

romir

monitoring

Эксплуатация систем ПО в российских компаниях среднего бизнеса

Москва, август-сентябрь 2004

Содержание

☐ Исследовательские задачи	3	
☐ Выборка и методология	4	
☐ Основные выводы		5
☐ Сферы использования ПК и ПО	19	
☐ Механизм принятия решений о финансовых затратах на ПО		20
✓ кто принимает решение	20	
✓ обоснование принятия решений	20	
☐ Структура расходов на ПО	21	
☐ Наличие практики финансовой оценки рисков	22	
☐ Оценка возможных потерь компании из-за сбоев в работе ПО		23
✓ оценка директоров	23	
✓ оценка IT-руководителей		24
☐ Повышение стабильности и надежности ПО	26	
☐ Уровень удовлетворенности процессом эксплуатации неспециализированного ПО		27
☐ Критерии выбора неспециализированного ПО	28	
☐ Оценка эффективности использования ПО	30	
☐ ПО – критичное для деятельности компании	32	
☐ Влияние ПО на имидж компании	33	
☐ Роль неспециализированного ПО в деятельности компании		34
☐ Численность сотрудников IT-подразделений	35	
☐ Оценка деятельности и финансирования IT-отдела		36
☐ Характеристики функций IT-отдела	37	
☐ Целесообразность использования лицензионного ПО общего назначения		42
☐ Преимущества лицензионного ПО	43	
☐ Оценка стоимости перехода компании на лицензионное ПО		44
☐ Оценка деятельности техподдержки поставщиков лицензионного ПО	45	
☐ Отношение к внедрению новых управленческих практик	46	
☐ Сегментирование респондентов	47	
☐ Готовность участвовать в круглых столах и семинарах	48	
☐ Анкета	50	
☐ Таблицы распределений	75	

Исследовательские задачи



Выборка и методология

МЕТОД

Опрос респондентов проводится методом личного интервью по заранее подготовленной анкете. Продолжительность интервью – 30 минут.

ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Сотрудники компаний различных сфер деятельности.

2 типа респондентов:

- 1) Финансовые директора или другие лица, принимающие решения о финансовых расходах на поддержание и развитие IT-инфраструктуры компании и ведущие финансовый учет и планирование этих процессов.
- 2) Руководители IT-служб компаний

ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Общий объем - 100 компаний, 200 респондентов. Критерием отбора компаний является наличие компьютерного парка из 50-500 компьютеров.

Привлекаются компании следующих отраслей:

- 1) Связь, телекоммуникации
- 2) Розничная торговля
- 3) Пищевая промышленность
- 4) Химическая промышленность
- 5) Финансовый сектор

ГЕОГРАФИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Москва – 80 интервью;

С-Петербург – 48 интервью

Ростов, Н.Новгород, Новосибирск – по 24 интервью в каждом городе.



ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

■ Механизм принятия решений о выделении средств на ПО

Как показывают результаты исследования, персональные компьютеры и программное обеспечение используются большинством участвующих в опросе компаний во всех указанных областях деятельности. Лидерами являются бухгалтерский учет и поддержка основной деятельности компании (95% и 81% соответственно). Во вторую группу областей входят управленческий учет, продажа товаров и услуг, коммуникации с партнерами и клиентами.

Основными участниками процедуры принятия решений о выделении средств на использование и развитие ПО в подавляющем большинстве компаний являются генеральный и финансовый директора (72% и 71% соответственно). Половина опрошенных компаний прислушиваются к мнению руководителя IT-подразделения.

Что может стать реальным обоснованием необходимости выделения средств на ПО в компании? Более половины всех участников опроса указывают на недостатки существующего ПО, а также на потребность в расширении парка компьютеров (54%, 53%). Третьим по важности обоснованием является повышение эффективности и надежности бизнес-процессов. Как уже было отмечено, директора чаще своих коллег в данном вопросе отталкиваются от данных об улучшении финансовых показателей компании по результатам планируемых затрат на программное обеспечение.

■ Организация планирования затрат на ПО

Треть опрошенных компаний не имеет четкого финансового планирования затрат на использование и развитие программного обеспечения. Средства выделяются компанией по мере надобности. В каждой второй компании данный вид расходов прописывается в годовом бюджете (в равных долях с детализацией затрат (26%) и без детализации (25%)).

Подавляющее большинство всех респондентов считают необходимым наличие планирования затрат на ПО в компании. При этом 41% опрошенных говорят о необходимости детализации данных затрат в годовом бюджете IT-отдела. На выделение средств компанией по необходимости

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

при отсутствии финансового планирования в большей степени ориентированы IT-руководители.

- **Наличие практик финансовой оценки рисков**

Большинство компаний среднего бизнеса не имеет практик финансовой оценки рисков, связанных с возможными сбоями в работе ПО или в результате неэффективного и нецелевого использования программного обеспечения. 32% компаний имеют практику оценки потерь компании из-за некорректной работы ПО. 28% компаний оценивают возможные потери в результате неэффективного или не целевого использования программного обеспечения.

- **Субъективное представление респондентов о размере возможных или реальных потерь компании, связанных с ПО; надежность программного обеспечения**

В большинстве случаев участники опроса полагают, что аспекты работы ПО не влекут за собой финансовые потери для компании. Самые большие, критические потери, по мнению двух групп респондентов, компании чаще всего терпят в результате вирусных и хакерских атак. Директора оценивают ситуацию влияния работы программного обеспечения на финансовые потери компании более оптимистично. Среди их оценок можно лишь отметить указание на незначительные потери (до \$1 тысячи) в результате некорректной работы ПО и конфликтов версий ПО. IT-руководители причисляют к причинам незначительных потерь также неэффективное и нецелевое использование ПО, использование устаревшего ПО. Кроме того, IT-руководители серьезно относятся к уровню квалификации своих сотрудников, говоря о том, что техническая некомпетентность сотрудников IT-отдела может приводить к финансовым потерям компании.

По мнению большинства IT-руководителей, стабильность и надежность работы ПО зависит прежде всего от компетентности пользователей. 69% айтишников указывают на дополнительное обучение пользователей, как на фактор, способный повысить стабильность и надежность используемого ПО. Для половины опрошенных IT-руководителей таким фактором является расширение штата сотрудников IT-отдела или повышение квалификации уже имеющихся. О замене программного обеспечения говорят 42% респондентов, а треть IT-руководителей считают, что повысить надежность ПО способно использование лицензионных продуктов.

ОСНОВНЫЕ ВЫВООДЫ

■ Уровень удовлетворенности эксплуатацией ПО общего назначения

Две трети всех участников опроса при оценке степени своей удовлетворенности процессом эксплуатации ПО общего назначения в компании указывают позицию «скорее удовлетворен» (70%). Данный ответ подразумевает наличие некоторых негативных моментов, однако в целом можно сказать, что респондентов в данном вопросе все устраивает. Крайнюю позитивную оценку дает каждый пятый участник исследования. Неудовлетворительно, с риском значительных потерь оценивают процесс эксплуатации ПО общего назначения 10% опрошенных.

■ Критерии выбора неспециализированного ПО

Основным критерием выбора неспециализированного ПО для компании более половины всех опрошенных руководителей IT-подразделений называют надежность ПО. Следом за надежностью стоит такой фактор, как совместимость и возможность интеграции с уже используемыми программами (48%). Важные позиции занимают соответствие ПО целям использования, наличие русского интерфейса, простота в использовании и быстрота обучения пользователей (33%, 27%, 26% соответственно). Меньшую роль при выборе программного обеспечения играют его цена и специальные условия оплаты, простота в установке, известность производителя, а также объем сервисного обслуживания для лицензионного ПО.

Как уже было отмечено, цена на используемое в компании программное обеспечение не входит в число основных критериев выбора ПО. Более половины IT-руководителей всех опрошенных компаний считают цену важным, но не решающим фактором выбора. Только треть опрошенных называют цену одним из наиболее важных факторов при выборе ПО для компании.

■ Оценка эффективности использования ПО

Оценка эффективности использования ПО в компании в целом сходна с оценкой процесса эксплуатации ПО общего назначения. Подавляющее большинство (90%) всех участников опроса в целом дают положительную характеристику при ответе на этот вопрос, однако отмечают также наличие

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

потребности в развитии. Каждый десятый оценивает использование ПО как абсолютно эффективное. Такое же число респондентов дают мягкую негативную оценку, указывая на наличие большого числа предпосылок для развития.

Можно отметить небольшие различия мнений директоров и IT-руководителей при оценке эффективности использования ПО в компании. Руководители IT-отделов как и прежде занимают более критичную позицию, немного чаще указывая на неэффективность использования ПО. Тогда как в ответах директоров чаще, по сравнению с айтишниками, встречается крайняя позитивная оценка.

По оценке IT-руководителей, на эффективность эксплуатации программного обеспечения в компании прежде всего влияет высокая квалификация работающих в ней специалистов (72%). С большим отрывом от этого фактора следует качество и совместимость ПО (25%). По десятой части респондентов говорят о влиянии на эффективность эксплуатации программного обеспечения таких факторов, как производительность компьютеров (13%) и надежная защита от вирусов (8%).

■ Наличие критичного для деятельности компании ПО

Данные по наличию или отсутствию в компаниях программного обеспечения, сбои в работе которого могут привести к значительным или критическим финансовым потерям, разделились практически поровну. 47% участников опроса указывают на наличие у них в компании такого ПО, 49% говорят об его отсутствии. При этом IT-руководители несколько чаще, чем директора, дают положительный ответ на этот вопрос.

Говоря о типе критичного для работы компании ПО, подавляющее большинство респондентов называют специализированное ПО, задействованное в управлении. Практически половина всех опрошенных полагают, что к критическим финансовым потерям компании могут привести сбои в работе ПО, обеспечивающего производство товаров и услуг, которые предлагает компания. Меньше всего, по мнению опрошенных, угрозу работе компании представляет программное обеспечение общего назначения.

Основные выводы

Основным способом снижения риска неполадок и сбоев критичного для деятельности компании программного обеспечения является организация резервного хранения данных (45%). Практически каждая пятая компания в качестве меры снижения рисков использует контроль квалификации специалистов и тренинги для сотрудников. Примерно такое же число респондентов указывает на плановые профилактики и проверки работы ПО. Надо отметить, что IT-руководители чаще директоров указывают на тренинги для сотрудников.

■ Влияние ПО на имидж компании

Подавляющее большинство (83%) участников опроса считают, что все, что связано с использованием программного обеспечения, влияет на имидж компании и на качество деловых связей («оказывает значительное влияние» - 49%; «влияет, но незначительно» - 34%). Лишь 15% опрошенных указывают на отсутствие каких-либо связей между ПО и имиджем компании.

Риск срыва обязательств по отношению к партнерам и клиентам по мнению большинства респондентов является той составляющей имиджа компании и ее деловых связей, где наиболее важно влияние программного обеспечения. При этом в большей степени на этот аспект указывают директора компаний. Возможность сертификации по различным стандартам зависит от корректной работы ПО по мнению практически трети респондентов. Каждый четвертый участник опроса говорит, что влияние ПО на имидж компании наиболее важно в области стоимости компании, оцениваемой акционерами и потенциальными инвесторами. Примерно такая же доля респондентов говорит о влиянии в области интеграции в более крупные структуры (группы компаний, холдинги и т.п.).

Если говорить о программном обеспечении общего назначения (работа с текстом и электронными таблицами, электронная почта, интернет) и его роли в деятельности компании, в ее бизнес-процессах, то можно сказать, что более половины всех участников опроса считают, что данный тип ПО вносит значительный вклад в эффективность деятельности компании. А каждый десятый респондент называет эту роль определяющей. Только около трети опрошенных полагают, что ПО общего назначения вносит далеко не ключевой вклад в эффективность деятельности компании.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

■ Характеристики работы IT-отделов

70% опрошенных компаний имеют в своем штате более трех сотрудников IT-отдела. Лишь в пяти компаниях из 100 IT-подразделение состоит из одного специалиста.

