



STUDIE IT SERVICE MANAGEMENT 2021

PLATIN-PARTNER

servicenowTM

GOLD-PARTNER

ivanti

SILBER-PARTNER

efecte

MICRO[®]
FOCUS



Ein aktuelles Studienprojekt von



Platin-Studienpartner



Gold-Studienpartner



Silber-Studienpartner



Alle Angaben in diesem Ergebnisband wurden mit größter Sorgfalt zusammengestellt. Trotzdem sind Fehler nicht ausgeschlossen. Verlag, Redaktion und Herausgeber weisen darauf hin, dass sie weder eine Garantie noch eine juristische Verantwortung oder jegliche Haftung für Folgen übernehmen, die auf fehlerhafte Informationen zurückzuführen sind.

Der vorliegende Ergebnisberichtsband, einschließlich all seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen, auch auszugsweise, bedürfen der schriftlichen Genehmigung durch IDG Research Services.



Die Sehnsucht nach dem Plan

Der Wunsch nach Planbarkeit – nie war er größer als heute. Wir sehnen uns danach, wieder Pläne schmieden zu können, die über den morgigen Tag hinausgehen. Wir wollen, dass diese Pandemie endet – die alles auf den Kopf gestellt hat und uns seit nunmehr einem Jahr ein Höchstmaß an beruflicher und privater Flexibilität abverlangt, gerade auch im Kopf. Diese fehlende Planungssicherheit, selbst für kurzfristige Dinge: Sie sorgt gerade bei uns in Deutschland, dem Land, das für seine Organisation, Regeln und Pünktlichkeit weltbekannt ist, für Kopfschmerzen.

Vielleicht ist es gerade deshalb so wohltuend und beruhigend, sich mit dem Thema IT Service Management (ITSM) zu beschäftigen, bei dem es oftmals klar definierte Regeln und Abläufe gibt, das aber vor allem auch dazu beiträgt, ineffiziente Unternehmens- und IT-Prozesse besser aufzusetzen, zu beschleunigen und Abläufe insgesamt zu optimieren. Ein kleiner ordnender Lichtblick in all dem Corona-Chaos. Dazu kommt die stark zunehmende (coronabedingte) Verlagerung der Arbeitswelt von vormals größtenteils zentralen Unternehmens-IT-Strukturen ins dezentrale Home und Mobile Office. Den Mitarbeitern muss mehr Self-Service geboten werden, die IT-Prozesse müssen verständlicher und einfacher werden, damit der „Laden am Laufen gehalten“ wird. Für all das steht ITSM. So ist es kein Wunder, dass ITSM von den für unsere Studie befragten IT-Entscheidern zum derzeit wichtigsten strategischen IT-Thema auserkoren wurde.



Simon Hülsbömer,
Senior Project Manager
Research

Wenn die Prinzipien von ITSM nun auf andere Unternehmensbereiche abseits der IT quasi „übertragen“ werden, um auch dort für mehr Ordnung, Effizienz und Geschwindigkeit zu sorgen, sprechen wir vom Enterprise Service Management (ESM). Das ist zwar gerade nach Einschätzung der Studienteilnehmer noch immer stark unterrepräsentiert, und es wird wohl noch dauern, bis es sich großflächig durchsetzt. Aber wenn Corona uns eines gelehrt hat, dann wohl das, dass eine mehr oder minder fundierte Einschätzung von heute bereits morgen obsolet sein kann. Zumal ESM-Tools auch heute schon bereichsübergreifend in den Unternehmen für Service-Zwecke zum Einsatz kommen.

Langfristig verlässliche Aussagen lassen sich deshalb auch hierzu derzeit nicht treffen. Ein weiterer Wunsch, der – leider – unerfüllt bleibt. Aber der Blick auf die Studienergebnisse lohnt natürlich trotzdem – eine umfassende ITSM-Bestandsaufnahme nach zehn Monaten Corona-Pandemie.

Ich wünsche Ihnen eine erkenntnisreiche Lektüre.

Inhalt



Editorial

3

CIO-Agenda 2021

Daten zur allgemeinen
Einschätzung der Marktlage

39



Management Summary

Die Key Findings im Überblick	6
Die Key Findings	
1. Covid-19 stellt neue Anforderungen an das IT Service Management.....	9
2. Wegen Corona: ITSM wird zum wichtigsten strategischen IT-Thema	10
3. Zufriedenheit mit dem IT Service Management steigt	12
4. Einigkeit: ITSM-Prinzipien lassen sich auf andere Geschäftsprozesse übertragen	14
5. Mehr ESM-Tools im Einsatz	16
6. IT-Abteilung treibt Innovationen und entscheidet bei der Tool-Auswahl.....	18
7. Investitionen in ITSM und ESM steigen – trotz oder wegen Corona.....	20
8. ITSM für optimierte Prozesse, ESM für mehr Zufriedenheit.....	22

6



Blick in die Zukunft

Corona verändert das
IT Service Management

36



Studiendesign

Studiensteckbrief	54
Stichprobenstatistik	55

54



Weitere Studienergebnisse

1. Die IT ist reif für die Digitalisierung 24
2. ITSM: Cloud-Lösungen sind gefragt 25
3. Standards und Best Practices verbessern das Service Management 26
4. Kompetente Mitarbeiter sind Garanten für hohe Service-Qualität 28
5. Schlechtere Aussichten für die neue Version ITIL 4 30
6. Einheitlicher Ansatz als Basis für höhere Service-Automatisierung 31
7. Technologisches Know-how neues wichtigstes Auswahlkriterium 32
8. Firmen legen Wert auf selbstständige Anpassungen des Tools 33
9. DSGVO-Einhaltung größtes Risiko für den KI-Einsatz im ITSM/ESM 34
10. Corona wirkt sich auf die Meldewege im ITSM aus 35

23



Unsere Studienpartner stellen sich vor

- Service-now GmbH 46
- Ivanti 48
- Micro Focus Deutschland GmbH 50
- Efecte Germany GmbH 52

45



Die Studienreihe

- Studienkonzept 56
- Unsere Autoren / Sales-Team / Gesamtstudienleitung 57
- Unsere Studienreihe 58

56



Kontakt / Impressum

59

Management Summary

Die Key Findings im Überblick



Neue Anforderungen

Covid-19 fordert vom ITSM eine Anpassung der IT-Service-Zeiten, mehr Self-Service, Optimierung der Prozesse sowie Investitionen in die IT-Infrastruktur und die IT-Ausstattung im Homeoffice.



Noten verbessert

Über die Hälfte der Unternehmen sind (sehr) zufrieden mit ihrem IT Service Management.



Corona verschiebt die Prioritäten

IT Service Management wird zum wichtigsten strategischen IT-Thema vor Cyber Security.



Corona als Geldesel

Während der Corona-Pandemie hat etwa die Hälfte der Unternehmen sowohl das ITSM-Budget als auch das ESM-Budget teils deutlich erhöht.



Die Quote steigt

Mehr als sechs von zehn Unternehmen haben mittlerweile ein ESM-Tool eingeführt, drei von zehn bereits seit längerem. Damit sind die Zahlen im Vergleich zum Vorjahr gestiegen.



Einigkeit

Die meisten Firmen gehen davon aus, dass sich der standardisierte, automatisierte Ablauf von IT-Services auch für andere Geschäftsprozesse wie Finanzen oder Verwaltung eignet.



Die IT gibt den Ton an

In den meisten Firmen treibt die IT-Abteilung Innovationen bei den Service-Prozessen und entscheidet bei der Auswahl von ITSM- oder ESM-Tools.



Hauptziele

Optimierte IT-Prozesse waren und sind das wichtigste Ziel bei der Einführung von ITSM-Lösungen. Bei ESM-Lösungen steht die höhere Zufriedenheit von Mitarbeitern und Kunden im Vordergrund.

Die Key Findings





1. Covid-19 stellt neue Anforderungen an das IT Service Management

Anpassung der IT-Service-Zeiten, mehr Self-Service, Optimierung der Prozesse sowie Investitionen in die IT-Infrastruktur und die IT-Ausstattung im Homeoffice – Corona hat das IT Service Management (ITSM) verändert.

Die Verlagerung der Arbeit ins Homeoffice wirkte wie ein Stresstest und zeigte, wie Firmen in puncto ITSM aufgestellt sind: Ist der IT-Support effizient genug? Sind die IT-Prozesse flexibel und widerstandsfähig genug für den Umgang mit Krisen?

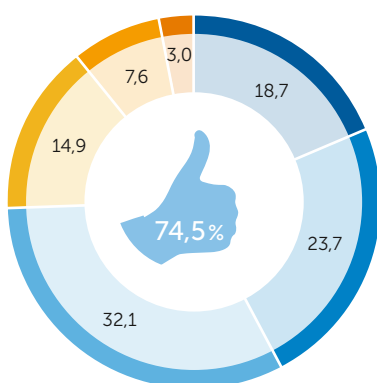
„Durch Covid-19 hat sich erwiesen, dass wir in unserem Unternehmen zunächst einmal die Prozesse optimieren müssen.“ Dieser Aussage stimmen drei Viertel der Unternehmen zu (75 Prozent).

Eine weitere Herausforderung sind veränderten Arbeitszeiten. Wenn Mitarbeiter im Homeoffice um 22 Uhr zuhause an ihrem Schreibtisch sitzen, ist der Service Desk nicht mehr besetzt. Abhilfe schaffen hier eine Anpassung der IT-Service-Zeiten oder bessere Self-Service-Möglichkeiten. Hier stimmen mehr als drei Viertel (78 Prozent) der Befragten voll und ganz zu (20 Prozent), zu (31 Prozent) oder eher zu (26 Prozent).

In 75 Prozent der Unternehmen forderte Covid-19 Investitionen in die IT-Infrastruktur sowie für die IT-Ausstattung in den Homeoffices der Mitarbeiter. Letzteres stellte für viele Firmen eine völlig neue IT-Herausforderung dar.

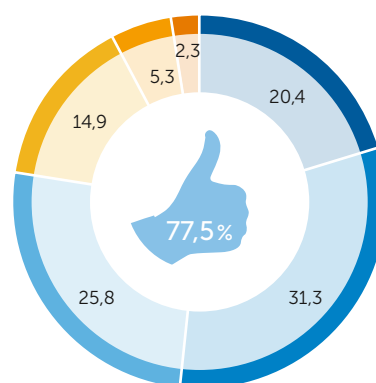
Inwieweit können Sie den folgenden Aussagen zustimmen?

„Durch Covid-19 hat sich erwiesen, dass wir in unserem Unternehmen zunächst einmal die Prozesse optimieren müssen.“



Angaben in Prozent. Basis: n = 498

„Durch Covid-19 verschieben sich tendenziell die Arbeitszeiten. Dadurch sind entweder eine Anpassung der IT-Service-Zeiten oder bessere Selfservice-Möglichkeiten vonnöten.“



Angaben in Prozent. Basis: n = 511

- Stimme voll und ganz zu
- Stimme zu
- Stimme eher zu
- Stimme eher nicht zu
- Stimme nicht zu
- Stimme ganz und gar nicht zu

2. Wegen Corona: ITSM wird zum wichtigsten strategischen IT-Thema

Die Corona-Pandemie hat in den meisten Firmen zu einem Digitalisierungsschub geführt. Damit rückte auch das ITSM in den Fokus. Es wird zum wichtigsten IT-Thema.

Viele Firmen haben während der Corona-Pandemie binnen weniger Monate Digitalisierungsprojekte umgesetzt, für die sie sonst Jahre gebraucht hätten. Das heißt: Auch das IT Service Management muss nachziehen und seine Prozesse beschleunigen sowie effizienter gestalten.

ITSM wird deswegen mit 41 Prozent (Vorjahr: 33 Prozent und Platz 2) zum strategisch wichtigsten Thema, mit dem sich die IT-Abteilungen von Firmen in den kommenden zwei Jahren auseinandersetzen müssen. Besonders hoch sind hier die Werte bei den mittleren Unternehmen zwischen 500 und 999 Mitarbeitern (50 Prozent), beim C-Level-Management (64 Prozent) und beim IT-Leiter (59 Prozent).

Was sind für Sie die wichtigsten strategischen IT-Themen der kommenden 12 bis 24 Monate?

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Basis: n = 531 (2019: n = 385)

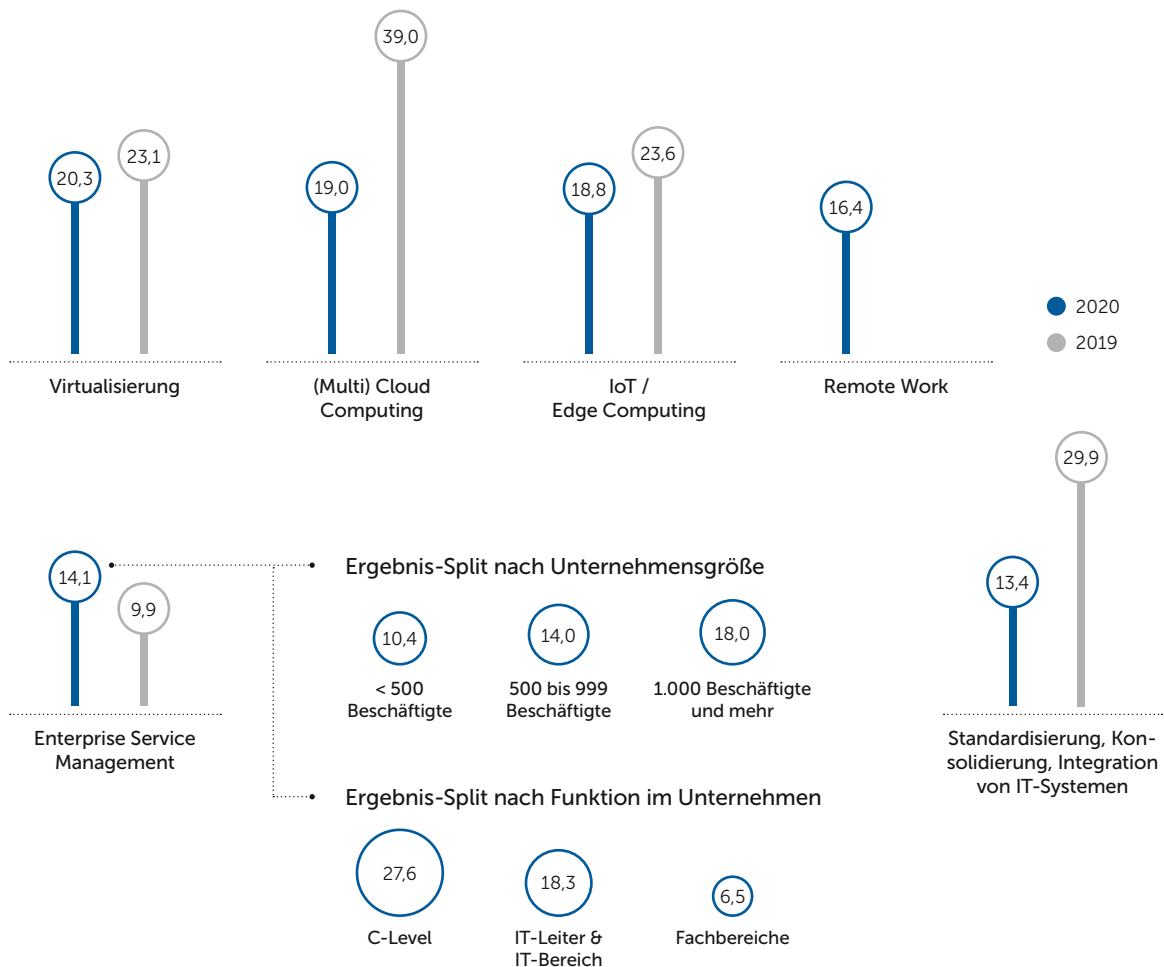


Auf dem zweiten Platz folgt Cybersecurity mit 37 Prozent (Vorjahr: 27 Prozent und Platz 4). Auch hier spielt Corona eine wichtige Rolle, da durch die zunehmende Verlagerung der Arbeit ins Homeoffice die Sicherheitsherausforderungen steigen.

Mit jeweils 27 Prozent liegen die Themen Digitale Geschäftsprozesse (Vorjahr: 26 Prozent), Big Data / Data Analytics (Vorjahr: 22 Prozent) und Automatisierung (Vorjahr: 21 Prozent) auf dem dritten Platz vor Künstliche Intelligenz (KI) / Machine Learning / Robotics mit 23 Prozent und Virtualisierung mit 20 Prozent.

Erstaunlich ist der Abstieg des letztjährigen Spitzenreiters (Multi) Cloud Computing von 39 auf 19 Prozent. Möglicherweise liegt dies daran, dass viele Firmen im letzten Jahr einen Großteil ihrer Anwendungen bereits in die Cloud verlagert haben. Die Cloud wird zur Commodity.

Zwei weitere Ergebnisse sind bemerkenswert: Enterprise Service Management (ESM) hat mit 14 Prozent wieder etwas an Bedeutung gewonnen, und die Standardisierung, Konsolidierung sowie Integration von IT-Systemen bildet mit 13 Prozent das Schlusslicht. Letztes Jahr lag dieses Thema mit 30 Prozent noch auf dem dritten Platz.



3. Zufriedenheit mit dem IT Service Management steigt

56 Prozent der Unternehmen sind sehr zufrieden oder zufrieden mit ihrem IT Service Management. Die Werte haben sich damit gegenüber 2019 leicht verbessert.

56 Prozent der Firmen sind „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ mit ihrem IT Service Management. Damit ist der Wert etwas höher als im letzten Jahr (54 Prozent).

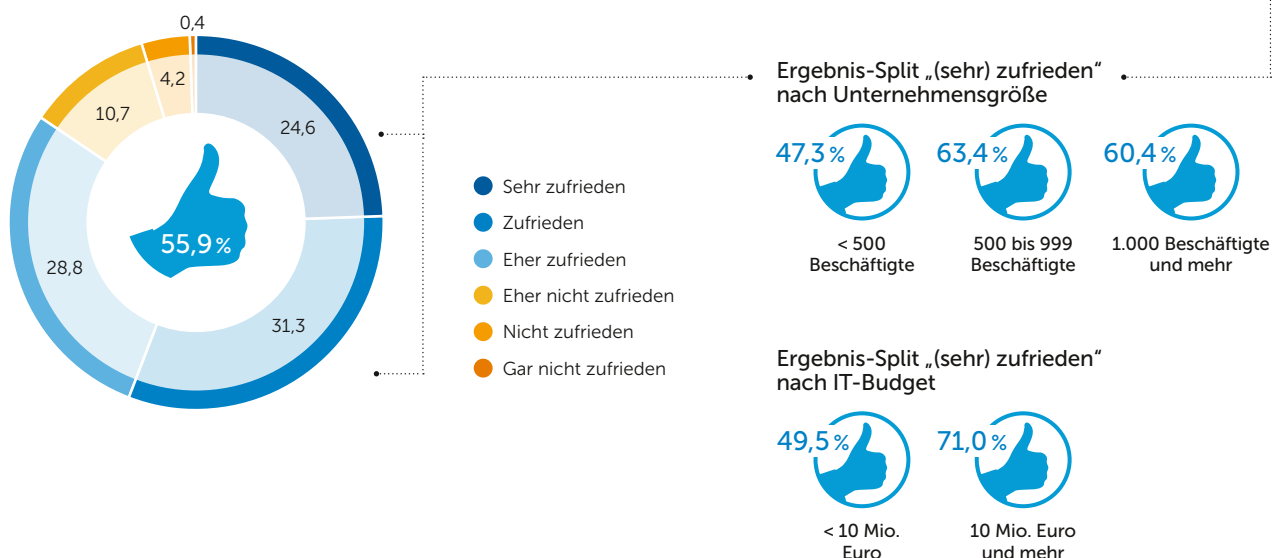
Auf einer Skala von 1 bis 6 erreicht die Zufriedenheit einen Mittelwert von 2,4. Letztes Jahr lag der Mittelwert noch bei 2,5.

Wie letztes Jahr gilt: Je größer das Unternehmen beziehungsweise je höher der IT-Etat, desto größer die Zufriedenheit mit dem ITSM. Während nur 47 Prozent der kleinen Firmen bis 500 Mitarbeiter „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ sind, sind es bei den mittleren Firmen zwischen 500 und 999 Mitarbeitern 63 Prozent und bei den großen Unternehmen ab 1.000 Mitarbeitern 60 Prozent.

Beim IT-Etat steigt der Wert von 50 Prozent bei den Firmen mit einem Budget von weniger als zehn Millionen Euro auf 71 Prozent bei den großen Unternehmen mit einem IT-Etat von mehr als zehn Millionen Euro.

