

Pressemeldung

Frankfurt, 24. April 2013

IDC-Studie: Deutsche Unternehmen verlassen sich auf IT Service Management für die Cloud

Unternehmen verlassen sich für das Management ihrer Cloud Services auf IT Service Management (ITSM) Tools und Prozesse, orientieren sich dabei aber noch selten an der Best-Practices-Sammlung ITIL. Hindernisse beim Einsatz von ITSM sind eher organisatorischer Natur und die Integration der neuen Cloud Services ist die zentrale Herausforderung. Dies ist das Fazit der IDC-Studie "IT Service Management in Deutschland 2013 – Die Cloud als Herausforderung".

Ziel der im März 2013 durchgeführten Befragung unter 153 IT-Entscheidern aus Unternehmen in Deutschland mit mehr als 500 Mitarbeitern war es, die aktuelle Situation sowie die Hindernisse und Anforderungen der Unternehmen rund um das ITSM im Rahmen von Cloud Services zu untersuchen. Die wichtigsten Ergebnisse dieser Befragung werden im Folgenden zusammengefasst.

IT Service Management als Stützpfiler der Cloud-Umgebung

Der Vergleich zur IDC Cloud-Studie aus dem vergangenen Jahr zeigt: Viele Unternehmen haben ihre Cloud-Planungen in den letzten 12 Monaten in die Tat umgesetzt. Dies bekräftigt die IDC-Erwartungen, dass Cloud Services zunehmend genutzt werden. Das adäquate Management von Cloud Services ist nun Aufgabe der IT-Abteilungen. Um dies zu bewerkstelligen, verlassen sich rund drei Viertel der Unternehmen auf ITSM Tools und Prozesse. Dies zeigt, dass für den großen Teil der befragten Unternehmen die Nutzung von Cloud Services mit ITSM Tools und Prozessen Hand in Hand geht. Der Einzug von Cloud

Services in deutsche Unternehmen sendet somit auch positive Impulse für den Markt von ITSM-Lösungen aus.

Orientierung am ITIL Service Lifecycle: Für Cloud Services noch nebensächlich

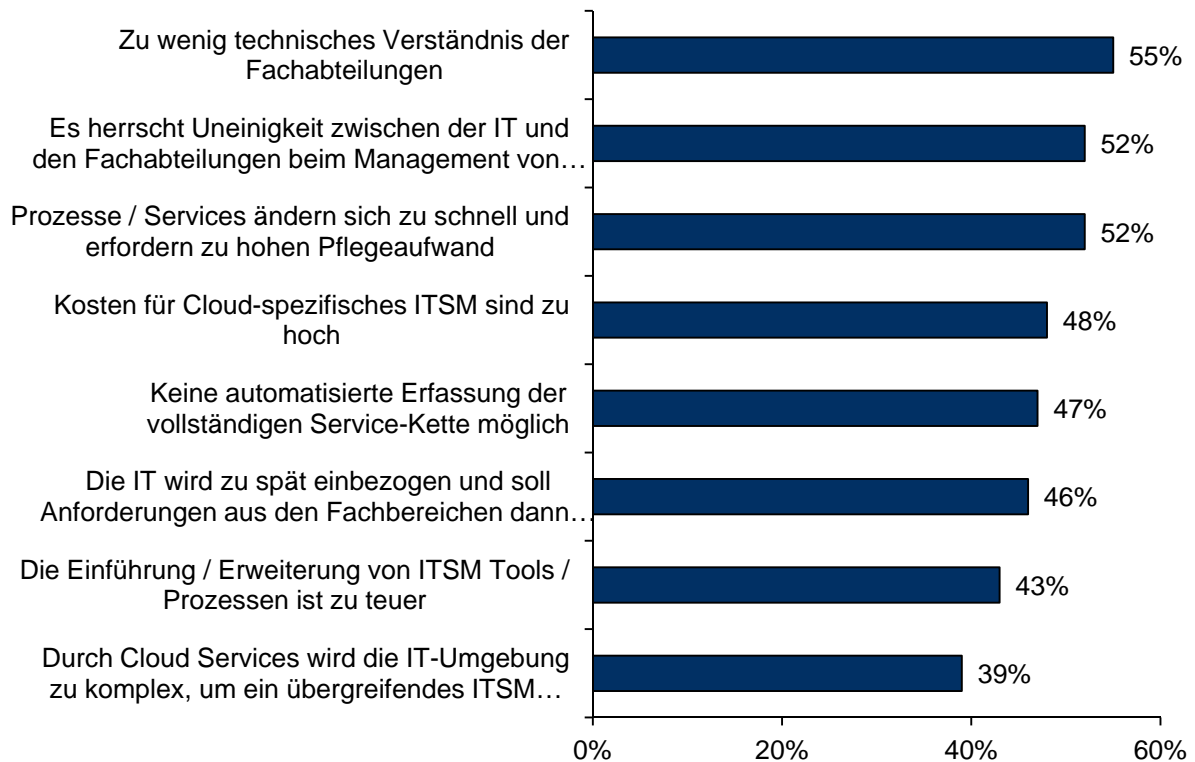
Schaut man sich jedoch nicht nur den Einsatz von ITSM-Lösungen im Rahmen von Cloud Services an, sondern im Detail auch die Orientierung an der IT Infrastructure Library (ITIL), zeigt sich ein differenziertes Bild. Der ITIL-Service-Lifecycle bietet Unternehmen entlang fünf definierter Lebenszyklus-Abschnitte Best Practice-Empfehlungen für ein effektives Management ihrer Service Prozesse. Zwar legen 94 Prozent der befragten Unternehmen dieses Rahmenwerk ihrem ITSM zumindest in Teilen zugrunde. Für Cloud Services findet eine solche Orientierung jedoch nur bei durchschnittlich einem Viertel der Unternehmen statt. So nennen auch nur 19 Prozent die ITIL-Konformität als eines der fünf wichtigsten Auswahlkriterien für ihr ITSM Tool zum Management der Cloud-Umgebung. „Ein Grund dafür ist, dass einige ITIL-Prozesse durch die Nutzung eines Cloud Services obsolet werden. Schließlich geht die aktuelle ITIL-Fassung nicht ausreichend auf die Erfordernisse für das Management insbesondere von Public Cloud Services ein“, erläutert Mark Schulte, Consultant bei IDC in Frankfurt.

