



STUDIE IT SERVICE MANAGEMENT – DIGITAL WORKFLOWS 2020

STUDIENPARTNER

cherwell[®]

FNT

OMNINET
SOFTWARE SOLUTIONS



Der Zug setzt sich in Bewegung

Das IT-Service-Management (ITSM) wird zur Blaupause dafür, Workflows auch in anderen Unternehmensbereichen zu digitalisieren. Über 90 Prozent der Teilnehmer an dieser Studie sind der Meinung, dass ein standardisierter, automatisierter und tool-unterstützter Ablauf auch anderen Geschäftsprozessen, etwa dem Kundenservice, dem Lieferantenmanagement oder der Personalabteilung, guttun würde. Rosige Zeiten also für Anbieter, die sich breit aufstellen und das Enterprise-Service-Management (ESM) als Zukunftsmarkt adressieren.

Umso überraschender ist ein Umfrageergebnis, wonach die Verbreitung von ESM in Deutschland derzeit nur in kleineren Schritten vorankommt. Ein Grund dafür dürften die schier unverwüstlichen Silostrukturen in den meisten Betrieben sein. Der Abstimmungsaufwand über unterschiedliche Abteilungskulturen und -systeme hinweg verhindert, dass Prozesse übergreifend digitalisiert werden.



Heinrich Vaske,
Editorial Director von
COMPUTERWOCHE
und CIO

Doch dieses Problem wird sich mit zunehmendem Druck legen. Steigender Kostendruck in wirtschaftlich schwierigeren Zeiten, der demografisch bedingt steigende Personalengpass, aber auch die Digitalisierungs- und Automatisierungserfolge von Wettbewerbern werden die Nachzügler aufwecken.

Von selbst wird die Einführung übergreifender digitaler Workflows allerdings nicht funktionieren. Dazu braucht es Menschen, die technisch, methodisch und vor allem menschlich überzeugen können. Es bestätigt sich gerade in dieser Disziplin die alte Weisheit: A fool with a tool is still a fool. Doch viele Unternehmen haben das erkannt, außerdem gibt es immer bessere, oft cloud-basierte Allround-Lösungen, mit deren Adaption die Digitalisierung übergreifender Workflows in den nächsten Jahren rasch vorankommen wird.

Ich wünsche Ihnen eine spannende Lektüre!

Inhalt



Editorial

3



Management Summary

Die Key Findings im Überblick	8
Die Key Findings im Einzelnen	
1. Weiterhin gute Noten für das IT-Service-Management	9
2. Enterprise-Service-Management (ESM) ist für die IT weiter uninteressant	10
3. Konsens: Grundidee von IT-Service-Management eignet sich auch für andere Geschäftsprozesse	12
4. Kaum Bewegung beim Einsatz von ESM-Tools	14
5. Die IT-Abteilung entscheidet bei der Auswahl von ITSM- oder ESM-Tools	16
6. Hauptziel = IT-Prozesse optimieren	17
7. Investitionen in ITSM und ESM steigen – aber nicht mehr so stark	18
8. Tools unterstützen einheitlichen Ansatz bei der Service-Automatisierung	20

8



Studiendesign

Studiensteckbrief	45
Stichprobenstatistik	46

44



Die Studienreihe

Studienkonzept / Redaktion	48
Unsere Autoren / Sales Team / Gesamtstudienleitung	49
Übersicht Studienreihe	50

47



Weitere Studienergebnisse

1. Die IT der meisten Firmen ist für die Digitalisierung gerüstet.....23
2. ITIL am wichtigsten: Standards verbessern das Service-Management24
3. Neue Version: ITIL 4 wird für die Zukunft von ITSM und ESM maßgebend sein25
4. Hohe Service-Qualität hängt von Anzahl und Kompetenz der Mitarbeiter ab26
5. Wahl des ITSM- /ESM-Anbieters: Verhältnis Preis / Leistung bleibt das wichtigste Kriterium.....28
6. Das ITSM- / ESM-Tool muss integrationsfähig und flexibel sein29
7. Künstliche Intelligenz und Machine Learning bringen ITSM und ESM weiter 30
8. Meldewege im ITSM: Das Telefon verliert an Bedeutung 31
9. Das Internet of Things (IoT) stellt hohe Anforderungen an ITSM und ESM..... 32
10. Echtzeitdaten unterstützen beim Steuern des Service-Managements 33