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

Angaben in Prozent. Basis: n = 521

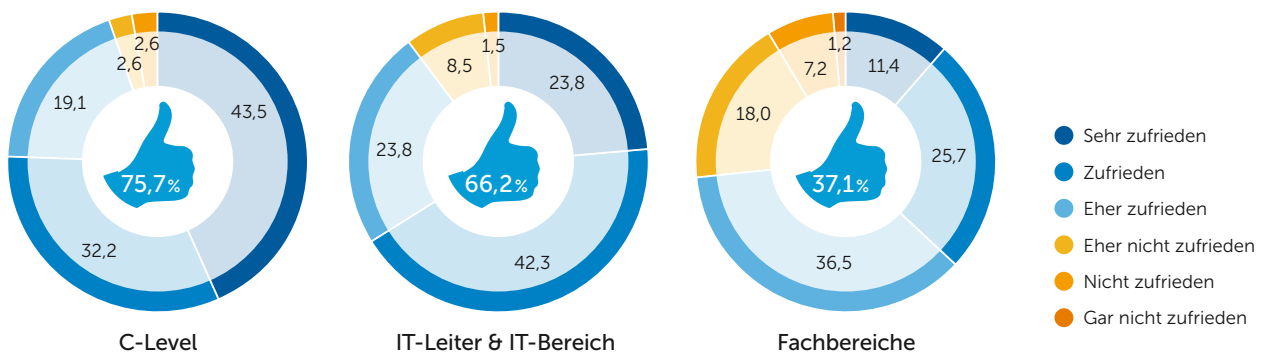


Große Unterschiede gibt es auch bei den Rollen im Unternehmen. Während 76 Prozent der C-Level-Führungskräfte mit ihrem ITSM „sehr zufrieden“ bis „zufrieden“ sind, sind es bei den IT-Leitern und der IT-Abteilung 66 Prozent, bei den Fachabteilungen nur 37 Prozent.

29 Prozent der Firmen zeigen sich „eher zufrieden“ (Vorjahr: 30 Prozent), 15 Prozent sind wie im Vorjahr „eher nicht zufrieden“ oder „nicht zufrieden“.

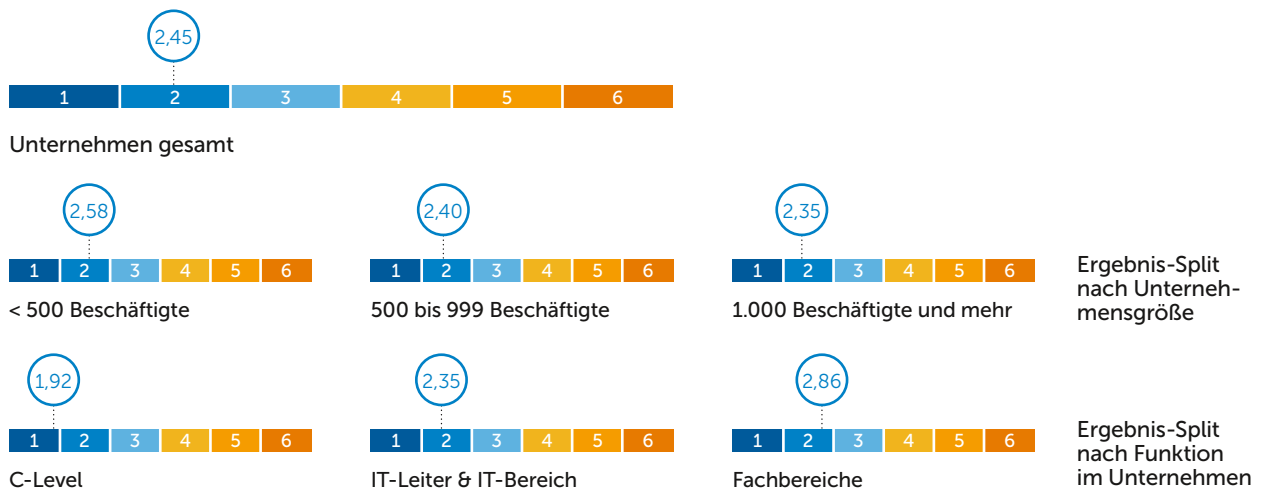
Die Antworten auf die Frage „Welche Schulnote geben Sie Ihrer derzeitigen ITSM-/ESM-Lösung?“ bestätigen diese Ergebnisse. Hier ergibt sich ein Mittelwert von 2,45 mit besseren Werten bei den mittleren und großen Firmen sowie dem C-Level-Management.

• Ergebnis-Split nach Funktion im Unternehmen



Welche Schulnote geben Sie Ihrer derzeitigen ITSM-/ESM-Lösung?

Angaben in Prozent. Basis: n = 508



Ergebnis-Split nach Unternehmensgröße

Ergebnis-Split nach Funktion im Unternehmen

4. Einigkeit: ITSM-Prinzipien lassen sich auf andere Geschäftsprozesse übertragen

Die große Mehrheit der Firmen geht davon aus, dass sich der standardisierte, automatisierte Ablauf von IT-Services auch für andere Geschäftsprozesse wie Finanzen oder Verwaltung eignet.

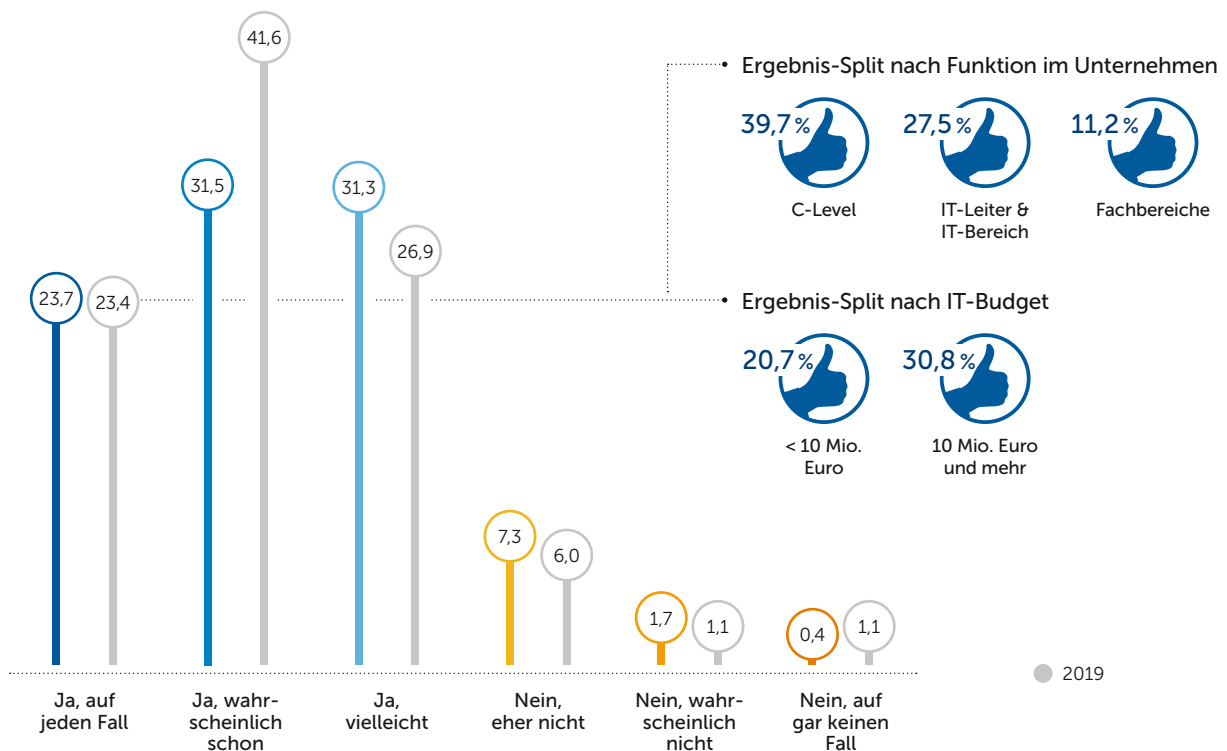
87 Prozent der Firmen (Vorjahr: 92 Prozent) sind der Meinung, dass sich das Prinzip des IT-Service-Managements, sprich standardisierte, automatisierte IT-Services, auch auf andere Geschäftsprozesse anwenden lässt. Dann wird ITSM zum Enterprise Service Management (ESM). Nur neun Prozent sagen „Nein“.

Die Zahlen im Detail: „Ja, auf jeden Fall“ meinen 24 Prozent der Firmen (wie im Vorjahr). Überdurchschnittlich hoch sind hier die Werte im C-Level-Management (40 Prozent) und bei den Unternehmen mit einem IT-Etat von mehr als zehn Millionen Euro (31 Prozent).

32 Prozent der Firmen (Vorjahr: 42 Prozent) gehen davon aus, dass sich die ITSM-Prinzipien wahrscheinlich schon auf andere Geschäftsprozesse übertragen lassen, 31 Prozent sagen „Ja, vielleicht“ (Vorjahr: 27 Prozent).

Was meinen Sie: Ist es sinnvoll, den standardisierten, automatisierten Ablauf von IT-Services (= IT Service Management, ITSM) auf andere Geschäftsprozesse zu „übertragen“ bzw. die Grundidee von ITSM auch dort anzuwenden?

Angaben in Prozent. Basis: n = 531 (2019: n = 385)



Bei den bevorzugten Einsatzgebieten von ESM bleibt die Reihenfolge gleich. Am sinnvollsten erscheint den Befragten der Einsatz von ITSM-Prinzipien im Bereich IT-Sicherheit (30 Prozent, Vorjahr: 29 Prozent). Interessant ist hier die Diskrepanz zwischen den IT-Leitern (43 Prozent) und den Fachabteilungen (elf Prozent).

Weitere wichtige Bereiche sind Finanzbuchhaltung / Financial Services / Controlling (20 Prozent, Vorjahr: 22 Prozent) und Verwaltung / Organisation / Facility Management (17 Prozent, Vorjahr: 21 Prozent).

Die Unternehmen sehen zudem größeres Potenzial für standardisierte und automatisierte Geschäftsprozesse im Kundendienst / Customer Service (16 Prozent) und in der Personalabteilung (neun Prozent).

Auch wenn Firmen von den Vorteilen des Enterprise Service Managements überzeugt sind, spielt das Thema zumindest in der IT nur eine Nebenrolle. Denn bei den strategischen IT-Themen liegt ESM mit nur 14 Prozent weit hinten (*siehe Key Finding 2 auf Seite 10/11*). Diese Diskrepanz überrascht und lässt darauf schließen, dass eine konsequente Umsetzung von ESM noch etwas dauern dürfte.

In welchen der genannten Bereiche ist eine Übertragung der ITSM-Grundidee am sinnvollsten?

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Filter: Unternehmen, die es als sinnvoll erachten, ITSM auch auf andere Geschäftsprozesse zu übertragen. Basis: n = 459

IT-Sicherheit	29,6
Finanzbuchhaltung / Financial Services / Controlling	19,8
Verwaltung / Organisation / Facility Management	16,5
Kundendienst / Customer Service	16,0
HR / Personal	11,4
Technische Services	8,7
Produktion	8,2
Einkauf	7,6
Lieferanten-Management	7,1
Außendienst-Services	5,8
Shared Services	4,0
Marketing	3,6
Forschung und Entwicklung	3,1

5. Mehr ESM-Tools im Einsatz

Knapp zwei Drittel der Unternehmen setzen mittlerweile eine ESM-Software übergreifend für mehrere Servicebereiche ein. Damit sinkt auch die Bedeutung von spezifischen Branchenlösungen für die Digitalisierung von Workflows in Non-IT-Bereichen.

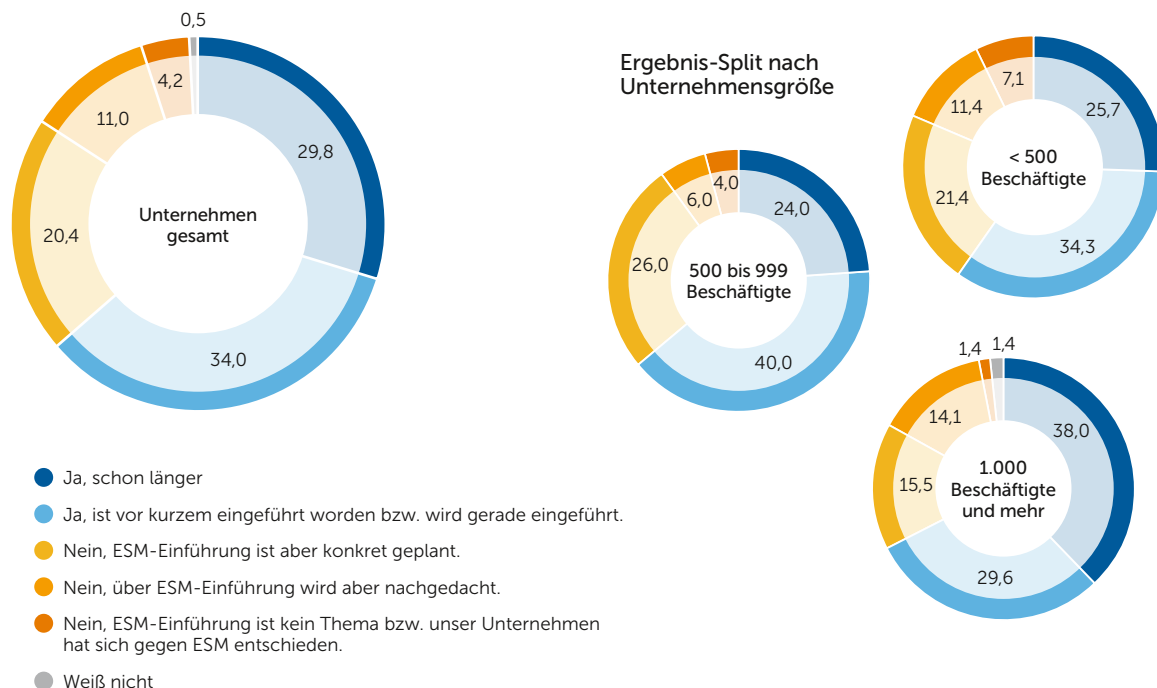
Die Quote für ESM-Software steigt: Insgesamt 64 Prozent der Unternehmen (Vorjahr: 58 Prozent) haben bereits ein ESM-Tool eingeführt, 30 Prozent (Vorjahr: 23 Prozent) bereits seit Längerem; 34 Prozent vor Kurzem beziehungsweise sie befinden sich gerade in der Phase der Einführung.

Während 60 Prozent der kleinen Firmen mit bis zu 500 Mitarbeitern eine ESM-Lösung nutzen (im Vorjahr nur 45 Prozent), sind es bei den mittleren Firmen 64 Prozent, bei den großen Firmen ab 1.000 Mitarbeitern 78 Prozent (Vorjahr: 61 Prozent).

Insgesamt 36 Prozent der Firmen (Vorjahr: 43 Prozent) haben aktuell noch keine ESM-Lösung implementiert. 20 Prozent planen die ESM-Einführung aber bereits konkret (Vorjahr: 19 Prozent), in elf Prozent wird über die ESM-Einführung nachgedacht, in vier Prozent ist ESM kein Thema beziehungsweise die Firmen haben sich dagegen entschieden.

Setzen Sie ein Enterprise Service Management (ESM) Tool für mehrere Servicebereiche im Unternehmen (z.B. IT, HR, Finance, Kundenservice, Facility, ...) ein?

Angaben in Prozent. Filter: Befragte aus dem IT- und Technologiebereich (zumeist in leitender Funktion). Basis: n = 191



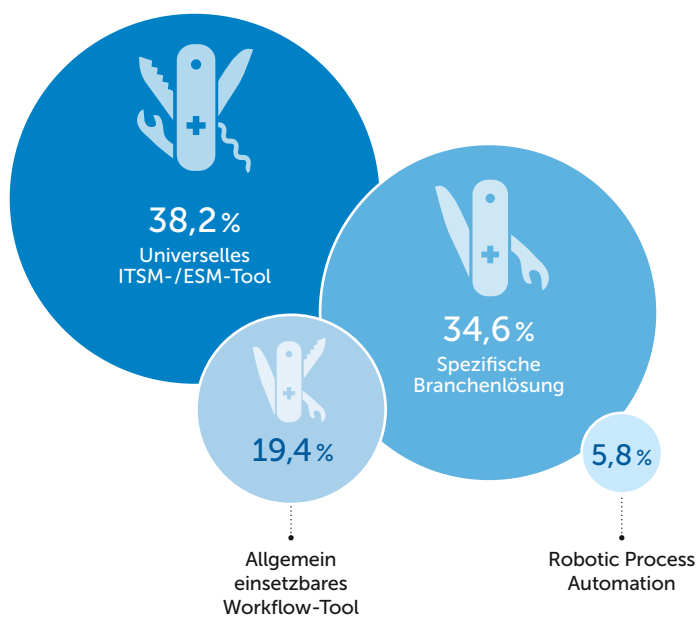
Bemerkenswert: Universelle ITSM/ESM-Tools könnten künftig eine größere Rolle spielen. Denn 38 Prozent der Befragten aus den IT- und Technologiebereichen geben an, dass sich die Digitalisierung von Workflows in Non-IT-Bereichen am besten mit einem ITSM/ESM-Tool realisieren lasse.

Spezifische Branchenlösungen sehen 35 Prozent als optimales Tool, 19 Prozent der Firmen setzen bei der Digitalisierung von Workflows auf allgemein einsetzbare Workflow-Tools, sechs Prozent auf Robotic Process Automation, sprich Software-Roboter, die immer wiederkehrende monotone Routinetätigkeiten übernehmen.

Mit welcher Art Tool lässt sich Ihrer Einschätzung nach künftig die Digitalisierung von Workflows in Non-IT-Bereichen des Unternehmens am besten realisieren?

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich.

Filter: Befragte aus dem IT- und Technologiebereich (zumeist in leitender Funktion). Basis: n = 191



6. IT-Abteilung treibt Innovationen und entscheidet bei der Tool-Auswahl

In den meisten Firmen sind der IT-Leiter und der CIO für die Auswahl von ITSM- oder ESM-Tools verantwortlich. Die IT-Abteilung sorgt auch maßgeblich für Innovationen bei den Service-Prozessen.

Die IT-Abteilung ist in zwei Drittel der Unternehmen (69 Prozent) der Treiber von Innovationen bei den Service-Prozessen. Das gilt vor allem für die mittleren (72 Prozent) und großen Unternehmen (75 Prozent).

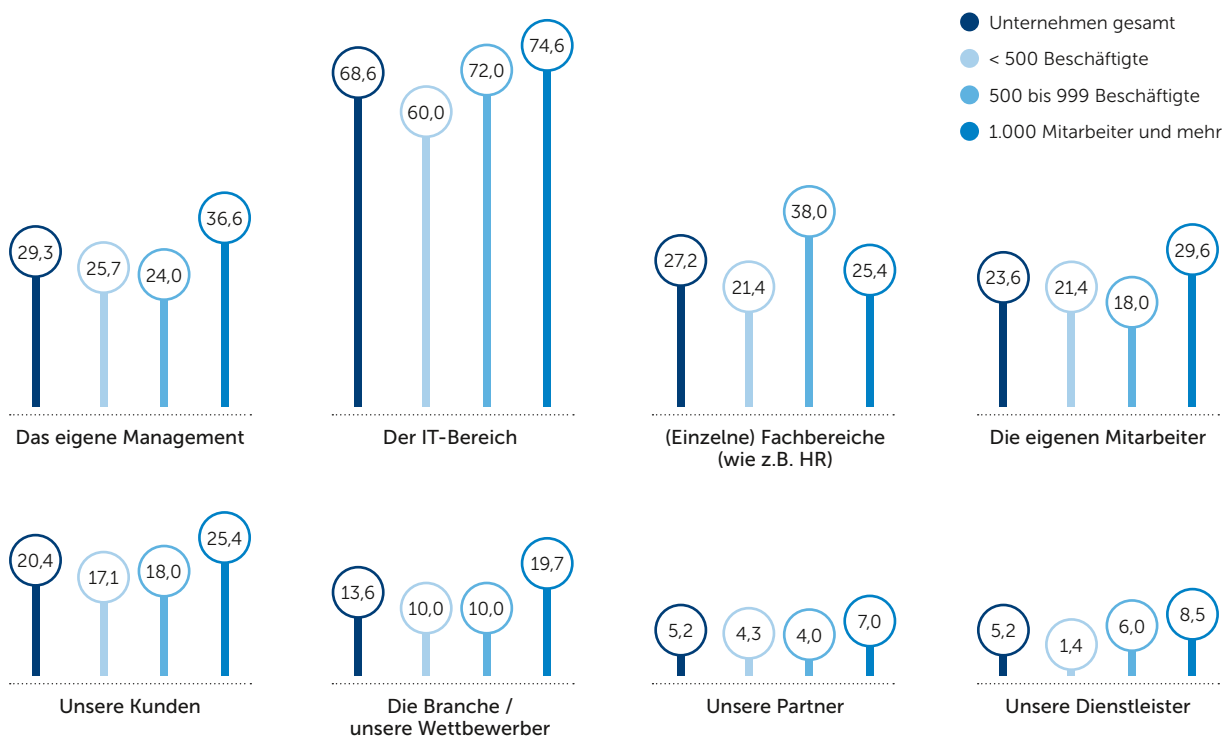
Die bedeutende Rolle der IT beim Thema ESM liegt auf der Hand. Nur die IT-Abteilung hat die Erfahrung und das Know-how, wie sich softwarebasierte Systeme auch auf andere Bereiche übertragen lassen. Die IT-Organisation hat sich mit ITSM und den ITIL-Standards einen Wissensvorsprung erarbeitet, den die anderen Fachbereiche für ihre (neuen) digitalen Services nutzen können.

In nur 29 Prozent der Firmen geht das eigene Management beim Wandel im ITSM und ESM voran, in etwa einem Viertel sind es einzelne Fachbereiche (27 Prozent) oder die eigenen Mitarbeiter (24 Prozent).

Ein Fünftel der Firmen lässt sich bei den Service-Prozessen von ihren Kunden inspirieren. Externe Impulse durch Wettbewerber, Partner oder Dienstleister spielen vor allem in großen Unternehmen ab 1.000 Mitarbeitern eine Rolle.

