

IT Service Management -Status und Potenziale –

Kurzfassung der Marktstudie 2008



- Status von IT Service Management bei **großen und größten Unternehmen in Deutschland** (mehr als 1.000 Mitarbeiter)
- **Methodenunabhängige Terminologie** (Anlehnung an ITIL v. a. bei den einzelnen ITSM-Prozessen)
- Im März und April 2008 wurden **404 IT-Leiter und Verantwortliche für das IT Service Management in Deutschland** telefonisch befragt. Die interviewte Zielgruppe stellt eine zufällige Auswahl aus der definierten Grundgesamtheit von deutschen Unternehmen dar
- Hauptkriterium für die Klassifizierung der Unternehmen ist die **Anzahl der durch das ITSM betreuten Benutzer („Komplexität“)**

Marktstudie - Nutzen

Dienstleister/Systemanbieter:

- Einschätzung der Marktpotenziale im ITSM-Umfeld sowohl dem Umfang nach als auch in inhaltlicher Ausrichtung

Anwender:

- Vergleich mit den Wettbewerbern im Hinblick auf Verbesserungs-/Optimierungspotenzial

IT-Abteilungen

- Basis, um über eine (weitere) Einführung von ITSM nachzudenken und um sich im Verhältnis zu externen Dienstleistern positionieren zu können.

Die Studie ist die erste repräsentative Umfrage zu diesem Thema in Deutschland.

Einführung

Demografie

Status von IT Service Management (ITSM)

Pro und Contra ITSM

Zufriedenheit mit dem IT Service

Kostensenkungspotenzial im IT Service

Einkauf von Dienstleistungen für ITSM

Einsatz von Frameworks und Zertifizierung

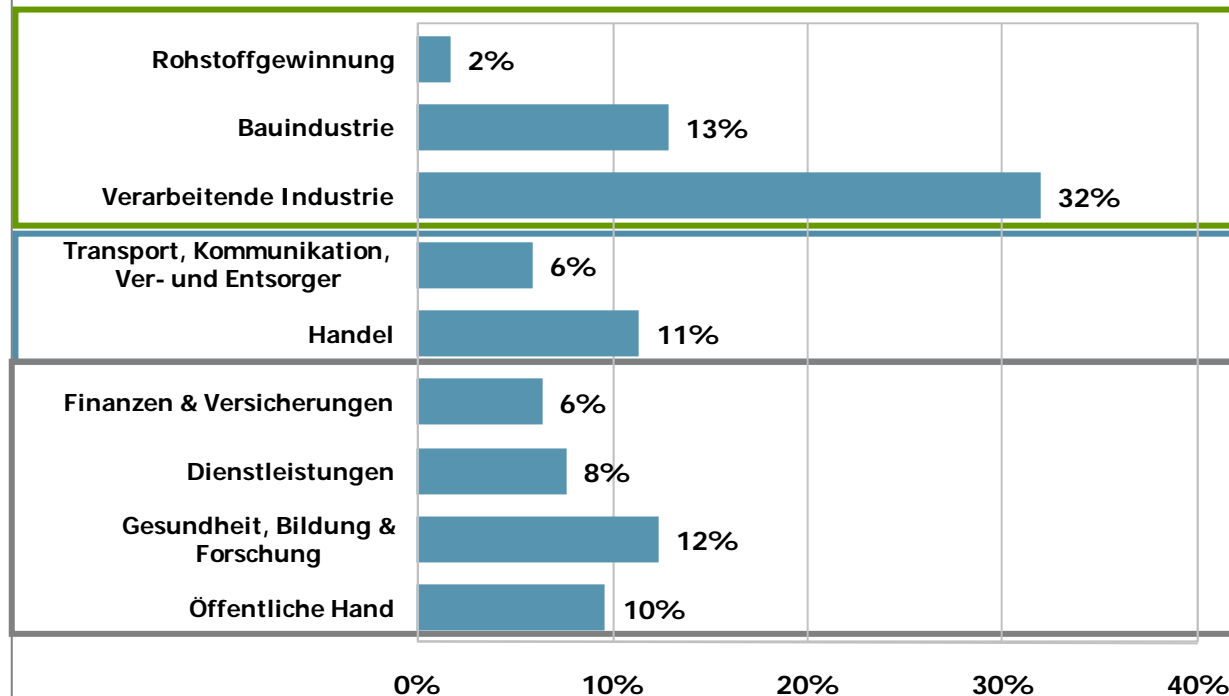
Einsatz von ITSM-Tools

ITSM im Kontext von IT-Industrialisierung

Fazit

Branchenverteilung nach SIC

(D, März/April 2008, n = 404)



