ivanti PULSE

2021年IT 行业现状

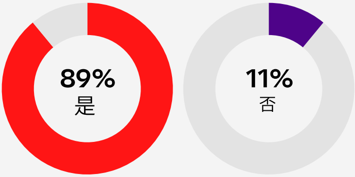
IT团队往往工作负担重，然而价值却被低估，但实际上，他们是企业实现目标不可或缺的一部分。自动化似乎是节省IT人员工作时间、提高生产力的下一步。随着企业IT服务自动化水平的提高，决策者们又是否看到了其中的收益？

Pulse和Ivanti对250名IT和安全决策者进行了一项问卷调查，以了解IT的发展方向和IT部门面临的挑战。

大多数受访者所属公司的IT成熟度不高，每张工单的处理时间少于6小时。

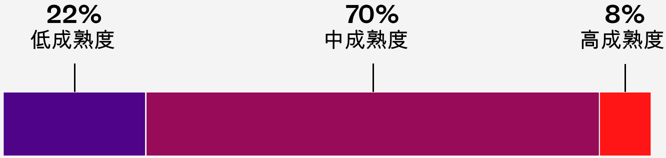
89%的受访者表示，IT基础架构库（ITIL）目前对其企业存在价值。

您认为IT基础架构库（ITIL）目前是否对您的企业存在价值？



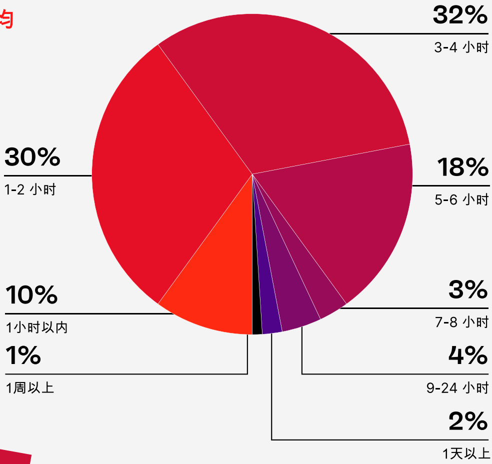
在采用最佳实践方面，只有8%的决策者认为其IT达到了高成熟度。

您认为您的IT部门在采用最佳实践方面的成熟度（根据ITIL或其他标准）如何？



80%的受访者表示其IT部门需要1至6个小时来处理一张工单。

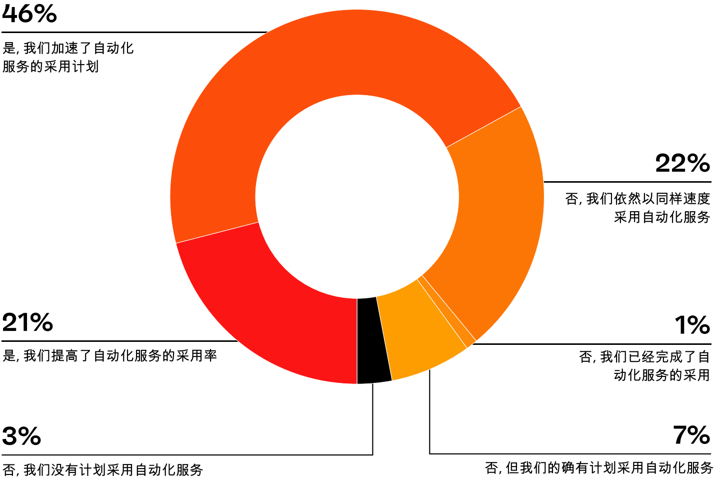
IT部门处理一张工单平均需要多长时间？



许多受访者通过自动化IT服务为IT部门节省了时间。

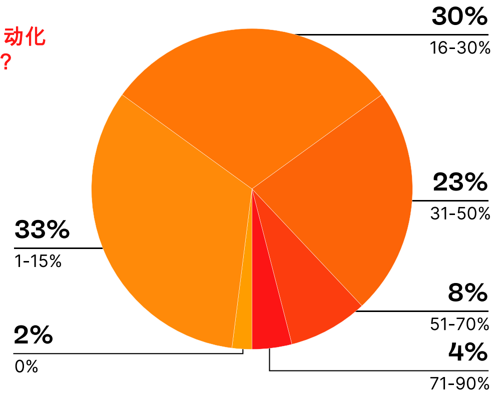
三分之二（67%）的决策者表示，由于疫情的影响，他们加速了自动化IT服务计划或提高了采用率。