В целом директора компаний удовлетворены деятельностью IT-подразделения по организации эксплуатации используемого в компании программного обеспечения. Тем не менее, тот факт, что подавляющее большинство директоров ставит оценку с формулировкой «скорее», позволяет сказать, что у IT-отделов компаний, по мнению опрошенных, есть предпосылки для дальнейшего развития и улучшения своей деятельности.

При характеристике IT-руководителями степени своей удовлетворенности объемом финансирования IT-отдела в компании также преобладают ответы с формулировкой «скорее». Практически равные доли получают такие оценки, как «скорее не удовлетворен» (42%) и «скорее удовлетворен» (45%). В целом же процент положительной оценки несколько выше, чем число недовольных объемом финансирования (52% против 47%).

IT-подразделения компаний выполняют огромное число различных функций. Наиболее часто выполняемыми, по мнению участников опроса, являются покупка аппаратного и программного обеспечения, настройка ПО и защита от вирусов и хакерских атак. Также к функциям, которые выполняются сотрудниками IT-отделов ежедневно можно отнести обучение пользователей и устранение неполадок в работе ПО.

Примерно раз в несколько месяцев осуществляется установка используемых программ на новые компьютеры, установка обновлений, общение с поставщиками ПО по вопросам техподдержки. Один-два раза в год IT-специалисты устанавливают у себя в компании новые программы, контактируют с поставщиками ПО по вопросам приобретения лицензии. Порядка трети всех компаний не занимаются самостоятельной сборкой ПК и серверов, не разрабатывают сами программное обеспечение. Около половины всех участников опроса никогда не пользуются услугами подрядчиков по разработке ПО на заказ. Каждая пятая компания не имеет собственного сайта в интернете.

Основные выводы

Чаще всего компании выделяют отдельных сотрудников для установки программ, обновлений, настройки ПО, а также на приобретение аппаратного и программного обеспечения (59% и 51% соответственно). По 47% компаний имеют отдельного IT-специалиста для защиты от вирусов и хакерских атак, и для устранения неполадок и сбоев в работе ПО.

Трудности, по мнению IT-руководителей, вызывает у сотрудников IT-отдела обучение и консультирование пользователей (30%). Каждый четвертый говорит о возникающих сложностях при устранении неполадок и сбоев в работе ПО. Для пятой части опрошенных наибольшие трудности вызывает защита от вирусов и хакерских атак. Чуть меньший процент получает такая функция, как самостоятельная разработка специализированного ПО для компании.

Чаще всего возникающие трудности в выполнении IT-отделом своих функций связаны с финансовыми причинами, нехваткой средств (34%). Второй по значимости причиной сложностей является нехватка сотрудников, обладающих необходимой квалификацией (22%). На неправильное видение ситуации вокруг программного обеспечения руководством и/или сотрудниками компании указывают 13% опрошенных IT-руководителей. Меньше всего трудности в выполнении своих функций руководители IT-подразделений связывают с организационными причинами и с психологической инертностью в компании.

■ Отношение к лицензионному ПО

Подавляющее большинство участников опроса считают, что лицензионное ПО общего назначения имеет ряд преимуществ перед нелегальным. При этом 39% опрошенных говорят о том, что эти преимущества как правило вполне оправдывают цену лицензии. Обратной позиции придерживаются 31% респондентов (преимущества не оправдывают цену). Немногим более четверти респондентов полагают, что у лицензионного ПО нет преимуществ и его использование может быть оправдано только юридическими рисками использования пиратских версий. В большей степени этой позиции придерживаются IT-руководители. Лишь 1% респондентов считает

Основные выводы

использование лицензионного ПО нецелесообразным в любом случае.

Тройку лидеров среди отмеченных респондентами преимуществ лицензионного программного обеспечения составляют наличие технической поддержки (32%), стабильность и надежность работы, отсутствие сбоев (24%) и отсутствие юридического риска (23%). Уверенность в качестве продукта и возможность обновлений также являются важными выигрышными моментами лицензионного ПО перед пиратскими его копиями.

В целом можно сказать, что участники опроса дают позитивную оценку полезности в реальных ситуациях технической поддержки и других сервисов, которые предоставляются поставщиком программного обеспечения. Мнения относительно степени предоставляемой помощи среди положительно настроенных респондентов разделились примерно равнозначно. По 23% опрошенных считают, что технические сервисы значительно облегчают установку и настройку программ и позволяют быстро разрешить разнообразные проблемные ситуации на всех этапах эксплуатации. 18% опрошенных полагают, что в реальных ситуациях техподдержка также еще помогает использовать ПО наиболее эффективно. Критичную позицию занимают 33% участников опроса. 7% из них дают крайнюю негативную оценку работе технических сервисов, указывая на их практически полную нефункциональность. В большей степени в эту группу входят руководители IT-подразделений

Оценка примерной стоимости лицензий для всего специализированного программного обеспечения и ПО общего назначения вызвала затруднения с ответом у половины участников опроса. Среди давших ответ на вопросы около трети называют суммы выше 20 000 долларов США. Каждый четвертый полагает, что лицензия для всего ПО обойдется компании до 1 000 долларов или от 1 001 до 5 000 долларов. Цену от 5 000 до 20 000 долларов для специализированного ПО указывают 17% респондентов, для ПО общего назначения – 15% ответивших.

Основные выводы

■ Потребность в новых управленческих практиках

Около трети всех опрошенных компаний считают необходимым внедрение новых управленческих практик для повышения эффективности использования программного обеспечения и уже рассматривают на эту тему различные варианты. Чуть большее число компаний (36%) ощущают определенную потребность в этом, однако всерьез еще не задумывались, тогда как 16% компаний при наличии потребности во внедрении новых управленческих практик не знают, что нужно для этого предпринять. Полностью отрицают потребность в нововведениях 13% участников опроса.

Основным фактором, мешающим внедрению новых практик для повышения эффективности использования ПО, является нехватка средств (41%). Около трети компаний страдают отсутствием общего видения этой проблемы внутри компании. Недостаточная информированность о возможностях такого внедрения мешает каждой четвертой из опрошенных компаний. 15% респондентов полагают, что помешать внедрению новых практик для повышения эффективности использования ПО могут недостатки в управлении и менеджменте.

■ Желание участвовать в семинарах и круглых столах

Более половины всех участников опроса не выразили желания принимать участие в круглых столах и семинарах, посвященных эффективной эксплуатации и планированию оптимизации использования программного обеспечения (54%).

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

■ Сегментирование респондентов

Первый сегмент

Наиболее многочисленная группа респондентов, составляющая 79% всей выборки с примерно равным участием двух типов респондентов. Основными характеристиками данного сегмента являются:

- Удовлетворительное отношение к эффективности использования ПО в компании. Указание на необходимость дальнейшего развития в этой области.
- Реальным обоснованием необходимости затрат на ПО являются данные, указывающие на его недостатки.
- В компании должно существовать планирование финансовых затрат на использование и развитие ПО, которые должны быть прописаны отдельным разделом в годовом бюджете IT-отдела с детализацией затрат.
- Наиболее критичным для деятельности компании, по мнению данной группы респондентов, является специализированное ПО, задействованное в управлении.
- Основными мерами по предотвращению сбоев ПО являются резервное хранение данных и плановые профилактики и проверки.
- ПО общего назначения вносит значительный вклад в эффективность деятельности компании, а также все, что связано с ПО оказывает значительное влияние на имидж компании и на качество деловых связей. При этом основное влияние проявляется в области рисков срыва обязательств перед клиентами и партнерами.
- Что касается эксплуатации ПО общего назначения, то в целом данная группа участников опроса дает мягкую позитивную оценку своей удовлетворенности данным процессом.
- Лицензионное ПО имеет ряд преимуществ перед пиратскими копиями. Мнения относительно оправданности использования лицензионного ПО разделились практически поровну. Основным преимуществом лицензионного ПО является наличие технической поддержки.

Основные выводы

- Респонденты этой группы видят определенную потребность во внедрении новых управленческих практик для повышения эффективности использования ПО, однако в большинстве случаев всерьез об этом еще не задумывались.

Второй сегмент

Группа респондентов, составляющая 11% всей выборки, большую долю которой составляют директора компаний. Основными характеристиками данного сегмента являются:

- Оценка использования ПО в компании как абсолютно эффективного.
- Реальным обоснованием необходимости затрат на ПО являются данные, указывающие на его недостатки.
- Планирование финансовых затрат должно быть прописано отдельным разделом в годовом бюджете IT-отдела с детализацией затрат.
- Наиболее критичным для деятельности компании, по мнению данной группы респондентов, является ПО, обеспечивающее производство товаров и услуг, предлагаемых компанией.
- В качестве меры предотвращения сбоев работы ПО выбирается использование только лицензионного ПО.
- ПО общего назначения вносит значительный вклад в эффективность деятельности компании. Влияние ПО на имидж компании прежде всего проявляется в области рисков срыва обязательств перед партнерами и клиентами.
- Как уже было отмечено, данная группа респондентов настроена на использование лицензионного ПО, считая, что преимущества лицензионного ПО вполне оправдывают стоимость лицензии. К основным преимуществам относятся уверенность в качестве и отсутствие юридического риска.
- Дается высокая оценка работе технической поддержки, которую предоставляют поставщики лицензионного ПО.
- Группа не видит необходимости во внедрении новых управленческих практик для повышения эффективности использования ПО.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

Третий сегмент

Группа респондентов, составляющая 10% всей выборки, большую долю которой составляют IT-руководители. Основными характеристиками данного сегмента являются:

- Негативная оценка эффективности использования ПО в компании. Указание на наличие множества предпосылок для развития в этой области.
- Основным обоснованием необходимости финансовых затрат на ПО является расширение парка ПК, увеличение рабочих мест, а также данные о недостатках существующего ПО.
- Финансовое планирование затрат на ПО в компании должно быть прописано отдельным разделом в годовом бюджете IT-отдела с детализацией затрат.
- Наиболее критичным для деятельности компании, по мнению данной группы респондентов, является специализированное ПО, задействованное в управлении.
- Основными мерами по предотвращению сбоев ПО являются резервное хранение данных и контроль квалификации специалистов.
- Респонденты скорее удовлетворены процессом эксплуатации ПО общего назначения.
- Большинство респондентов третьего сегмента считают, что все, что связано с ПО оказывает незначительное влияние на имидж компании и на качество деловых связей. Влияние ПО на имидж компании наиболее важно в сфере возможности сертификации по различным стандартам.
- Использование лицензионного ПО, по мнению третьей группы респондентов имеет ряд преимуществ, однако они не оправдывают цену лицензии. К основным преимуществам относятся наличие техподдержки и отсутствие юридического риска. В данной группе наиболее сильно проявляется позиция отсутствия у лицензионного ПО преимуществ перед пиратскими версиями.
- Респонденты этой группы видят определенную потребность во внедрении новых управленческих практик для повышения эффективности использования ПО, однако в большинстве случаев всерьез об этом еще не задумывались.

Основные выводы

Кроме того, при анализе результатов исследования следует обратить внимание на вопросы, по которым мнения директоров компаний и IT-руководителей значительно расходятся. Прежде всего таким вопросом является обоснование финансовых затрат на использование и развитие программного обеспечения в компании. Такой параметр, как «улучшение финансовых показателей компании по результатам данных затрат» является значительно более важным для директоров. Тогда как IT-руководители больший акцент делают на расширение парка компьютеров и увеличение рабочих мест.

Говоря об идеальной практике организации планирования затрат на программное обеспечение, управленцы несколько сильнее, чем айтишники склоняются к необходимости прописывания будущих затрат в годовом бюджете IT-отдела. Среди ответов же IT-руководителей превалирует позиция отсутствия финансового планирования затрат на ПО, когда средства выделяются компанией по необходимости.

