

Pressemeldung

Frankfurt, 07. Mai 2010

IDC-Studie: Erst IT-Servicequalität, dann IT Business Alignment

- **Deutsche Unternehmen haben noch Aufholbedarf bei IT Service Management**

Um die IT Services stärker an den Unternehmensanforderungen auszurichten und die Fachabteilungen bei der Optimierung der Geschäftsprozesse besser zu unterstützen, müssen zahlreiche Hindernisse überwunden werden. Dafür sind eine aktive Annäherung der IT auf die Fachabteilungen nötig sowie eine interne Schnittstelle zwischen diesen beiden Bereichen. Nicht zuletzt muss jedoch die IT Vorbild sein bei der Erfüllung der IT-Services. Ein neuer Aspekt ist, dass Cloud Computing-Ansätze bei ITSM auf wachsendes Interesse stoßen, so die Ergebnisse der aktuellen IDC-Studie "IT Service Management – Aligning IT with Business, Deutschland 2010".

IDC befragte 200 Unternehmen in Deutschland mit mehr als 500 Mitarbeitern zum Thema IT Service Management (ITSM). Ziel war es, die aktuelle Situation sowie die Pläne der Unternehmen in diesem Umfeld zu untersuchen. Insbesondere lag der Fokus auf der Ausrichtung der IT an den Anforderungen und Zielen der Fachabteilungen, dem sogenannten IT Business Alignment. Die wichtigsten Ergebnisse dieser Befragung werden hier vorgestellt:

ITIL ist Favorit unter den ITSM Standards

Für professionelles IT Service Management stehen eine Reihe anerkannter Standards und Best Practices zur Verfügung. Der weltweit bekannteste und am meisten verbreitete Standard ist ITIL (IT Infrastructure Library). ITIL wird von rund 60 Prozent der befragten 200 Unternehmen verwendet. Damit ist die Verbreitung des de facto Standards im Vergleich zur letzten IDC-Erhebung aus dem Jahr 2008 leicht um vier Prozentpunkte gestiegen. Ein klares Indiz also auf die Dominanz dieser Best

Practices Sammlung, wobei sich immer stärker die aktuelle ITIL Version 3 durchsetzt, die im Jahr 2007 veröffentlicht wurde. "ITIL V3 orientiert sich stärker an den Bedürfnissen der Fachabteilungen als die Vorgängerversionen", sagt IDC Analyst Matthias Kraus und ergänzt: "daher planen immer mehr Unternehmen aktuell die Einführung von ITSM-Prozessen, die in ITIL V3 hervorgehoben werden."

Anwender entdecken ITSM-Prozesse für IT-fremde Komponenten

Die Studie brachte ebenfalls zutage, dass ein Viertel der Unternehmen ITSM auch für die effiziente Verwaltung für non-IT Komponenten (z.B. Telefone, Gebäude, Inventar, Fuhrpark) nutzen. Vor zwei Jahren lag dieser Anteil noch deutlich niedriger. Hier ist ein klarer Trend erkennbar, dass die befragten IT-Fach- und Führungskräfte das Potenzial und die Chance erkennen, auch IT-fremde Komponenten mit Hilfe von ITSM-Methoden und Softwaretools zu managen. Vor allem Beschaffungs- und Einkaufsprozesse halten 49 Prozent der Befragten für besonders ITSM geeignet.

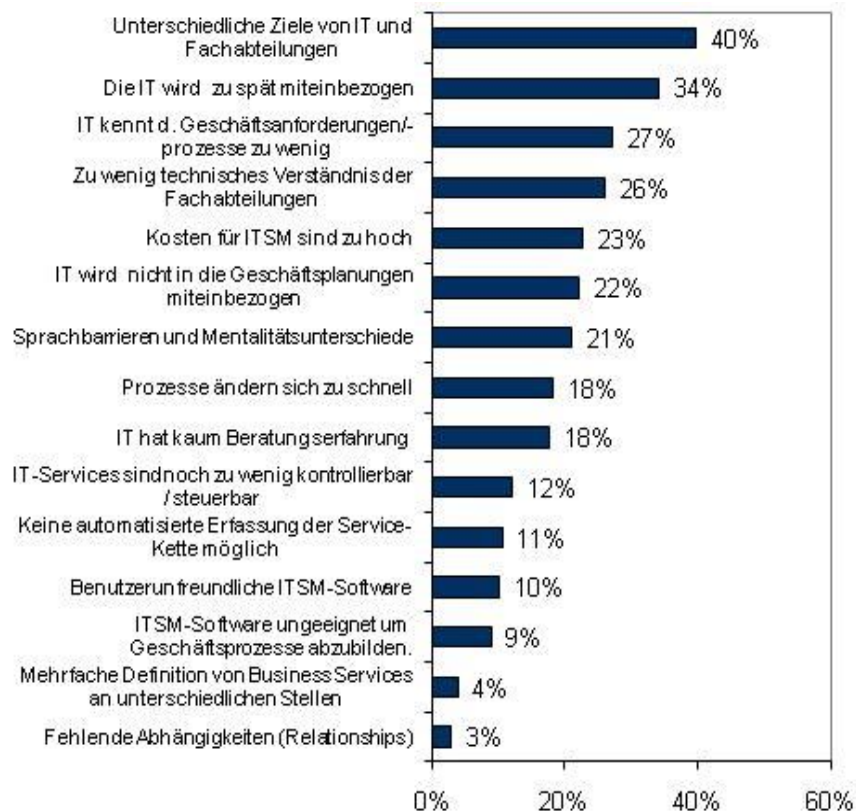
Erst IT-Servicequalität, dann IT Business Alignment

