ivanti PULSE

2021 年の IT の動向

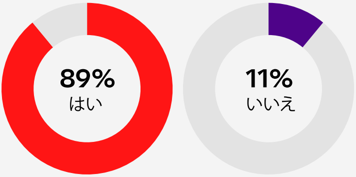
IT部門は過労で過小評価される傾向がありますが、実際には、IT部門は組織の目標達成のために不可欠な部門です。IT担当者の作業時間の削減と生産性の向上のためには「自動化」が次のステップになりそうです。組織がITサービスの自動化を進める上で、意思決定者はそのメリットを認識しているのでしょうか？

Pulse と Ivanti は、ITおよびセキュリティの意思決定者250人対象に調査を実施し、ITがどのように進化し、IT部門が直面している課題を明らかにしました。

ほとんどの場合、ITの成熟度は高くなく、各サービスチケットの解決に6時間未満、費やしています。

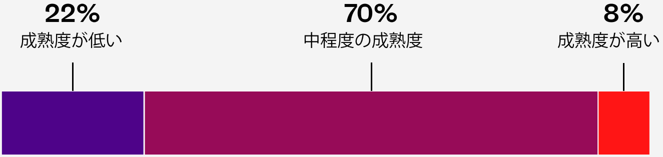
回答者の89%が、ITインフラストラクチャ・ライブラリ（ITIL）が現在の組織に関連していると述べています。

ITインフラストラクチャ・ライブラリ(ITIL)が現在の組織に関連していると思いますか？



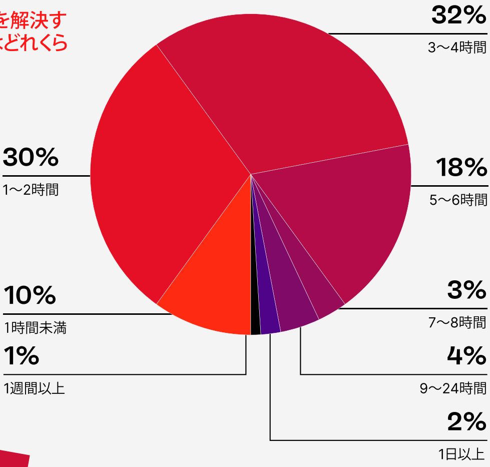
ベストプラクティスの採用において、ITの成熟度が高いレベルに達したのは意思決定者のわずか8%です。

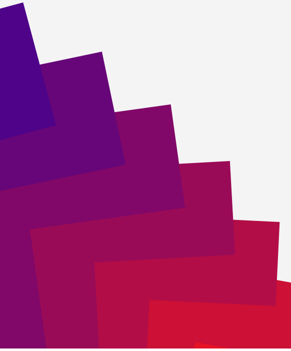
ベストプラクティスの採用において、IT部門の成熟度をどのように評価しますか（ITILまたはその他の標準に従って）？



回答者の80%は、IT部門がサービスチケットの解決に1時間から6時間を費やしていると回答しています。

IT部門がサービスチケットを解決するために費やす平均時間はどれくらいですか？

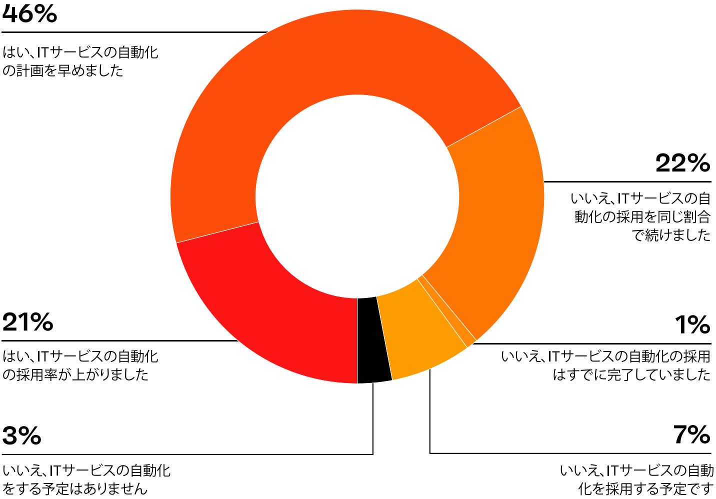




多くの企業は、IT部門の時間を削減するために、ITサービスの自動化に取り組んでいます。

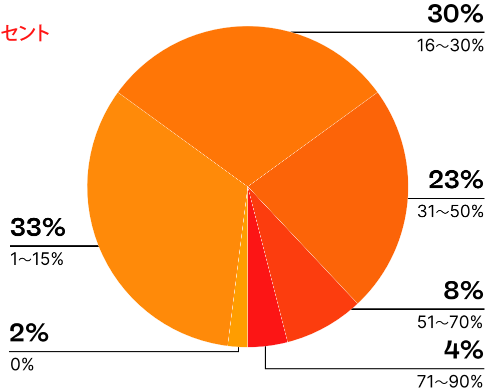
意思決定者の3分の2（67%）は、パンデミックにより、ITサービスの自動化の計画を早めたか、採用率を高めたと述べています。