Несколько отличны мнения двух типов участников опроса и в вопросе оценки эффективности использования ПО в компании. IT-руководители настроены немного более критично в своей оценке, чаще указывая на неэффективность использования ПО. Директора же более оптимистичны. Среди их ответов чаще прослеживается максимально положительная оценка эффективности использования ПО в компании.

Вообще можно отметить, что IT-руководители менее склонны идеализировать ситуацию вокруг программного обеспечения. Данная группа респондентов чаще говорит о наличии в компании ПО, сбоя которого могут привести к значительным потерям компании. В большей степени айтишники согласны с мнением, что лицензионное ПО не имеет никаких преимуществ перед нелегальным и может быть оправдано только отсутствием юридических рисков. А техподдержка, которую оказывают поставщики лицензионного ПО практически нефункциональна или помогает решать только небольшой круг стандартных проблем.

romir
monitoring

ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ



Сферы использования ПК и ПО

Выборка – все респонденты (N=200).



Механизм принятия решений о расходах на ПО

Лица, участвующие в принятии решений о выделении средств на использование и развитие ПО



Выборка – директора (N=100). Можно было указать несколько вариантов ответа, поэтому сумма значений может не соответствовать 100%.

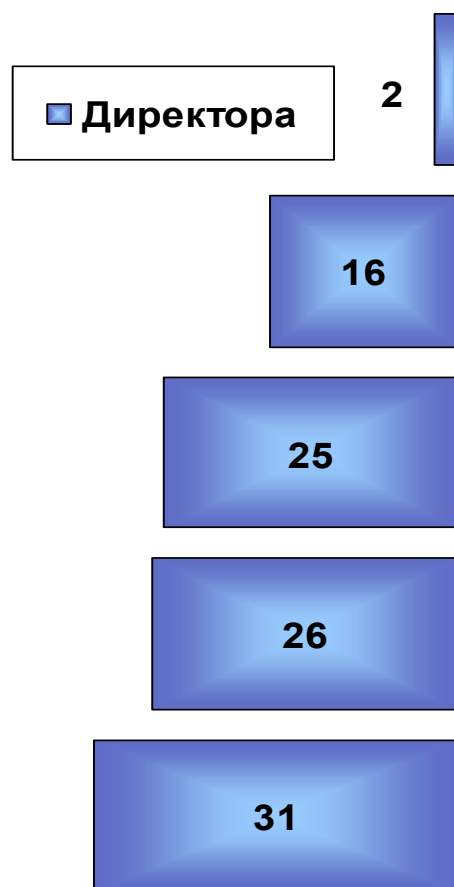
Обоснования необходимости финансовых затрат



Выборка – все респонденты (N=200). Можно было указать несколько вариантов ответа, поэтому сумма значений может не соответствовать 100%.

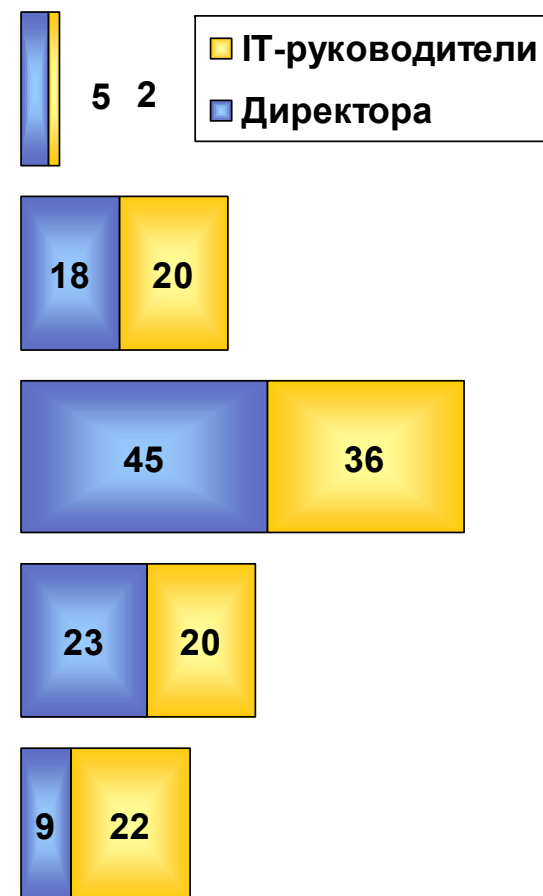
Структура расходов на программное обеспечение

Каким образом в Вашей компании **организовано** финансовое планирование затрат на программное обеспечение?



Выборка – директора (N=100).

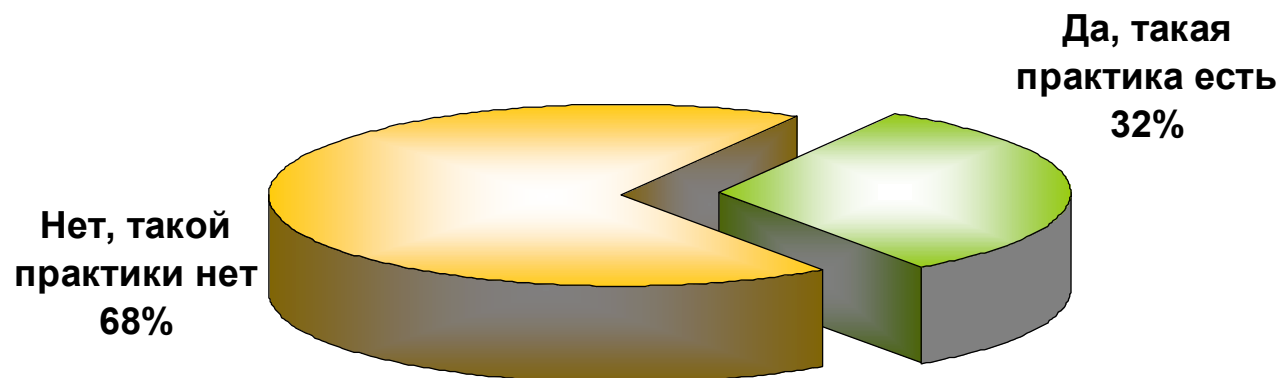
Каким образом **должно быть организовано** финансовое планирование затрат на программное обеспечение?



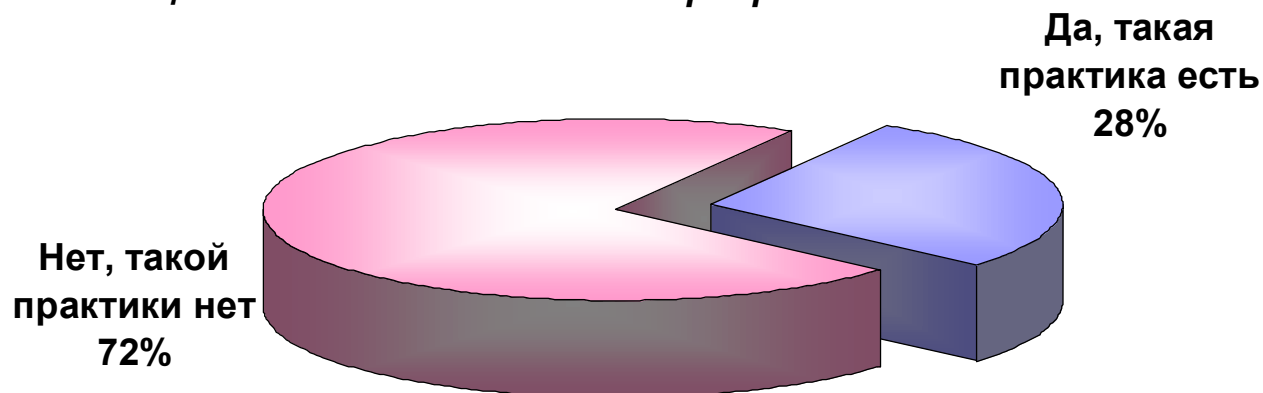
Выборка – Все респонденты (N=200).

Наличие практики финансовой оценки рисков

Наличие в компании практики финансовой оценки рисков, связанных с возможными сбоями в работе программного обеспечения



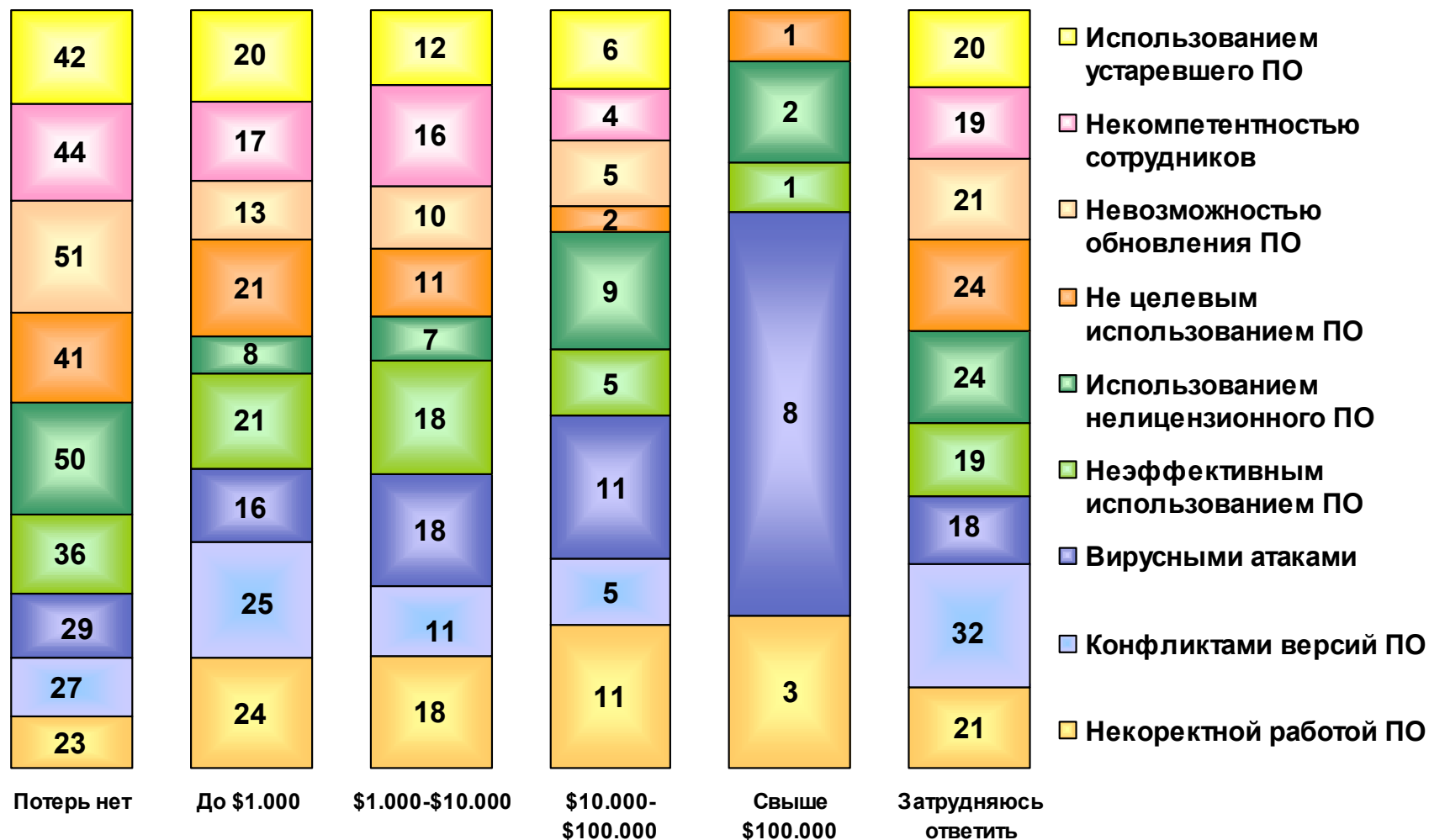
Наличие в компании практики финансовой оценки потерь в результате неэффективного или нецелевого использования программного обеспечения



Выборка – Директора (N=100).

