

STUDIE DIGITAL WORKFLOWS 2023

ivanti

ESCRIBA.

MICRO
FOCUS

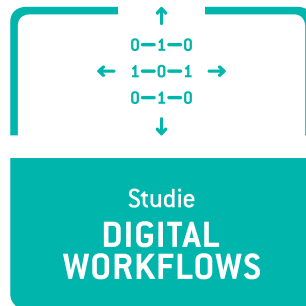
SERVICEWARE

ONEiO

USU

efecte





Ein aktuelles Studienprojekt von
CIO, CSO und COMPUTERWOCHE

Platin-Partner

ivanti

Gold-Partner

ESCRIBA.

**MICRO
FOCUS**

SERVICEWARE

Silber-Partner

ONEiO

USU

Partner

efecte

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 den Herausgeber.

Von agiler IT und reibungslosen digitalen Workflows



Matthias Teichmann
Director Research Services

Ein gut funktionierendes Enterprise Service Management (ESM) fasst alle Prozesse eines Unternehmens zusammen, bei denen Dienstleistungen erbracht werden, und ermöglicht einen Gesamtblick auf geschäftsrelevante Workflows. Es spielt dabei keine Rolle, für wen diese Services erbracht werden – ob intern oder extern Beschäftigte, Kunden oder Partner. ESM ist ein dem IT-Service-Management (ITSM) übergeordnetes Framework, das auch abseits der IT-Prozesse zum Einsatz kommt.

Digital Workflows sollten Teil eines jeden guten Prozessmanagements sein und Unternehmen dabei helfen, Ressourcen effizienter einzusetzen und dadurch Zeit und Kosten zu sparen. Beschäftigten sollten sie helfen, die aufgetragenen Aufgaben zielgerichtet(er), besser und/oder in kürzerer Zeit ausführen zu können. Mit dieser Studie betrachten wir sowohl den ITSM- als auch den ESM-Einsatz in den Unternehmen der DACH-Region.

In unserer IT-Service-Management-Studie vom Februar 2021 konstatierten wir, dass ITSM zu einem der wichtigsten strategischen IT-Themen aufgestiegen ist, die Zufriedenheit mit dem IT Service Management zunimmt und Einigkeit darin besteht, dass sich ITSM-Prinzipien auf andere Geschäftsprozesse übertragen lassen, somit erste Ansätze von ESM auch damals schon in den Unternehmen zu finden waren.

Nach weiteren anderthalb Jahren ist es nun an der Zeit zu überprüfen, was aus den

Überzeugungen und guten Vorsätzen geworden ist. Wir stellten dabei sehr schnell fest, dass die Sachlage mittlerweile eine etwas andere ist: Die Melange aus nicht endenden wollender Coronapandemie, Lieferkettenproblemen, Energiekrise, Inflation und drohender Rezession wirkt sich auf die Investitionen der Unternehmen insgesamt und speziell auf die Ausgaben für das Service Management aus. Der Elan, so scheint es, ist etwas verfliegen

Dessen aber ungeachtet: Optimierte IT-Prozesse sind weiterhin das wichtigste Ziel bei der Einführung von ITSM-Lösungen. Etwas mehr als die Hälfte der Firmen hat dieses Ziel vollständig erreicht. Unser Autor stellt darüber hinaus fest, dass das Hauptmotiv für die Einführung von ESM-Tools eine höhere Zufriedenheit von Mitarbeitenden und Kunden ist. Bemerkenswert ist in diesem Kontext auch die Einigkeit unter den Befragten, wenn 81 Prozent der Unternehmen der Aussage zustimmen, dass die Fachbereiche die Digitalisierung ihrer Service-Prozesse mittels Nutzung eines ESM-Tools selbst verantworten und vorantreiben müssen.

Zwar lähmt die Krisensituation derzeit die Unternehmen, zugleich ist die wirtschaftliche Lage – neben dem ebenfalls hinlänglich bekannten (IT-)Fachkräftemangel – aber auch der wichtigste Treiber für eine stärkere Automatisierung.

Ihnen viel Spaß und viele Erkenntnisse bei der Lektüre dieser Studie.

Inhalt

10

Die wichtigsten Ergebnisse

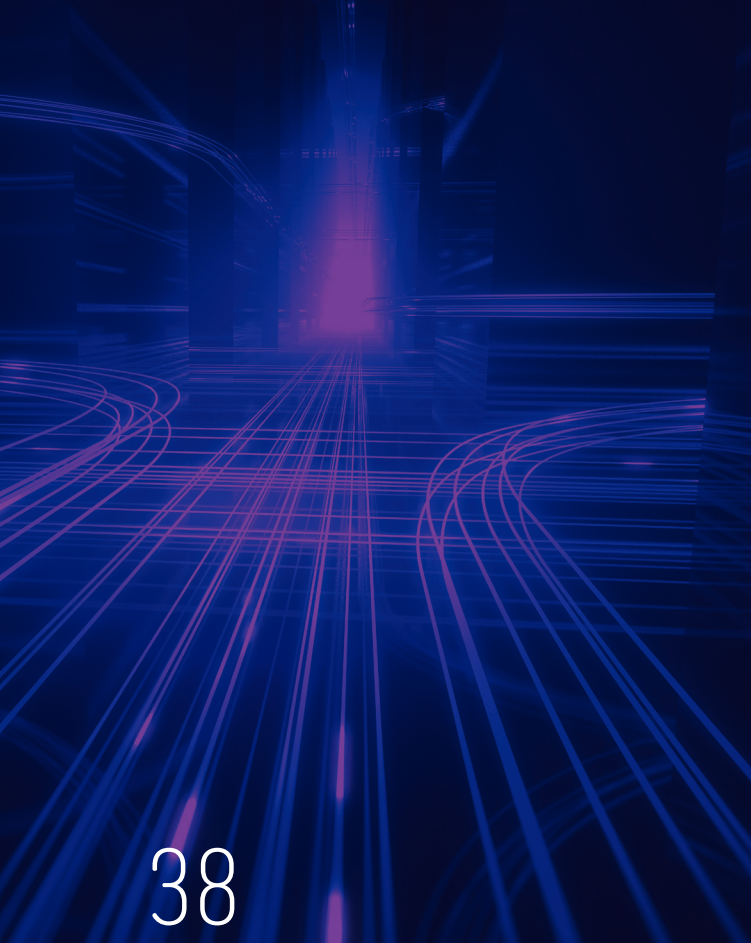
Management Summary	6
Das zentrale Ergebnis	8
Die weiteren Key Findings	10
1. Zwei Seiten einer Medaille: Fachkräftemangel als primärer Grund und zugleich größte Hürde für mehr Automatisierung	11
2. Budgets für ITSM und ESM werden knapper	12
3. Luft nach oben: Nachholbedarf bei ITSM- und ESM-Tools	14
4. Geschäftskritisch: Firmen sind mit ihrem IT Service Management zufrieden	16
5. Hauptziel ESM-Tools = höhere Zufriedenheit von Beschäftigten und Kunden	17
6. ITSM-Tools: Hauptziel optimierte Prozesse nur bedingt erreicht	18
7. Die IT dominiert die Themen ITSM und ESM weiterhin	20

Editorial	3
------------------------	----------

22

Weitere Studienergebnisse

1. IT und Prozesse der Firmen sind bereit für die digitalen Herausforderungen	23
2. Die IT arbeitet oft im ESM-Tool anderer interner Abteilungen	24
3. Patt zwischen drei Tool-Arten: Schwierige Wahl bei geeigneter Lösung für Digitalisierung von Workflows außerhalb der IT	25
4. Höhere Qualität: ISO 9000/9001 bleibt wichtigster Standard für ein besseres Service Management	26
5. Automatisierung bei ITSM und ESM läuft meist über interne Funktionen der entsprechenden Tools	28
6. KI vor allem zur Ticketvermeidung und bei Bots für Self-Services im Einsatz	30
7. Lob für Schnittstellen: ITSM-/ESM-Tools sind sehr häufig mit Chatbots und dem Knowledge Management verknüpft	31
8. Einheitlicher Ansatz beflügelt die Service-Automatisierung	32
9. Wichtigstes Kriterium bei der Wahl des ITSM-/ESM-Anbieters: Technologisches Know-how	33
10. Wichtigstes Kriterium bei der Auswahl eines ITSM-/ESM-Tools: Hohe Integrationsfähigkeit	34



38



45

Blick in die Zukunft

ESM funktioniert nur abteilungsübergreifend 39



36

Was tun? Experten empfehlen

Studienpartner stellen sich vor

Ivanti	46
ESCRIBA.....	48
Micro Focus	50
Serviceware	52
ONEiO Cloud	54
USU	56



41

CIO-Agenda 2022

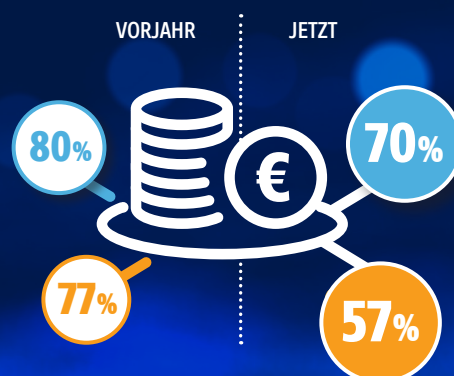
Studiendesign

Impressum	59
Studiensteckbrief	60
Stichprobenstatistik	61
Studienkonzept, Round-Table-Moderation, Autor dieser Ausgabe	62
Studienreihe	63



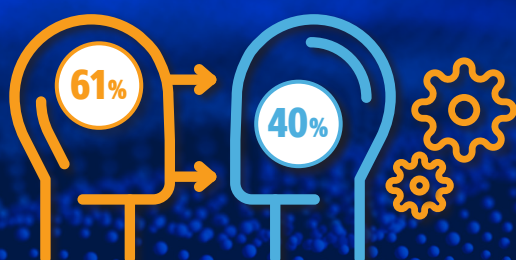
Zentrales Ergebnis

Abteilungsübergreifend:
85 Prozent der Firmen wollen die Erfahrungen aus dem ITSM auf das Service Management in den **Fachbereichen** übertragen. Dafür sind organisatorische Änderungen notwendig.



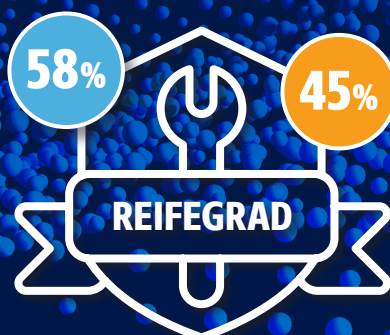
Sparmaßnahmen wegen Inflation

Immer weniger Firmen halten ihr **ITSM-/ESM**-Budget für ausreichend dimensioniert, um ihre Ziele zu erreichen.



Zwei Gesichter

61 Prozent der Firmen sehen Fachkräftemangel als primären Grund für mehr Automatisierung, **40 Prozent** aber auch als größtes Hindernis für dieses Ziel.

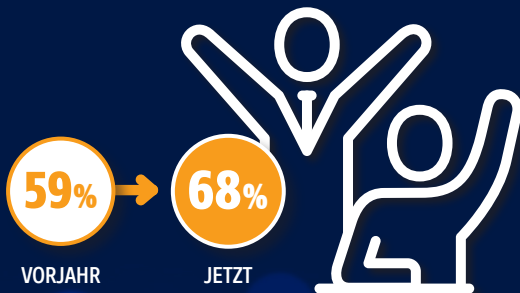


Nachholbedarf

ITSM- und **ESM**-Tools bilden die Basis für einen ausreichenden Reifegrad bei digitalen Workflows. In der Praxis gibt es hier aber noch Lücken, insbesondere bei den ESM-Tools.

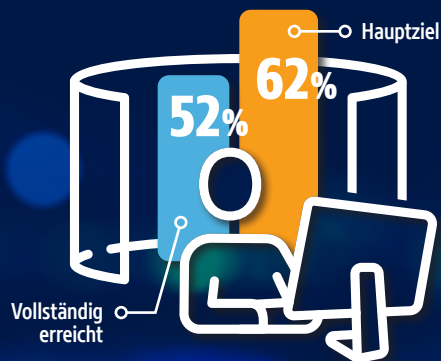
Management Summary

Die Key Findings
im Überblick



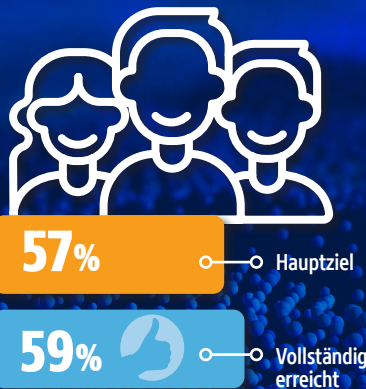
Gute Noten

68 Prozent der Unternehmen sind sehr zufrieden oder zufrieden mit ihrem IT Service Management.



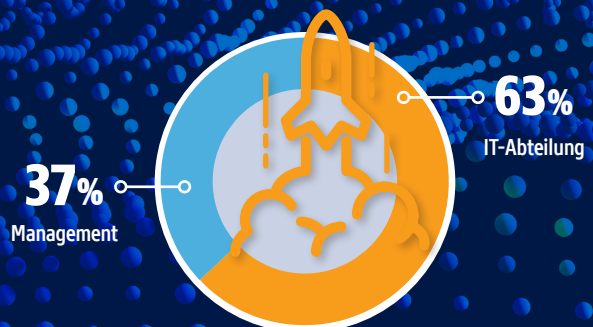
Hauptziel nur bedingt erreicht

Optimierte IT-Prozesse sind weiterhin das wichtigste Ziel bei der Einführung von ITSM-Lösungen. Allerdings haben nur **52 Prozent** der Firmen dieses Ziel vollständig erreicht.



Bessere Quote bei ESM

Hauptziel bei ESM-Lösungen ist die **höhere Zufriedenheit von Beschäftigten und Kunden**. Hier sind die Werte für die erreichten Ziele etwas besser als bei den ITSM-Tools.



Die IT spielt weiter die Hauptrolle

In den meisten Firmen sorgt die **IT-Abteilung** maßgeblich für Innovationen bei den Service-Prozessen und entscheidet über die Auswahl von ITSM- und ESM-Tools.

Das zentrale Ergebnis

Ja zu ESM – Umsetzung muss aber abteilungsübergreifend erfolgen

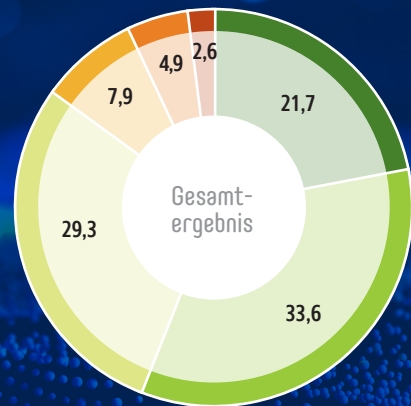
Die große Mehrheit der Firmen will die Erfahrungen aus dem ITSM auf das Service Management in den Fachbereichen übertragen. Dafür sind aber organisatorische Änderungen notwendig.

