

Az IT, mint szolgáltató szervezet ma Magyarországon

Egy felmérés tanulságai – 2024-2025

Hercegh Imre – Vialto Consulting
Barabás László – Rubico

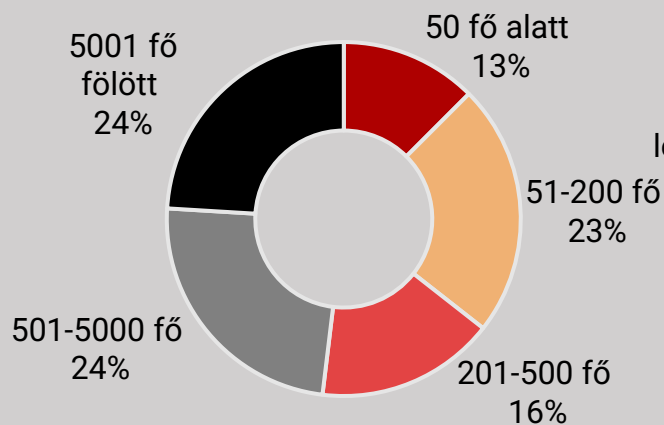
2025.06.04 – IT EXEC

- I. A kutatás bemutatása 
- II. Néhány eredmény az 5 érettségi dimenzió alapján
- III. Továbbfejlesztési irányok, mit mutatnak a válaszok 
- + 1 Felmérés az ITSM rendszerhasználatról 

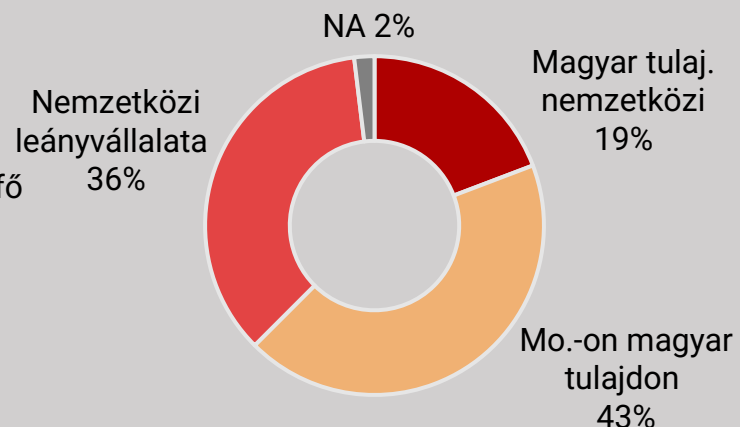


A kutatás résztvevői – a szervezetek

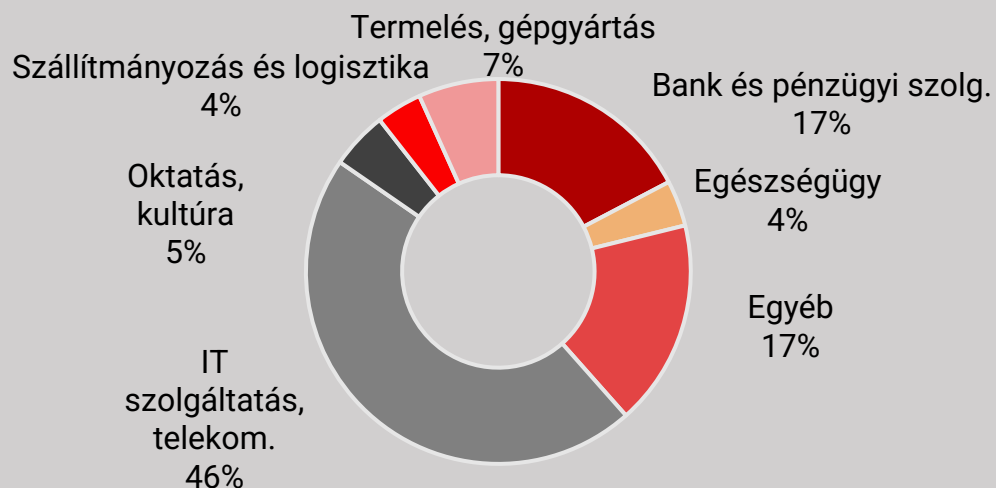
A kitöltők megoszlása a képviselt szervezetek mérete szerint



A kitöltők megoszlása a képviselt szervezet tulajdonosi struktúrája szerint



A kitöltők megoszlása iparágak szerint



Az adatfelvételi időszak 2024. Q3-ban történt. Összesen 104 válaszolónk volt. **A kutatás résztvevői** a Vialto Consulting korábbi üzleti partnerein túl az ITSM témájú események iránti érdeklődők valamint a szervezetükben betöltött funkciójuk alapján a LinkedIn-en célzottan megkeresettek közül kerültek ki. A kutatást nem nevezhetjük „representatív felmérésnek”.

A szervezetek mérete szerint a kitöltők közel **azonos számban** képviseltették magukat a kis-, közepes- és nagyvállalati szereplők közül, így kutatásunk ezen szegmensekre külön is értelmezhető és releváns adatokkal szolgál.

A szervezetek tulajdonosi struktúráját is megvizsgáltuk. Legnagyobb arányban a Magyarországon tevékenykedő magyar tulajdonú vállalatok képviselik magukat. A második legnagyobb csoportot a nemzetközi cégek magyarországi leányvállalatai képezik. Emellett a válaszadók 19%-a magyar tulajdonú, de nemzetközi tevékenységet is folytató cégeknél dolgozik. Voltak olyan válaszolók is, akiket nem tudtunk egyértelműen besorolni ezen kategóriákba.

Iparági bontás tekintetében megállapítható az IT szolgáltatási, valamint telekommunikációs iparágak felülreprezentáltsága. Ehhez a megállapításhoz azt a kiegészítést szükséges fűznünk, hogy számos olyan nagyobb cég is van, amelyik informatikai szolgáltatásait kiszervezte egy önálló IT szolgáltató cégbe, - ezek válaszolói akár nagyobb arányban is „IT szolgáltató”-ként azonosíthatták magukat. Emellett nagyobb arányban jelennek meg a Bank és pénzügyi szolgáltatást nyújtó cégek, de értékelhető adatokat kaptunk a Termelés, gépgyártás, Oktatás, Egészségügy, valamint Szállítmányozás és logisztika iparágakból is. A többi mintát „egyéb” kategóriába összevontan kezeltük.



