



Darstellung des Mehrwerts der IT im Unternehmen - Eine Studie zum Thema IT Service Management -

Wie sieht der Status quo aus?

In der heutigen Zeit entwickelt sich der Bereich der Informationstechnologie in einem rasanten Tempo. Um mit diesem Tempo mithalten zu können und den daraus entstehenden Ansprüchen gerecht zu werden, müssen sich IT-Organisationen von Unternehmen einem ständigen Anpassungsprozess stellen. Mittelständische Unternehmen mit einem geringeren Investitionsvermögen fällt es dabei besonders schwer diesem Tempo zu folgen.

IT-Leiter werden in Zukunft immer mehr daran gemessen, wie sie die IT erfolgreich im Unternehmen integrieren und welchen Mehrwert diese somit für das Unternehmen bringt.

Dabei wägt die Geschäftsführung ab, ob die interne IT-Organisation ebenso effizient arbeiten kann, wie ein externer Dienstleister.

Von der internen IT-Organisation wird demnach eine Darstellung ihres Mehrwerts im Unternehmen gefordert.

Was wird in der Studie untersucht?

In der Studie wird untersucht, ob mit IT Service Management (ITSM) der Mehrwert der IT im Unternehmen dargestellt werden kann.

Zunächst werden die Zusammenhänge zwischen ITSM und Mehrwert beleuchtet, um anschließend Rückschlüsse daraus zu ziehen, welche Möglichkeiten ITSM zur Darstellung des Mehrwerts bietet. Bei der Darstellung werden insbesondere die Zusammenhänge zwischen ITSM und den Themen Prozessorientierung, Service- und Kundenori-

entierung sowie Rollen und Verantwortlichkeiten betrachtet.

Im praktischen Teil wird die theoretische Grundlage und somit die Frage, inwieweit ITSM bei der Darstellung des Mehrwerts in Unternehmen hilfreich ist, durch eine Umfrage überprüft. Dabei wird zunächst der aktuelle Stand des ITSM in den Unternehmen untersucht, um anschließend die Darstellung des Mehrwerts der IT ableiten zu können.

Wer sind die Teilnehmer?

Die Zielgruppe der Studie wurde wie folgt definiert: Unternehmen mit 10 bis 100 Mitarbeitern in der IT-Abteilung.

Die Daten wurden mittels einer Webumfrage und persönlicher Interviews erhoben. Befragt wurden Neu- und Bestandskunden der Lynx-Consulting GmbH. Insgesamt wurden 245 IT-Leiter und IT-Teamleiter angeschrieben, wovon 22 Teilnehmer eine qualifizierte Rückmeldung gegeben haben.

Was ist das Ergebnis?

Stand der Unternehmen im IT Service Management

Der Stand des ITSM ist in vielen Unternehmen noch unzureichend und nur wenige Unternehmen haben ihre Services ausreichend beschrieben bzw. sind serviceorientiert aufgestellt. Deshalb liegt besonders hier bei vielen Unternehmen erheblicher Nachholbedarf vor. Doch es ist zu erkennen, dass sich die Unternehmen immer mehr in Richtung Serviceorientierung ausrichten, um ihre IT-

Sie möchten weitere Informationen zu diesem Thema? Dann nehmen Sie einfach Kontakt mit uns auf!



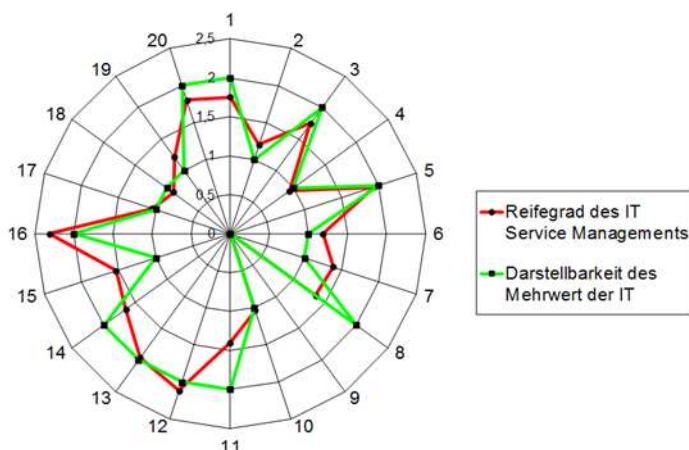
Darstellung des Mehrwerts der IT im Unternehmen - Eine Studie zum Thema IT Service Management -

Organisationen besser aufzustellen und transparenter zu gestalten.

Incident Management, Change Management, Problem Management und Service Level Management sind die am meisten implementierten Prozesse innerhalb von Unternehmen. Doch auch ihr Reifegrad ist in den meisten Fällen unzureichend.

Darstellung des Mehrwerts

Anhand der Ergebnisse der Umfrage wurde für jedes Unternehmen zunächst ein Reifegrad des ITSM erstellt. Dieser wurde anschließend mit der Darstellung des Mehrwerts des jeweiligen Unternehmens verglichen. Weiterhin lässt sich aus den Ergebnissen der Umfrage ableiten, dass eine Korrelation zwischen dem Reifegrad des ITSM und der Darstellbarkeit des Mehrwerts in



den befragten Unternehmen besteht. Denn je höher der Reifegrad des ITSM des jeweiligen Unternehmens war, desto besser konnte dieses den Mehrwert seiner IT darstellen.

Daraus lässt sich schließen, dass der Mehrwert der IT generell mit ITSM abgebildet werden kann.

Je nach Ausrichtung der IT ermöglichen es folgende Punkte, den Mehrwert der IT durch ITSM darzustellen:

- Prozessorientierung
 - Beschreibung und Optimierung der IT-Prozesse
 - Messung und Reporting von relevanten Parametern (Key Performance Indicators)
- Service-/ Kundenorientierung
 - Transparenz in Leistungen und Kosten (z.B. durch Servicekataloge)
 - Definierte und mit den Fachbereichen/ Kunden abgestimmte Qualitätsparameter (SLAs)
- Rollen und Verantwortlichkeiten
 - Klare Rollenbeschreibungen
 - Definierte Verantwortlichkeiten

Abschließend kann festgestellt werden, dass durch den Einsatz von ITSM eine höhere Transparenz in Leistungen, Qualität und Kosten sowie in den Abläufen erlangt wird, was im Ergebnis die Darstellung des Mehrwerts der IT ermöglicht.

Sie möchten weitere Informationen zu diesem Thema? Dann nehmen Sie einfach Kontakt mit uns auf!