

# ITSM/ITIL 需求及实施调查分析

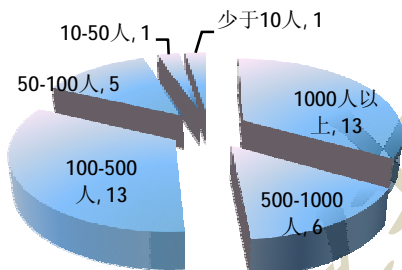
2008-09

说明：本次调查由翰纬研究部组织，针对翰纬培训学员进行问卷调查，了解国内企业在 ITSM/ITIL 需求及实施方面的相关情况。问卷调查的结果将每月反馈给参与调查的学员，为大家在建设和应用 ITSM/ITIL 项目过程中提供一些数据参考。

2008 年 6 月到 9 月，翰纬对 ITIL Foundation 的学员做了 ITSM 咨询需求及实施调查，共回收有效问卷 49 份。部分调查统计分析如下。本期关键词：**组织规模**。

**I 被调查者所在企业中，以大型企业（1000+）和中型企业（100+）为主，小型企业（100-）较少。不同规模的企业一定程度上体现出了的不同特征。**

本次调查的 49 份问卷来自 39 家企业，其规模以中小型企业 and 大型企业为主。百人以上的企业占到 80% 以上，千人以上企业占到总数 34%。大型企业集中在制造业和电信/邮政行业。中小企业分布的行业则比较散。

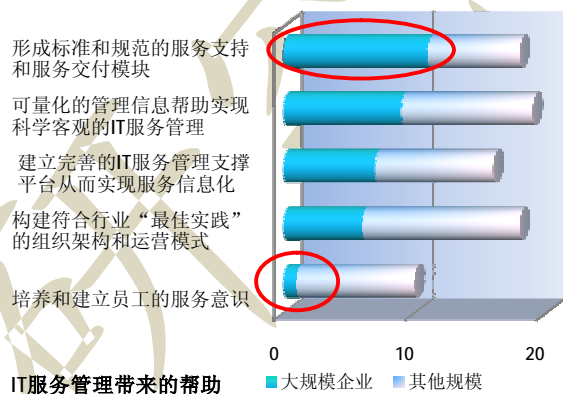


被调查者所在组织的规模

**I 从 IT 服务管理带来的帮助来看，大规模的企业和中小规模的企业存在着明显不同的特征。大规模的企业由于部门机构较多，因此有效的 IT 运转更加依赖于他们的流程规范和标准，人员的服务意识并不能保证他们的 IT 服务有效进行。而中小规模的企业因为灵活，则更加重视人员服务意识在 IT 服务中的作用。**

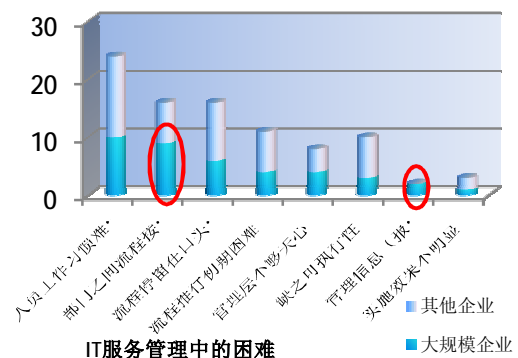
从图中可以看出大规模企业的答案选项分布和总体的答案分布有着比较明显的不同。总体中各答案选项分布比较平均，虽然“培养和建立员工的服务意识”的选项被选择的最少，但是与其他选项的差距并不大，也占到总数的 13%。而在大规模企业中，这一选项被选率则远远落后于其他选项，仅占到总数的 3%。相对而言，大规模企业更加在意 IT 服务管理带来的“形成标准和规范的服务支持和服务交付模块”。中小规模企业则与之相

反，他们更加重视培养和建立员工服务意识的作用，该选项占到他们的 19%。



**I 大规模企业因为部门多，机构杂的原因，在 IT 服务管理中的困难也体现出了与总体的答案选项分布不同的特点。他们的困难更多的体现在“各部门流程接口不清晰”、“管理信息难以收集”上。**

在“IT 服务管理中的困难”上，不同规模企业的分歧不是很大，但大规模企业还是体现出了一定的自身特点。相比与总体答案的分布，大规模企业的困难更多的体现在“部门之间的流程接口不清晰”，该选项占到 30%（总体仅占 18%）。而“管理信息难以收集”更是只有大型规模企业有此困扰。总体而言，流程和规范对大规模的企业更加重要，而人员意识对中小企业则更加重要。



想了解更多，请联系 [sp.zhu@sinoserviceone.com](mailto:sp.zhu@sinoserviceone.com)