パンデミックによって自動化されたITサービスの採用が早まりましたか？



回答者の65%は、ITサービス提供の30%以下を自動化したと述べています。

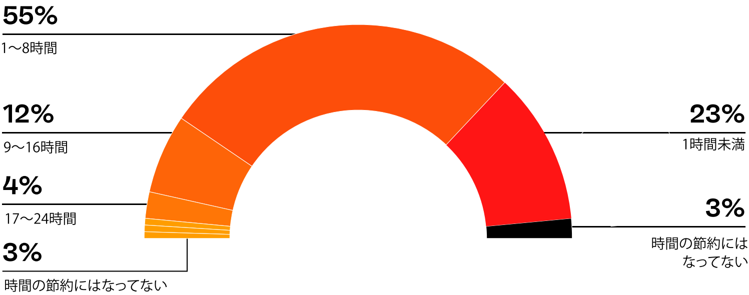
ITサービス提供の約何パーセントが自動化されていますか?



中程度のレベルの自動化であっても、意思決定者は時間を節約しています。回答者の大多数（55%）は、IT部門がプロセスを自動化することで、1つのサービスリクエストに1〜8時間を節約できると述べています。12%が、自動化により1〜2日（FTE）相

当の節約になると答えています。

プロセスの自動化により、IT部門で1つのサービスリクエストに節約できる時間はどれくらいですか？

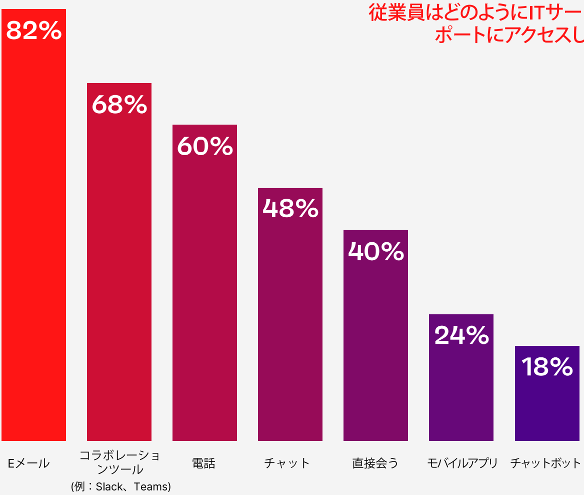


ITサービスを50%以上を自動化している回答者の32%が、IT部門が1つのリクエストにつき16時間以上節約できると答えています。

また、ほとんどの場合、IT サポートおよびその他の従業員サービスのためのセルフサービスツールを提供または提供予定です。

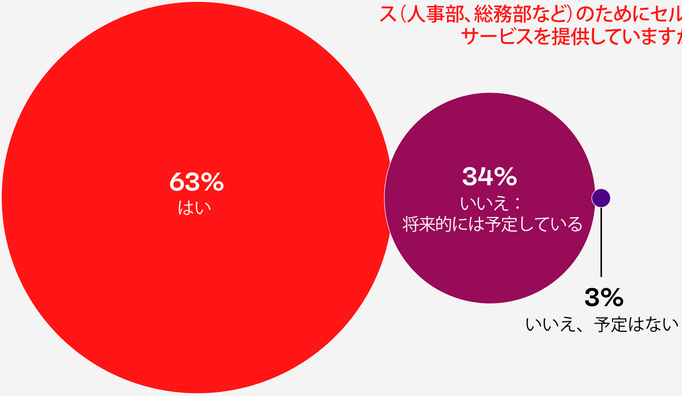
意思決定者によると、従業員は、Eメール（82%）、コラボレーションツール（68%）、電話（60%）を介してITサービスとサポートにアクセスしています。

従業員はどのようにITサービスとサポートにアクセスしますか?