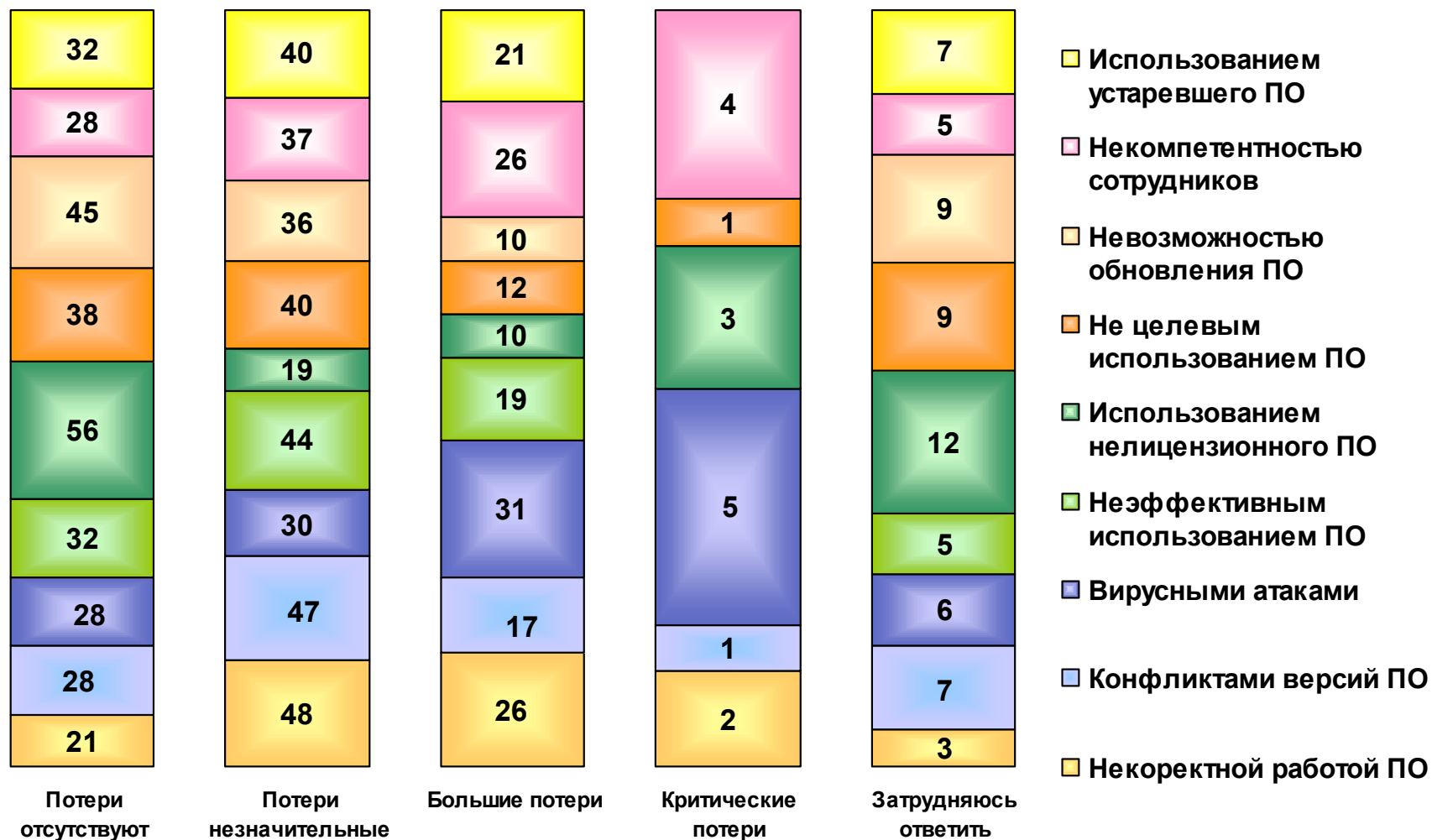
Оценка директорами возможных потерь компании

Оценка директорами возможных или реальных прямых и косвенных потерь компании в год, связанных с...



Оценка IT-руководителями возможных потерь компании

Оценка IT-руководителями возможных или реальных прямых и косвенных потерь компании в год, связанных с...

