

Executive Brief

IT Service Management – Aligning IT with Business

Deutschland 2010

.....
Gesponsort von IBM
.....

EINLEITUNG

IT Service Management (ITSM) fasst alle standardisierten Maßnahmen und Best Practices Methoden der IT-Organisation zusammen, die zur Erbringung, Kontrolle, Messung und kontinuierlichen Verbesserung von IT-Services dienen. Dabei fungiert die IT-Organisation als Servicepartner, die sich an gesetzlichen Richtlinien (extern) sowie Unternehmenszielen und -prozessen (intern) orientiert und einen messbaren Beitrag zur Wertschöpfung leisten soll.

Im Rahmen der fortschreitenden Industrialisierung der IT hat sich professionelles ITSM in den vergangenen Jahren stark verbreitet. Bislang standen beim ITSM der störungsfreie Betrieb der IT-Infrastruktur, die Steigerung der Servicelevel und zu realisierende IT-Kosteneinsparungen im Mittelpunkt. Inzwischen wird jedoch vom Management mehr von der IT erwartet. Gefordert sind Transparenz und ein messbaren Beitrag zur Wertschöpfung des Unternehmens. Vor allem die Fachabteilungen gilt es bei der effizienten Gestaltung ihrer Geschäftsprozesse zu unterstützen. IT-Verantwortliche müssen daher den Spagat zwischen der Aufrechterhaltung eines stabilen und kostengünstigen IT-Betriebs auf der einen und der Unterstützung des Business auf der anderen Seite meistern. Erforderlich ist dabei, dass sich die IT stark an den Prozessen und Anforderungen der Fachabteilungen ausrichtet (Business IT-Alignment).

Die Voraussetzung für erfolgreiches Business IT-Alignment im Rahmen von ITSM ist der effiziente Betrieb der IT-Infrastruktur und die Steuerung der IT-Services. Erst dann kann die IT gemeinsam mit den Fachabteilungen die IT-Services stärker an den Unternehmenszielen ausrichten und Geschäftsprozesse optimieren. Dabei wird der Automatisierungsgrad der Geschäftsprozesse erhöht, wodurch sich wiederum die Durchlaufzeiten verkürzen und sich die Qualität spürbar verbessert.

ITSM: EINE BESTANDSAUFNAHME IN DEUTSCHEN UNTERNEHMEN

Um zu verstehen, wo die deutschen Unternehmen beim Thema ITSM und Business IT-Alignment stehen, wo sie Probleme und wo Chancen sehen, hat IDC im Frühjahr 2010 eine breit angelegte Untersuchung unter 278 Unternehmen in Deutschland mit mehr als 500 Mitarbeitern durchgeführt. Auf einige dieser Ergebnisse wird im Folgenden näher eingegangen.

ITSM: Must have oder nice to have?

ITSM ist eine wichtige Grundlage für die effiziente Steuerung der IT und die Ausrichtung der IT an den Anforderungen des Business. Wie wichtig ITSM ist, zeigt sich daran, dass die Mehrzahl (60%) der großen Unternehmen mit über 500 Beschäftigten ITSM-Prozesse eingeführt hat. Dies ist vor allem bei Unternehmen mit deutlich mehr als 1.000 Mitarbeitern zu beachten. Gerade in großen Organisationen ist ITSM also ein wichtiges Instrument um den Überblick zu bewahren, die IT zu steuern und den umfangreichen Anforderungen der Fachabteilungen Genüge zu tun.

Die Mehrheit der Unternehmen mit über 500 Mitarbeitern in Deutschland setzt ITSM-Prozesse ein.

Wie die Ergebnisse allerdings zeigen, hat sich der Verbreitungsgrad in Deutschland in den vergangenen beiden Jahren nur wenig erhöht. Hat das Thema also an

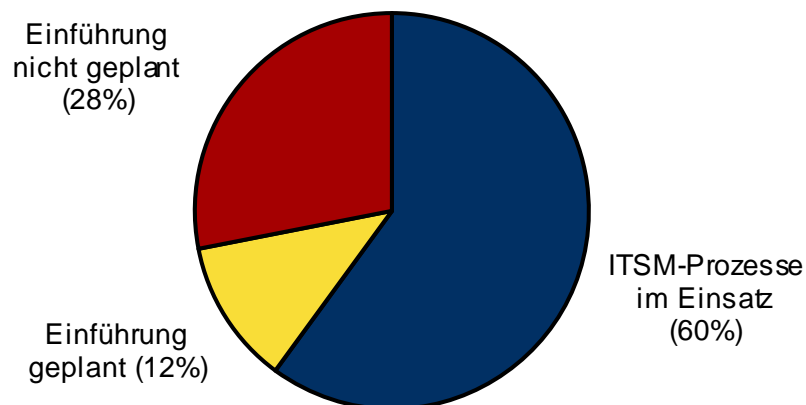
Bedeutung verloren? Mit Nichten. Zum einen stand die konjunkturelle Krise der weiteren Verbreitung von ITSM im Wege, da viele IT-Abteilungen sich auf Projekte konzentrierten, die kurzfristig Einsparungspotenziale versprachen. IDC geht aber davon aus, dass nun, wo es gilt im Aufschwung nicht den Anschluss zu verlieren, viele Unternehmen wieder vermehrt ihr Augenmerk auf ITSM richten werden. Zum anderen hat sich in den vergangenen Jahren der Einsatzgrad deutlich geändert. Viele Unternehmen setzen inzwischen ITSM umfangreich für ihre gesamten IT-Prozesse ein. Auch dieser Trend wird sich nach Meinung von IDC in den kommenden Jahren weiter fortsetzen. Auch beim Einsatzgrad liegen wiederum die größeren Unternehmen weiter vorne, denn hier steigt der Bedarf professionell gemanagter IT-Prozesse überproportional.