Stratégia, Vízió

- Módszertani megközelítés szintje
- Mióta alkalmaznak tudatosan ITSM módszertani eszközöket
- Vezetői támogatás
- ITSM stratégia fejlettsége



Szervezeti működés

- A vállalati általános működés szervezettsége
- Az IT szervezet működése
- Dedikált Szolgáltatásmenedzsment
- IT szervezeten belüli felelősségi rendszer
- IT szervezeten belüli együttműködés



Erőforrások kezelése

- Erőforrások és kulcskompetenciák kezelésének tudatossága
- Hogyan kezeli az IT szervezet a beérkező feladatokat
- Hogyan történik az IT feladatok kiosztása és menedzselése



Folyamatok

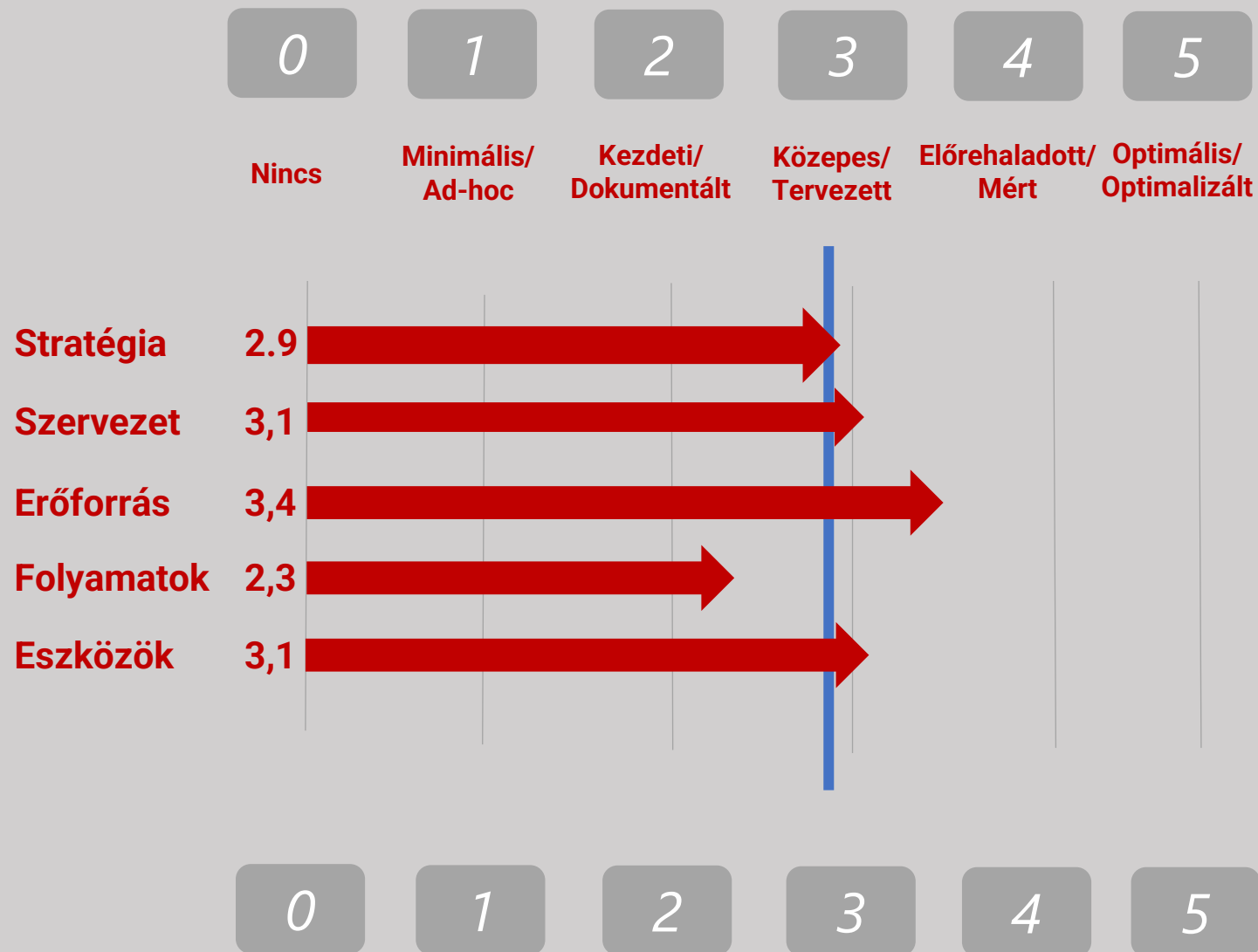
- Méri-e az IT szolgáltatásait
- Incidensmenedzsment
- Request folyamat
- Változáskezelés (Change)
- Problémamenedzsment
- Igénykezelés (Demand)



Eszközök

- Milyen informatikai megoldások támogatják az IT Szolgáltatásmenedzsmentet
- CMDB használata
- Milyen összetettségű riportokat tud előállítani a támogató ITSM eszköz

ITSM érettség az egyes dimenziókban



A kutatás során használt **modellben** az egyes kérdésekre adott válaszokat (amennyiben azok valamilyen fejlettségre, érettségre vonatkoztak) általában 4-6 lehetséges szinten lehetett meghatározni. Ezeket a végső kiértékelés során az összehasonlítás kedvéért öt szintre hoztuk, ahol az 1 az érettség legalacsonyabb, az 5 a legmagasabb szintjét jelöli.

Összességében megállapítható, hogy a nekünk válaszoló vállalatok és szervezetek **átlagos ITSM érettségi szintje még mindig nem éri el a közepes (a folyamatok esetében a „tervezett”) szintet.**



Az érettség egyik kategóriában sem nevezhető kiemelkedőnek, de figyelemre méltó, hogy a **folyamatok** érettsége terén a felmérésben résztvevő vállalatok és szervezetek jelentősen **alulteljesítenek**.

