

COMPUTERWOCHE

CIO

ChannelPartner

TEC CHANNEL  
IT IM MITTELSTAND



IDG  
RESEARCH SERVICES

# STUDIE IT-SERVICE-MANAGEMENT 2018

GOLD-PARTNER

OMNINET

SILBER-PARTNER

USU

BRONZE-PARTNER

Axios  
SYSTEMS

REALTECH  
THE IT VALUE COMPANY

TOPdesk

IN KOOPERATION MIT

itSMF  
IT Service Management Forum  
Deutschland e.V.



# Ein klares Bekenntnis in bewegten Zeiten

Die Frage ist spannender denn je: Wie ist es um das IT-Service-Management (ITSM) bestellt, wenn sich das Business tendenziell weg von system- und servicezentrischen und hin zu kundenzentrischen Betriebsmodellen bewegt? Allem Anschein nach sind die Kernaufgaben von ITSM – Effizienzverbesserung und Optimierung – aus dem Blickpunkt der IT- und Business-Manager geraten, während Themen wie Kundennähe, Innovation, Skalierung und Plattformen weit oben auf der Agenda stehen.

Fakt ist aber auch – und das zeigt die vorliegende Studie deutlich –, dass das Eine ohne das Andere nicht zu haben ist. Prozesseffizienz ist die Voraussetzung für Digitalisierungsprojekte, und sie dehnt sich im gesamten Unternehmen aus, Stichwort: Enterprise Service Management (ESM). Querschnittsfunktionen wie Human Resources, Finanzen oder Kundenservice lernen von der IT, wie effiziente Prozesse aussehen sollten. Nur wenn diesbezüglich Ordnung herrscht, entstehen budgetäre und personelle Freiräume, um innovative, kundennahe Projekte voranzutreiben.



**Heinrich Vaske**  
Editorial Director  
COMPUTERWOCHE & CIO

Das ist der Grund, warum Anwender mit ihren ITSM-Lösungen weitgehend hochzufrieden sind und ITIL eine Art Best Practice für die IT-Welt bleibt. Natürlich legen die Anwender großen Wert auf eine kontinuierliche Weiterentwicklung: Auf Trends wie Agile oder DevOps muss das IT-Service-Management Antworten finden. Multi-Cloud-Umgebungen gehört die Zukunft, das hybride Cloud-Service-Management wird zu einer Kernaufgabe. Einfachheit und interdisziplinäre Einsetzbarkeit sind Forderungen, die in unserer Umfrage immer wieder durchklingen. Am Ende ist aber auch klar: Das Bekenntnis zu strukturierten Prozessen mithilfe von ITSM-Tools könnte deutlicher nicht sein.

Eine spannende Lektüre wünscht  
Heinrich Vaske

# Inhalt



Editorial

3



## Management Summary

Die Key Findings im Überblick .....	6
Die Key Findings im Einzelnen	
1. Zwischenbilanz: Bisher läuft ITSM ganz gut .....	9
2. Nur Cloud Computing ist noch dringlicher .....	10
3. ITIL: Hauptstandard mit Einschränkungen .....	11
4. Qualität ist wichtiger als Kostensenkung .....	12
5. Investiert wird vor allem in Cloud und ITIL .....	13
6. In die Cloud – aber sie muss sicher sein .....	14
7. Geschäftsprozessautomatisierung läuft .....	15
8. CIOs und IT-Leiter tragen die Verantwortung .....	16
9. Das IT-Service-Management erntet gute Noten .....	17
10. Das Hauptproblem: nicht genug Mitarbeiter .....	18

6



Interview mit  
Jürgen Dierlamm  
(itSMF)

IT- und Enterprise-Service-  
Management in Deutschland

28



Blick in die  
Zukunft

Ein strategischer Hebel

33



Studiendesign

Studiensteckbrief.....37  
Stichprobenstatistik.....38

36



## Weitere Studienergebnisse

1. Künstliche Intelligenz statt Mail und Telefon? ..... 21
2. Vor allem die Großen haben Dienstleister..... 22
3. Anbieterwahl: Guter Support macht attraktiv..... 23
4. CIOs wollen flexibel und unabhängig arbeiten ..... 24
5. Übergreifender Einsatz von ESM-Tools liegt im Trend ..... 25
6. Help-Desk-Auslagerung ist nicht der Königsweg ..... 26
7. Große Erwartungen in Künstliche Intelligenz ..... 27

20



## Unsere Gold- und Silber-Studienpartner stellen sich vor

- OMNINET: Software aus der Metropolregion Nürnberg ..... 40
- USU: Das USU-Portfolio für IT- und Enterprise Service Management ..... 42

39



## Impressum/ Kontakt/ Studienreihe

44



## Gute Bewertung

Sechs von zehn Studienteilnehmern loben das ITSM in ihrem Unternehmen entschieden, nur drei Prozent finden es schlecht.