85 Prozent der Firmen stimmen der Aussage „Wir wollen die Erfahrungen aus dem ITSM auf das Service Management in den Fachbereichen übertragen“ voll und ganz zu (22 Prozent), zu (34 Prozent) oder eher zu (29 Prozent). Sie gehen davon aus, dass sich der standardisierte, automatisierte Ablauf von IT-Services auch für andere Geschäftsprozesse wie Finanzen oder Verwaltung eignet. Dann wird ITSM zum Enterprise Service Management (ESM).

Überdurchschnittlich hoch sind hier die Werte bei den großen Unternehmen mit mehr als 1.000 Beschäftigten (94 Prozent) und im C-Level-Management (92 Prozent). Nur acht

Inwieweit können Sie den folgenden Aussagen zustimmen?

Angaben in Prozent. Basis je nach Antwort-Item: n = 299 bis 304



Wir wollen die Erfahrungen aus dem ITSM auf das Service Management in den Fachbereichen übertragen.

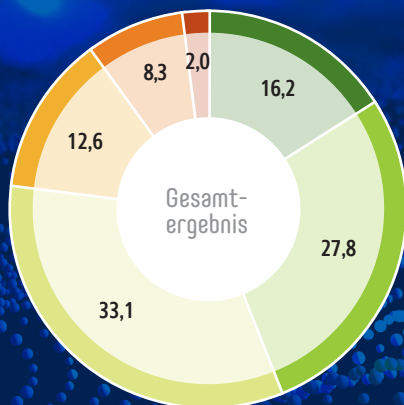
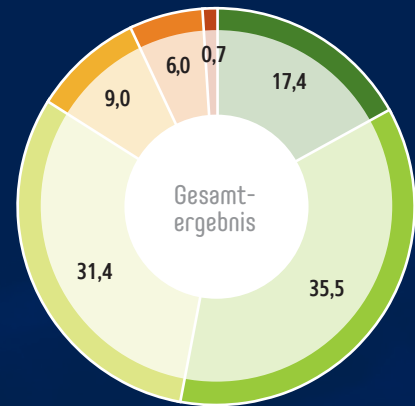


Je mehr Möglichkeiten die Technologie bietet, desto wichtiger wird das Streben nach Einfachheit.

Hermann Simon, Unternehmensberater



>>
ESM benötigt das Bewusstsein im Unternehmen, dass Geschäftsprozesse über Bereichs- und Systemgrenzen hinweg digitalisiert werden müssen.
 <<



>>
Allein mit ESM-Tools wird man keine optimierten Digital Workflows erreichen. Dazu bedarf es auch der entsprechenden Unternehmenskultur.
 <<

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

Prozent stimmen der oben genannten Aussage nicht oder gar nicht zu.

Den Unternehmen ist zudem klar, dass für die ESM-Einführung organisatorische Änderungen und auch ein Wandel in der Unternehmenskultur notwendig sind.

So stimmen ebenfalls 84 Prozent der Firmen folgender Aussage voll und ganz oder bis zu einem bestimmten Grad zu: „ESM benötigt das Bewusstsein im Unternehmen, dass Geschäftsprozesse über Bereichs- und Systemgrenzen hinweg digitalisiert werden müssen.“ Auch hier sind es die großen Unternehmen, die dieser These überproportional häufig zu-

stimmen (93 Prozent). Die Ausstattung mit IT-Budget hat keinen signifikanten Einfluss auf das Antwortverhalten. Unternehmen mit weniger als zehn Millionen Euro Budget stimmen der These sogar etwas häufiger zu.

Und 77 Prozent der Befragten gehen davon aus, dass sie allein mit ESM-Tools keine optimierten Digital Workflows erreichen, sondern dafür auch eine entsprechende Unternehmenskultur mit besserer Zusammenarbeit über alle Ebenen hinweg notwendig ist. Auch hier gibt es mehr Zustimmung aus den Großunternehmen (85 Prozent versus 69 Prozent bei Unternehmen mit weniger als 500 Beschäftigten).

Die weiteren Key Findings

Zahlen und Analysen, die aus
Sicht des Marktforschungsteams
besonders wichtig sind

Zwei Seiten einer Medaille: Fachkräftemangel als primärer Grund und zugleich größte Hürde für mehr Automatisierung

Fachkräftemangel und die allgemeine wirtschaftliche Situation sind die wichtigsten Treiber für eine stärkere Automatisierung in Unternehmen. Doch häufig fehlen die Experten für diese Aufgabe.

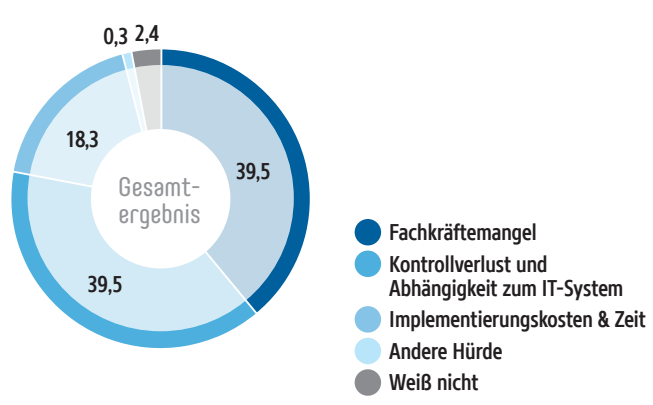
61 Prozent der Befragten sehen den Fachkräftemangel als primären Grund dafür, dass die Unternehmen auf (mehr) Automatisierung setzen. Das sagen jeweils 57 Prozent der kleinen und mittleren Unternehmen und 64 Prozent der großen Firmen. Auffällig hoch ist hier der Wert bei den Fachabteilungen wie Vertrieb oder Einkauf mit 71 Prozent.

Da sich der Fachkräftemangel wegen der demografischen Situation weiter verschärfen wird, ist davon auszugehen, dass der Automatisierungsgrad bei den Kernprozessen künftig etwas schneller steigt, um die Lücke bei den Experten auszugleichen. Hier bieten sich spezielle Module der ITSM-/ESM-Tools oder auch Lösungen für Robotic Process Automation an.

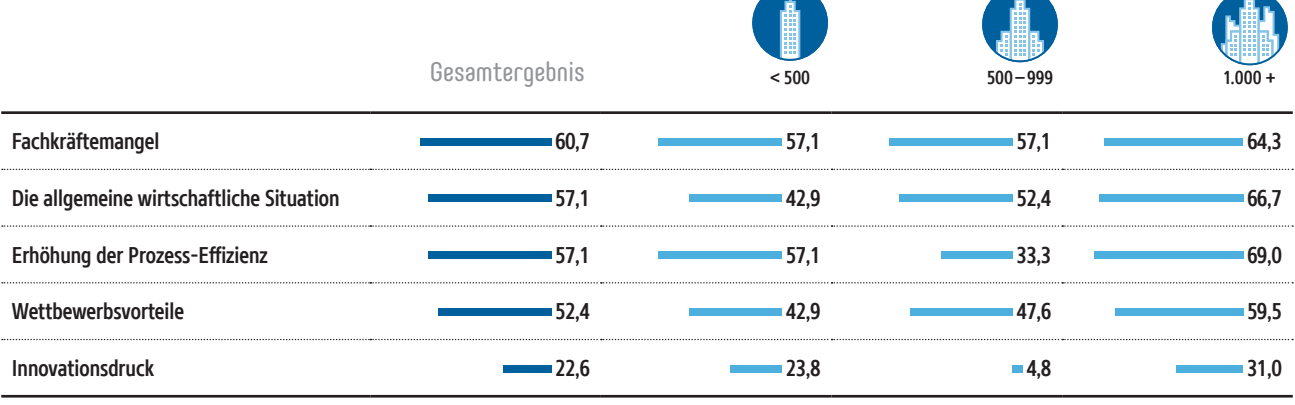
Jeweils 57 Prozent geben als Motiv für stärker automatisierte Prozesse die Erhöhung der Prozess-Effizienz sowie die allgemeine wirtschaftliche Situation an. Das gilt jeweils vor allem für die großen Unternehmen (67 bzw. 69 Prozent). Weitere Gründe für mehr Automatisierung sind Wettbewerbsvorteile und Innovationsdruck.

Als größte Hürden für mehr Automatisierung in den Unternehmensbereichen nannten jeweils 40 Prozent der Befragten den Fachkräftemangel sowie Kontrollverlust und Abhängigkeit von einem IT-System. Knapp ein Fünftel der Firmen sieht Implementierungskosten und mangelnde Zeit als Hindernisse.

Was ist für Sie die größte Hürde für mehr Automatisierung in Ihrem Unternehmensbereich?
Angaben in Prozent. Basis: n = 334

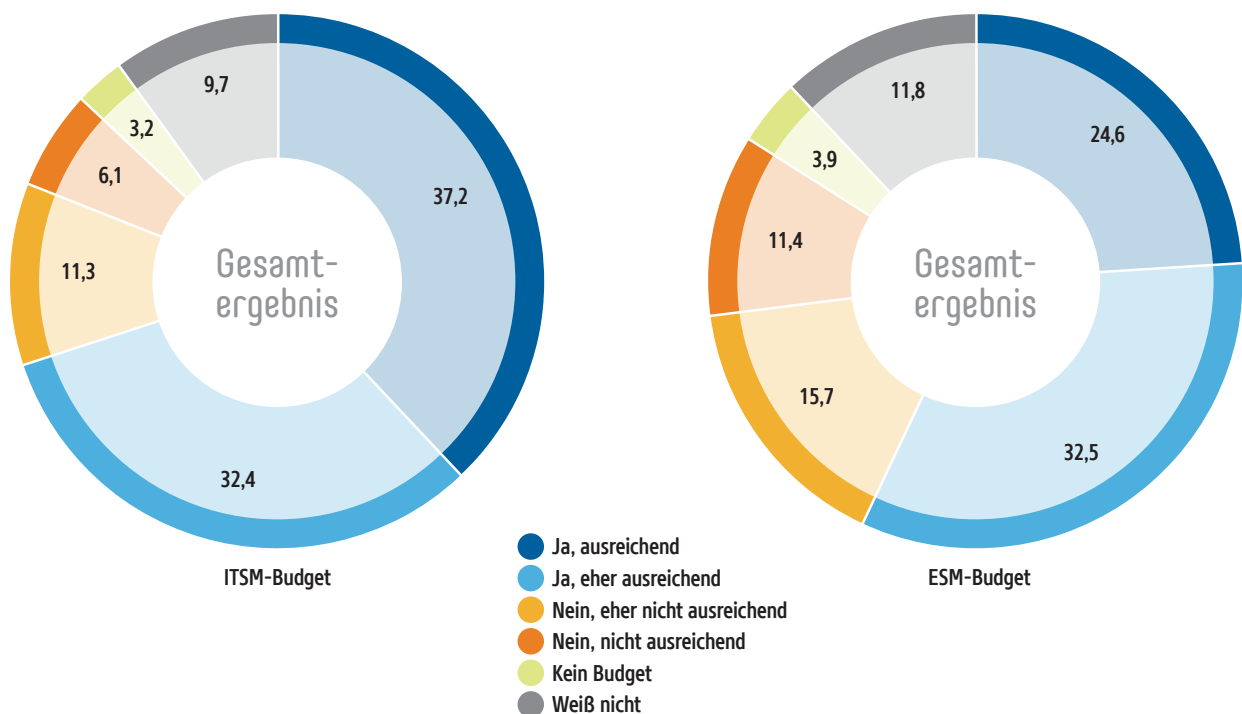


Was ist der primäre Grund dafür, dass Ihr Unternehmen auf (mehr) Automatisierung setzt?
Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Basis: n = 84



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

Angaben in Prozent. Basis: n = 334



Budgets für ITSM und ESM werden knapper

Mittlerweile halten weniger Firmen ihr ITSM-/ESM-Budget für ausreichend dimensioniert, um ihre Ziele zu erreichen. Ein wichtiges Feld für ITSM-Investitionen ist die Ausweitung auf Enterprise Service Management.

Inflation, Coronapandemie, Energiekrise und die drohende Rezession wirken sich auch auf die Investitionen für das Service Management aus. Mittlerweile sagen nur noch 70 Prozent (Vorjahr: 80 Prozent) der Firmen, dass ihr ITSM-Budget ausreichend oder eher ausreichend dimensioniert ist. Hier gibt es keine signifikanten Unterschiede zwischen den kleinen, mittleren und großen Unternehmen.

Noch schlechter sieht es beim ESM-Budget aus. Hier sagen nur noch 57 Prozent der Un-

ternehmen, dass sie über (eher) ausreichend Geld für die Standardisierung und Automatisierung von Non-IT-Prozessen verfügen. Bei der letztjährigen Studie lag der Wert hier noch bei 77 Prozent! Auch hier gibt es keine relevanten Unterschiede zwischen den Unternehmen.

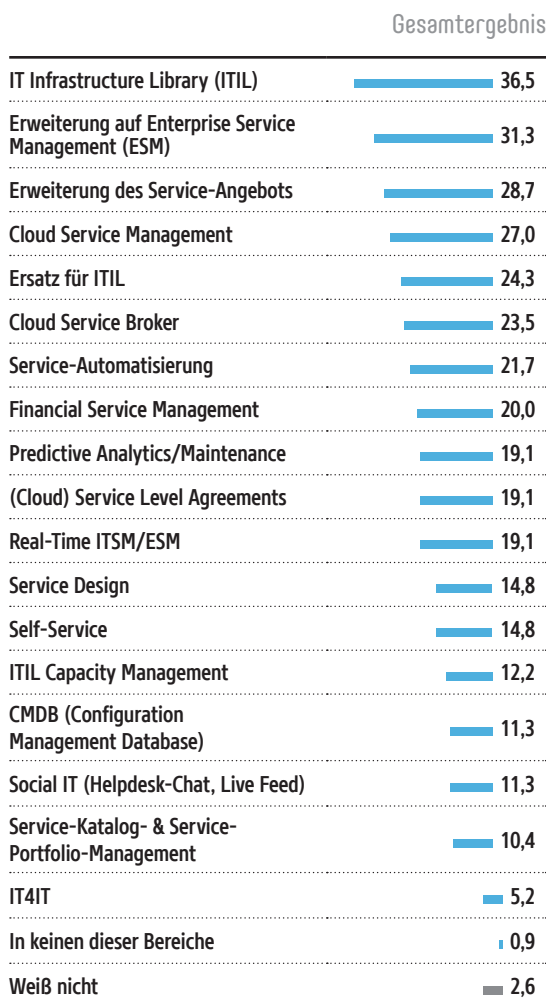
Den Schwerpunkt der ITSM-Ausgaben bildet weiterhin ITIL (37 Prozent). Auf dem zweiten Platz mit 31 Prozent steht mittlerweile aber bereits die Erweiterung von ITSM auf Enterprise Service Management. Im Vorjahr lag der

Wert „nur“ bei 15 Prozent. Hier haben die Firmen die Zeichen und Anforderungen der Zeit erkannt. Vielleicht daher auch die (bitte-re) Erkenntnis, dass das ESM-Budget für das, was man vorhat, nicht ausreichend ist.