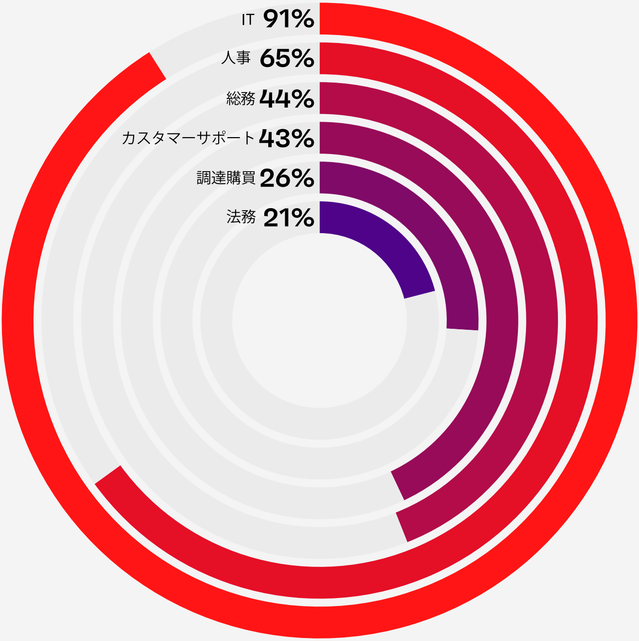
意思決定者のわずか3%が、ITおよびその他の従業員サービスにセルフサービスを提供する予定はないと述べています。

ITおよび/またはその他の従業員サービス（人事部、総務部など）のためにセルフサービスを提供していますか?



現在、セルフサービスツールを提供している回答者は、IT部門（91%）と人事部門（65%）で使用していると答えています。

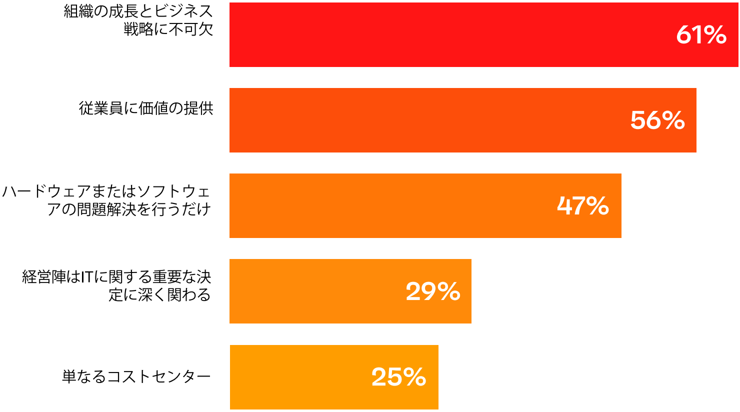
セルフサービスツールをどの部門に使用していますか?
(n=159)



IT 部門は組織にとって重要ですが、チームは長時間労働になる可能性があります

ほとんどの回答者が、経営陣はIT部門を組織の成長とビジネス戦略にとって重要で（61%）、従業員にとっての価値の源泉である（56%）と考えていると述べています。しかし、47%は、経営陣がIT部門をハードウェアまたはソフトウェアの問題解決を行うためだけのものと考えています。

あなたの意見では、経営陣はIT部門をどのように考えていますか？

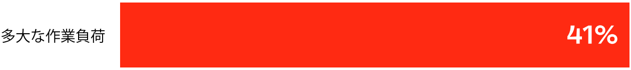


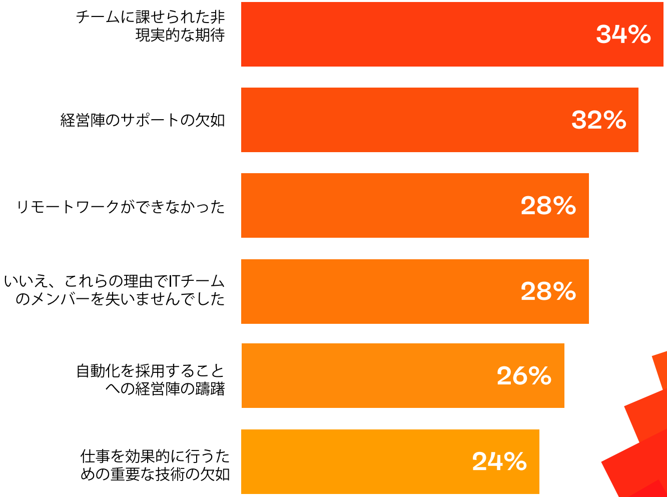
信頼できるカスタマーサービスを可能にする **20%,**
パスワードをリセットするためだけの存在 **19%,**
組織の将来を支えるための重要な存在 **19%**