Wer treibt die Service-Prozesse Ihres Unternehmens? Wer sorgt hier für Wandel und Innovation?

Angaben in Prozent. Filter: Befragte aus dem IT- und Technologiebereich (zumeist in leitender Funktion). Basis: n = 191





Auch das Gewicht bei der Auswahl von ITSM- und ESM-Tools verlagert sich immer stärker in die IT-Abteilung.

Nimmt man die CIOs/IT-Vorstände (59 Prozent) und IT-Leiter (49 Prozent) zusammen, ist in sehr vielen Unternehmen die IT-Abteilung erster Ansprechpartner für die Entscheidung über Software für das Service Management (Mehrfachnennungen möglich).

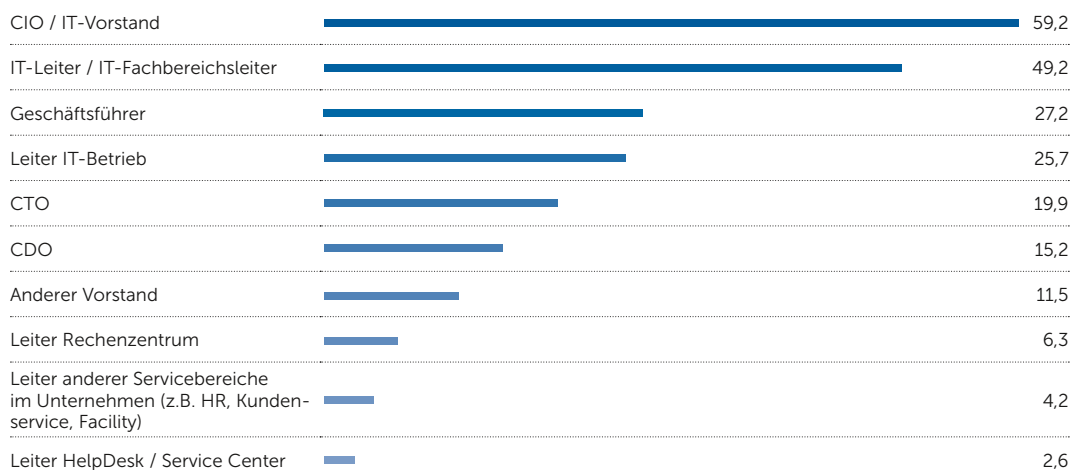
Interessant ist die geringere Bedeutung der Geschäftsführer bei dieser Thematik. Sie sind in nur 27 Prozent der Firmen für die Auswahl der ITSM- und ESM-Tools verantwortlich. Vor zwei Jahren* lag der Geschäftsführer mit 43 Prozent noch gleichauf mit dem CIO an der Spitze.

Der Leiter des IT-Betriebs gewinnt mit 26 Prozent (letztes Jahr noch 16 Prozent) wieder an Entscheidungsmacht.

* Wichtig zu wissen ist allerdings, dass in diesem Jahr nur Entscheider und Mitarbeiter aus dem IT- und Technologiebereich mit den hier abgehandelten Fragen konfrontiert wurden – in den vergangenen zwei Jahren waren es noch alle Unternehmensfunktionen gewesen. Wegen dieser teils unterschiedlichen Befragtengruppen ist der jahresübergreifende Vergleich der Werte nur eingeschränkt möglich.

Wer in Ihrem Unternehmen ist in die Entscheidungsprozesse rund um ITSM-/ESM-Tools involviert?

Angaben in Prozent. Filter: Befragte aus dem IT- und Technologiebereich (zumeist in leitender Funktion). Basis: n = 191



7. Investitionen in ITSM und ESM steigen – trotz oder wegen Corona

Die meisten Firmen halten ihr ITSM-/ESM-Budget für ausreichend dimensioniert, um ihre Ziele zu erreichen. Während der Corona-Pandemie stiegen die Investitionen in der Hälfte der Unternehmen. ITIL (IT Infrastructure Library) bleibt weiterhin das wichtigste Feld für ITSM-Investitionen.

80 Prozent der Firmen sagen, dass ihr ITSM-Budget ausreichend (33 Prozent) oder eher ausreichend dimensioniert ist. Hier gibt es keine signifikanten Unterschiede zwischen den kleinen, mittleren und großen Unternehmen. Auffallend sind die hohen Werte beim C-Level-Management (91 Prozent) sowie die unterdurchschnittlichen Werte (75 Prozent) bei der IT-Abteilung.

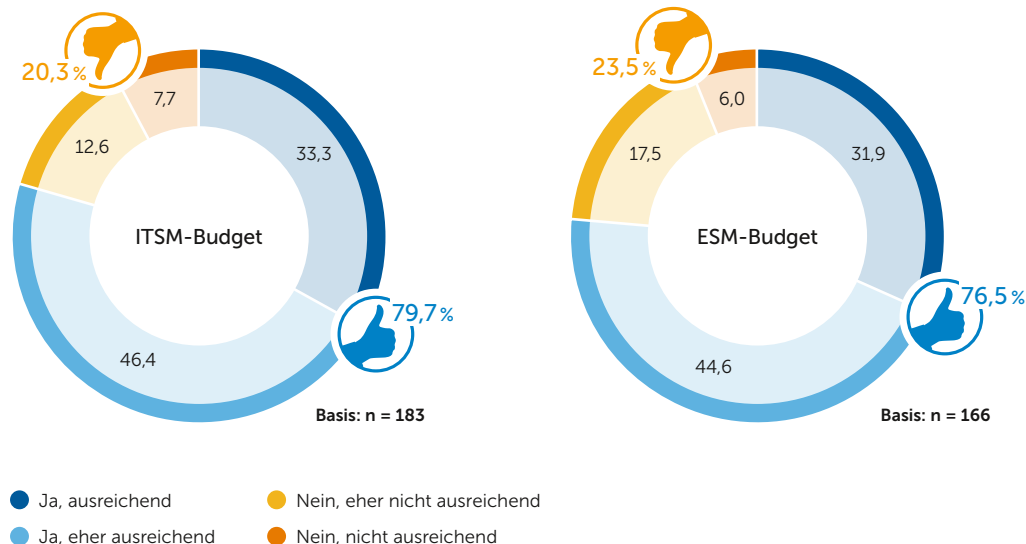
Ähnlich sieht es beim ESM-Budget aus. Hier sagen 77 Prozent der Unternehmen, dass sie über ausreichend (32 Prozent; große Unternehmen allerdings nur 23 Prozent) oder eher ausreichend Geld für die Standardisierung und Automatisierung von Non-IT-Prozessen verfügen.

Die gute Nachricht: Während der Corona-Pandemie hat etwa die Hälfte der Unternehmen sowohl das ITSM-Budget (51 Prozent) als auch das ESM-Budget (48 Prozent) teils deutlich erhöht.

In einem Drittel der Firmen blieben das ITSM-Budget (34 Prozent) und das ESM-Budget (36 Prozent) in etwa gleich, nur jeweils etwa zwölf Prozent der Firmen kürzten ihre ITSM- und ESM-Mittel. Jeweils drei Prozent der Unternehmen haben weder ein Budget für ITSM noch für ESM.

Ist das Budget für ITSM bzw. ESM ausreichend dimensioniert, um die genannten Zielsetzungen zu erreichen?

Angaben in Prozent. Filter: Befragte aus dem IT- und Technologiebereich (zumeist in leitender Funktion).



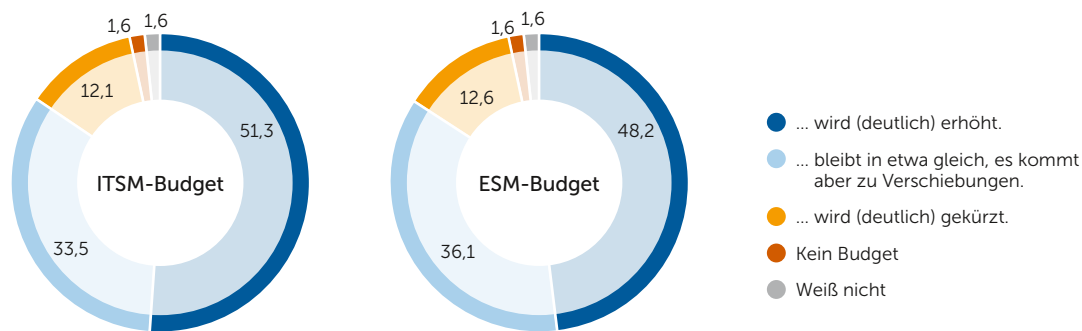
Den Schwerpunkt der ITSM-Ausgaben bilden mit jeweils 28 Prozent ITIL und Cloud Service Management. Ein Viertel der Unternehmen investiert in Ersatz für ITIL.

Noch über 20 Prozent liegen Bereiche wie Service-Automatisierung, Erweiterung des Service-Angebots, Bring your own Device (BYOD) und Cloud Service Broker.

Für die Erweiterung von ITSM auf Enterprise Service Management nehmen 15 Prozent der Firmen Geld in die Hand.

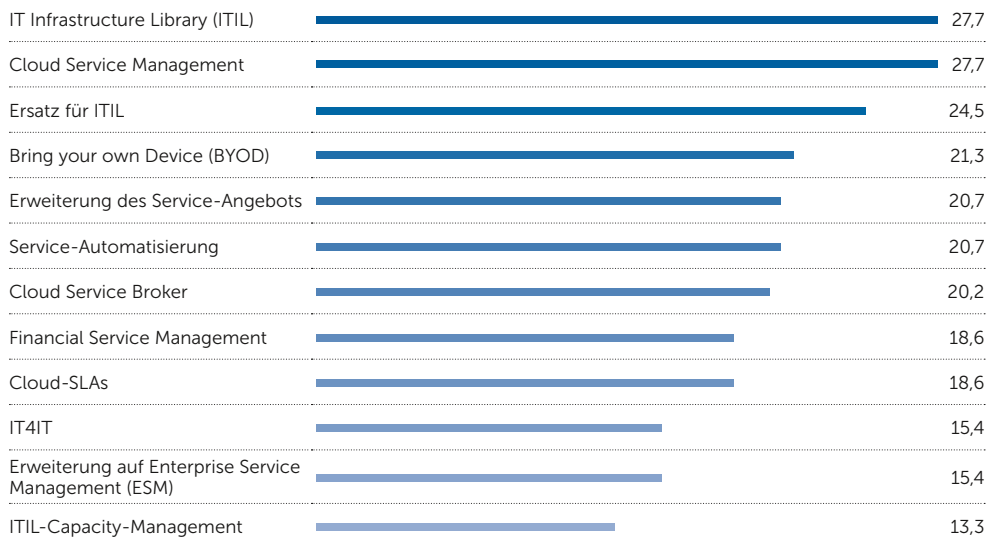
Wie wirkt sich die Corona-Pandemie auf das ITSM- bzw. ESM-Budget aus?

Angaben in Prozent. Filter: Befragte aus dem IT- und Technologiebereich (zumeist in leitender Funktion). Basis: n = 191



In welche der folgenden Bereiche von IT Service Management wird Ihr Unternehmen in den nächsten Monaten (hauptsächlich) investieren?

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Dargestellt sind die Top-12-Antworten. Filter: Befragte aus dem IT- und Technologiebereich (zumeist in leitender Funktion), deren Unternehmen Budgets für ITSM haben. Basis: n = 188



8. ITSM für optimierte Prozesse, ESM für mehr Zufriedenheit

Optimierte IT-Prozesse waren und sind das wichtigste Ziel bei der Einführung von ITSM-Lösungen. Bei ESM-Lösungen steht die höhere Zufriedenheit von Mitarbeitern und Kunden im Vordergrund.

Wie bereits im vergangenen Jahr ist die Optimierung der IT-Prozesse mit Abstand das wichtigste Ziel bei der Einführung eines ITSM-Tools. Das sagen 67 Prozent der Unternehmen (Vorjahr: 56 Prozent).

Auffällig hoch sind hier die Werte bei den mittleren Unternehmen zwischen 500 und 999 Mitarbeitern und der IT-Abteilung mit jeweils 72 Prozent.

45 Prozent der Firmen wollen mithilfe des ITSM-Tools die Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern erhöhen, 29 Prozent jeweils einen Service-Katalog etablieren und Service Level Agreements erfüllen, die Grundlage für mehr IT-Automatisierung sowie die Voraussetzung für die digitale Transformation im Unternehmen schaffen.

Zwei Prozent der Firmen haben weder ein ITSM- noch ein ESM-Tool.

Mit ESM-Lösungen wollen 48 Prozent der Unternehmen vor allem die Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern erhöhen oder die Service-Prozesse außerhalb der IT optimieren (43 Prozent).

Weitere wichtige Ziele sind das Schaffen einer Grundlage für mehr Automatisierung (37 Prozent) oder der Voraussetzung für die digitale Transformation im Unternehmen (34 Prozent). 31 Prozent der Firmen wollen über ein ESM-Tool einen Service-Katalog etablieren und Service Level Agreements erfüllen.

Was sind (waren) die hauptsächlichen Zielsetzungen Ihres Unternehmens für die Einführung Ihrer aktuellen ITSM- bzw. ESM-Tools?

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Filter: Befragte aus dem IT- und Technologiebereich (zumeist in leitender Funktion). Basis: n = 191

ITSM-Tools

IT-Prozesse optimieren	66,5
Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern erhöhen	44,5
Service-Katalog etablieren und Service Level Agreements erfüllen	29,3
Grundlage für mehr Automatisierung schaffen	29,3
Voraussetzung für digitale Transformation im Unternehmen schaffen	28,8
Durchlaufzeiten zur Fehlerbehebung reduzieren und Kosten senken	17,3
Wir haben kein ITSM-Tool im Einsatz	1,6

ESM-Tools

Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern erhöhen	48,2
Service-Prozesse außerhalb der IT optimieren	42,9
Grundlage für mehr Automatisierung schaffen	36,6
Voraussetzung für digitale Transformation im Unternehmen schaffen	34,0
Service-Katalog etablieren und Service Level Agreements erfüllen	30,9
Durchlaufzeiten zur Fehlerbehebung reduzieren und Kosten senken	16,2
Wir haben kein ESM-Tool im Einsatz	2,1

Weitere Studienergebnisse



1. Die IT ist reif für die Digitalisierung

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

Die Corona-Pandemie hat die Digitalisierung stark beschleunigt, zugleich aber in einer Art Stresstest auch digitale Schwächen und IT-Lücken offengelegt. Eine agile IT ist notwendig, um digitale Leistungen schneller anzubieten und an neue Markt- und Kundensituationen anzupassen.

Die meisten Unternehmen sehen ihre IT für diese Herausforderungen gerüstet. Auf einer Reifegradskala von 1 bis 7 verbesserte sich der Mittelwert von 3,0 auf 2,81.

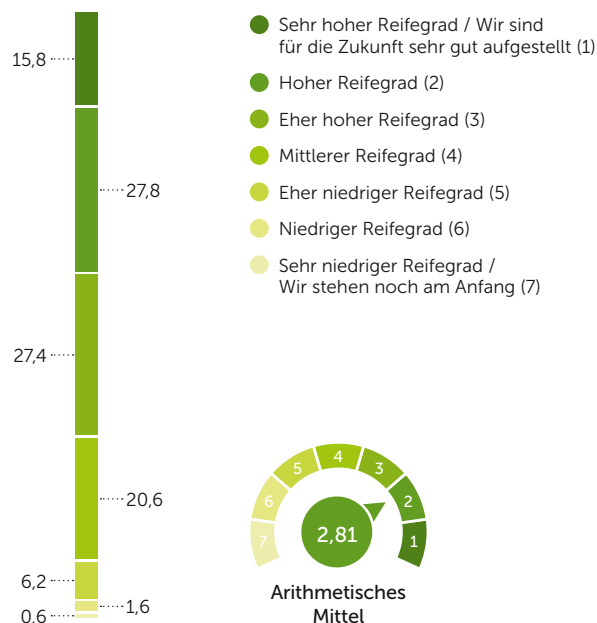
Am besten sind die Mittelwerte beim C-Level-Management (2,05) sowie den Firmen mit einem IT-Etat von mehr als zehn Millionen Euro (2,41). Am skeptischsten sind die Fachabteilungen mit einem Mittelwert von 3,42.

16 Prozent der Befragten sprechen ihrer IT einen sehr hohen Reifegrad zu, im Vorjahr waren es zwölf Prozent. 55 Prozent der Firmen weisen ihrer IT einen hohen oder eher hohen Reifegrad zu. Nur acht Prozent (Vorjahr: elf Prozent) sehen ihre IT kaum für die neuen Herausforderungen gerüstet.

Die Werte für den Reifegrad der Automatisierung von (Business-/IT-)Prozessen in den Unternehmensbereichen sind ähnlich. Hier liegt das arithmetische Mittel bei 2,95.

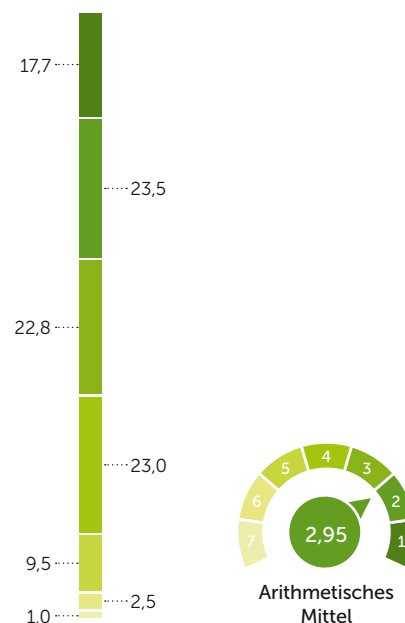
Wie schätzen Sie den IT-Reifegrad Ihres Unternehmens ein, um mit den Herausforderungen des digitalen Wandels umzugehen?

Angaben in Prozent. Basis: n = 514



Wie hoch schätzen Sie den Reifegrad der Automatisierung von (Business-/IT-) Prozessen in Ihren Unternehmensbereichen ein?

Angaben in Prozent. Basis: n = 514



2. ITSM: Cloud-Lösungen sind gefragt

Etwas mehr als die Hälfte der Unternehmen setzt derzeit eine ITSM-Lösung aus der Cloud ein, gefolgt von einem Hybrid-Modell. Der Anteil von On-Premises könnte aber künftig wieder steigen.

51 Prozent der Firmen nutzen derzeit für das IT Service Management eine Software-as-a-Service-Lösung aus der Cloud. Das gilt vor allem für die mittleren Unternehmen zwischen 500 und 999 Mitarbeitern (59 Prozent).

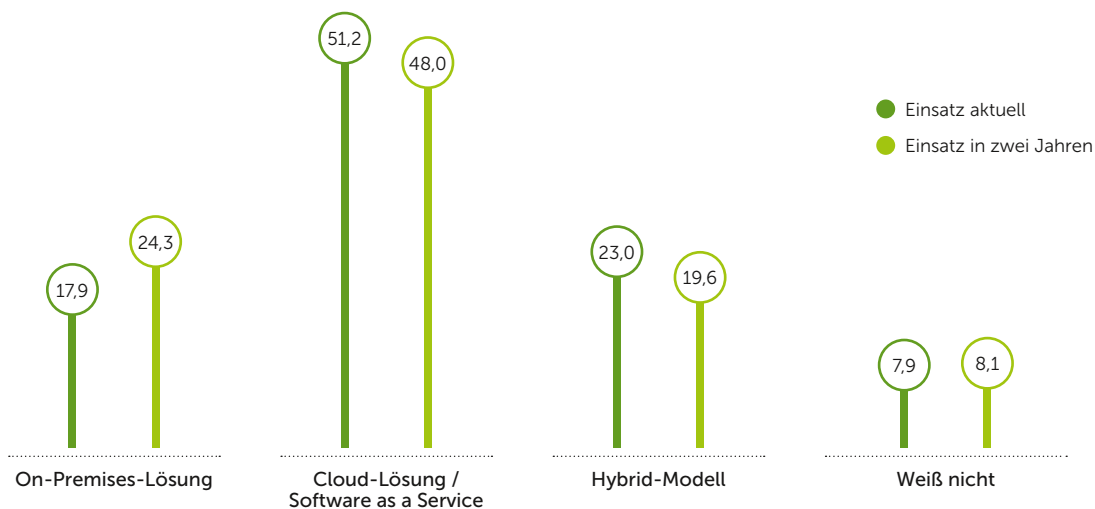
Etwa ein Viertel der Firmen (23 Prozent) setzt auf ein Hybrid-Modell aus Cloud und lokal installierter Software (On-Premises).

18 Prozent der Unternehmen nutzen eine On-Premises-Lösung für das IT Service Management. Hier gibt es durchaus Unterschiede zwischen den kleinen (17 Prozent), mittleren (13 Prozent) und großen Unternehmen (21 Prozent).

Sehr überraschend sind die Antworten auf die Frage: „Wenn Sie einmal ein wenig in die Zukunft blicken: Welches Bezugsmodell werden Sie beim IT Service Management wohl in zwei Jahren einsetzen?“. Hier sinken die Werte für eine Cloud-Lösung und das Hybrid-Modell jeweils um drei Prozent, während der Anteil für eine lokal installierte ITSM-Software um sechs Prozent auf 24 Prozent steigt. Angesichts des aktuellen Trends hin zu Cloud-Lösungen (Cloud wird Commodity) wäre eigentlich das entgegengesetzte Ergebnis zu erwarten.