ITSM ist für eine moderne Steuerung der IT nicht mehr wegzudenken.

Die Untersuchung zeigt also ganz eindeutig, dass sich ITSM mehr und mehr zum Standard einer modern geführten IT entwickelt. ITSM ist in den meisten Unternehmen also ein klares "Must Have".

ABBILDUNG 1

Verbreitung von ITSM



n=278

Quelle: IDC, 2010

ITSM: Der Nutzen

Der Nutzen von ITSM für die IT liegt auf der Hand – die Erhöhung des Servicelevels ist Kernaufgabe der IT und das wichtigste Ziel, das es mit Hilfe von ITSM zu erreichen gilt. Nicht neu ist, dass die IT in vielen Unternehmen unter erheblichem Kostendruck steht. Dies hat sich durch die angespannte wirtschaftliche Situation nochmals verschärft. Gerade bei großen Unternehmen mit einer heterogenen und über Jahre gewachsenen IT-Infrastrukturen kann ITSM helfen den Überblick zu

Die Erhöhung des Servicelevels ist das wichtigste Ziel der Unternehmen.

wahren, Schwachstellen aufzudecken, IT-Prozesse zu standardisieren und so Kosten einzusparen. Dies wird auch durch die Untersuchungsergebnisse untermauert: Mit steigender Unternehmensgröße steigt die Bedeutung von ITSM als Kostenkiller.

Zunehmend versuchen die IT-Abteilungen sich mit Hilfe von ITSM stärker an den Bedürfnissen der Fachabteilungen auszurichten. So soll etwa ein höherer Beitrag zur Wertschöpfung geleistet und die Fachabteilungen bei der Optimierung von Geschäftsprozessen unterstützt werden. Bereits jedes fünfte Unternehmen, das ITSM einsetzt, hat seine IT-Prozesse mit Hilfe von ITSM soweit in den Griff bekommen, dass es sich nun dem Thema Business IT-Alignment zuwenden kann. Sie wollen nun ihre IT-Leistungen stärker an den Unternehmenszielen ausgerichtet und die Fachabteilungen – respektive deren Geschäftsprozesse – besser unterstützen.

Um diese Ziele zu erreichen, kann etwa mit Hilfe von ITSM die Transparenz der IT durch eine bessere Darstellung der IT-Services erhöht (z.B. durch Dashboards) oder der Servicelevel aus Sicht der Anwender gemessen werden. Dies ist die Voraussetzung, um die IT stärker an den Bedürfnissen des Business auszurichten.

ITSM als Erfolgsfaktor für das Unternehmen

Das ITSM nicht nur einen direkten Einfluss auf die Qualität der IT hat, sondern für den Unternehmenserfolg eine wichtige Rolle spielt, veranschaulichen die Befragungsergebnisse eindrucksvoll (Abbildung 2).

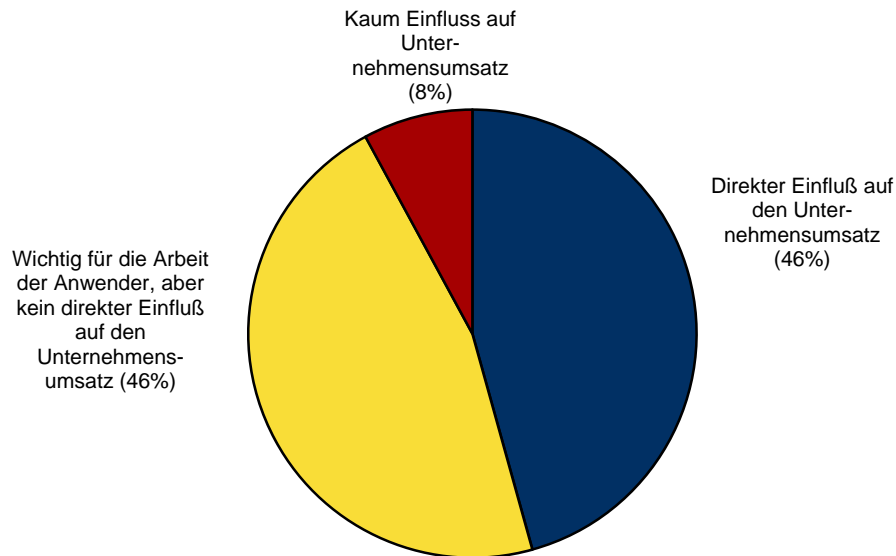
In annähernd der Hälfte der Unternehmen, die ITSM einsetzen, besteht ein klarer und direkter Einfluss auf den Unternehmensumsatz. Ein Beispiel hierfür ist die Verfügbarkeit eines Onlineshops für ein Versandhaus. Wenn sich die Zugriffszeiten des Onlineshops um Sekunden verzögern, so lässt sich dies häufig anhand von Abbruchraten und somit an entgangenem Umsatz messen. Ausfälle des gesamten Onlineshops über Stunden oder gar Tage hätte somit immense Umsatzeinbußen für ein solches Unternehmen zur Folge. Nach Einschätzung von IDC wird die Bedeutung der IT und der Verfügbarkeit der IT-Systeme weiter steigen. Somit sind bedarfsgerechte IT-Services, die durch professionelles ITSM sichergestellt werden, immer wichtiger und können entscheidend zum Unternehmenserfolg beitragen.

ITSM leistet direkt oder indirekt einen Beitrag zum Unternehmenserfolg.