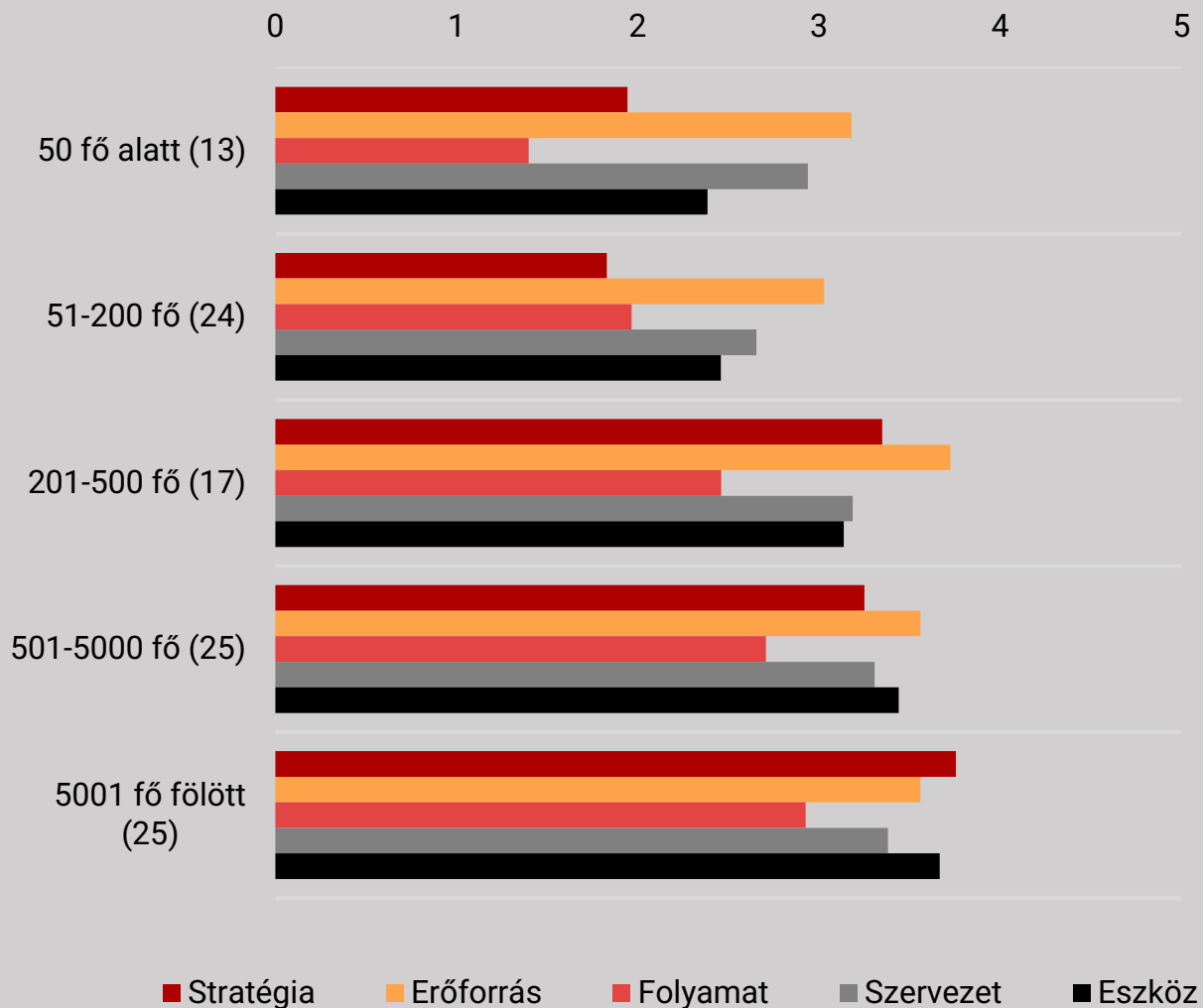


Nagyjából átlagosan **közepesnek** mondható a **szervezeti** felelősségek és együttműködés, vagy az **alkalmazott ITSM eszközök** területén az érettség.



Számunkra is érdekes eredmény volt, hogy aránylag **az erőforrások kezelésében** mutatnak az önértékelés terén a legjobb képet a hazai szervezetek.

ITSM érettség – cég mérete szerint

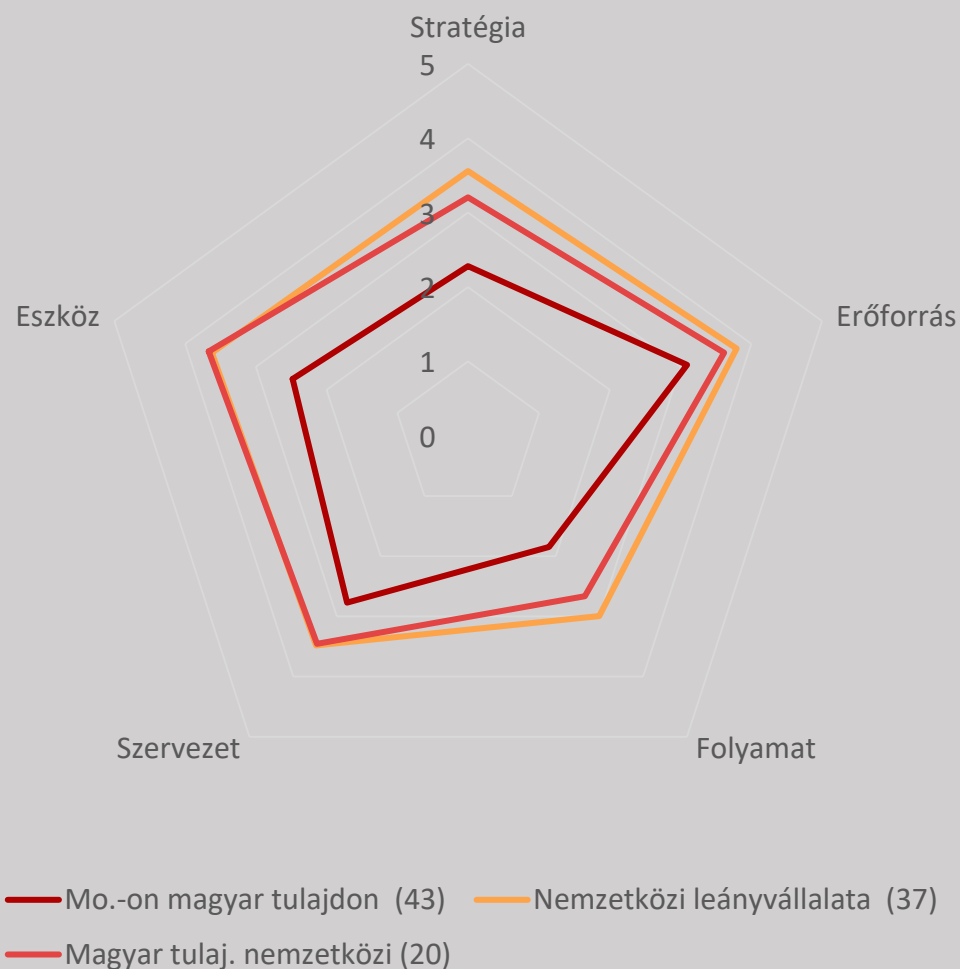


Ha a cégek mérete szerint nézzük a válaszokat, akkor általában elmondható, hogy **a cég méretének növekedésével** (itt a dolgozói létszámot vettük alapul) **növekszik az ITSM átlagos érettségi szintje is**. Ha viszont megvizsgáljuk a számokat az egyes dimenziók mentén, akkor már nem ilyen egyértelmű képet kapunk:

- A **stratégiai tudatosság** szempontjából inkább két csoportot különböztethetünk meg: a kisebb (200 fő alatti) cégeknél még csak kevésbé merül fel, hogy az ITSM-el stratégiai szinten is foglalkozzanak, e fölött meg már egyre inkább tulajdonosi és vezetői elvárás is.
- Az **erőforrások kezelése** és a **szervezeti érettség** tekintetében sokkal kisebb különbség van az egyes cégméretetek között, bár a kisebb cégeknél itt is valamivel alacsonyabb az értékelte szint.
- A **folyamatok** érettségi szintje az, ami a leginkább egyértelműen függ a vállalatok/szervezetek méretétől. Már ebben az átfogó áttekintésben is látszik, hogy minél nagyobb a szervezet, feltehetőleg annál nagyobb volumenű feladat megoldása válik szükségessé, amihez egyre inkább szükség van szabályozott, visszamért és optimalizált folyamatokra is...
- ...a **folyamatok támogatásához pedig egyre inkább szükség van valamilyen alkalmas ITSM eszköz használatára** is, - ebből adódóan nem meglepő, hogy az eszközhasználat „érettsége” is erősen függ a cégméret növekedésétől. (Mindez nem változtat azon, hogy a legnagyobb méretkategóriában is a folyamatok érettsége áll a leggyengébb fokon.)