Welches Bezugsmodell setzen Sie beim IT Service Management ein, und welches Bezugsmodell werden Sie wohl in zwei Jahren einsetzen?

Angaben in Prozent. Basis: n = 531



3. Standards und Best Practices verbessern das Service Management

Die ISO 9000/9001 löst ITIL als wichtigsten Standard beim Service Management in Unternehmen ab. Immer mehr Firmen nutzen mittlerweile einen zentral definierten Service-Katalog.

Die ISO 9000/9001 löst ITIL als relevantesten Standard beim Service Management in Unternehmen ab. Die Norm für Qualitätsmanagement (QM) und den Aufbau eines QM-Systems erreicht jetzt 47 Prozent (Vorjahr: 46 Prozent).

Die IT Infrastructure Library (ITIL) mit Best Practices zur Prozessoptimierung in Unternehmen verliert hingegen stark an Bedeutung. Der Wert sinkt von 54 Prozent auf 37 Prozent. Eine Erklärung für den Rückgang könnten steigende Investitionen in ITIL-Alternativen sein (siehe Key Finding 7 auf Seite 20/21).

31 Prozent der Firmen (Vorjahr: 29 Prozent) setzen auf das Microsoft Operations Framework (MOF), gefolgt von ISO/IEC 20000 mit Fokus auf IT-Service-Management mit 30 Prozent (Vorjahr: 21 Prozent).

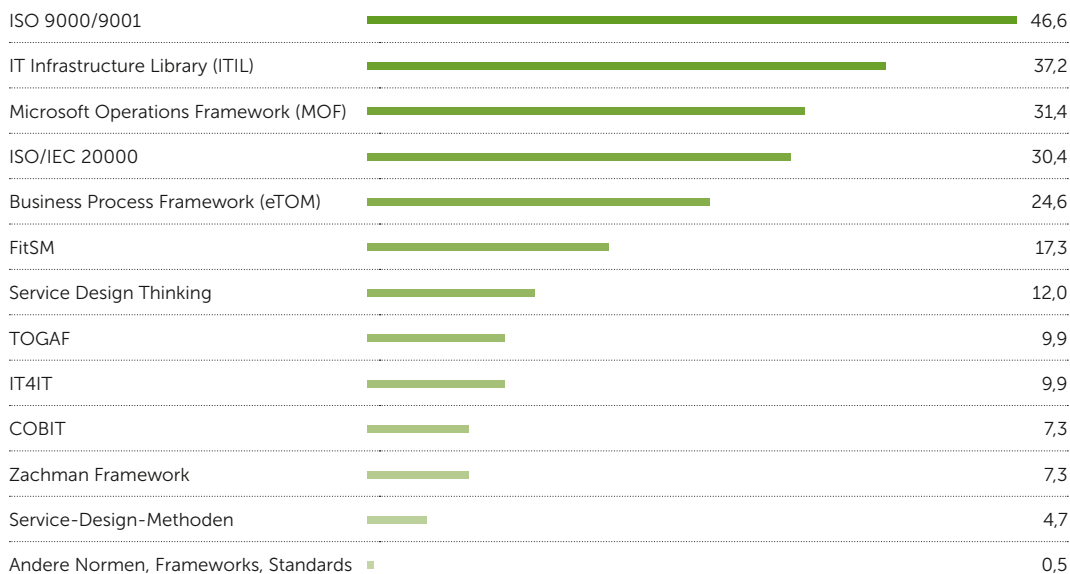
Beim Service-Design nutzen die Firmen als Methodik vor allem IT4IT (35 Prozent), Service Design Thinking (34 Prozent) und bluEDGE (22 Prozent).

In 91 Prozent der Unternehmen (Vorjahr: 79 Prozent) gibt es mittlerweile einen zentral definierten Service-Katalog für IT, Kundenservice, HR etc., teilweise unternehmensweit (26 Prozent), teilweise für einige oder einzelne Bereiche wie IT, Kundenservice, HR oder Facility (42 beziehungsweise 24 Prozent).

Welche der folgenden Normen, Frameworks und Standards sind relevant für das Service-Management Ihres Unternehmens?

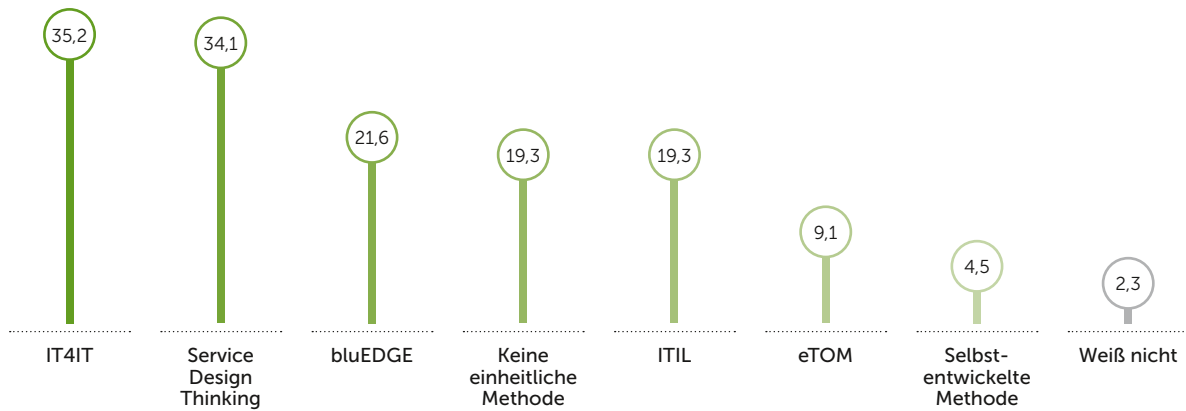
Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich.

Filter: Befragte aus dem IT- und Technologiebereich (zumeist in leitender Funktion). Basis: n = 191



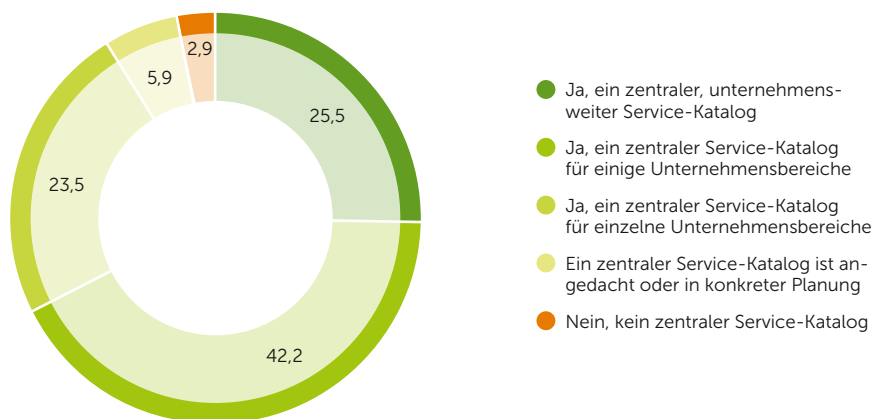
Setzt Ihr Unternehmen eine einheitliche Methode für das Service-Design bzw. die Beschreibung und Definition von Services ein?

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Filter: Befragte aus dem IT- und Technologiebereich (zumeist in leitender Funktion) von Unternehmen, die ein ITSM-Tool im Einsatz haben. Basis: n = 88



Gibt es in Ihrem Unternehmen einen zentral definierten Service-Katalog (für IT, Kundenservice, HR, Facility, ...)?

Angaben in Prozent. Filter: Befragte aus dem IT- und Technologiebereich (zumeist in leitender Funktion). Basis: n = 102



4. Kompetente Mitarbeiter sind Garanten für hohe Service-Qualität

Das Gros der Firmen sieht das Know-how der Service-Mitarbeiter als wichtigsten Pfeiler für eine zufriedenstellende Service-Qualität an. Nachholbedarf besteht noch bei der Kostentransparenz der Services.

Service-Qualität steht in vielen Unternehmen im Vordergrund, wenn es um die Optimierung oder auch Automatisierung von IT-basierten Workflows geht.

Wichtigstes Kriterium für eine zufriedenstellende Service-Qualität ist in 41 Prozent der Firmen das einheitliche und verlässliche Wissen der Service-Mitarbeiter. Kein Wunder, schließlich waren und sind Mitarbeiter im Homeoffice bei Problemen auf kompetente Hilfe durch den Service Desk angewiesen.

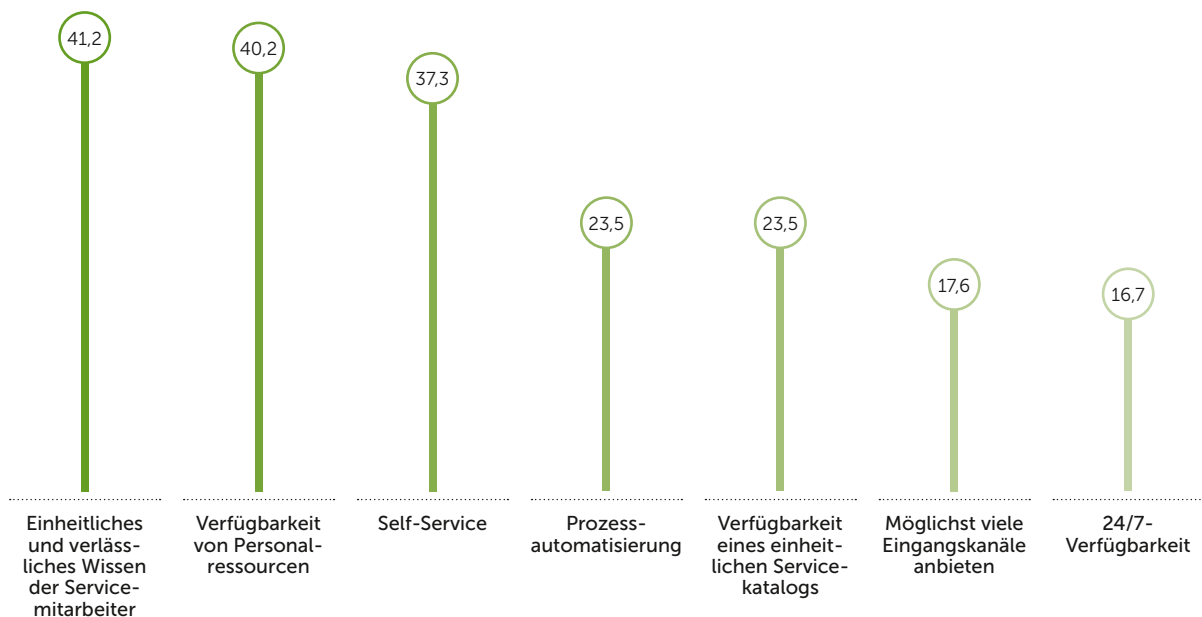
Knapp dahinter liegt das Kriterium „Verfügbarkeit von Personalressourcen“ mit 40 Prozent, gefolgt von Self-Service mit 37 Prozent. Die starke Bedeutung von Self-Service-Portalen hängt ebenfalls mit der Corona-Pandemie zusammen (siehe Key Finding 1 auf Seite 9).

Weitere Kriterien für eine zufriedenstellende Service-Qualität sind Prozessautomatisierung, ein einheitlicher Service-Katalog sowie 24/7-Verfügbarkeit.

Auch die Profitabilität der Services wird wichtiger. Hier sagen 85 Prozent der Firmen, dass die Service-Profitabilität stark an Bedeutung (27 Prozent), an Bedeutung (41 Prozent) oder etwas an Bedeutung (18 Prozent) gewinnt. In zwölf Prozent bleibt ihr Stellenwert gleich.

Was sind aus Ihrer Sicht die (maximal drei) wesentlichen Garanten für eine zufriedenstellende Service-Qualität?

Angaben in Prozent. Filter: Befragte aus dem IT- und Technologiebereich (zumeist in leitender Funktion). Basis: n = 102

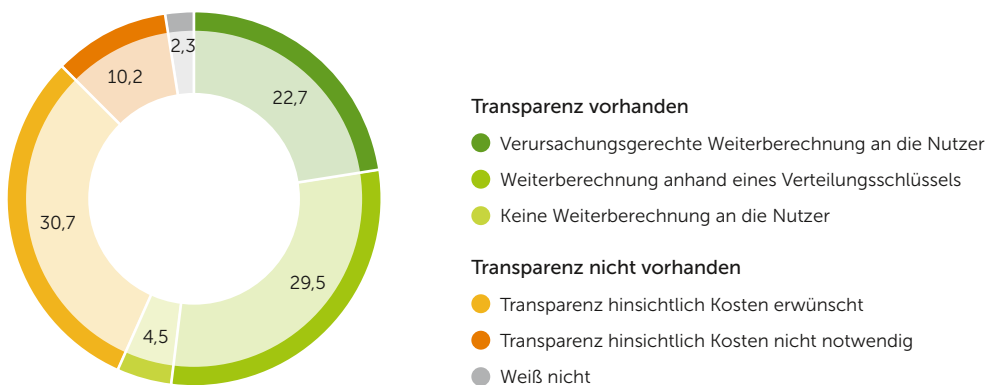


Eine wichtige Voraussetzung für die Service-Profitabilität ist die Transparenz hinsichtlich der Kosten der einzelnen Services. Lediglich 57 Prozent der Firmen kennen – zumindest nach Angaben der befragten IT- und Technologieentscheider – ihre Servicekosten und geben sie etwa zu gleichen Teilen entweder verursachungsgerecht an die Nutzer weiter oder anhand eines Verteilungsschlüssels.

Eine mögliche Erklärung: Covid-19 veränderte auch das IT Service Management enorm. Möglicherweise verloren einige Firmen im Zuge dieser Herausforderung die Kosten aus dem Blick.

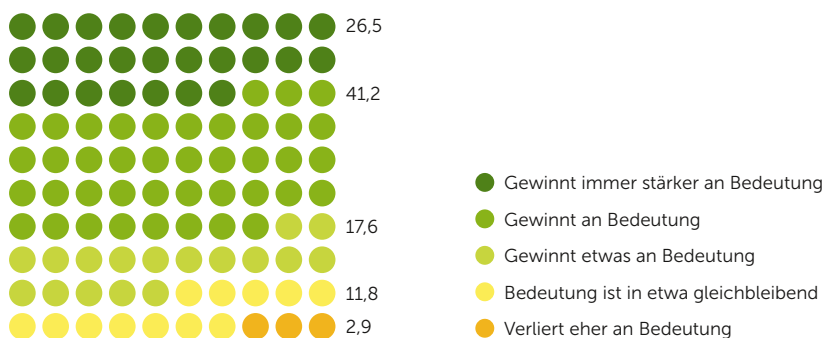
Besteht in Ihrem Unternehmen eine Transparenz hinsichtlich der Kosten der einzelnen Services, und berechnen Sie diese Kosten weiter?

Angaben in Prozent. Filter: Befragte aus dem IT- und Technologiebereich (zumeist in leitender Funktion) von Unternehmen, die ein ITSM-Tool im Einsatz haben. Basis: n = 88



Service-Qualität steht in vielen Unternehmen im Vordergrund, wenn es um die Optimierung oder auch Automatisierung von IT-basierten Workflowprozessen geht. Wie sieht es aber mit der Service-Profitabilität aus? Nimmt diese an Bedeutung zu?

Angaben in Prozent. Filter: Befragte aus dem IT- und Technologiebereich (zumeist in leitender Funktion). Basis: n = 102



5. Schlechtere Aussichten für die neue Version ITIL 4

Die Euphorie rund um die neue Version ITIL 4 für die Zukunft von ITSM und ESM ist etwas verfliegen. ITIL 4 soll vor allem höhere Flexibilität und Agilität bringen.

Die neue Version ITIL 4 beschreibt, wie sich agile Ansätze mit ITIL vereinen lassen. Den Kern bildet das Service Value System mit dem Mehrwert für die Kunden im Zentrum.

Der Service Provider soll in einem ganzheitlichen Ansatz aus einer Kunden-Anforderung oder einer neuen Idee am Markt Services entwickeln, die einen Wert für den Kunden erbringen.

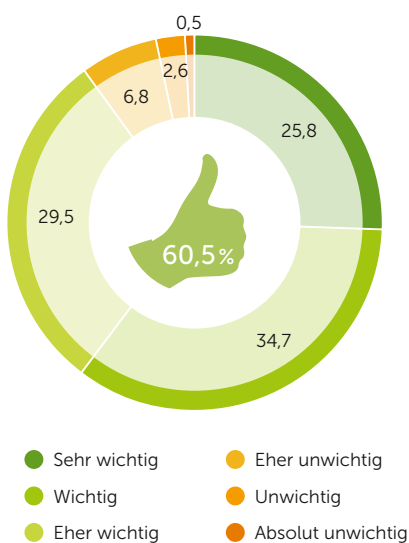
Dieses Jahr sagen nur noch 61 Prozent (Vorjahr: 76 Prozent) der Firmen, dass ITIL 4 künftig sehr wichtig (26 Prozent) bis wichtig (35 Prozent) für die Zukunft des ITSM und ESM sein wird. Für 30 Prozent wird ITIL 4 eher wichtig.

Bei den erwarteten Vorteilen stehen Flexibilität und Agilität im Mittelpunkt. 47 Prozent (Vorjahr: 43 Prozent) der Firmen rechnen damit, dass sie mit Hilfe von ITIL 4 die Erbringung von Services flexibler gestalten können.

41 Prozent (Vorjahr 43 Prozent) rechnen mit einem flexibleren Service-Lifecycle, jeweils etwas mehr als ein Drittel der Firmen erwarten eine ganzheitlichere Betrachtung von Geschäftsprozessen und Wertschöpfungsketten sowie eine einfachere und agilere Anwendung.

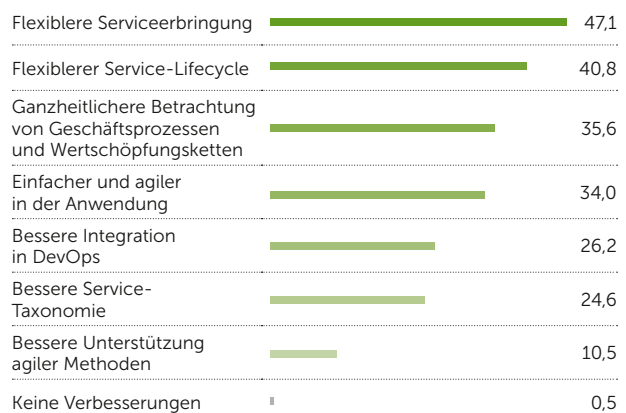
Was denken Sie: Wie wichtig ist ITIL 4 für das IT Service Management und das Enterprise Service Management?

Angaben in Prozent. Filter: Befragte aus dem IT- und Technologiebereich (zumeist in leitender Funktion). Basis: n = 190



Welche Verbesserungen erhoffen Sie sich vom neuen ITIL 4?

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Filter: Befragte aus dem IT- und Technologiebereich (zumeist in leitender Funktion). Basis: n = 191



6. Einheitlicher Ansatz als Basis für höhere Service-Automatisierung

Der Grad der Automatisierung bei den Kernprozessen in den Unternehmen steigt. Das liegt auch am zunehmend einheitlicheren Ansatz bei der Service-Automatisierung.

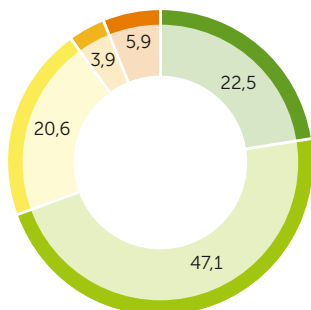
Um die Service-Automatisierung in hybriden IT-Umgebungen (Cloud, interne IT, Outsourcing) erfolgreich zu realisieren, setzen 47 Prozent der Firmen auf einen einheitlichen Ansatz mit individuell implementierten Prozessen pro Service.

23 Prozent der Firmen haben die Service-Automatisierung ebenfalls einheitlich gelöst, allerdings mit standardisierten Prozessen basierend auf standardisierten Service-Definitionen bzw. Service-Bauplänen (Blueprints). Das heißt: Mittlerweile verfolgen 70 Prozent der Firmen einen einheitlichen Ansatz bei der Service-Automatisierung.

Auch deswegen steigt der Automatisierungsgrad bei den Kernprozessen in den Unternehmen. In einem Prozent der Firmen sind 80 bis 100 Prozent der Kernprozesse bereits automatisiert. In 14 Prozent zu 60 bis 79 Prozent, in 35 Prozent sind es 40 bis 59 Prozent der Prozesse. 14 Prozent der Unternehmen stehen erst am Anfang. Legt man die letztjährigen Befragungswerte zugrunde (die auch außerhalb des IT- und Technologiebereichs erhoben wurden), ist überall ein teils deutlicher Anstieg zu erkennen. In den kommenden Jahren werden die Firmen den Automatisierungsprozess weiter intensivieren.

Wie realisiert Ihr Unternehmen die Service-Automatisierung in zunehmend hybriden IT-Umgebungen (Cloud, Outsourced IT, interne IT) und vorherrschenden organisatorischen Silos in der IT?