In knapp der Hälfte der Unternehmen besteht hingegen kein direkter Einfluss eines funktionierenden ITSM auf die Umsatzentwicklung. Gleichwohl hat ITSM hier einen erheblichen indirekten Einfluss: Durch ITSM verbessert sich die Verfügbarkeit und Qualität der IT, was sich auf die Produktivität der Anwender auf Businessseite auswirkt und somit indirekt auf Umsatz, Kosten und Gewinn. Dies beginnt bereits mit Kleinigkeiten wie einem nicht funktionierenden Drucker oder Mailserver – dies ist für den einzelnen Mitarbeiter lästig, in der Summe ergeben sich jedoch bereits durch solche Zwischenfälle für das Unternehmen spürbarer Produktivitätseinbußen.

ABBILDUNG 2

Bedeutung von ITSM für den Unternehmenserfolg



n=278

Quelle: IDC, 2010

Insgesamt zeigt sich also, dass Unternehmen durch ITSM ihre Wettbewerbsfähigkeit erhöhen können. Gerade in wirtschaftlich turbulenten Phasen kann dieser Vorteil nicht hoch genug eingeschätzt werden.

ITIL dominiert

Für professionelles IT Service Management stehen eine Reihe anerkannter Standards und Best Practices zur Verfügung. Der weltweit bekannteste und am meisten verbreitete Standard ist ITIL (IT Infrastructure Library). Auch bei den Unternehmen in Deutschland ist ITIL der wichtigste Standard, rund 60 % der befragten Unternehmen setzen diesen Standard ein. Damit ist seine Verbreitung in den vergangenen Jahren nochmals leicht gestiegen. Ein klares Indiz für die Dominanz dieser Best Practices Sammlung, wobei sich immer stärker die aktuelle ITIL Version 3 durchsetzt, denn die Orientierung an den Bedürfnissen der Kunden, respektive der Fachabteilungen, wird innerhalb dieses Lifecycle-Modelles von ITIL V3 stärker hervorgehoben.

ITIL wird in den meisten Unternehmen eingesetzt.

Am weitesten verbreitet sind dabei ITSM-Prozesse, die zu den ITIL-Kernmodulen zählen und zudem die Basis für die Einführung weiterer ITIL-Elemente bilden, wie etwa das Service Desk. Jedoch plant derzeit eine Vielzahl von Unternehmen die Einführung neuer ITL-Prozesse, die in ITIL V3 erstmals formuliert oder stärker berücksichtigt wurden. Dieses Ergebnis veranschaulicht, dass deutsche Unternehmen den ganzheitlichen Ansatz des ITSM erkennen und das Potenzial, das sich dahinter verbirgt, ausschöpfen möchten. Besonders wichtig sind ihnen dabei die

Die Unternehmen erkennen den ganzheitlichen ITSM-Ansatz.

ITSM-Prozesse, die die Kommunikation mit dem Business und die Transparenz der IT verbessern. ITSM entwickelt sich also sehr stark Richtung Business IT-Alignment weiter und gewinnt mehr und mehr an Reife.

ITSM auch außerhalb der IT gefragt

Die Vorteile die ITSM für die IT bietet, wurden bereits diskutiert. Jedoch auch außerhalb der IT kann ITSM nützliche Dienste leisten. Rund ein Viertel der Unternehmen ist dazu übergegangen, ITSM auch für die effiziente Verwaltung von non-IT-Komponenten, wie beispielsweise Telefone, Liegenschaften, Inventar oder Fuhrpark, zu nutzen. Damit hat dieser Anwendungszweck in den vergangenen Jahren spürbar an Bedeutung gewonnen. Besonders wichtig hierbei ist die Configuration Management Database (CMDB). Mit Hilfe dieser einheitlichen Datenbank können auch non-IT-Assets erfasst und verwaltet werden. In vielen Unternehmen werden nach wie vor Assets, wie etwa der Fuhrpark, in selbst gestrickten Excel-Tabellen verwaltet. Mit Hilfe einer CMDB kann dies jedoch viel effizienter und transparenter erfolgen.

Immer mehr Unternehmen erkennen, dass mit Hilfe der ITSM-Methoden und -tools auch IT-fremde Komponenten effizient verwaltet werden können.

Aber nicht nur einzelne Vermögensgegenstände, sondern ganze Geschäftsprozesse können mit Hilfe von ITSM. Prozessen abgedeckt werden. Ein Beispiel hierfür ist die Einstellung eines neuen Mitarbeiters. Für diesen werden neben der IT-Ausstattung (Hardware, Software, etc.) beispielsweise auch Zugangsberechtigungen, Schlüssel, Mobiltelefone und evtl. PKW bereitgestellt und verwaltet. Dies kann mit Hilfe von ITSM vereinfacht werden. Ein Vorteil besteht dabei darin, dass hierdurch die Abhängigkeiten verschiedener Prozessschritte zueinander erfasst und berücksichtigt werden können.

Insgesamt ist der Trend erkennbar, dass die befragten IT-Fach- und Führungskräfte das Potenzial und die Chance erkennen, auch IT-fremde Komponenten mit Hilfe von ITSM-Methoden und Softwaretools zu managen. Vor allem Beschaffungs- und Einkaufsprozesse sind hierfür besonders geeignet. Die IT kann hier einen echten Mehrwert für das Business leisten.

ITSM aus der Cloud: Nur eine Modeerscheinung oder eine echte Alternative?

Cloud Computing und -Services gehören seit rund zwei Jahren zu den am meist diskutierten Trends im IT-Markt. Die Meinungen zu diesem Thema sind so kontrovers wie vielfältig: Von den einen als Heilsbringer erkoren, von den anderen als Buzzword verteuelt. Doch wie sehen dies die Anwender im ITSM Umfeld?

