



企业服务管理 调查报告

65% 的 IT 人员表示，效率提升是企业服务管理 (ESM)
带来的最大好处





简介



企业服务管理 (ESM) 提升了 IT 服务管理 (ITSM) 流程的使用范围，让其也可以处理其他部门（例如人力资源、后勤和客户服务）的那些以业务为中心的用例。鉴于最近 COVID-19 疫情对整个行业的巨大冲击，以及远程办公的快速兴起，ESM 流程和解决方案在帮助改善企业整体服务体验方面扮演着比以往更为重要的角色。

这份调查报告探讨了 ESM 工具在 IT 部门和公司范围内的应用情况，以及它们如何在这个瞬息万变的时代为企业提供更有效的协助。在对 385 名 IT 人员调查后发现，效率是他们最为关注的焦点，61% 的 IT 人员认为远程办公没有影响他们的服务品质。这份报告详细阐述了调查中发现的关键点。

一切尽在细节中 — ESM 方案

65% 的受访者表示，效率提升是实施 ESM 方案后最显而易见的改变。

对于企业而言，实施 ESM 方案的主要驱动力通常来自于 IT 部门 (71%)：

31% — IT 管理人员

23% — IT 部门总监

17% — 首席信息官

ESM 方案是否获得了成功：

44% 的受访者表示他们的方案“很成功”，35% 的受访者表示“比较成功”。

调查结果显示：

对于实施 ESM 方案的时间，29% 的 IT 人员表示已有 3 到 5 年，34% 的 IT 人员表示为 1 到 2 年，23% 的 IT 人员少于 1 年。



ESM 对 IT 带来的影响



应用 ESM 解决方案或流程的目标是为了获得良好的服务体验。解决方案在帮助改善整个企业的服务体验方面比以往任何时候都更为重要。以下是实施 ESM 计划或解决方案所带来的几大优势：

55% 改善流程

42% 提高员工工作效率

47% 改善 IT 体验

42% 实现流程自动化

44% 简化操作

41% 更准确及时的报告

然而，要想在刚开始使用 ESM 时就获得预期效果，绝不是件简单的任务。

以下是一些可能影响 ESM 方案成功率的主要挑战：

36% — 需求和/或流程定义不完整

35% — 缺乏与相关部门应用程序或数据源的集成

32% — 各部门间的实施步伐不一致

29% — 过高的实施成本或额外的许可费用

关于 IT 部门收到的非 IT 服务、工作流或请求的数量，受访者表示平均每个季度有：

1-2 个非 IT 服务、工作流或请求 (31%)

3-5 个 (30%)

6-10 个 (17%)

这些非 IT 工作流通常会涉及到多个部门。

调查过程中，近一半 (48%) 的受访者表示，25% 的时间都在处理横跨两个部门的工作流。仅 33% 的受访者只花了不到 10% 的时间来处理横跨两个部门的工作流。