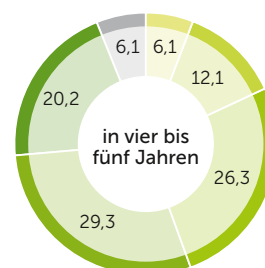
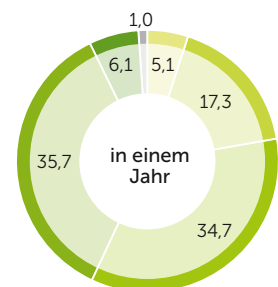
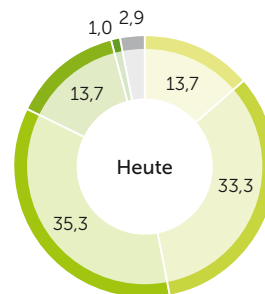
Angaben in Prozent. Filter: Befragte aus dem IT- und Technologiebereich (zumeist in leitender Funktion). Basis: n = 102



- Einheitlich gelöst, mit standardisierten Prozessen basierend auf standardisierten Service-Definitionen bzw. Service-Bauplänen (Blueprints)
- Einheitlich gelöst, mit individuell implementierten Prozessen pro Service
- Unterschiedlich gelöst in den einzelnen Silos
- Es gibt keinen einheitlichen Ansatz zur Service-Automatisierung.
- Es gibt keinen Ansatz zur Service-Automatisierung.

Wie hoch ist der Anteil der Geschäftsprozesse, der in Ihrem Unternehmen bereits automatisiert ist? Wie hoch wird der Anteil der Geschäftsprozesse wohl zukünftig sein?

Angaben in Prozent. Filter: Befragte aus dem IT- und Technologiebereich (zumeist in leitender Funktion). Basis: n = 98-102 (je nach Antwort)



- 0-19 %
- 20-39 %
- 40-59 %
- 60-79 %
- 80-100 %
- weiß nicht

7. Technologisches Know-how neues wichtigstes Auswahlkriterium

Unternehmen legen bei der Wahl eines Anbieters von ITSM-/ESM-Software-Lösungen vor allem Wert auf das technologische Know-how. Ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis rutscht auf Platz 2 ab.

An der Spitze der Kriterien für die Auswahl von Anbietern einer ITSM-/ESM-Software-Lösung gibt es nach zwei Jahren einen neuen Spitzenreiter. Technologie-Know-how löst mit 35 Prozent (Vorjahr: 33 Prozent) ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis (32 Prozent; Vorjahr: 37 Prozent) als wichtigstes Kriterium ab.

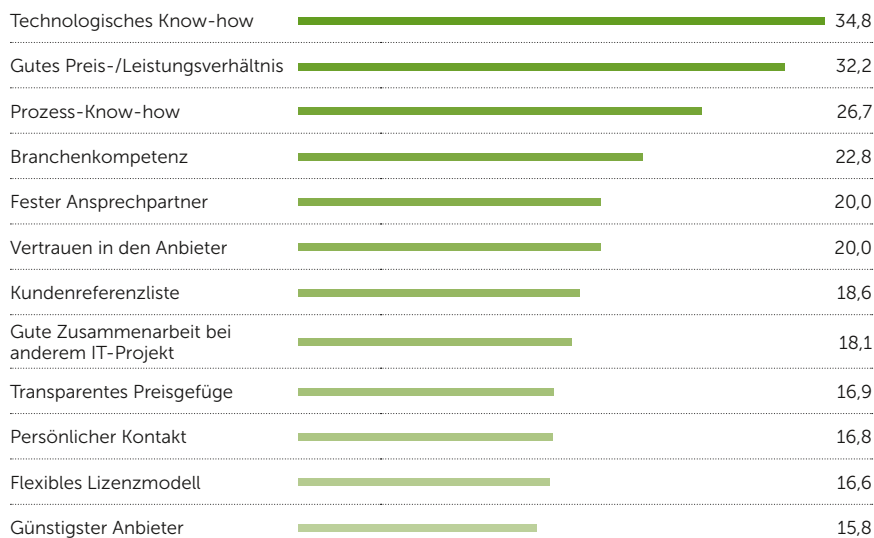
Vor allem die großen Firmen ab 1.000 Mitarbeitern (41 Prozent) und die IT-Abteilung (45 Prozent) legen größten Wert auf die Technologie-Kompetenz des Anbieters.

27 Prozent der Unternehmen achten bei der Auswahl des Anbieters auf Prozess-Know-how (Vorjahr: 34 Prozent), 23 Prozent auf Branchenkompetenz.

In jeweils einem Fünftel der Firmen spielen das Vertrauen in den Anbieter, ein fester Ansprechpartner sowie eine Kundenreferenzliste (plus fünf Prozent im Vergleich zum Vorjahr) eine wichtige Rolle.

Was sind für Ihr Unternehmen die maßgeblichen Kriterien bei der Auswahl eines geeigneten Anbieters von ITSM-/ESM-Software-Lösungen?

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Dargestellt sind die Top-12-Antworten. Basis: n = 531



8. Firmen legen Wert auf selbstständige Anpassungen des Tools

Die wichtigsten Kriterien bei der Auswahl einer geeigneten ITSM-/ESM-Lösung sind Integrationsfähigkeit und mögliche Anpassungen ohne Unterstützung durch den Hersteller.

Eine hohe Integrationsfähigkeit steht wie im Vorjahr bei den gewünschten Funktionen und Merkmalen eines geeigneten ITSM-/ESM-Tools ganz oben. 35 Prozent der Firmen sehen das so (Vorjahr: 36 Prozent). Am wichtigsten ist die hohe Integrationsfähigkeit den großen Firmen ab 1.000 Mitarbeitern (41 Prozent).

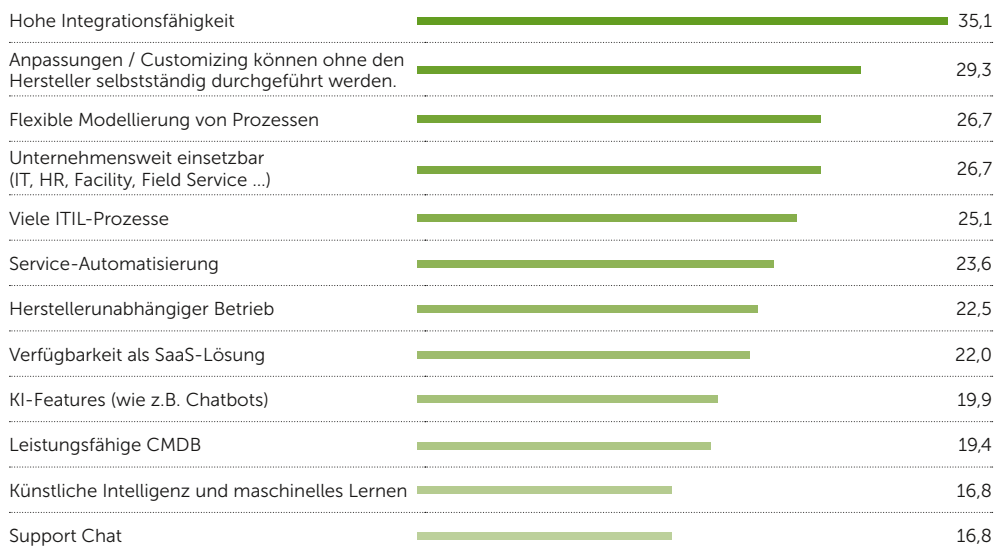
29 Prozent der Firmen achten bei der Auswahl einer ITSM-/ESM-Lösung darauf, dass sie Anpassungen / Customizing selbstständig ohne den Hersteller vornehmen können. Letztes Jahr lag dieser Punkt mit 24 Prozent noch auf dem vierten Platz. Insbesondere den großen Firmen (34 Prozent) und Unternehmen mit einem jährlichen IT-Etat von mehr als zehn Millionen Euro (47 Prozent) ist die Unabhängigkeit vom Hersteller wichtig.

Die flexible Modellierung von Prozessen rutscht mit 27 Prozent (Vorjahr: 31 Prozent) um einen Platz nach hinten. Die ITSM-/ESM-Lösung soll zudem unternehmensweit in allen Abteilungen einsetzbar sein (27 Prozent), viele ITIL-Prozesse unterstützen (25 Prozent) und die Service-Automatisierung ermöglichen (24 Prozent).

Auch der herstellerunabhängige Betrieb, die Verfügbarkeit als SaaS-Lösung, Chatbots, eine leistungsfähige CMDB sowie künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen spielen eine Rolle bei der Auswahl eines ITSM-/ESM-Tools.

Was sind für Ihr Unternehmen die maßgeblichen Kriterien bei der Auswahl eines geeigneten ITSM-/ESM-Tools?

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Dargestellt sind die Top-12-Antworten.
Filter: Befragte aus dem IT- und Technologiebereich (zumeist in leitender Funktion). Basis: n = 191



9. DSGVO-Einhaltung größtes Risiko für den KI-Einsatz im ITSM / ESM

Der Umgang mit Mitarbeiterdaten und sicherheitsrelevanten Daten sowie die Einhaltung der DSGVO gelten als größte Risiken für den Einsatz von KI-Technologien im ITSM und ESM.

Erwartungsgemäß stehen Themen rund um Datensicherheit und Datenschutz an erster Stelle der Hürden beim Einsatz von künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen im IT- und Enterprise Service Management.

45 Prozent der Unternehmen sehen den Umgang mit Mitarbeiterdaten und die notwendige Mitbestimmung als größtes Risiko. Überdurchschnittlich hohe Werte finden sich hier bei den großen Unternehmen mit mehr als 1.000 Mitarbeitern (59 Prozent).

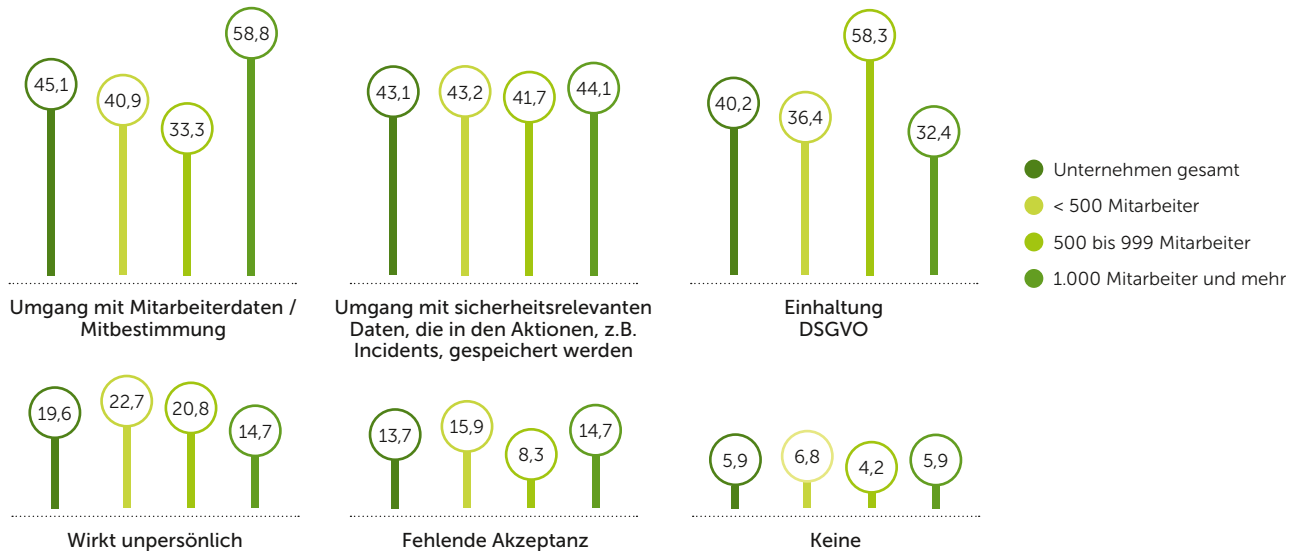
Mit 43 Prozent liegt der Umgang mit sicherheitsrelevanten Daten, die in Aktionen wie etwa Incidents gespeichert werden, auf dem zweiten Platz der Risiken. Das gilt insbesondere für Firmen mit einem hohen IT-Etat ab zehn Millionen Euro (58 Prozent).

Mit 40 Prozent folgt die Einhaltung der DSGVO als weiteres datenrelevantes Risiko. Die DSGVO fordert Transparenz, wo personenbezogene Daten von Mitarbeitern und Kunden liegen, zu welchem Zweck sie verwendet werden und wer sie wann und wo mit welchen Rechten verarbeitet und nutzt. 58 Prozent der mittleren Firmen zwischen 500 und 999 Mitarbeitern bereitet dieser Punkt Sorge.

Eher marginal sind Hindernisse wie „Wirkt unpersönlich“ (20 Prozent) und fehlende Akzeptanz (14 Prozent).

Welche Risiken bergen künstliche Intelligenz und Machine Learning im IT- und Enterprise Service Management für Ihr Unternehmen?

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Filter: Befragte aus dem IT- und Technologiebereich (zumeist in leitender Funktion). Basis: n = 102





10. Corona wirkt sich auf die Meldewege im ITSM aus

Die E-Mail bleibt der wichtigste Meldeweg im IT- und Enterprise-Service-Management. Corona führt aber zu einer Renaissance des Telefons und zum Erstarben von Self-Service-Portalen, Chats, Chatbots und natürlich Collaboration-Tools wie Teams oder Zoom.

Die E-Mail ist und bleibt mit 41 Prozent (Vorjahr: 34 Prozent) weiterhin der wichtigste Meldeweg im (IT) Service Management von Unternehmen.

Das Telefon gewinnt als Kanal für die Meldung von Problemen oder die Bestellung neuer (IT)-Services wieder stark an Bedeutung (33 Prozent; Vorjahr nur 15 Prozent). Die Erklärung: Mitarbeiter im Homeoffice suchten bei dringenden IT-Problemen den direkten Draht zum Service-Desk-Mitarbeiter.

In 26 Prozent der Firmen (Vorjahr: 19 Prozent) laufen Meldungen aktuell vor allem über Self-Service-Portale ab.

Starke Zuwachsraten bei den Meldewegen verzeichnen auch Chats und KI-basierte Chatbots. Der Anteil von Chats stieg von 14 auf 25 Prozent, der Anteil von KI-basierten Chatbots hat sich mehr als verdoppelt von elf auf 24 Prozent.

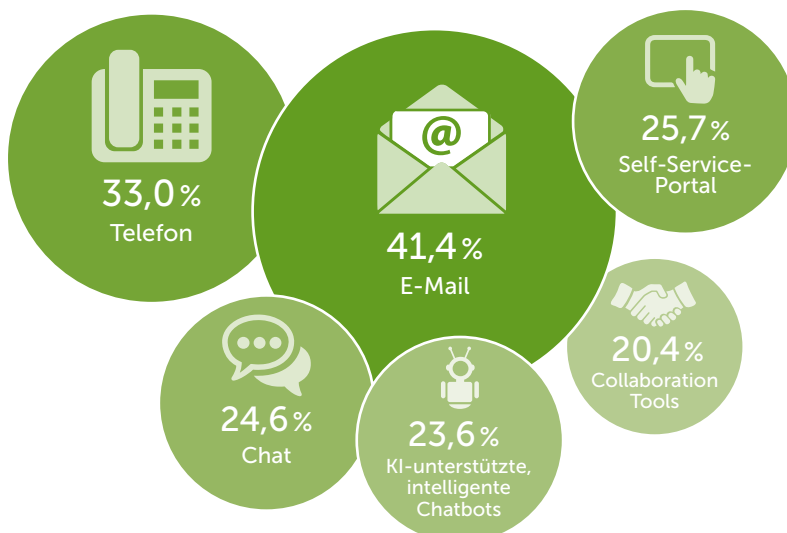
Eindeutig durch Corona bedingt ist der mehr als verdreifachte Wert (20 Prozent, Vorjahr sechs Prozent) von Collaboration Tools wie Teams, Zoom oder Slack bei der Kommunikation im Service Management.

Weiterhin ein Nischendasein fristen virtuelle Sprachassistenten wie Alexa oder auch Virtual / Augmented Reality (drei Prozent).

Was ist Ihrer Meinung nach der wichtigste Kommunikationsweg im (IT) Service Management?

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich.

Filter: Befragte aus dem IT- und Technologiebereich (zumeist in leitender Funktion). Basis: n = 191



Blick in die Zukunft





Corona verändert das IT Service Management

Die Corona-Pandemie hat in den meisten Firmen zu einem Digitalisierungsschub geführt. Damit wurde auch das IT Service Management (ITSM) zum strategisch wichtigsten IT-Thema. Notwendig waren und sind künftig etwa optimierte ITSM-Prozesse, eine Anpassung der IT-Service-Zeiten oder mehr Self-Service. Nachholbedarf besteht beim Enterprise Service Management (ESM).

Von Jürgen Mauerer

Das Coronavirus hat die Digitalisierung stark beschleunigt. Viele Firmen haben binnen weniger Monate Digitalisierungs-Projekte umgesetzt, für die sie sonst Jahre gebraucht hätten. Damit rückte auch das IT Service Management (ITSM) in den Fokus. Die Verlagerung der Arbeit ins Homeoffice wirkte wie ein Stresstest und zeigte, wie Firmen in puncto ITSM aufgestellt sind: Ist der IT-Support effizient genug? Sind die IT-Prozesse flexibel und widerstandsfähig genug für den Umgang mit derartigen Krisen?

Wegen Corona wurde das IT Service Management mit 41 Prozent (Vorjahr: 33 Prozent und Platz 2) zum strategisch wichtigsten Thema, mit dem sich die IT-Abteilungen in den kommenden zwei Jahren auseinandersetzen müssen. Natürlich sind in Firmen mittlerweile viele IT-Services standardisiert, automatisiert und arbeiten kosteneffizient mit konstant hoher Qualität. Entsprechend hoch ist auch dieses Jahr die Zufriedenheit der Unternehmen mit ihrem ITSM. Im Vergleich zum Vorjahr sind die Werte sogar leicht gestiegen. Auf einer Schulnoten-Skala von 1 bis 6 erreicht die Zufriedenheit einen Mittelwert von 2,4, sprich ein „Gut“. Letztes Jahr lag der Mittelwert noch bei 2,5.

Doch selbst wenn viele Firmen mit ihrem IT Service Management zufrieden sind – Corona brachte neue Anforderungen hinzu. Durch Lockdown, Social Distancing und zunehmende Arbeit im Homeoffice musste die IT ihre Service-Management-Prozesse effizienter gestalten. Das bestätigt auch die vorliegende Studie. Rund drei Viertel der Unternehmen stimmen der Aussage zu: „Durch Covid-19 hat sich erwiesen, dass wir in unserem Unternehmen zunächst einmal die Prozesse optimieren müssen.“

Neue Herausforderungen durch Corona

Corona hat das ITSM darüber hinaus weiter verändert. Auch Self-Service-Portale und die Kommunikation mit dem Service Desk rückten in den Fokus der Kunden. Wenn Mitarbeiter im Homeoffice um 22 Uhr zuhause an ihrem Schreibtisch sitzen, ist der Service Desk nicht mehr besetzt. Abhilfe schaffen hier eine Anpassung der IT-Service-Zeiten oder bessere Self-Service-Möglichkeiten. Letztere bieten Lösungs-Datenbanken mit Tipps und Tricks zu alltäglichen IT-Fragen, die Mitarbeiter im Homeoffice unterstützen. Auch hier stimmen rund Drei Viertel der Befragten zu. Häufig kommen dann auch KI-basierte Chatbots zum Einsatz, um die Qualität am Service Desk zu verbessern.

Zudem fordert Covid-19 Investitionen in die IT-Infrastruktur sowie für die IT-Ausstattung in den Homeoffices der Mitarbeiter. Letzteres stellt für viele Firmen eine völlig neue IT-Herausforderung dar. An Geld mangelt es jedenfalls nicht. 80 Prozent der Firmen sagen, dass ihr ITSM-Budget ausreichend (33 Prozent) oder eher ausreichend dimensioniert ist. Die gute Nachricht: Während der Corona-Pandemie hat etwa die Hälfte der Unternehmen (51 Prozent) das ITSM-Budget sogar deutlich erhöht oder erhöht – damit schaffen sie die Voraussetzung für eine weitere Optimierung des IT Service Managements.

Nachholbedarf bei ESM

Während der Pandemie hat etwa die Hälfte der Unternehmen auch das ESM-Budget (48 Prozent) teils deutlich erhöht. Doch irgendwie scheint das Thema Enterprise Service Management nicht so richtig ins Rollen zu kommen. Zwar sind 87 Prozent der Firmen (Vorjahr: 92 Prozent) der Meinung, dass sich das Prinzip des IT-Service-Managements, sprich standardisierte, automatisierte IT-Services, auch auf andere Geschäftsprozesse in Fachbereichen wie HR, Marketing oder Vertrieb anwenden lässt.

Allerdings nehmen nur 15 Prozent der Firmen Geld für die Erweiterung von ITSM auf ESM in die Hand (Vorjahr: zehn Prozent). Auch als strategisches Thema für die IT ist das Enterprise Service Management mit 14 Prozent nicht allzu relevant. Das lässt darauf schließen, dass eine konsequente Umsetzung von ESM noch etwas dauern dürfte. Hier sollten Firmen nicht weiter zögern und die ITSM-Prinzipien künftig verstärkt auf Services in anderen Fachbereichen übertragen. Schließlich bietet ESM einen großen Vorteil: Es ermöglicht einen Gesamtblick auf die wichtigsten Service-Geschäftsprozesse eines Unternehmens, da es den Daten- und Informationsfluss zwischen den internen Abteilungen und externen Ressourcen, die an einem Geschäftsprozess beteiligt sind, erleichtert.