A cégméret növekedésével általában nő az érettség szintje is, de az egyes dimenziókban eltérő módon.

Hazai és külföldi érdekeltségű cégek



Abból a szempontból is megvizsgáltuk a válaszokat, hogy „hazai magyar”, vagy valamilyen „külföldi érdekeltséggel” rendelkező vállalatról, vagy szervezetről beszélünk-e. A „külföldi érdekeltséget” természetesen kétféle szempontból is néztük: valamely külföldi cég hazai leányvállalatáról, vagy külföldön, a nemzetközi piacon is aktív magyar tulajdonú vállalatról beszélünk-e.

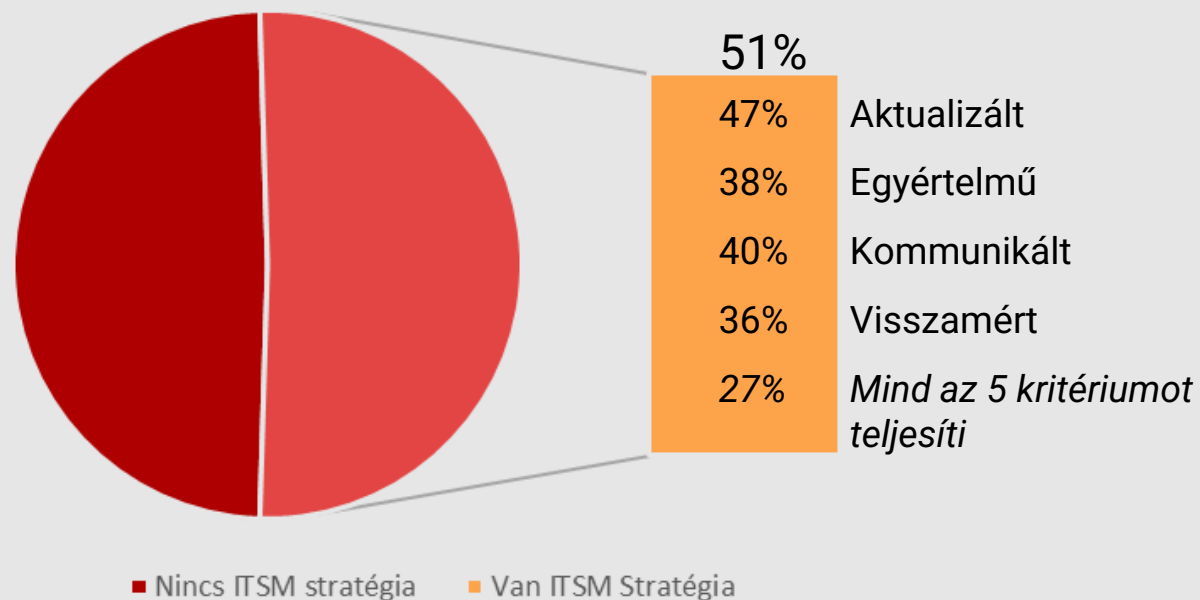
Sejtésünk – hogy a „külföldi érdekeltségű” cégek magasabb érettségi szintet fognak mutatni - beigazolódt. A nemzetközi piacokon való szereplés kényszerítő ereje és alighanem a külföldi tulajdonos Magyarországra hozott fejlettebb elvárásai és jó gyakorlata is okozhatják, hogy ezek a vállalatok és szervezetek minden szinten egyértelműen magasabb érettségi szintet mutatnak.

Figyelemreméltó viszont, hogy **a nemzetközi tulajdonú hazai és a magyar tulajdonú nemzetközi cégek érettségi szintjei között nincs lényeges különbség.**

A csak itthon aktív magyar cégek egyértelmű lemaradásban vannak a valamilyen nemzetközi vonatkozással is bíró vállalatokhoz képest.

Az ITSM stratégia helyzete

Van a vállalatnál formalizált ITSM stratégia



A tudatos stratégiai megközelítés **legkevésbé fejlett része**, hogy van-e a vállalatnak/szervezetnek – akárcsak az IT stratégia részeként is – **formalizált**, naprakészen tartott, kommunikált, esetleg visszamért **ITSM stratégiája**.

A válaszolók közel felénél ilyennel nem rendelkeznek.

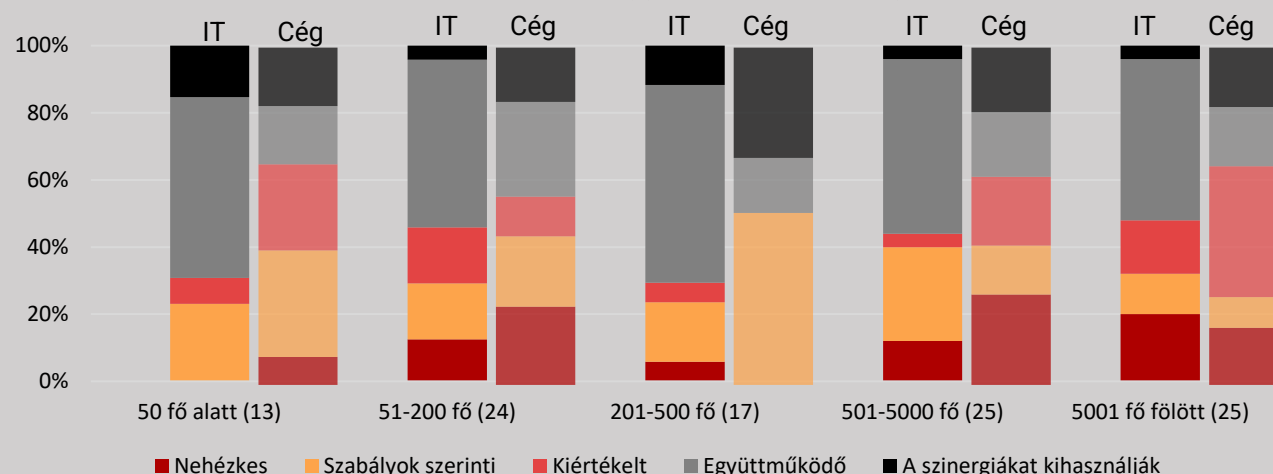
Akik viszont igen, azoknak elég nagy része (az 51%-ból 40%) a szervezeten belül kommunikálja is, sőt ezeknél valamivel kisebb arányban (36%) vissza is méri a sikerességét.

Érdeemes elgondolkodni azon, hogy miért ilyen kicsi ez az arány. Különösen ahhoz képest, hogy a válaszolók 67%-a egyébként azt jelezte, hogy alkalmaz valamilyen ITSM módszertant, - sőt eredményeik is vannak (egyébként érdekes módon igen hasonló arányban, 52%-ban).

A válaszolók fele jelezte, hogy nincs formalizált ITSM stratégiájuk.

