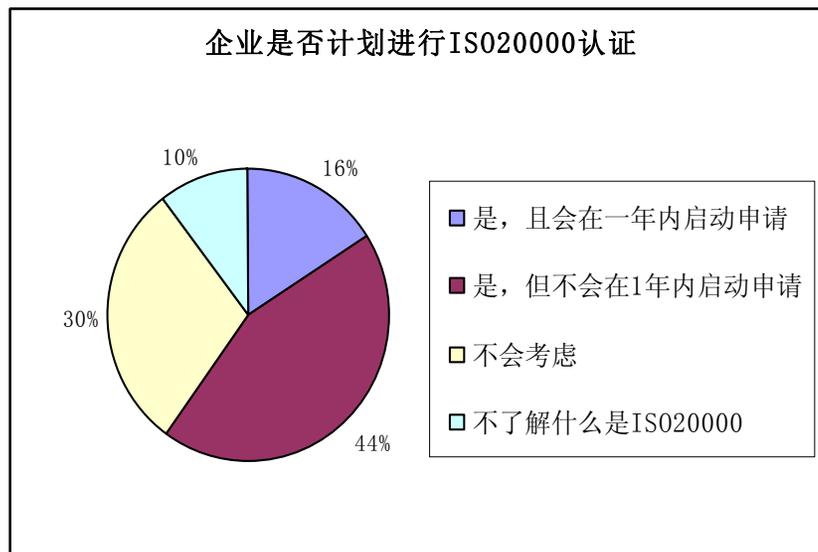
ITIL软件选型

- 样本中**44%**企业选择自主开发ITIL软件。
- 在专业厂商开发的ITSM软件中，**BMC的Remedy**软件选择率最高（**17%**），其次是惠普的**Openview**（**11%**）。



ISO20000在企业中的应用情况

- 调查数据显示，在已经或计划将实施ITIL企业中
 - 60%被调查企业表示有进行ISO20000认证计划，其中16%表示会在一年内启动申请。
 - 仍有10%被调查企业表示不了解ISO20000。



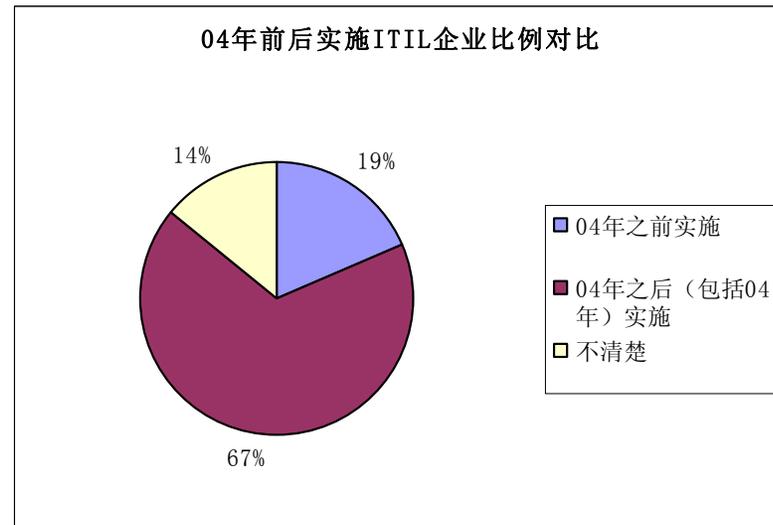
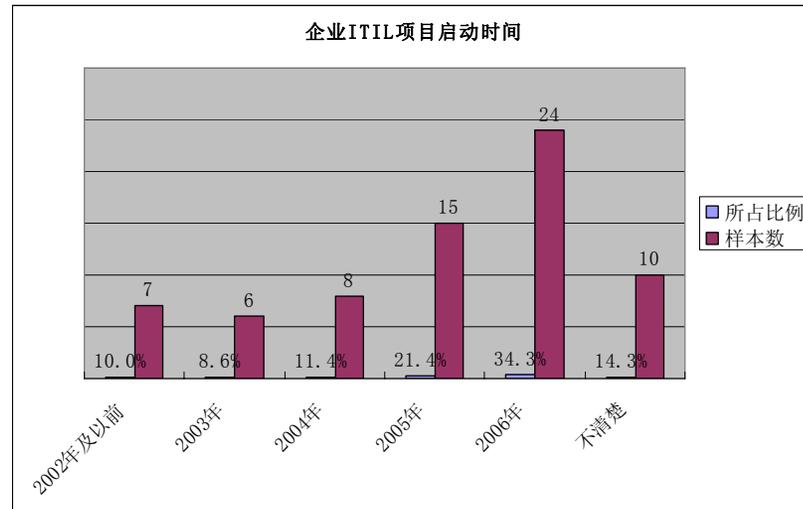
□ ITSM和ITIL在中国企业中应用深浅不一，任重道远

- ITSM和ITIL不再是时髦的噱头，可望不可即。而是在企业中得到实实在在的应用，并有相当一部分企业已经尝到了实施应用全球IT管理最佳实践的甜头
- 在本次调查中，有70%企业表示已经实施或计划将实施ITIL，在这些企业中有60%表示有进行ISO20000认证计划
- 企业ITIL项目实施动机主要来自企业内部规范化管理的需要，而来自监管部门和法律法规的压力所占比例很小。SOX法案对企业IT管理的影响范围有限

主要结论

□ 2004年是ITIL在中国应用的一个分水岭

- 在04年之前，尚处于ITSM观念推广期，更多的是企业对之的观望、试探
- 在04年之后，一些早期实施ITIL的企业已经开始见到实施成果了，同时ITSM相关理论也得到了更广泛的传播，吸引更多的企业参与ITIL实践中，企业在如何将ITIL最佳实践与自己业务模式相结合方面开展了更多的探索



□ 现有ITSM厂商软件尚不能充分满足中国企业需求

- 在影响ITIL项目实施重要因素中，ITSM软件的可操作性、可定制能力、集成能力和实施难易程度等因素均占有重要地位
- 目前在中国ITSM厂商软件市场上本土化软件很少，国外ITSM软件处于主宰地位。但中国企业信息化建设历程与国外企业有较大差距，国外ITSM软件在带来先进管理思想和实践经验的同时，也存在一些水土不服现象
- 相当一部分企业实施ITIL时更中意于自主开发ITIL软件，或在厂商软件基础上进行二次开发

联系翰纬

SinoService  **NE**

翰纬IT管理研究咨询中心（**SinoServiceOne**）

地 址：上海市浦东新区蓝村路新都花园2号楼1001

邮 编：200 127

电 话：021 5873 2485

传 真：021 5873 0948

电 邮：info@sinoserviceone.com

网 址：www.sinoserviceone.com



翰纬助您实现
卓越的IT运营
！