Die Sicht ist hier recht nüchtern, aber realistisch. Die meisten IT-Verantwortlichen sehen in Cloud Computing eine Ergänzung in Hinblick auf ITSM-Lösungen (Abbildung 3). Es ist für sie mehr als ein reines Schlagwort, aber auch nicht die Revolution der IT. Diese Einschätzung wird auch von IDC geteilt, wir sind davon überzeugt, dass sich SaaS auch im Rahmen von ITSM-Software als wichtige Ergänzung neben dem klassischen Bezug von Applikationen etablieren wird.

Die Mehrheit der Unternehmen ist eher positiv dem Bezug von ITSM-Software als Cloud Service eingestellt

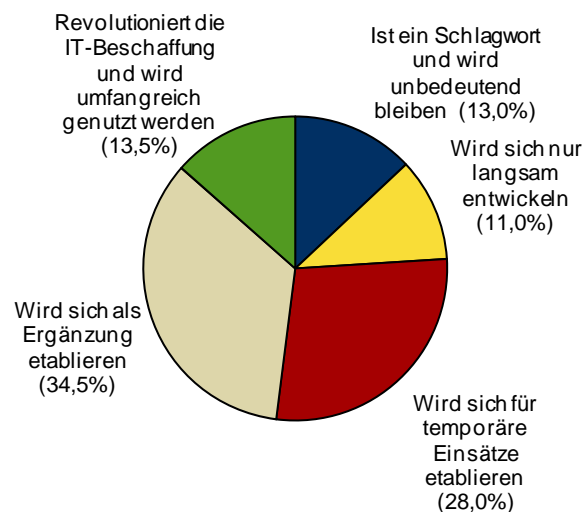
Die Vorteile, dies zeigt die Untersuchung, werden vor allem in geringeren Kosten, aber etwa auch in einem verminderten Administrations- und Implementierungsaufwand gesehen. Auf den ersten Blick kurios ist, dass sich viele Unternehmen einen

höheren Sicherheitsstandard von Cloud Computing versprechen, denn dies ist eines der Argumente, das am häufigsten gegen Cloud Computing vorgebracht wird. Auf den zweiten Blick ist dies jedoch ganz und gar nicht abwegig, denn die interne IT-Abteilung vieler Unternehmen hat oft nicht die Ressourcen oder die Erfahrung im Bereich Security, wie sie ein IT-Anbieter bieten kann. Immer mehr Unternehmen wird daher bewusst, dass IT-Anbieter Cloud-Services sicherer und mit einer höheren Verfügbarkeit anbieten können, als dies unter Umständen die eigene IT vermag.

Cloud Computing ist also, dies unterstreichen auch die Befragungsergebnisse, eine alternative Bezugsform für ITSM-Lösungen. IT-Verantwortliche, die vor der Einführung neuer Anwendungen stehen, sollten daher ernsthaft über Cloud Computing Angebote nachdenken.

ABBILDUNG 3

Bewertung von Cloud Computing im Rahmen von ITSM



n=200

Quelle: IDC, 2010

BUSINESS IT-ALIGNMENT

Bereits mehrfach wurde das Thema Business IT-Alignment angesprochen. Welche Maßnahmen hierzu konkret von den befragten Unternehmen ergriffen werden und auf was hierbei zu achten ist, soll im Folgenden näher betrachtet werden.

Erste Schritte zum Business IT-Alignment

Um die IT am Business auszurichten ist es notwendig, die Bedürfnisse und Anforderungen der Fachabteilungen genau zu kennen. Denn nur wer sich regelmäßig austauscht, die Anforderungen versteht und in die Planungen mit eingebunden ist, kann sich auch am Business orientieren. Die Ergebnisse lassen erkennen, dass hier die ersten Schritte von den IT-Abteilungen in die richtige Richtung gemacht werden. Bedarfsanalysen werden von der Mehrzahl der Unternehmen durchgeführt, um Business IT-Alignment zu erreichen. Aber auch Zufriedenheitsanalysen bei den internen Kunden werden immerhin bei bereits einem Drittel der Unternehmen regelmäßig durchgeführt und erkennbar ist auch, dass die IT vermehrt in die strategische Geschäftsplanung eingebunden wird.

Verstehen und reden – der erste Schritt zum Business IT Alignment.

Der Wandel von der Kostenstelle zum Businesspartner

Um Ressourcen für die Umsetzung von IT Business Alignment Maßnahmen zu erhalten, ist eine transparente Darstellung des messbaren Beitrages zur Wertschöpfung erforderlich.

Daher stellen immer mehr IT-Abteilungen die Reduzierung der IT-Kosten oder der Optimierung der IT-Prozesse dar, um ihren messbaren Wertschöpfungsbeitrag aufzuzeigen. Dies ist aber nur ein weiterer Schritt Richtung Business IT-Alignment. Was nun folgen muss, ist das konkrete Aufzeigen des Mehrwerts den IT für das Business schafft. Hierzu zählen die Darstellung von verkürzten Durchlaufzeiten oder reduzierte Kosten von Geschäftsprozessen durch den Einsatz der IT. Zwar sind die meisten Unternehmen noch nicht soweit, doch die Untersuchungsergebnisse zeigen, dass einige Unternehmen erste Maßnahmen in diese Richtung unternommen haben und ITSM nutzen, um den Mehrwert der IT für das Business zu dokumentieren. Die IT widmet den Fachabteilungen und deren Geschäftsprozessen also in vielen Unternehmen mehr Aufmerksamkeit und ist damit nach Meinung von IDC auf dem Weg, sich von einer Kostenstelle allmählich zu einem Businesspartner zu entwickeln

Die IT ist auf dem Weg sich von einer Kostenstelle allmählich zu einem Businesspartner der Fachabteilungen zu entwickeln.