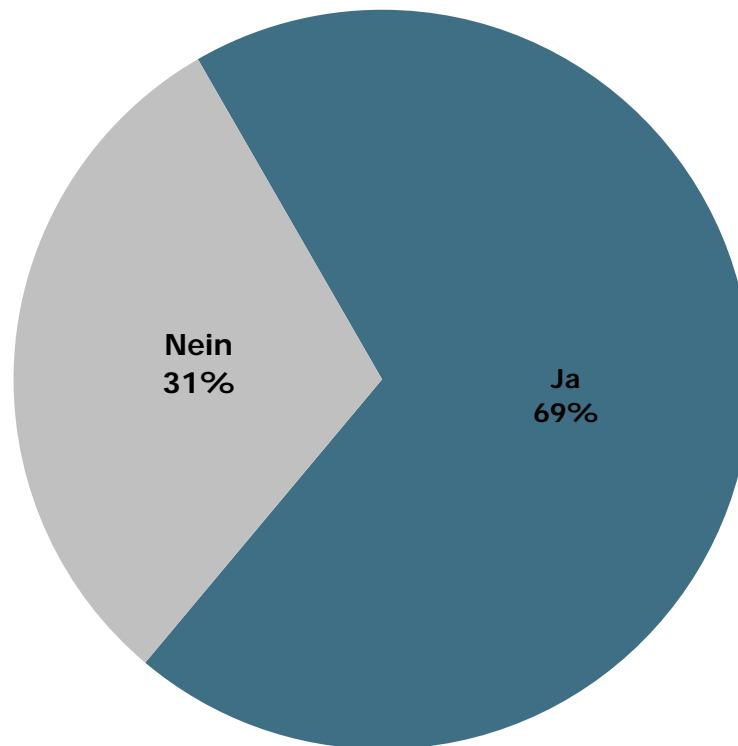
Quelle: RAAD

Ergebnis

- Repräsentative Branchenverteilung
- Allgemeiner Marktüberblick statt Mikrobranchen
- Aggregation der Branchen:
 - **Produzierende Industrie** (190 Interviews)
 - **Handel und Transport sowie Versorgung** (69 Interviews)
 - **Finanzdienstleister, professionelle Dienstleister sowie die öffentliche Verwaltung** (145 Interviews)

Gibt es in Ihrem Unternehmen definierte Prozesse für das IT Service Management?

(D, März/April 2008, n=401)



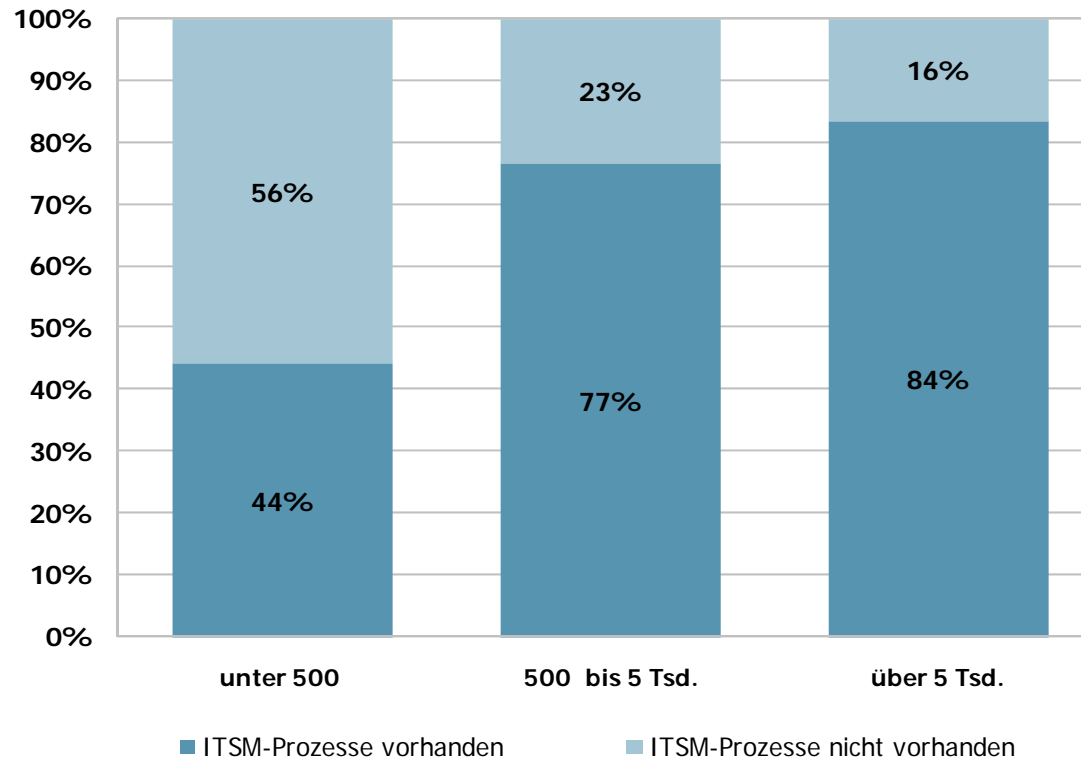
Quelle: RAAD

Ergebnis

- **Alle Unternehmen**
- **Zwei Drittel der Unternehmen haben definierte Prozesse für das ITSM eingeführt**
- **Ein Drittel agiert unstrukturiert und „ad hoc“**
- **Andere aktuelle Studien weisen teilweise höhere Anteile für ITSM aus. Grund: In der Regel sind ITSM-afine Untersuchungsteilnehmer überrepräsentiert**

