

Was Sie in der Studie lesen können:



IT SERVICE MANAGEMENT-STATUS: DIE MEHRHEIT SETZT AUF ITSM – EIN DRITTEL HAT KEINS

Erfahren Sie in diesem Themenkomplex u. a., dass

- ▶ knapp ein Drittel der Unternehmen mit über 1.000 Mitarbeitern über kein strukturiertes IT Service Management verfügt,
- ▶ die Größe von Unternehmen kein Indikator für die Umsetzung von ITSM ist – wohl aber die Anzahl der User,
- ▶ Unternehmen, die schon ITSM eingeführt haben, in großer Zahl eine Erweiterung planen.

TOOL-EINSATZ:

KLEINE APPLIKATIONEN WERDEN BEVORZUGT

Hier können Sie die Situation bezüglich der Tool-Nutzung zur Unterstützung von ITSM nachvollziehen und dabei feststellen, dass

- ▶ „große“ integrierte Lösungen für die Unterstützung von ITSM gegenwärtig noch nicht sehr verbreitet sind,
- ▶ überwiegend kleinere Applikationen für einzelne Prozessbereiche im Einsatz sind,
- ▶ ein beträchtlicher Teil von Unternehmen nach wie vor Eigenentwicklungen bevorzugt.

KOSTENREDUZIERUNGEN UND IT-INDUSTRIALISIERUNG: VON UNTERSCHIEDLICHEM GEWICHT

Wie sich IT Service Management auf die Kosten auswirkt – und welche Erwartungen Unternehmen an IT-Industrialisierung haben, sind die Themen dieser Fragekomplexe. Sie zeigen u. a. auf, dass

- ▶ der Kostenaspekt nicht die treibende Kraft für ITSM-Projekte ist,
- ▶ IT-Industrialisierung nur ca. einem Drittel der Befragten ein Begriff ist, jedoch die meisten Unternehmen
- ▶ Kosteneinsparungen durch Standardisierung und Automatisierung erwarten.

ITSM IN DER PRAXIS:

ZUFRIEDENHEIT IN NAHEZU ALLEN BEREICHEN

Wer ITSM professionell einsetzt, ist zufriedener, sieht allerdings über alle Unternehmensgrößen hinweg die Anfangsaufwendungen als Herausforderung. Entscheider in Unternehmen mit ITSM im Einsatz stimmen weitgehend darin überein, dass mit ITSM

- ▶ gesetzliche Bestimmungen zuverlässiger eingehalten werden können,
- ▶ in vielen Fällen eine bessere Ressourcenauslastung in der IT zu erzielen ist,
- ▶ tendenziell die Qualität der IT-Prozesse steigt.

An der Studie beteiligte Partner

itSMF

IT Service Management Forum®

Deutschland e.V.

RAAD
RESEARCH

ITSMF

Die Studie entstand in Kooperation mit dem IT Service Management Forum Deutschland e. V. (itSMF). Als unabhängiger und nicht kommerzieller Verein trägt itSMF dazu bei, aktuelle Erkenntnisse und Methoden im Bereich des IT Managements zu erkennen, zu entwickeln und zu verbreiten.

itSMF bietet dazu von Unternehmen für Unternehmen eine Plattform zum Austausch von Informationen und Erfahrungen, um die Anwendung und Umsetzung eines professionellen IT Service Managements zu ermöglichen. Einen Fokus bildet dabei der De-facto-Standard ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

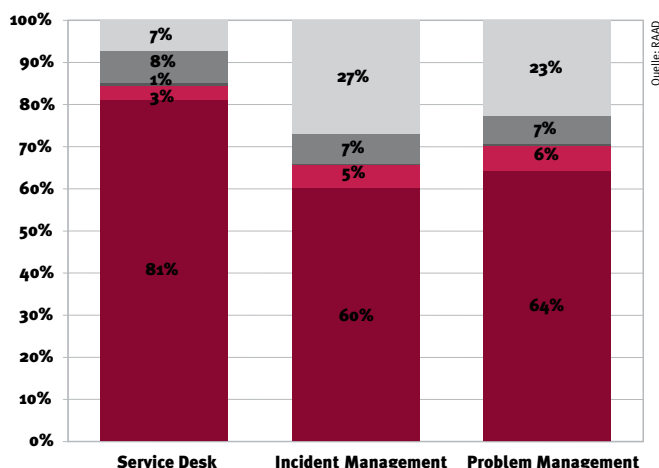
RAAD RESEARCH

RAAD Research ist ein unabhängiges Marktforschungsinstitut und erstellt Berichte und Studien zu Entwicklungen auf dem IT-Markt in Deutschland und in anderen europäischen Ländern. Als Schnittstelle zwischen Anwendern und Anbietern sorgt das Unternehmen für mehr Markttransparenz und spiegelt aktuelle Situationen und Entwicklungen in Form unabhängiger Studien wider.