Als Bereiche für das erweiterte Service Management nennen die Firmen vor allem Kundendienst (53 Prozent), Finanzbuchhaltung / Financial Services / Controlling (44 Prozent) und IT-Sicherheit (42 Prozent).

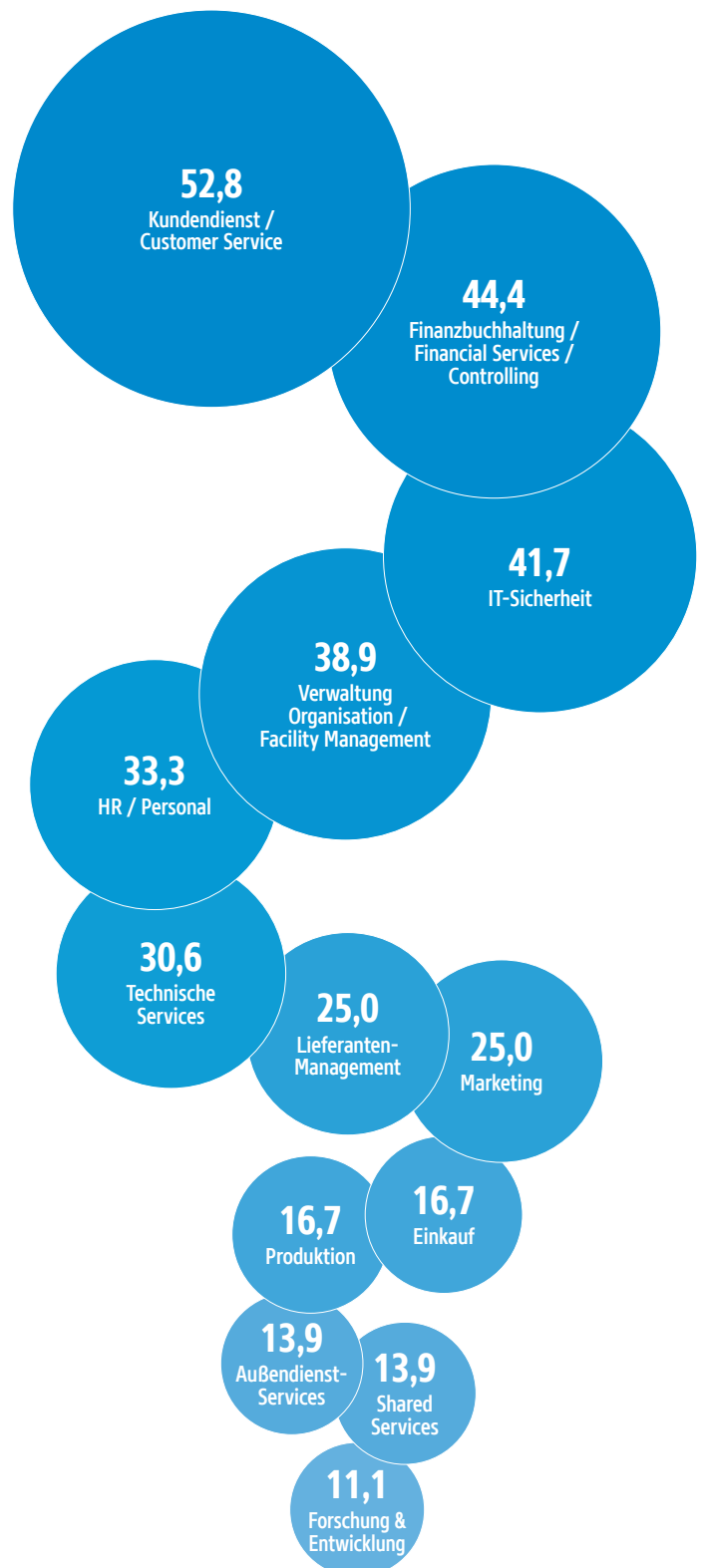
In welche der folgenden Bereiche von IT Service Management wird Ihr Unternehmen in den nächsten Monaten (hauptsächlich) investieren?

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Filter: Unternehmen, die ausreichend oder eher ausreichend ITSM-Budget haben. Basis: n = 115



Auf welche der folgenden Bereiche wird das Service Management in Ihrem Unternehmen ausgedehnt?

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Filter: Unternehmen, die über ITSM-Budget verfügen und die in die Erweiterung auf ESM investieren wollen. Basis: n = 36

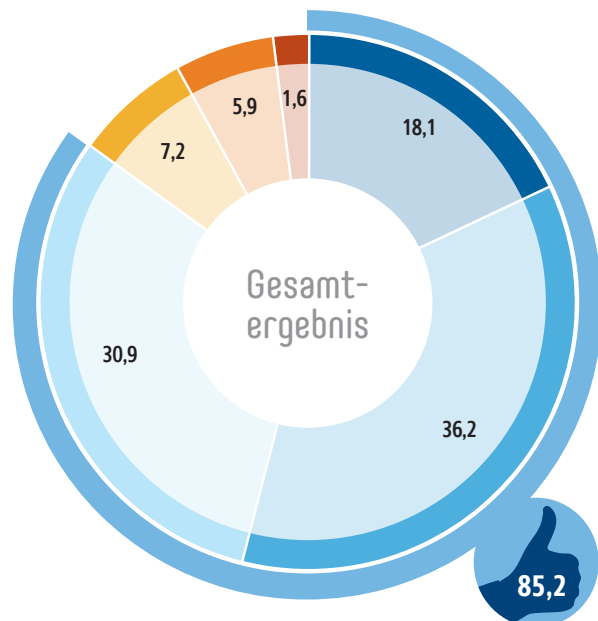


Inwieweit können Sie der folgenden Aussage zustimmen?

Angaben in Prozent. Basis: n = 304

>>
**Ohne ITSM- oder ESM-Tools wird
man keinen zufriedenstellenden
Reifegrad bei den Digital Workflows
herstellen können!**
<<

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



Luft nach oben: Nachholbedarf bei ITSM- und ESM-Tools

Die große Mehrheit der Unternehmen sieht ITSM- und ESM-Tools als Basis für einen ausreichenden Reifegrad bei digitalen Workflows. In der Praxis gibt es hier aber noch Lücken, insbesondere bei den ESM-Tools.

„Ohne ITSM- oder ESM-Tools wird man keinen zufriedenstellenden Reifegrad bei den Digital Workflows herstellen können!“ Dieser Aussage stimmen 85 Prozent der Befragten voll und ganz zu (18 Prozent), zu (36 Prozent) oder eher zu (31 Prozent). Hier herrscht also großer Konsens unter den Firmen. Doch in der Realität sind die Quoten ausbaufähig, vor allem bei ESM-Software.

Die Details: Insgesamt 58 Prozent der Unternehmen haben bereits ein ITSM-Tool eingeführt, 33 Prozent bereits seit längerem; 25 Prozent vor kurzem beziehungsweise sie befinden sich gerade in der Phase der Einführung.

Während jeweils 27 Prozent der kleinen und mittleren Firmen schon länger eine ITSM-

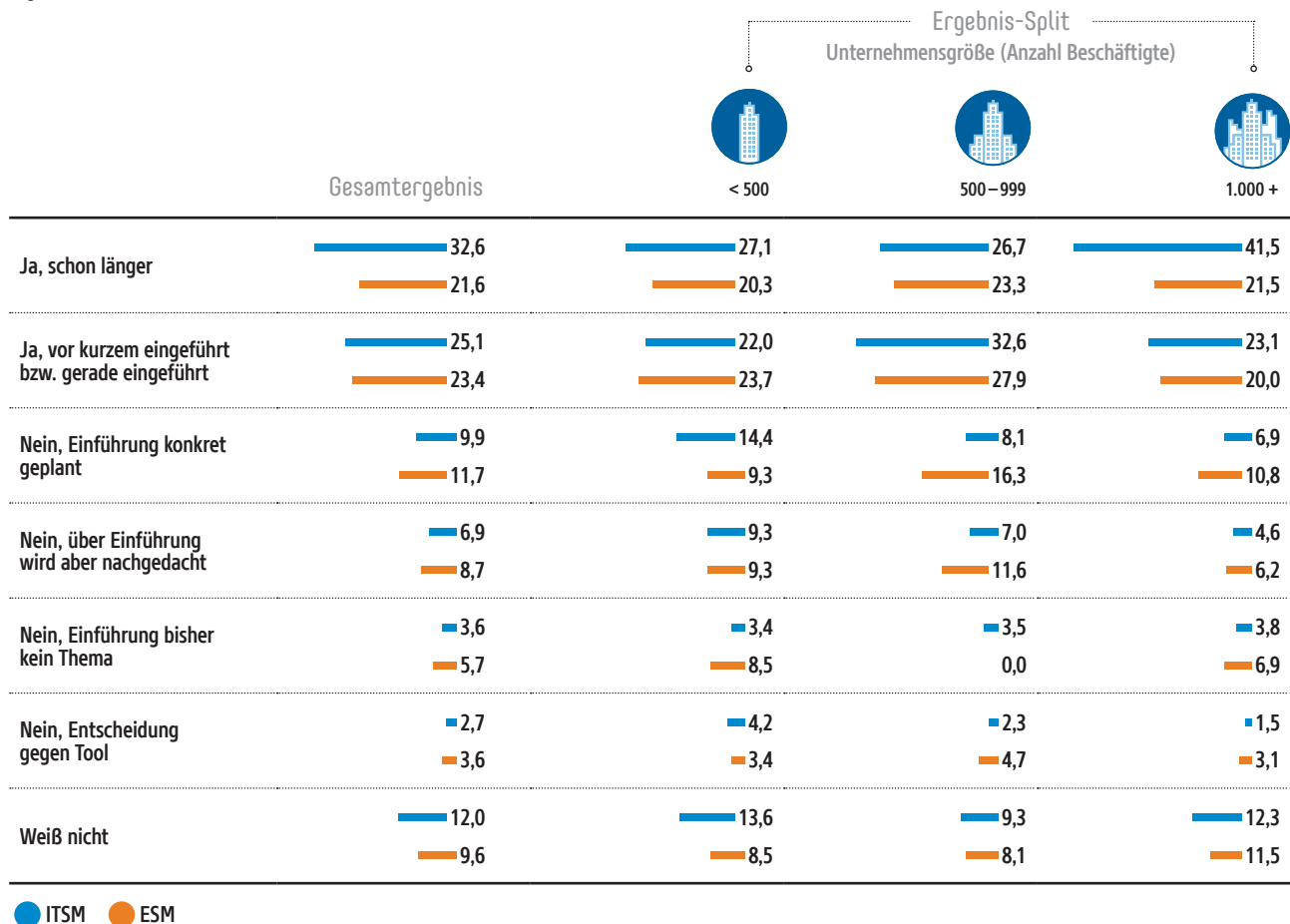
Lösung nutzen, sind es bei den großen Unternehmen 42 Prozent. Immerhin 17 Prozent denken über eine Einführung nach oder planen sie bereits.

Im Vergleich zu ITSM haben insgesamt „nur“ 45 Prozent der Unternehmen ein ESM-Tool eingeführt, 22 Prozent bereits seit längerem. Hier denkt ein Fünftel der Firmen über eine Einführung nach oder plant sie bereits. Der Rückstand gegenüber ITSM überrascht nicht, da ESM eher eine neue Disziplin ist.

Ein Drittel der Unternehmen setzt für ITSM und ESM eine zentrale Plattform ein, 56 Prozent nutzen zwei Plattformen für das Service Management, elf Prozent mehr als zwei Plattformen.

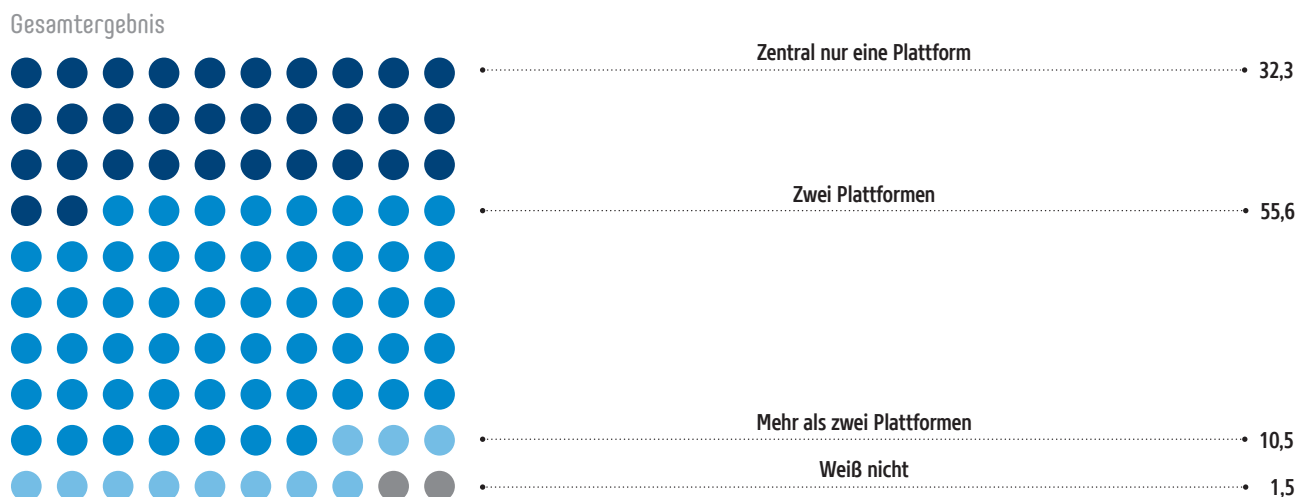
Setzen Sie in Ihrem Unternehmen ein Tool für IT Service Management (ITSM) und/oder Enterprise Service Management (ESM) ein?

Angaben in Prozent. Basis: n = 334



Wie viele Plattformen setzen Sie in Ihrem Unternehmen für ITSM und ESM ein (bzw. planen dies konkret)?