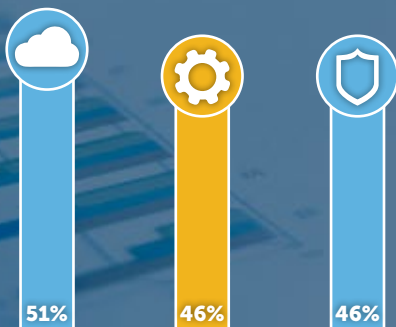


## ITIL muss sich ändern

Nur vier Prozent der Befragten glauben, um zukunftsfähig zu sein, könne ITIL so bleiben, wie es ist.

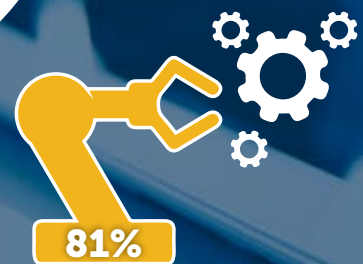
# Management Summary

Die Key Findings im Überblick



## Hohe Priorisierung

Unter 27 Themen am häufigsten als Top-Themen 2018 genannt: Cloud Computing, ITSM und Cyber Security.



81%

## Automatisierung auf dem Vormarsch

Bis 2020 werden schon 81 Prozent der Unternehmen damit begonnen haben, ihre Prozesse zu automatisieren.

# Die Key Findings im Einzelnen





# 1. Zwischenbilanz: Bisher läuft ITSM ganz gut

Die Mehrheit der Studienteilnehmer ist mit dem IT-Service-Management (ITSM) in ihrem Unternehmen insgesamt zufrieden, und zwar recht unabhängig von dessen Größe. Entlang der Hierarchien variieren die Einschätzungen stärker.

61 Prozent aller Befragten sind mit dem ITSM in ihrem Unternehmen sehr zufrieden oder zufrieden, 28 Prozent eher zufrieden. Richtig unzufrieden äußerten sich nur drei Prozent.

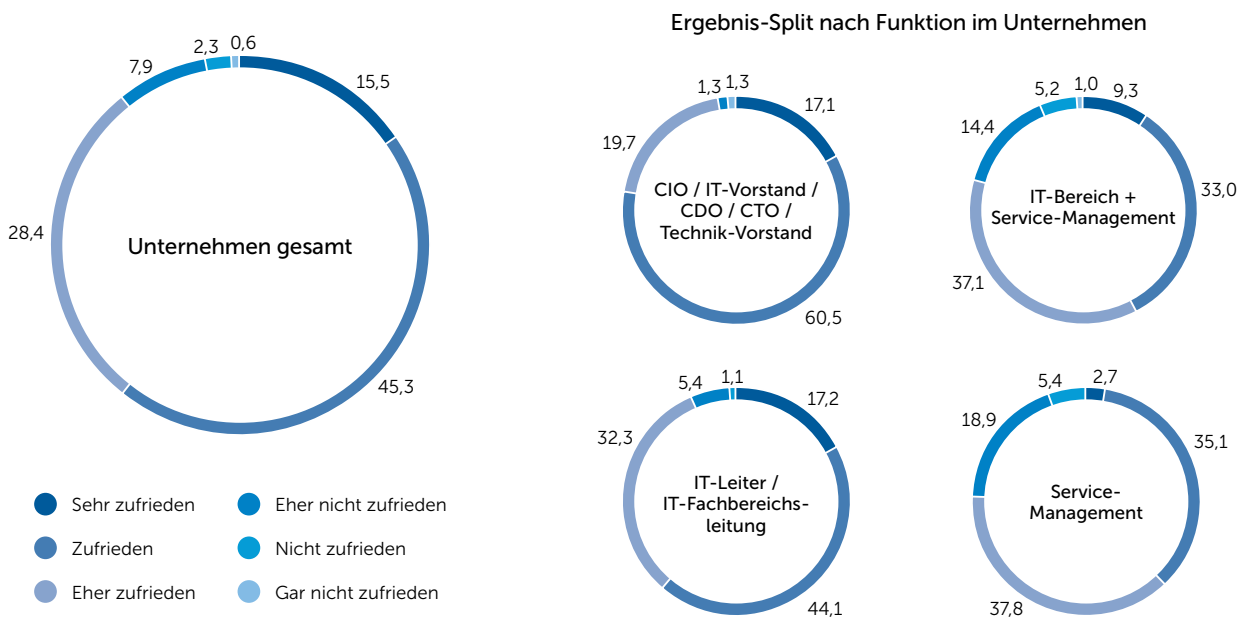
60 Prozent der Teilnehmer aus kleinen Unternehmen (weniger als 100 Mitarbeiter) sind dort mit dem ITSM zufrieden, bei den mittleren Unternehmen (100 bis 999 Mitarbeiter) sind es 64 Prozent, bei den großen (ab 1.000 Mitarbeiter) 56 Prozent. Auch die Höhe der jährlichen IT-Ausgaben und die Zahl der IT-Mitarbeiter beeinflussen die Zufriedenheit nicht stark.