CIO-Agenda 2021

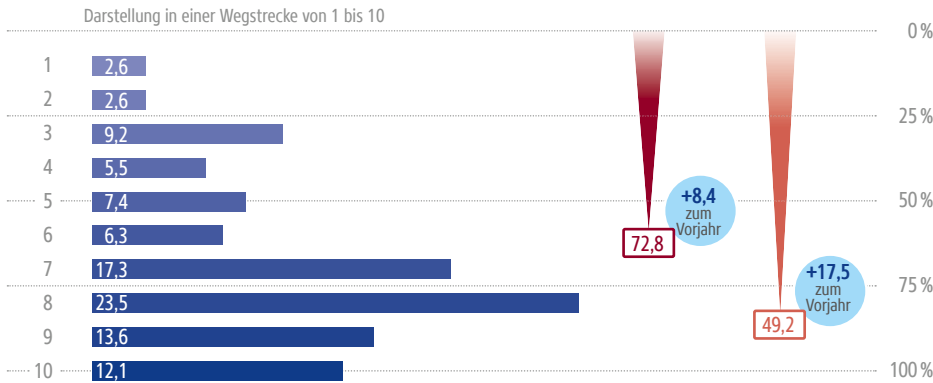
**Daten zur allgemeinen Einschätzung
der Marktlage**

*Exklusive Einblicke:
Wie IT-Entscheider das Business in
Gegenwart und Zukunft gestalten*

CIO-Agenda 2021

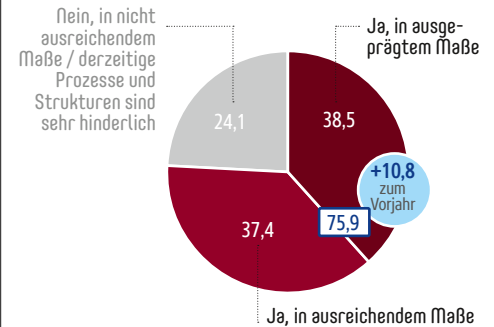
Mit Siebenmeilenstiefeln auf dem Weg der digitalen Transformation

Fast 73 Prozent der befragten CIOs sehen sich und ihre Unternehmen bereits auf der zweiten Hälfte des Weges, **knapp die Hälfte der Befragten (49 Prozent)** sogar auf dem letzten Viertel. Das ist teils deutlich mehr als im Vorjahr (+8 bzw. +18 Prozentpunkte).



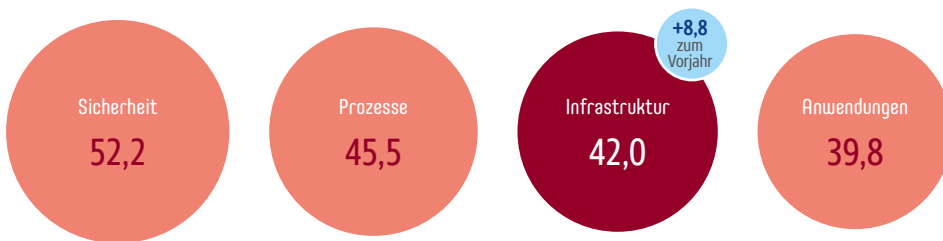
Entwicklung neuer digitaler Geschäftsmodelle

76 Prozent der Unternehmen verfügen über grundlegende **Prozesse und Strukturen** dafür – 11 Prozentpunkte mehr als im Vorjahr. In den Unternehmen mit mehr als 10 Millionen Euro jährlichem IT-Budget liegt der Wert heute sogar bei fast 92 Prozent (+13).



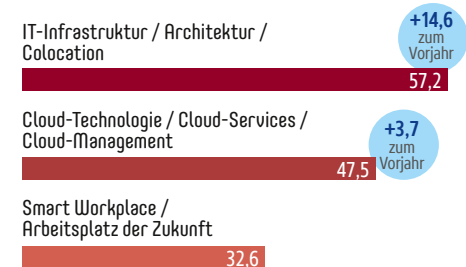
Starkes „Brot- und Buttergeschäft“

Die **substanziellsten Investments** der kommenden drei Jahre wollen die CIOs in den Bereichen Sicherheit, Prozesse, Infrastruktur und Anwendungen tätigen. Vor allem die **Infrastrukturthemen** erfahren neue Aufmerksamkeit (+9 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr).



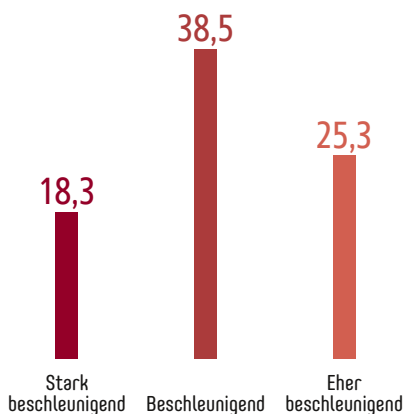
Cloud nicht mehr Nummer eins

Knapp 57 Prozent der Unternehmen wollen mittelfristig zunächst in Infrastrukturthemen **investieren** (+15 Prozentpunkte im Vorjahresvergleich). Damit verlieren die Cloud-Investments trotz Steigerung zum Vorjahr (+4) ihren Spitzenplatz deutlich.



Corona beschleunigt

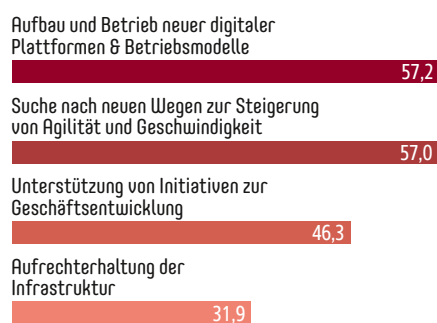
82 Prozent der Unternehmen schätzen den mittel- bis langfristigen **Einfluss der Pandemie** auf den digitalen Wandel in den Unternehmen als beschleunigend ein.



Innovator, kein „Bewahrer“

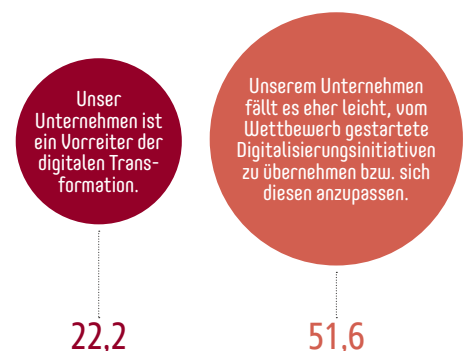
Die meisten CIOs/IT-Leiter sehen sich langfristig als Schaffer und Betreiber neuer digitaler Plattformen und Betriebsmodelle sowie als Wegbereiter von mehr Agilität und Geschwindigkeit in ihren Unternehmen.

Fokus des CIOs / IT-Leiters in 5 Jahren:



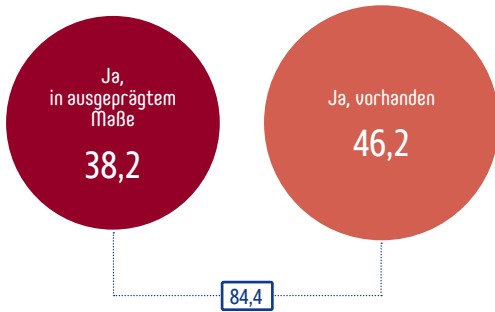
Pioniere und Fast Follower

Fast drei Viertel der CIOs sieht sich als **Vorreiter** (22 Prozent) oder **Fast Follower** (52 Prozent) für Digitalisierungsinitiativen.



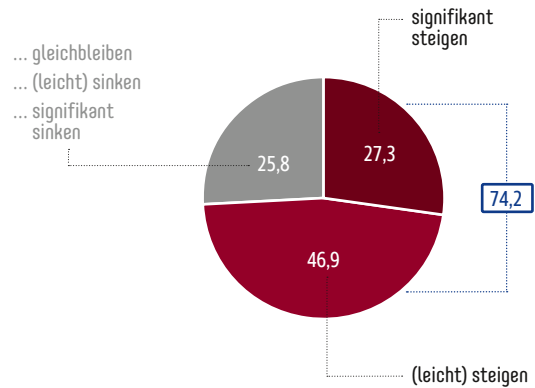
Digitalisierungsstrategie

Fast 85 Prozent der deutschen Unternehmen haben mittlerweile eine, bei den großen mit mehr als 100 Mitarbeitern sind es sogar 90 Prozent, bei denen mit mehr als 1 Mrd. Euro Jahresumsatz mehr als 95 Prozent.



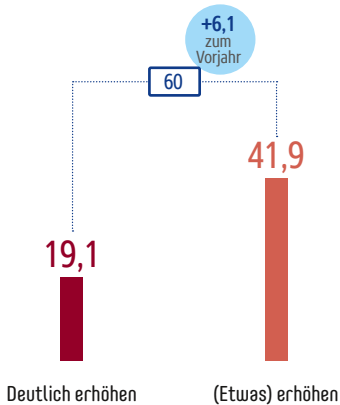
Weiter steigende Investitionen in die digitale Zukunft

Das **Gesamt-IT-Budget** wird bei **74 Prozent** der Befragten (signifikant) steigen. Im Vorjahr lag dieser Wert noch bei knapp 66 Prozent.



Mehr IT-Mitarbeiter für den Erfolg

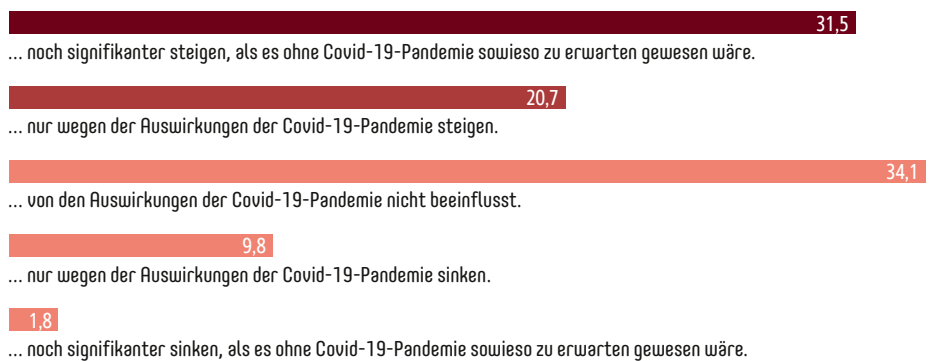
Die **Zahl der IT-Mitarbeiter** soll in über **60 Prozent** der Unternehmen (deutlich) erhöht werden. Das sind 6 Prozentpunkte mehr als im Vorjahr.



Corona sorgt für mehr Geld

In **mehr als einem Fünftel** der befragten Unternehmen werden die IT-Budgets nur wegen der Auswirkungen durch die Corona-Pandemie steigen; **in fast einem weiteren Drittel** trägt die Pandemie zu einer noch stärkeren Budget-Steigerung bei.

Das IT-Budget wird ...

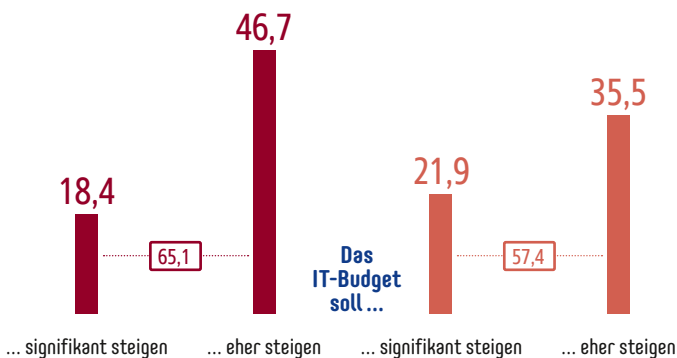


IT-Investitionen fürs Business

Um bestehende Geschäftsmodelle auszubauen oder zu verbessern, werden **zwei Drittel** der Unternehmen ihre **dafür nötigen IT-Investitionen** erhöhen. Deutlich **mehr als die Hälfte** der Befragten will auch mittels IT-Gelder ganz neue Geschäftsmodelle einführen.

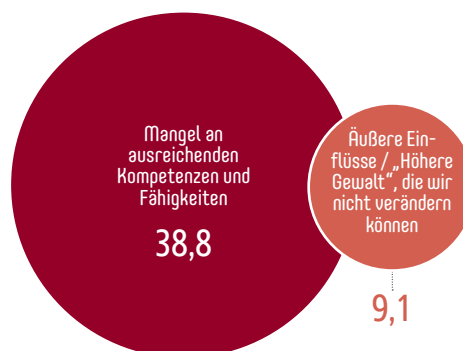
Für Ausbau / Verbesserung bestehender Geschäftsmodelle

Für Einführung neuer Geschäftsmodelle



Es mangelt an Know-how

Fragt man nach **Widerständen und Hindernissen**, die die digitalen Ambitionen ihrer Unternehmen behindern, antworten 39 Prozent der CIOs zuerst mit dem **Mangel an ausreichenden Kompetenzen und Fähigkeiten**. **Äußere Einflüsse / „Höhere Gewalt“** (wie beispielsweise eine Pandemie) wird indes kaum als Hindernis gesehen.



Grundgesamtheit:
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 & IT-Spezialisten aus dem IT-Bereich

Gesamtstichprobe:
276 abgeschlossene und qualifizierte Interviews

Untersuchungszeitraum:
17. November bis 10. Dezember 2020

Methode:
Online-Umfrage (CAWI)

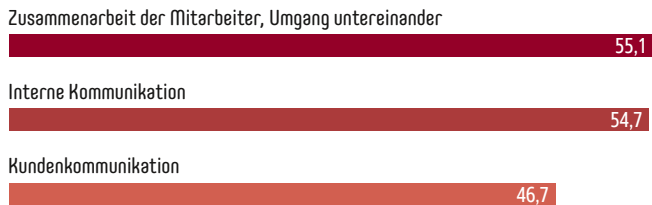
CIO-Agenda 2021

Alle Angaben in Prozent

Umgang und Kommunikation verändern sich

Die Pandemie beeinflusst die Menschen noch einmal deutlich stärker, als sie das mit den Unternehmensprozessen tut.

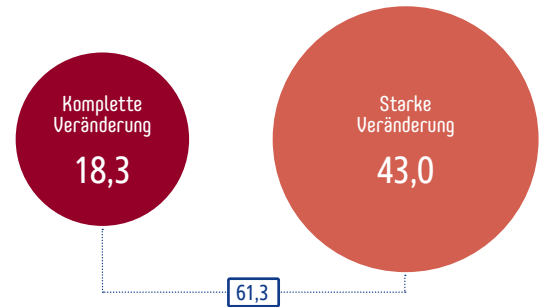
Was die Pandemie im Unternehmen am stärksten verändert:



Die Zukunft heißt Data Analytics

Mehr als sechs von zehn Unternehmen schätzt, dass Data Analytics / Big Data ihre Geschäftsmodelle langfristig – binnen fünf bis zehn Jahren – verändern werden.

Verändereinfluss durch Data Analytics / Big Data binnen der kommenden drei Jahre:



Wenig Kooperation mit Start-ups

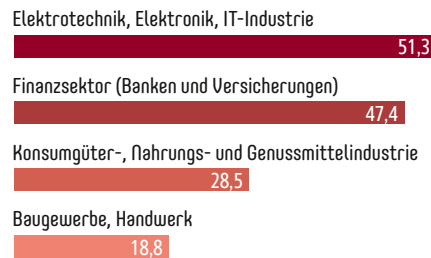
Unternehmen arbeiten bei Digitalisierungsprojekten vor allem **mit eigenen Kunden** oder Industriepartnern zusammen. Selbst Wettbewerber sind ihnen oft lieber als Start-ups.

Bestehende Partnerschaft ...



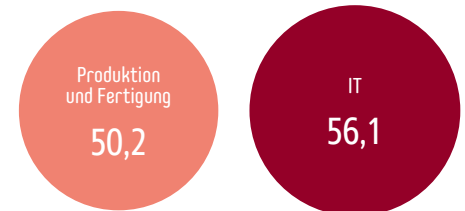
IT-Industrie und Banken / Versicherungen mit den größten Veränderungen

Die CIOs schätzen vor allem die Branchen Elektronik / IT und Banken / Versicherungen als **stark vom digitalen Wandel betroffen** ein.



Produktion, IT und Service wandeln sich stark

Fragt man nach den **einzelnen Unternehmensbereichen**, die vom digitalen Wandel **am stärksten beeinflusst und verändert** werden, so sehen die befragten CIOs hier ihren eigenen Bereich, **die IT**, deutlich betroffen.



CIO-Agenda 2021 – Executive Summary

Die Ergebnisse der „CIO-Agenda 2021“ stehen zum Teil natürlich unter dem Eindruck der Corona-Pandemie. So shiften viele Unternehmen ihre Budgets, die sie vor Jahresfrist noch am ehesten in Cloud-Projekte gesteckt hätten, in Infrastrukturthemen um, um ihre bestehenden Systeme stabiler und sicherer zu machen. Insgesamt sorgt die Pandemie dafür, dass die digitale Transformation deutlich schneller voranschreitet und IT-Budgets oftmals signifikant erhöht werden. Letzteres ist auch deshalb nötig, weil neue Geschäftsmodelle entwickelt werden sollen oder gar müssen. Gerade der Bereich Data Analytics scheint hier langfristig ein

aussichtsreicher Kandidat zu sein – die Zusammenarbeit mit Start-ups eher weniger. Wenig getan im Vergleich zum Vorjahr hat sich bei den Widerständen und Hindernissen, die die digitalen Ambitionen der Unternehmen behindern – hier schlägt insbesondere der Fachkräftemangel weiterhin voll durch. Fragt man nach den grundsätzlichen Einflüssen der Pandemie in den Unternehmen, so sind es vor allem der Umgang der Mitarbeiter untereinander sowie die interne wie externe Kommunikation, die nach dem Eindruck der CIOs und IT-Leiter eine Veränderung erfahren haben – viel stärker noch als eher „technokratische“

Themen wie (Vertriebs-)Prozesse oder Finanzen. Ihre eigenen Langfristaufgaben sehen die Befragten vornehmlich im innovativen Bereich – beispielsweise neue digitale Plattformen und Betriebsmodelle zu schaffen und zu betreiben sowie für mehr Agilität und Geschwindigkeit im Unternehmen zu sorgen. Die Aufrechterhaltung der bestehenden Infrastruktur zählte gerade im vergangenen Jahr zwar zu den Kernaufgaben der IT-Teams, ist aber nach einhelliger Meinung ein Zustand von nur kurzer Dauer. Spätestens wenn die Pandemie komplett überwunden ist, werden die innovativen Ärmel wieder richtig hochgekrempelt.

Die digitale Kluft wird größer

Im Jahr 2020 haben Unternehmen umfangreich in digitale Architekturen, Tools und Prozesse investiert, um die enormen Herausforderungen der Covid-19-Krise zu bewältigen. Diese Digitalisierungswelle scheint jedoch nicht zu einer Konvergenz der digitalen Landschaft zu führen. Stattdessen zeigt die aktuelle Studie „CIO-Agenda 2021“ von IDG Research Services / CIO-Magazin und WHU – Otto Beisheim School of Management eine zunehmende Divergenz in Bezug auf ihre Bereitschaft, in die digitale Zukunft zu investieren.

Prof. Dr. Dries Faems
ist Inhaber des Lehrstuhls
für Entrepreneurship,
Innovation und Technolog-
ische Transformation an
der WHU – Otto Beisheim
School of Management

Von Prof. Dr. Dries Faems

Die Ergebnisse der Befragung von 276 (IT-)Entscheidern aus DACH-Unternehmen zeigen, dass diejenigen, die sich selbst als „Digital Leader“ sehen, deutlich höhere IT-Investitionen planen als die „Digital Follower“ und „Digital Laggards“ (digitale Nachzügler). Statt aufzuholen, laufen die aktuellen Digital Follower und Digital Laggards daher Gefahr, im digitalen Wettbewerb hoffnungslos ins Hintertreffen zu geraten.

Vorreiter, Mitläufer und Nachzügler

Mehr als ein Fünftel der Befragten (22 Prozent) gibt an, dass ihr Unternehmen als Vorreiter der digitalen Transformation gesehen werden könne. Im Gegensatz zu diesen digitalen Vorreitern bezeichnet etwas mehr als die Hälfte der Befragten (52 Prozent) ihr Unternehmen als digitalen Mitläufer. Diese Unternehmen initiieren keine neuen digitalen Trends, sind aber in der Lage, auf digitale Initiativen von Wettbewerbern adäquat zu reagieren. 26 Prozent der Befragten geben an, dass ihr Unternehmen Schwierigkeiten habe, auf neue digitale Initiativen von Wettbewerbern zu reagieren, nicht in der Lage sei, eine digitale Antwort zu formulieren, oder die Relevanz der Digitalisierung für die eigene Branche verneine. Diese letzte Gruppe von Unternehmen wird als digitale Nachzügler bezeichnet.

Wie unterscheiden sich digitale Leader von digitalen Followern und digitalen Nachzüglern? Die Ergebnisse weisen auf drei wichtige Merkmale hin. Erstens: Während die Mehrheit der Digital Leaders (74 Prozent) eine stark ausgeprägte digitale Strategie oder Roadmap hat, ist eine solche klare digitale Vision bei den Digital Followers (37 Prozent) und Digital Laggards (11 Prozent) eher selten. Zweitens sehen wir erhebliche Unterschiede in der Nutzung von Strukturen und

Prozessen zur Entwicklung digitaler Geschäftsmodelle. Beispiele für solche Strukturen und Prozesse sind das Vorhandensein einer eigenen digitalen Innovationseinheit, die Anwendung agiler Entwicklungsprinzipien und die Anwendung von Lean-Start-up-Prinzipien.