Einsatzstatus IT Service Management vs. Anzahl der User (weltweit)

(D, März/April 2008, 66 < n < 194)



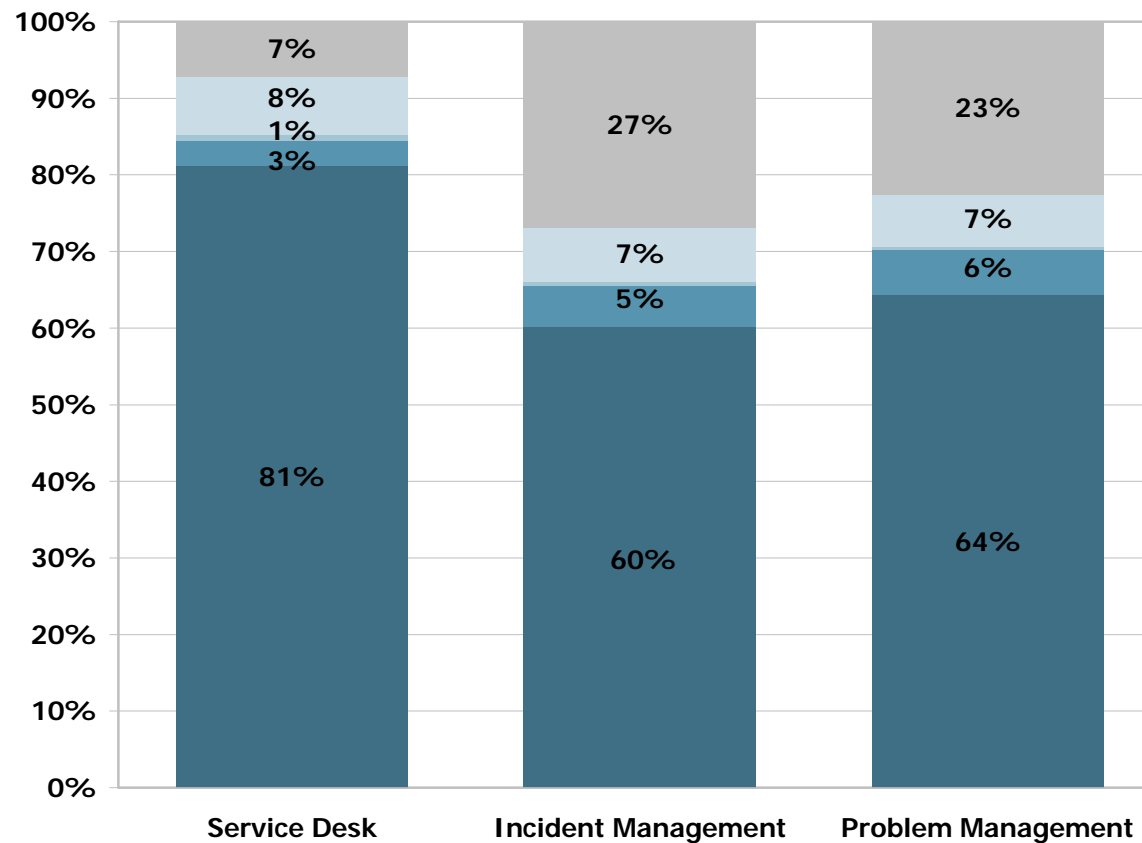
Quelle: RAAD

Ergebnis

- Unternehmen nach User-Zahl
- Die Wahrscheinlichkeit, dass ein Unternehmen ITSM einsetzt, leitet sich mehr aus der Komplexität der IT im Unternehmen ab - die durch die User-Zahl formalisiert wird als durch die Unternehmensgröße (Anzahl der Mitarbeiter).