Szervezet, felelősség, együttműködés

IT-n belüli és szervezeti szintű együttműködés cégméret szerint



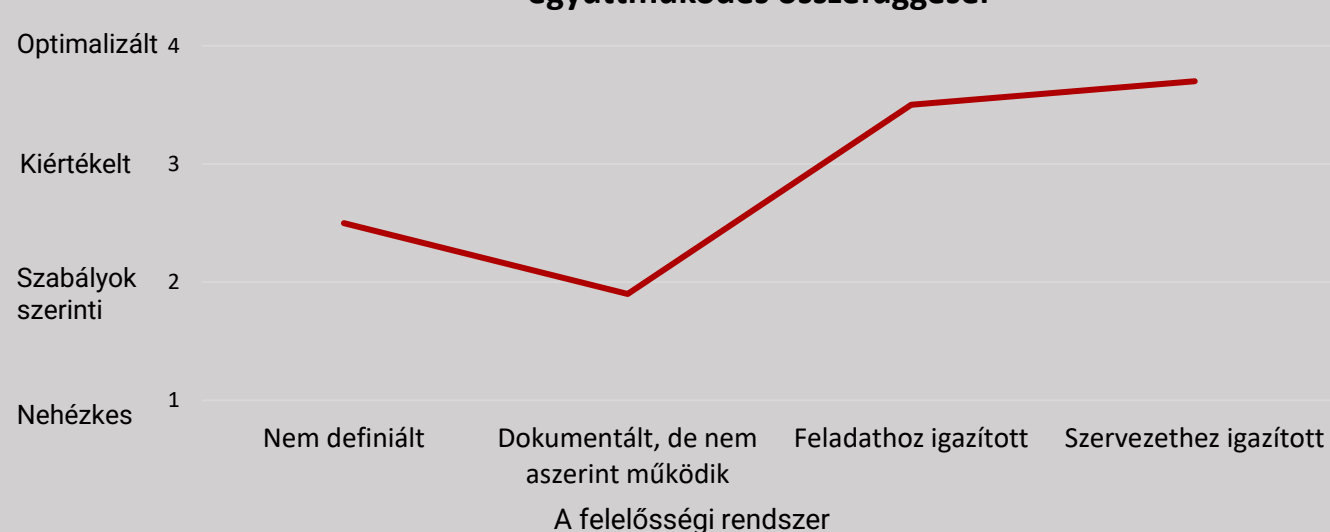
Korábban már bemutattuk, hogy **a szervezeti együttműködés a cégméret növekedésével általában nem javul, sőt esetenként még romlik is**. Ennek hátterét itt részleteiben is megvizsgáljuk.

Bal oldalt a fenti ábrán szemléltettük, hogy cégmérettől függően hogyan változik „általában” a cégen belüli együttműködés (jobb oldali oszlopok) és specifikusan az IT szervezeten belüli együttműködés (bal oldali oszlopok). Azt találtuk, hogy a felső két kategória (Együttműködő és szinergiákat kihasználó) aránya a legnagyobb cégméreti kategóriákban általában valamivel csökken és megnő az együttműködést „nehézkos”-nek ítélok aránya. Ezzel szemben **az IT szervezet működését a válaszolók minden kategóriában valamivel jobbra értékelték**.

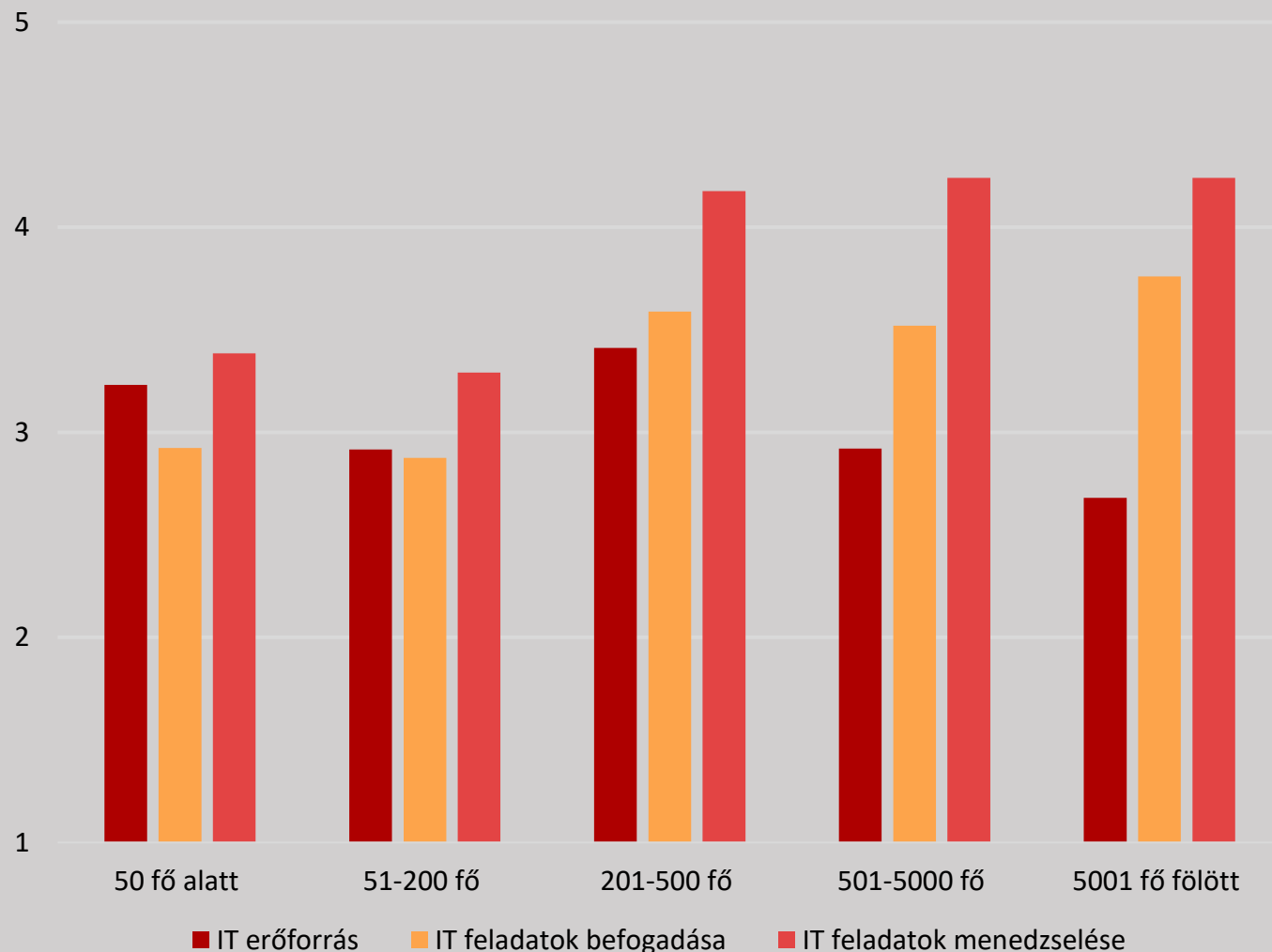
Ugyanakkor úgy tűnik, hogy **az IT szervezeten belüli felelősségi rendszer javításával egyértelműen lehet javítani az IT szervezeten belüli együttműködést is**. Az együttműködés szintjének átlaga a válaszok alapján **növekszik**, ahogy a felelősségi rendszerek egyre jobban definiáltak és formalizáltak. Érdekes, de érthető is, hogy a „dokumentált, de nem aszerint működik” szinten az együttműködés is visszaesik.