IDC hält die zu erwartende wirtschaftliche Erholungsphase bestens geeignet, um in den kommenden Jahren verstärkt Business IT-Alignment Maßnahmen umzusetzen. Der Kostendruck sowohl auf die IT als auch auf die Fachabteilungen wird weiterhin sehr hoch bleiben. Gleichzeitig steigen mit der nachhaltigen Erholung der Wirtschaft die Bereitschaft und das Vertrauen der Unternehmen, wieder Investitionen zu tätigen und neue Wege zu beschreiten. IT-Leiter sollten diese Chance für sich und die Positionierung der IT-Abteilung nutzen.

Hürden und Lösungen beim IT Business Alignment

Unterschiedliche Ziele von IT- und Fachabteilungen stellen für die befragten IT-Verantwortlichen die wesentliche Hürde dar, wenn es um die Zusammenarbeit der Abteilungen geht. Gemeinsame Ziele sind jedoch die grundlegende Voraussetzung für eine gute und erfolgreiche Zusammenarbeit. Die IT-Leiter sollen einerseits die IT-Kosten reduzieren und auf der anderen Seite die Fachabteilungen bei der Optimierung der Geschäftsprozesse unterstützen. Hierfür sind in der Regel IT-Investitionen zur Standardisierung sowie zur Automatisierung von Prozessschritten nötig. Wenn diese Mehrkosten zwischen den Abteilungen nicht verrechnet werden können, entsteht ein Zielkonflikt. Nach Meinung von IDC ist auch das Management bei der Lösung dieses Konfliktes gefordert, da es die jeweiligen Abteilungsziele vorgibt und Budgets festlegt.

Unterschiedliche Ziele von IT- und Fachabteilungen stellen die wesentliche Hürde dar, wenn es um die Zusammenarbeit der Abteilungen geht.

Darüber hinaus wird die IT leider oftmals zu spät in die Planungen einbezogen und soll die Anforderungen der Fachabteilungen lediglich umsetzen, anstatt sie aktiv mitzugestalten. Doch hier ist auch die IT-Abteilung gefragt, durch Vorschläge aktiv auf die Fachabteilungen zuzugehen. Denn wenn sich erste Erfolge einstellen und das Vertrauen in die IT-Abteilung steigt, werden fast von selbst die Fachabteilungen die Zusammenarbeit mit der IT-Abteilung suchen. Die Schaffung einer internen Schnittstelle zwischen IT und Fachabteilungen kann ebenfalls ein Erfolgsrezept zur besseren Zusammenarbeit zwischen IT und Business darstellen. Hierdurch wird die Kommunikation verstärkt und Know-how ausgetauscht.

EMPFEHLUNGEN

IDC Empfehlungen

Auf Basis der Befragungsergebnisse leitet IDC verschiedene Empfehlungen für Unternehmen ab:

Chancen von ITSM erkennen

ITSM hilft Ihnen ihre IT in den Griff zu bekommen, es sorgt für hohe Qualität und Stabilität der IT-Prozesse. Damit hat es aber auch direkten oder indirekten Einfluss auf die Wettbewerbsfähigkeit ihres Unternehmens. Gerade jetzt, in Anbetracht der sich verbessernden wirtschaftlichen Situation, muss dieses Potenzial erschlossen werden, da sonst die Gefahr besteht, im internationalen Wettbewerb ins Hintertreffen zu geraten. Nutzen Sie daher die Chancen, die sich durch die Einführung von ITSM-Prozessen ergeben.

Ganzheitlichen Ansatz des Themas ITSM verfolgen

IT Service Management ist inzwischen ein etabliertes IT-Thema und insbesondere die Kernprozesse (Helpdesk, Incident Management, Problemmanagement, etc.) sind bei deutschen Unternehmen weit verbreitet. Der ganzheitliche Ansatz von ITSM – insbesondere der Aspekt IT Business Alignment – ist allerdings noch nicht sehr etabliert und befindet sich noch am Anfangsstadium der Entwicklung. Dadurch werden aber Chancen und Potenziale verschenkt. Verfolgen Sie daher einen ganzheitlichen Ansatz von ITSM und weiten Sie ihre bestehenden ITSM-Prozesse zügig aus.

Modulare Angebote nutzen

Führen Sie ITSM stufenweise ein, versuchen Sie nicht alle ITSM-Prozesse auf einmal umzusetzen. Denken Sie jedoch daran, dass sich der gesamte Nutzen von ITSM erst dann entfaltet, wenn der ganzheitliche Ansatz von ITSM- und IT Business Alignment-Maßnahmen umgesetzt werden. Setzen Sie daher auf modulare Produkt- und Servicekonzepte der ITSM-Anbieter. So können Sie Ihre ITSM-Strategie nach und nach ausweiten. Sie werden dabei feststellen, dass sich Ihre IT-Abteilung Schritt für Schritt von einer Kostenstelle hin zum Partner der Fachabteilungen entwickeln wird. Insbesondere nach schnellen und vorzeigbaren Projekterfolgen steigt die Akzeptanz bei den IT-Mitarbeitern, Management und Fachabteilungen. Dies ist insbesondere bei Business IT-Alignment Maßnahmen besonders wichtig, die ohne Zusammenarbeit zwischen IT und Fachabteilungen sowie Akzeptanz auf beiden Seiten nicht möglich sind.

ITSM für non-IT Komponenten verwenden

ITSM-Tools und –Methoden sind geeignet, um auch IT-fremde Assets wie Telefone, Gebäude, Einrichtungsgegenstände oder Fuhrparks effizient zu verwalten. ITSM-Software sollte deshalb die Möglichkeit bieten, non-IT Komponenten zu erfassen und zu managen. Einkaufs- und Beschaffungsprozesse sind hierzu besonders prädestiniert. Nutzen Sie daher die Chance, ITSM auf andere Bereiche auszuweiten. Zudem ist das Management von non-IT Komponenten mit ITSM-Tools und -Methoden ein guter Einstieg in das Thema Business IT-Alignment und wird den Stellenwert der IT in ihrem Hause erhöhen.

