

# ITSM eszköz felmérés eredményei itSMF meetup

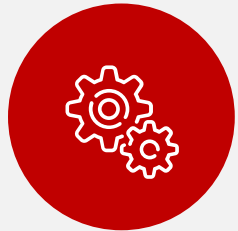


# A kutatás bemutatása



## A kutatás célja

A hazai szervezetek ITSM eszközhasználati gyakorlatának megismerése.



## A kutatási módszer

A résztvevők online kérdőíves önértékelése és az azt követő adatelemzés



## A vizsgált minta

112 vegyes háttérű kitöltő. Elemzésünk az ITSM eszközöket aktívan használó 101 kitöltő válaszain alapul.



## Az adatok értékelése

A beérkezett válaszok összesített elemzése  
Kis- és nagy IT szervezetek összehasonlítása  
Legnagyobb előfordulású ITSM eszközök összehasonlítása

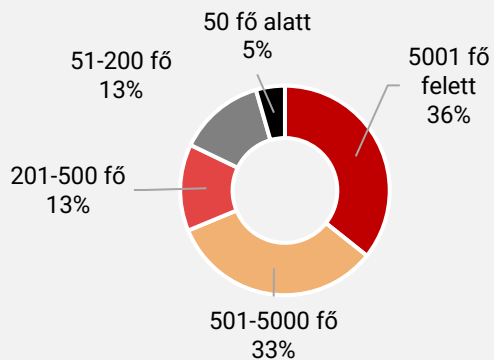
**Az adatfelvétel 2025. május – július között történt. Az adatok feldolgozása (egyértelmű esetekben történő adattisztítás, illetve nem konzisztens rekordok kutatásból való kizárása) és az utána következő adatelemzés 2025. augusztus – szeptember között zajlott.**

A kutatás résztvevői a Vialto Consulting korábbi üzleti partnerein túl az ITSM témájú események iránt érdeklődők, valamint a szervezetükben betöltött funkciójuk alapján a nyilvános adatbázisok alapján célzottan megkeresettek közül kerültek ki.

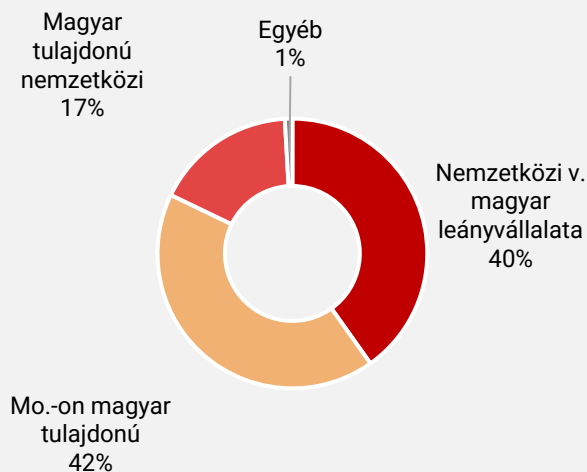
Az eredmények értelmezésekor figyelembe kell venni, hogy a kitöltők nem egy tudatos tudományos igényű statisztikai módszertan alapján kerültek kiválasztásra.

# A kutatás résztvevői – a szervezetek

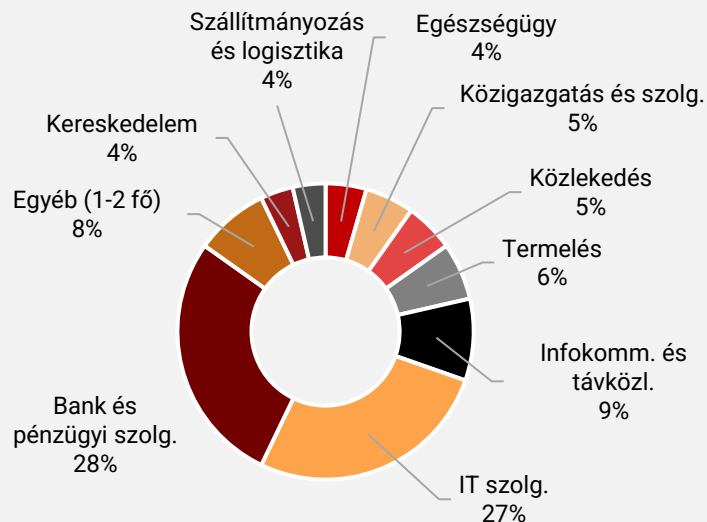
A kitöltők megoszlása a szervezetek mérete szerint



A kitöltők megoszlása a képviselt szervezet tulajdonosi struktúrája szerint



A kitöltők megoszlása iparágak szerint



A szervezetek mérete szerint **nagyjából 2/3 arányban képviseltetik magukat a nagy szervezetek (500 fő felett) dolgozói, míg a kisebb szervezetek (500 fő alatt) munkavállalói 1/3 arányban** jelennek meg a mintában.

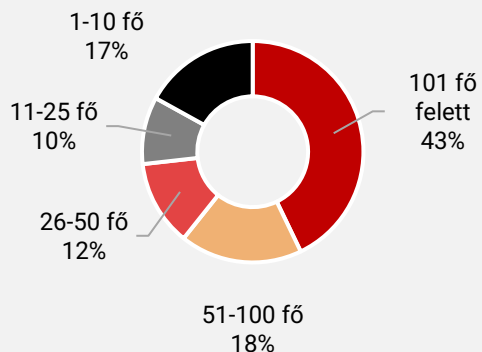
A szervezetek tulajdonosi struktúráját tekintve hasonló mértékben szerepelnek a Magyarországon tevékenykedő magyar tulajdonú vállalatok és a Nemzetközi vállalatok magyar leányvállalatai, amely két szegmensbe tartozik a minta túlnyomó része.

**Iparági bontás tekintetében a Bank és pénzügyi szolgáltatási-, valamint az IT szolgáltatási szegmens a leginkább reprezentált, ezek összesen a minta több, mint felét alkotják.**

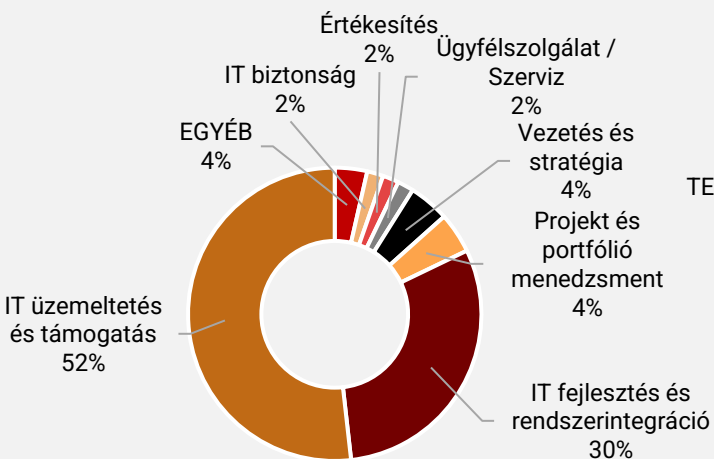
Ennek kapcsán meg kell jegyeznünk, hogy számos hazánkban tevékenykedő nagyvállalat az informatikai szolgáltatásait saját IT szolgáltató cégével végezteti.

# A kutatás résztvevői – a kitöltők

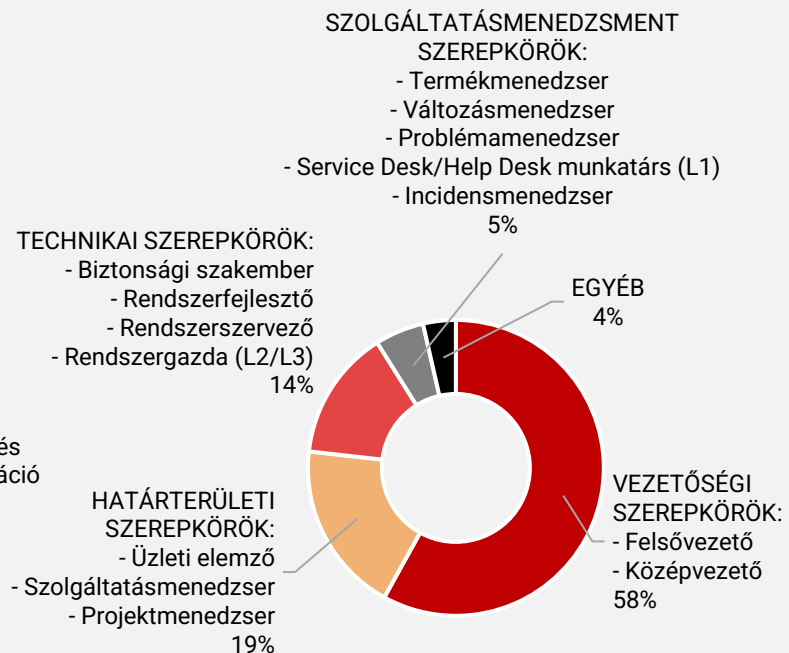
A kitöltők megoszlása az IT szervezetek mérete szerint



A kitöltők megoszlása szakterületük szerint



A kitöltők megoszlása szerepkörük szerint



**Az IT szervezetek méretét tekintve hasonló a megoszlás a szervezetek méreténél látottakhoz: 2/3 nagy IT, 1/3 kis IT. A minta több mint felét teszi ki az IT üzemeltetési és támogatási területről érkezők. Az IT fejlesztés és rendszerintegráció szegmens 30%-al képviselteti magát.**

**Szerepköri tekintetben a kitöltők válaszait az ábrán látható négy nagyobb szegmensbe soroltuk a további elemezhetőség érdekében.**

**A kitöltők több, mint fele tölt be valamilyen vezetői szerepkört.**

# Átfogó eredmények



Általános megállapítások



Folyamatok, funkcionalitás



Integráció, riporting, AI



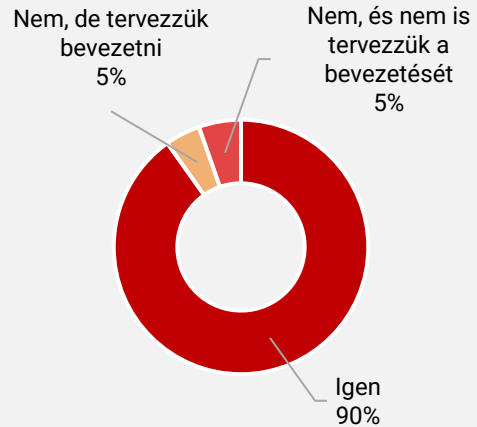
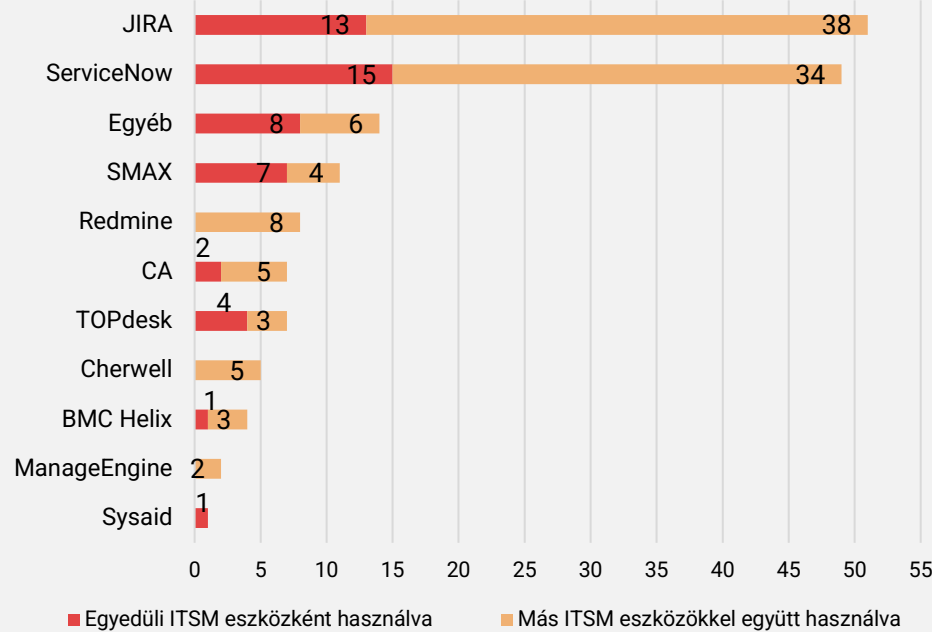
Elégedettség és jövőbeli tervek



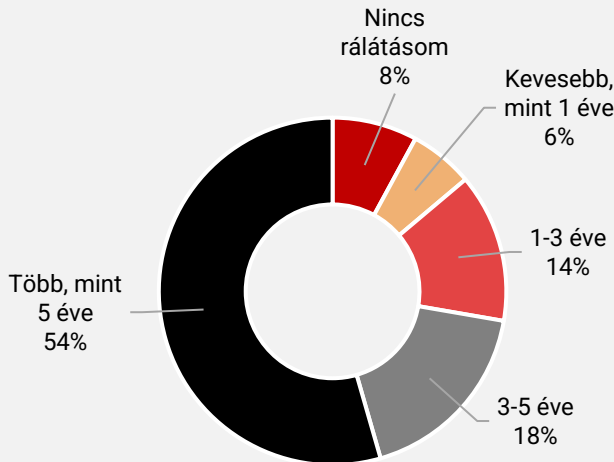
# Általános megállapítások

# Használt ITSM eszközök és életciklusuk

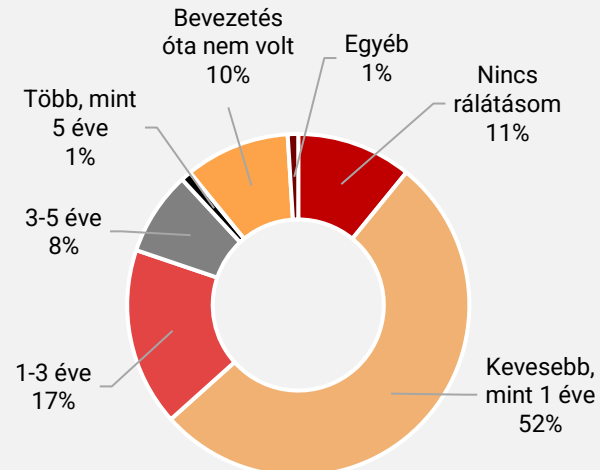
## Használt ITSM eszközök



## Bevezetés



## Legutóbbi jelentős fejlesztés/verzióváltás



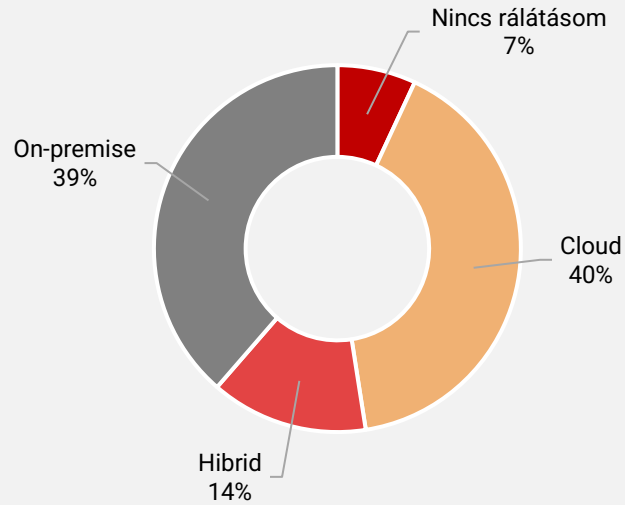
A kérdőívet kitöltők **90%-a válaszolta, hogy vállalata jelenleg is használ valamilyen ITSM eszközt**. A további elemzések a minta ezen szegmensén alapulnak.