Angaben in Prozent. Filter: Unternehmen, die ITSM oder ESM bereits eingeführt bzw. vor Kurzem eingeführt haben oder dies planen. Basis: n = 266



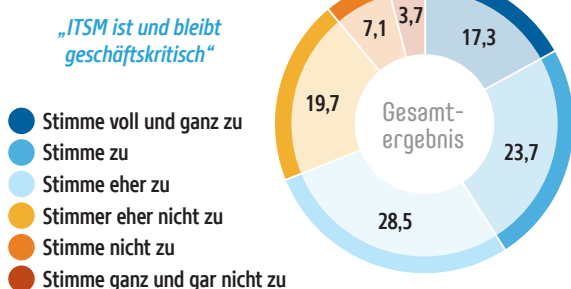
Geschäftskritisch: Firmen sind mit ihrem IT Service Management zufrieden

Das Gros der Firmen sieht IT Service Management als geschäftskritisch. Entsprechend hoch sind auch die Zufriedenheitswerte. Diese Werte haben sich gegenüber der letzten Studie verbessert.

„ITSM ist und bleibt geschäftskritisch“ – dieser Aussage stimmen 41 Prozent der Befragten voll zu oder zu, 29 Prozent stimmen eher zu. Das heißt: Insgesamt 70 Prozent sind der Meinung, dass ITSM für ihr Business eine hohe Relevanz aufweist.

Inwieweit können Sie der folgenden Aussage zustimmen?

Angaben in Prozent. Basis: n = 295

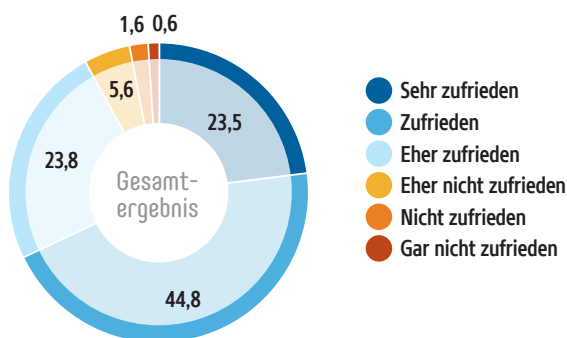


Andererseits stimmen auch drei Viertel der Befragten voll und ganz oder bis zu einem bestimmten Grad zu, dass in der Pandemie viel an ITSM-Prozessen vorbeigearbeitet wird/wurde, um überhaupt arbeitsfähig zu bleiben.

Diese pragmatische Haltung steht aber im Widerspruch zu einem der zentralen Ergebnisse dieser Studie: 68 Prozent der Firmen sind zufrieden oder sogar sehr zufrieden mit ihrem IT Service Management. Damit sind die Werte etwas höher als bei der letzten Erhebung (59 Prozent). Besonders erfreut über ihr ITSM zeigen sich die großen Unternehmen ab 1.000 Beschäftigten (73 Prozent) und die C-Level-Führungskräfte (87 Prozent).

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

Angaben in Prozent. Basis: n = 319

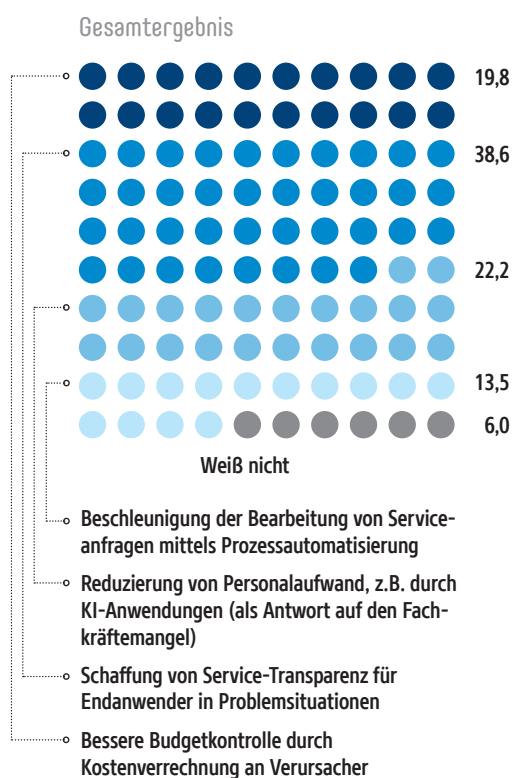


24 Prozent der Firmen zeigen sich eher zufrieden (Vorjahr: 29 Prozent), nur acht Prozent eher nicht oder nicht zufrieden.

Den größten Handlungsbedarf im ITSM sehen Firmen künftig vor allem bei der Schaffung von Service-Transparenz für Endanwender in Problemsituationen, der Reduzierung von Personalaufwand etwa durch KI-Anwendungen als Antwort auf den Fachkräftemangel oder einer besseren Budgetkontrolle durch Kostenverrechnung an Verursacher.

Wo sehen Sie für die Zukunft den größten Handlungsbedarf im ITSM Ihres Unternehmens?

Angaben in Prozent. Basis: n = 334



Hauptziel ESM-Tools = höhere Zufriedenheit von Beschäftigten und Kunden

Bei ESM-Lösungen steht die höhere Zufriedenheit von Mitarbeitenden und Kunden im Vordergrund, gefolgt von optimierten Prozessen außerhalb der IT. Hier sieht die Quote für die erreichten Ziele etwas besser aus als bei den ITSM-Tools.

57 Prozent der Unternehmen wollen mit ESM-Lösungen vor allem die Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitenden erhöhen. Das gilt vor allem für die großen Unternehmen ab 1.000 Beschäftigten und das obere Management (65 Prozent).

44 Prozent (große Unternehmen 59 Prozent) haben das Ziel, mithilfe einer ESM-Lösung die Service-Prozesse außerhalb der IT zu optimieren. Jeweils 37 Prozent wollen einen Service-Katalog etablieren und Service Level Agreements (SLAs) erfüllen sowie Transparenz über abteilungsübergreifende Prozesse gewinnen.

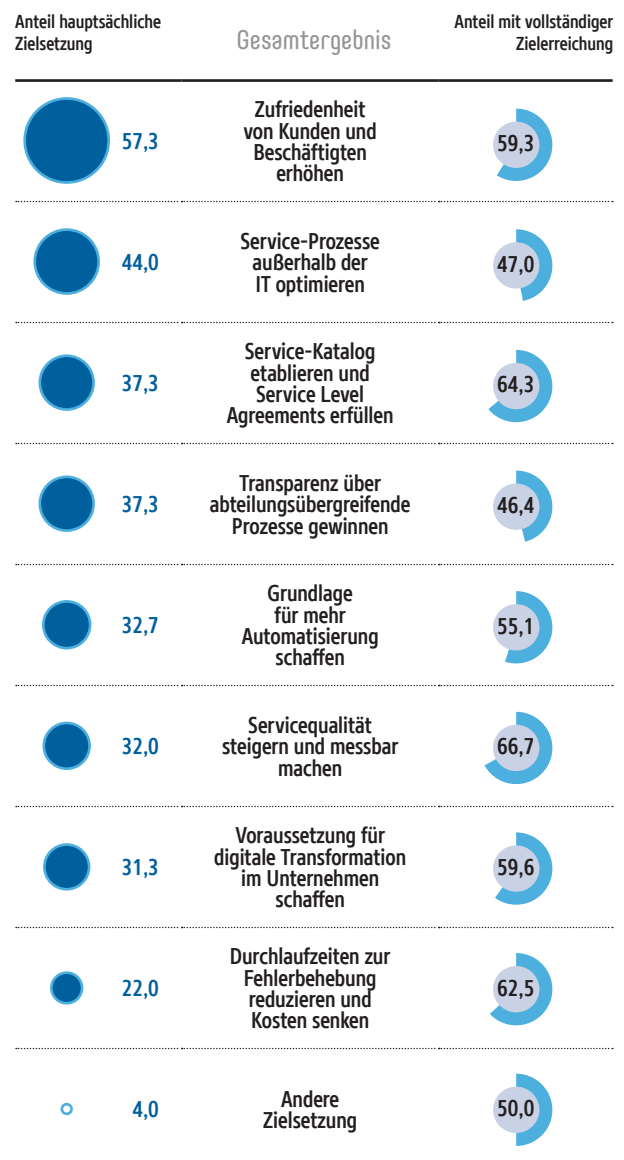
Auch hier stehen zukunftsorientierte Ziele wie Grundlage für mehr Automatisierung schaffen (33 Prozent) und Voraussetzung für digitale Transformation im Unternehmen schaffen (31 Prozent) erstaunlich weit hinten.

Dafür sind die Werte für die erreichten Ziele höher als bei den ITSM-Lösungen. 67 Prozent der Firmen haben beispielsweise das Ziel vollständig erreicht, ihre Servicequalität zu steigern und messbar zu machen. 64 Prozent sind es beim Etablieren eines Service-Katalogs und dem Erfüllen von SLAs.

Immerhin 59 Prozent haben das wichtigste Ziel vollständig erfüllt: eine höhere Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitenden.

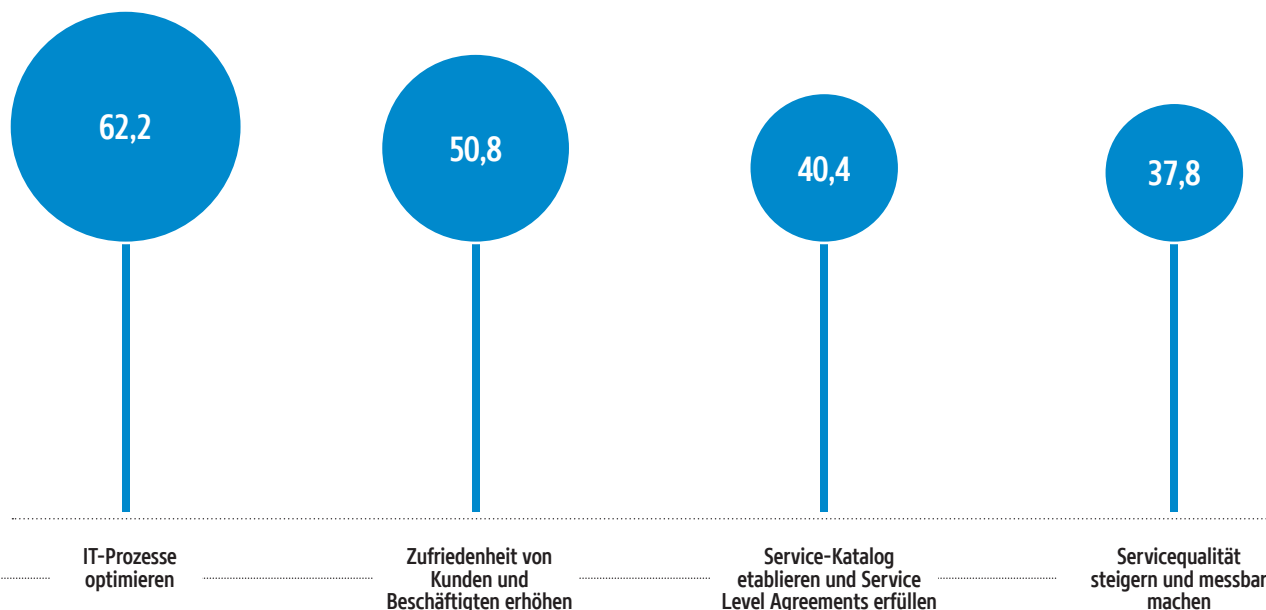
Was sind (waren) die hauptsächlichsten Zielsetzungen Ihres Unternehmens für die Einführung Ihrer aktuellen ESM-Tools? Und inwieweit wurden die Ziele erreicht?

Angaben jeweils in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Filter: Unternehmen, die ESM schon länger eingeführt haben oder vor kurzem eingeführt haben. Basis jeweils: n = 150



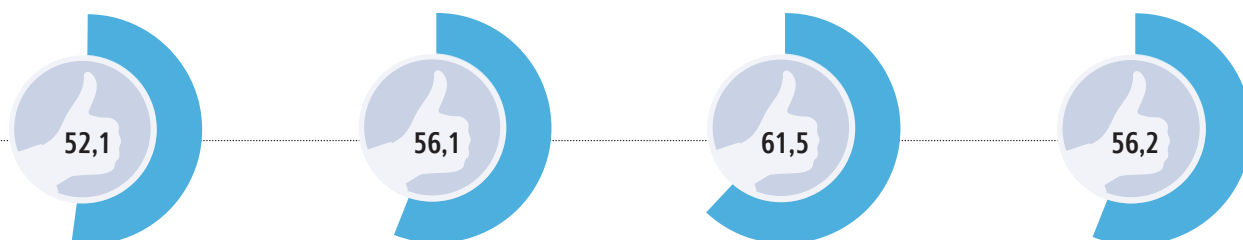
Was sind (waren) die hauptsächlichen Zielsetzungen Ihres Unternehmens für die Einführung Ihrer aktuellen ITSM-Tools?

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Filter: Unternehmen, die ITSM schon länger eingeführt oder vor kurzem eingeführt haben. Basis: n = 193



Inwieweit wurden die Ziele erreicht?