22



Unsere Studienpartner stellen sich vor

- Cherwell Software38
FNT40
OMNINET Software-, System- und Projektmanagementtechnik.....42

37



Blick in die Zukunft

ITSM eher top,
ESM eher Flop

34



Kontakt/ Impressum

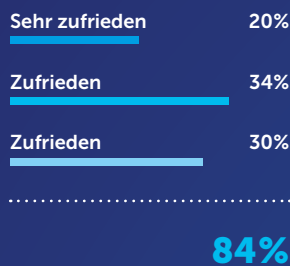
51

Management Summary

Die Key Findings im Überblick

Gute Noten

Etwas mehr als die Hälfte der Unternehmen ist sehr zufrieden oder zufrieden mit ihrem IT-Service-Management, 30 Prozent sind eher zufrieden.



Cloud First

Cloud Computing und **IT-Service-Management** bleiben die beiden wichtigsten Themen in den IT-Abteilungen. **ESM** verliert im Vergleich zu 2018 an Bedeutung.



Konsens

92 Prozent der Firmen gehen davon aus, dass sich die Grundidee von IT-Services auch auf andere Geschäftsprozesse wie Lieferanten-Management, HR oder Finanzbuchhaltung übertragen lässt.

Stagnation

58 Prozent der Unternehmen haben bereits ein ESM-Tool eingeführt. Damit hat sich der Wert im Vergleich zum Vorjahr (**49 Prozent**) um 9 Prozentpunkte verbessert.



92%

Die Key Findings im Einzelnen





1. Weiterhin gute Noten für das IT-Service-Management

Etwas mehr als die Hälfte der Unternehmen ist sehr zufrieden oder zufrieden mit ihrem IT-Service-Management, 30 Prozent sind eher zufrieden. Die Werte gingen aber gegenüber 2018 leicht zurück.

54 Prozent der Firmen sind sehr zufrieden (20 Prozent) oder zufrieden (34 Prozent) mit ihrem IT-Service-Management. Damit sind die Werte aber niedriger als im vorigen Jahr (61 Prozent).

Auf einer Schulnotenskala von 1 bis 6 erreicht die Zufriedenheit mit einem Mittelwert von 2,5 gerade noch ein „Gut“. Vergangenes Jahr lag der Mittelwert noch bei 2,38.

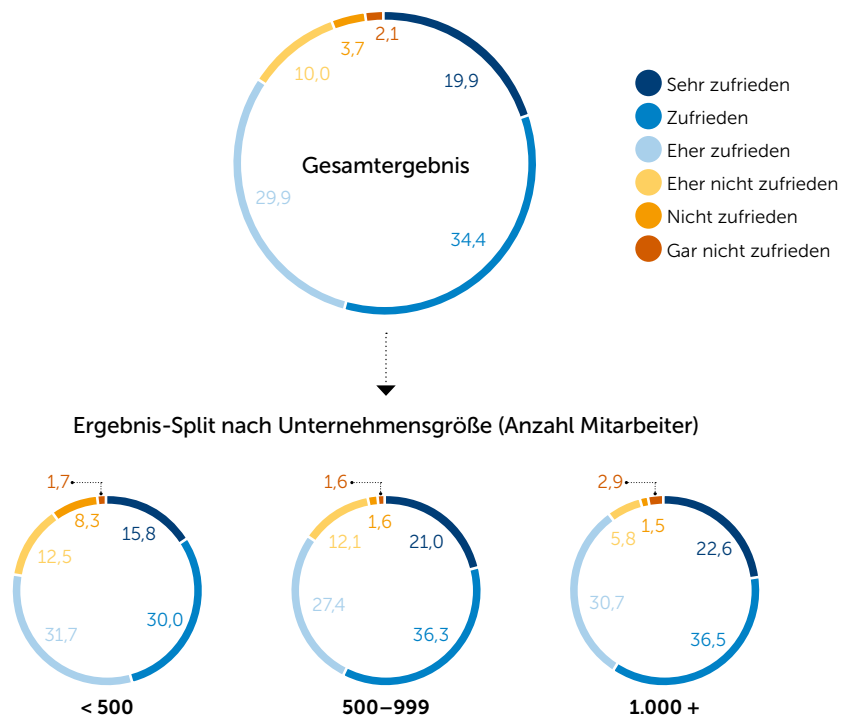
Wie im Jahr zuvor gilt: Je größer das Unternehmen und je höher der IT-Etat, desto größer die Zufriedenheit mit dem ITSM. Während nur 46 Prozent der kleinen Firmen mit weniger als 500 Mitarbeitern sehr zufrieden oder zufrieden sind, sind es bei den mittleren Firmen zwischen 500 und 999 Mitarbeitern 57 Prozent und bei den großen Unternehmen ab 1.000 Mitarbeitern 59 Prozent.

