

ITSM

CSM

ESM

Service
Desk

RM

ChM

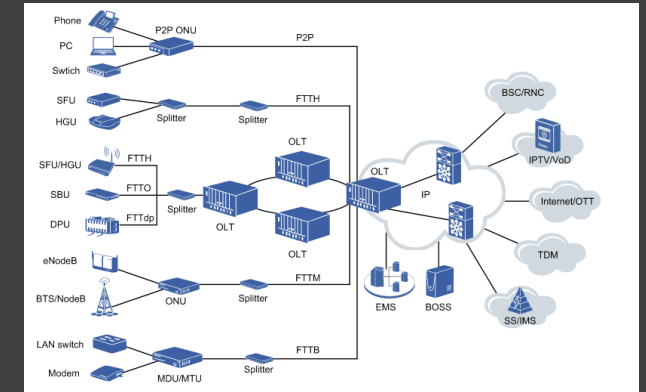
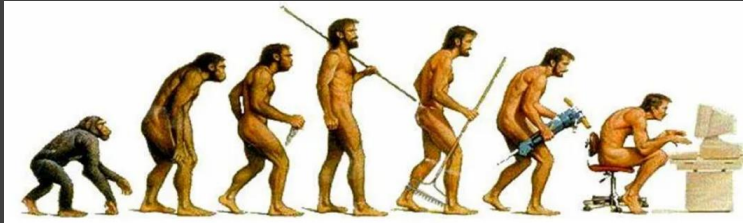
ITAM

SAM



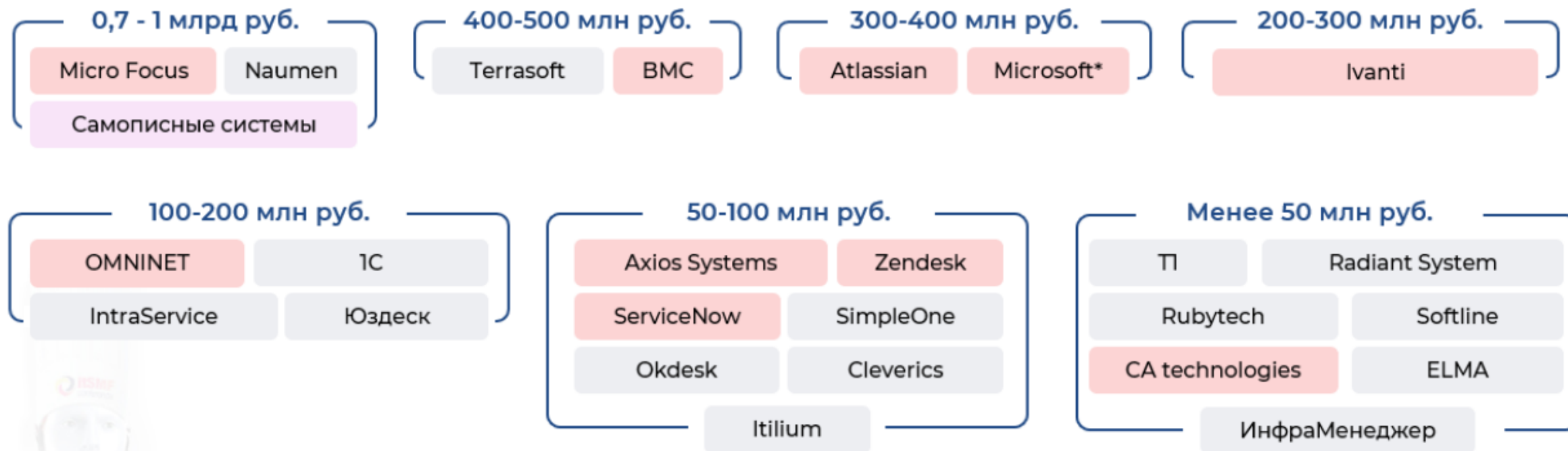


управление инцидентами;
управление проблемами;
управление конфигурациями;
управление изменениями;
управление релизами.



процесс управления уровнем сервиса;
процесс управления мощностью;
процесс управления доступностью;
процесс управления непрерывностью;
процесс управления финансами;
процесс управления безопасностью.