Angaben in Prozent. Filter: Unternehmen, die ITSM schon länger eingeführt oder vor kurzem eingeführt haben. Basis: n = 192



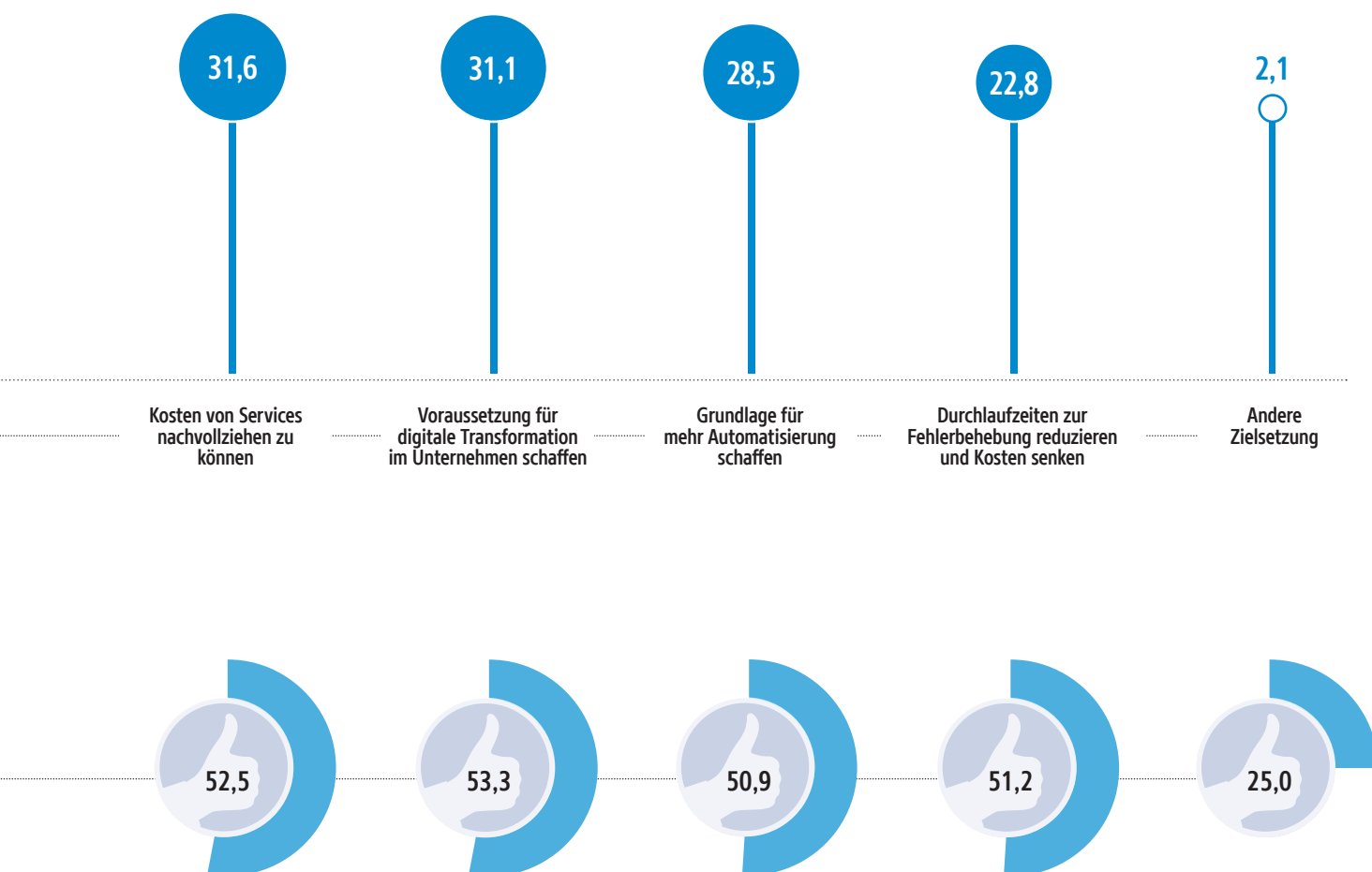
ITSM-Tools: Hauptziel optimierte Prozesse nur bedingt erreicht

Optimierte IT-Prozesse sind weiterhin das wichtigste Ziel bei der Einführung von ITSM-Lösungen. Allerdings hat nur etwas mehr über die Hälfte der Firmen dieses Ziel vollständig erreicht.

Die Optimierung der IT-Prozesse ist und bleibt mit Abstand das wichtigste Ziel bei der Einführung eines ITSM-Tools. Das sagen 62 Prozent der Unternehmen.

Auffällig hoch sind hier die Werte beim C-Level-Management (73 Prozent), den großen Unternehmen ab 1.000 Mitarbeitenden (70 Prozent) und der IT-Abteilung (67 Prozent).

51 Prozent der Firmen wollen mithilfe des ITSM-Tools die Zufriedenheit von Kunden oder Beschäftigten erhöhen, 40 Prozent einen Service-Katalog etablieren und Service Level Agreements erfüllen, 38 Prozent zielen darauf



ab, die Servicequalität zu steigern und messbar zu machen.

Bemerkenswert: Nur 31 Prozent sehen das ITSM-Tool als Mittel, um die Voraussetzungen für die digitale Transformation zu schaffen, und nur 29 Prozent wollen damit die Grundlage für mehr IT-Automatisierung bilden. Angesichts der aktuellen Entwicklungen ist das eher kurzfristig gedacht.

Inwieweit wurden die Ziele erreicht? Hier fällt auf, dass nur 52 Prozent der Firmen ihr Hauptziel „Prozesse optimieren“ vollständig erreicht haben. Das gilt vor allem für die

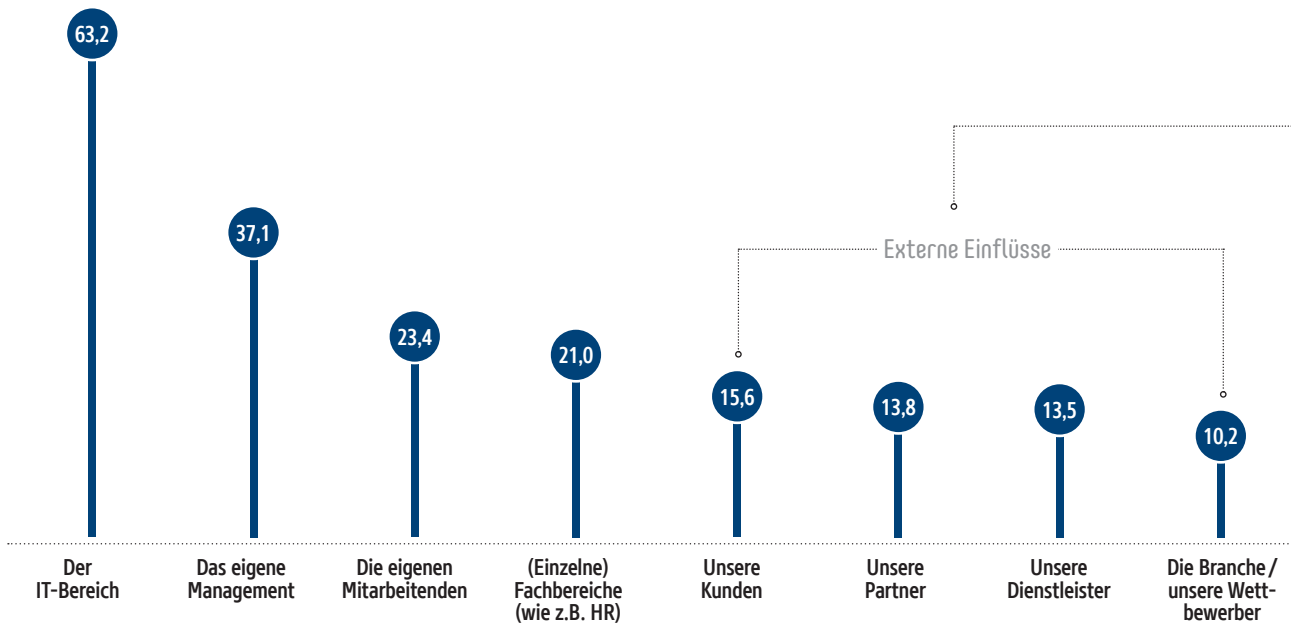
großen Unternehmen (60 Prozent) und Firmen mit einem hohen IT-Etat von mehr als zehn Millionen Euro (65 Prozent). Immerhin 47 Prozent haben dieses Ziel teilweise erreicht.

Besser sind die Werte bei Themen wie Service-Katalog etablieren und SLAs erfüllen (62 Prozent vollständig erreicht) oder Servicequalität steigern und messbar machen (56 Prozent).

Diese Ziele standen bei der Einführung eines ITSM-Tools eher weiter unten. Daher stellt sich die Frage, ob die Firmen ihre Prioritäten bei der Umsetzung anders setzen sollten.

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

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Basis: n = 334



Die IT dominiert die Themen ITSM und ESM weiterhin

Die IT-Abteilung sorgt maßgeblich für Innovationen bei den Service-Prozessen und entscheidet über die Auswahl von ITSM- und ESM-Tools. Die Fachabteilungen sind aber künftig mehr gefordert.

Das Bild aus den letzten Jahren hat sich kaum verändert: Die IT-Abteilung ist und bleibt weiterhin der Treiber von Innovationen bei den Service-Prozessen (63 Prozent; Vorjahr 67 Prozent). Das gilt vor allem für die großen Unternehmen (75 Prozent).

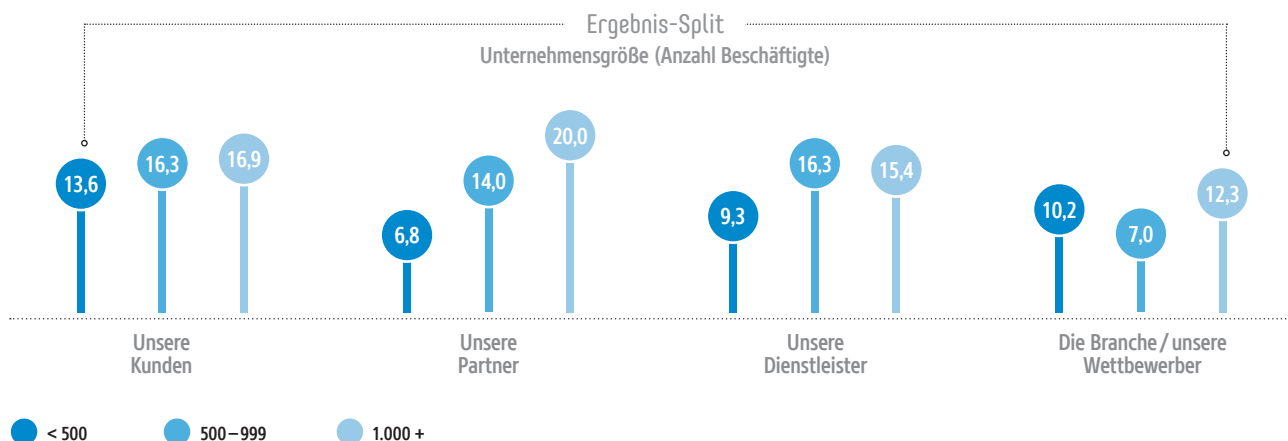
Die Erklärung: Nur die IT-Abteilung hat bislang die Erfahrung und das Know-how, wie sich softwarebasierte Systeme auch auf andere Bereiche übertragen lassen. Die IT-Organisation hat sich mit ITSM und den ITIL-Standards einen Wissensvorsprung erarbeitet, den die anderen Fachbereiche für ihre digitalen Services nutzen können.

In 37 Prozent der Firmen geht das eigene Management beim Wandel im ITSM und ESM

voran, in rund einem Fünftel sind es die eigenen Beschäftigten (23 Prozent) sowie einzelne Fachbereiche (21 Prozent).

Auch bei der Auswahl von ITSM- und ESM-Tools gibt die IT-Abteilung weiter den Ton an, ist aber nicht mehr so dominant. Das Gewicht hat sich wieder etwas mehr zu den Geschäftsführern (32 Prozent; Vorjahr 27 Prozent) verlagert.

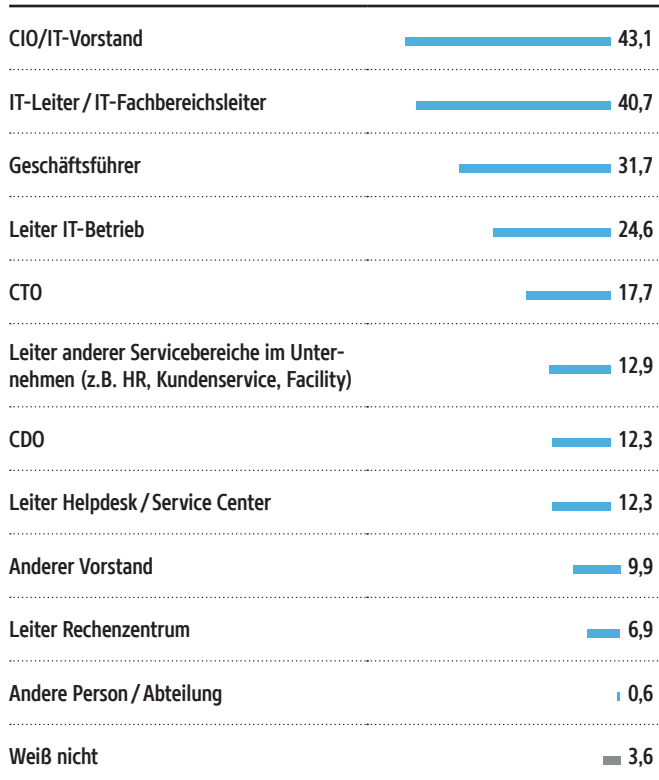
Künftig werden aber die Fachabteilungen mehr in der Pflicht stehen. Der Aussage „Die Mitarbeitenden aus den Fachbereichen müssen die Digitalisierung ihrer eigenen Service-Prozesse mittels Nutzung eines ESM-Tools verantworten bzw. vorantreiben“ stimmen 81 Prozent der Unternehmen voll und ganz oder zumindest bis zu einem bestimmten Grad zu.



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

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Basis: n = 334

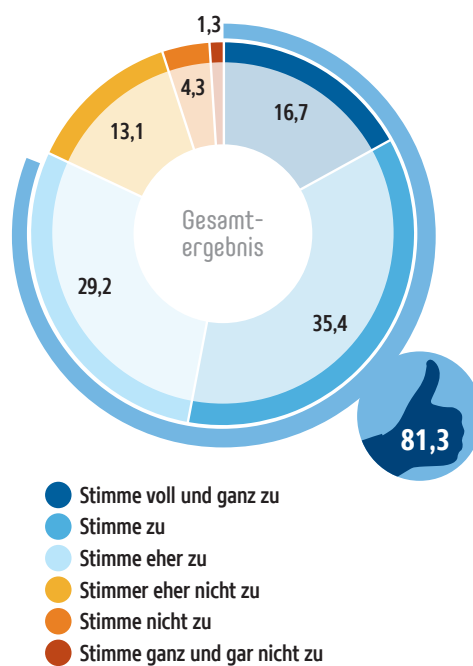
Gesamtergebnis



Inwieweit können Sie der folgenden Aussage zustimmen?

Angaben in Prozent. Basis: n = 305

„Die Mitarbeitenden aus den Fachbereichen müssen die Digitalisierung ihrer eigenen Service-Prozesse mittels Nutzung eines ESM-Tools verantworten bzw. vorantreiben.“



Weitere Studienergebnisse

Zahlen und Analysen, die aus
Sicht des Marktforschungsteams
ebenfalls wichtig sind

IT und Prozesse der Firmen sind bereit für die digitalen Herausforderungen

Geschwindigkeit, Flexibilität und Effizienz: Das Gros der Firmen sieht ihre IT und ihre Prozesse als reif genug an, um die größten Herausforderungen des digitalen Wandels meistern zu können.

Die Folgen der Coronapandemie, gestörte Lieferketten, Fachkräftemangel, Inflation und die aktuelle Energiekrise setzen den deutschen Unternehmen zu. Daher ist eine agile IT mittlerweile überlebensnotwendig, um die digitale Transformation voranzutreiben und die Effizienz in den Unternehmen zu erhöhen.