Die Mehrheit der Digital Leaders (89 Prozent) hebt hervor, dass sie sich weitgehend auf diese Art von Strukturen und Prozessen verlassen. Dagegen nutzt nur eine Minderheit der Digital Followers (32 Prozent) und Digital Laggards (sechs Prozent) diese Strukturen und Prozesse intensiv. Während die Mehrheit der Digital Leaders eine Open-Innovation-Strategie für digitale Projekte verfolgt, ist die Zusammenarbeit mit externen Partnern für die Digitalisierung bei den Digital Followers und Laggards deutlich weniger präsent. Während beispielsweise eine Mehrheit der Digital Leaders (69 Prozent) bei digitalen Projekten mit Kunden zusammenarbeitet, findet diese Art der Zusammenarbeit nur bei einer Minderheit der Digital Followers (48 Prozent) und Digital Laggards (40 Prozent) statt. Ein ähnliches Muster ist bei der Zusammenarbeit mit Wettbewerbern zu beobachten. Während 62 Prozent der Digital Leaders bei digitalen Projekten mit Wettbewerbern zusammenarbeiten, ist diese Art der Zusammenarbeit bei Digital Followers (35 Prozent) und Digital Laggards (30 Prozent) eher unüblich.

Hemmende Faktoren

Wir haben die Befragten auch gebeten, über die wichtigsten Faktoren nachzudenken, die ihre Fähigkeit behindern, ihre digitalen Ziele zu verwirklichen. Fehlende Kompetenzen ist der wichtigste hemmende Faktor. Allerdings bestehen signifikante Unterschiede zwischen den digitalen Leadern, Followern und Nach-

zügler: 37 Prozent der digitalen Follower und 53 Prozent der digitalen Nachzügler geben an, dass fehlende Kompetenzen ein wichtiger hemmender Faktor sind. Nur 27 Prozent der digitalen Vorreiter sehen fehlende Kompetenzen als hinderlichen Faktor an.

Ein zweiter wichtiger hemmender Faktor ist die Existenz von technologischen Altlasten (Legacy). Dieses Problem ist in der Gruppe der Digital Follower am deutlichsten ausgeprägt, in der ein Drittel der Befragten die Existenz bestehender technologischer Investitionen als wichtigen hemmenden Faktor hervorhebt. Unter den Digital Leaders sind es 26, bei den Digital Laggards 28 Prozent.

Das dritte große Hemmnis ist die mangelnde interne Bereitschaft zur Veränderung – besonders stark ausgeprägt bei den digitalen Nachzüglern, von denen 39 Prozent diesen Punkt nennen. Bei den digitalen Followern sind es indes nur 20, bei den digitalen Vorreitern lediglich 16 Prozent.

In Rückstand geraten statt aufholen

Die Covid-19-Krise hat Unternehmen dazu gebracht, die digitale Transformation einzuleiten oder zu beschleunigen. Um eine solche digitale Transformationsstrategie zu realisieren, ist der Aufbau einer soliden IT-Infrastruktur eine notwendige Voraussetzung. Daher sollten wir in den kommenden Jahren einen deutlichen Anstieg der IT-Investitionen erwarten. Wenn wir jedoch zwischen digitalen Vorreitern, Mitläufern und Nachzüglern unterscheiden, lassen sich einige signifikante Unterschiede ausmachen. So planen 59 Prozent der von uns befragten digitalen Vorreiter, ihr IT-Budget in den kommenden drei Jahren deutlich zu erhöhen. Die digitalen Mitläufer planen dies indes nur in 17 Prozent, die digitalen Nachzügler in 19 Prozent der Fälle. Mit anderen Worten: Es ist vor allem die Gruppe der aktuellen „Digital Leader“, die spürbare Investitionen in ihre IT plant.

Fazit

Im vergangenen Jahr wurden die Unternehmen dazu gedrängt, ihre Infrastruktur und ihre Geschäftsmodelle (weiter) zu digitalisieren. Die Covid-19-Krise lässt sich daher als eine Art „Weckruf“ beschreiben, der digitale Follower und Nachzügler antreibt, zu den digitalen Vorreitern in ihrer jeweiligen Branche aufzuschließen. Wir könnten somit hoffen, dass die Nicht-Vorreiter motiviert sind, zusätzliche Anstrengungen zu unternehmen, um den Vorreitern in diesem Punkt näherzukommen. Tatsächlich aber sehen wir, dass die digitalen Vorreiter in Bezug auf ihre künftigen IT-Investitionspläne am ehrgeizigsten sind. Statt einer digitalen Konvergenz könnten wir daher eine zunehmende digitale Ungleichheit zwischen den Unternehmen erleben, bei der der Abstand zwischen den digitalen Leaders und anderen Unternehmen weiter wächst. Dieser besorgniserregende Trend erfordert die Aufmerksamkeit von Managern, Wissenschaftlern und politischen Entscheidungsträgern gleichermaßen. Wir sollten eine Situation vermeiden, in der eine ausgewählte Gruppe von Digital Leaders die Vorteile der digitalen Transformation voll ausschöpft, während andere in einer Art „digitaler Todeszone“ landen.

Hintergrund zur Studie

Die Studie „CIO-Agenda 2021“ wurde vom 17. November bis zum 10. Dezember 2020 von IDG Research Services (COMPUTERWOCHE / CIO) in Zusammenarbeit mit der WHU durchgeführt. Es nahmen 276 CIOs, Geschäftsführer, Vorstände, C-Führungskräfte und Abteilungsleiter aus verschiedenen Unternehmensbereichen aller Branchen in Deutschland, Österreich und der Schweiz an der Online-Befragung teil.

Unsere Studienpartner stellen sich vor





Now Platform

ServiceNow

Wir haben es uns zur Aufgabe gemacht, dass Menschen besser und effizienter arbeiten können. Wir glauben an die Macht der Technologie, um die Komplexität der Arbeitsplätze zu reduzieren. Wir verwandeln alte manuelle Arbeitsweisen in moderne digitale Workflows, mit denen wir die Produktivität steigern können. Dies ist die Transformation der Arbeit. Mitarbeiter haben wieder mehr Zeit für das Wesentliche und sind weniger mit Dingen beschäftigt, die genauso gut von digitalen Technologien erledigt werden können.

ServiceNow – Der Unternehmensname beschreibt in einem Wort Vision, Mission und Unternehmenszweck.



„Wir sehen uns verpflichtet, ein nachhaltiges Unternehmen zu schaffen, das sich ganz dem Erfolg unserer Kunden widmet.“

Bill McDermott
President und CEO
ServiceNow



IT
Workflows



Employee
Workflows



Customer
Workflows

In der Now Platform ist diese Vision Wirklichkeit geworden, mit unserer Technologie die Serviceerfahrung für alle zu verbessern: für die, die Services erbringen, und damit auch für die, die sie nutzen.

Die cloudbasierte Now Platform von ServiceNow hilft Unternehmen, ihre digitalen Prozesse und Abläufe zu konsolidieren und zu harmonisieren. Als übergeordnete „Platform of Platforms“ nutzt sie Daten von Business-Anwendungen wie SAP, Salesforce oder Workday, um damit Workflows für alle Unternehmensbereiche zu orchestrieren – von der IT über die Personalverwaltung bis hin zu Produktion, Marketing und Vertrieb.

servicenow[™]

Service-now.com GmbH
Prielmayerstr. 3
80335 München
Telefon: +49 (0) 69 768056100
Web: www.servicenow.de



Die IT-Abteilung als Drehscheibe eines erfolgreichen Unternehmens

Die Grundlagen für Enterprise Service Management basieren auf den Prinzipien des IT-Service-Managements (ITSM).

Indem Aufgaben intelligent priorisiert und sofort an die richtige Person mit entsprechender Qualifikation weitergeleitet werden, lässt sich die Produktivität der IT weiter steigern und skalieren.

KI-gestützte Empfehlungen und eine übersichtliche Arbeitsoberfläche versetzen die Zuständigen in der IT außerdem in die Lage, von Mitarbeitern gemeldete Probleme schneller zu beheben.

ServiceNow IT-Workflows

Die folgenden Workflow-Lösungen unterstützen die IT darin, die oben genannten Ziele zu erreichen:



IT Service Management, um Effizienz, Prozessqualität und Wirtschaftlichkeit zu optimieren und so den Weg für Kunden- und Service-Orientierung zu ebnen.



Development Operations (DevOps), um die Zusammenarbeit zwischen der Entwicklung und IT Operations reibungslos zu gestalten.



IT Operations Management, um über alle Infrastrukturen und Apps hinweg für Transparenz zu sorgen.



Security Operations (SecOps), um Bedrohungen schneller zu identifizieren, zu priorisieren und zu beseitigen – und das automatisch.



IT Business Management, um Agilität und Geschäftsergebnisse zu optimieren.



Governance, Risk & Compliance (GRC), um schneller und besser Entscheidungen zu treffen – auf Basis von Echtzeitdaten.



IT Asset Management, um Kontrolle und Transparenz hinsichtlich Lizenzen und Hardware sowie deren Produktlebenszyklen zu erhalten.



IVANTI

Wir unterstützen das Everywhere Enterprise

Ivanti hat seinen Hauptsitz in einer Region nahe Salt Lake City, die die New York Times kürzlich als „das nächste Silicon Valley“ bezeichnete. Das Unternehmen mit 1.700 Mitarbeitern betreibt 36 Niederlassungen in 23 Ländern, mit zentralen Standorten unter anderem in London, Frankfurt, Paris, Sydney, Shanghai und Singapur.

Die IT-Software von Ivanti ist bei 78 der Fortune-100-Unternehmen im Einsatz. Die IT-Abteilungen der Unternehmen setzen auf Ivanti, um ihre ITSM-, IT-Asset-Management-, IT-Sicherheits-, Endpoint-Management- und Supply-Chain-Funktionen zu verbinden.

Die Automatisierungsplattform von Ivanti macht jede IT-Verbindung über Geräte, Infrastruktur und Nutzer hinweg intelligenter und sicherer. Von PCs und mobilen Geräten bis hin zu virtuel-

len Desktop-Infrastrukturen und dem Rechenzentrum erkennt, verwaltet, sichert und wartet Ivanti IT-Assets von der Cloud bis zum Edge im Everywhere Enterprise – und bietet gleichzeitig personalisierte Mitarbeitererfahrungen.

Im Everywhere Enterprise laufen Unternehmensdaten frei über Geräte und Server und ermöglichen es den Mitarbeitern, standortunabhängig und produktiv zu arbeiten.

IT'S A BIG, DIVERSE, AND THRIVING FAMILY

Im Januar 2017 schlossen sich LANDESK und HEAT Software zusammen und gründeten Ivanti. Heute vereint Ivanti die Kompetenz und Schlagkraft von acht sich ergänzenden Unternehmen. Jeder Zuwachs hat die Fähigkeiten des Unternehmens verbessert, IT-Services, Supply Chain Management und Datensicherheit anzubieten.

BESSERE EINBLICKE. BESSERE ERGEBNISSE.

Unser integrierter IT-Service- und Assetmanagement-Ansatz trägt dazu bei, die Produktivität der Mitarbeiter, die Datenqualität und die Servicebereitstellung für die IT und darüber hinaus zu steigern. All dies vereinfacht die Konsolidierung von Anbietern und Tool-Instanzen auch bei steigenden Anforderungen.

**SERVICEMANAGEMENT**

Genießen Sie moderne Servicebereitstellung für die IT und darüber hinaus.

**IT-ASSETMANAGEMENT**

Verwalten und optimieren Sie IT-Assets vom Kauf bis zur Entsorgung.

**SOFTWARELIZENZOPTIMIERUNG**

Verfolgen Sie die exakte Lizenzbilanz, sorgen Sie für Compliance und fordern Sie nicht genutzte Software zurück.

**SAP-LIZENZOPTIMIERUNG**

Gewinnen Sie die Kontrolle über die SAP-Lizenzkosten und seien Sie auf das nächste SAP-Audit vorbereitet.

**SPRACHAUTOMATISIERUNG**

Integrieren Sie die Telefoninfrastruktur in Ihre IT-Service-management-Umgebung.

**SELF-HEALING**

Hyper-Automatisierungsplattform für Self-Heal, Self-Secure und Self-Service von der Cloud bis zum Edge.

**IT-BERICHTE**

Erstellen Sie ansprechende Berichte über IT-Daten für fast jedes IT-Tool, das Sie verwenden.

**END-TO-END-AUTOMATISIERUNG**

Setzen Sie Automatisierung in all Ihren IT-Systemen ein.

Foto: shutterstock.com / SFIO CRACHO

Einer der großartigsten Gewinne an der Zusammenführung all dieser Unternehmen sind die vielfältige Mitarbeiterkultur und eine loyale Basis von Kunden mit unterschiedlichem Hintergrund, die Ivanti-Produkte entwickeln und einsetzen.

Die jüngsten Zuwächse hat Ivanti Ende 2020 mit Pulse Secure und MobileIron abgeschlossen. MobileIron bringt als Anbieter von Enterprise Mobile Management (EMM) und Mobile Device Management (MDM) Technologien Fähigkeiten zum Management des „Everywhere Enterprise“ ins Unternehmen ein. Pulse Secure, ein Anbieter

von Secure-Access-Lösungen für Zero-Trust-Transparenz, Compliance und geschützte Konnektivität zwischen Benutzern, Geräten, Anwendungen und Diensten ermöglicht die optimale Absicherung einer dezentralen und mobilen Belegschaft.

Für weitere Informationen besuchen Sie www.ivanti.de und folgen @IvantiGermany.



Ansprechpartner:
Andreas Schmid
E-Mail: Andreas.Schmid@ivanti.com
www.ivanti.de

FIT FÜR DIE DIGITALISIERUNG

Intelligentes Service Management für die IT und darüber hinaus

Die Covid-19-Pandemie hat alle Unternehmen dazu veranlasst, ihre Programme zur digitalen Transformation entscheidend voranzutreiben. Sie sind auf dem Weg, in kürzester Zeit das umzusetzen, wofür sie sonst Jahre gebraucht hätten. Für die IT resultiert daraus: Neben Stabilität, Sicherheit und Zuverlässigkeit wird eine noch höhere Veränderungsgeschwindigkeit erwartet.

Auch für das Service Management verändern sich damit die Perspektive und vor allem der Zeithorizont. Neue Anforderungen kommen hinzu, gleichzeitig müssen immer noch dieselben Dinge gemacht werden – allerdings viel schneller oder effizienter. Und entscheidend ist bei allem ein optimales Nutzererlebnis.

NEUE ANFORDERUNGEN AN ANBIETER VON ITSM-LÖSUNGEN

Damit einher gehen auch veränderte Anforderungen an die Anbieter von ITSM-Lösungen. Entsprechende Lösungen sollten folgende Funktionen und Merkmale bieten:

- Ein leistungsfähiges, einfach zu bedienendes Self-Service-Portal
- Integration von Cloud Services in einen ganzheitlichen Service-Katalog, der alle Orte der Leistungserbringung vereint
- Lizenzmanagement, Service Request Management und transparentes Monitoring in einer zentralen Plattform

- Umfangreiche Unterstützung bei der Automatisierung von zeitraubenden manuellen Aufgaben
- Unterstützung durch KI etwa bei Chatbots im Service Desk oder Predictive Analytics zur Vorhersage von Service Desk Incidents
- Unterstützung bei der nahtlosen Erweiterung von ITSM zum Enterprise Service Management (ESM)

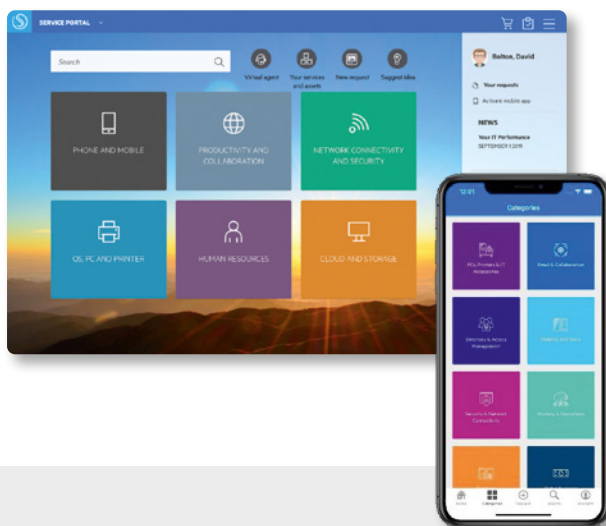


„Die größten Herausforderungen haben die Mitarbeiter im Homeoffice zu bewältigen. Deren Themen ändern sich so schnell, dass sie sich oft schon erledigt haben, bevor sie überhaupt automatisiert wurden. Von daher braucht es unbedingt eine zentrale Anlaufstelle. Eventuell muss die IT etwas abpuffern, und wenn das Problem immer noch besteht beziehungsweise viele Anfragen eingehen, dann lohnt sich auch eine Automation. Das Wichtigste dabei ist aber, die aktuellen Bedürfnisse der User genau im Blick zu haben, um bei einer Prozessänderung nicht das Thema zu verfehlen.“

JÜRGEN LORRY, Micro Focus

INNOVATIV: DIE SERVICE-MANAGEMENT-LÖSUNG VON MICRO FOCUS

Bei diesen Anforderungen kann **Micro Focus Service Management X (SMAX)** entscheidend zur Lösung und Umsetzung beitragen. SMAX bietet beispielsweise einen Service-Katalog mit intuitivem, personalisiertem Self-Service, automatisierten Prozessen, umfangreiche KI-Unterstützung etwa bei virtuellen Agenten und Auswertungen, visuelle Dashboards und ESM-Funktionen. Unternehmen können damit ihren Service Desk lokal, in der Cloud (z.B. auf AWS, Microsoft Azure oder Google Cloud) oder als Software as a Service (SaaS) ausführen.



Sie profitieren von effizienteren Prozessen im Service Desk, niedrigeren ITSM-Kosten und geringeren Compliance-Risiken sowie der Automatisierung von Workflows und Aufgaben auf Basis von zahlreichen frei verfügbaren Prozess- und Automatisierungstemplates.

Nicht nur begeisterte Kunden belegen den überzeugenden Leistungsumfang von SMAX, auch Analysten, Studien und Umfragen bewerten die Lösung von Micro Focus sehr hoch: So wurde sie in der **Forrester Wave™: Enterprise Service Management, Q4 2019** als Leader und im **IDC MarketScape: ITSM 2020 Vendor Assessment** als Major Player ausgezeichnet. Research In Action (RIA) hat Micro Focus SMAX außerdem als marktführende Lösung in der **RIA Vendor Selection Matrix: IT and Enterprise Service Management, March 2020** gelistet.

Als Experte im IT- und Enterprise Service Management begleitet Micro Focus Unternehmen bereits seit vielen Jahren erfolgreich auf dem Weg der digitalen Servicetransformation – mit einem Portfolio aus ganzheitlichen Lösungen für intelligente Serviceautomatisierung und smarte Services.

ÜBER MICRO FOCUS

Micro Focus ist einer der größten Anbieter von Unternehmenssoftware mit weltweit ca. 40.000 Kunden und unterstützt Unternehmen bei der digitalen Transformation. Mit einem breit gefächerten Portfolio bietet Micro Focus kundenzentrierte Lösungen für die Umsetzung in vier Schlüsselbereichen, die für den Erfolg in der digitalen Wirtschaft erforderlich sind:

- **ACCELERATE APPLICATION DELIVERY:** Beschleunigte Bereitstellung performanter und zuverlässiger Anwendungen über alle Umgebungen hinweg, von Mainframe bis Cloud.
- **SIMPLIFY YOUR IT TRANSFORMATION:** Verringerung der Komplexität hybrider IT-Umgebungen hin zu einer agilen, serviceorientierten Organisation.
- **STRENGTHEN YOUR CYBER RESILIENCE:** Intelligente Security-Lösungen, um auf eine sich ständig weiterentwickelnde Bedrohungslandschaft schnell zu reagieren.
- **ANALYZE IN TIME TO ACT:** Nutzung von Machine Learning, um unbegrenzte Datenmengen in präzise, verwertbare und automatisierte Erkenntnisse umzuwandeln.

Zu den Kunden von Micro Focus zählen u. a. Accenture, Allianz, BMW, GUESS, Orange, SKY und Vodafone sowie Unternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen, darunter Finanzen, Luft- und Raumfahrt, Pharma, Telekommunikation und Versorgung.

Micro Focus wurde 1976 gegründet. Der Firmensitz befindet sich in Newbury, England.



Micro Focus Deutschland GmbH | Herrenberger Str. 140
D-71034 Böblingen | Telefon: +49 (0) 3221 1076466
E-Mail: www.microfocus.com/contact/contactme | www.microfocus.com



MANAGE ANY SERVICE

Enterprise Service Management als Treiber der Digitalisierung

IT-Verantwortlichen, die sich bereits mit Service Management beschäftigt oder gar ein ITSM-Tool implementiert haben, kommt eine Herausforderung mit Sicherheit bekannt vor: neue Mitarbeiter. Hier greifen bereits vor dem ersten Arbeitstag des Mitarbeiters Zuständigkeiten und Services verschiedener Abteilungen ineinander. Ein typisches Onboarding beginnt für neue Mitarbeiter in der Regel in der Personalabteilung: Hier werden unter anderem ein Stammdatenblatt angelegt und eine Personalnummer vergeben. Die Lohnbuchhaltung erfasst Kontodaten und bereitet später die Gehaltszahlungen vor.