Dazu befragt ein kompetentes Recherche-Team regelmäßig IT-Entscheider und Anwender und analysiert Produkte und Lösungen im Umfeld marktführender Anbieter wie SAP, Microsoft und Oracle.

Einsatzstatus ITSM-Prozesse I

(D, März/April 2008, 251 < n < 278)



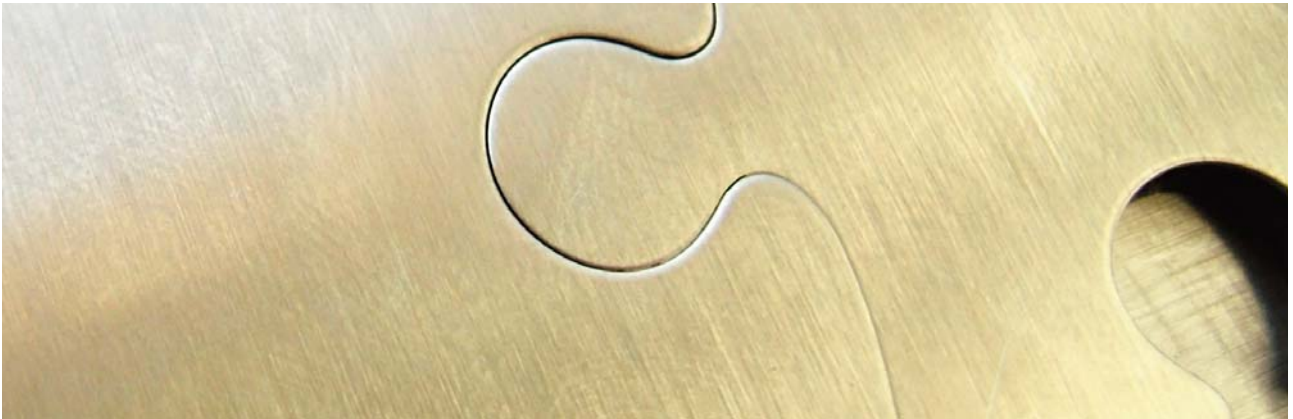
STATUS VON IT SERVICE MANAGEMENT

Betrachtet wurden alle Unternehmen mit definierten ITSM-Prozessen: Für Unternehmen, die standardisiertes IT Service Management betreiben, hat der Service Desk in diesem Rahmen die wichtigste Funktion. Immerhin 81% der Unternehmen haben diesen bereits vollständig standardisiert, weitere 3% haben den Service Desk teilweise eingeführt, 9% projektieren eine Neueinführung bzw. Ausweitung des Service Desks. Aber auch Problem und Incident Management sind Prozesse, die von einem Großteil der befragten Unternehmen bereits umgesetzt sind.

Legende:

- Nicht genutzt/Keine Planung
- Einführung geplant
- Erweiterung geplant
- Teilweise eingeführt
- Vollständig eingeführt

ITSM in Deutschland



AUF DEM WEG ZUM STRATEGISCH BEDEUTSAMEN INSTRUMENT FÜR MEHR WETTBEWERBSSTÄRKE

IT Service Management (ITSM) nimmt im IT-Geschehen von Unternehmen aller Branchen und Größen eine wesentliche Rolle ein. Es umfasst die Planung, Umsetzung und Kontrolle aller Maßnahmen und Methoden, um Geschäftsprozesse auf bestmögliche Weise durch die IT zu unterstützen. Dieser Bedeutung für den Unternehmenserfolg entsprechen immer mehr Unternehmen, indem sie ITSM als strategisches Instrument zur Erlangung von mehr Wettbewerbsstärke nutzen.

