



# STUDIE ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT 2019

GOLD-PARTNER



// when transparency matters.



SILBER-PARTNER



IN KOOPERATION MIT





# Wer missioniert in Sachen ESM?

Irgendwie fühlt es sich doch immer noch ziemlich neu an, das Enterprise Service Management (ESM): Rund die Hälfte der für diese Studie befragten IT-Entscheider hat nur eine unklare Vorstellung davon, was gemeint sein könnte. Nicht wenige haben davon überhaupt noch nie gehört.

Beim ESM geht es darum, die aus dem IT Service Management (ITSM) bekannten Methoden, Tools und Kennzahlen auch auf andere Unternehmensbereiche anzupassen und anzuwenden. Die IT ist der Vorreiter in Sachen Service Request Management oder Ticketsysteme, andere Abteilungen können davon lernen.

Dass das sinnvoll ist, bestreitet nahezu niemand: 90 Prozent der Befragten glauben, die Prinzipien standardisierter und automatisierter IT-Services ließen sich gut auf andere Geschäftsprozesse übertragen. ESM gilt als Chance, Ordnung in Verwaltung, Kundendienst oder technischen Service bringen zu können und die Automatisierung voranzutreiben.

Die Frage ist nur: Wer macht's? Erfolgreiches ESM wird davon abhängen, dass die IT-Verantwortlichen mit ihrer ITSM-Erfahrung die Missionarsrolle annehmen und mit der Bot-



Heinrich Vaske  
Editorial Director  
COMPUTERWOCHE & CIO

schaft der Serviceautomatisierung durch die Unternehmen ziehen. Zuständig fühlen sie sich laut Umfrage durchaus, aber hier geht es darum, andere Abteilungen mitzunehmen und Serviceprozesse auch siloübergreifend zu verbessern.

Die ITler sind diejenigen, die Methoden- und Tool-Kompetenz mitbringen, aber sind sie auch diejenigen, die andere überzeugen und mitreißen können? Wenn die Chancen der Serviceautomatisierung ausgereizt werden sollen, dann muss die ITSM-Denke das Business erreichen. Für IT-Verantwortliche ist das keine einfache Aufgabe. Wollen sie erfolgreich sein, brauchen sie nicht nur Entschlossenheit und Fingerspitzengefühl, sondern auch die volle Rückendeckung ihrer Unternehmensleitung.

Viel Spaß bei der Lektüre  
Heinrich Vaske

# Inhalt



Editorial

3



## Management Summary

Die Key Findings im Überblick .....	6
Die Key Findings im Einzelnen	
1. Enterprise Service Management? Was bitte ist das? .....	9
2. Enterprise Service Management ist noch kein großes Thema für die IT .....	10
3. Einigkeit: IT Service Management lässt sich auf andere Geschäftsprozesse ausdehnen .....	12
4. Große Unternehmen sind Vorreiter beim Einsatz von ESM-Tools .....	13
5. Die IT-Abteilung hat beim Thema ESM den Hut auf.....	14
6. Firmen wollen mit ESM- und ITSM-Tools vor allem die IT-Prozesse optimieren .....	16
7. Einheitlicher Ansatz bei der Serviceautomatisierung .....	17
8. Investitionen in IT- oder Enterprise-Service-Management steigen .....	18

6



## Studiendesign

Studiensteckbrief.....	41
Stichprobenstatistik.....	42

40



## Die Studienreihe

Studienkonzept / Redaktionsteam .....	52
Unsere Autoren / Sales-Team / Projektmanagement / Gesamtstudienleitung .....	53
Vorschau .....	54

52



## Interview mit Jürgen Dierlamm (itSMF)

IT- und Enterprise-Service-Management in Deutschland – wie bewertet das IT Service Management Forum e.V. das Thema?

32





## Weitere Studienergebnisse

1. Hoher Reifegrad der IT: Firmen sind bereit für die Digitalisierung.....21
2. Firmen profitieren vom IT Service Management ..... 22
3. Kompetente Mitarbeiter sind Garanten für hohe Servicequalität..... 23
4. Gute Noten für IT Service Management und Qualität der IT-Services ..... 24
5. ITSM und ESM: Cloud-Lösungen sind gefragt ..... 25
6. Standards und Best Practices führen zum ESM ..... 26
7. IT-Sicherheit = wichtigster ESM-Bereich außerhalb der klassischen IT-Services..... 27
8. Wahl des ITSM/ESM-Anbieters: Preis-Leistungs-Verhältnis als wichtigstes Kriterium ..... 28
9. Das ITSM-/ESM-Tool muss vor allem integrationsfähig sein .....30
10. Meldeweg: Große Erwartungen an Künstliche Intelligenz als künftiger ESM-Kanal Nummer eins.....31

20



## Unsere Studienpartner stellen sich vor

- FNT Software .....44
- Serviceware .....46
- Efecte.....48
- USU .....50

43



## Blick in die Zukunft

Von ITSM zu ESM:  
Der Weg lohnt sich

37



## Kontakt/ Impressum

55

## Wissenslücke

Enterprise Service Management (ESM) ist in vielen Unternehmen noch unbekannt. Nur 18 Prozent der Befragten können erklären, was sich konkret hinter ESM verbirgt.