**Két eszköz használati gyakorisága emelkedik ki: a JIRA és a ServiceNow. Ezek hasonló mértékű és kiemelt előfordulása miatt külön szekciót szánunk azok összehasonlítására.**

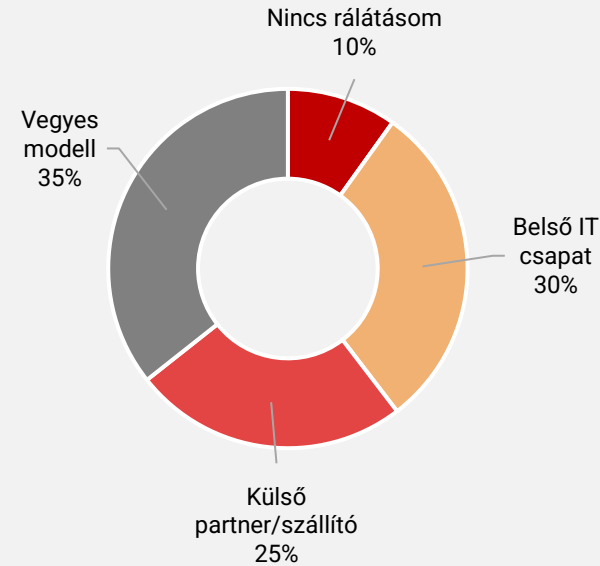
Az esetek **felében a vállalatok több, mint öt éve telepítették az ITSM eszközt** és viszonylag ritka az éven belüli bevezetés. A válaszok szerint a **legutóbbi jelentős fejlesztés vagy verzióváltás általában éven belül történt**. Mindez arra enged következtetni, hogy **a bevezetett ITSM eszközökhöz többnyire hosszútávon ragaszkodnak a szervezetek, azokat pedig a telepítés után sem hagyják magukra és a mai napig aktívan fejlesztik.**

# Működési és fejlesztési-üzemeltetési modellek

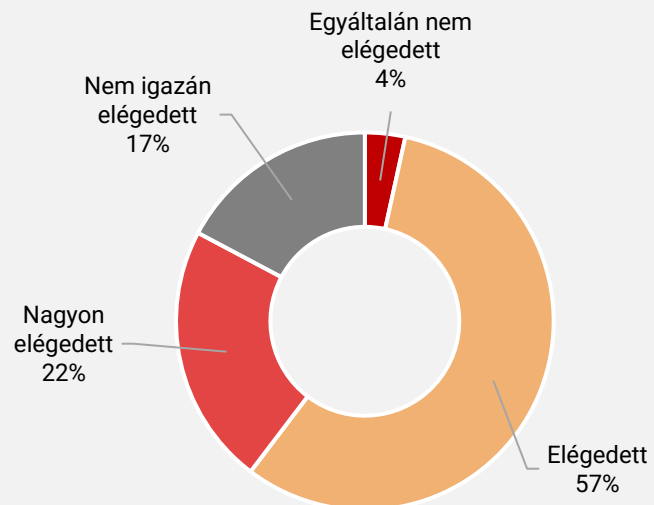
## Elhelyezkedés, működtetés



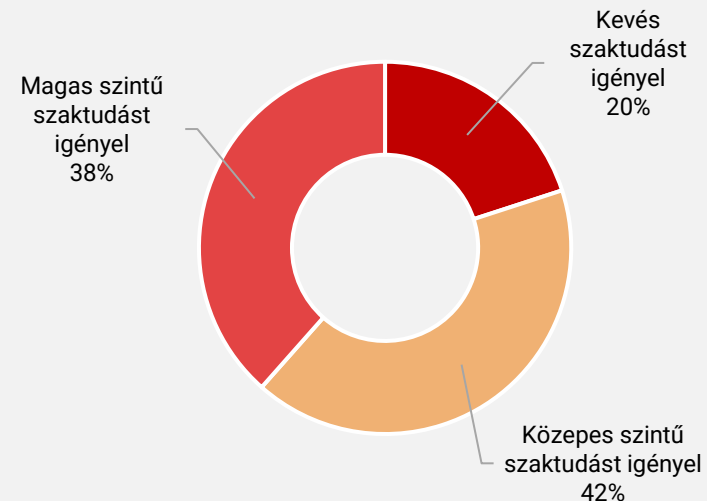
## Fejlesztési és üzemeltetési erőforrások



## Külső szállítóval való elégedettség



## Szaktudás igény belső támogató csapat részéről



Az ITSM eszközök elhelyezkedésüket tekintve **fele-fele arányban kerülnek kialakításra On-premise, illetve Cloud környezetben, a Hibrid kialakítás pedig ezekhez képest ritkább.**

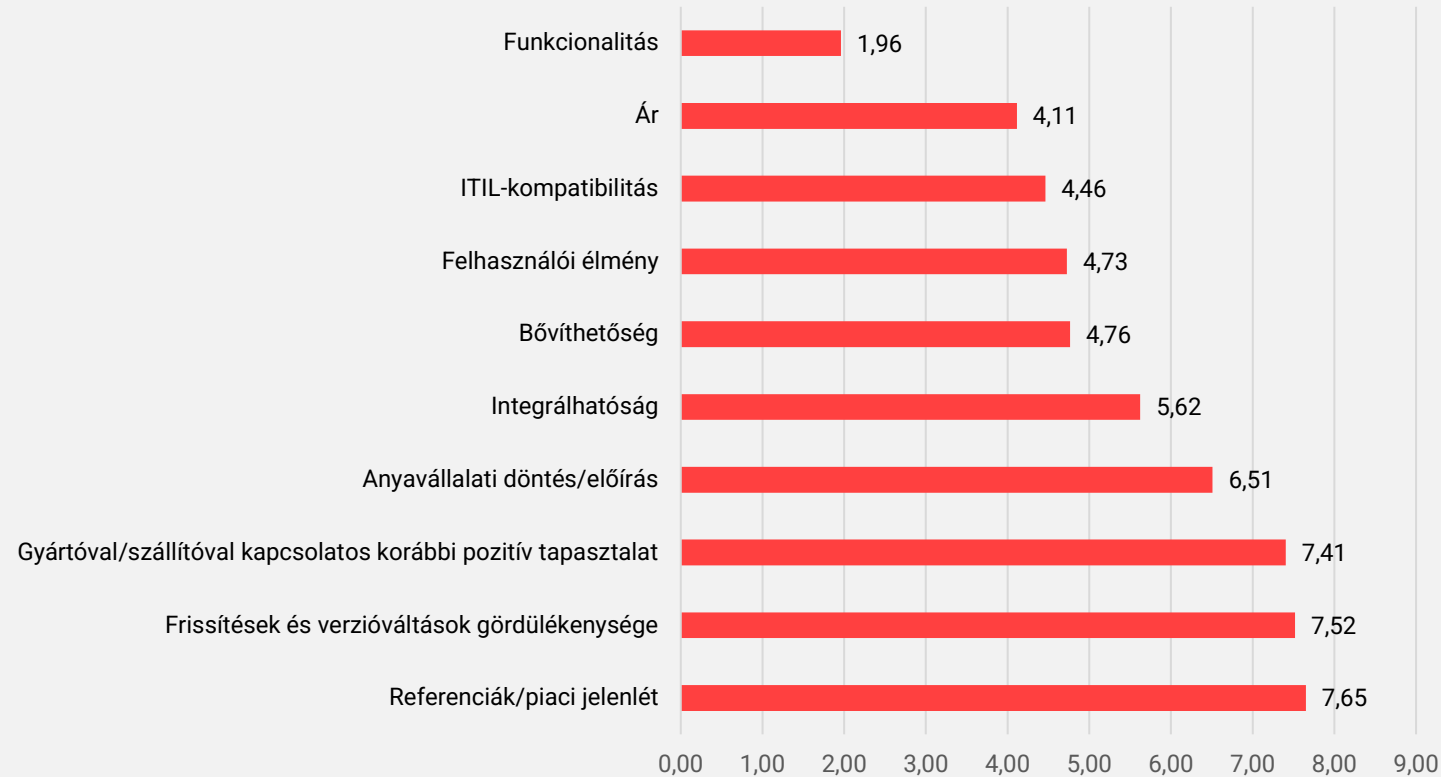
A fejlesztéshez és üzemeltetéshez szükséges erőforrásokat tekintve **a leggyakrabban vegyes modellt** használnak a vállalatok.

**Külső szállítói érintettség esetén az adott partnerrel a válaszadók majdnem 80%-a elégedett.**

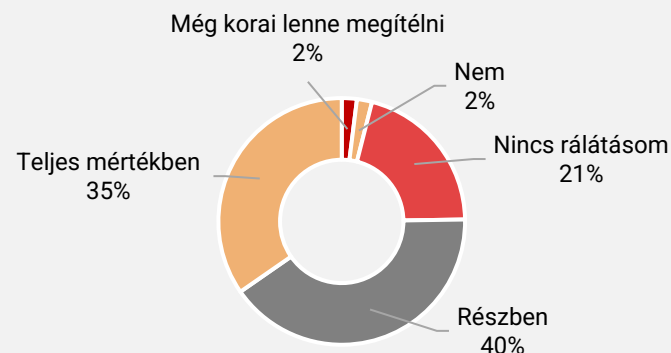
**Belső IT csapattal történő működtetés esetén a szükséges szaktudás szintjét a többség közepesnek ítélte, de a magas szintű szaktudást jelölő válaszok száma is csak kis mértékben maradt el ettől.**

# Kiválasztási szempontok és elvárások

## Kiválasztási szempontok fontossága



## Elvárások beigazolódása



A kiválasztási szempontok kapcsán arról érdeklődtünk, mennyire fontos az adott tényező a kitöltők szerint. Az ábrán a tényezők sorrendiségének átlaga látható, minél kisebb az érték annál fontosabb az adott szempont.

Az ITSM eszköz **funkcionalitása** bizonyult a legfontosabbnak, ezt követi az **eszköz ára**, majd **ITIL-keretrendszerrel való kompatibilitása**.

Az **eszköz piaci jelenléte** bizonyult a legkevésbé fontosnak, **sőt, a frissítések és verzióváltások gördülékenysége is elég mostoha helyezést kapott** – ami azért is érdekes, mert mind a kihívások között, mind az eszközök leváltási szándékainak okainál is **előkelő helyen szerepel a Lassú fejlesztés és reagálási idő**.

A válaszadók **3/4-e** nyilatkozta, hogy az **előzetes elvárásaiknak teljesen, vagy legalább részben megfelel** a választott ITSM eszköz, és csak **nagyon kevesen gondolják úgy, hogy az eszköz egyáltalán nem teljesíti az igényeiket**.