Beim IT-Etat steigt der Wert von 50 Prozent bei den Firmen mit einem Budget von weniger als zehn Millionen Euro auf 66 Prozent bei den großen Unternehmen mit einem IT-Etat von mehr als zehn Millionen Euro.

Große Unterschiede gibt es auch bei den Rollen im Unternehmen: Während 76 Prozent der C-Level-Führungskräfte das ITSM mit „Sehr gut“ bis „Gut“ bewerten, sind es bei den IT-Leitern und der IT-Abteilung nur 54 Prozent, bei den Fachabteilungen 38 Prozent.

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

Angaben in Prozent. Abfrage auf einer Skala von 1 (Sehr zufrieden) bis 6 (Gar nicht zufrieden). Basis: n = 381



Weitere Studienergebnisse



1. Die IT der meisten Firmen ist für die Digitalisierung gerüstet

Geschwindigkeit und Flexibilität sind die größten Herausforderungen der Digitalisierung. Die meisten Firmen bescheinigen ihrer IT den dafür nötigen Reifegrad, sind aber etwas skeptischer als im Vorjahr.

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.

Die meisten Unternehmen sehen ihre IT für diese Herausforderungen gerüstet, sind aber nicht mehr ganz so optimistisch. Auf einer Schulnotenskala von 1 bis 6 verschlechterte sich der Mittelwert von 2,81 auf 3,0.

Am besten sind die Mittelwerte beim C-Level-Management (2,3), den Firmen mit einem IT-Etat von zehn und mehr Millionen Euro (2,6) und 1.000 und mehr Mitarbeitern (2,8). Am skeptischsten sind die kleinen Unternehmen bis zu 499 Mitarbeitern mit einem Mittelwert von 3,3.

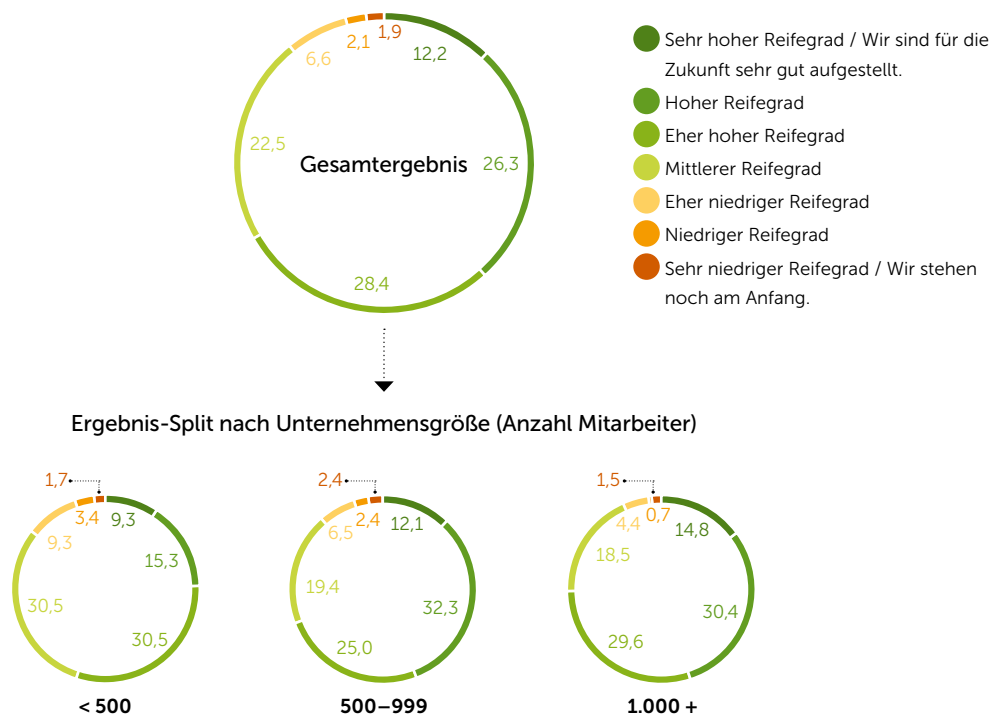
Nur noch zwölf Prozent der Befragten weisen ihrer IT einen sehr hohen Reifegrad zu, im Vorjahr waren es noch 22 Prozent.