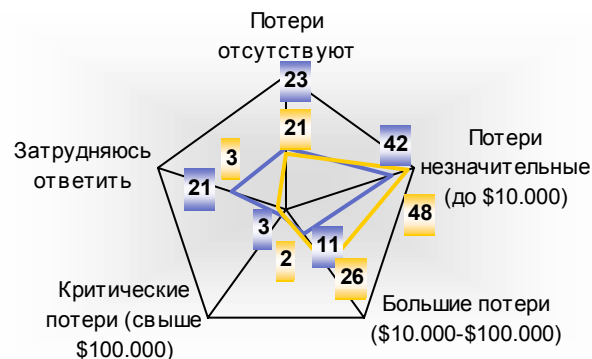


Сравнение оценок возможных потерь компании, связанных

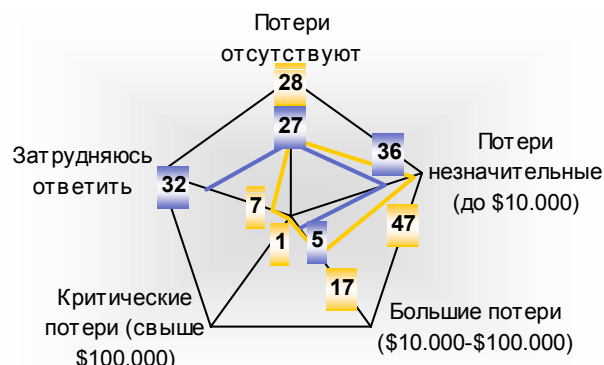
Директора

IT-руководители

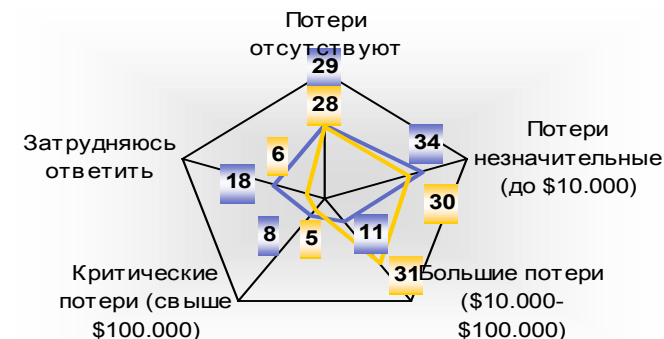
Некорректной работой ПО



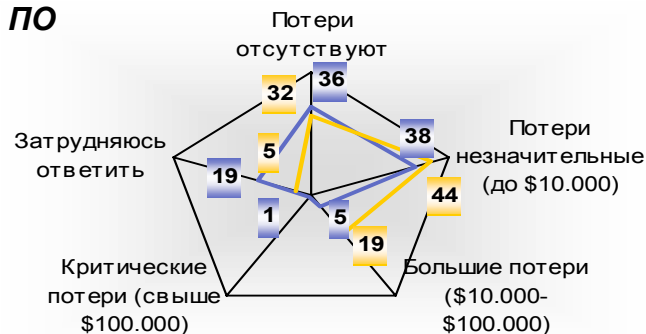
Конфликтами версий ПО



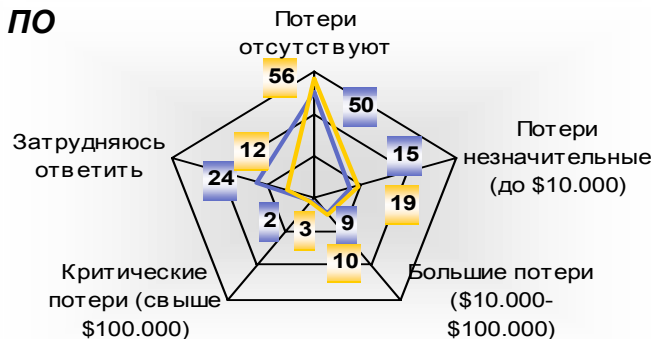
Вирусами и хакерскими атаками



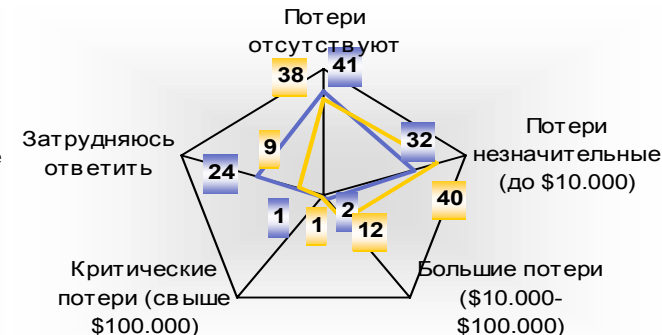
Неэффективным использованием ПО



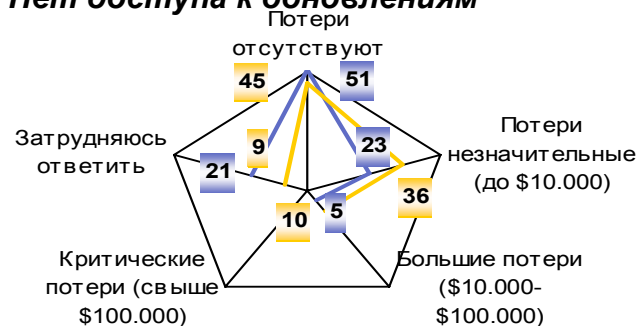
Использованием нелицензионного ПО



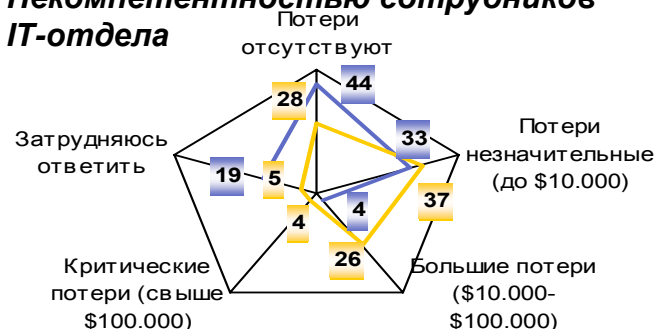
Не целевым использованием ПО



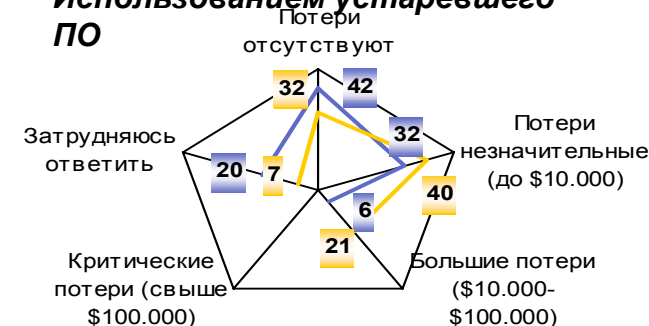
Нет доступа к обновлениям



Некомпетентностью сотрудников IT-отдела

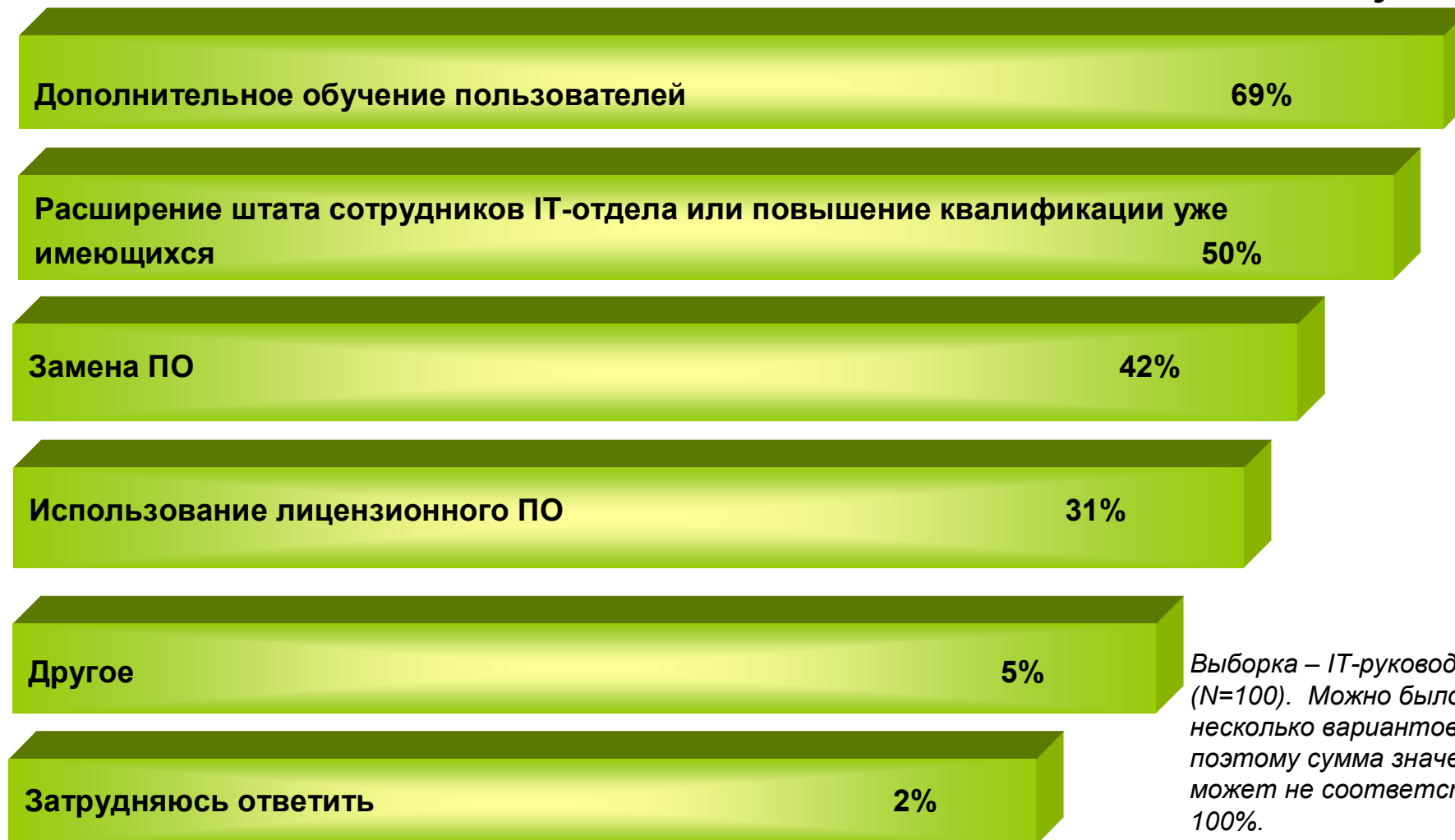


Использованием устаревшего ПО



Повышение стабильности и надежности ПО

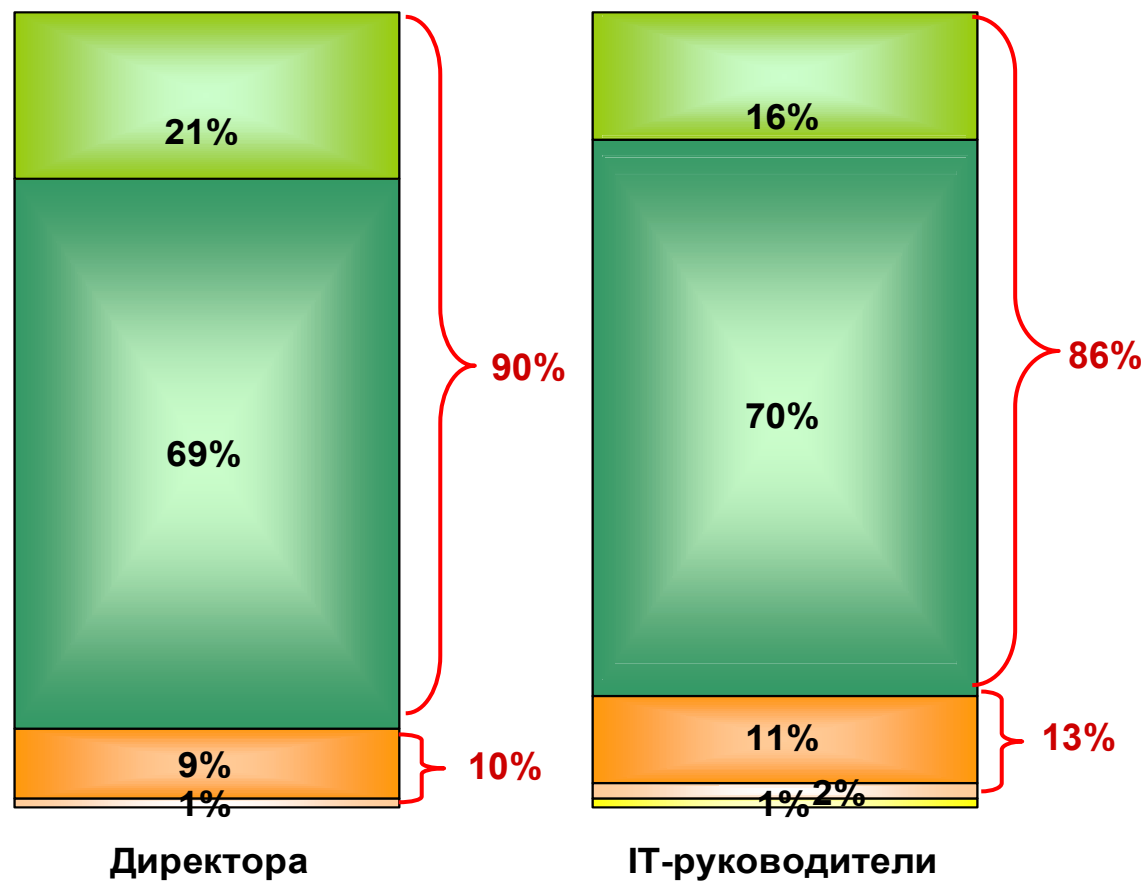
Что способно повысить надежность и стабильность используемого ПО



Выборка – IT-руководители (N=100). Можно было указать несколько вариантов ответа, поэтому сумма значений может не соответствовать 100%.

Уровень удовлетворенности процессом эксплуатации ПО общего назначения

- 4 - Полностью удовлетворен
- 3 - Скорее удовлетворен
- 2 - Скорее не удовлетворен, вижу возможности значительных потерь
- 1 - Полностью не удовлетворен, необходимы срочные меры
- Затрудняюсь ответить



Выборка – все респонденты (N=200).

Критерии выбора неспециализированного ПО



Критерии выбора неспециализированного ПО

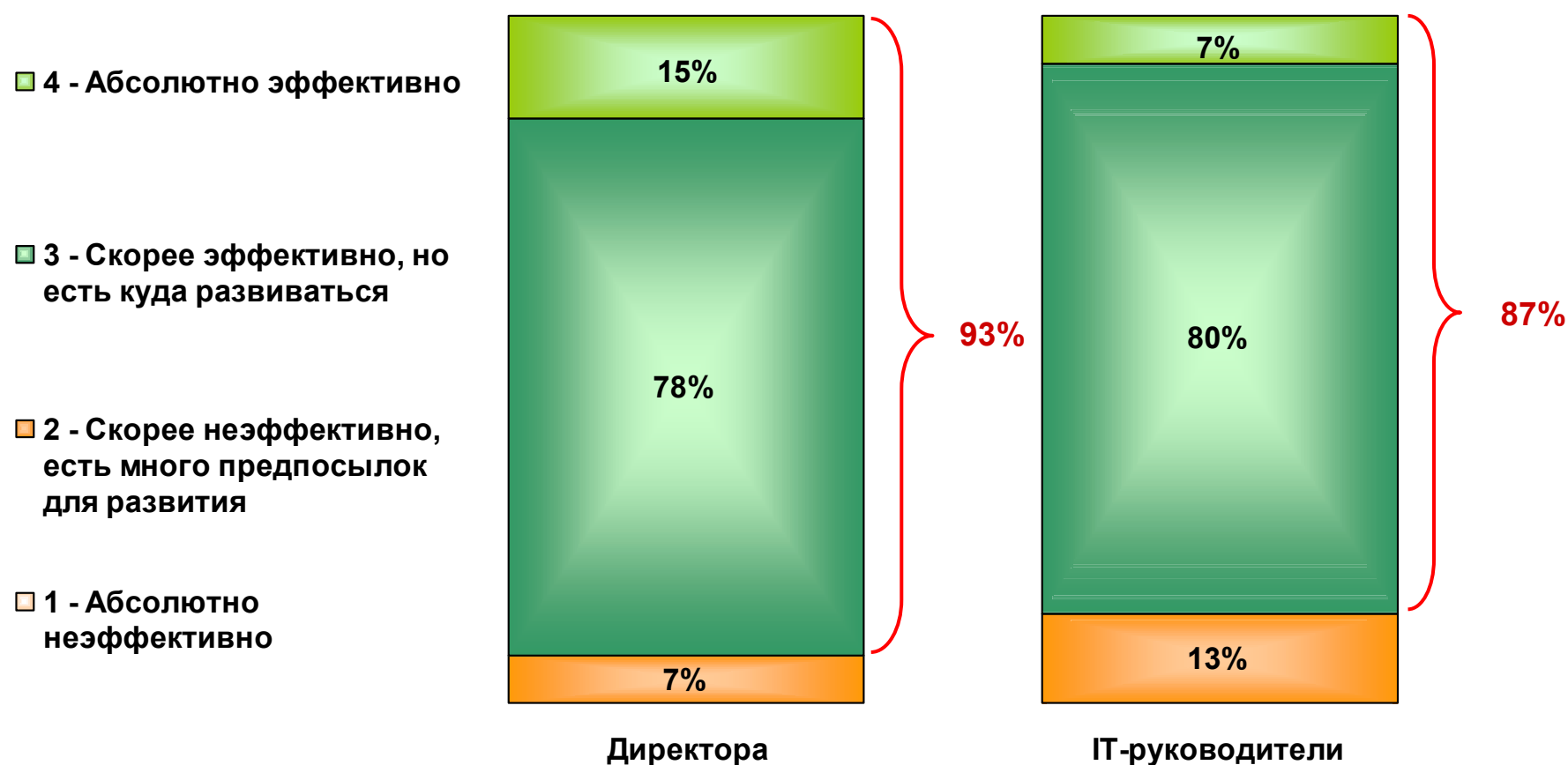
Важность цены, как фактора выбора неспециализированного ПО



Выборка – IT-руководители (N=100). Можно было указать несколько вариантов ответа, поэтому сумма значений может не соответствовать 100%.