左右同心，
其利断金。



就 ESM 方案与 IT 人员合作最多的部门

- 60% — 客户服务
- 53% — 人力资源
- 40% — 后勤

IT 部门与其他部门之间的共同协作，是成功实施 ESM 的关键。企业中的 IT 部门与其他部门开展密切合作，是 ESM 计划获得成功的重要前提。



32% 
的企业使用 IT 服务管理的方案

23% 
与其他部门合作实施 ESM 方案

19% 
与 IT 一起来定义他们所需的工作流

业务部门通过实施 ESM 获得以下改变：

- 64% — 提升效率
- 53% — 提高产能
- 43% — 改善体验
- 42% — 更好地协调部门与最终用户的预期

受访的 IT 人员表示：

19% 的非 IT 部门对 IT 部门提供的支持表示“非常满意”，66% 的非 IT 部门对 IT 部门提供的支持表示“满意”。

对于涉及其他部门的成本分担：

41% 的受访者表示 IT 是单列的预算项目，超过三分之一的受访者表示采用的是 chargeback 模式，26% 的受访者表示没有这部分成本支持。



这世界正在发生 巨变

2020 年是不寻常的一年。

COVID-19 疫情对 IT 也造成了严重的影响。90% 的 IT 人员表示，在 COVID-19 疫情期间，他们公司的大部分或全部员工都已转为远程办公。



在这段特殊时期， 以下问题的数量明显增多：



- 68% — VPN 问题
- 59% — 视频会议
- 52% — 带宽限制
- 41% — 密码重置
- 31% — 新软件请求
- 16% — 硬件故障

然而，许多 IT 部门早已针对这些问题进行了未雨绸缪的准备！

例如，45% 的受访者表示，在疫情发生之前，他们已经对全体员工进行了远程办公培训，41% 的其他非 IT 部门也表示由 IT 人员进行了专门培训：

61%



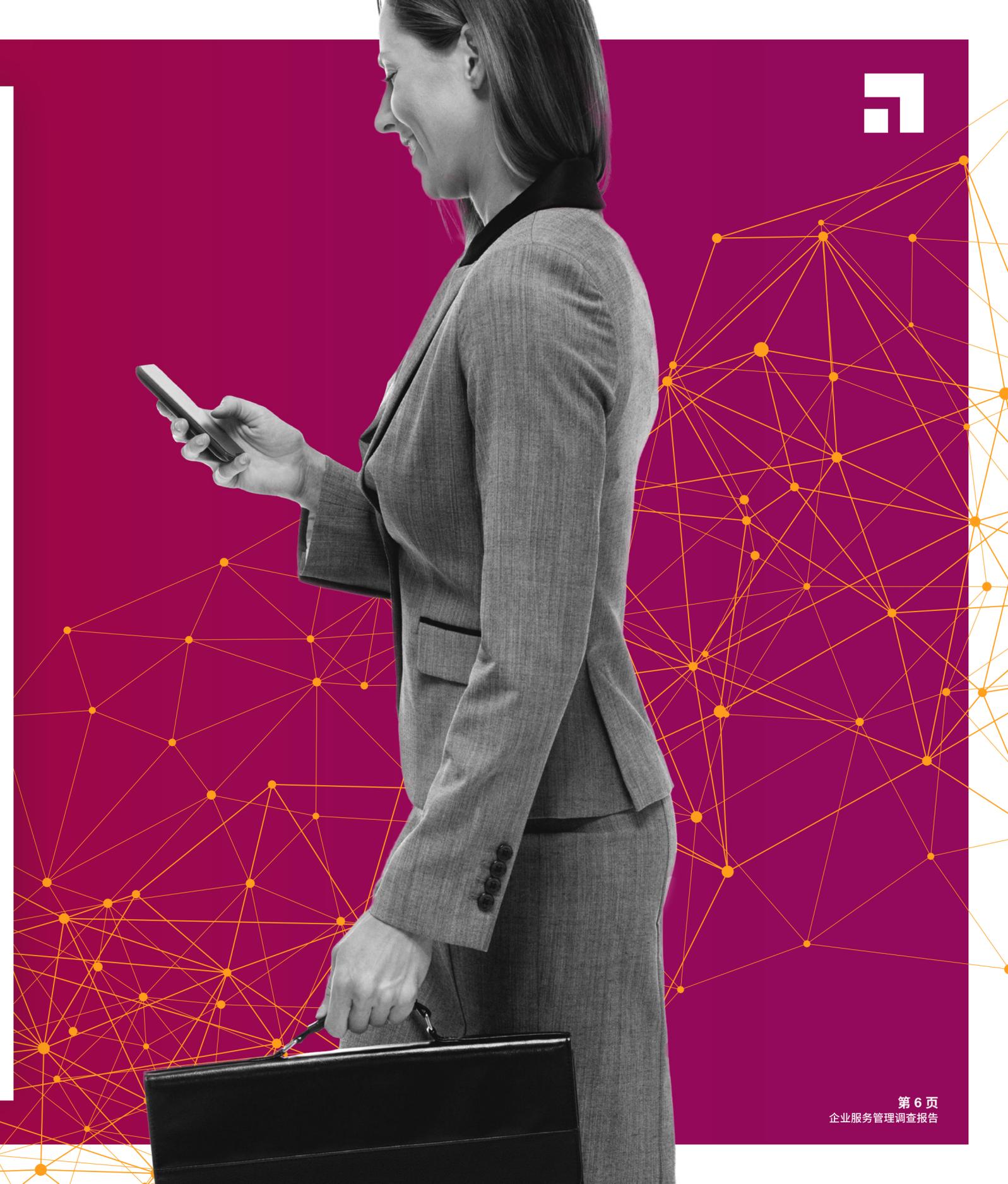
的 IT 人员认为远程办公没有影响他们的服务品质

37%



的 IT 人员表示他们的服务交付“有时”会受到影响

在质量/体验方面，47% 的受访者表示他们的质量/体验没有因为远程工作而受到影响；41% 的受访者表示他们的质量/体验有时会受到影响；12% 的受访者表示他们受到了比较明显的影响。





结论



ESM 方案正越来越受众多企业的青睐，其重要性在这个远程办公盛行的时代凸显无疑。很明显，ESM 方案能够帮助 IT 部门提高效率和产能，特别是在与企业中其他部门进行协作时。虽然远程办公之路困难重重，但 IT 人员的服务品质并未受到影响，并且我们坚信 ESM 方案将在未来不断实现升级，为用户提供更出色的使用体验！

关于本次调研

本次调查采访了 385 名具备企业服务管理 (ESM) 流程实施经验的 IT 人员。结果由 Ivanti 于 2020 年 5 月及 6 月得出。

版权所有 2020, Ivanti. 保留所有权利。IVI-2416 07/20 MK/BB/

了解更多

 ivanti.com.cn

 010 85412999

 ContactChina@ivanti.com



A smiling man in a grey shirt is looking at a smartphone. The background is a gradient from red to purple, overlaid with a network graphic of orange lines and dots. The text 'ivanti' is positioned above the main message.

ivanti

衷心感谢!