WO STEHEN DEUTSCHE UNTERNEHMEN HEUTE – UND WOHN WOLLEN SIE:

Antworten von über 400 IT-Entscheidern

Wie weit sind die Unternehmen in Deutschland auf diesem Weg vorangekommen? Wo steht ITSM heute? Welche Werkzeuge, Tools und Methoden kommen dabei zum Einsatz? Welche ITSM-Pläne verfolgen die Unternehmen? Welche Rolle spielt die IT-Industrialisierung?

Fragen wie diese beantwortet eine im Auftrag des IT Service Management Forum Deutschland e. V. (itSMF) erstellte und von RAAD Research durchgeführte Studie. Sie basiert auf einer im Zeitraum März/April 2008 erfolgten Befragung von über 400 IT-Entscheidern und Service-Verantwortlichen und liefert erstmals eine wirklich fundierte Datenbasis zum Status von IT Service Management.

HINTER DIE KULISSEN GEBLICHT:

WIE VERHÄLT SICH DER MARKT UND IN WELCHE RICHTUNG ENTWICKELT ER SICH ...

Die Befragungsergebnisse werfen nicht nur ein aktuelles Licht auf die ITSM-Situation in deutschen Unternehmen, sondern sie verdeutlichen zugleich, wer ITSM mit welchem Erfolg nutzt – und wer nicht und warum. Es wird untersucht, welche Mittel und Methoden eingesetzt werden und was die Unternehmen im Umfeld von ITSM planen. Von den Ergebnissen profitieren

- ▶ alle Unternehmen, die eine umfassende Informationsbasis erhalten, um ihren eigenen ITSM-Status mit dem anderer Unternehmen abzugleichen,
- ▶ alle ITSM-Verantwortlichen, die an der Studie ablesen können, wo im eigenen Zuständigkeitsbereich noch Verbesserungspotenzial gehoben und umgesetzt werden kann,
- ▶ alle Dienstleister im ITSM-Umfeld, die Marktpotenziale besser abschätzen und künftige Bedarfssituationen der Unternehmen zielgerichteter einschätzen können.



DAS KOSTET DIE STUDIE

CIO-Version:

Einzelnutzerlizenz: 600 Euro Firmenlizenz: 1.200 Euro

IT-Dienstleister-/Anbiaterversion:

Einzelnutzerlizenz: 900 Euro Firmenlizenz: 2.100 Euro

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Nähere Informationen zu Konditionen und Nachlässen, Aktualisierungen und Nutzungsrechten können Sie hier abrufen:
www.itsmf.de/studie2008.html

Und hier können Sie die Studie gleich bestellen:

Bestellung einfach gemacht: Klicken Sie sich aufs Online-Bestellformular und bringen Sie Ihre Bestellung elektronisch auf den Weg:
www.itsmf.de/fileadmin/studie2008/Bestellformular_ITSM-Marktstudie_2008.pdf

EINKAUF VON DIENSTLEISTUNGEN:

JE KOMPLEXER UMSO MEHR EXTERNE UNTERSTÜTZUNG

Ein spezieller Abschnitt der Studie beschäftigt sich mit dem Einkauf flankierender Beratungsleistungen für ITSM-Einführungen. Dabei ergibt sich u. a., dass

- ▶ rund die Hälfte der in Frage kommenden Unternehmen externe Unterstützung in Anspruch genommen hat,
- ▶ Unternehmen mit komplexen Landschaften stärker als andere auf Dienstleister setzen, während
- ▶ kleinere Unternehmen häufig IT Service Management-Projekte ohne Dienstleisterbeteiligung bewältigen.

EINSATZ VON FRAMEWORKS UND ZERTIFIZIERUNG:

Die Studie geht Themenkomplexen rund um die Nutzung von Frameworks wie ITIL, CobiT und Six Sigma nach und hinterfragt die Bedeutung der Zertifizierung in Zusammenhang mit ITSM. Sie können hier nachvollziehen, dass

- ▶ über die Hälfte der befragten Unternehmen, die ITSM betreiben, (noch) keinen externen Methodenkatalog einsetzt,
- ▶ Unternehmen mit vielen ITSM-Prozessen sich eher für ein Framework entscheiden und
- ▶ eine Zertifizierung des IT Service Managements umso bedeutsamer beurteilt wird, je größer die Unternehmen sind.



IT Service Management Forum®
Deutschland e. V. (itSMF)
Mainzer Landstraße 176
60327 Frankfurt

Tel.: (49) 711/7829595-0
E-Mail: studie2008@itsmf.de
www.itsmf.de