Fast die Hälfte der Unternehmen (46%) verfolgen mit ITSM in den kommenden 12 bis 24 Monaten in erster Linie das Ziel, den IT-Servicelevel und die -qualität zu steigern. Weitere 32 Prozent wollen die IT Kosten reduzieren und nur 20 Prozent streben einen messbaren Beitrag zur Wertschöpfung an indem sie die Geschäftsprozesse besser unterstützen. Offensichtlich sind viele Unternehmen noch zu stark mit dem ersten Schritt auf der Entwicklungsstufe des ITSM beschäftigt: zunächst müssen die IT-Infrastruktur und der IT-Betrieb kontrolliert werden, damit anschließend die IT-Leistungen stärker an den Anforderungen des Unternehmens und den Fachabteilungen ausgerichtet werden können.

IT- und Fachabteilungen brauchen gemeinsame Ziele

Unterschiedliche Ziele (Abbildung) von IT- und Fachabteilungen stellen eine wesentliche Hürde dar, wenn es um die Zusammenarbeit der Abteilungen geht, so das Ergebnis der Befragung. Gemeinsame, oder aufeinander abgestimmte Ziele, sind jedoch die grundlegende Voraussetzung für eine gute und erfolgreiche

Zusammenarbeit. Die IT-Leiter sollen einerseits die IT-Kosten reduzieren und auf der anderen Seite die Fachabteilungen bei der Optimierung der Geschäftsprozesse unterstützen. Hierfür sind in der Regel IT-Investitionen zur Standardisierung sowie zur Automatisierung von Prozessschritten nötig. „Wenn diese Mehrkosten zwischen den Abteilungen nicht verrechnet werden können, entsteht ein Zielkonflikt“, gibt Projektleiter Kraus zu bedenken. Das Management ist bei der Lösung dieses Konfliktes besonders gefordert, da sie die jeweiligen Abteilungsziele vorgeben und Budgets freigeben. Gut ein Drittel der befragten IT-Fach- und Führungskräfte gibt darüber hinaus an, dass die IT zu spät in die Planungen miteinbezogen wird und die Anforderungen der Fachabteilungen nur umsetzen soll. Doch hier ist auch die IT-Abteilung gefragt, durch Vorschläge aktiv auf die Fachabteilungen zuzugehen. Denn wenn sich erste Erfolge einstellen und das Vertrauen in die IT-Abteilung steigt, werden fast von selbst weitere Fachabteilungen die Zusammenarbeit mit der IT-Abteilung suchen.



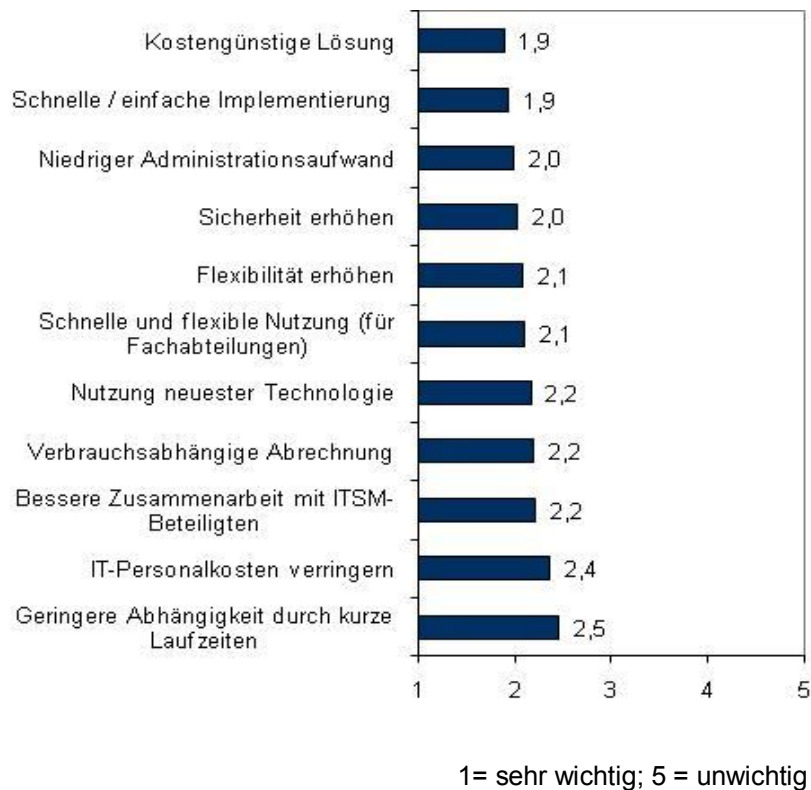
Bildunterschrift: Hindernisse beim IT Business Alignment im Rahmen von ITSM