Die Teilnehmer aus dem IT-Bereich sind zu 52 Prozent mit ihrem ITSM zufrieden. Sie bewerten sich selbst also strenger, als sie von Kollegen aus anderen Bereichen bewertet werden.

Den auffälligsten Unterschied macht die Hierarchie. Die Top-Führungskräfte aus dem IT-Bereich (78 Prozent) sowie IT-Leiter (61 Prozent) sind wesentlich zufriedener als die Praktiker aus dem Service-Management (38 Prozent).

## Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem IT-Service-Management Ihres Unternehmens?

Angaben in Prozent. Basis: n = 347



# Weitere Studienergebnisse





# 1. Künstliche Intelligenz statt Mail und Telefon?

Anwender werden vermehrt Selbstbedienungsportale nutzen oder ihre Meldungen der Künstlichen Intelligenz überlassen – so wird die Zukunft im Bereich ITSM gesehen. Bisher dominieren noch E-Mail und Telefon.

Als wichtigste Meldewege im ITSM und ESM nennen die Befragten aktuell die E-Mail (77 Prozent) und das Telefon (72 Prozent), also persönliche Kontakte. Das Self-Service-Portal, mit dem sich der Anwender an einen nicht persönlich fassbaren Adressaten wendet, der aber immer „erreichbar“ ist, spielt zurzeit noch eine kleinere Rolle (35 Prozent). Dies ist über alle Unternehmens- und IT-Budget-Größen ungefähr gleich.

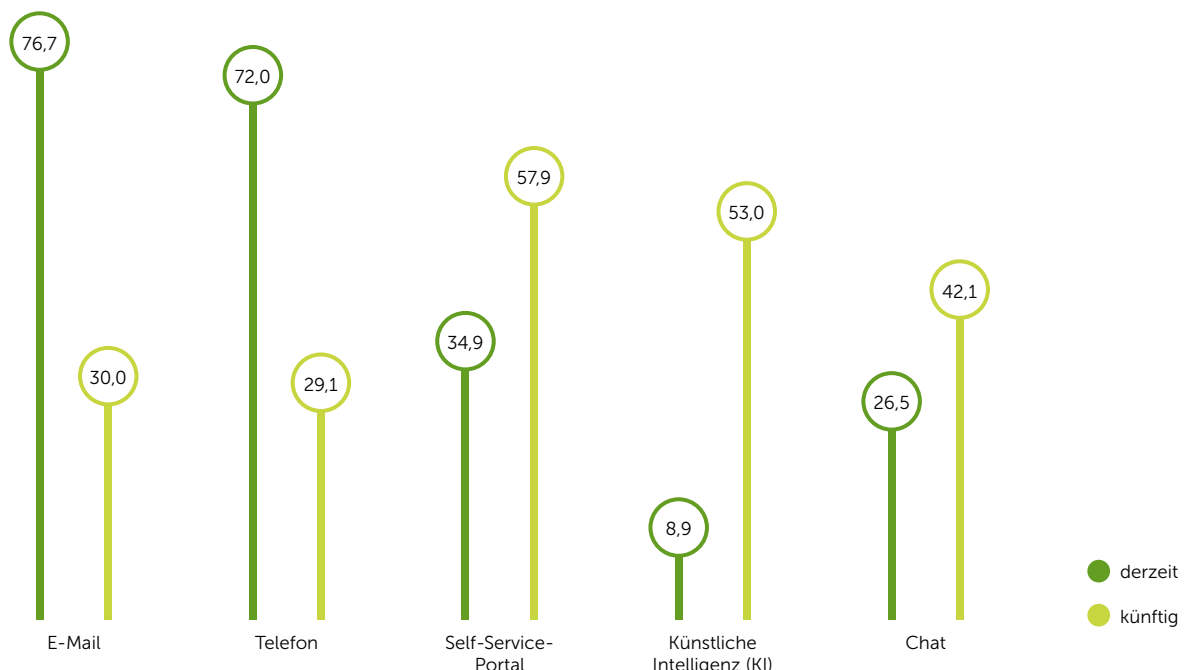
Der Selbstbedienung soll aber die Zukunft gehören: 58 Prozent der Teilnehmer glauben, dass Self-Service-Portale zum wichtigsten Meldeweg aufsteigen werden.