Hindernisse vor allem organisatorischer Natur

Das größte Hindernis sehen die IT-Entscheider im mangelnden technischen Verständnis der Fachabteilungen (Abbildung 1). Diese setzen Cloud Dienste mitunter ohne den Einbezug der IT-Abteilung ein, sodass ein Management nicht möglich ist. So herrscht auch häufig noch Uneinigkeit hinsichtlich des Managements von Cloud Services zwischen IT und Fachbereichen oder die IT wird zu spät einbezogen und soll die Anforderungen der Fachabteilungen dann lediglich umsetzen. Letzteres stellt gerade für große Unternehmen mit mehr als 5000 Mitarbeitern ein großes Problem dar. Interessant ist nach Ansicht von IDC insbesondere die Tatsache, dass die wichtigsten Herausforderungen organisatorischer Natur sind. Ein stärkerer Fachabteilungsübergreifender Austausch mit der IT ist daher entscheidend, um die genannten Punkte anzugehen.

Abbildung 1: Hindernisse bei der Nutzung von ITSM für das Management von Cloud Services

Services



Frage: Welche Hindernisse ergeben sich für Sie bei der Nutzung von ITSM zum Management von Cloud Services am ehesten?

Bemerkung: Die Grafik ist ein Auszug mit den acht am häufigsten genannten Hindernissen.

Quelle: IDC "IT Service Management in Deutschland 2013 – Die Cloud als Herausforderung"

Integration als Herzstück

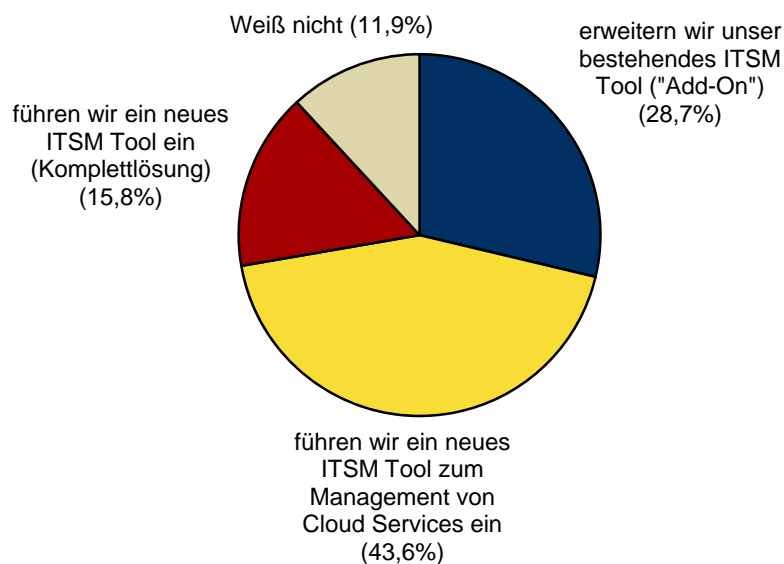
Um den größtmöglichen Nutzen aus Cloud Services ziehen zu können, müssen die Services adäquat in die bereits bestehende IT-Landschaft integriert werden. Erwartungsgemäß erweist sich dies in der Befragung als eine der wichtigsten Funktionen der Cloud-ITSM Tools. Je besser die Integration sichergestellt ist, desto stärker spielen die verschiedenen Komponenten der IT-Infrastruktur zusammen und ermöglichen die Verwaltung und die störffreie Nutzung durch die Anwender. Das Monitoring der Service Level Agreements (SLAs) innerhalb der gemischten Umgebungen wird ebenso als wichtig erachtet. Aus Sicht von IDC