Quelle: IDC-Studie: IT Service Management – Aligning IT with Business, Deutschland 2010

Auch 43 Prozent der befragten IT-Führungskräfte sind der Meinung, dass die IT stärker auf das Business zugehen muss, um so die Zusammenarbeit zu verbessern. 41 Prozent der Befragten halten zudem die Schaffung einer internen Schnittstelle zwischen IT und Fachabteilungen für sinnvoll, um eine Kooperation zwischen IT und Business zu verbessern. Jeweils 35 Prozent sind überzeugt, dass die IT Vorbild sein sollte und zusätzlich die Erfolge auf Basis eines Business Case messbar darstellen muss.

IT Service Management aus der Cloud?

In der Diskussion um das Thema Cloud Computing gewinnt auch der Bezug von Software as a Services (SaaS) mehr und mehr an Bedeutung. Auch die Mehrheit der befragten IT-Verantwortlichen ist dem Bezug von ITSM-Software über die Cloud gegenüber positiv eingestellt. IDC ist davon überzeugt, dass sich SaaS auch im Rahmen von ITSM-Software etablieren wird. Laut IDC Analyst Kraus sollten sich IT-Verantwortliche deshalb frühzeitig mit dem Thema beschäftigen. Die Vorteile werden vor allem in geringeren Kosten, aber etwa auch in einem verminderten Administrations- und Implementierungsaufwand gesehen. Des Weiteren erwarteten die Befragten sogar einen erhöhten Sicherheitsstandard. Interessanterweise sind Sicherheits- und Datenschutzbestimmungen aber auch die größten Hemmfaktoren für die befragten Unternehmen.



Bildunterschrift: Antriebsfaktoren für den Bezug von ITSM-Software als Software-as-a-Service (SaaS)

Quelle: IDC-Studie: IT Service Management – Aligning IT with Business, Deutschland 2010

Eine Zusammenfassung der aktuellen Studie erhalten Anwenderunternehmen

kostenfrei unter: http://www.idc.de/consulting/mc_itsm2010_reg.jsp

Bildhinweis: Die Biografie von Matthias Kraus finden Sie unter dem nachstehenden

Link: http://www.idc.de/research/cv_kraus.jsp

Ihr Pressekontakt:

S.M.A.R.T. Consult Ltd. & Co. KG

Edith M. Horton
Schmiedstraße 4
86825 Bad Wörishofen
Tel. 08247-9924508
Fax: 08247-9924509
Mobil: 0174-344-8163

Email: edith.horton@smart-consult.com

Informationen zu IDC Central Europe

IDC ist der weltweit führende Anbieter von Marktinformationen, Beratungsdienstleistungen und Veranstaltungen auf dem Gebiet der Informationstechnologie und der Telekommunikation. IDC analysiert und prognostiziert technologische und branchenbezogene Trends und Potenziale und ermöglicht ihren Kunden so eine fundierte Planung ihrer Geschäftsstrategien sowie ihres IT-Einkaufs. Durch das Netzwerk der mehr als 1000 Analysten in über 110 Ländern mit globaler, regionaler und lokaler Expertise kann IDC ihren Kunden umfassenden Research zu den verschiedensten Segmenten des IT-, TK- und Consumer Marktes zur Verfügung stellen. Seit mehr als 45 Jahren vertrauen Business-Verantwortliche und IT-Führungskräfte bei der Entscheidungsfindung auf IDC.

IDC ist ein Geschäftsbereich der IDG, dem weltweit führenden Unternehmen in den Bereichen IT- Publikationen, Research sowie Ausstellungen und Konferenzen. Weitere Informationen sind auf unseren Webseiten unter www.idc.com oder www.idc.de zu finden.