Die meisten Unternehmen sehen ihre IT für diese Herausforderungen gerüstet. Auf einer siebenstufigen Bewertungsskala von sehr hoher Reifegrad bis sehr niedriger Reifegrad verbesserte sich der Mittelwert im Vergleich zur letztjährigen Studie von 2,81 auf 2,65.

Am besten sind die Mittelwerte beim C-Level-Management (2,04) sowie den Firmen mit

einem IT-Etat von mehr als zehn Millionen Euro (2,39). Am skeptischsten sind die Fachabteilungen mit einem Mittelwert von 2,99.

20 Prozent der Befragten weisen ihrer IT einen sehr hohen Reifegrad zu, 56 Prozent einen hohen oder eher hohen Reifegrad. Nur sieben Prozent sehen ihre IT kaum für die neuen Herausforderungen gerüstet.

Ähnlich gelagert sind die Werte beim Reifegrad der Prozesse für die Herausforderungen der Digitalisierung. Hier liegt das arithmetische Mittel bei 2,74 – und damit auch besser als im letzten Jahr (2,95). 49 Prozent sehen einen hohen bis sehr hohen Reifegrad ihrer Prozesse, 26 Prozent einen eher hohen Reifegrad.

Wie schätzen Sie den IT-Reifegrad Ihres Unternehmens ein, um den Herausforderungen des digitalen Wandels gerecht zu werden?

Angaben in Prozent. Basis: n = 328

Gesamtergebnis



2,65
Mittelwert

Wie schätzen Sie den Reifegrad der Prozesse in Ihrem Unternehmen ein, um den Herausforderungen des digitalen Wandels gerecht zu werden?

Angaben in Prozent. Filter: Umfrageteilnehmer, die die Funktion CIO, IT-Leiter oder IT-Bereich haben. Basis: n = 320

Gesamtergebnis



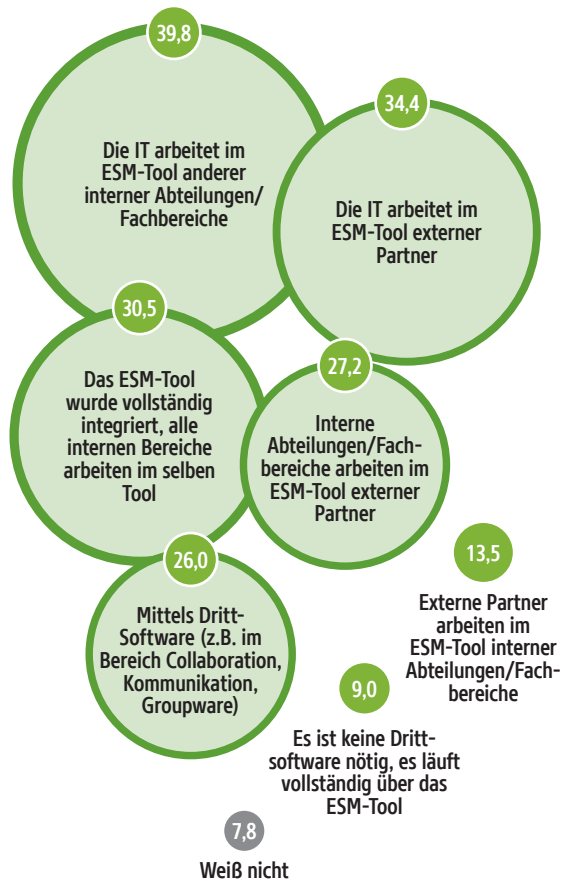
2,74
Mittelwert

- Sehr hoher Reifegrad / Wir sind für die Zukunft sehr gut aufgestellt
- Hoher Reifegrad
- Eher hoher Reifegrad
- Mittlerer Reifegrad
- Eher niedriger Reifegrad
- Niedriger Reifegrad
- Sehr niedriger Reifegrad / Wir stehen noch am Anfang

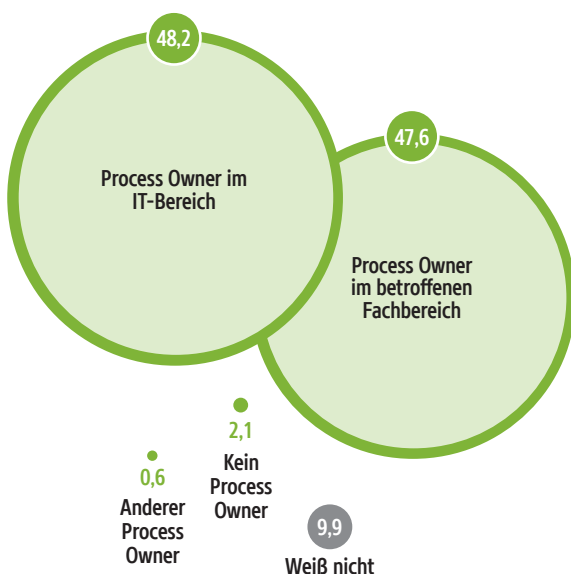
Wie wird die Zusammenarbeit im ESM zwischen internen Abteilungen/Fachbereichen und ggf. externen Partnern organisiert?

Angaben in Prozent. Prozessual & technologisch: Mehrfachnennungen möglich.
Basis: n = 334

Prozessual & technologisch



Organisatorisch



Die IT arbeitet oft im ESM-Tool anderer interner Abteilungen

Die Zusammenarbeit im ESM zwischen internen Abteilungen läuft technisch nur in 31 Prozent der Firmen in einem vollständig integrierten Tool. Organisatorisch sind die Process Owner gleichmäßig zwischen IT und Business verteilt.

Damit ESM erfolgreich abläuft, müssen Firmen die Zusammenarbeit zwischen internen Abteilungen/Fachbereichen und externen Partnern gut organisieren.

Prozessual & technologisch arbeitet die IT in 40 Prozent der Firmen im ESM-Tool anderer interner Abteilungen/Fachbereiche, in 34 Prozent im ESM-Tool externer Partner (Mehrfachnennung). Die internen Fachbereiche arbeiten in etwas mehr als einem Viertel der Firmen (27 Prozent) im ESM-Tool externer Partner.

Den Idealfall mit einem vollständig integrierten ESM-Tool, in dem alle internen Bereiche gemeinsam arbeiten, leben nur 31 Prozent der Unternehmen. Das gilt für 20 Prozent der kleinen Firmen, 29 Prozent der mittleren Firmen und 42 Prozent der großen Firmen. Hier gibt es also relevante Unterschiede und Nachholbedarf.

In 26 Prozent der Unternehmen erfolgt die ESM-Zusammenarbeit über Drittsoftware etwa im Bereich Collaboration oder Groupware, in 14 Prozent der Firmen arbeiten die externen Partner im ESM-Tool der internen Abteilungen.

Ein interessantes Bild ergibt sich bei der organisatorischen Aufteilung. In jeweils 48 Prozent der Firmen sitzen die Process Owner für ESM im IT-Bereich beziehungsweise im betroffenen Fachbereich. Hier ist die IT also nicht mehr so dominant.

Patt zwischen drei Tool-Arten: Schwierige Wahl bei geeigneter Lösung für Digitalisierung von Workflows außerhalb der IT

Workflow-Tools, spezifische Branchenlösungen und universelle ITSM-/ESM-Tools sind gefragte Lösungen für die Digitalisierung von Workflows in den Fachabteilungen. Neu im Spiel sind Tools für Digital Employee Experience (DEX).

Mit welcher Art Tool lässt sich Ihrer Einschätzung nach künftig die Digitalisierung von Workflows in Non-IT-Bereichen des Unternehmens am besten realisieren? Hier gibt es im Gegensatz zur letztjährigen Studie keinen besonderen Favoriten mehr.

Jeweils 23 Prozent der Firmen würden dafür ein allgemein einsetzbares Workflow-Tool (Vorjahr: 19 Prozent) sowie eine spezifische Branchenlösung (Vorjahr: 35 Prozent) einsetzen, 22 Prozent ein universelles ITSM-/ESM-Tool (Vorjahr: 38 Prozent).

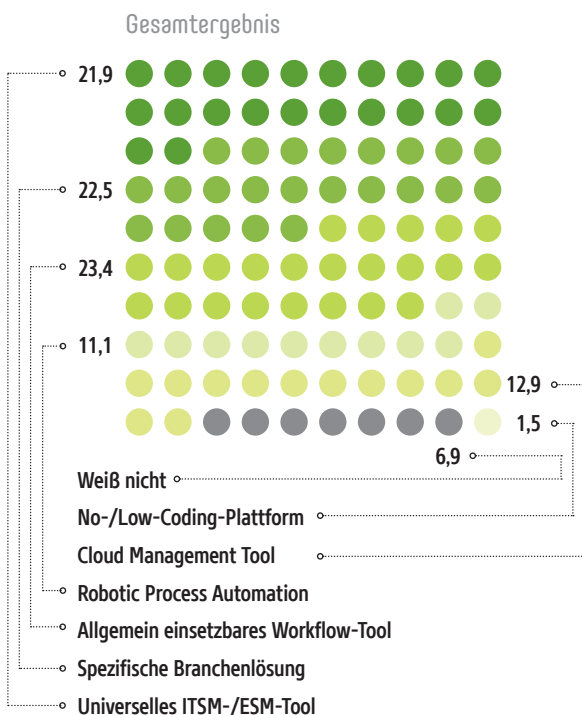
13 Prozent der Firmen würden Workflows in Non-IT-Bereichen künftig mit Cloud-Management-Tools digitalisieren, elf Prozent mit Robotic Process Automation.

Eine neue Kategorie sind Tools für Digital Employee Experience (DEX), die Teile des Service Managements abdecken. Ziel ist es, die Arbeitsplätze stärker an den Bedürfnissen der Mitarbeitenden auszurichten und dafür zu sorgen, dass sie effizient zusammenarbeiten und jederzeit auf relevante Inhalte und Dienste zugreifen können.

Als wichtigste Ziele bei der Einführung von DEX-Tools nennen jeweils 41 Prozent der Firmen die Steigerung der Produktivität der Belegschaft sowie die Reduzierung von Sicherheitsrisiken.

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. Basis: n = 334



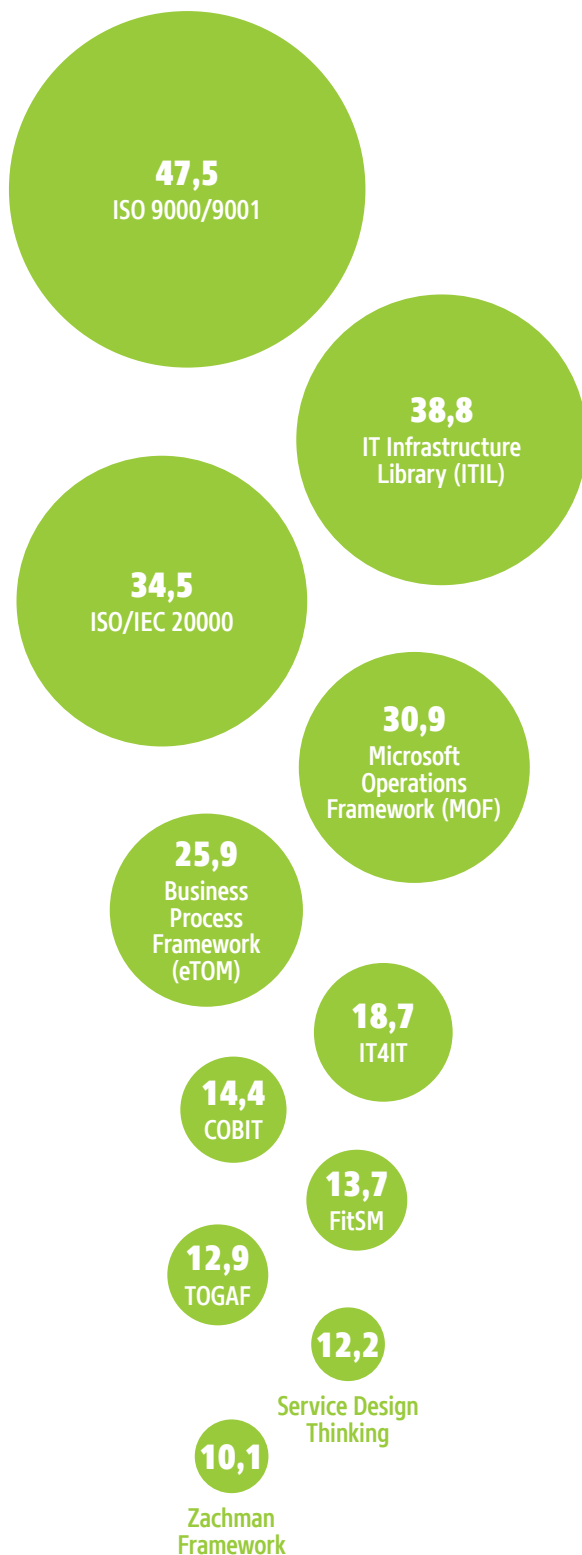
Welches der genannten Ziele verfolgt Ihr Unternehmen mit der Einführung von Digital Employee Experience Management (DEX) in erster Linie?

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Basis: n = 334



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

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Filter: Umfrageteilnehmer, die die Funktion CIO, IT-Leiter oder IT-Bereich haben. Basis: n = 139



Höhere Qualität: ISO 9000/9001 bleibt wichtigster Standard für ein besseres Service Management

Die ISO 9000/9001 für Qualitätsmanagement bleibt vor ITIL zentraler Standard beim Service Management. Die ISO/IEC 20000 für IT Service Management gewinnt weiter an Bedeutung.