Einsatzstatus ITSM-Prozesse I

(D, März/April 2008, 251 <n< 278)



Quelle: RAAD

Ergebnis

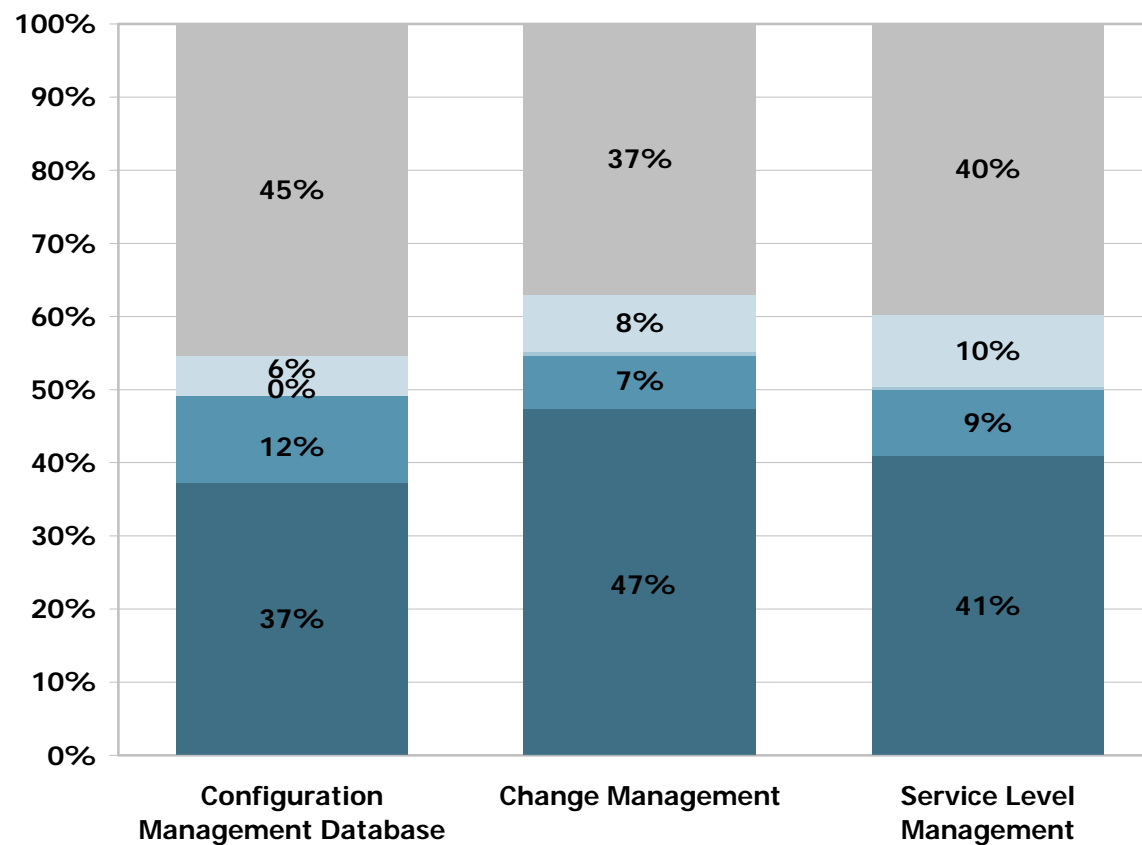
- Unternehmen mit definierten ITSM-Prozessen
- Prozesse/Funktionen mit hoher operativer Komponente:
 - Service Desk
 - Incident Management
 - Problem Management

Legende:

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

Einsatzstatus ITSM-Prozesse II

(D, März/April 2008, 235 < n < 245)



