



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 sein30
10. Meldeweg: Große Erwartungen an Künstliche Intelligenz als künftiger ESM-Kanal Nummer eins.....31

20



Unsere Studienpartner stellen sich vor

- FNT Software44
- ServiceWare46
- Efecte.....48
- USU50

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.

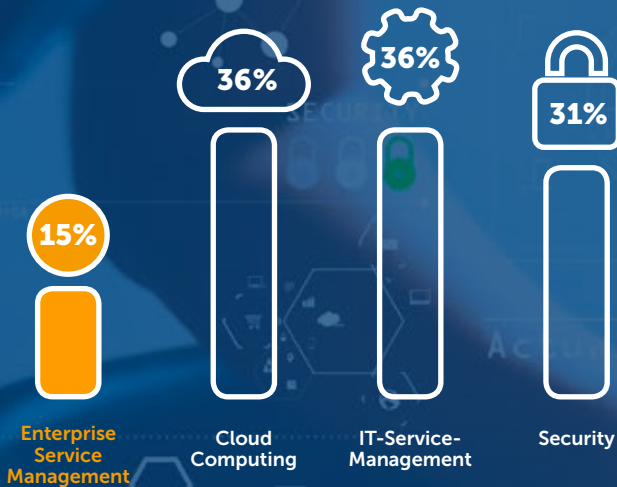


82%

... 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 Großen gehen voran

Bereits 71 Prozent der Firmen ab 10.000 Mitarbeiter haben ein ESM-Tool eingeführt, im Schnitt sind es 58 Prozent.



90%

Einigkeit

Die überwältigende Mehrheit der Firmen (90 Prozent) geht davon aus, dass sich der standardisierte, automatisierte Ablauf von IT-Services auch auf andere Geschäftsprozesse übertragen lässt.



71%

... der Firmen mit mehr als 10.000 Mitarbeitern haben ESM eingeführt.

58%

Durchschnitt

Management Summary

Die Key Findings im Überblick

Klares Ziel

Das Gros der Firmen will mit ESM- und ITSM-Tools vor allem die IT-Prozesse optimieren. Im Fokus steht dabei Kostenreduktion, weniger die höhere Qualität der Services.

59%

... wollen Prozesse optimieren.

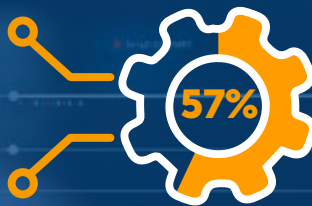


Einheitlich mit standardisierten Prozessen

25%

Einheitlich mit individueller Implementierung

32%



einheitlicher Ansatz

Übergreifender Ansatz

Die Mehrheit der Firmen realisiert die Serviceautomatisierung einheitlich – entweder mit standardisierten oder individuell implementierten Prozessen pro Service.

Die Key Findings im Einzelnen



Sie wollen die ganze Studie lesen?
Dann hier herunterladen:

[Enterprise Service Management 2019](#)