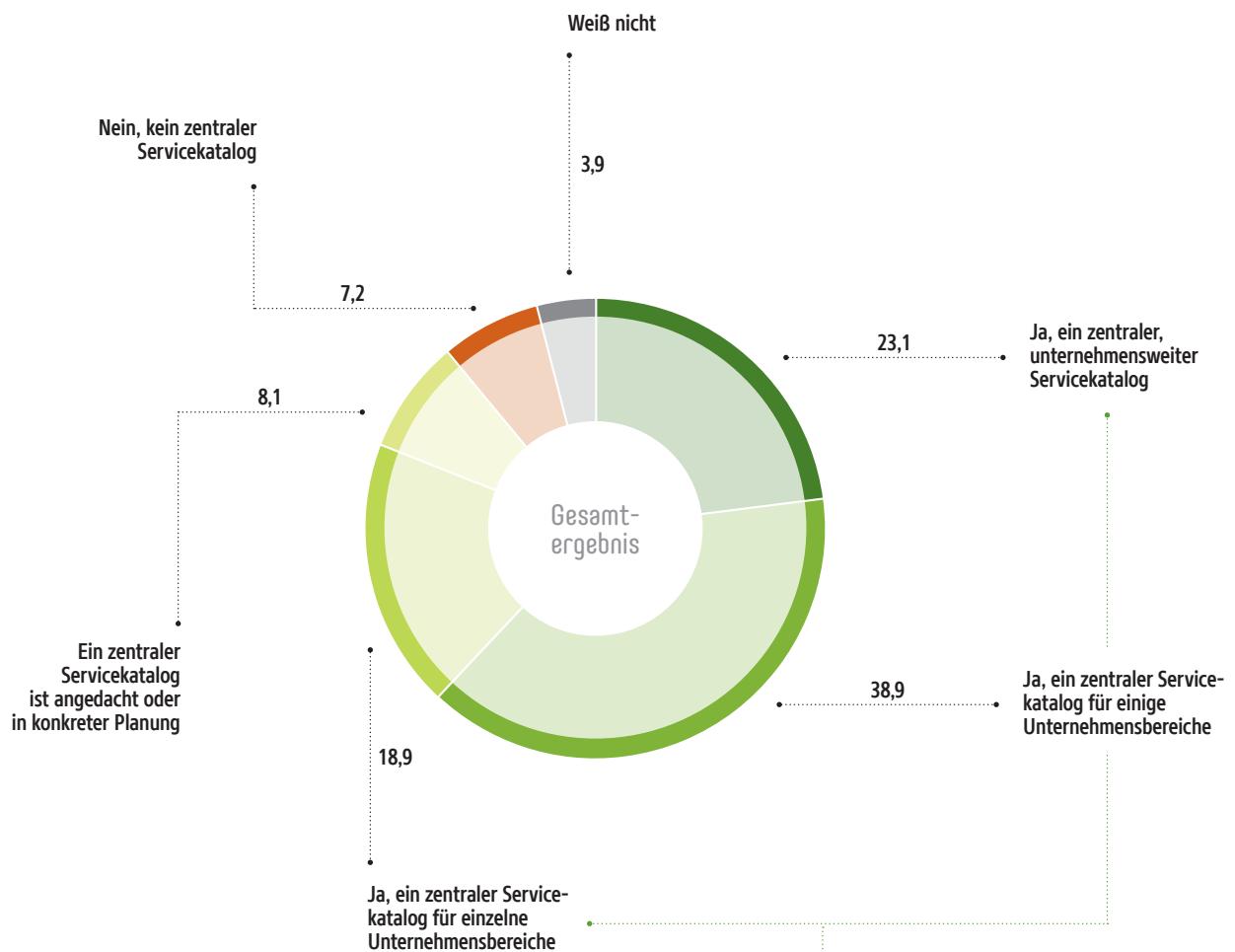
48 Prozent der Firmen setzen weiterhin auf die ISO 9000/9001 als relevantesten Standard beim Service Management. Die Norm für Qualitätsmanagement (QM) und den Aufbau eines QM-Systems behält damit ihren Spitzenplatz vor ITIL (IT Infrastructure Library).

ITIL mit Best Practices zur Prozessoptimierung in Unternehmen bildete jahrelang den wichtigsten Leitfaden für das IT Service Management, hat aber wegen steigender Investitionen in ITIL-Alternativen in den letzten Jahren an Bedeutung verloren. ITIL erreicht jetzt einen Wert von 39 Prozent.

Knapp dahinter auf dem dritten Platz folgt die ISO/IEC 20000-1 mit 35 Prozent nach 30 Prozent und 21 Prozent in den letzten beiden Jahren. Ziel der Norm sind der Aufbau, Betrieb und die kontinuierliche Verbesserung eines Managementsystems für das IT Service Management, damit IT-Services möglichst störungsfrei funktionieren.

Gibt es in Ihrem Unternehmen einen zentral definierten Servicekatalog (für IT, Kundenservice, HR, ...)?

Angaben in Prozent. Basis: n = 334



Weitere relevante Standards sind das Microsoft Operations Framework (MOF), das Business Process Framework (eTOM) oder IT4IT für das Service Design.

In 81 Prozent der Unternehmen gibt es mittlerweile einen zentral definierten Servicekatalog für IT, Kundenservice oder HR, teilweise unternehmensweit (23 Prozent), teilweise für einige oder einzelne Bereiche wie IT, Kundenservice, HR oder Facility (39 beziehungsweise 19 Prozent).

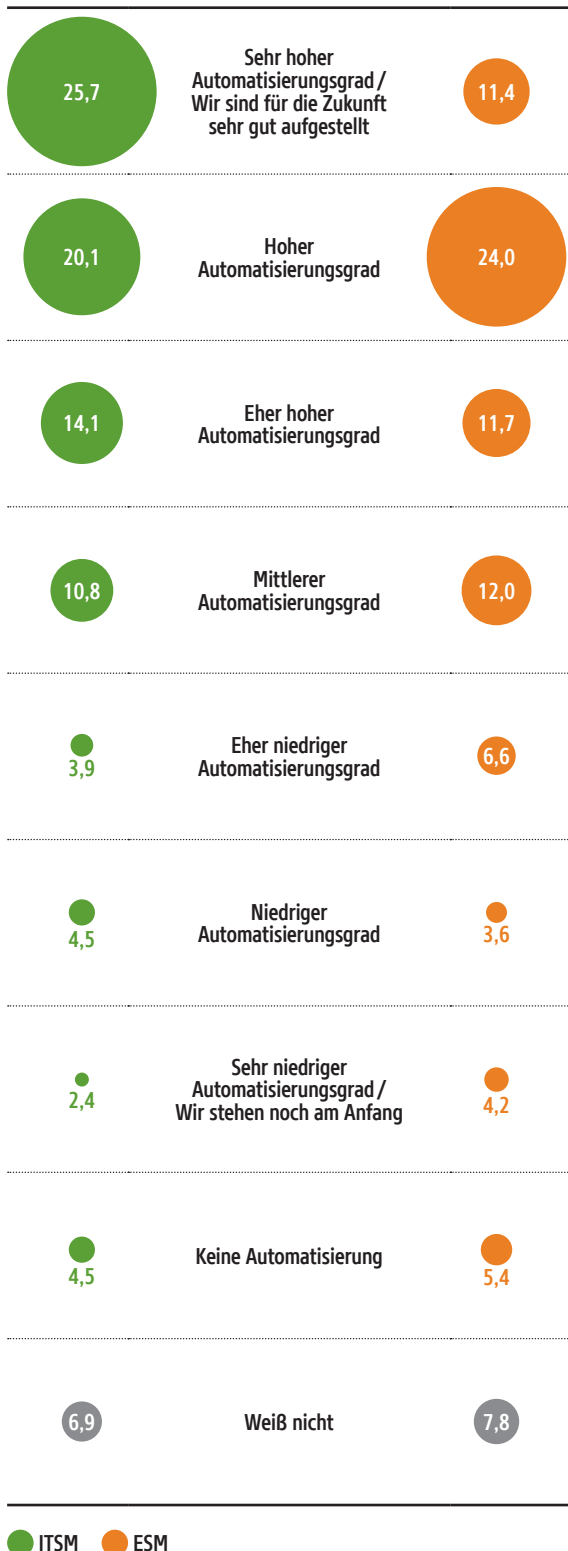


Zentral definierter Servicekatalog für IT, Kundenservice oder HR

Wie hoch ist der Automatisierungsgrad Ihres Unternehmens in den Bereichen IT Service Management und Enterprise Service Management?

Angaben in Prozent. Basis: je nach Antwort-Item n = 263-287

Gesamtergebnis



Automatisierung bei ITSM und ESM läuft meist über interne Funktionen der entsprechenden Tools

Der Grad der Automatisierung in den Unternehmen ist bei ITSM höher als bei ESM. Mittel der Wahl sind hier vor allem interne Module oder Funktionen der ITSM-/ESM-Tools.

Wenig überraschend ist der Automatisierungsgrad bei den ITSM-Prozessen höher als bei den ESM-Prozessen: Auf einer Schulnotenskala von 1 bis 6 erreicht ITSM einen Mittelwert von 2,63, bei ESM liegt der Mittelwert bei 3,08.

Konkret sehen insgesamt 60 Prozent der Firmen bei ITSM einen sehr hohen bzw. hohen bis eher hohen Automatisierungsgrad, bei ESM sind es nur 47 Prozent. Erwartungsgemäß gehen die großen Unternehmen bei der Automatisierung voran. In jeweils fünf Prozent der Unternehmen gibt es keine Automatisierung.

Interessant: Für die Automatisierung nutzen 86 Prozent der Unternehmen die internen Module/Funktionen der ITSM-/ESM-Tools; 27 Prozent davon in größerer Anzahl, 59 Prozent vereinzelt. Nur vier Prozent setzen dafür auf andere Tools oder Plattformen.

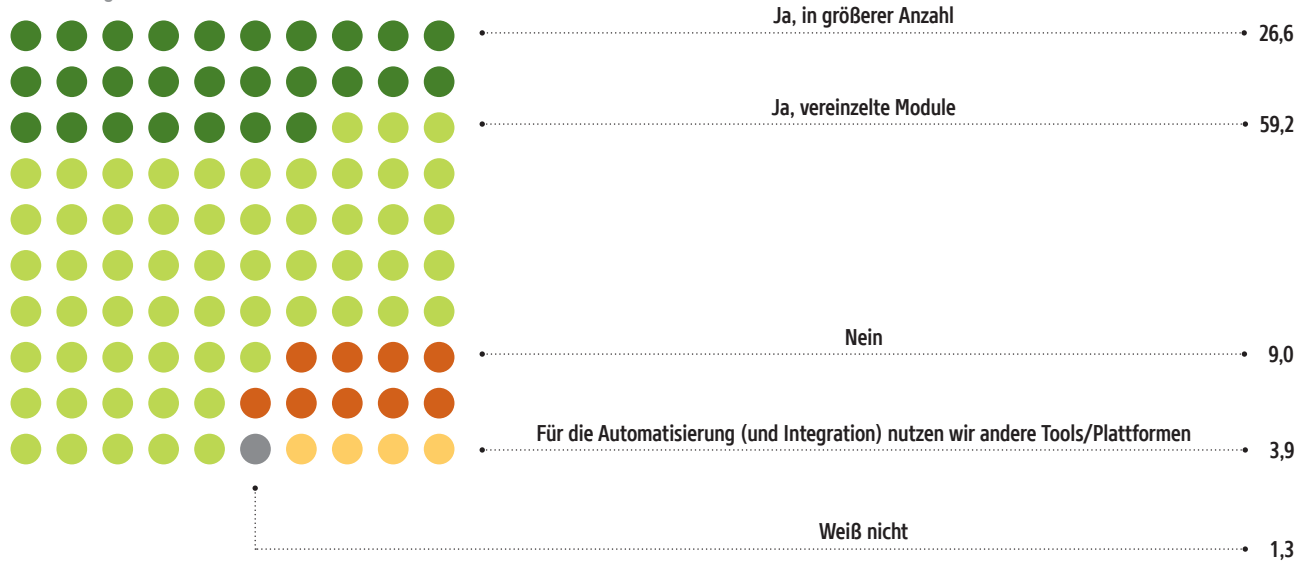
Kein Wunder. Schließlich bewerten 69 Prozent der Befragten die internen Module der ITSM-/ESM-Tools sehr positiv mit sehr gut bis gut, 29 Prozent mit eher gut. Daraus ergibt sich als Mittelwert die Schulnote „Gut“ (2,09).

Trotz der positiven Bewertung sehen die Unternehmen auch Schwachstellen bei den internen Funktionen der ITSM-/ESM-Tools. Meistgenannt wurden Sicherheit, intensiver Schulungsbedarf der Mitarbeitenden und Probleme bei der Integration mit anderen vorhandenen Systemen. Hier sollten die Hersteller nachbessern.

Nutzt Ihr Unternehmen zur Automatisierung interne Module/Funktionen der ITSM-/ESM-Tools?

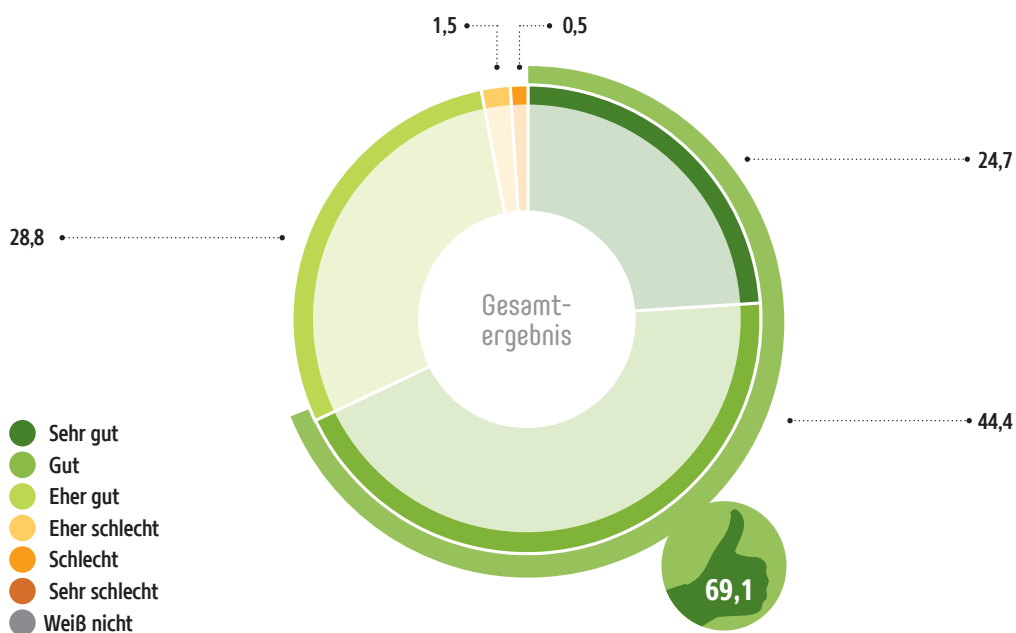
Angaben in Prozent. Filter: Unternehmen, die ITSM oder ESM bereits länger oder erst seit kurzem eingeführt haben. Basis: n = 233

Gesamtergebnis



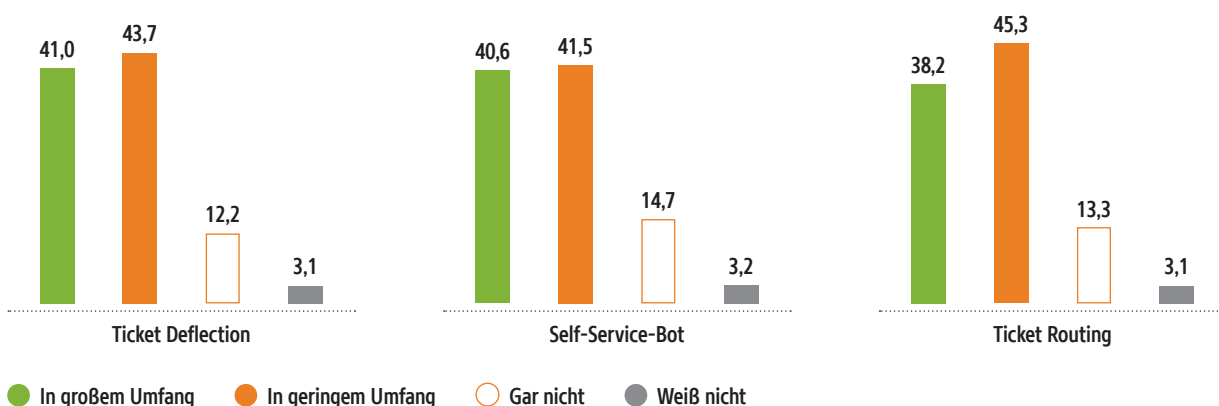
Wie bewerten Sie die internen Module/Funktionen der ITSM-/ESM-Tools?