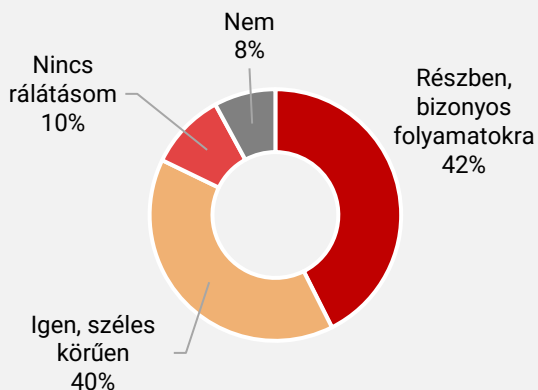


# Folyamatok, funkcionalitás

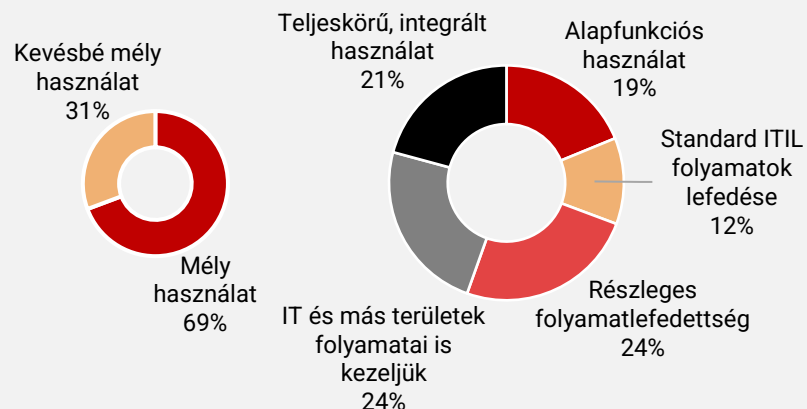


# ITIL követés és ITSM eszközhasználat

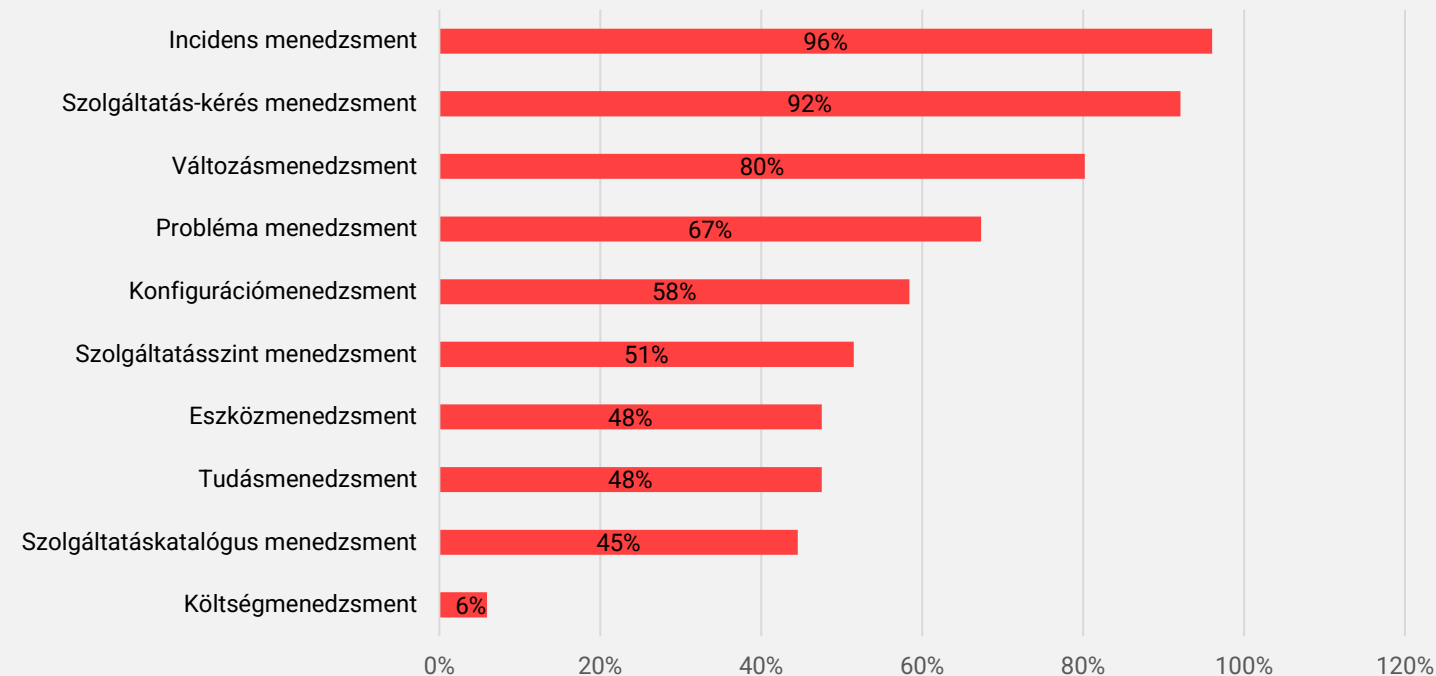
## ITIL keretrendszer követése



## ITSM eszközhasználat mélysége



## ITIL folyamatok támogatása



A szervezetek az ITIL keretrendszert jellemzően magas szinten alkalmazzák. Az eszközhasználatot túlnyomóan mély használat jellemzi.

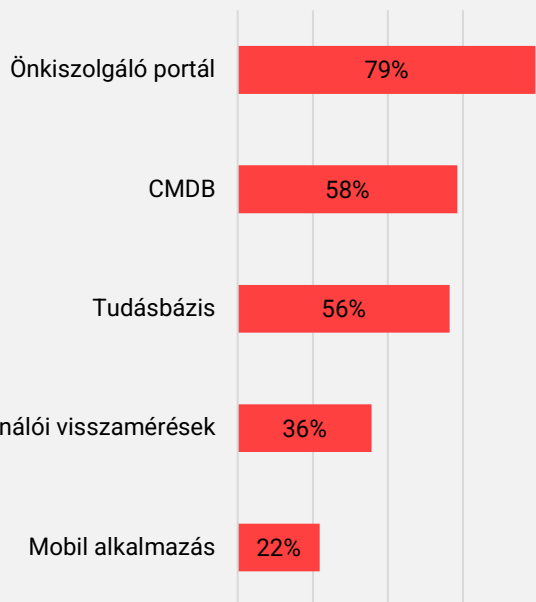
A leggyakoribb az ITSM eszközzel való részleges folyamat lefedettség, illetve az egyéb területek folyamatainak kezelése; de a teljeskörű integrált használat is csak kis mértékben marad el ettől.

Mindez arra enged következtetni, hogy az ITSM eszközök alkalmazása egyre inkább túlmutat az ITIL alapokon (incidens-, probléma-, változás-, szolgáltatás-kérés menedzsment) és a szervezetek törekednek az IT-n túli integrációra is. Hazánkban viszont továbbra is jelen van az alapfunkciós használat.

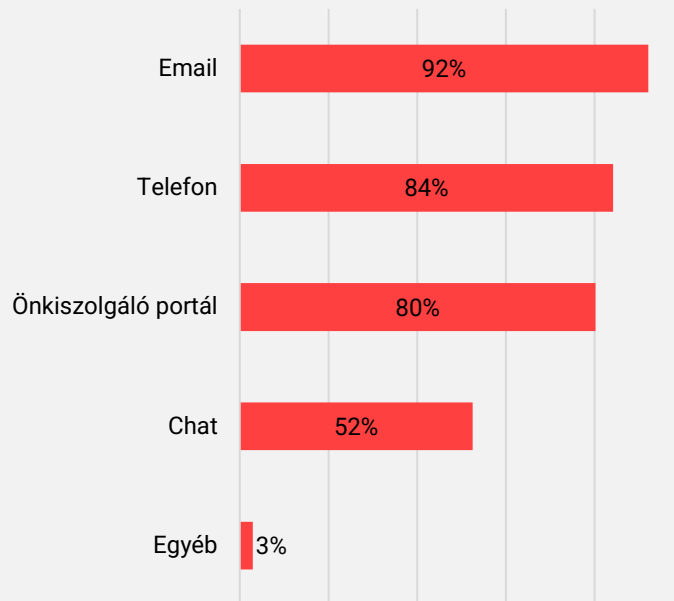
Az ügyféllel közvetlen kapcsolatban álló ITIL folyamatok (incidens, kérés) lefedettsége a legmagasabb, a belső működést elősegítő alapfolyamatokat (változás, probléma) szintén nagy százalékban használják. Az egyéb ITIL folyamatok támogatási szintje nagyjából 50%-os, kivéve a költségkezelést, ami arra utal, hogy a szolgáltatások árazása és a költségeinek kiterhelése még nem bevett gyakorlat.

# ITSM funkciók használata és támogató csapat elérése

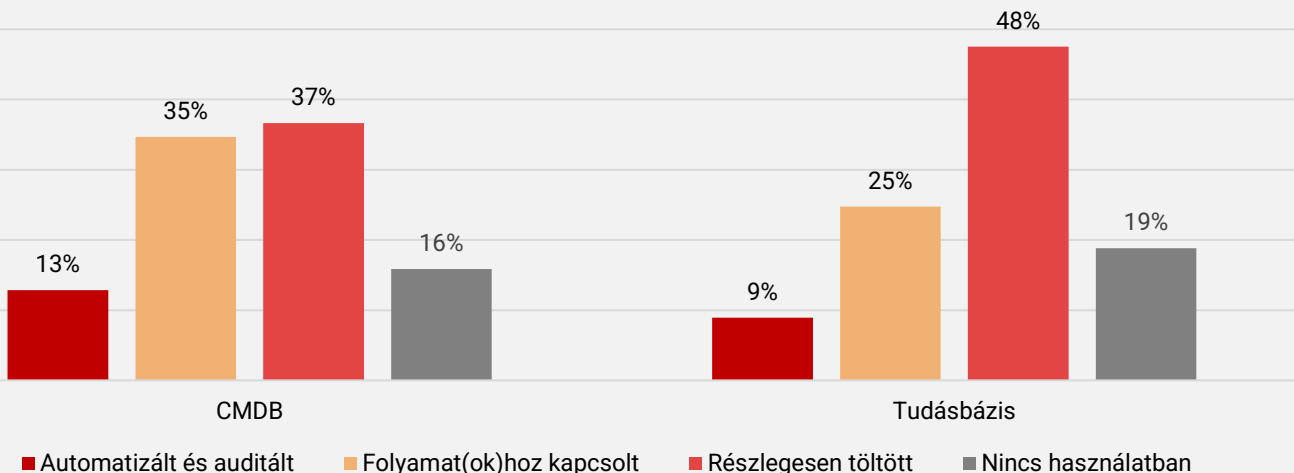
## ITSM eszköz által használt funkciók használata



## IT támogató csapat elérése



## CMDB és tudásbázis használat érettsége



A tipikus funkciókról elmondható, hogy **az önkihasználó portál, a CMDB és a tudásbázis használata a legelterjedtebb.**

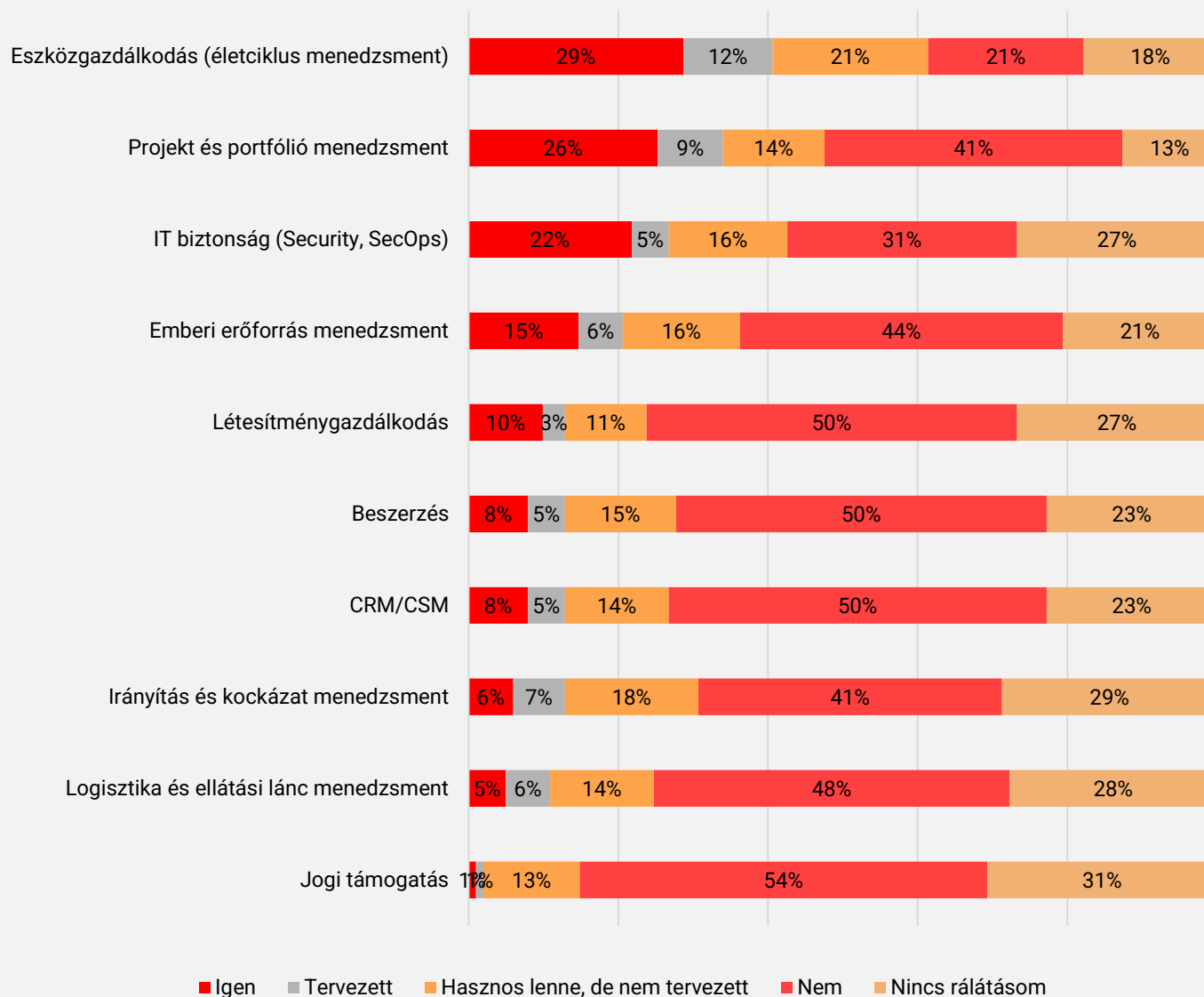
Érdekeség, hogy bár az önkihasználó portál használata a legelterjedtebb, mégis, **az IT támogató csapatot még mindig email-ben és telefonon keresik a legtöbben.**

**A CMDB és a tudásbázis funkciók esetén részleges töltöttség a jellemző.**

A CMDB-t magasabb szinten használják folyamatokhoz kapcsoltn, illetve automatizált és auditált módon; míg a tudásbázist több kitöltő vállalata egyáltalán nem használja.

