



越来越多企业采用 ITSM 软来提升管理效率，实现可持续发展

汉鼎智库咨询 2024-05-24

IT 服务管理 (ITSM) 是一套帮助企业对 IT 系统的规划、研发、实施和运营进行有效管理的方法，是一套方法论。作为 IT 管理的“ERP 解决方案”，IT 服务管理给实施它的企业、企业员工及其他利益相关者提供多方面的价值。这些价值可归纳为商业价值、财务价值、员工利益、创新价值和内部价值。

一、 ITSM (IT Service Management) 软件

ITSM (IT Service Management) 软件，即 IT 服务管理软件，是一种帮助企业组织管理 IT 服务的工具。以下是一些在选择 ITSM 软件时需要考虑的因素：

- 1.识别关键流程及其依赖关系：根据业务目标，确定需要实施的关键 ITSM 流程，并确定为了实现业务目标需要的其它相关集成。
- 2.咨询 ITSM 专家：参加商业展览会、网络研讨会、相关演示等活动，并自学有关市场上的各种可选择项。
- 3.选择部署模式：根据企业的 IT 基础架构模型，选择本地部署或 SaaS 模式的 ITSM 工具。
- 4.功能需求：需要清楚团队和组织在运营 IT 服务过程中的需求，并确定这些需求的优先级。
- 5.未来发展：需要选择一款灵活且具有技术驱动的 ITSM 工具，以适应团队

组织的未来发展。

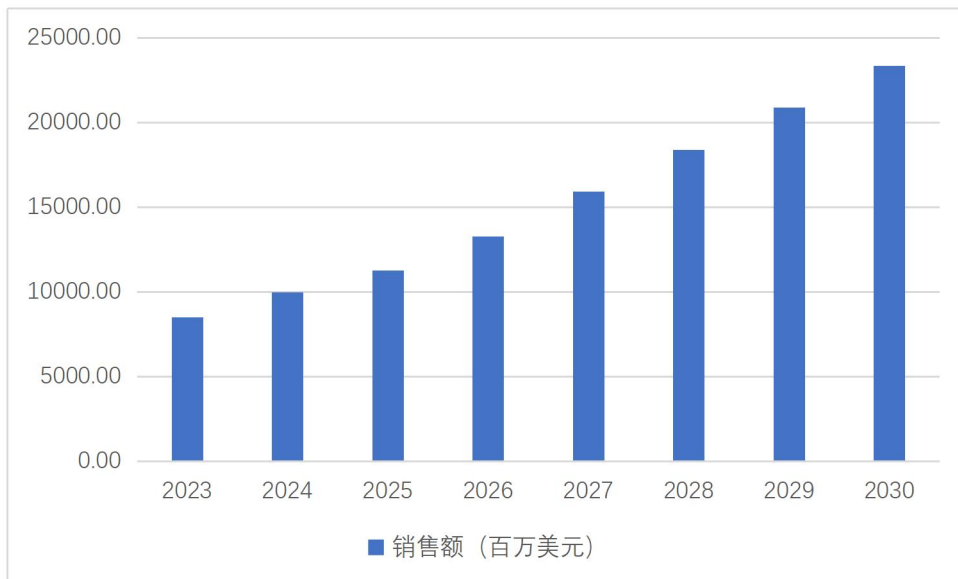
6.评估市场上可用的工具：将需求与现有 ITSM 工具的功能进行匹配，去除不符合需求的工具。

在选择 ITSM 软件时，需要根据企业的具体需求和预算进行综合考虑，并选择一款适合的工具，以提高 IT 服务管理的效率和质量。

二、 ITSM 软件市场规模

2023 年, 全球 IT 服务管理 (ITSM) 软件市场规模达到了 8514.45 百万美元, 预计 2030 年市场规模将达到 23375.64 百万美元, 年复合增长率 (CAGR) 为 15.22% (2024-2030) 。