Quelle: RAAD

Ergebnis

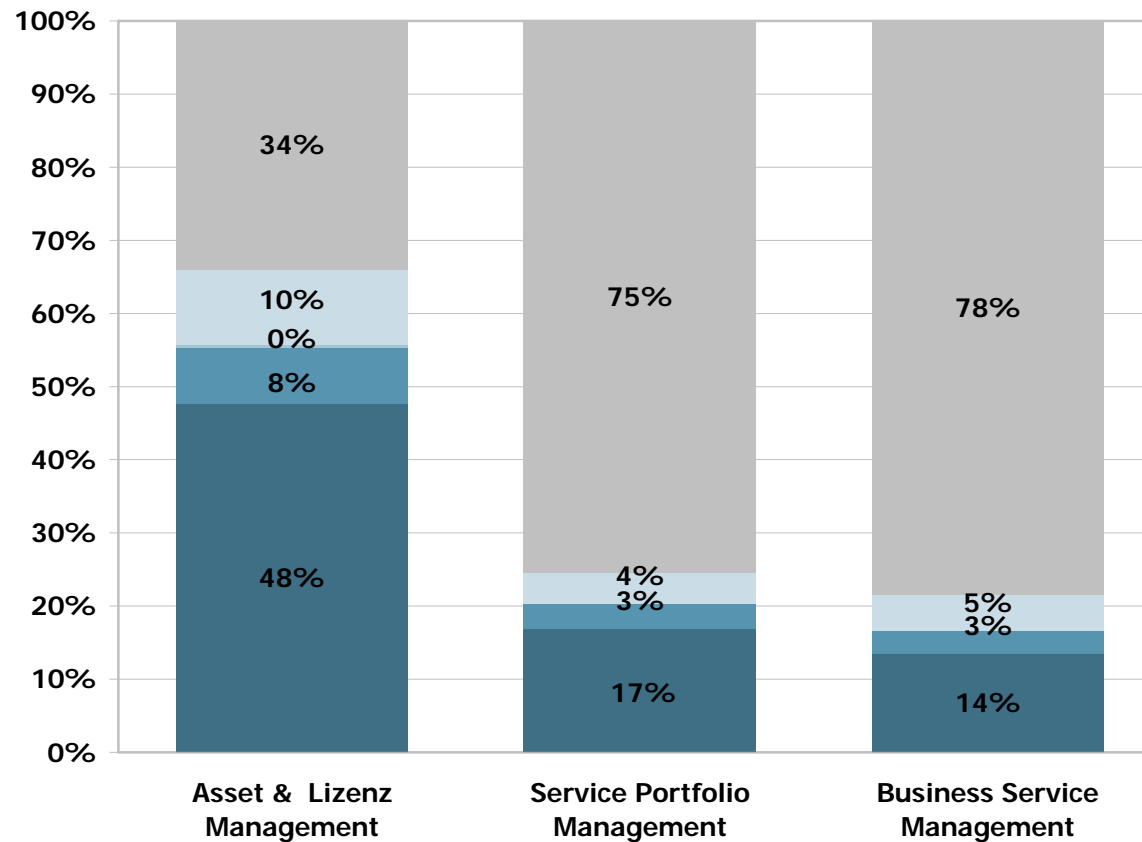
- Unternehmen mit definierten ITSM-Prozessen
- Prozesse mit hoher planerischer und steuernden Komponente:
 - Configuration Management Database
 - Change Management
 - Service Level Management

Legende:

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

Einsatzstatus ITSM-Prozesse III

(D, März/April 2008, 198 < n < 236)



Quelle: RAAD

Ergebnis

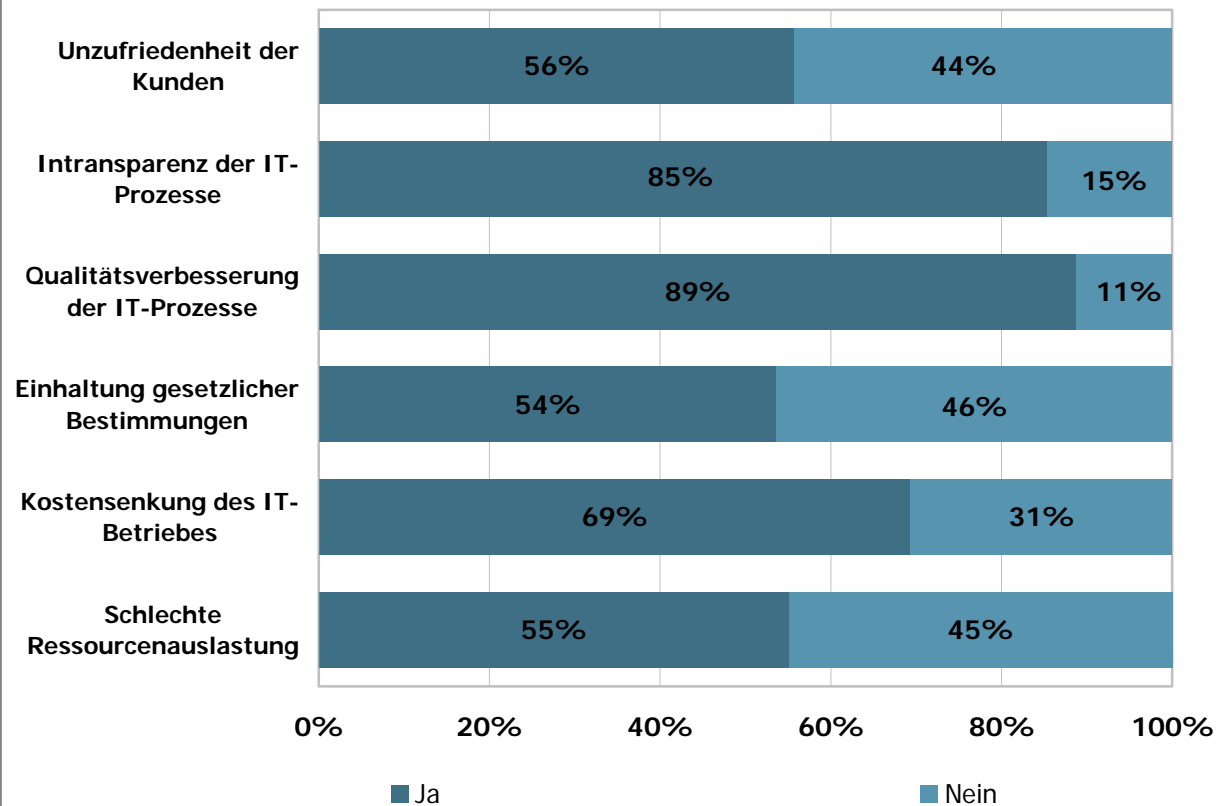
- Unternehmen mit definierten ITSM-Prozessen
- Prozesse mit hoher planerischer und strategischen Komponente:
 - Asset-/ Lizenz Management
 - Service Portfolio Management
 - Business Service Management
- Compliance-Anforderungen zeigen Wirkung