# Nem ITSM folyamatok támogatása

## Egyéb folyamatok támogatása



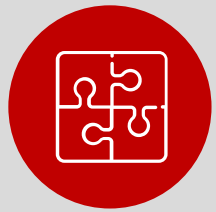
Az ITSM-en kívüli, egyéb folyamatok támogatása kapcsán elmondható, hogy **az eszközgazdálkodás a vállalatok által leggyakrabban használt funkció, illetve ennek bevezetését tervezik és preferálják is a legnagyobb mértékben.**

**Ezt követi a projekt és portfóliómenedzsment, illetve az IT biztonság** folyamatainak támogatása.

**A fenti három folyamat támogatása a leghasznosabbnak ítélt a válaszok alapján, így ahol még nem történt meg, ott a szervezeteknek érdemes lehet megvizsgálni az ITSM eszközeik ezek kapcsán elérhető funkcióit.**

A jogi támogatás, a létesítménygazdálkodás, a beszerzés és a CRM/CSM folyamatok támogatása a szervezetek felénél nem történik meg.

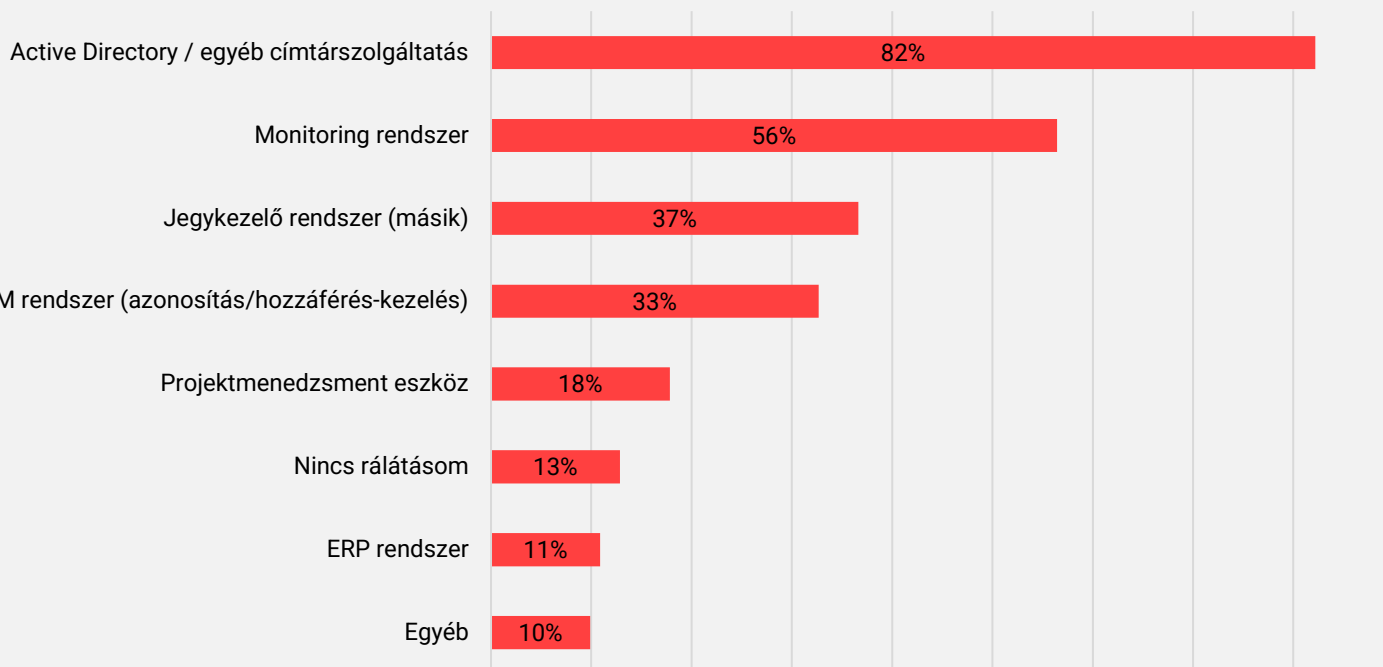
A kitöltők rálátása a jogi terület támogatására, az irányítás és kockázatmenedzsment, majd az IT biztonság területeire a legkorlátozottabb.



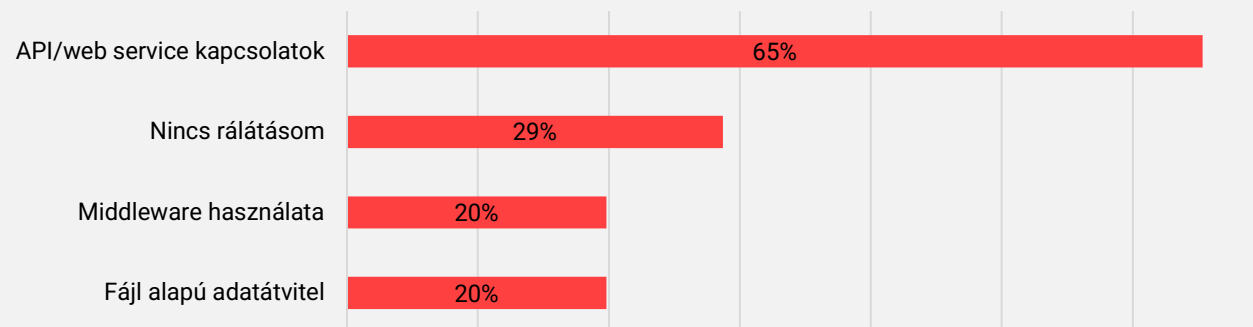
# Integráció, riporting, AI



## Integrált rendszerek



## Integrációs módszerek

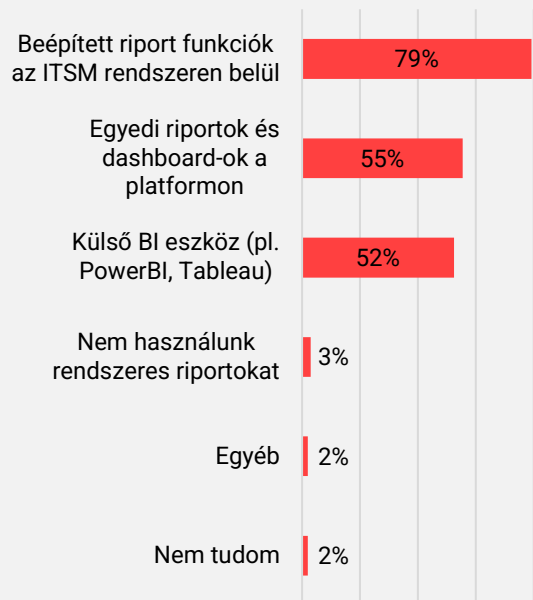


A kitöltők által használt ITSM eszközök **több, mint 80%-ban kerülnek integrálásra Active Directory vagy más címtárszolgáltatásokkal, illetve a vállalatok több mint felénél monitoring rendszerekkel is.** A legritkább integráció az ERP rendszereknél figyelhető meg.

Az integráció az esetek nagyjából **2/3 részében API/web service kapcsolatokkal történik, míg a Middleware és a fájl alapú adatátvitel alkalmazása ehhez képest viszonylag alacsony.** A kitöltők mintegy 30%-ának nincs rálátása a használt módszerekre.

# Riporting és MI funkciók használata

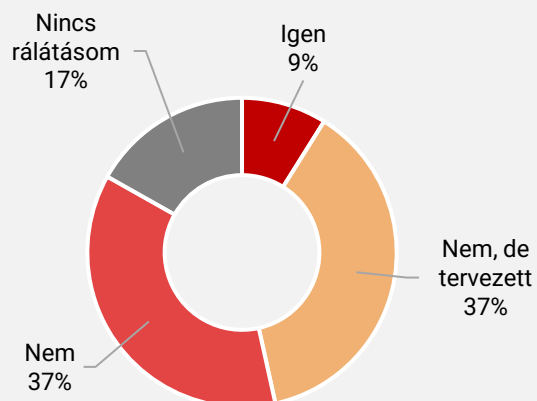
## Használt riportok



## Riportok típusai



## Mesterséges intelligencia és prediktív funkciók használata



- Search
- Szöveg generálás
- RAG (Retrieval-Augmented Generation)
- Teljes folyamatvezérlés a monitoringtól a levél feldolgozásig, a feladatok cég stratégiai alapján történő kiosztásáig

**A legelterjedtebb riporting megoldás az ITSM rendszerbe épített riportfunkciók használata.**

A vállalatok felénél az ITSM eszközön belül **egyedi kimutatások készítése és dashboard-ok alkalmazása, illetve a külső BI eszközök használata is jelentős.**

**Mindez egyrészt azt mutatja, hogy ezek a módszerek nem egymás kizárói, hanem együtt is tudnak létezni, másrészt jelezheti, hogy az ITSM eszközökön belül elérhető riportlehetőségek nem minden esetben elégítik ki teljesen a felhasználók igényeit.**

A szervezetek **szinte kivétel nélkül alkalmaznak jegystatistikai riportokat az ITSM alapfolyamataik monitorozására, és az SLA riporting szintén elterjedt eljárás.**

**Az mesterséges intelligencia és prediktív funkciók használata a válaszok alapján egyelőre még nem terjedt el, a kitöltők 1/3-a tud ilyen tervekről.**

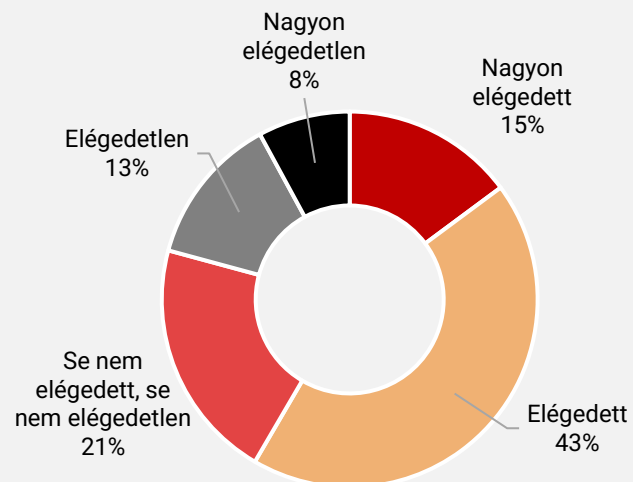


# Elégedettség és jövőbeli tervek

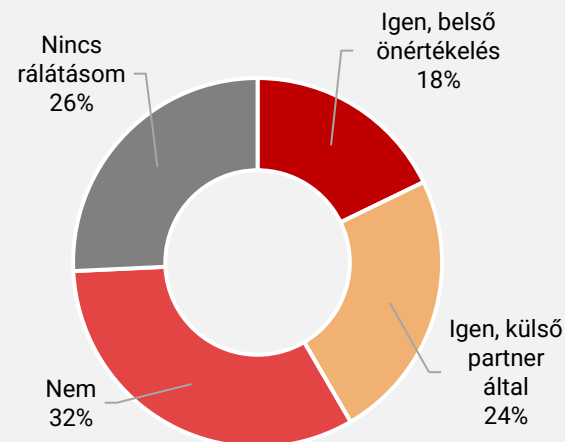


# ITSM érettség, felhasználó elégedettség és kihívások

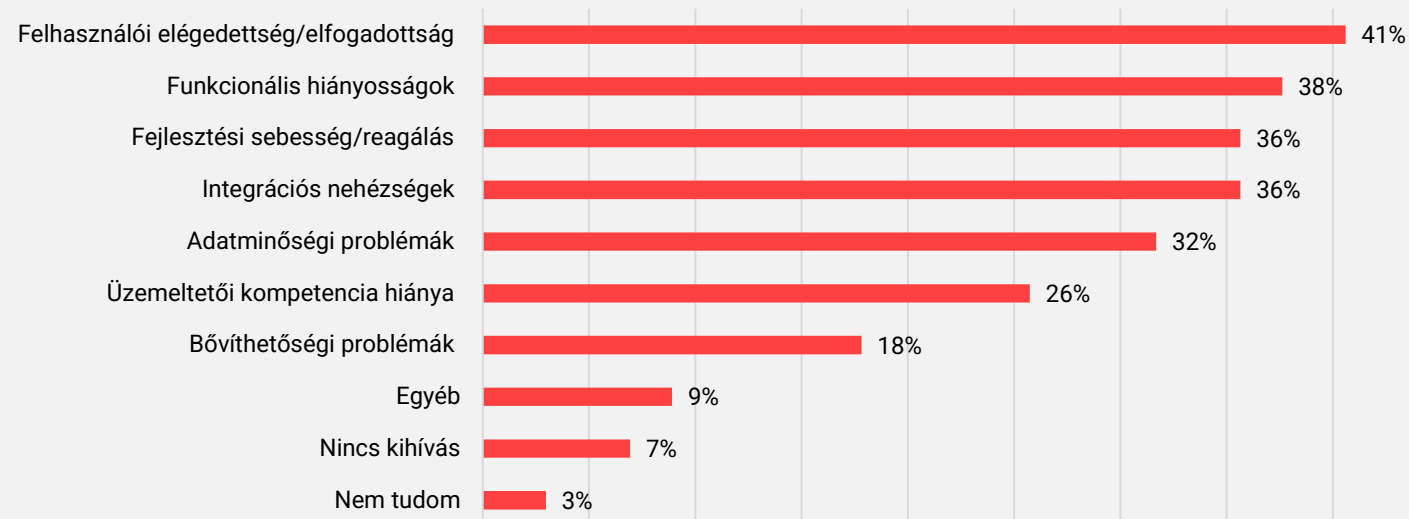
## ITSM eszközzel való felhasználói elégedettség



## ITSM érettségi felmérés/audit



## Kihívások



**A felhasználói elégedettséget tekintve összességében pozitív a kép, a nagyon elégedetlenek aránya alacsony.**

**A szervezetek 1/3-ánál nem történt ITSM érettségi felmérés, máshol pedig inkább külső partnert vonnak be.**

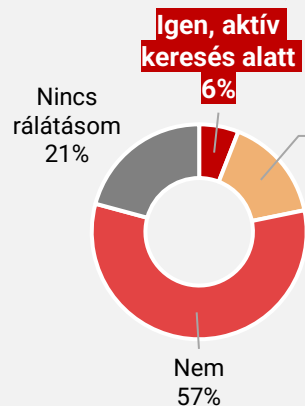
A szervezeti ITSM érettség objektív megítélése érdekében érdemes lehet rendszeres belső önértékelést végezni, különösen azoknál a vállalatoknál, ahol jelenleg külső partnerre vagy informális megítélésre támaszkodnak.