Эффективность использования ПО

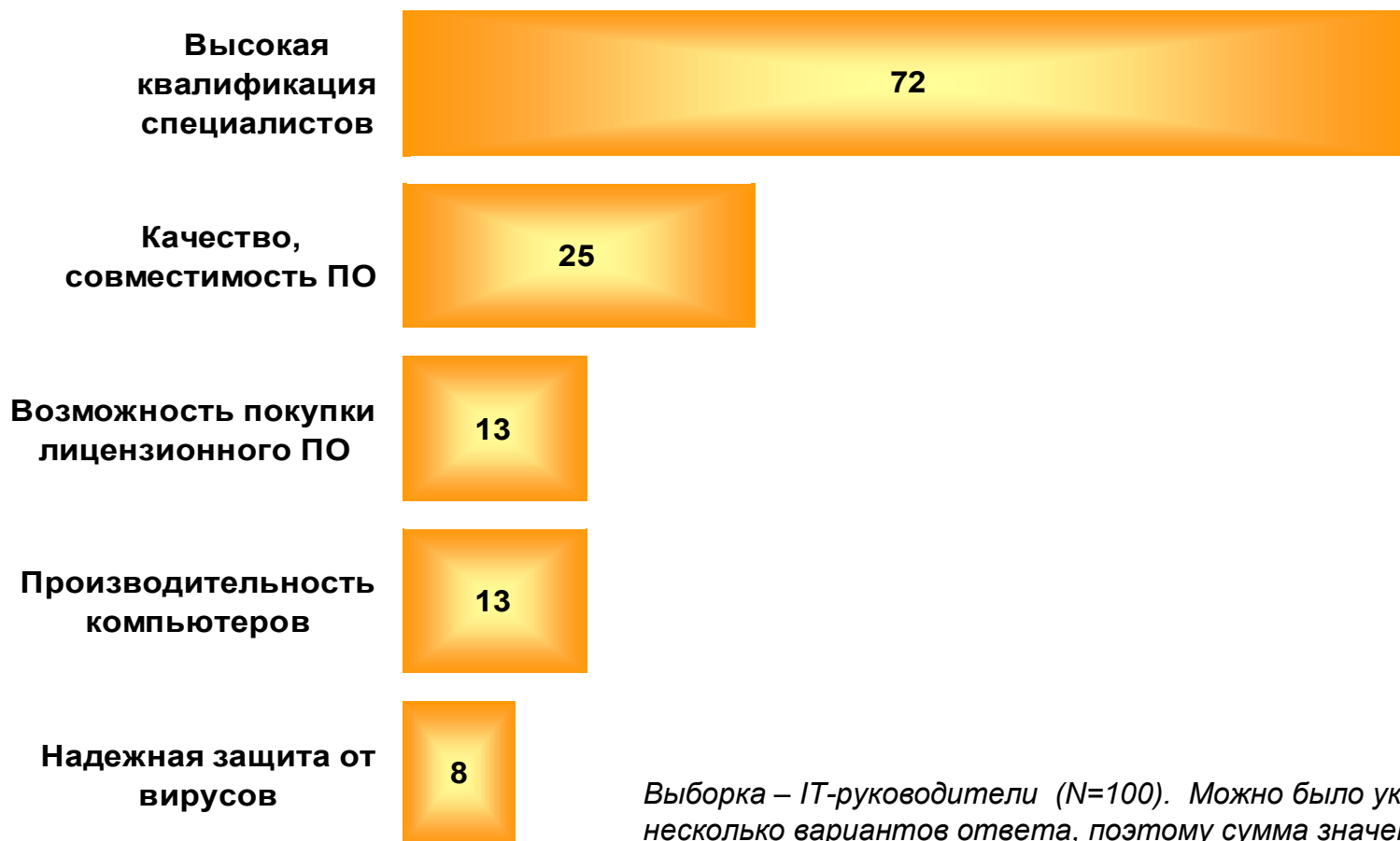
Насколько эффективно, по Вашему мнению, используется программное обеспечение в Вашей компании?



Выборка – все респонденты (N=200).

Факторы, влияющие на эффективность использования ПО

Какие факторы, по Вашему мнению, влияют на эффективность эксплуатации программного обеспечения?



Выборка – IT-руководители (N=100). Можно было указать несколько вариантов ответа, поэтому сумма значений может не соответствовать 100%.

ПО – критичное для существования компании

Есть ПО, сбои которого могут привести к критическим финансовым потерям – 47%

Нет ПО, сбои которого могут привести к критическим финансовым потерям – 49%

Принимаемые меры для снижения риска сбоев критичного для компании ПО

Организация резервного хранения данных



Тренинги для сотрудников



Плановые профилактики и проверки



Закупка резервного оборудования



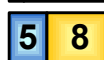
Применения антивирусных программ



Работа со службой техподдержки



Использование лицензионного ПО



Типы критичного для компании ПО

ПО, задействованное в управлении

74%

ПО, задействованное в производстве

44%

ПО общего назначения

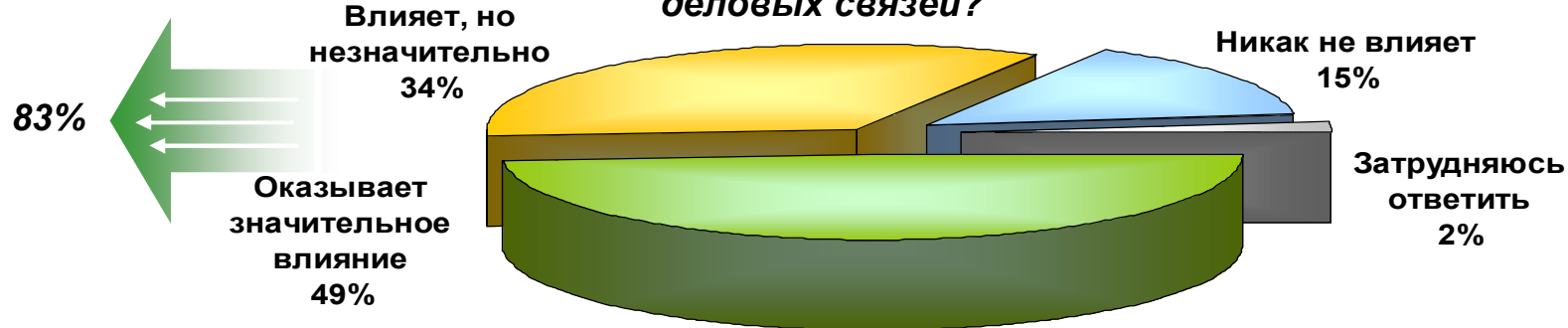
15%

■ Директора
■ IT-руководители

Выборка – респонденты, указавшие на наличие критичного для деятельности компании ПО (N=93).

Влияние ПО на имидж компании

В какой степени все, что связано с эксплуатацией ПО, влияет на имидж компании и на качество деловых связей?



Выборка – все респонденты (N=200).

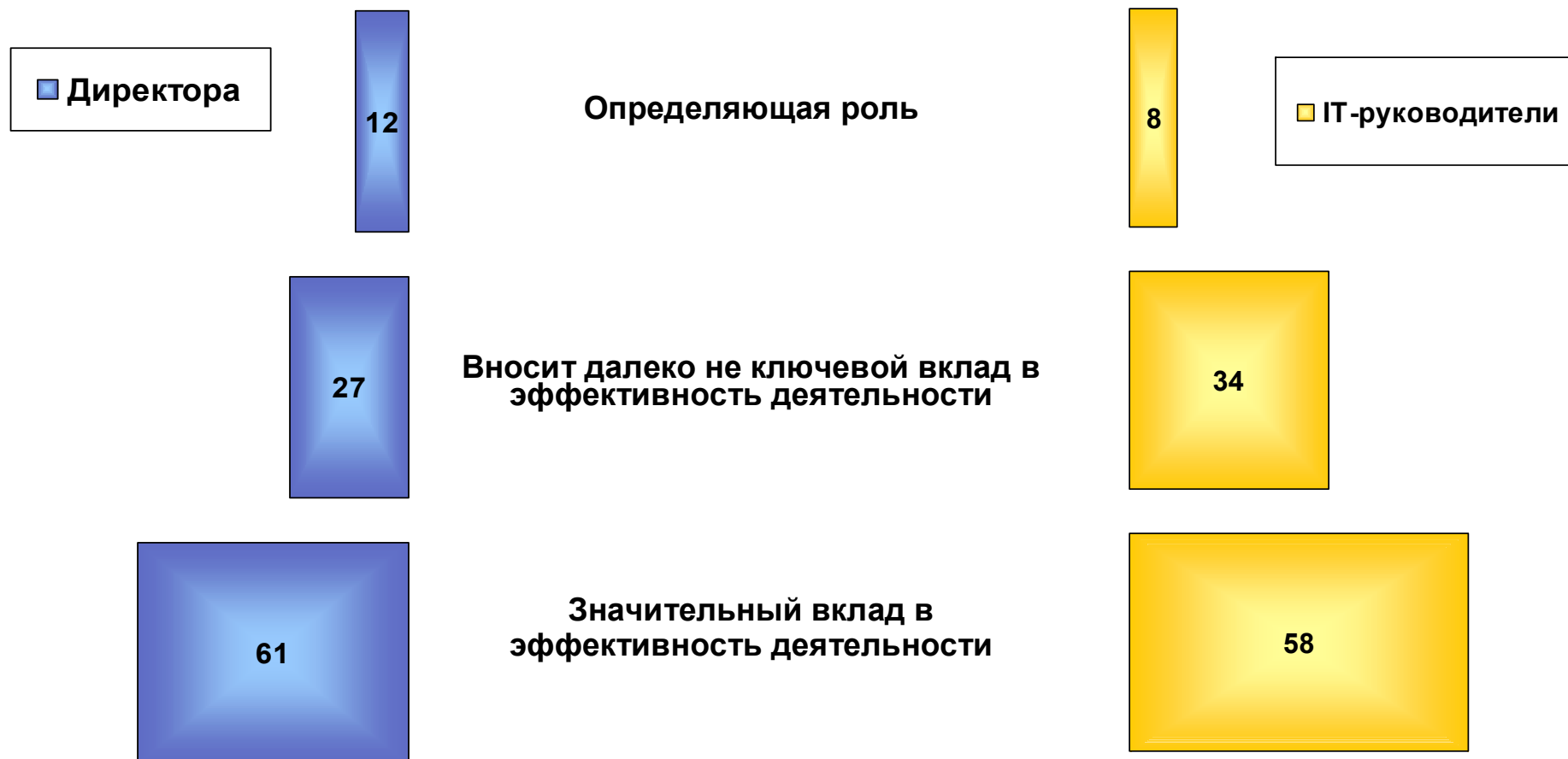
Это влияние наиболее важно в области:

- 1 Рисков срыва обязательств к партнерам и клиентам – 62%
- 2 Возможности сертификации по различным стандартам – 30%
- 3 Стоимости компании, оцениваемой акционерами и инвесторами – 24%
- 4 Возможности интеграции в более крупные структуры – 23%
- 5 Другое – 8%

Выборка – ответившие (N=166).