Legende:

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

Gründe für die Einführung von ITSM?

(D, März/April 2008, 97 < n < 180)



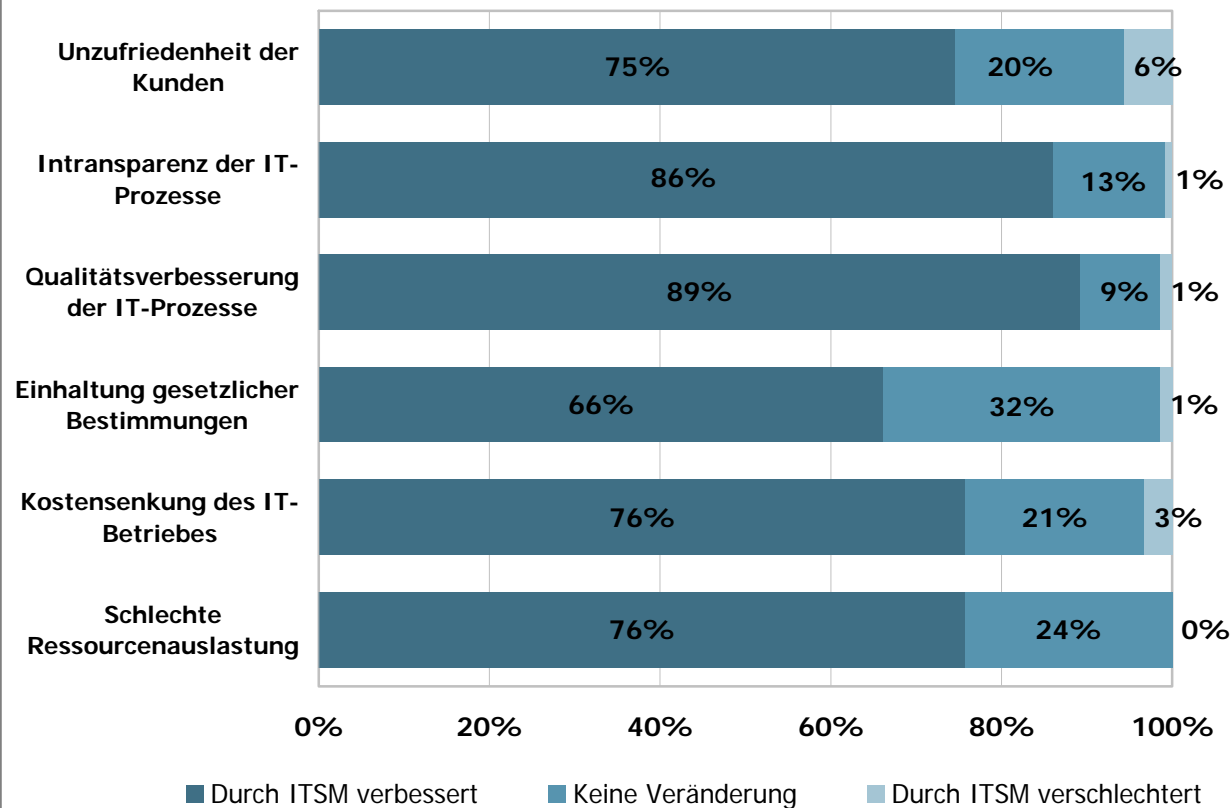
Quelle: RAAD

Ergebnis

- Unternehmen mit ITSM oder Planungen hinsichtlich ITSM
- Erwartungshaltung:
 - Qualität der IT-Services
 - Transparenz der IT-Prozesse
 - Kostenaspekte stehen für die Anwender nicht so sehr im Fokus

Ist durch die Einführung von ITSM eine Verbesserung eingetreten?