疫情是否加快了您的企业采用自动化IT服务产品的速度？



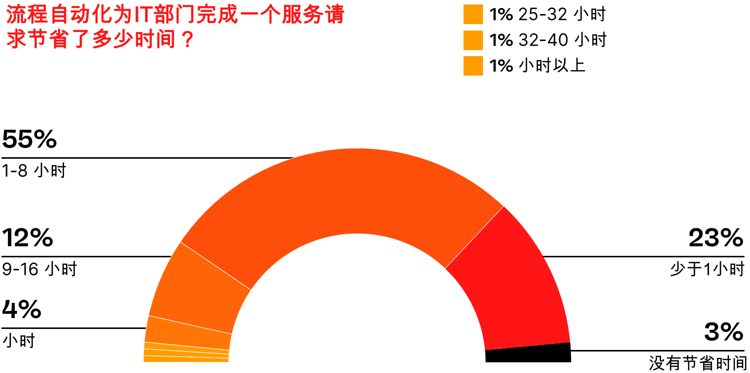
65%的受访者表示他们的IT服务自动化比例不到30%。

您的企业的IT服务中，自动化服务的占比大约是多少？



即使只是中等程度的自动化，也能为决策者们节省时间。 大多数受访者（55%）表示，自动化流程为IT部门完成一个服务请求平均节省了1-8个小时。 12%的受访者表示，自动化为他们节省了相当于1到2天的时间（全职人力工时）。