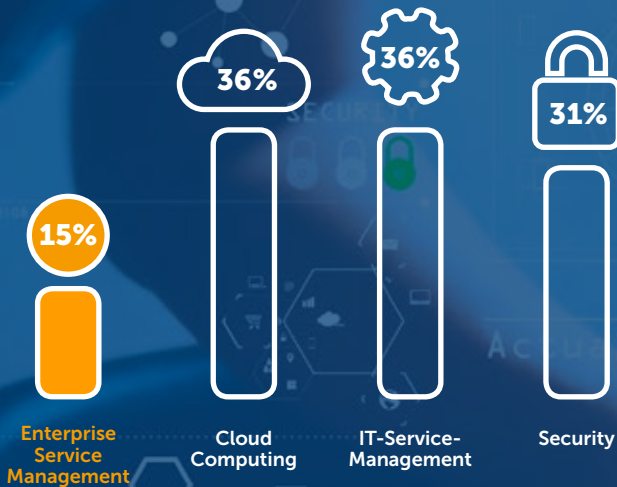


**82%**

... ist ESM weitestgehend unbekannt.

**18%**

... wissen, was genau sich hinter ESM verbirgt.



## Nebenrolle

ESM ist derzeit noch kein wichtiges Thema für die IT-Abteilungen. Stattdessen dominieren Cloud Computing, IT Service Management und Security die IT-Agenda.

## Die IT dominiert

In den meisten Firmen sind der CIO, der IT-Leiter oder der Leiter des IT-Betriebs für das Enterprise Service Management verantwortlich.



CIO / IT-Leitung

**58%**

## Mehr Geld für ESM

88 Prozent der Firmen werden in den nächsten Monaten in ITSM und ESM investieren, am stärksten in ITIL, Cloud Service Management und Serviceautomatisierung.



# Die Key Findings im Einzelnen





# 1. Enterprise Service Management? Was bitte ist das?

Enterprise Service Management (ESM) ist als relativ neue Disziplin in vielen Unternehmen noch unbekannt. Nur 18 Prozent der Befragten können erklären, was sich konkret hinter ESM verbirgt.

Hand aufs Herz: Haben Sie schon einmal von Enterprise Service Management (ESM) gehört? Diese Frage beantworteten immerhin 15 Prozent der Unternehmen mit Nein. Überdurchschnittlich hoch sind die Werte hier bei den Geschäftsführern (20 Prozent) und in den Fachabteilungen (18 Prozent).

40 Prozent der Befragten haben zwar schon von ESM gehört, aber keine konkrete Vorstellung, was es ist. Das gilt vor allem für die Unternehmen mit mehr als 10.000 Mitarbeitern und einem IT-Etat von mehr als 100 Millionen Euro (51 beziehungsweise 52 Prozent).