(D, März/April 2008, 69 < n < 149)



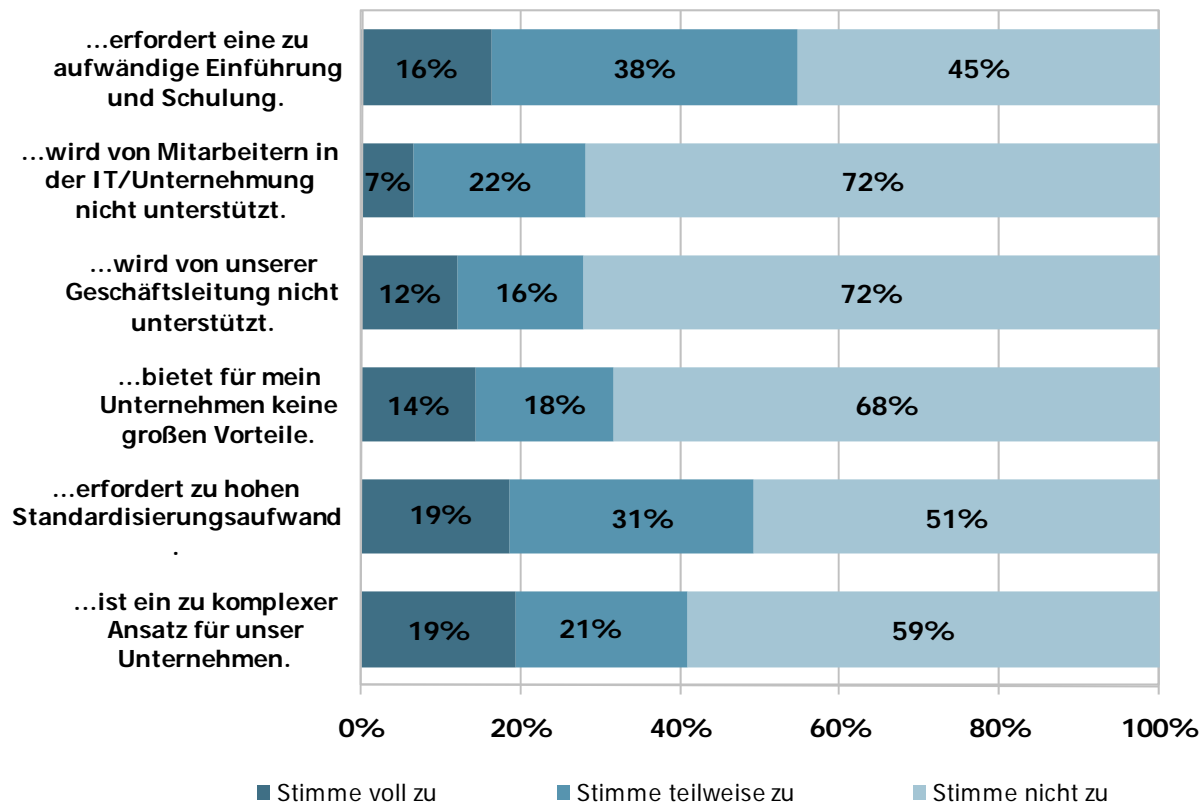
Quelle: RAAD

Ergebnis

- Unternehmen mit ITSM
- Erwartungserfüllung:
 - Qualitätsverbesserungen
 - Steigerung der Transparenz
- ITSM-Einführungen sind hochgradig erfolgreich.

Gründe gegen IT Service Management: IT Service Management...

(D, März/April 2008, 373 < n < 398)