**A legnagyobb kihívásokat az eszközök felhasználók általi elfogadottsága, a funkcionális hiányosságok, a fejlesztési sebesség és az integrációs nehézségek jelentik.**

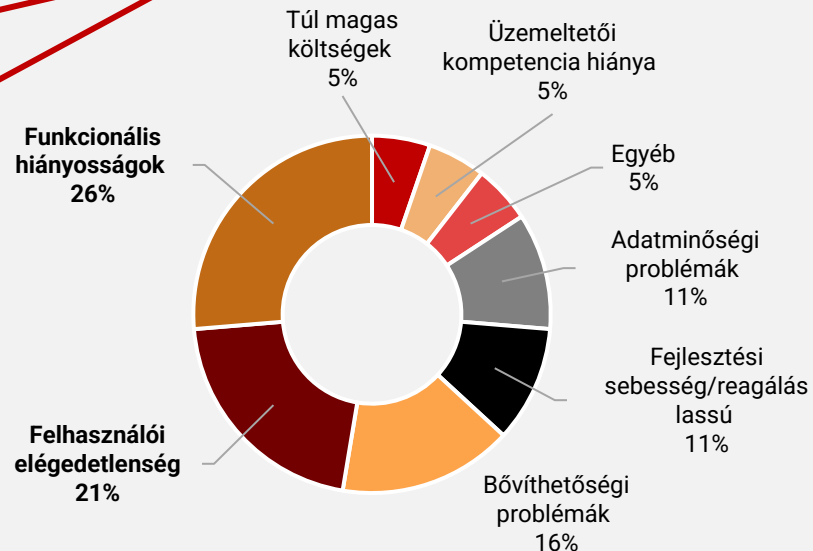
Az adatminőségi problémák az ötödik leggyakoribb kihívásként merülnek fel, ami felveti a kérdést, hogy ez valóban az ITSM eszközt minősíti-e vagy inkább magát a szervezetet jellemzi?

# Váltási szándék és kiválasztási szempontok változása

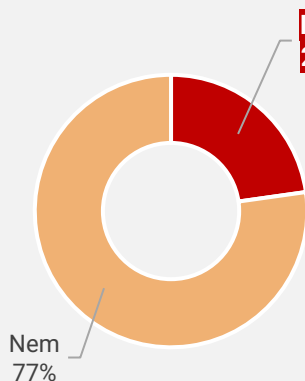
## Eszközváltási szándék



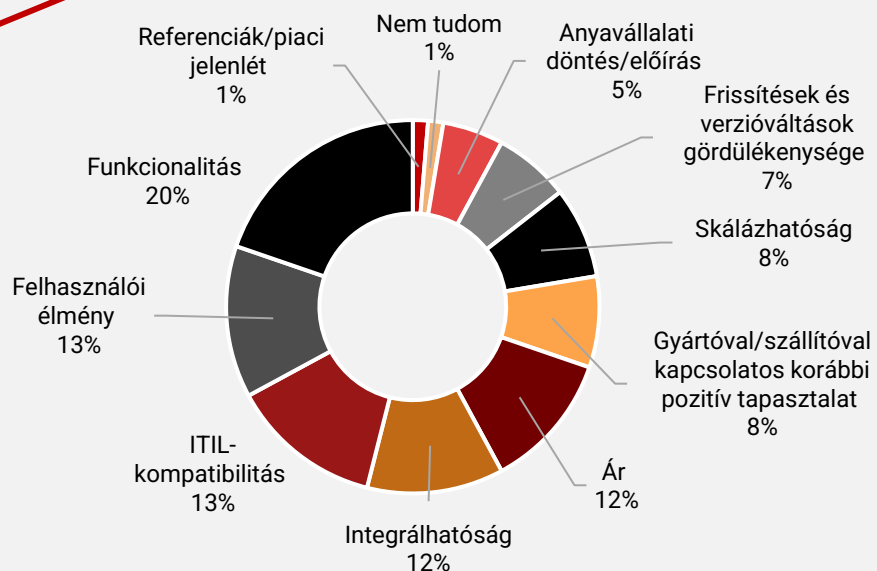
## Váltási szándék okai



## Kiválasztási szempontok változása



## Jelenleg releváns kiválasztási szempontok

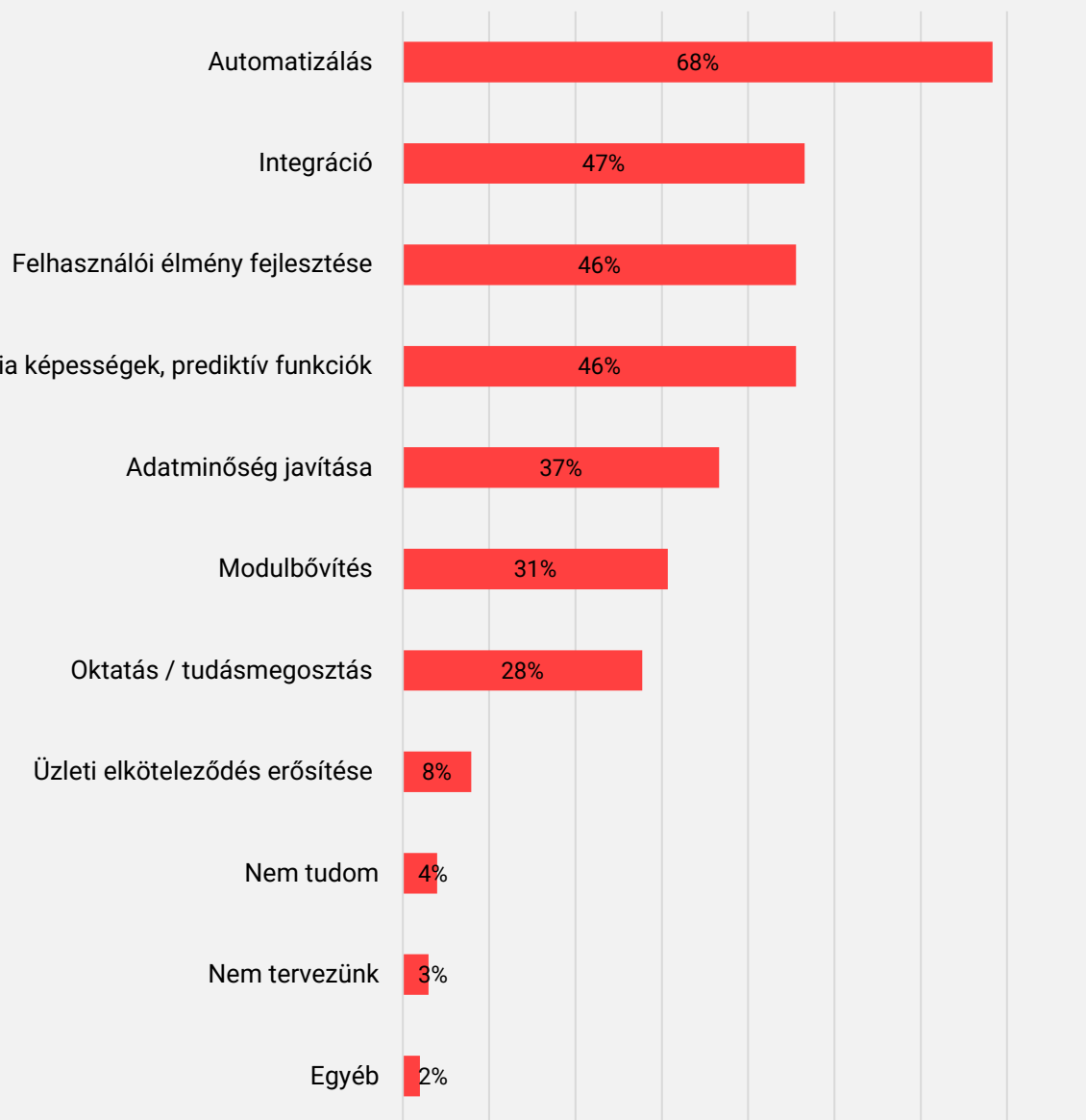


Bár a kitöltők szervezetének **57% egyáltalán nem gondolkozik a váltáson**, mégis, összesen **22%-uk keres új ITSM eszközt a meglévő lecserélésére.**

A váltási szándék fő okai a **funkcionális hiányosságok és a felhasználói elégedetlenség.** Ezt követik a **bővíthetőségi gondok**, majd a **lassú fejlesztési és reagálási idők**, és az **adatminőségi problémák.**

A kitöltők **háromnegyede** nyilatkozta, **nem változtak a kiválasztási szempontjaik**, a többieknek a **funkcionalitás, a felhasználói élmény, az ITSM eszköz ITIL-kompatibilitása és az integrálhatóság vált fontosabbá az eszközbevezetés óta.**

## Fejlesztési tervek



A fejlesztési tervek első helyén szerepel az automatizálás, második helyen pedig az ITSM eszköz további rendszerekkel való integrációja.

Érdekes, hogy a felhasználói élmény fejlesztése csak a harmadik helyen jelenik meg, hiszen a legnagyobb kihívást ezen a területen tapasztalják a szervezetek.

Aránylag sokan tervezik a mesterséges intelligencia képességek, vagy prediktív funkciók használatát, de csak a negyedik gyakorisági sorrendben.

Ugyanakkor, az AI bevezetésével kapcsolatos tervek az adatminőség javítási, modulbővítési és egyéb terveknél is magasabbak, ami azt mutatja, hogy az esetleg felmerülő problémák nem akadályozzák meg a szervezeteket a folyamatos fejlődésben.

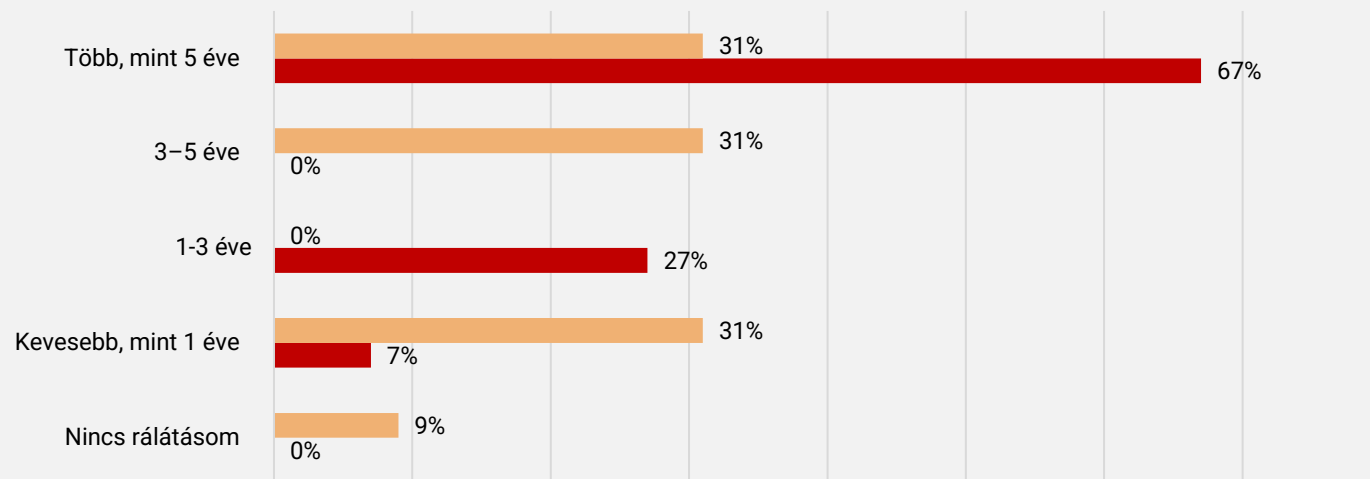
servicenow

vs.