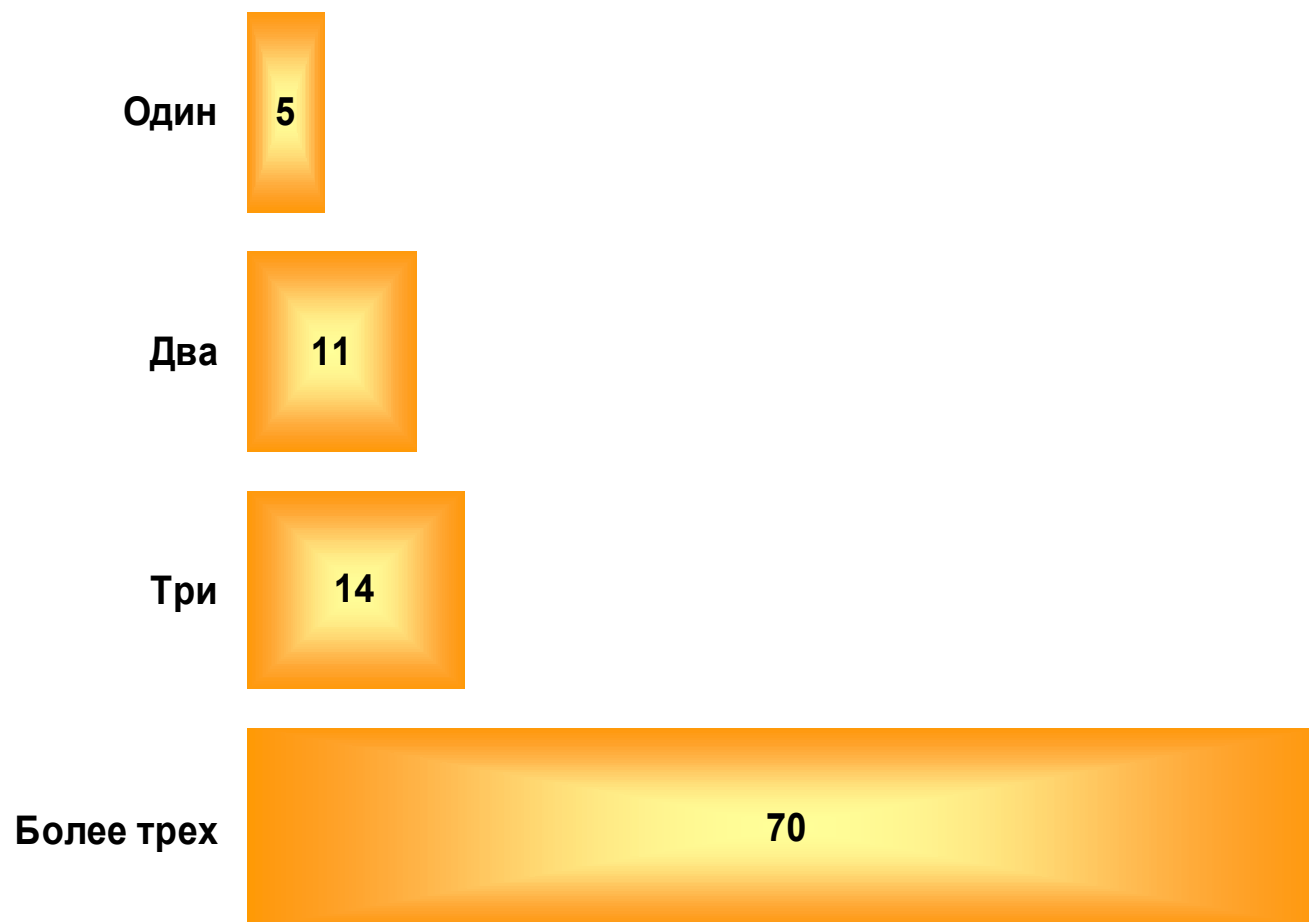
Директора компаний выше IT-руководителей оценивают влияние ПО на имидж компании в целом, особенно это проявляется в области рисков срыва обязательств по отношению к партнерам и клиентам.

Роль ПО общего назначения в деятельности компании



Выборка – все респонденты (N=200).

Численность сотрудников IT-подразделений



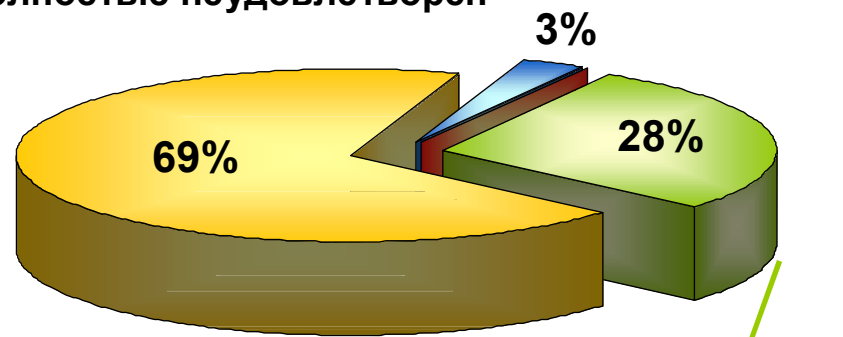
Выборка – IT-руководители (N=100).

Оценка деятельности и финансирования IT-отдела

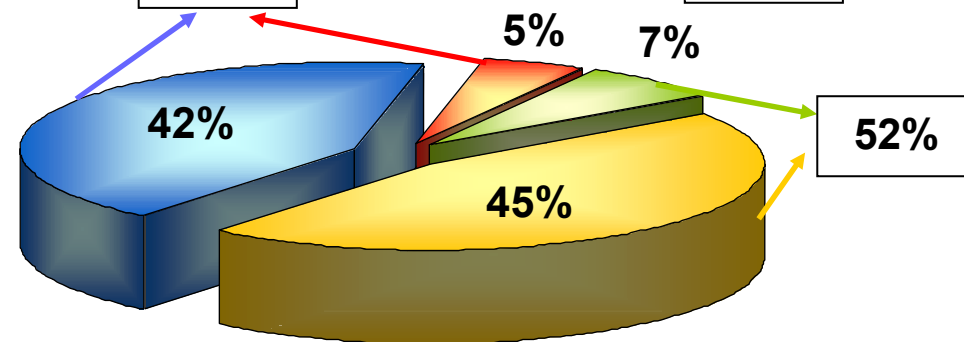
Полностью удовлетворен
Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен
Полностью не удовлетворен

Оценка деятельности IT-отдела директорами компаний (N=100)



Оценка финансирования IT-отдела IT-руководителями компаний (N=100)



Функции IT-отдела, выполняемые наиболее часто



Выборка – все респонденты (N=200). Можно было указать несколько вариантов ответа, поэтому сумма значений может не соответствовать 100%.

Функции IT-отдела, для выполнения которых есть отдельные сотрудники



Выборка – IT-руководители компаний с числом сотрудников IT-отдела более одного (N=95). Можно было указать несколько вариантов ответа, поэтому сумма значений может не соответствовать 100%.

Частота выполнения IT-отделом различных функций

	Каждый день	1 раз в неделю	Раз в две недели	1 раз в месяц	Раз в 2-3 месяца	1 раз в полгода	1 раз в год	Никогда
Приобретение АО и ПО	2	2	9	26	19	18	22	2
Самостоятельная сборка и наладка ПК и серверов	1	6	5	14	15	12	12	35
Установка новых программ	2	5	13	19	19	19	21	2
Установка используемых программ на новые ПК	2	8	19	22	16	16	16	1
Установка обновлений	9	7	17	27	12	14	12	2
Настройка ПО	19	18	18	12	12	16	3	2
Защита от вирусов и хакерских атак	40	19	8	10	9	9	4	1
Обучение пользователей	45	13	6	6	6	15	5	4
Устранение неполадок в работе ПО	33	14	12	14	16	9	1	1
Контакты с поставщиками ПО по вопросам приобретения лицензий	3	4	3	16	18	33	14	9
Контакты с поставщиками ПО по вопросам техподдержки	2	3	12	12	27	17	16	11
Поддержка сайта компании	9	16	16	19	10	5	3	22
Координация работы подрядчиков по разработке ПО на заказ	1	5	3	10	9	13	14	45
Самостоятельная разработка ПО	23	5	3	11	8	6	11	33

Выборка – IT-руководители (N=100)

Частота выполнения IT-отделом различных функций

Наиболее часто выполняемые функции (каждый день – 1 раз в неделю)

- ✓ Обучение пользователей
- ✓ Защита от вирусов и хакерских атак
- ✓ Устранение неполадок в работе ПО
- ✓ Настройка ПО

Функции, выполняемые один-два раза в месяц

- ✓ Установка используемых программ на новые компьютеры
- ✓ Установка обновлений
- ✓ Поддержка сайта компании

Функции, выполняемые несколько раз в год

- ✓ Приобретение АО и ПО
- ✓ Установка новых программ
- ✓ Контакты с поставщиками ПО по вопросам приобретения лицензий и техподдержки

Очень редко или никогда невыполняемые функции

- ✓ Самостоятельная сборка и наладка ПК
- ✓ Координация работы подрядчиков по разработке ПО на заказ
- ✓ Самостоятельная разработка ПО

Функции IT-отдела, вызывающие трудности



Причины сложностей

Финансовые (нехватка средств) - 34%

Нехватка квалифицированных сотрудников – 22%

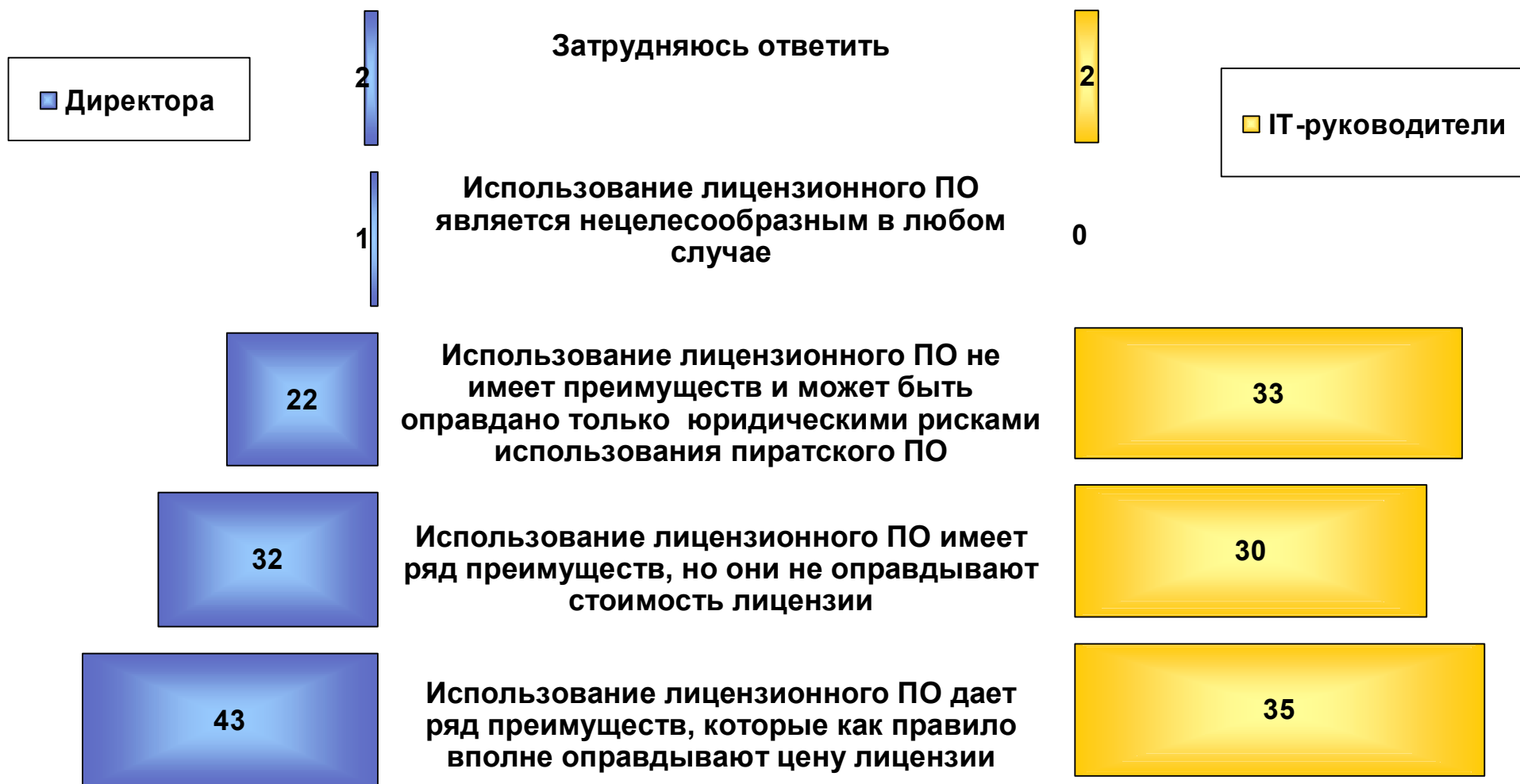
Неправильное видение ситуации вокруг ПО руководством и/или сотрудниками – 13%

Организационные причины - 9%

Психологическая инертность, сопротивление изменениям – 7%

Затрудняюсь ответить – 15%

Целесообразность использования лицензионного ПО общего назначения



Выборка – все респонденты (N=200).