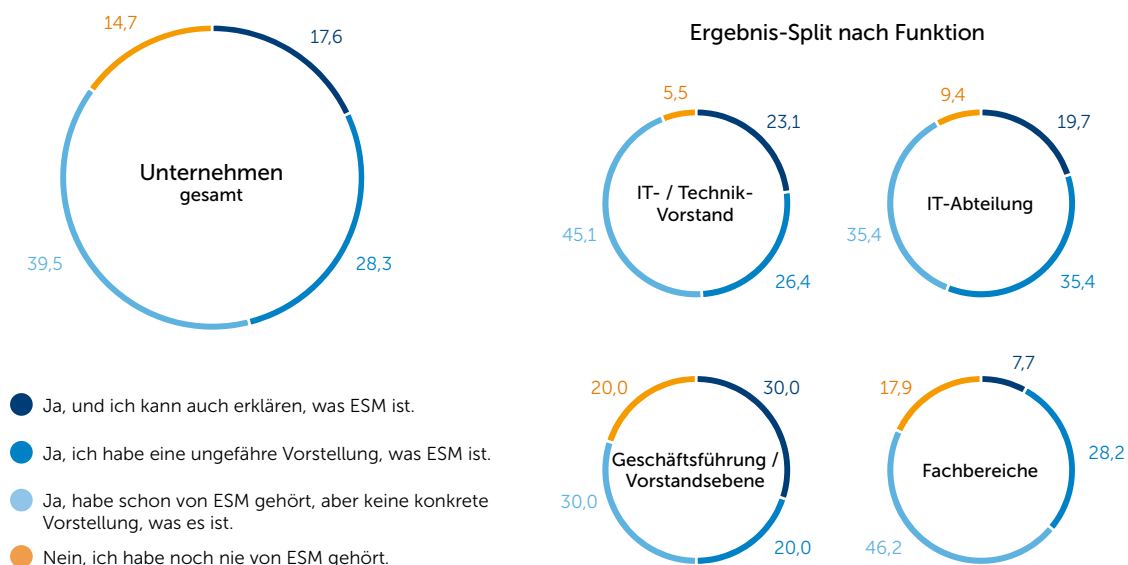
28 Prozent haben eine ungefähre Vorstellung, was sich hinter ESM verbirgt, und nur 18 Prozent können den Begriff konkret erklären. Letzteres trifft insbesondere auf die Geschäftsführer (30 Prozent) und die CIOs zu (23 Prozent), während in den Fachabteilungen große Wissenslücken bestehen (acht Prozent).

Hier die Definition von ESM im Rahmen der Studie:

Enterprise Service Management ermöglicht einen Gesamtblick auf die wichtigsten Servicegeschäftsprozesse eines Unternehmens, da es den Daten- und Informationsfluss zwischen den internen Abteilungen und externen Ressourcen erleichtert, die an einem Geschäftsprozess beteiligt sind.

Hand aufs Herz: Haben Sie schon einmal von Enterprise Service Management (ESM) gehört? Können Sie sich etwas konkret darunter vorstellen oder es sogar erklären?

Angaben in Prozent. Basis: n = 375



# Weitere Studienergebnisse





# 1. Hoher Reifegrad der IT: Firmen sind bereit für die Digitalisierung

Die Mehrheit der Firmen sieht ihre IT gut aufgestellt, um die größten Herausforderungen der Digitalisierung zu bewältigen: Geschwindigkeit und Flexibilität.

Die Digitalisierung setzt Firmen unter Druck, neue Leistungen immer schneller anzubieten und an die jeweilige Markt- und Kundensituation anzupassen. Voraussetzung dafür ist eine agile und flexible IT.

Zwei Drittel der Firmen sehen ihre IT sehr stark (27 Prozent) oder stark (39 Prozent) mit diesen Herausforderungen durch die Digitalisierung konfrontiert.

Ein Viertel der Firmen ist eher stark von den Herausforderungen betroffen, nur zehn Prozent der Firmen eher nicht stark bis gar nicht.

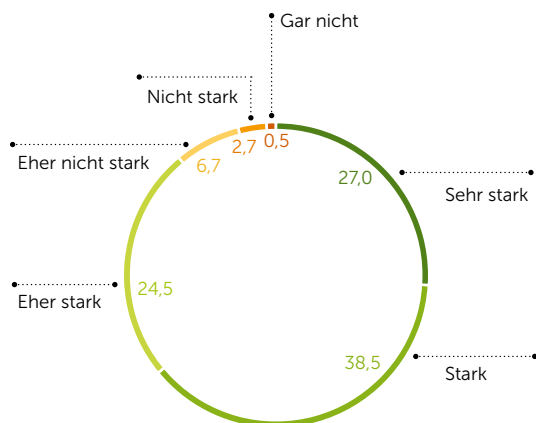
Ihre IT sehen die meisten Unternehmen für diese Herausforderungen gerüstet. 22 Prozent der Befragten weisen ihrer IT einen sehr hohen Reifegrad zu. Überdurchschnittlich hoch sind hier die Werte bei den großen Unternehmen ab 10.000 Mitarbeitern (44 Prozent) und einem IT-Etat von mehr als 100 Millionen Euro (60 Prozent).

Interessant sind auch die Diskrepanzen bei den Rollen im Unternehmen: Während die CIOs sehr optimistisch sind und der IT einen sehr hohen Reifegrad bescheinigen (56 Prozent), sind die Geschäftsführer (18 Prozent), IT-Leiter (zwölf Prozent) und Fachabteilungen (fünf Prozent) eher skeptisch.

Ein Viertel der Firmen weist ihrer IT einen hohen Reifegrad zu, ein Fünftel einen eher hohen Reifegrad, 19 Prozent einen mittleren Reifegrad.