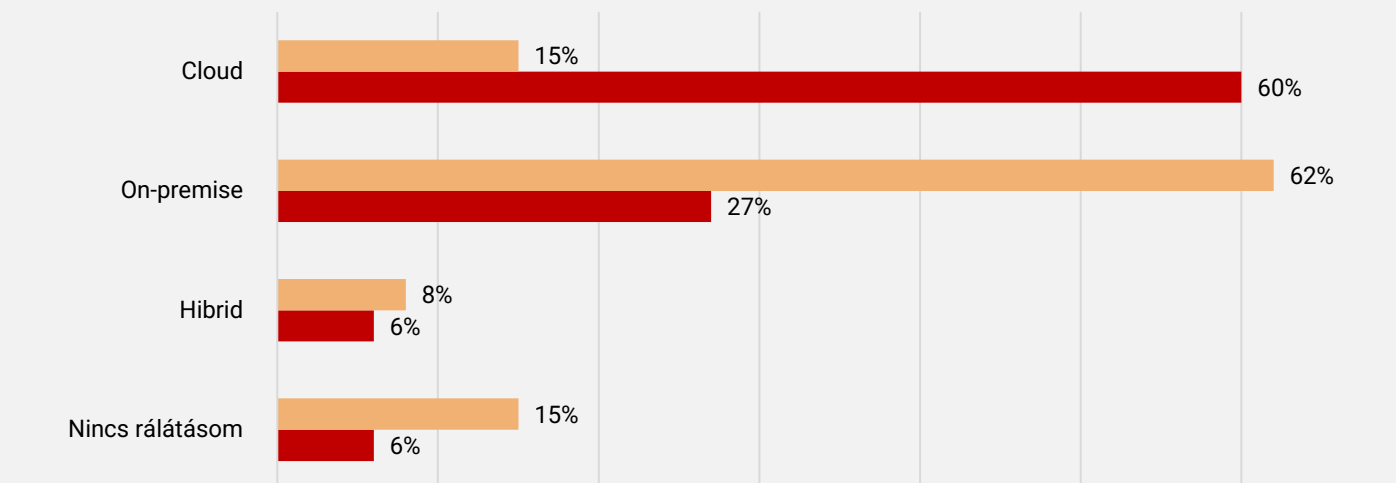




### ITSM eszköz bevezetése



### Elhelyezkedés, működtetés



A ServiceNow és JIRA ITSM eszközök alkalmazásában egyértelmű különbségek rajzolódnak ki.

**ServiceNow esetén gyakori az 5 évnél régebbi implementáció, míg JIRA-nál a friss bevezetés a leggyakoribb.**

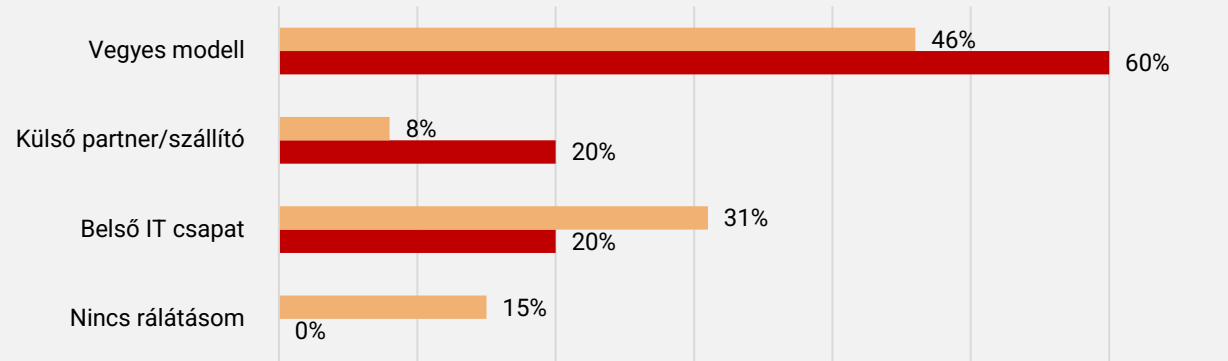
A **ServiceNow-ra többnyire felhőalapú kialakítás** jellemző, ami jobban illeszkedik a nagyobb és komplexsőbb szervezetek igényeihez. Érdekesség, hogy **ServiceNow-bevezetések egy része továbbra is On-premise került implementálásra annak ellenére, hogy a gyártó kifejezetten nem támogatja ezt a megoldást.** Ennek egy lehetséges oka a rendszer régen történt implementációja, másrészt a hazai nagyvállalatok felhővel szembeni tartózkodására is utalhat.

**JIRA-nál az On-premise telepítések dominálnak,** amit az adatbiztonsági és szabályozási előírásoknak való megfelelés is indokolhat.

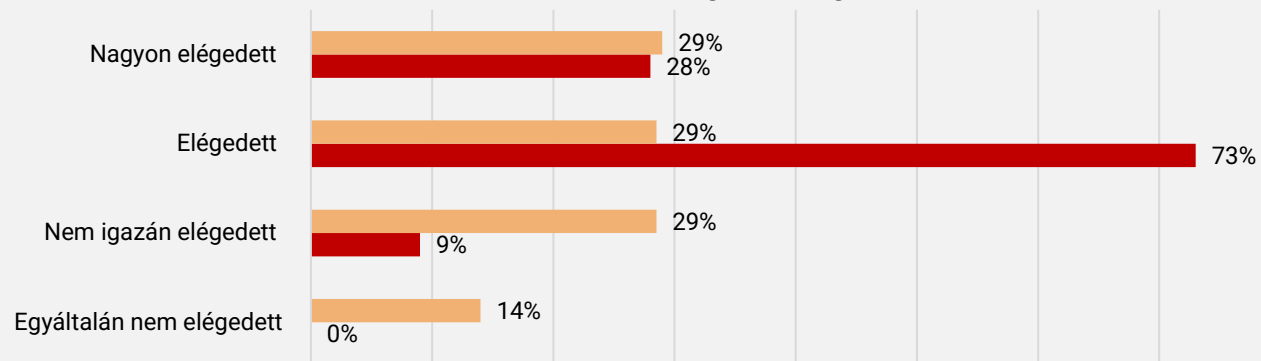
# ServiceNow vs. JIRA

■ ServiceNow ■ JIRA

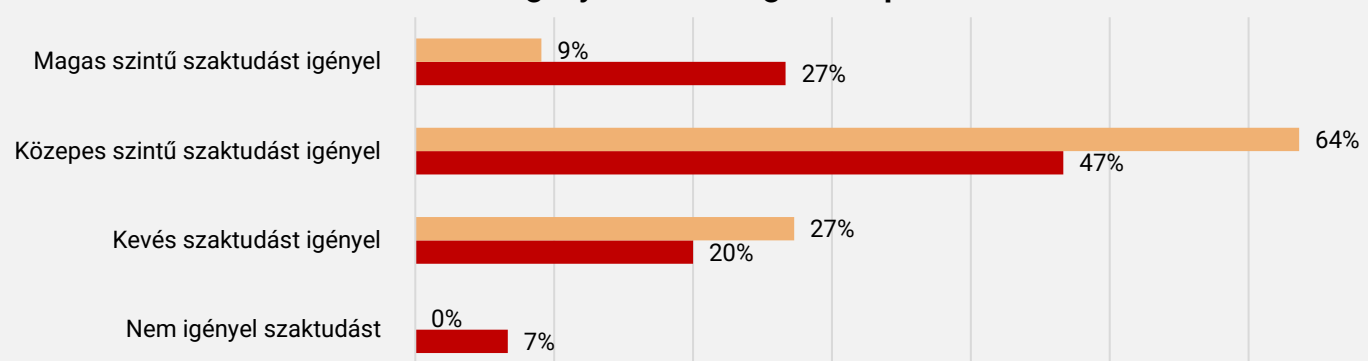
## Fejlesztési és üzemeltetési erőforrások



## Külső szállítóval való elégedettség



## Szaktudás igény belső támogató csapat részéről



## Támogatási forma, szaktudás



A rendszer fejlesztését és üzemeltetését a **ServiceNow-t** használó szervezetek jellemzően **Vegyes modellel** oldják meg, amit az alkalmazó **vállalatok komplexitása, érettebb szolgáltatásmenedzsmentje** indokolhat.

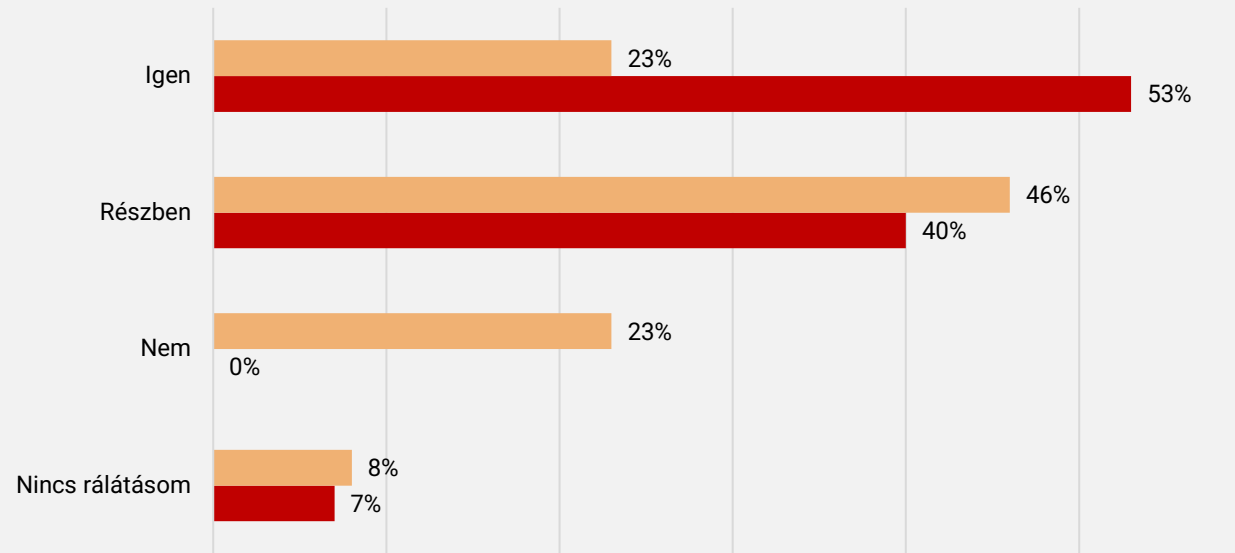
**JIRA** esetén jóval gyakoribb a **Belső csapatokra épülő támogatási modell**, ami egyrészt **egyszerűbb szervezetre és felhasználói igényekre**, másrészt a **működési költségek alacsonyan** tartásának igényére utalhat.

**Külső partnert/szállítót** a **ServiceNow** esetén **gyakrabban, JIRA-nál ritkábban alkalmaznak**. A velük való elégedettséget a ServiceNow felhasználók pozitívabban értékelik, ami azt jelzi, hogy **a külső partnerek bevonása egy stabil és jól bevált gyakorlat**. JIRA esetében vegyesek a visszajelzések, ami a szállítói partneri szerep kisebb hangsúlyára utalhat.

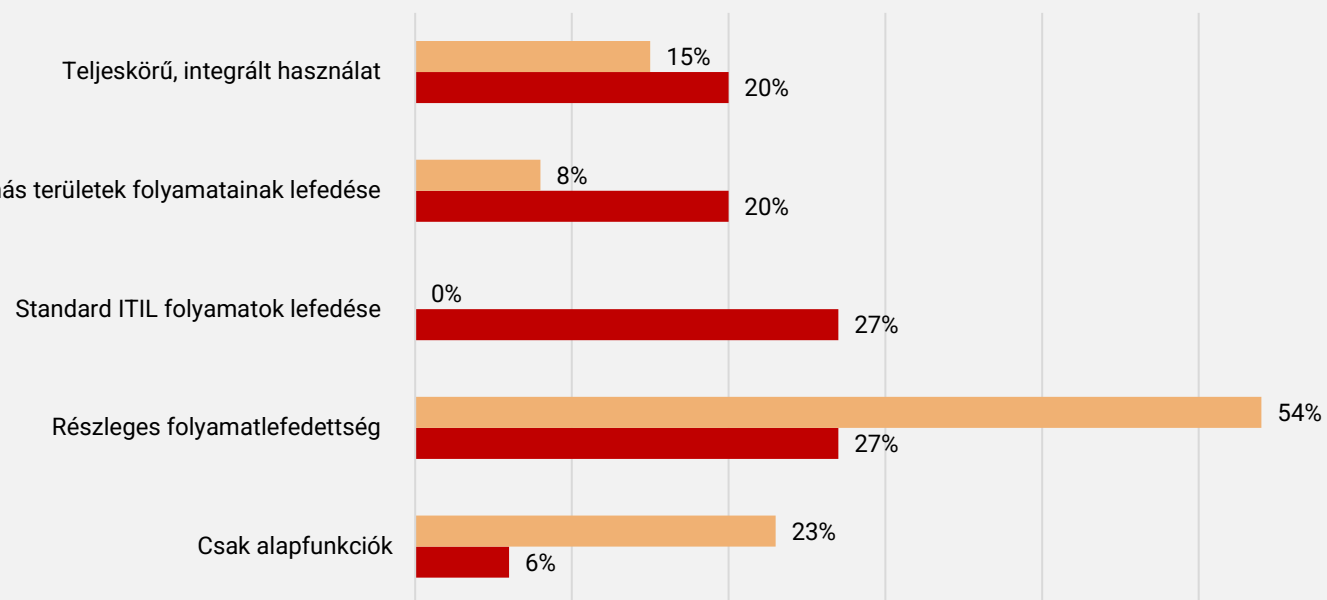
A kitöltők szerint a **ServiceNow üzemeltetése inkább közepes vagy magas szintű szaktudást kíván**, ami a rendszer komplexitását is tükrözi. A **JIRA** ezzel szemben **jellemzően kevesebb** belső szaktudással is fenntartható, ami könnyebb kezelhetőségre utal.



