

Marktstudie

Configuration Management 2010

An der Studie beteiligte Partner



Die Studie entstand im Auftrag des IT Service Management Forums 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 Services Managements zu ermöglichen. Einen Fokus bildet dabei der de-facto-Standard ITIL (Information Technology Infrastructure Library).



Als Bereich der Hoppenstedt Firmeninformationen GmbH ist RAAD Research ein unabhängiges Marktforschungsinstitut und erstellt Analysen zur Entwicklung des B2B-Marktes für Software, IT-Infrastruktur und zugehörige Dienstleistungen. Ein spezialisiertes Research- und Analystenteam erstellt Primär- und Sekundärerhebungen zu aktuellen Fragestellungen der Marktteilnehmer.



Das kostet die Studie

Einzelnutzerlizenz:	299,00€
Firmenlizenz*:	799,00€

Alle Preise zzgl. der gesetzlichen MwSt.
itSMF-Mitglieder erhalten 20% Rabatt.
* freie Nutzung innerhalb der Firma

Bestellen Sie die Studie unter

www.itsmf.de/studie.html

Direkter Kontakt

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

Tel.: (49) 711/7829595-0

E-Mail: studie@itsmf.de
Internet: www.itsmf.de/studie.html

Transparenz für

- ▶ CIOs und ITSM-Verantwortliche
- ▶ Hersteller
- ▶ Dienstleister





ITSM – besserer Service für eine bessere Position im Wettbewerb

Der Stellenwert von IT Service Management (ITSM) nimmt bei Unternehmen aller Größen und Branchen seit einigen Jahren kontinuierlich zu. Es umfasst die Planung, Umsetzung und Kontrolle aller Maßnahmen und Methoden, um die Geschäftsprozesse auf bestmögliche Weise durch die IT zu unterstützen. Die Marktstudie „ITSM – Status und Potenziale“, die 2007/2008 vom itSMF und RAAD durchgeführt wurde, ergab dass 2 Drittel aller großen und größten deutschen Unternehmen IT Service Management – vorwiegend mit ITIL – betreiben. Einen Service Desk, Incident und Problem Management haben nach dieser Untersuchung ein Großteil der Unternehmen bereits umgesetzt und konnten dabei durchweg Verbesserungen und höhere Kundenzufriedenheit verzeichnen. Andere Prozesse des ITSM – wie z. B. Configuration Management oder Service Level Management – hatten jedoch (noch) einen deutlich geringeren Einsatzstatus, obwohl ITIL gerade das Configuration Management als wichtige Voraussetzung für alle anderen ITSM-Prozesse beschreibt.

Configuration Management 2010

Die unabhängige Studie „Configuration Management 2010“ des itSMF Deutschland e. V. in Zusammenarbeit mit RAAD Research untersucht nun aktuell und detailliert, ob und welche Fortschritte beim Einsatzstatus dieses elementaren ITSM-Prozesses gemacht wurden.

Über 300 Verantwortliche für IT und Configuration Management in Deutschland geben Antworten auf folgende Fragen:

- ▶ Wie viele größere, große und größte Unternehmen in Deutschland haben schon Configuration Management eingeführt?
- ▶ Wie weit sind sie dabei gekommen?
- ▶ Welche Schwierigkeiten gab und gibt es zu überwinden?
- ▶ Welchen Nutzen ziehen die Unternehmen aus einem eingeführten und gelebten Configuration Management?
- ▶ Welche Tools werden präferiert und wie zufrieden sind die Unternehmen damit?
- ▶ Welche Hindernisse sehen diejenigen, die kein Configuration Management haben?

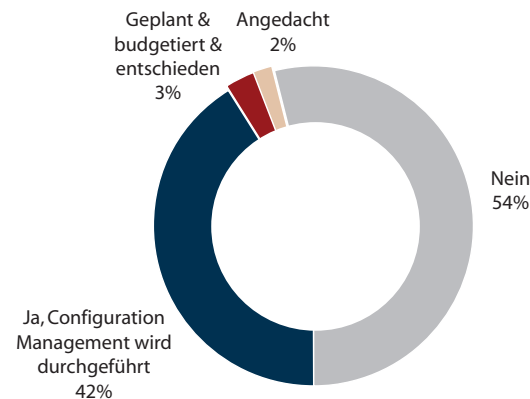
Ein Blick hinter die Kulissen

der aktuellen Marktentwicklungen im Configuration Management lohnt sich für

- ▶ Hersteller, die Ihre Markchancen besser erkennen und Kunden gezielt auf ihre konkreten Bedarfe hin ansprechen können,
- ▶ Dienstleister, die Beratungsbedarf identifizieren und die Kunden exakt auf ihre Problemstellung hin adressieren können,
- ▶ Anwenderunternehmen, die die Vorteile von Configuration Management im Hinblick auf Qualität und Kosten erkennen und darstellen sowie Fehler bei Einführungsprojekten und im Betrieb vermeiden können.

Verfügen Sie in Ihrem Unternehmen über ein Configuration Management bzw. planen Sie dieses?

(D. Nov. + Dez. 2009, n = 301, d=1)



55% der Unternehmen haben kein Configuration Management!

Komplexität ist entscheidend

Nicht die Größe des Unternehmens, sondern vielmehr die Komplexität der IT ist die wesentliche Einflussgröße für die Implementierung eines Configuration Managements. Aber längst nicht alle großen IT-Organisationen sind auf dem Weg, ein umfangreiches CFM einzuführen und zu betreiben.

Schaffung von Transparenz steht im Vordergrund

Transparenz zu schaffen ist der Haupttreiber für die Einführung von CFM-Prozessen. Dagegen steht nur bei einem Teil die Verbesserung der betriebswirtschaftlichen/strategischen Sicht auf die IT-Services im Blick.

Verbesserungen stellen sich durch Configuration Management ein

Die erwarteten Verbesserungen sind in allen Bereichen auch weitreichend eingetreten. Ein deutliches Zeichen, dass die Einführung von Configuration Management bestehende Konflikte und Probleme in den IT-Services tatsächlich hochgradig beseitigen kann.

Configuration Management ohne Tool – das geht nicht!

Die meisten Unternehmen setzen bereits eine Lösung ein, die übrigen Unternehmen planen die Einführung.

Viele Unternehmen sehen keinen Bedarf

Insbesondere Unternehmen mit einfacher IT sehen keinen Bedarf für ein weitreichendes Configuration Management.

Die Studie zeigt jedoch, dass in einigen Bereichen Unternehmen mit Configuration Management deutlich zufriedener mit ihrer Situation sind als diejenigen Unternehmen, die meinen, kein Configuration Management zu benötigen.