Ein Viertel der Firmen (26 Prozent) weist ihrer IT einen hohen Reifegrad zu, 28 Prozent einen eher hohen Reifegrad, 23 Prozent einen mittleren Reifegrad.

Elf Prozent sehen ihre IT kaum für die neuen Herausforderungen gerüstet.

Wie schätzen Sie den IT-Reifegrad Ihres Unternehmens ein, um mit den Herausforderungen des digitalen Wandels umzugehen?

Angaben in Prozent. Abfrage auf einer Skala von 1 (Sehr hoher Reifegrad) bis 7 (Sehr niedriger Reifegrad). Basis: n = 377



Blick in die Zukunft





ITSM eher top, ESM eher Flop

Die meisten Firmen sind zufrieden mit ihrem IT-Service-Management (ITSM). Beim Thema Enterprise-Service-Management (ESM) sind die Unternehmen noch erstaunlich zögerlich. ESM stagniert.

Von Jürgen Mauerer

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 daher zunehmend das Geschäftsmodell von Unternehmen. Die IT-Abteilung ist hier dank IT-Service-Management schon sehr gut aufgestellt. Viele IT-Services sind standardisiert, automatisiert und arbeiten kosteneffizient mit konstant hoher Qualität.

Kein Wunder also, dass 54 Prozent der Firmen sehr zufrieden oder zufrieden mit ihrem IT-Service-Management sind, 30 Prozent sind eher zufrieden. Die Werte gingen aber gegenüber 2018 leicht zurück. Auf einer Schulnotenskala von 1 bis 6 erreicht die Zufriedenheit mit einem Mittelwert von 2,5 gerade noch ein „Gut“. Letztes Jahr lag der Mittelwert noch bei 2,35. Es gilt weiterhin: Je größer das Unternehmen und je höher der IT-Etat, desto höher die Zufriedenheit mit dem ITSM.

ITSM-Idee eignet sich für andere Geschäftsprozesse

Angesichts dieser positiven Bewertung des ITSM liegt es nahe, auch die Services der Fachbereiche wie HR, Marketing oder Vertrieb zu digitalisieren, zu standardisieren und (teilweise) automatisiert anzubieten. Beispiele dafür sind etwa automatisiertes Lead- und Kampagnen-Management oder die elektronische Personalakte. In diesem Fall wird aus IT-Service-Management das umfassendere Enterprise-Service-Management (ESM).

92 Prozent der Firmen (Vorjahr: 93 Prozent) sind der Meinung, dass sich das Prinzip des IT-Service-Managements, sprich standardisierte, automatisierte IT-Services, auch auf andere Geschäftsprozesse anwenden lässt. Nur acht Prozent sagen „Nein“. In der konkreten Praxis setzen die Firmen die ITSM-Prinzipien vor allem im Lieferantenmanagement, in der HR, Finanzbuchhaltung, Verwaltung und im Kundenservice ein.

ESM noch in den Kinderschuhen

Doch noch steht ESM erst am Anfang. Das zeigen zwei Ergebnisse der Studie. Zum einen ist Enterprise-Service-Management für die IT weiter unwichtig. Cloud Computing und IT-Service-Management bleiben die beiden wichtigs-