### ITIL keretrendszer követése



### ITSM eszközhasználat mélysége



A **ServiceNow-t** használó szervezeteknél jellemző az **ITIL széleskörűen alkalmazása**, ami strukturáltabb és érettebb szolgáltatásmenedzsment működésre utal.

A **JIRA** esetében ezzel szemben gyakoribb az **ITIL részleges alkalmazása**, ami meglehet, hogy rugalmasabb működést enged, ugyanakkor kevésbé optimalizált és teljeskörű folyamatokat eredményezhet.

Az ITSM eszközhasználat mélységét tekintve **ServiceNow** esetében nagyobb arányban jelentkeznek az **integrált, teljeskörű használati gyakorlat** és az **IT, illetve a szervezet más területeinek támogatása** is. Ez a vállalati szintű lefedettség arra utal, hogy a **ServiceNow** stratégiai szerepet tölt be a cégek működésében.

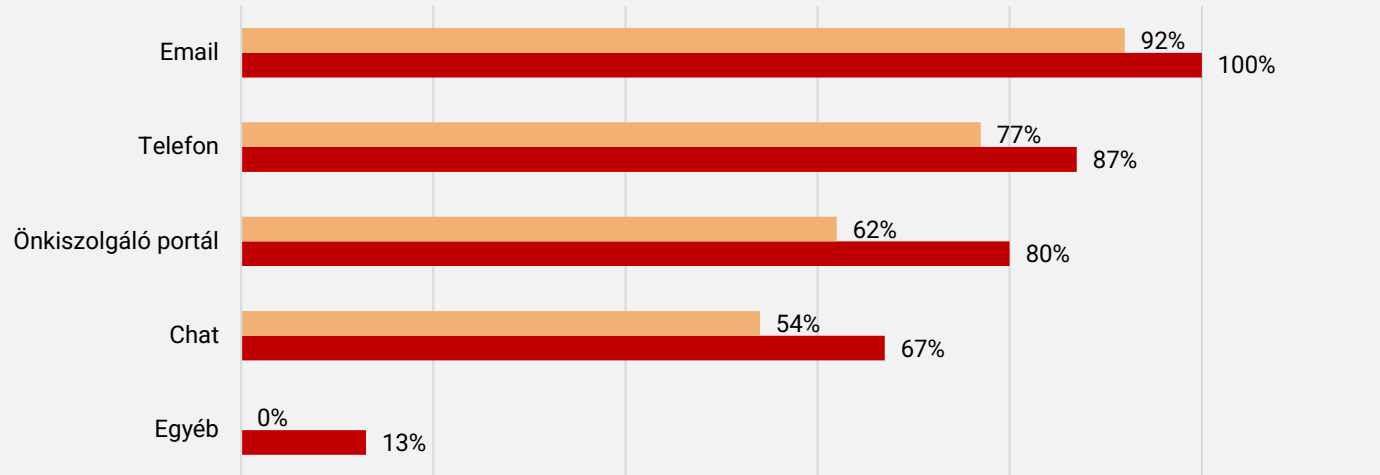
A **JIRA** ezzel szemben inkább **részleges folyamatlefedettséggel működik** a vállalatokban és **gyakran csupán alapfunkciókra** használt.

Mindez azt jelzi, hogy a **JIRA inkább célzott, kevésbé komplex igények kiszolgálására alkalmas**, míg a **ServiceNow integrált platformként illeszkedik a szervezeti működéshez**.

# ServiceNow vs. JIRA

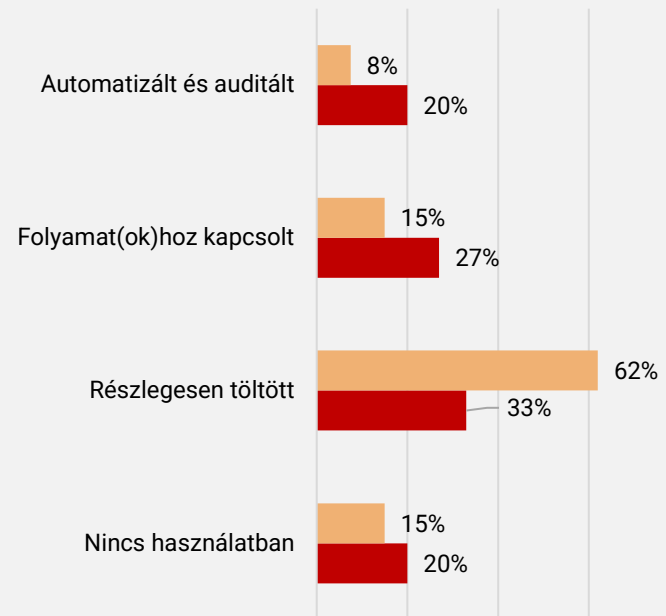
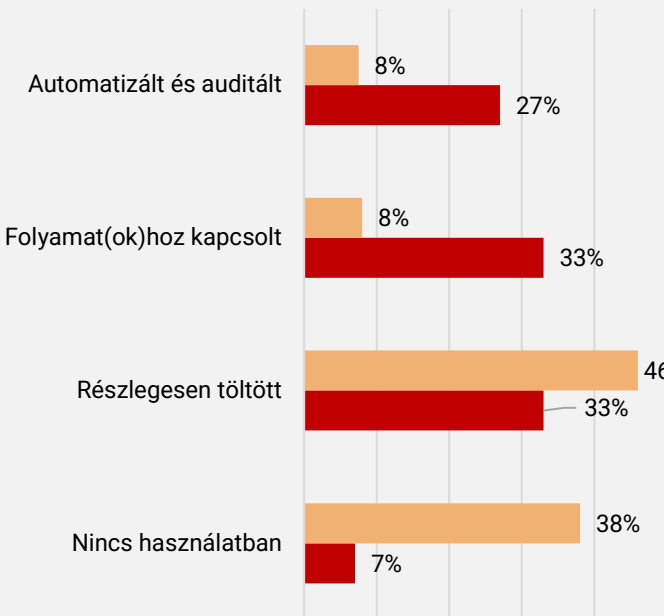
■ ServiceNow ■ JIRA

## IT támogató csapat elérése



## CMDB használat érettsége

## Tudásbázis használat érettsége



## Támogatás, CMDB és tudásbázis érettsége



Érdekesség, hogy az IT támogató csapat elérése mindkét eszköz esetén elsősorban hagyományos csatornákon (email, telefon) történik.

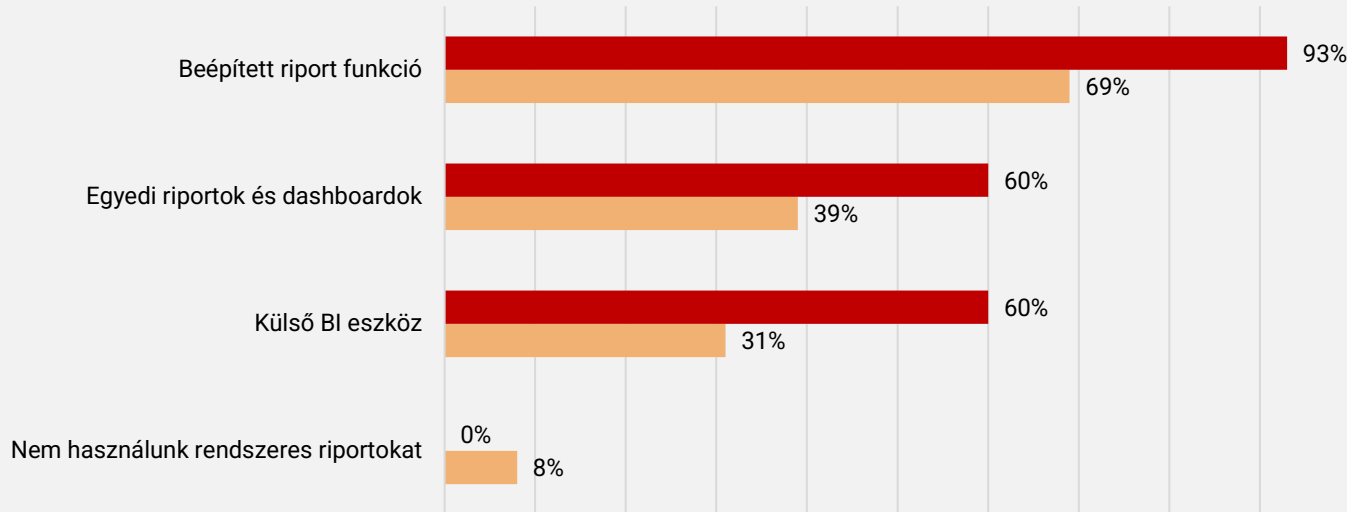
A CMDB érettsége kapcsán megjegyezhető, hogy a JIRA-t használó szervezeteknél többnyire nincs használatban a CMDB, vagy csak részlegesen van feltöltve és ritka a folyamatokhoz kapcsolt, illetve az automatizált és auditált használat.

A ServiceNow esetén gyakoribb az automatizált és folyamatokhoz kapcsolt működés, ami azt mutatja, hogy az eszköz bevezetésekor a CMDB-t tudatosabban illesztik a vállalati működésbe.

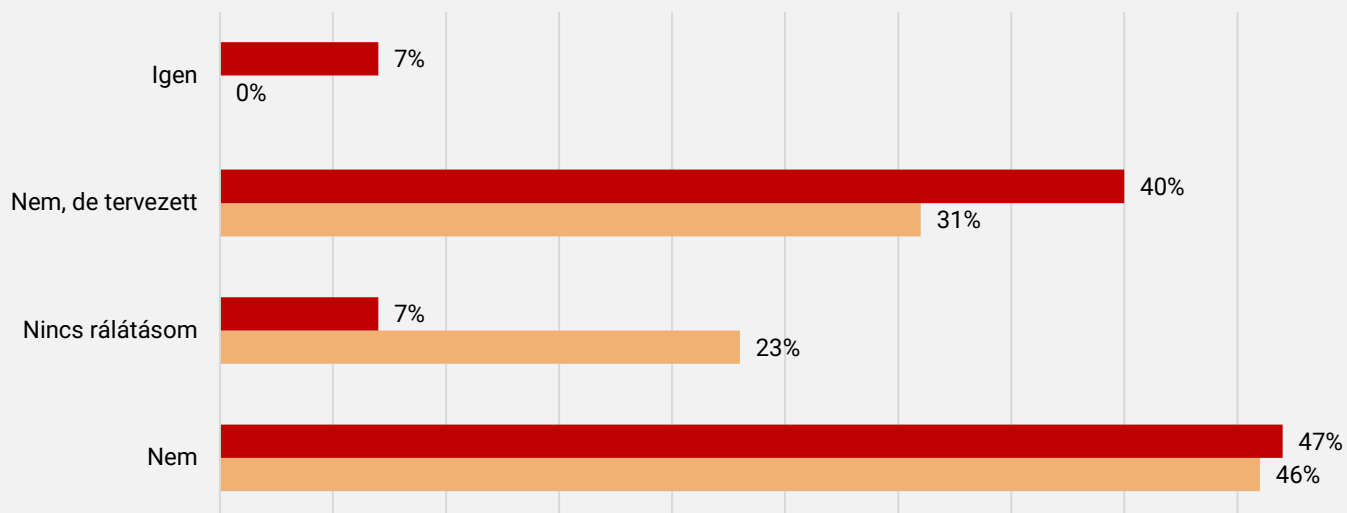
A két eszköz tudásbázis érettségét tekintve részlegesen töltöttségi állapot dominál. A JIRA esetében a többség nem lép túl ezen a szinten és alig látni automatizált, auditált működést. A ServiceNow-t használó szervezetek tudatosabban építik be a strukturált tudásbázist a mindennapi működésükbe.



### Használt riportok



### Mesterséges intelligencia és prediktív funkciók használata



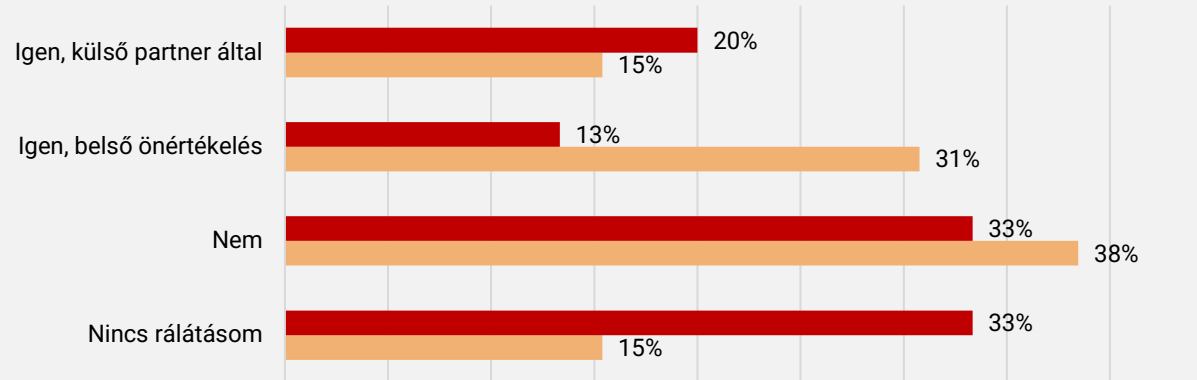
A **ServiceNow** felhasználók minden riporting funkciót **nagyobb arányban használnak a JIRA felhasználókhöz képest**, és az ITSM eszköz riporting funkcióit **gyakrabban egészítik ki külső BI riporting** eszközökkel, ami utalhat a bonyolultabb szolgáltatásmenedzsmentet megvalósító szervezetek működéséből fakadó **komplexebb riport igényekből**.