Nagyobb cégekben úgy tűnik jellemzőbbek az együttműködési nehézségek, de a felelősségi rendszerek jobb meghatározásával a felmérésünk alapján ez javítható.

Az IT-n belüli felelősségi rendszer és az IT-n belüli együttműködés összefüggései



IT erőforrásmenedzsment szint cégméret szerint



Az IT erőforrásmenedzsment területeinek **iparági vizsgálata** során **szembetűnik a szállítmányozási, az IT szolgáltatási, a banki, valamint az egészségügyi szolgáltatásokat nyújtó szervezetek fejlettsége**. Ezek a szektorok az IT feladatok befogadását és azoknak a menedzselését magas szinten, rendszeres egyeztetések mentén oldják meg. Az IT szolgáltatói és telekommunikációs vállalatok emellett az IT erőforrásbázisuk összetételében is jeleskednek, jellemzően nem küzdenek általános erőforrás-, de kulcskompetencia hiánnyal sem.

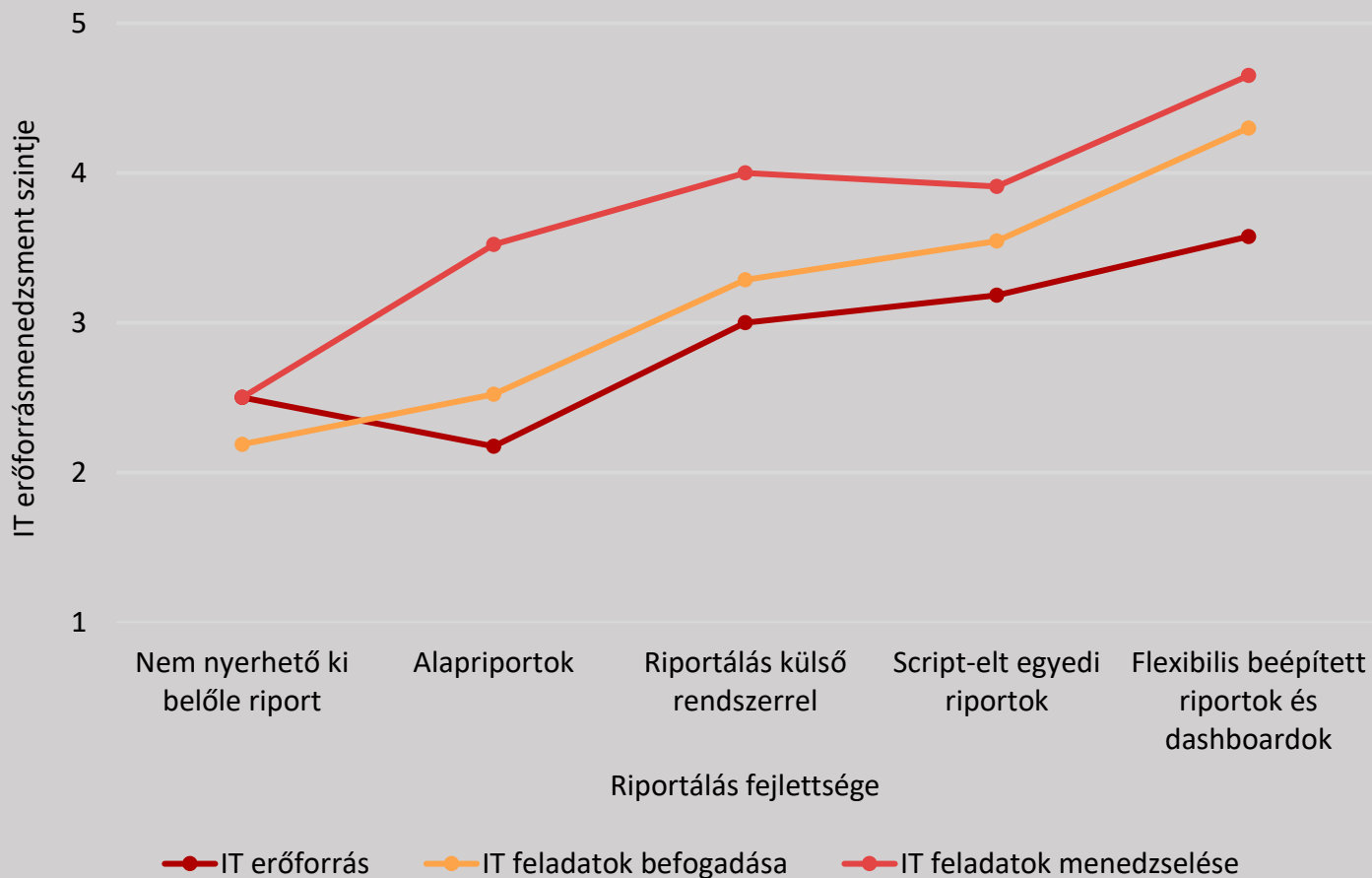
A másik oldalon ugyanakkor a „hagyományosabb” ágazatokban (oktatás, a termelés, gépgyártás, egyéb) inkább **az elégséges és ideális erőforrások megtalálása és megtartása okozza a legnagyobb problémát**.

A **cégek mérete** szerinti összehasonlítás alapján úgy tűnik, az IT erőforrásokkal és azok összetételével minden méretkategóriában küzdenek, a feladatok befogadás és menedzselése terén viszont a fejlettségi szintekben a **200 fős cégmérettől érezhető egy komoly javulás**.

A cégméretet tekintve a 200 fő fölötti szervezetek esetében tapasztalhatók a feladatok befogadásának és menedzselésének fejlettebb képességei.

Az IT erőforrásmenedzsment és a riportálás kapcsolata

A riportálás fejlettségének pozitív hatása az IT szervezetek erőforrás fejlettségére



A riportálás érettsége, az IT erőforrások fejlettsége, valamint az IT feladatok kezelése között is pozitív korrelációt mutatnak az eredmények.

Amennyiben egy szervezetben nem nyerhető ki riport, vagy csak alapriportok generálódnak, dedikált kommunikációs kapcsolatok, ad-hoc folyamatok, valamint e-mailek keretein belül zajlik az IT feladatok befogadása és menedzselése. Ezen megoldásokat egy nem optimális eloszlású erőforrás pool használja, amely korlátozott lehetőségei miatt gyakran küzd a napi tevékenységek végrehajtásával.

A rugalmas, beépített kimutatásokkal és dashboardokkal riportáló szervezetek IT csapatainál valószínűbb, hogy világosan **definiált folyamatokkal** dolgoznak és haladnak a közösen kialakított, erőforrásmenedzsment alapú munkavégzés felé.