流程自动化为IT部门完成一个服务请求节省了多少时间？

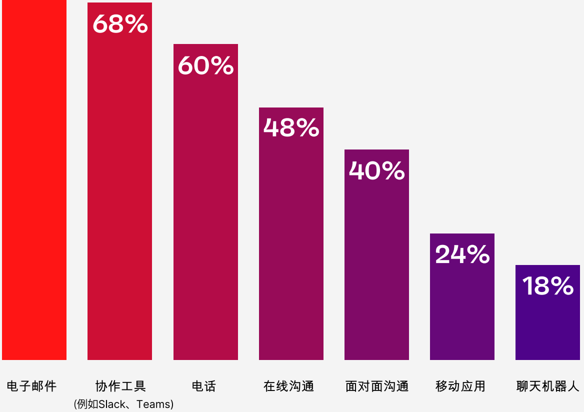


对于IT服务自动化超过50%的企业，32%的受访者表示其IT部门的每个请求的解决时间平均缩短了16个小时以上。

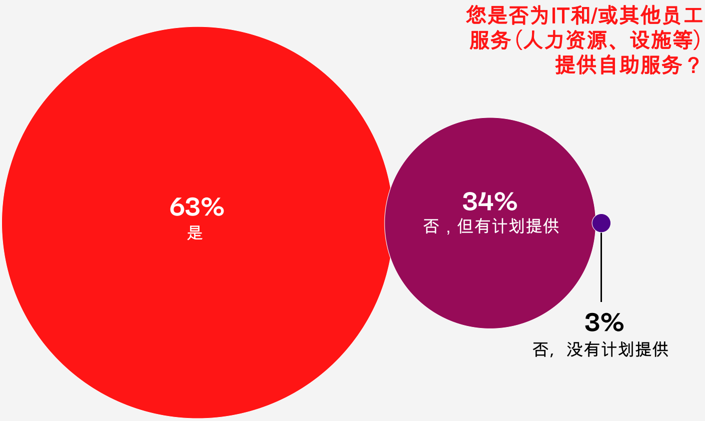
此外，大多数人已经提供或有计划为IT支持和其他员工服务提供自助服务工具。

决策者表示，其所属企业的员工获取IT服务和支持的渠道包括电子邮件（82%）、协作工具（68%）和电话（60%）。

您所在企业的员工如何获取IT服务和支持？

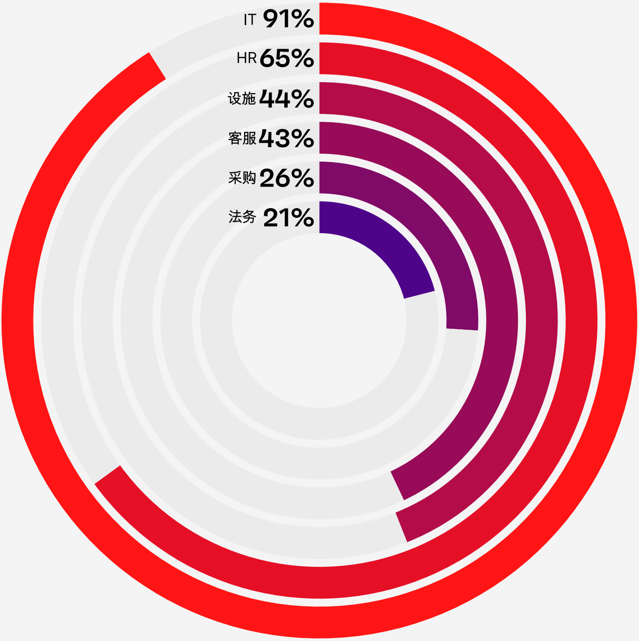


只有3%的决策者表示没有计划为IT和其他员工服务提供自助服务。



提供自助服务工具的企业的受访者表示，这些服务主要用于IT（91%）和人力资源（65%）部门。

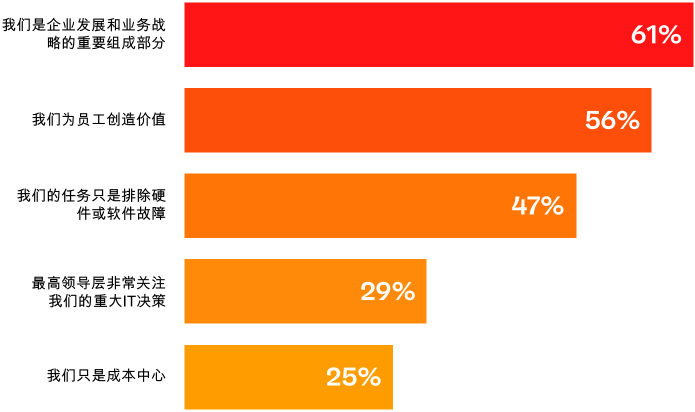
您将自助服务工具扩展到了哪些业务部门？
（数据来源于159个回答样本）



IT部门是企业的重要部门，但IT团队的工作负担可能过重。

大多数受访者表示，企业高管团队认为IT部门是企业发展和业务战略的重要组成部分（61%），且能够为员工创造价值（56%）。然而，也有47%的人相信其公司高管认为IT部门的任务只是排除硬件或软件故障。

在您看来，高管团队是如何看待IT部门的？

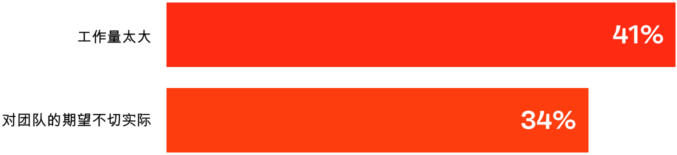


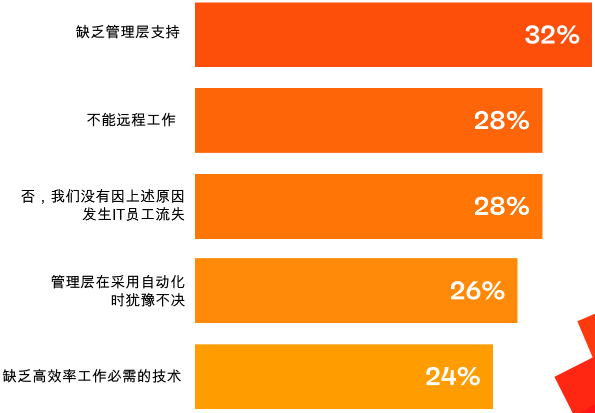
我们帮助实现可靠的客户服务 **20%,**
我们只负责重置密码 **19%,**
我们对企业的未来发展至关重要 **19%**