Cloud Computing Angebote beachten

Cloud Computing stellt eine alternative Art des Bezugs von IT-Leistungen dar. ITSM-Software aus der Cloud zu beziehen bietet zahlreiche Vorteile, wenn auch einige Hürden dabei zu überwinden sind. Ob dies für Ihr Unternehmen der richtige Weg ist, kann pauschal nicht beantwortet werden, jedoch sollten Sie sich frühzeitig mit dem Thema auseinandersetzen und die Vor- sowie Nachteile für Ihr Unternehmen genau analysieren.

Empfehlungen von Unternehmen für Unternehmen

Im Rahmen der Befragung wurden die IT-Führungskräfte von IDC befragt, welche Empfehlungen sie Unternehmen, die ITSM einführen möchten, mit auf den Weg geben können. Einige der Antworten sind nachfolgend ungefiltert wiedergegeben:

- "Aller Anfang ist schwer, doch wenn dieser geschafft ist, hat selbst ITSM einen sehr großen Nutzen für die Firmen."
- "Klein anfangen und nicht jeden Prozess von Anfang in ITSM einbinden!"
- "IT und Fachabteilungen haben voneinander gelernt."
- "Auf jeden Fall nach einer Lösung suchen, die sich in die bestehende Architektur einbinden lässt."
- "Ständiger Kontakt von Management (Geschäftsleitung), Fachabteilungen und IT ist unverzichtbar."

METHODIK

Bei dem vorliegenden Dokument handelt es sich um einen Auszug aus der Multi-Client-Studie "IT Service Management – Aligining IT with Business, Deutschland 2010", die u.a. von Compuware gesponsert wurde.

Im März 2010 befragte IDC 278 Unternehmen in Deutschland mit mehr als 500 Mitarbeitern zum Thema IT Service Management (ITSM). Es wurden hauptsächlich Fach- und Führungskräfte aus dem IT-Abteilungen befragt.

IDC führte zum Thema "ITSM – Aligining IT with Business, Wunsch und Wirklichkeit in Deutschland 2008" bereits eine Multi-Client Studie durch. Die Auswahlkriterien der befragten Unternehmen waren identisch. Durch den Abgleich der Ergebnisse der Fragen, die bewusst wieder gestellt wurden, lassen sich Tendenzen und Trends ablesen.

Die Darstellung des Unternehmensprofils sowie der Fallstudie von IBM basieren auf Informationen, die von IBM zur Verfügung gestellt wurden. Für diese Angaben übernimmt IDC keine Gewähr.

ANHANG

Unternehmensdarstellung IBM

Informationen zum Unternehmen

IBM gehört mit einem Umsatz von 95,8 Milliarden US-Dollar im Jahr 2009 zu den weltweit größten Anbietern im Bereich Informationstechnologie (Hardware, Software und Services) und B2B-Lösungen. Das Unternehmen beschäftigt derzeit 399.400 Mitarbeiter und ist in über 170 Ländern aktiv. Die IBM in Deutschland mit Hauptsitz bei Stuttgart ist die größte Ländergesellschaft in Europa.

Positionierung im ITSM-Umfeld

Die integrierten Service Management Lösungen von IBM helfen Unternehmen dabei, dynamische Infrastrukturen erfolgreich aufzubauen und zu verwalten. IBM Service Management ist ein integrierter Ansatz, der IT-Abteilungen dabei unterstützen soll, über den gesamten Lebenszyklus der IT-Services hinweg einen Mehrwert in Form von mehr Transparenz, Steuerung und Automatisierung der IT-Services zu schaffen. IBM stellt dabei ein Portfolio an Hardware, Software und Services zur Vereinfachung und Integration komplexer Kundenumgebungen bereit.

Darstellung des Portfolios im ITSM-Umfeld

Integriertes Service Management von IBM soll für Transparenz, Kontrolle und Automation sorgen. Damit möchte IBM seinen Kunden ermöglichen, ihre Geschäftsziele besser zu erfüllen und die Ressourcen, die Ihre Betriebsabläufe unterstützen, optimal zu nutzen. Integriertes Service Management von IBM umfasst folgende Lösungsbausteine:

Service-Verfügbarkeit und Performance Management

Produkte aus diesem Bereich verwalten die Verfügbarkeit und Leistung von Infrastruktur, Anwendungen und Geschäftsservices. Mit zielgruppenspezifischen **Dashboards** für die Unternehmens- und Betriebsumgebung wird eine Statusübersicht für Serviceinfrastruktur bereitgestellt. Durch eine automatische Analyse, Links zu kritischen Prozessen und durch die Berechtigung zur Durchführung von Anpassungen an sich ändernde Geschäftsanforderungen können IBM Service-Availability- und Performance-Lösungen zu verbesserter Effizienz und höherer Zuverlässigkeit im gesamten Servicelebenszyklus sowie zu einer höheren Servicequalität für den Kunden beitragen.

- IBM Tivoli Monitoring - überwacht Systemressourcen, erkennt Engpässe zentral von einem Portal aus.
- IBM Tivoli Composite Application Manager - verbessert nach eigenen Angaben die Performance und Verfügbarkeit von geschäftskritischen Anwendungen und bietet Problemerkennung und -reparatur in Echtzeit.
- IBM Tivoli Netcool OMNibus - ermöglicht ein skalierbares konsolidiertes Betriebsmanagement für IBM Werkzeuge und Werkzeuge von anderen Anbietern sowie für komplexe Umgebungen aus Anwendungen, Systemen, Netzwerken und weiteren Domänen für automatisierte ereignisbezogene Korrelation, Isolation und Problemlösung.
- IBM Tivoli Business Service Manager - stattet Unternehmen, Behörden und Dienstleister mit Echtzeitanzeigen ihrer Services und Prozesse aus.