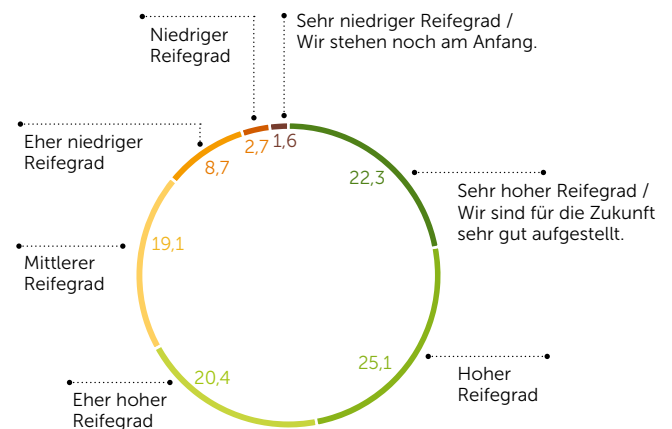
**Aufgrund der Digitalisierung ist es erforderlich, immer schneller neue Leistungen anzubieten und an die jeweilige Markt- und Kundensituation anzupassen. Wie stark sehen Sie die IT Ihres Unternehmens mit diesen Herausforderungen konfrontiert?**

Angaben in Prozent. Basis: n = 371



**Wie schätzen Sie den Reifegrad der IT Ihres Unternehmens ein, um mit diesen Herausforderungen umzugehen?**

Angaben in Prozent. Basis: n = 367



# Blick in die Zukunft



## Von ITSM zu ESM: Der Weg lohnt sich

Die Zukunft gehört Firmen, die ihre Services digitalisieren und standardisiert anbieten – nicht nur in der IT, sondern auch in den Fachbereichen. Dann wird aus dem IT Service Management (ITSM) das umfassendere Enterprise Service Management (ESM).

In den Fachabteilungen stehen die Firmen allerdings erst am Anfang.

Von Jürgen Mauerer

Viele Fachabteilungen verwalten manuelle Prozesse noch über Tabellen oder Papier, selbst einfache Anfragen werden mühsam über E-Mail oder Telefon beantwortet, häufig fehlen mangels Dokumentation Informationen über einzelne Vorgänge, wenn der zuständige Mitarbeiter krank ist. Es kann daher Tage dauern, bis die Abteilung Anfragen von Kollegen oder Kunden beantworten kann. Effizienz sieht anders aus – und wird im digitalen Zeitalter zum Wettbewerbsnachteil.

Die Digitalisierung setzt Firmen unter Druck, neue Leistungen immer schneller anzubieten und an die jeweilige Markt- und Kundensituation anzupassen. Digitale Services, die standardisiert und automatisiert ablaufen, bestimmen zunehmend das Geschäftsmodell von Unternehmen. Das US-amerikanische Wirtschaftsmagazin Forbes geht davon aus, dass künftig jedes Unternehmen zu einem Software- und damit auch einem Serviceunternehmen wird. Das betrifft sowohl interne als auch externe Prozesse.

### ITSM als Vorbild für ESM

Die IT-Abteilung ist hier dank IT Service Management schon etwas besser aufgestellt. Viele IT-Services sind standardisiert, automatisiert und arbeiten kosteneffizient. Sie liefern gleichbleibend hohe Qualität und unterstützen bereits viele Geschäftsprozesse. Daher liegt es nahe, auch die Services der Fachbereiche wie HR, Marketing oder Vertrieb zu digitalisieren und standardisiert sowie (teilweise) automatisiert anzubieten. Beispiele dafür sind etwa die elektronische Personalakte oder automatisiertes Lead- und Kampagnen-Management. In diesem Fall wird aus ITSM das umfassendere ESM.

Hier sind sich die Teilnehmer der vorliegenden ESM-Studie von CIO und COMPUTERWOCHE einig. 90 Prozent der Firmen sind der Meinung, dass sich das Prinzip des IT-Service-Managements, sprich standardisierte, automatisierte IT-Services, auch auf andere Geschäftsprozesse anwenden lässt. Als Beispiel nennen sie Prozesse im Bereich der IT-Sicherheit, Verwaltung, Customer Service oder HR. Doch noch steckt ESM in den Kinderschuhen.

So ist beispielsweise der Begriff Enterprise Service Management noch relativ unbekannt. Nur 18 Prozent der Befragten können erklären, was sich konkret hinter ESM verbirgt, 40 Prozent der Befragten haben zwar schon von ESM gehört, aber keine konkrete Vorstellung, was es ist. 28 Prozent haben eine ungefähre Vorstellung, was sich hinter ESM verbirgt. Daher kann es gut sein, dass aktuell viele Firmen ITSM noch mit ESM gleichsetzen.