A **mesterséges intelligencia használata a ServiceNow esetén jellemzőbb**, annak bevezetésének terve pedig szintén magasabb arányú, bár **mindkét rendszer esetén jelentős százalékban jelenik meg a jövőbeli fejlesztési terveknél**.

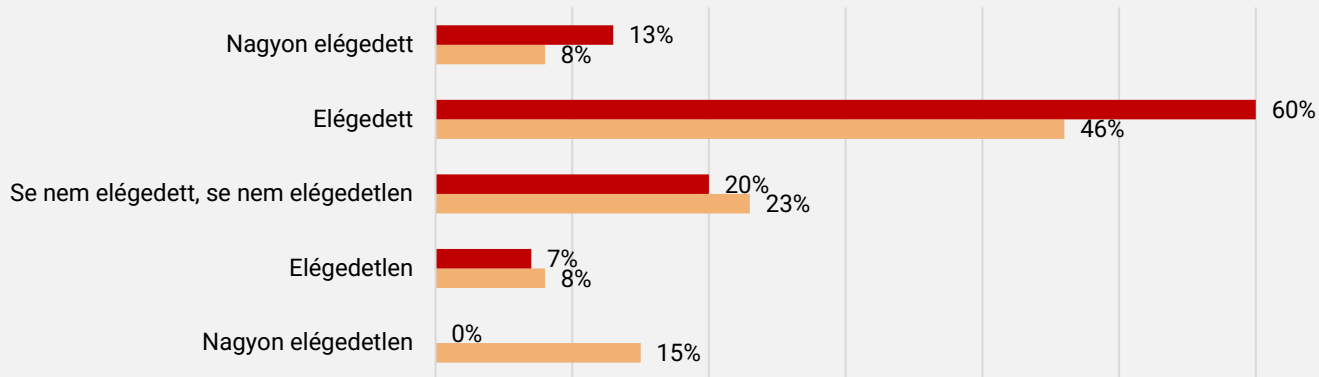
Fontosnak tarjuk megjegyezni, hogy a **két rendszer eltérő AI megoldásokat kínál: a ServiceNow fejlettebb és mélyebben integrált AI képességekkel rendelkezik**, amelyek komplex ITSM folyamatokat is képesek automatizálni és önállóan kezelni; ezzel szemben a **JIRA egyszerűbb és gyorsabban bevezethető AI funkciókat biztosít**. Ebből fakadóan az előbbi nagyobb szervezetek, míg utóbbi kisebb szervezetek számára jelenthet ideális megoldást.



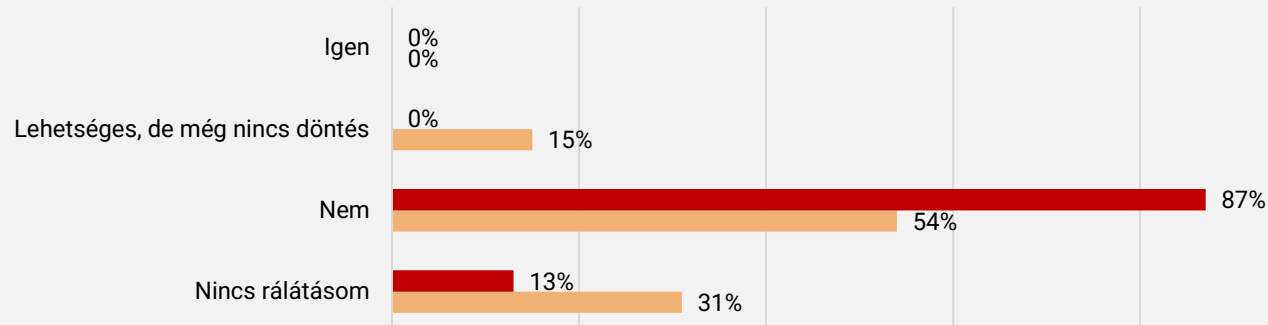
## ITSM érettségi felmérés/audit



## ITSM eszközzel való felhasználói elégedettség



## Eszközváltási szándék



Az ITSM érettség felmérése a ServiceNow-t használó szervezeteknél alacsonyabb arányban történik, többen nem rendelkeznek róla információval, és ahol van felmérés azt külső partner végzi.

JIRA-t használó vállalatoknál összességében nagyobb arányban történik érettségi felmérés és inkább a belső önértékelés a jellemző.

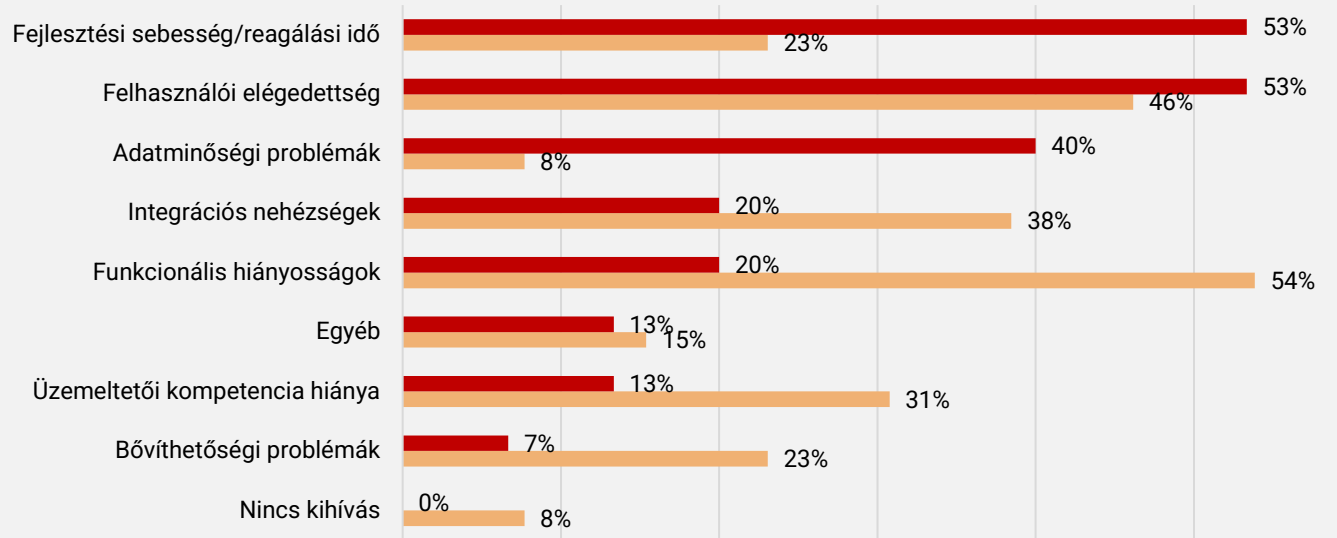
A felhasználói elégedettséget tekintve a ServiceNow felhasználók magasabb szintű elégedettséget mutatnak, mint a JIRA felhasználók.

Az eszközváltási szándékot tekintve elmondható, hogy a ServiceNow rendszert egyedülként használó vállalatok közül senki nem tervezi sem aktívan, sem lehetőség szintjén lecserélni, illetve JIRA esetén is kevesen gondolkoznak csak a csere lehetőségén.

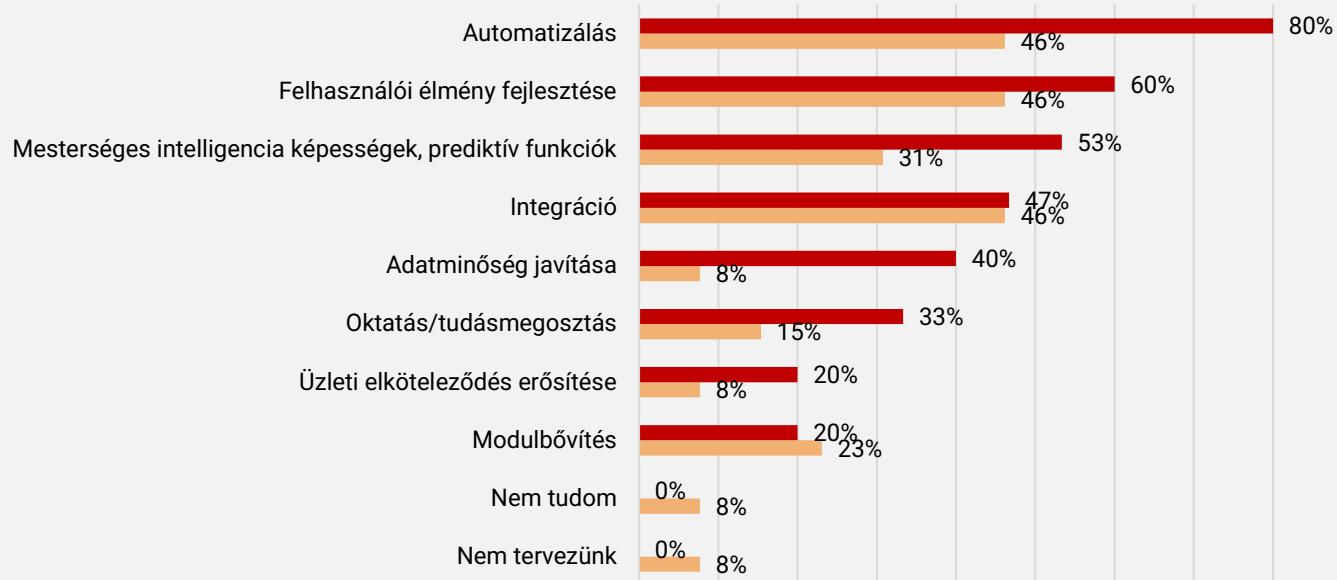
# ServiceNow vs. JIRA

■ ServiceNow ■ JIRA

## Kihívások



## Fejlesztési tervek



## Kihívások és jövőbeli tervek

VIALTO  
Consulting

A felhasználói elégedettség egyértelmű kihívást jelent.

A felmerült kihívásokat a ServiceNow esetén tipikusan emberi és szervezeti tényezők okozzák (fejlesztési sebesség -ami a támogató csapatok túlterheltségére utalhat-, adatminőségi problémák), amelyek nem feltétlenül a platform funkcionális korlátjai.

JIRA-nál a kihívások inkább technikai oldalon jelentkeznek (funkcionális hiányosságok, integrációs nehézségek, bővíthetőségi problémák), és az üzemeltetői kompetencia hiánya is probléma.

A fejlesztési tervek egybevágnak mindezzel:

ServiceNow esetén nagymértékű az automatizálásra vonatkozó igény, feltehetően a fejlesztési sebesség és reagálási idő csökkentése érdekében. Emellett a felhasználó élmény javítása kerül még előtérbe, amit a mesterséges intelligencia funkciók szélesebb körben való használatba vétele követ.

JIRA-nál a felhasználói élmény fejlesztésén túl inkább technikai fókuszú terveket látunk, amelyek az automatizáció és az integráció irányába mutatnak, de az MI tervek itt is megjelennek.



# Összefoglaló megállapítások





## Általános megállapítások

- Az ITSM eszközökhöz többnyire hosszútávon ragaszkodnak, és a mai napig aktívan fejlesztik őket.
- Ritka a hibrid kialakítás, gyakoribb a tisztán On-premise vagy Cloud implementáció.
- Gyakori a külső partnerek bevonása és velük nagymértékben elégedettek a vállalatok.
- A szervezetek rendelkeznek bizonyos fokú önállósággal az ITSM eszközök kiválasztása során.
- Válaszolóinknál JIRA–ServiceNow „meccs” volt.



## Folyamatok, funkcionalitás

- Az ITSM eszközök alkalmazása egyre inkább túlmutat az ITIL alapfolyamatokon és törekednek az IT-n túli integrációra is.
- Az ITSM eszközök költségkezelési funkciójának kihasználtsága még gyerekcipőben jár.
- A szervezeteknek érdemes lehet megvizsgálni az ITSM eszközeik eszkögzaldálkodásra, projekt és portfóliómenedzsmentre és az IT biztonság folyamataira vonatkozó funkcióit.



## Integráció, riporting, AI

- Az ITSM eszközök más rendszerekkel való integrációja kihasználatlan potenciált rejthet.
- A vállalatok változatos riporting megoldásokat használnak, amelyek egymás mellett is jól tudnak érvényesülni.
- Az MI egyelőre inkább terv szintjén van jelen.



## Elégedettség, tervek

- A tisztánlátás érdekében a szervezeteknek érdemes felmérniük az ITSM érettségüket.
- Összességében nagyfokú a felhasználói elégedettség és alacsony az eszközváltási szándék.
- A váltási szándék legfontosabb oka a funkcionális problémák.
- A szervezetek a nehézségek ellenére is aktívan gondolkodnak az innovációra.

# A kutatásban dolgoztak



Hercegh Imre  
[hercegh.imre@vialto.hu](mailto:hercegh.imre@vialto.hu)



Ivády-Szabó Zoltán  
[ivady-szabo.zoltan@vialto.hu](mailto:ivady-szabo.zoltan@vialto.hu)



Kopányi Boglárka  
[kopanyi.boglarka@vialto.hu](mailto:kopanyi.boglarka@vialto.hu)



Cséri Zoltán  
[cseri.zoltan@vialto.hu](mailto:cseri.zoltan@vialto.hu)



Gyulai Edina  
[gyulai.edina@vialto.hu](mailto:gyulai.edina@vialto.hu)

Mind a kikérdezést, mind a beérkezett válaszok alapján végzett elemzést a Vialto Consulting munkatársai végezték és az teljes egészében a Vialto Consulting szellemi tulajdonának tekinthető. Ezzel együtt a Vialto Consulting hozzájárul akár az elemzés, akár annak bármely részének felhasználásához, vagy idézéséhez, egyetlen kikötéssel: forrásként mindig kérjük megjelölni az elemzést készítő Vialto Consulting nevét.