ITサービスの50%以上が自動化されている組織の回答者では、74%がIT部門は組織の成長とビジネス戦略にとって重要であると考えているのに対し、ハードウェアまたはソフトウェアの問題解決のためだけにIT部門が重要であると考えている回答者は32%にすぎません。

回答者は、高い作業負荷（41%）、チームに対する非現実的な期待（34%）、経営陣によるサポートの欠如（32%）により、ITチームメンバーを失ったと述べています。

次のいずれかの理由でITチームのメンバーを失ったことがありますか。

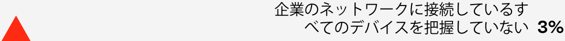


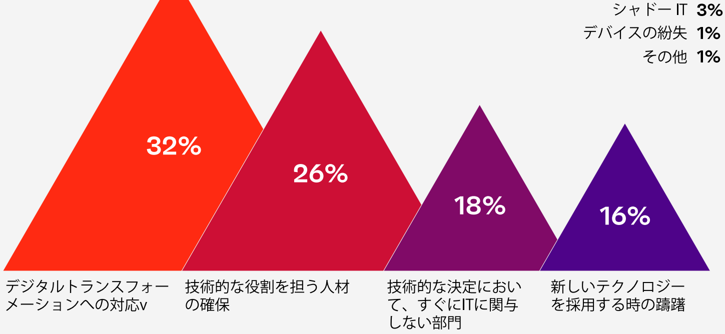


デジタルトランスフォーメーションと人材の維持という課題に直面しているITチームは、オフィスに戻るときにさらに影響を受ける可能性があります。

意思決定者は、デジタルトランスフォーメーションへの対応（32%）、技術的な役割を担う人材の確保（26%）が、組織が現在、直面している最大のIT課題であると感じています。

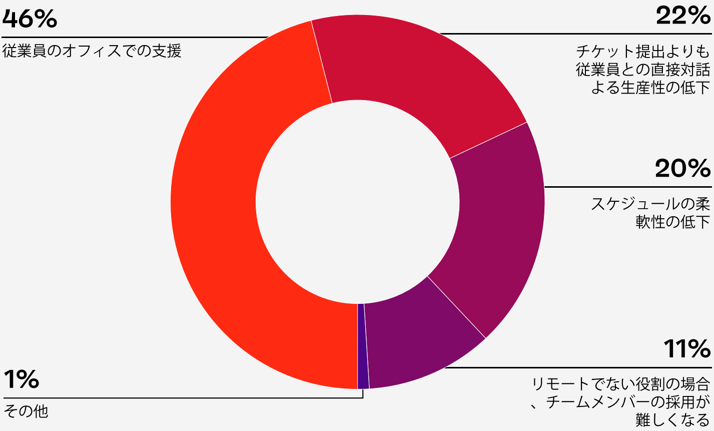
あなたの意見では、組織が現在、直面している最大のIT課題は何ですか？





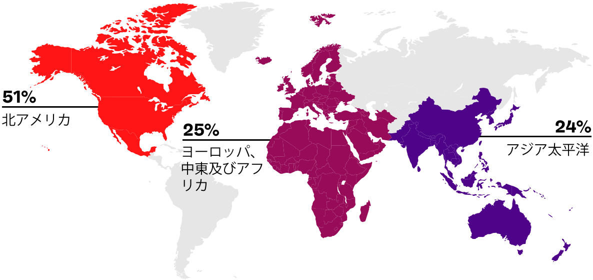
意思決定者のほぼ半数（46%）が、オフィスに戻る従業員の最も困難な側面は、従業員をオフィスで支援することであると述べています。回答者は、チケットの提出（22%）とスケジュールの柔軟性の低下（20%）よりも、むしろ従業員との直接対話による生産性の低下を懸念しています。

IT部門にとって、オフィスに戻る従業員の最も困難な側面は何ですか？

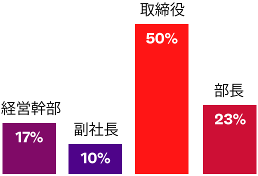


回答者の内訳

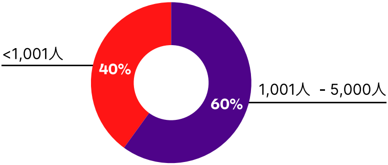
地域



役職



企業規模（従業員数）



データ収集期間：2021年8月20日から10月12日| 回答者：ITおよびセキュリティの意思決定者250人

Insights powered by PULSE