Ключевые игроки и оценка объемов их выручки



■ — зарубежные компании

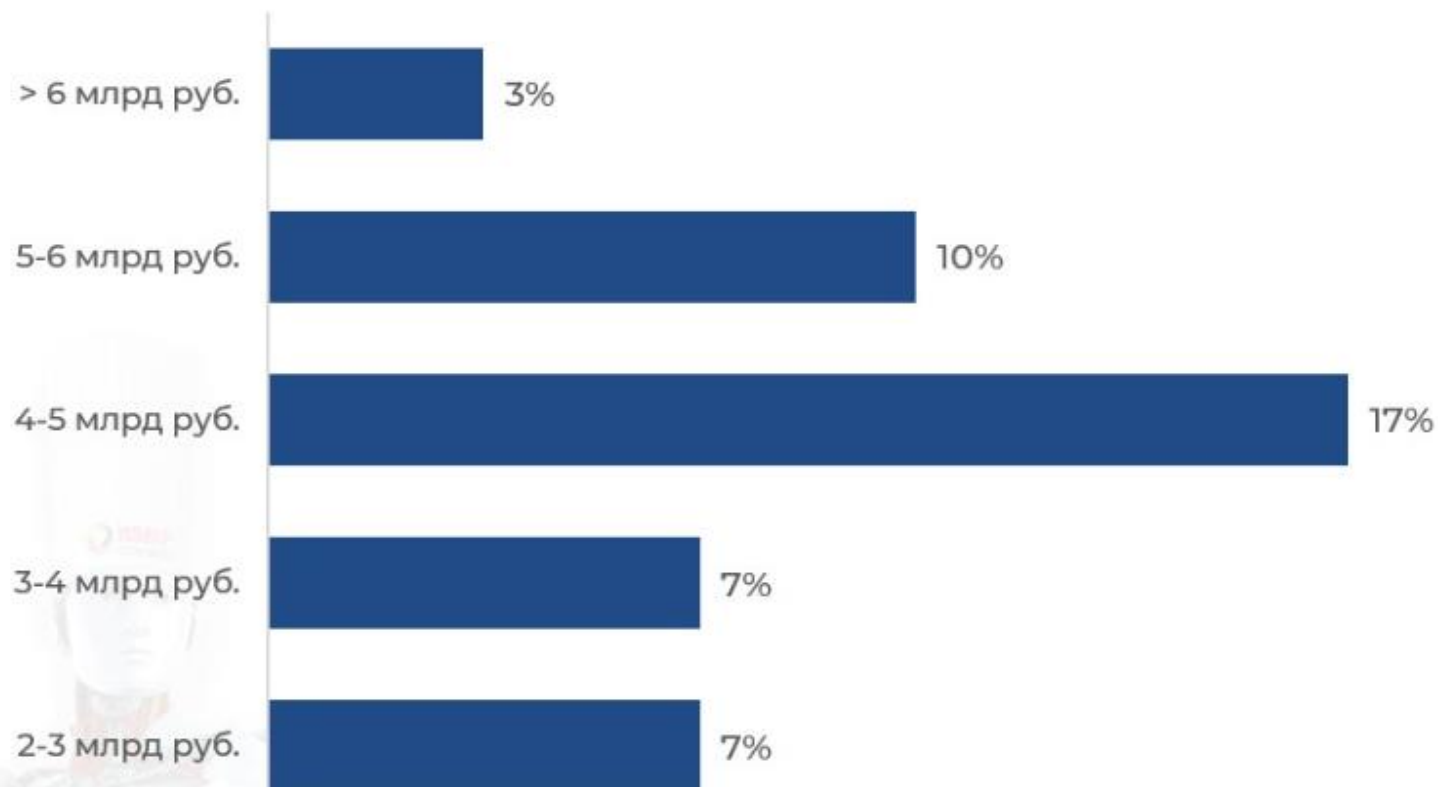
По компаниям представлена оценка выручки только в части ITSM-направления

* оценка объема рынка, который забирает Microsoft при продаже в составе ПО бесплатного модуля ITSM

IITSmm

Название продукта	Вендор	Подрядчиков	Проектов	Проектов на базе
★ Naumen Service Management Platform (NSMP)	Naumen (Наумен консалтинг)	3	8	267
★ Naumen Service Desk	Naumen (Наумен консалтинг)	12	266	7
★ Comindware Business Application Platform	Comindware (Колловзар)	9	197	0
Microsoft System Center 2012	Microsoft	12	18	40
OmniTracker	OmniNet (ОмниНет)	7	41	14
Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM)	Microsoft	15	50	0
★ Okdesk Система учета и регистрации заявок для малых и средних сервисных компаний	Okdesk (Облачные Решения)	1	35	0
★ Service Desk Итилиум	Деснол Софт	2	29	0
★ Bpm`online service desk	Террасофт (Terrasoft, ТС-Консалтинг)	4	27	0
HPE Service Manager (HPSM)	Hewlett Packard Enterprise (HPE)	17	24	0
Oracle Enterprise Asset Management (EAM) Analytics	Oracle	4	20	0
Microsoft System Center Operations Manager (SCOM)	Microsoft	6	18	0
★ Terrasoft (базовая система)	Террасофт (Terrasoft, ТС-Консалтинг)	0	0	18
★ Terrasoft Service Desk	Террасофт (Terrasoft, ТС-Консалтинг)	6	18	0
Microsoft Assessment and Planning (MAP) Toolkit	Microsoft	3	18	0
ПАК СКИТ.Мониторинг	Глобус-телеком	3	16	0
Serena Business Manager – SBM	Serena Software	2	12	3
Microsoft System Center Virtual Machine Manager (SCVMM 2012)	Microsoft	8	12	0
Nutanix HCI	Nutanix	3	11	0
BMC Helix (ранее BMC Remedy ITSM Suite)	BMC Software	9	8	2
★ 1С:ITIL. Управление информационными технологиями	1С-Парус	6	10	0

Распределение ответов респондентов про объемы рынка



56%

не смогли
ответить

- Большинство экспертов не смогли оценить рынок
- Большая часть ответивших указали заниженную оценку рынка
- Оценку рынка, близкую к реальной, дали только 3% ответивших



**Сученинов Алексей Васильевич,
MBA, ITSM/ITIL Practioner**
Контактный телефон: **+7 (962) 944 99 44**
e-mail: **alexvs.msk@gmail.com**