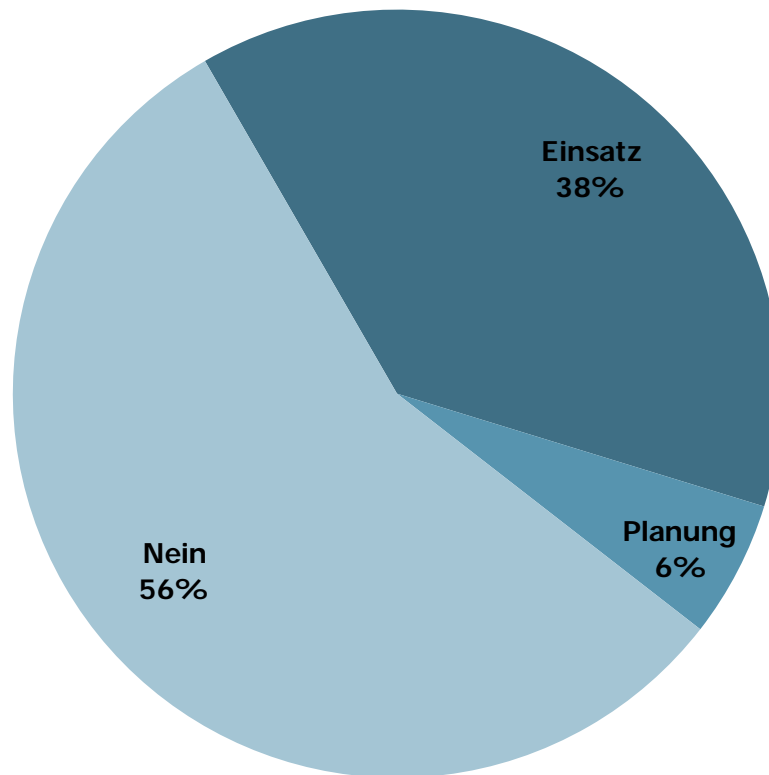
Quelle: RAAD

Ergebnis

- Alle Unternehmen
- Einführungs- und Schulungsaufwand
- Standardisierungsaufwand
- Komplexität des ITSM

Nutzen Sie bereits ein Framework für Ihr IT Service Management oder planen Sie die Einführung?

(D, März/April 2008, n = 260)



Quelle: RAAD

Ergebnis

- Unternehmen mit ITSM oder Planungen hinsichtlich ITSM
- Die Verbreitung von Frameworks ist geringer, als in der Vergangenheit angenommen
- Diese Zahlen widersprechen den Angaben anderer Studien zum Teil erheblich. Dies ist im Wesentlichen darin begründet, dass für die vorliegende Studie eine erweiterte Grundgesamtheit der zu befragenden Unternehmen herangezogen wurde.

Fazit: Die Repräsentativität der Grundgesamtheit der Studie ergibt ein realistisches Bild des Status und der Potenziale von ITSM Nutzung von ITSM

- **Der Implementierungsgrad von ITSM ist in den deutschen Unternehmen aller Größenordnungen deutlich geringer als bisher angenommen.** Immerhin vertritt fast ein Drittel aller Unternehmen die Auffassung, die IT ohne strukturiertes ITSM betreiben zu können. Die Vorteile von ITSM sind bei diesen Unternehmen noch nicht angekommen bzw. der Beitrag der IT zur Wertschöpfung der Unternehmen ist noch nicht erkannt worden.

Relevanz von ITSM:

- **Die bisherige Annahme, dass ITSM vor allem in großen Unternehmen ein Thema ist, wird bestätigt** – allerdings durch die Verknüpfung des Einsatzstatus mit der Anzahl der zu betreuenden User differenzierter als bislang dargestellt.
- Die Unternehmen setzen hier vor allem auf die Umsetzung von **operativen Prozessen/ Funktionen wie Service Desk, Incident und Problem Management**, um schnelle Verbesserungen zu realisieren. Bei komplexeren und eher strategischen ITSM-Themen besteht auch in den Unternehmen mit vorhandenem ITSM noch Nachholbedarf.
- Mehr als jedes dritte Unternehmen, das heute schon über ein ITSM verfügt, will kurzfristig in weitere Prozesse investieren.

ITSM ist erfolgreich:

- Die Unternehmen haben **hohe Erwartungen an eine ITSM-Implementierung** – vor allem hinsichtlich einer Steigerung der Qualität der IT Services und der Erhöhung der Transparenz der IT-Prozesse. Diese Erwartungen werden in der überwiegenden Zahl der Fälle erfüllt.

ITSM-Barrieren:

- **Einführungs-, Standardisierungs- und Qualifizierungsaufwendungen** werden als häufigste Kriterien gegen eine ITSM-Einführung angeführt. Diese Einschätzung relativiert sich allerdings bei Unternehmen mit ITSM-Erfahrungen – ein deutlicher Hinweis darauf, dass hier ein unbefriedigter Informationsbedarf und die Notwendigkeit eines Best-Practices-Erfahrungsaustausches besteht.

Herausforderungen:

In diesem heterogenen Umfeld von ITSM-Euphorie und ITSM-Skepsis müssen sich Dienstleister und Berater gleich um verschiedene Aspekte kümmern:

- Auf der einen Seite den Neu-Einsteigern und kleineren Unternehmen die **Angst vor der Komplexität** nehmen und ihnen möglichst einfache Angebote unterbreiten.
- Auf der anderen Seite müssen sie die ITSM-Vorreiter sinnvoll begleiten und das IT Service Management in diesen Unternehmen auf eine **qualitative, strategische Ebene** heben, damit die Vorteile im Sinne des Industrialisierungsansatzes voll ausgeschöpft werden können.

Versionen und Preise:

	CIO-/ Anwenderversion	Dienstleister-/ Herstellerversion
Einzelnutzer- lizenz	600,00€	900,00€
Firmenlizenz	1.500,00€	2.100,00€

Preise zzgl. 19% MWSt.
itsMF-Mitglieder erhalten 20% Rabatt.

Weitere Informationen zur Studie unter
<http://www.itsmf.de/studie2008.html>