Der zweitwichtigste wäre die Künstliche Intelligenz (53 Prozent), die bisher keine große Rolle spielt (neun Prozent). Wenn die Teilnehmer recht haben, steht im ITSM also noch eine entscheidende Veränderung bevor, die auch die Self-Service-Portale eines Tages ersetzen könnte: die Automatisierung.

Aber ganz automatisch und ohne persönlichen Kontakt wird es auch in Zukunft nicht gehen. Dem Chat als Meldeweg wird künftig eine größere Bedeutung beigemessen als heute (42,1 vs. 26,5 Prozent).

## Was ist derzeit und was wird Ihrer Meinung nach künftig der wichtigste Meldeweg im IT- bzw. Enterprise-Service-Management sein?

Mehrfachnennungen möglich. Angaben in Prozent. Basis: n = 347



# Blick in die Zukunft



## Ein strategischer Hebel

ITSM bietet der IT und ihrem Leiter eine große Möglichkeit, aufzuzeigen, dass ihr Unternehmen ohne sie keine goldene Zukunft hat. Dazu müssen sie aber bereit sein, sich zu ändern und sich über ihre aktuellen operativen Stärken hinaus noch mehr bei den strategischen Themen zu positionieren und diese aktiv mitzugestalten.

Von Michael Schweizer

Definiert man IT-Service-Management als die Gesamtheit der Maßnahmen, die nötig sind, damit die IT-Organisation die Geschäftsprozesse bestmöglich unterstützt und damit dafür sorgt, dass die Geschäftsziele erfüllt werden, kann man die Bedeutung von ITSM im Unternehmen nicht hoch genug hängen. Denn das heißt eben nicht nur – einfach gesagt –, für einen reibungslosen Ablauf im täglichen Geschäft zu sorgen, sondern, dass ITSM vor allem auch dort gebraucht wird, wo neue Entwicklungen aufkommen, wo sich neue Märkte auftun, wo sich die Anforderungen an Abläufe ändern. So ist ITSM eine Aufforderung der IT an sich selbst, eine strategische Business-Kraft zu sein.

### Lob fürs Operative

Gut aufgestellt ist sie dafür. Grob gerechnet sind sechs von zehn Teilnehmern der von COMPUTERWOCHE, CIO, TecChannel und Channel-Partner erarbeiteten „IT-Service-Management-Studie 2018“ mit dem ITSM und mit der IT in ihrem Unternehmen zufrieden. Dazu kommen jeweils größere Gruppen eher Zufriedener. Richtig schlecht findet die IT und das ITSM in seinem Betrieb fast niemand. Natürlich gibt es Unterschiede: Große Unternehmen sind in einigen Punkten weiter als kleine, und einige der 347 Teilnehmer finden ihre Leistungen besser und ihre Befugnisse weitreichender, als Kollegen auf anderen Positionen das tun. Aber das ist normal und ändert nichts an dem günstigen Gesamturteil, das dem operativen ITSM gesprochen wird: Es verbessert die IT-Prozesse und macht die Anwender zufriedener. Wie es heute ist, ist es gut.

*„Das IT-Service-Management kann Motor und Gestalter der künftigen Entwicklungen sein und selbstbewusst aus seiner zentralen Position heraus agieren.“*

# Studiendesign



# Studiensteckbrief

<b>Herausgeber</b> .....	COMPUTERWOCHE, CIO, TecChannel und ChannelPartner
<b>Studienpartner</b> .....	<b>Goldpartner:</b> OMNINET GmbH
	<b>Silberpartner:</b> USU AG
	<b>Bronzepartner:</b> Axios Systems GmbH REALTECH Deutschland GmbH TOPdesk Deutschland GmbH
<b>Grundgesamtheit</b> .....	Oberste (IT-)Verantwortliche von Unternehmen in der D-A-CH-Region: strategische (IT-)Entscheider im C-Level-Bereich und in den Fachbereichen (LoBs), IT-Entscheider und IT-Spezialisten aus dem IT-Bereich
<b>Teilnehmergenerierung</b> .....	Stichprobenziehung in der IT-Entscheider-Datenbank von IDG Business Media; persönliche E-Mail-Einladungen zur Umfrage
<b>Gesamtstichprobe</b> .....	347 abgeschlossene und qualifizierte Interviews
<b>Untersuchungszeitraum</b> .....	2. November bis 10. November 2017
<b>Methode</b> .....	Online-Umfrage (CAWI)
<b>Fragebogenentwicklung</b> .....	IDG Research Services in Abstimmung mit den Studienpartnern
<b>Durchführung</b> .....	IDG Research Services
<b>Technologischer Partner</b> .....	Questback GmbH, Köln
<b>Umfragesoftware</b> .....	EFS Survey Summer 2017