Service Bereitstellung und Prozess Automatisierung

IT-Abteilungen stehen vor verschiedenen Herausforderungen im Zusammenhang mit der Servicebereitstellung, von denen viele auf Veränderungen in der IT-Umgebung – ob geplant oder ungeplant – zurückzuführen sind. Gleichzeitig müssen die Auswirkungen von Änderungen aus verschiedenen Perspektiven – aus geschäftlicher, entwicklungsspezifischer und betrieblicher Sicht – bewältigt werden. IBM bietet eine integrierte Lösung für das effektive Management von Änderungen innerhalb der IT-Umgebung an:

- ☒ **Service Request Management & Fulfillment** – Automatisierte Bereitstellung durchgängiger Services auf der Basis einer einheitlichen Architektur und eines einheitlichen Workflows mit vollständiger Integration in Governance-Prozesse.
 - ☒ IBM Tivoli Service Request Manager – Zentrale Stelle für das Management von Ereignissen und Fehlern.

- ☒ **Incident- & Problemmanagement** – Identifizierung und Lösung von Störungen, bevor diese sich zu einem Problem entwickeln; Einhaltung von Prozessrichtlinien und Steigerung der Zufriedenheit der Endbenutzer.
 - ☒ IBM Tivoli Netcool/OMNIBus – Zentralisierte Überwachung komplexer Netzwerke und IT-Domänen in Echtzeit.
 - ☒ IBM Tivoli Business Service Manager – Visualisierung des Status kritischer Geschäftsservices und der zugehörigen SLAs.

- ☒ **Asset-, Change- & Konfigurationsmanagement** – Integriertes Konzept für das Management von Ressourcen während des gesamten Lebenszyklus (von der Beschaffung bis zur Außerbetriebnahme).
 - ☒ IBM Tivoli Asset Management for IT – Management des Lebenszyklus von IT-Ressourcen im Hinblick auf Kostenkontrolle und Vermeidung von Risiken bei der Einhaltung von Vorschriften.
 - ☒ IBM Tivoli Change and Configuration Management Database – Speicherung standardisierter Daten zu Konfigurationen und Änderungsprotokollen um Mitarbeiter, Prozesse, Informationen und Technologie besser zu integrieren.

- ☒ **Server- und Anwendungsbereitstellung und Freigabemanagement** – Nutzung von Best-Practice-Prozessen für Planung, Management und Berichterstattung zu allen Aspekten bei der Implementierung von Releases; dadurch erhöht sich die Anzahl erfolgreicher Implementierungen mithilfe automatisierter Workflows, Bewilligungen und einer konsolidierten Sicht auf alle Veränderungen in der Infrastruktur.
 - ☒ IBM Tivoli Release Process Manager – Automatisierung komplexer Implementierungen im Zusammenhang mit einem Gesamtprozess für das Release-Management.
 - ☒ IBM Tivoli Provisioning Manager – Automatisierung der Bereitstellung, Konfiguration und Wartung einer Vielzahl von Einheiten.

Service Assurance für Service Provider

IBM bietet Service-Assurance-Lösungen an, die Serviceanbieter bei der Einführung und beim Management neuer Services mit der gewünschten Qualität, mit niedrigeren Kosten und mit geringeren Risiken unterstützen sollen.

- ☒ **Tivoli Service-Quality-Management-Lösung** für Telekommunikationsunternehmen bietet eine durchgängige Sicht auf Servicequalität und Kundenzufriedenheit.
- ☒ **Tivoli Netcool Enterprise VoIP Manager** – Nutzt die Service-Management-Plattform für das Management von VoIP-Services in Echtzeit. Höhere Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit von Services.
- ☒ **Tivoli Netcool Performance Manager** soll die Serviceverfügbarkeit und Leistung verbessern.
- ☒ **Netcool/Proviso** – Bietet eine vollständige Sicht auf Servicequalität und -nutzung für festnetzgebundene und IP-Netzwerke. Unternehmen sollen dadurch in der Lage versetzt werden, Fehler proaktiv zu vermeiden oder zu erkennen und schnell zu beheben.
- ☒ **IBM Tivoli Netcool/OMNibus** – Bietet Funktionen für die zentralisierte Fehlerüberwachung in komplexen Netzwerken und IT-Domänen in Echtzeit.
- ☒ **IBM Tivoli Netcool/Impact** – Korreliert und priorisiert Maßnahmen zu Ereignissen automatisch in Abstimmung auf deren Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse.
- ☒ **IBM Tivoli Network Manager IP Edition** – Bietet Funktionen für Netzwerkerkennung, Topologien und Ursachenanalysen in Echtzeit für Layer-2- und Layer-3-Netzwerke.