muss die IT hier stärker mit dem Service-Provider zusammenarbeiten, als sie es bislang gewohnt ist. Umso erstaunlicher erscheint es vor diesem Hintergrund, dass nur 14 Prozent das Supplier & Contract Management bisher als am wichtigsten einschätzen. „Intern gilt die IT-Abteilung im Unternehmen als Erbringer der Dienstleistung, auch bei Cloud Services von externen Providern. Es muss also vertraglich genau festgelegt sein, welche Verantwortlichkeiten der Anbieter hat und welche SLAs er erfüllen muss“, sagt Jennifer Waldeck, Research Analystin bei IDC in Frankfurt.

ITSM für Cloud-Umgebungen: Muss das Rad neu erfunden werden?

Bisher ist noch nicht eindeutig festzustellen, ob ein spezielles „Cloud-IT Services Management“ nötig ist oder ob vorhandene Strukturen beibehalten bleiben können. Beide Meinungen werden von jeweils knapp der Hälfte der Befragten vertreten. Wie setzen die Unternehmen dies aber um (Abbildung 2)?

Abbildung 2: Herangehensweise an das IT Service Management im Rahmen von Cloud Services



Frage: Um Cloud Services im Rahmen des IT Services Managements zu verwalten,...

Quelle: IDC "IT Service Management in Deutschland 2013 – Die Cloud als Herausforderung"

44 Prozent der Unternehmen wollen ein neues ITSM-Tool zu Management der Cloud Services einführen; gerade mittelständische Unternehmen mit 500 - 999 Mitarbeitern sehen dies als die beste Variante an. Dagegen entscheiden sich 29 Prozent der Betriebe für ein Add-On und nur 16 Prozent für den Einsatz einer neuen Komplettlösung. Grund dafür ist nach Ansicht von IDC der ungleich höhere Aufwand, der bei einer kompletten Umstellung der IT-Infrastruktur auf ein neues Tool entsteht.

Fazit

Wenngleich die Richtung des IT Service Managements im Rahmen von Cloud Services noch nicht gänzlich festgelegt ist, zeigt sich doch vor allem eines: Unternehmen haben die große Bedeutung von ITSM Tools und Prozessen für ihre Cloud-Umgebung erkannt. Um die organisatorischen Hindernisse anzugehen, müssen IT und Fachabteilungen künftig enger zusammen arbeiten. Auf technischer Seite muss insbesondere die Integration der Services in die bestehende IT-Umgebung von den Betrieben angegangen werden. IDC geht davon aus, dass der Markt für Cloud Services in den nächsten Jahren stark wachsen wird. Dies wird sich, legt man die Ergebnisse dieser Studie zugrunde, auch stark auf die Nachfrage nach ITSM-Tools auswirken. Umso mehr Cloud Services eingesetzt werden, desto größer wird auch der Bedarf nach Management-Lösungen. Ob diese letztendlich einen dedizierten Cloud-Bezug haben oder ob die Funktionen von ITSM Tools sich im Allgemeinen an die neuen, heterogenen IT-Umgebungen anpassen werden, bleibt abzuwarten. In jedem Fall rechnet IDC mit viel Bewegung im Markt.

Eine Zusammenfassung der aktuellen Studie können Anwenderunternehmen kostenfrei unter folgendem Link anfordern: <http://bit.ly/11w1G4x>

Bildhinweis: Die Biografien von Jennifer Waldeck und Mark Alexander Schulte finden Sie unter den nachstehenden Links:

http://www.idc.de/research/cv_waldeck.jsp

http://www.idc.de/research/cv_schulte.jsp

Ihr Pressekontakt:

Katja Schmalen | Leiterin Marketing & PR

Telefon: +49 69 90502-115 | Email: kschmalen@idc.com

IDC Central Europe GmbH | Hanauer Landstr. 135-137 | 60314 Frankfurt am Main

Telefon: +49 69 90502-0 | Telefax +49 69 90502-100 E-Mail: info_ce@idc.com

Informationen zu IDC

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 48 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.