Auch der IT kommt eine wichtige Rolle zu: Sie ist dafür verantwortlich, dass neue Mitarbeiter vom ersten Tag an produktiv arbeiten können. Sie stellt Computer, Telefon und Zutrittskarten bereit, versorgt sie mit E-Mail-Adresse, Telefonnummer sowie Zugängen zu Business-Software, Druckern und Netzlaufwerken. Das Gebäudemanagement kümmert sich um den passenden Schreibtisch und ein Namensschild an der Bürotür. Innerhalb dieser (Non-IT-)Prozesse gilt es zusätzlich eine Vielzahl firmenspezifischer Regularien und Compliance-Richtlinien einzuhalten. Darüber hinaus müssen auch auftretende Probleme möglichst zeitnah behoben werden. Was einfach klingt, ist vor allem bei international agierenden Unternehmen weit komplexer als die bloße Abarbeitung eines klassischen Laufzettels.

In den meisten Unternehmen gibt es jedoch noch weit mehr Herausforderungen als das Onboarding neuer Mitarbeiter – Enterprise Service Management kann hier allen Beteiligten durch die Automatisierung von Prozessen das Leben erleichtern.

Efecte – Ihr Partner auf dem Weg zur Automatisierung und Digitalisierung Ihrer Prozesse

Manage any Service – das ist Efecte's Credo und zugleich unsere Mission. Mit der einfachen Automatisierung von komplexen Abläufen und Prozessen in einem benutzerfreundlichen User-Interface unterstützen wir die Digitalisierung Ihrer Services überall im Unternehmen und bringen Ihnen gleichzeitig mehr Sicherheit durch Konformität und Kontrolle.

Efecte ist eine Service Management- und Automatisierungs-Plattform, die im ITSM und Enterprise Service Management eingesetzt wird und nicht nur wie beschrieben im HR-Bereich, sondern für die Automatisierung sämtlicher Service-Prozesse im Unternehmen. Unser Kundenportal dient als zentrale Anlaufstelle für Serviceanfragen und verbessert merklich die Nutzererfahrung Ihrer Mitarbeiter. Wir stehen für schnelles, effizientes, modernes und benutzerfreundliches Enterprise-Service-Management. Unsere Plattform macht Ihnen mit zertifizierten und vordefinierten Prozessen bzw. Practices und einer grafischen

NIKOLAS BOSLE,
Sales Account Manager,
Efecte Germany GmbH
nikolas.bosle@efecte.com



Ihr direkter Kontakt zu Efecte

- » für eine personalisierte Live-Demo oder Zugang zu einer von Ihnen in Minuten generierten und 14 Tage offenen Testumgebung
- » für ein unverbindliches Gespräch, in dem wir gemeinsam Ihre Herausforderungen besprechen
- » für Preisinformationen und um alle Ihre offenen Fragen zu klären



„Efecte kann mit seiner Cloud-Lösung eine Vielzahl unterschiedlicher Serviceprozesse abbilden, lässt sich ohne Programmieraufwand anpassen und innerhalb kürzester Zeit ausrollen. Diese Kombination passt ideal zu unseren Anforderungen und hat uns auf Anhieb überzeugt. Ein weiteres Plus war für uns die intuitive Benutzeroberfläche, die sowohl für unser Team als auch die Mitarbeiter unserer Kunden leicht zu bedienen ist. Ein Vorteil, der uns auch hilft, unseren Kunden möglichst schnell neue Services anzubieten und neue Dienste bereitstellen zu können“.

TOBIAS STENDER, Leiter Competence Center Enterprise Service Management, Bechtle IT-Systemhaus Hamburg

Workflow-Engine die Bereitstellung neuer Services in allen anderen Unternehmensbereichen so einfach wie nie zuvor. Efecte Service Management wurde von der SERVIEW nicht nur als erste Lösung für alle 19 ITSM-Prozesse nach ITIL 4 zertifiziert, sondern erhielt auch als einer der ersten Hersteller die Zertifizierung im Bereich Enterprise Service Management.

Efecte bietet Ihnen:

- einen zentralen Anlaufpunkt für alle Services aller Geschäftsbereiche ihres Unternehmens
- die Reduzierung des manuellen Aufwands durch Automatisierung
- schnellere Bearbeitungszeiten durch automatisierte Workflows und eine einfache Benutzerführung
- eine hohe Transparenz, da interne und externe Abläufe nachvollzogen und reproduziert werden können
- eine effiziente Auswertung der KPIs durch umfassende Reporting-Funktionalitäten und Dashboards
- Autonomes Arbeiten, denn mit Hilfe des Graphical Workflow Designers erstellen auch nicht IT-affine Mitarbeiter ihre Prozesse selbstständig
- die integrierte Verwaltung aller Identitäten und Zugriffsrechte im Unternehmen

Efecte ist ein börsennotiertes Softwareunternehmen aus Finnland und bietet Cloud-basierte Lösungen für das Service-Management sowie alle zugehörigen IT-Dienstleistungen an. Das 1998 gegründete Unternehmen ist Marktführer für Service-Management in Finnland und den nordischen Ländern und dort einer der größten Dienstleister für mittelständische Unternehmen sowie den öffentlichen Sektor.

Der Hauptsitz von Efecte befindet sich in Espoo, Finnland. Darüber hinaus betreibt das Unternehmen Niederlassungen in Deutschland und Schweden. Im DACH-Raum unterstützt Efecte bereits namhafte Kunden, darunter mobilcom debitel, die Senckenberg Gesellschaft für Naturforschung, das Bechtle Systemhaus Hamburg oder Rödl&Partner.

Im letzten Marktbericht der deutschen Analytenfirma Research in Action wurde Efecte von Anwendern unter die Top 5 der Anbieter für Service Management in Deutschland gewählt. Das deutsche Team von Efecte ist in München ansässig, zählt aktuell zwölf Mitarbeiter und unterstützt deutsche Kunden und Partner in allen Bereichen, vom Vertrieb über Beratungs- und Implementierungsdienstleistungen bis zum technischen Support.



efecte

Efecte Germany GmbH

Fürstenrieder Str. 279a
81377 München

Telefon: +49 (0) 89 7412 0343

E-Mail: info.de@efecte.com

Web: www.efecte.com



Studiensteckbrief

Herausgeber COMPUTERWOCHE, CIO, TecChannel und ChannelPartner

Studienpartner **Platin-Partner:**
Service-now GmbH

Gold-Partner:
Ivanti Germany GmbH
Micro Focus GmbH

Silber-Partner:
Efecte Germany GmbH

Grundgesamtheit Oberste (IT-)Verantwortliche von Unternehmen in der DACH-Region: strategische (IT-)Entscheider im C-Level-Bereich und den Fachbereichen (LoBs), IT-Entscheider & IT-Spezialisten aus dem IT-Bereich

Teilnehmergenerierung Stichprobenziehung in der IT-Entscheider-Datenbank von IDG Business Media; persönliche E-Mail-Einladungen zur Umfrage

Gesamtstichprobe 531 abgeschlossene und qualifizierte Interviews

Untersuchungszeitraum 14. Dezember bis 21. Dezember 2020

Methode Online-Umfrage (CAWI)

Fragebogenentwicklung IDG Research Services in Abstimmung mit den Studienpartnern

Durchführung IDG Research Services

Umfragesoftware EFS Survey

Stichprobenstatistik

Branchenverteilung*	Land- und Forstwirtschaft, Fischerei, Bergbau	4,7 %
	Energie- und Wasserversorgung.....	4,5 %
	Chemisch-pharmazeutische Industrie, Life Science	10,2 %
	Medizin- und Labortechnik	10,7 %
	Metallerzeugende und -verarbeitende Industrie	9,0 %
	Maschinen- und Anlagenbau	11,5 %
	Automobilindustrie und Zulieferer.....	9,2 %
	Herstellung von elektrotechnischen Gütern, IT-Industrie	12,2 %
	Konsumgüter-, Nahrungs- und Genussmittelindustrie.....	3,8 %
	Medien, Papier- und Druckgewerbe	4,5 %
	Baugewerbe, Handwerk	5,6 %
	Groß- und Einzelhandel (inkl. Online-Handel)	9,8 %
	Banken und Versicherungen.....	13,4 %
	Transport, Logistik und Verkehr	9,6 %
	Dienstleistungen für Unternehmen.....	11,9 %
	Hotel- und Gastgewerbe, Tourismus.....	7,2 %
	Öffentliche Verwaltung, Gebietskörperschaften, Sozialversicherung	6,6 %
Schule, Universität, Hochschule.....	2,6 %	
Gesundheits- und Sozialwesen	4,3 %	
Andere Branchengruppe.....	5,3 %	
Unternehmensgröße deutschlandweit	Weniger als 10 Beschäftigte.....	2,6 %
	10 bis 99 Beschäftigte	7,5 %
	100 bis 499 Beschäftigte	29,6 %
	500 bis 999 Beschäftigte.....	21,5 %
	1.000 bis 9.999 Beschäftigte	26,6 %
	10.000 Beschäftigte und mehr	12,2 %
Umsatzklasse deutschlandweit	Weniger als 100 Millionen Euro	24,1 %
	100 bis 999 Millionen Euro	28,8 %
	1 bis 2 Milliarden Euro	22,8 %
	2 bis 5 Milliarden Euro.....	14,9 %
	5 Milliarden Euro und mehr	9,4 %
Jährliche Aufwendungen in IT-Systeme	Weniger als 1 Million Euro	25,2 %
	1 bis 10 Millionen Euro	44,8 %
	10 bis 100 Millionen Euro	24,5 %
	100 Millionen Euro und mehr	5,5 %

* Mehrfachnennungen möglich

Das Studienkonzept

Die Multi-Client-Studien von IDG Research Services sind mehr als nur Befragungen von C-Level-Entscheidern und IT-Spezialisten. Hinter den Marktforschungsprojekten steht ein nachhaltiges Studienkonzept, das auf eine Laufzeit von mindestens sechs Monaten ausgelegt ist.

Die Veranstaltung der initialen (teils virtuellen) redaktionellen Round Tables, moderiert von leitenden Redakteuren der COMPUTERWOCHE, steht immer zu Beginn eines jeden Studienprojekts.

Über den Verlauf der Round-Table-Veranstaltungen wird ausführlich berichtet, und die Themen, die den Branchenexperten besonders „auf den Nägeln brennen“, werden auch bei der Entwicklung des Studienfragebogens mitberücksichtigt. Die Unternehmen, die das Projekt als Partner begleiten, können eigene Ideen und Fragestellungen einbringen.

Etwa drei Monate nach der methodischen und inhaltlichen Ausgestaltung der Studie liegen die

zentralen Ergebnisse in Form eines hochwertigen Survey Reports vor. Die Studienergebnisse werden auf Messen und Events, wie der Hannover Messe, SPS oder it-sa, präsentiert, zum Teil in Form von Podiumsdiskussionen, bei denen sich die Studienpartner einem interessierten Fachpublikum stellen können. Oder es wird zu einem Ergebnis-Round-Table ins IDG Conference Center eingeladen.

Begleitet wird das gesamte Studienprojekt durch kontinuierliche Berichterstattung von COMPUTERWOCHE und CIO, zum Thema im Allgemeinen und zur Studie im Speziellen. Fachwissen und Kompetenz unserer Autoren und Redakteure tragen maßgeblich dazu bei, dass die Ergebnisse der Multi-Client-Studien von IDG Research Services richtig eingeordnet werden können. Berichtet und kommentiert wird auf allen modernen Medienkanälen; Infografiken, Bildergalerien und Video-Interviews tragen dazu bei, dass die IDG-Studien mittlerweile auf großes Interesse stoßen.

Das Redaktionsteam



Heinrich Vaske:
Chefredakteur

Heinrich Vaske ist Editorial Director von COMPUTERWOCHE und CIO. Seine wichtigste Aufgabe ist die inhaltliche Ausrichtung beider Medienmarken. Vaske verantwortet außerdem inhaltlich die Sonderpublikationen, Social-Web-Engagements und Mobile-Produkte und moderiert Veranstaltungen.



Wolfgang Herrmann:
*Editorial Manager
CIO Magazin*

Wolfgang Herrmann ist Editorial Manager des CIO Magazins. Zu seinen thematischen Schwerpunkten gehören Cloud Computing, Big Data / Analytics und Digitale Transformation.



Manfred Bremmer:
*Senior Editor IoT und
Mobile*

Manfred Bremmer beschäftigt sich mit Mobile Computing und Communications. Er nimmt mobile Lösungen, Betriebssysteme, Apps und Endgeräte unter die Lupe und überprüft sie auf ihre Business-Tauglichkeit.



Alexandra Mesmer:
Redakteurin

Seit 18 Jahren ist „Karriere in der IT“ ihr Leib- und Magenthema. Zudem ist Mesmer mit verantwortlich für die IDG Career Services mit Dienstleistungen rund um Employer Branding und Recruiting.



Martin Bayer:
*Editorial Manager
COMPUTERWOCHE*

Spezialgebiet Business-Software: Business Intelligence, Big Data, CRM, ECM und ERP; Betreuung von News und Titelseiten in der Print-Ausgabe der COMPUTERWOCHE.



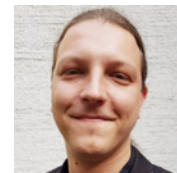
Jürgen Hill:
*Chefreporter Future
Technologies*

Thematisch befasst sich der studierte Diplom-Journalist und Informatiker mit allen Facetten rund um Digitalisierung, KI / ML, IoT und Industrie 4.0.



Hans Königes:
Ressortleiter

Hans Königes ist Ressortleiter Jobs & Karriere und damit zuständig für alle Themen rund um Arbeitsmarkt, Jobs, Berufe, Gehälter, Personalmanagement, Recruiting sowie Social Media im Berufsleben.



Jens Dose:
Redakteur

Jens Dose ist Redakteur des CIO-Magazins. Neben den Kernthemen rund um CIOs und ihre Projekte beschäftigt er sich auch mit der Rolle des CISO und dessen Aufgabengebiet.



Der Autor dieser Studie



Jürgen Mauerer

Jürgen Mauerer arbeitet seit Oktober 2002 als freiberuflicher IT-Fachjournalist in München. Er schreibt vorwiegend über aktuelle Themen und Trends rund um IT und Wirtschaft für Publikationen wie COMPUTERWOCHE, com! professional oder ZD.NET. Darüber hinaus berät und unterstützt er PR-Agenturen sowie

IT-Unternehmen bei der Erstellung von Anwenderberichten, Whitepapers, Fachartikeln oder Microsites und moderiert Podiumsdiskussionen und Veranstaltungen.

Unser Autorenteam



Alexander Jake Freimark

Alexander Jake Freimark wechselte 2009 von der Redaktion der COMPUTERWOCHE in die Freiberuflichkeit. Er schreibt für Medien und Unternehmen, sein Auftragschwerpunkt liegt im Corporate Publishing. Dabei stehen technologische Innovationen im Fokus, aber auch der Wandel von Organisationen, Märkten und Menschen.

Märkten und Menschen.



Gerhard Holzwart

Gerhard Holzwart begann 1990 als Redakteur der führenden IT-Wochenzeitung COMPUTERWOCHE und leitete ab 1996 das Ressort Unternehmen & Märkte. Ab 2005 verantwortete er den Bereich Kongresse und Fachveranstaltungen der IDG Business Media GmbH und baute „IDG Events“ mit

jährlich rund 80 Konferenzen zu einem der führenden Anbieter von ITK-Fachveranstaltungen in Deutschland aus. Seit 2010 ist Gerhard Holzwart geschäftsführender Gesellschafter der h&g Editors GmbH und in dieser Funktion als Event Producer, Direktmarketingsspezialist und ITK-Fachredakteur tätig.



Bernd Reder

Bernd Reder ist seit rund 30 Jahren als Fachjournalist für Medien, PR-Agenturen und Unternehmen tätig. Zu seinen thematischen Schwerpunkten zählen die Informations- und Netzwerktechnik, Cloud Computing, IT-Security und Mobility. Bevor er sich selbstständig machte, war Reder in den Redaktionen füh-

render Fachpublikationen tätig. Dazu zählen Elektronik, Network World, Digital World und Network Computing.



Andreas Schaffry

Dr. Andreas Schaffry arbeitet seit 2003 als freier IT-Fachjournalist für IT-Dienstleister, Medien wie CIO und COMPUTERWOCHE sowie PR-Agenturen. Seine Themen sind ERP, Finanzwesen, Customer Experience, Supply Chain, Manufacturing Execution, Business Analytics, Digitalisierung, Industrie 4.0, KI und

Cloud, mit Schwerpunkt auf SAP. Er schreibt aber auch über andere Anbieter wie Microsoft.



Oliver Schonschek

Oliver Schonschek ist freier Analyst und Fachjournalist und schreibt für führende Fachmedien über IT, Sicherheit und Datenschutz, darunter COMPUTERWOCHE und CIO. Er ist Herausgeber und Autor mehrerer Fachbücher und wurde in den USA mehrfach als Influencer und Media Leader für Techno-

logien wie Blockchain, KI, VR/AR und Mobile Computing ausgezeichnet.

Sales-Team



Regina Hermann

Account Manager Research
IDG Research Services
Telefon: 089 36086 – 384
rhermann@idg.de



René Krießan

Account Manager Research
IDG Research Services
Telefon: 089 36086 – 322
rkriessan@idg.de



Bastian Wehner

Account Manager Research
IDG Research Services
Telefon: 089 36086 – 169
bwehner@idg.de

Projektmanagement



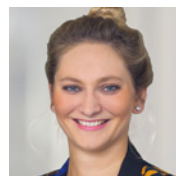
Simon Hülsbömer

Senior Project Manager
IDG Research Services
Telefon: 089 36086 – 177
shuelsboemer@idg.de



Armin Rozsa

Junior Project Manager
IDG Research Services
Telefon: 089 36086 – 184
arozsa@idg.de



Sandra Baumgarten

Junior Project Manager
IDG Research Services
Telefon: 089 36086 – 116
sbaumgarten@idg.de

Gesamtstudienleitung



Matthias Teichmann

Director Research
IDG Research Services
Telefon: 089 36086 – 131
mteichmann@idg.de

Unsere Studienreihe



Erhältlich in unserem Studien-Shop auf computerwoche.de/studien

Laufende Studienberichterstattung auf computerwoche.de/research,3557

Für Rückfragen zu demnächst kommenden Studien: research@idg.de

Für regelmäßige Infos: <https://www.idg.de/media/research-services/>



Oder folgen Sie uns gerne auf Twitter: https://twitter.com/IDGResearch_DE



oder auf LinkedIn: <https://www.linkedin.com/showcase/idg-research-services-germany/>



Studienpartner

Platin-Partner:

Service-now.com GmbH
Prielmayerstr. 3
80335 München
Telefon: +49 (0) 69 768056100
Web: www.servicenow.de

Gold-Partner:

Ivanti Germany GmbH
Lyoner Str. 12
60528 Frankfurt am Main
E-Mail: Andreas.Schmid@ivanti.com
Web: www.ivanti.de

Silber-Partner:

Efecte Germany GmbH
Fürstenrieder Str. 279a
81377 München
Telefon: +49 (0) 89 7412 0343
E-Mail: info.de@efecte.com
Web: www.efecte.com

Micro Focus Deutschland GmbH
Herrenberger Straße 140
71034 Böblingen
Telefon: +49 (0) 3221 1076466
E-Mail: microfocus.com/contact/contactme
Web: www.microfocus.com/srg

**Studienkonzept /
Fragebogenentwicklung:**
Simon Hülsbömer,
Matthias Teichmann,
IDG Research Services

**Endredaktion /
CvD Studienberichtsband:**
Simon Hülsbömer,
Armin Rozsa,
IDG Research Services

**Analysen /
Kommentierungen:**
Jürgen Mauerer, München

**Kommentierungen
CIO-Agenda 2021:**
Dries Faems, Koblenz
Simon Hülsbömer,
IDG Research Services

**Hosting / Koordination
Feldarbeit:**
Armin Rozsa,
IDG Research Services

**Umfrageprogrammierung
und Ergebnisauswertungen:**
Armin Rozsa,
IDG Research Services
auf EFS Survey

**Artdirector & Grafik
CIO-Agenda 2021:**
Daniela Petrini, Reutte

Umschlaggestaltung unter
Verwendung eines Farbfotos
von © shutterstock.com /
GeoArt

Grafik:
Patrick Birnbreier, München
www.birnbreier-grafik.de

Lektorat:
Elke Reinhold, München

Druck:
Peradruck GmbH
Hofmannstr. 7b
81379 München

Ansprechpartner:
Matthias Teichmann,
Director Research
IDG Research Services
Telefon: +49 (0) 89 36086 – 131
mteichmann@idg.de

Herausgeber:

IDG Business Media GmbH

Anschrift:
Lyonel-Feininger-Str. 26
80807 München
Telefon: +49 (0) 89 36086 – 0
Fax: +49 (0) 89 36086 – 118
E-Mail: info@idg.de

Vertretungsberechtigter:
Jonas Triebel
Geschäftsführer

Registergericht:
Amtsgericht München
HRB 99187

**Umsatzsteueridentifikations-
nummer:** DE 811 257 800

Weitere Informationen unter:
www.idg.de



**INSIGHTS
INTENT &
ENGAGEMENT**



Studie
**IT SERVICE
MANAGEMENT**

PLATIN-PARTNER

servicenow[™]

GOLD-PARTNER

ivanti

SILBER-PARTNER

efecte

**MICRO
FOCUS**[®]