A pozitív kapcsolat egy teljesen **kölcsönös viszonyt** foglal magába. Riportok segítségével könnyebb meghatározni a felelősségi köröket, ami elősegíti a szükséges erőforrások felmérését, meghatározását és a meglévő IT csapaton belüli feladatkezelést. Azonban minél ideálisabb a szervezet összetétele, a tagjai annál kiválóbb riportokat képesek előállítani a rendelkezésre álló kapacitás és tudás birtokában.

A fejlődő IT erőforrásmenedzsment és a javuló riportálás (flexibilis, beépített dashboardok használata) egymásra kifejtett hatása kölcsönös, az egyik fejlettsége vonja maga után a másikat.

ITSM folyamatok – a szervezetek mérete szerint

Folyamatok IT szervezet mérete szerint



Az incidensmenedzsment már kisebb vállalatoknál is kiemelt fontosságú, és gyakran a működés egyik fő mozgatórugója.

Ezzel szemben az igénymenedzsmenttel általában a nagyobb cégek foglalkoznak, mivel ez a folyamat a nagyobb szervezetek komplexebb igényeihez igazodik.

A kérelmek kezelésére vonatkozó folyamatok fokozatosan és lépcsőzetesen változnak a vállalat méretének és struktúrájának függvényében.

A problémamenedzsment és a változáskezelés viszont nem feltétlenül skálázódik tovább a cégméret növekedésével; körülbelül 200 alkalmazott fölött már nem tapasztalható jelentős növekedés ezen a területen.

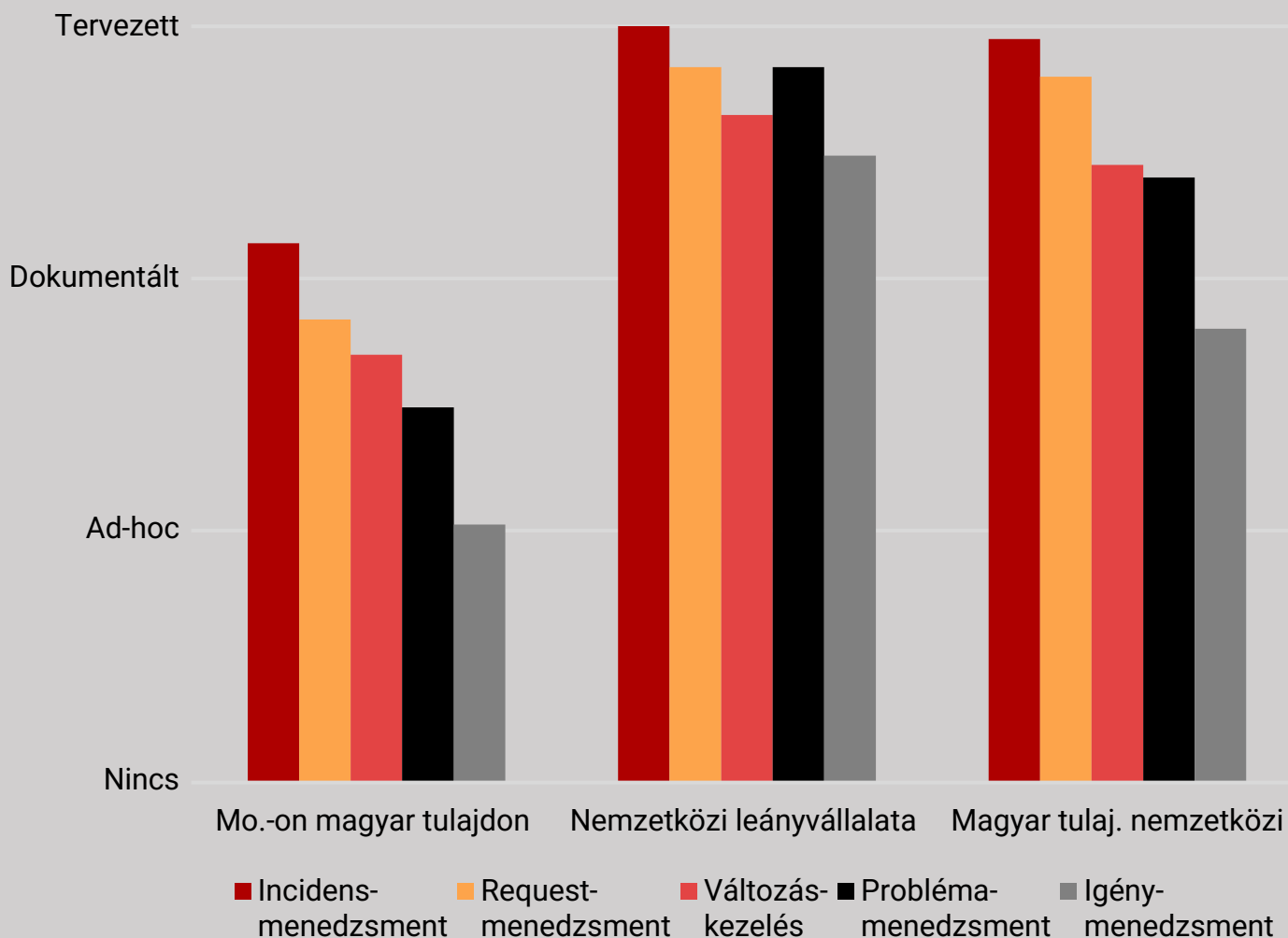
Az IT-szervezet mérete szerint alapvetően három jelentősebb kategória van:

- **25 főig** az IT szervezetek legfeljebb az „Ad Hoc” szintig jutnak el
- **25 főtől** legalább az Incidens és a Request folyamatoknál el kell jutni a dokumentáltság szintjéig
- **100 fő fölötti** IT-nál pedig már minden folyamat esetében fontos a dokumentált működés. Érdekes, hogy az igénymenedzsment esetében itt némi visszaesés is megfigyelhető. Ennek egyik oka lehet, hogy ugyan több IT igényt próbálnak meg kezelni, a kapcsolódó folyamatokat nem igazítják megfelelően a megnövekedett terheléshez.

Az ITSM folyamatok érettsége növekszik a cégek és az IT szervezetek méretével. A fejlődés nem lineáris, inkább 2-3 méretkategória állapítható meg.