在IT服务自动化程度超过50%的企业中，有74%的受访者认为IT部门处于企业发展和业务战略的关键地位，只有32%认为IT部门仅被视为硬件或软件故障的解决者。

受访者也表示曾经因为工作量大（41%）、对团队的期望不切实际（34%）和缺乏管理层支持（32%）而流失IT员工。

您是否曾因下列原因流失IT员工:

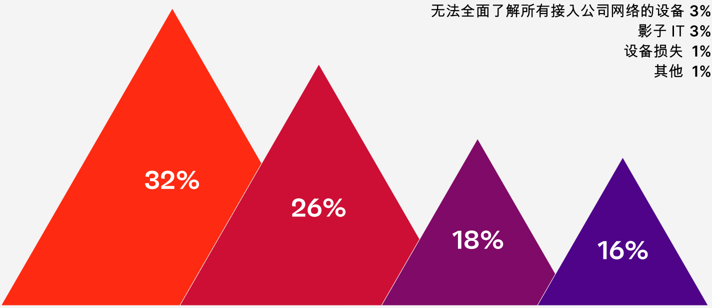




面对数字化转型和留住人才的挑战，IT团队可能会在回归办公室时受到进一步影响。

决策者认为，跟上数字化转型进程（32%）和留住技术岗位人才（26%）是所属企业目前在IT方面面临的最大挑战。

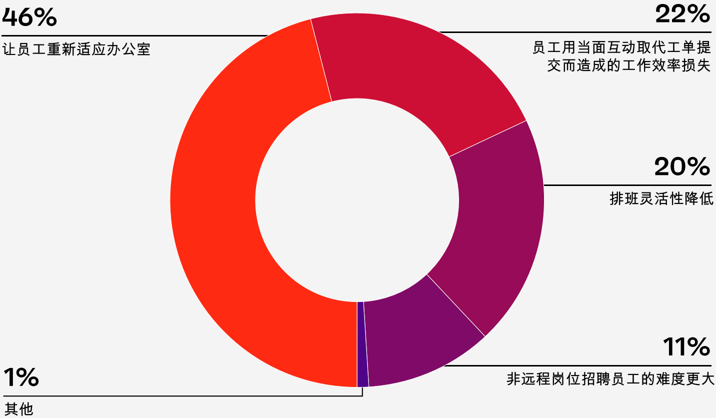
您认为贵公司目前在IT方面面临的最大挑战是什么？



跟上数字化转型进程	留住技术性岗位的人才	其他部门在做技术决策时不能尽早与IT合作	在采用新技术时犹豫不决

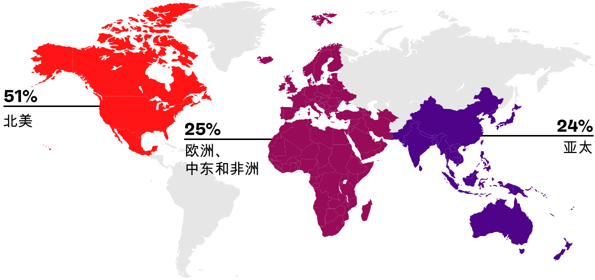
近一半（46%）的决策者表示，在员工回归办公室时的最大的挑战，是让他们重新适应办公室。 受访者的顾虑还包括员工用当面互动取代工单提交而造成的工作效率损失（22%）和排班灵活性降低（20%）。

对于IT部门来说，员工回归办公室的最大挑战是什么？

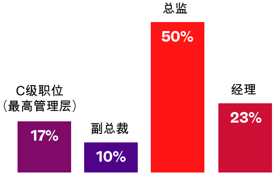


受访者构成

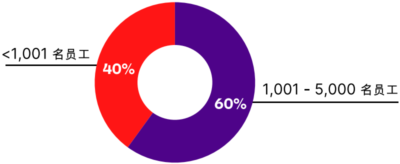
地区



职位



公司规模



数据收集：2021年8月20日-10月12日 | 受访者：250名IT和安全决策者

Insights powered by PULSE