Maßgeschneiderte Service Management Branchenlösungen

IBM bietet auf Branchen abgestimmte Lösungen an, um Unternehmen bei der Entwicklung und beim Management Ihrer speziellen Business- und IT-Infrastruktur, Services und Produkte zu unterstützen. Zu den IBM Branchenlösungen gehören folgende Angebote:

- ☒ **IBM Service Management for Banking** – hilft Banken dabei Betrug zu verhindern, den Zahlungsfluss zu verbessern, den Zugriff auf integrierte Zahlungssysteme zu kontrollieren und Zahlungsprozesse zu überwachen.
- ☒ **IBM Service Management for Chemicals and Petroleum** – unterstützt Unternehmen aus Chemie und Petrochemie dabei, ihre durchgängigen Abläufe effizienter zu steuern, bereits getätigte Investitionen in die Infrastruktur zu schützen, ihr Wissen und Know-how zu erhalten, Risiken zu managen und Vorschriften einzuhalten.
- ☒ **IBM Service Management for Communication Service Providers** – hilft Telekommunikationsanbietern, die Bereitstellung von neuen Inhalten und anwendungsbasierten Services zu verbessern und die Risiken im Zusammenhang mit den heute eingesetzten offeneren Netzen zu senken.
- ☒ **IBM Service Management for Electronics** – unterstützt Elektronikunternehmen beim besseren Management der Infrastrukturen, die für die Simulation von Elektronikkomponenten, Assets und Energieverbrauch verwendet werden, einschließlich Produkten mit integrierten Funktionen für das Selbstmanagement.

Fallstudie: MilSat Services GmbH

Informationen zum Kunden

Die MilSat Services GmbH, ein Gemeinschaftsunternehmen von Astrium Services und ND SatCom, realisiert die nächste Stufe des Satellitenkommunikationsprogramms der Deutschen Bundeswehr, SATCOMBw Stufe 2. Im Rahmen des Programms SATCOMBw erhält die Deutsche Bundeswehr eine sichere Informationsvernetzung für Kräftekontingente in Einsätzen außerhalb Deutschlands. Diese ermöglicht die Übertragung von Sprache, Fax und Daten sowie Video- und Multimedia-Anwendungen. Im Rahmen der Stufe 2 bekommt die Bundeswehr erstmals zwei eigene militärische Kommunikationssatelliten. Das komplette System nahm im Jahr 2009 den Regelbetrieb auf und ist ein wichtiger Schritt zur Umsetzung des Konzepts der Bundeswehr im Bezug auf vernetzte Operationsführung.

Anforderungen des Kunden

MilSat Services hatte folgende Hauptanforderungen an eine Lösung:

- Die Lösung sollte auch Serviceprozesse unterstützen, die von standardisierten IT-Service-Prozessen abweichen.
- Mit Hilfe der Service Desk Lösung sollten sich Vorgänge, die teilweise erheblich von IT-Prozessen abweichen, managen lassen, so etwa manuelle oder mechanische Tätigkeiten wie zum Beispiel die Positionierung von Antennen.
- Der Service Desk sollte in der Lage sein, alle eingehenden Aufträge zu verfolgen, die vereinbarten Service Levels zu überwachen und deren Erfüllung zu dokumentieren.

Darstellung der Lösung durch IBM

Die MilSat Services GmbH hat sich bei der Einrichtung ihres neuen Service Desks für eine auf dem IBM Tivoli Service Request Manager basierende Lösung entschieden. Das Unternehmen nutzt die IBM Lösung für das Service Level Management mit der Bundeswehr, für die es Teile des Satellitenkommunikationssystems betreibt.

Für die Realisierung beauftragte MilSat den IT-Dienstleister Materna GmbH. Als zugrundeliegende Software entschied sich das Unternehmen für den IBM Tivoli Service Request Manager. Die Wahl fiel auf die IBM Software, weil diese leicht konfigurierbar ist und daher an die besonderen Anforderungen von MilSat angepasst werden konnte. Außerdem sprach das flexible Lizenzmodell von IBM, das auch für die geringe Anzahl der Nutzer bei MilSat geeignet ist, für die Lösung. Zudem erhofft sich MilSat durch die Wahl eines großen Anbieters Investitionssicherheit.

Tivoli Service Request Manager ist ein Bestandteil einer einheitlichen Produktsuite für das Asset- und Service-Management, die auf einer einheitlichen Plattform aufbaut. Der Tivoli Service Request Manager ist für die Zusammenarbeit mit IBM Tivoli Asset Management for IT konzipiert, um zur Erweiterung der Ressourcenmanagement- und Unternehmensverwaltungsprozesse der Kunden beizutragen.

Der Tivoli Service Request Manager stellt die zentrale Anlaufstelle bereit, um mit Ereignissen und Problemen umzugehen (single point of contact).

Projekthighlights

Der Service Desk wurde binnen zwei Monaten implementiert und ist seit Herbst 2007 im Einsatz.

Zitate des Kunden zum Projekt

„Für unseren Bedarf benötigten wir eine Lösung, die über den üblichen Rahmen von Service Desk-Anforderungen hinausgeht.“

„Der Tivoli Service Request Manager basiert auf standardisierten Technologien, bietet eine hohe Skalierbarkeit und genau die Flexibilität, die wir für unser Servicemanagement benötigen.“

Daniel Scheerer, Projektleiter bei MilSat Services.

Copyright Hinweis

Die externe Veröffentlichung von IDC Information und Daten – dies umfasst alle IDC Daten und Aussagen, die für Werbezwecke, Presseerklärungen oder anderweitige Publikation verwendet werden, setzt eine schriftliche Genehmigung des zuständigen IDC Vice Presidents oder des jeweiligen Country-Managers bzw. Geschäftsführers voraus. Ein Entwurf des zu veröffentlichenden Textes muss der Anfrage beigelegt werden. IDC behält sich das Recht vor, eine externe Veröffentlichung der Daten abzulehnen.

Für weitere Informationen bezüglich dieser Veröffentlichung kontaktieren Sie bitte: Katja Schmalen, Marketing Manager, +49 (0)69/905020 oder kschmalen@idc.com.

Urheberrecht: IDC, 2010. Die Vervielfältigung dieses Dokuments ist ohne schriftliche Erlaubnis strengstens untersagt.