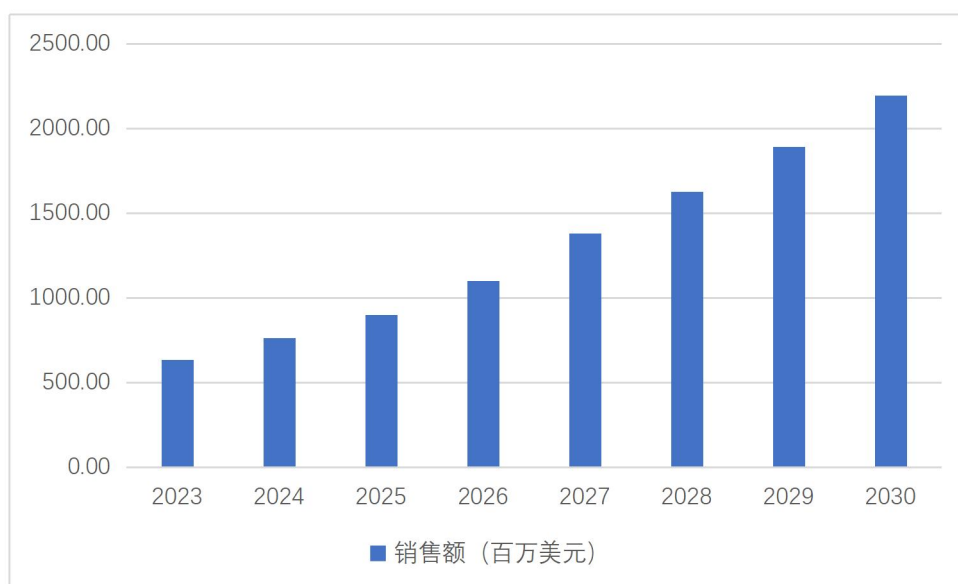
2023-2030 年全球 IT 服务管理 (ITSM) 软件销售额



数据来源：QYResearch

地区层面来看，中国市场在过去几年变化较快，2023 年市场规模为 631.77 百万美元，约占全球的 7.42%，预计 2030 年将达到 2,194.97 百万美元，届时全球占比将达到 9.39%。

2023-2030 年中国 IT 服务管理 (ITSM) 软件销售额



从产品方面来看，基于云端的产品目前占据市场约 85.83% 的市场份额，鉴于云端产品发展越来越快，本地化产品的市场份额将由目前的 14.17% 下降至 2030 年的 12.64%。

从产品市场应用情况来看，中小企业仍然是市场的主要应用群体，2023 年占据市场约 82% 的市场份额，并且，中小企业的发展速度比大型企业更快，到 2030 年，中小企业的市场份额将扩大至 83%。

近几年，公司合并和收购以及公司间合作的活动在这个行业相对频繁。由于下游消费群体通常发生在发达和经济快速增长的区域，而且，这些年来发达地区的公司现在更加努力地 toward 发展中地区加大投入。目前全球主要企业包括

ServiceNow、Atlassian、Ivanti、IBM 和 Broadcom 等，2023 年 Top 10 企业份额占比超过 34.5%，预计未来几年行业竞争将更加激烈，尤其在中国市场。

三、 ITSM 软件发展趋势

ITSM 软件的发展趋势主要有以下几点：

服务自动化：实现对服务请求的自动识别和处理，提高服务的响应速度和准确性，降低企业的服务成本和提高企业的服务质量。

云化发展：实现对服务的集中管理和统一部署，提高系统的安全性和稳定性，降低企业的服务成本和提高企业的服务效率。

服务可视化：通过数据可视化和报表分析等手段，实现对服务的全方位监控和评估，提高企业的服务水平和用户满意度。

总体来说，ITSM 软件将向智能化、服务协同化和数据化管理等方向发展，提高企业的服务质量和效率。企业应积极推进 ITSM 的应用，实现对企业服务的规范化、标准化和自动化，提高企业的服务水平和核心竞争力。