Преимущества лицензионного ПО



Выборка – все респонденты (N=200).
Можно было указать несколько вариантов
ответа, поэтому сумма значений может
не соответствовать 100%.

Оценка стоимости перехода компании на лицензионное ПО

Стоимость лицензий для всего специализированного ПО компании

Не дали ответа на вопрос 49% участников опроса

	Директора	IT-руководители	В целом
До 1000 \$	22%	25%	23%
1001\$ - 4999\$	26%	25%	25%
5000\$ - 19999\$	14%	20%	17%
20000\$ и выше	38%	31%	34%

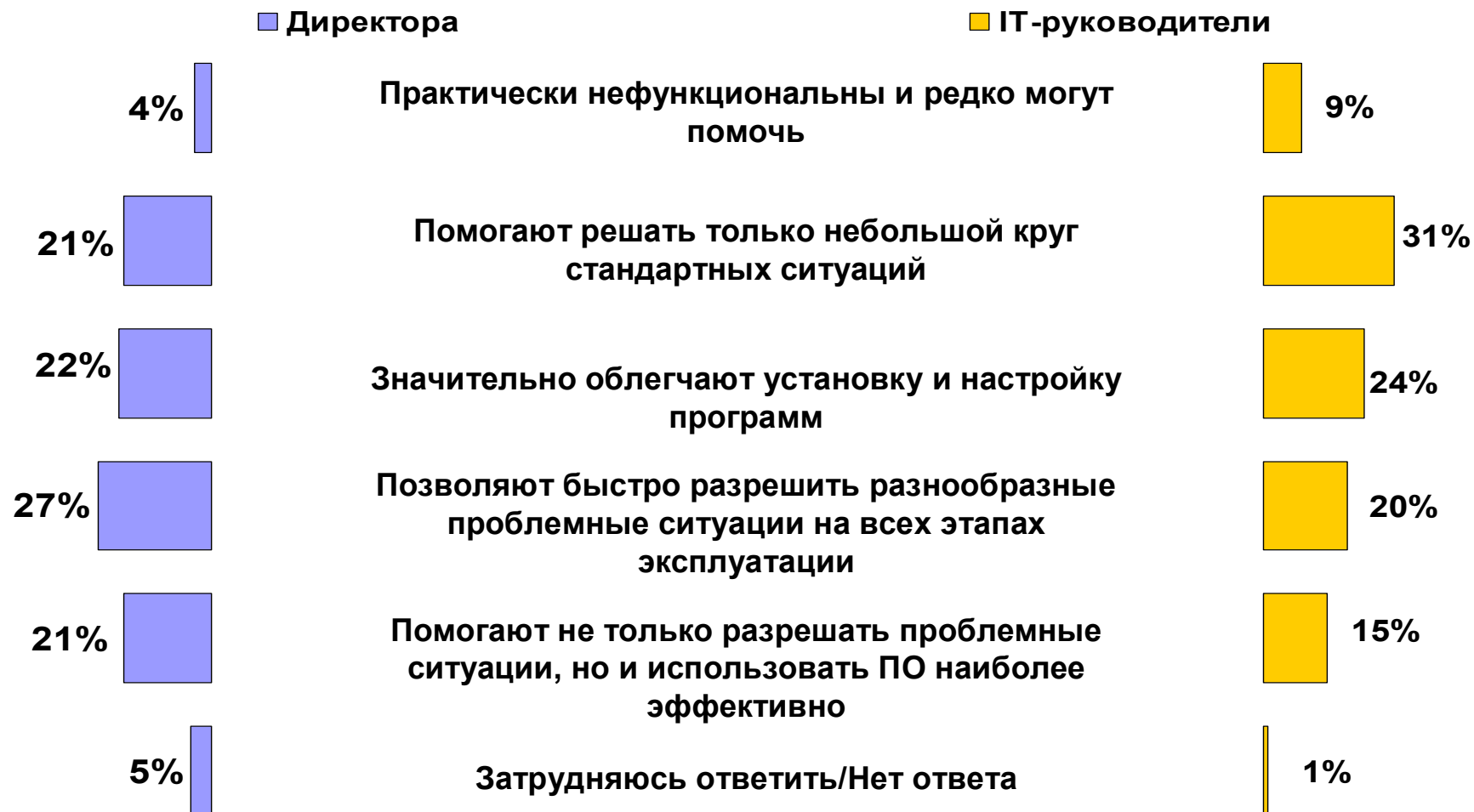
Стоимость лицензий для всего ПО общего назначения компании

Не дали ответа на вопрос 52% участников опроса

	Директора	IT-руководители	В целом
До 1000 \$	25%	31%	28%
1001\$ - 4999\$	25%	29%	27%
5000\$ - 19999\$	14%	16%	15%
20000\$ и выше	36%	24%	30%

Выборка – респонденты, без учета не давших ответ.

Оценка деятельности техподдержки поставщиков лицензионного ПО



Выборка – все респонденты (N=200).

Отношение к внедрению новых управленческих практик

Ощущаете ли Вы потребность во внедрении новых управленческих практик для повышения эффективности использования программного обеспечения?



Какие факторы мешают или могут помешать внедрению новых управленческих практик для повышения эффективности использования программного обеспечения?

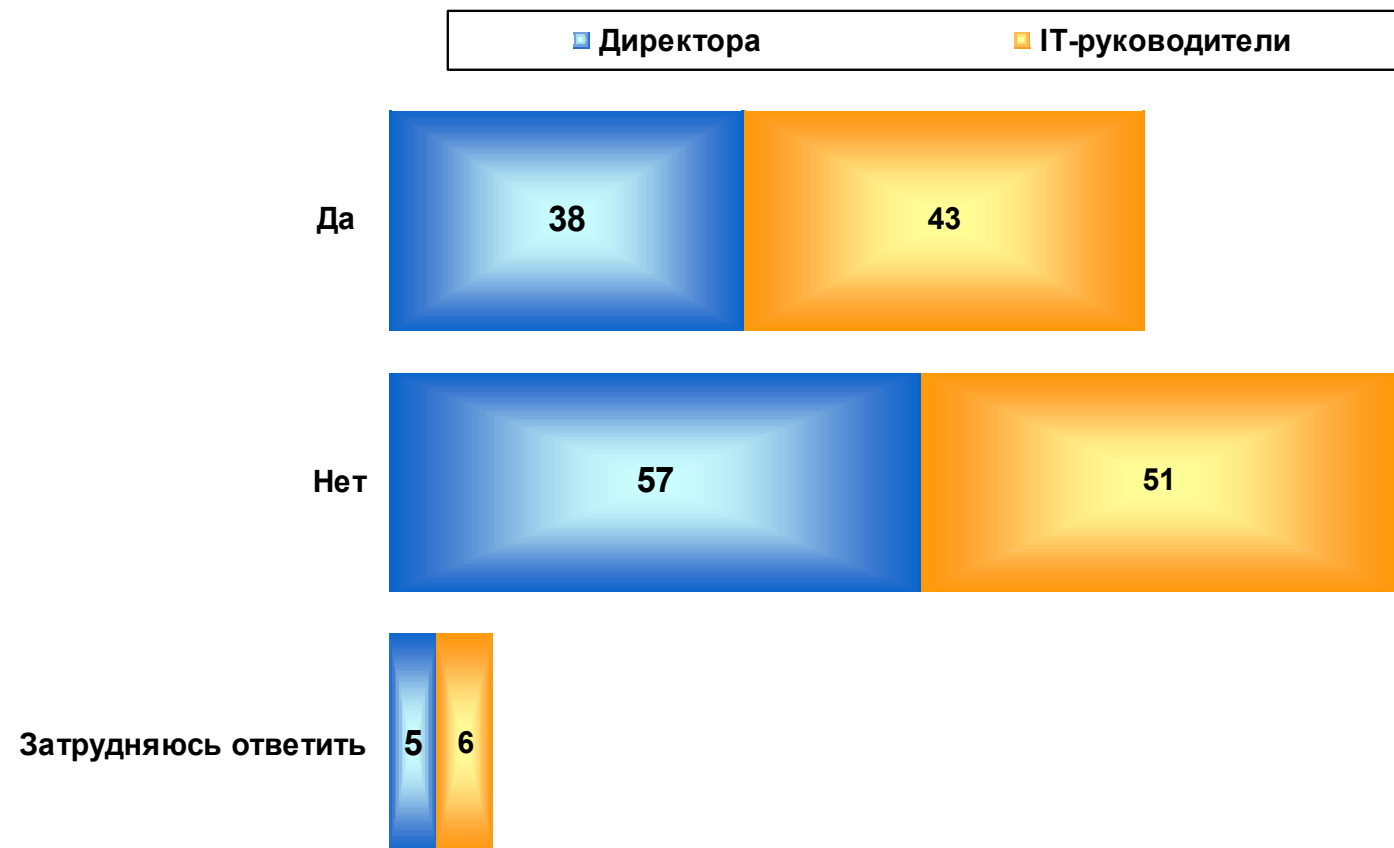


Выборка – все респонденты (N=200).

Сегментирование респондентов

Характеристика	Сегмент 1	Сегмент 2	Сегмент 3
Состав	Равное участие директоров и IT-руководителей	Большая доля приходится на директоров.	Большая доля приходится на IT-руководителей
Удовлетворенность эффективностью использования ПО	Скорее эффективно, но есть куда развиваться	Абсолютно эффективно	Скорее неэффективно, много предпосылок для развития
Организация финансового планирования	Планирование должно быть. Отдельный раздел в годовом бюджете IT-отдела с детализацией затрат	Планирование должно быть. Отдельный раздел в годовом бюджете IT-отдела с детализацией затрат	Планирование должно быть. Отдельный раздел в годовом бюджете IT-отдела с детализацией затрат
Обоснование затрат	Недостатки в существующем ПО	Недостатки в существующем ПО	Расширение парка ПК, недостатки существующего ПО
Критичное для компании ПО	Специализированное, задействованное в управлении	В большинстве случаев такое ПО отсутствует	Специализированное, задействованное в управлении
Меры предотвращения сбоев ПО	Резервное хранение данных, проверки и профилактики	Использование только лицензионного ПО	Резервное хранение данных, контроль квалификации сотрудников
Роль ПО в деятельности компании, влияние ПО на имидж компании	Значительный вклад в эффективность деятельности, влияет на качество деловых связей	Значительный вклад в эффективность деятельности, влияет на качество деловых связей	Незначительное влияние на имидж компании. В основном ПО влияет на возможность сертификации
Лицензионное ПО	Имеет ряд преимуществ. Основное – наличие техподдержки. Нет четкой позиции относительно оправданности его использования.	Преимущества лицензионного ПО оправдывают его использование. Основные преимущества – уверенность в качестве, нет юридических рисков	Преимущества лицензионного ПО не оправдывают его цену. Наиболее сильная позиция по отсутствию у лицензионного ПО преимуществ перед пиратскими версиями.
Внедрение новых управленческих практик	Есть потребность, но всерьез не задумывались	Нет необходимости	Есть потребность, но всерьез не задумывались

Готовность участвовать в круглых столах и семинарах



Выборка – все респонденты (N=200).

romir
monitoring

Спасибо за внимание!

Телефон: **(095) 201-50-70**

Факс: **(095) 201-50-45**

Интернет сайт: **www.romir.ru, www.monitoring.ru**

E-mail: **romir@romir.ru, client@monitoring.ru**

Адрес: **119021 Москва, Зубовский бульвар, 4**

romir
monitoring