A „hazai” és a „nemzetközi” cégek közötti különbségek

Hazai vs nemzetközi cégek folyamatai



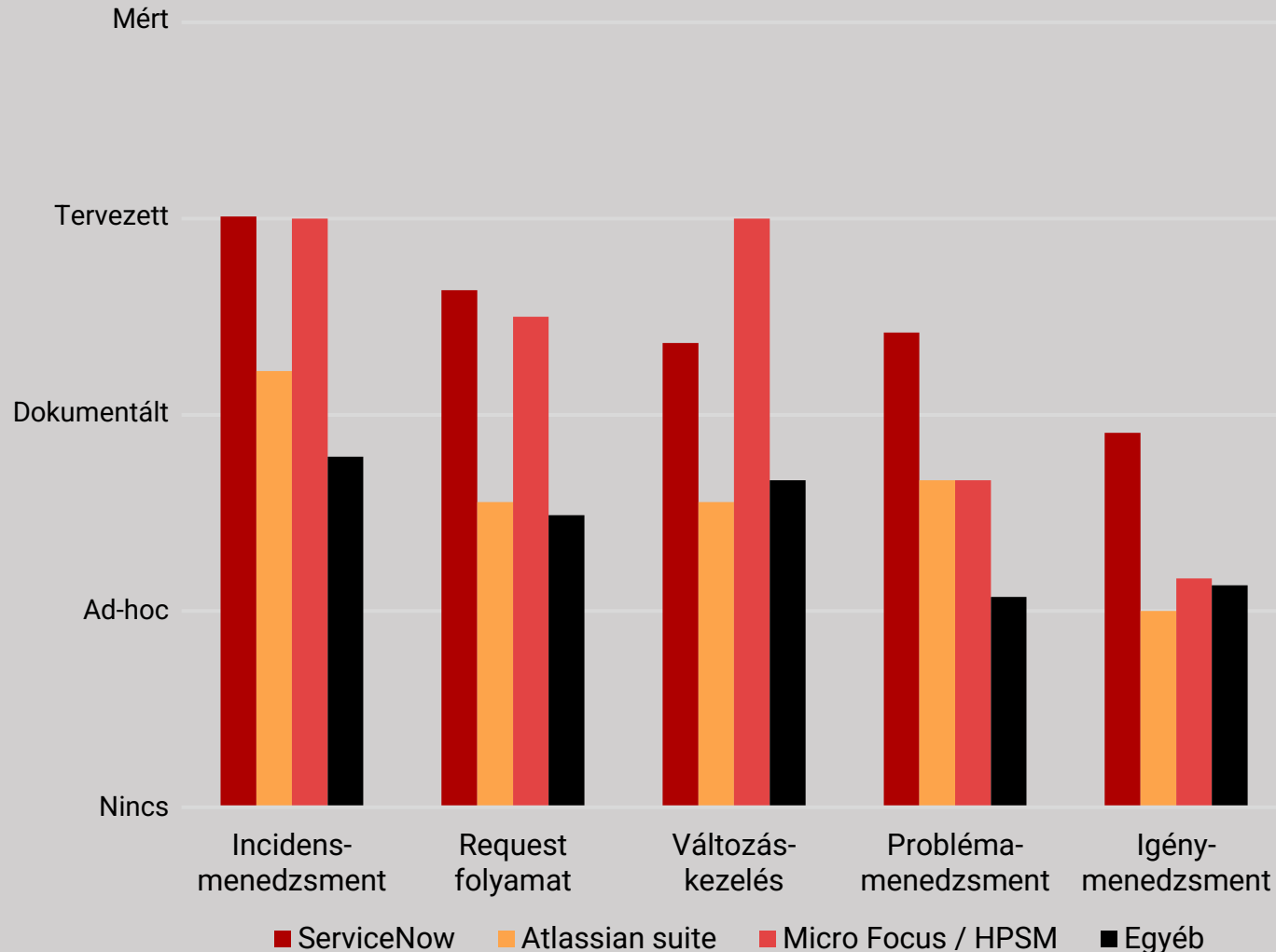
Jelentős lemaradásban vagyunk a nemzetközi elvárásokhoz képest, amelyek egyre nagyobb hatékonyságot követelnek meg.

A külföldi piacokon nem aktív vállalatok jelentős hátrányban vannak az IT szolgáltatásmenedzsment minden folyamatában. **Fontos hangsúlyozni, hogy ez nem képességbeli kérdés: a magyar tulajdonú, de nemzetközi piacon is tevékenykedő vállalatok ugyanolyan szinten teljesítenek, mint a globális versenytársaik.** A probléma tehát nem a szakértelem hiányából fakad, hanem inkább abból, hogy a belföldre korlátozódó cégek nem érzik a nemzetközi verseny nyomását.

A hazai tulajdonú és a csak Magyarországon aktív cégek lemaradásban vannak a külföldi tulajdonú, vagy külföldön is aktív magyar cégekhez képest a folyamatok érettségében is.

A jelentősebb ITSM eszközök és a folyamatok

Eszközök és folyamatok



Az ITSM eszközök terén általában elmondható, hogy a **ServiceNow-t**, vagy a **Micro Focus / HPSM-et** használók folyamatai jelentősen **érettebbek** az Atlassian suite felhasználóiénál. Érdemes megjegyezni, hogy itt fordulnak elő először „3-as, azaz Mért” szintű folyamatok. Általában a ServiceNow-t használó cégek állnak átlagosan még jobban, - néhány nem elhanyagolható különbséggel.

- Az **Igéymenedzsment területén**, ahol a legnagyobb a lemaradás, a kitöltők a **ServiceNow-t** értékelték a leghasznosabbnak, alighanem azért, mert ebben az esetben erre a rendszertámogatásra valóban szükség van.
- Ezzel szemben, ahol az adatbázisok a folyamat hajtóerői, mint például a változáskezelés (Change Management) esetében, a legjobban értékelt eszköz a **Micro Focus / HPSM**. Ezt alátámaszthatja, hogy mivel régebbi eszközről van szó, a Change folyamatok kialakítása is korábban kezdődött el.
- A **Problémamenedzsmentnél**, amely összetettebb folyamatokat igényel, a **ServiceNow** emelkedik ki, és a piacon a legjobb megoldásnak számít.

Válaszolóink között a ServiceNow-t és a Micro Focus / HPSM-et használók folyamatai a fejlettebbek. Az Atlassian suite felhasználók folyamatai a széleskörű használat ellenére jelentősen elmaradnak érettségük szintjében..

Friss kutatásunk fókuszában az ITSM eszközök!



Hogyan használják a hazai vállalatok az ITSM eszközöket a bevezetésen túl, a tényleges működés mélységére fókuszálva.

- Vajon meddig jutottak el a magyar cégek a **bevezetésben**?
- **Milyen funkcióit** használják ezeknek az eszközöknek?
- Mennyire támogatják ezek az eszközök az **ITIL-alapú működést**?
- És milyen **kihasználtság**,
- Mik **fejlesztési tervek** jellemzik őket Különös tekintettel a CMDB-re, riportingra, automatizációra és AI/GenAI integrációkra.
- És **milyen kihívások** állnak a fejlesztési terveik útjában?

Kíváncsi vagy, hogyan használják a magyarországi vállalatok az IT szolgáltatásmenedzsmentet támogató eszközöket?

Segíts nekünk feltérképezni a hazai gyakorlatot, vedyél részt Te is a kutatásunkban!



Köszönjük, hogy közreműködéseddel hozzájárulsz a hazai ITSM-gyakorlat fejlődéséhez!

Köszönjük a figyelmet!

A kutatásunk témájában kérésre szívesen rendelkezésre állunk akár egy részletekbe menő ingyenes konzultációra, akár egy adott cég és a cég szempontjából releváns „benchmark”-elemzés témájában.

Kérését jelezze Hercegh Imre kollégánknál:
hercegh.imre@vialto.hu



Hercegh Imre
hercegh.imre@vialto.hu



Barabás László
Barabas.laszlo@rubico.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.