Angaben in Prozent. Filter: Unternehmen, die ITSM oder ESM eingeführt haben und die zur Automatisierung interner Module vereinzelt oder in größerer Anzahl ITSM-/ESM-Tools nutzen. Basis: n = 198



In welchem Bereich und Umfang setzt Ihr Unternehmen künstliche Intelligenz (KI) für die Automatisierung von Service-Prozessen ein?

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Filter: Unternehmen, die ITSM oder ESM bereits eingeführt haben oder vor kurzem eingeführt haben. Basis: n = 217-229



KI vor allem zur Ticketvermeidung und bei Bots für Self-Services im Einsatz

Fast drei Viertel der Firmen wollen künftig KI nutzen, um Arbeitsprozesse effizienter zu gestalten. Aktuell sind Ticketvermeidung und Self-Service-Bots die wichtigsten KI-Anwendungen für die Automatisierung von Service-Prozessen.

„Wir werden KI einsetzen, um Arbeitsprozesse zu durchleuchten, um diese noch effizienter gestalten zu können“ – dieser Aussage stimmen 74 Prozent der Unternehmen voll und ganz zu (19 Prozent), zu oder eher zu (28 Prozent).

Es ist daher davon auszugehen, dass künstliche Intelligenz künftig für die Automatisierung von Service-Prozessen immer relevanter wird.

Aktuell setzen 41 Prozent der Firmen bereits in großem Umfang KI für die Ticket Deflection ein, sprich die Vermeidung von Tickets bzw. Serviceanfragen durch Self-Service seitens der Kunden anhand von durch KI bereitgestellter Lösungstipps. 44 Prozent tun dies in geringem Umfang. Vorreiter sind hier die großen Unternehmen.

Ähnliche Werte wie Ticket Deflection erreichen Self-Service-Bots (41 Prozent großer Umfang, 42 Prozent geringer Umfang), die im Kundenservice zum Einsatz kommen und automatisch auf Kundenanfragen antworten,

zum Beispiel im Facebook Messenger oder im Live-Chat einer Web-App. Auch hier gehen die großen Unternehmen voran.

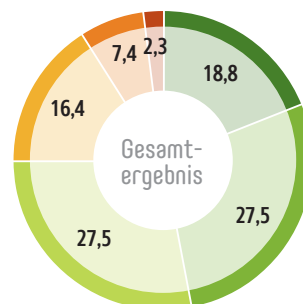
Drittes wichtiges Einsatzgebiet von KI derzeit ist Ticket Routing. 38 Prozent der Firmen nutzen KI in großem Umfang (45 Prozent geringer Umfang), um Tickets automatisiert zu klassifizieren und einem passenden Fachbereich oder Teammitglied zuzuordnen.

Inwieweit können Sie der folgenden Aussage zustimmen?

Angaben in Prozent. Basis: n = 334

„Wir werden KI einsetzen, um Arbeitsprozesse zu durchleuchten, um diese noch effizienter gestalten zu können.“

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



Lob für Schnittstellen: ITSM-/ESM-Tools sind sehr häufig mit Chatbots und dem Knowledge Management verknüpft

Die Mehrheit der Firmen bewertet die Schnittstellen (APIs) der ITSM-/ESM-Tools für Verbindungen zu weiteren Elementen der Service-Management-Landschaft wie etwa Chatbots positiv.

57 Prozent der befragten Firmen bewerten die Schnittstellen ihrer ITSM-/ESM-Tools mit sehr gut (22 Prozent) bis gut. Hier gibt es markante Unterschiede bei der Unternehmensgröße.

Während nur 44 Prozent der kleinen Firmen bis 499 Beschäftigte ihre Schnittstellen so positiv einschätzen, sind es bei den mittleren Firmen ab 500 Beschäftigten 54 Prozent, bei den großen Unternehmen ab 1.000 Beschäftigten sogar 69 Prozent. Überdurchschnittlich hoch sind die Werte hier auch beim C-Level-Management (74 Prozent) und den Firmen mit einem hohen IT-Etat über zehn Millionen Euro (68 Prozent).

Da 35 Prozent die APIs ihrer ITSM-/ESM-Tools als

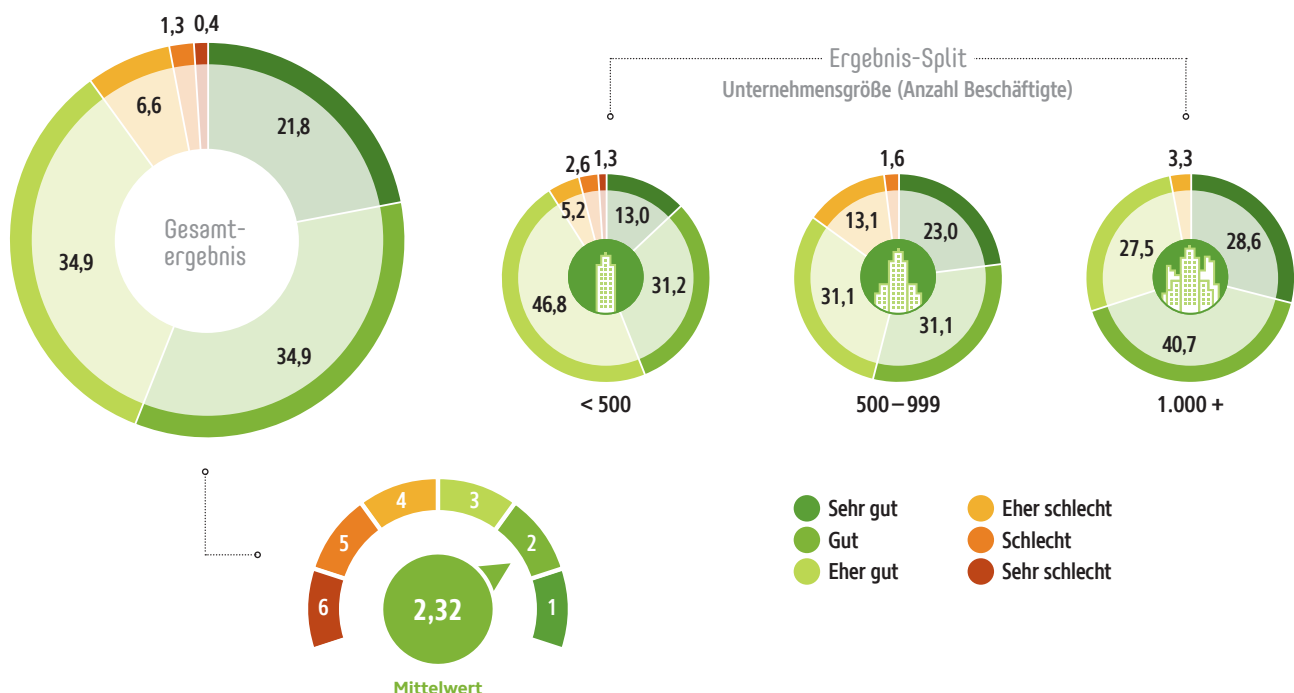
eher gut bewerten, liegt die Quote für die positiven Bewertungen insgesamt bei 92 Prozent. Entsprechend liegt das arithmetische Mittel auf einer Schulnotenskala von 1 bis 6 bei 2,32.

„Mit welchen Elementen der Service-Management-Landschaft Ihres Unternehmens ist das ITSM/ESM verknüpft?“ – hier nennen jeweils 43 Prozent der Firmen (automatisierte) Chatbots und Knowledge Management.

Weitere Schnittstellen bestehen zum (IT) Financial Management/ Shared Service Controlling (34 Prozent), zu Agenten-basierten Chat-Lösungen (33 Prozent) oder zum Field Service Management (28 Prozent).

Wie bewerten Sie die Schnittstellen (APIs) der ITSM-/ESM-Tools?

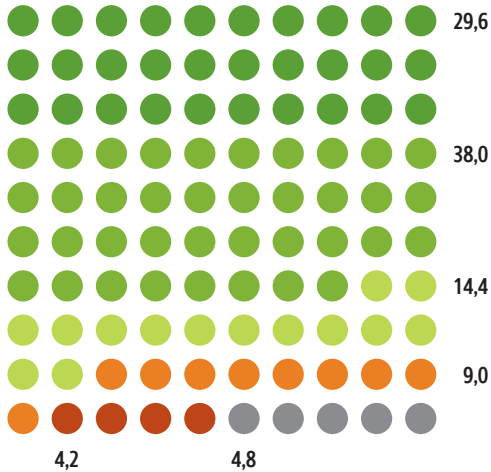
Angaben in Prozent. Filter: Unternehmen, die ITSM oder ESM bereits eingeführt haben. Basis: n = 229



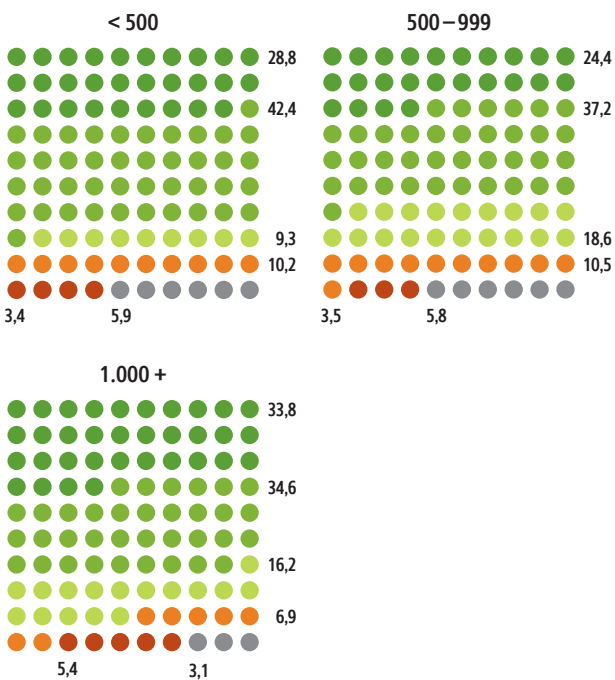
Wie realisiert Ihr Unternehmen die Service-Automatisierung in zunehmend hybriden IT-Umgebungen (Cloud, Outsourced IT, interne IT) und vorherrschenden organisatorischen Silos in der IT?

Angaben in Prozent. Basis: n = 334

Gesamtergebnis



Ergebnis-Split Unternehmensgröße (Anzahl Beschäftigte)



- 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
- Weiß nicht

Einheitlicher Ansatz beflügelt die Service-Automatisierung

Rund 70 Prozent der befragten Firmen nutzen einen einheitlichen Ansatz bei der Service-Automatisierung in hybriden IT-Umgebungen – mittlerweile häufiger mit standardisierten Prozessen.

Um die Service-Automatisierung in hybriden IT-Umgebungen (Cloud, interne IT, Outsourcing) erfolgreich zu realisieren, setzen 38 Prozent der Firmen auf einen einheitlichen Ansatz mit individuell implementierten Prozessen pro Service. Im Vorjahr lag der Wert noch bei 47 Prozent. Insbesondere die kleinen Firmen (42 Prozent) setzen auf individuell implementierte Prozesse.

Dafür ist die Zahl der Firmen von 23 Prozent auf 30 Prozent gestiegen, die die Service-Automatisierung ebenfalls einheitlich lösen, allerdings mit standardisierten Prozessen, basierend auf standardisierten Service-Definitionen bzw. Service-Bauplänen (Blueprints).

Setzt sich diese Entwicklung in Richtung einheitlicher, standardisierter Prozesse weiter fort, sinkt der Aufwand für die Service-Automatisierung. Vorreiter bei der Standardisierung sind die großen Unternehmen mit mehr als 1.000 Beschäftigten (34 Prozent) und einem jährlichen IT-Etat von mehr als zehn Millionen Euro (36 Prozent).

23 Prozent realisieren die Service-Automatisierung in den einzelnen Silos unterschiedlich beziehungsweise verfolgen dafür keinen einheitlichen Ansatz. In nur vier Prozent der Unternehmen gibt es keinen Ansatz zur Service-Automatisierung.

Wichtigstes Kriterium bei der Wahl des ITSM-/ESM-Anbieters: Technologisches Know-how

Unternehmen legen bei der Wahl eines Anbieters von ITSM-/ESM-Software-Lösungen vor allem Wert auf das technologische Know-how. Und sie achten aktuell wieder stärker auf den Preis.

Technologie-Know-how bleibt mit 40 Prozent (Vorjahr: 35 Prozent) an der Spitze der Kriterien für die Auswahl von Anbietern einer ITSM-/ESM-Software-Lösung. Vor allem die großen Firmen ab 1.000 Beschäftigten (45 Prozent) und das C-Level-Management (52 Prozent) legen größten Wert auf die Technologie-Kompetenz des Anbieters.

Ein Drittel der Firmen achten bei der Auswahl des Anbieters auf Branchenkompetenz (34 Prozent) und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis (33 Prozent), gefolgt von Prozess-Know-how mit 28 Prozent.

Fast ein Viertel der Firmen (23 Prozent) würde den günstigsten Anbieter wählen. Im Vorjahr lag dieses Kriterium nur bei 16 Prozent. Da auch das Kriterium Preis-Leistungs-Verhältnis weit vorn liegt, deutet das darauf hin, dass die Firmen angesichts der angespannten wirtschaftlichen Lage bei der Auswahl eines ITSM-/ESM-Anbieters wieder mehr auf die Kosten achten.

In jeweils einem Fünftel der Firmen spielen guter Support, eine Kundenreferenzliste und die Möglichkeit eine wichtige Rolle, auf die weitere Entwicklung des Tools Einfluss zu nehmen.

Weitere Kriterien bei der Auswahl eines ITSM-/ESM-Anbieters sind etwa ein transparentes Preisgefüge, ein fester Ansprechpartner oder ein flexibles Lizenzmodell.

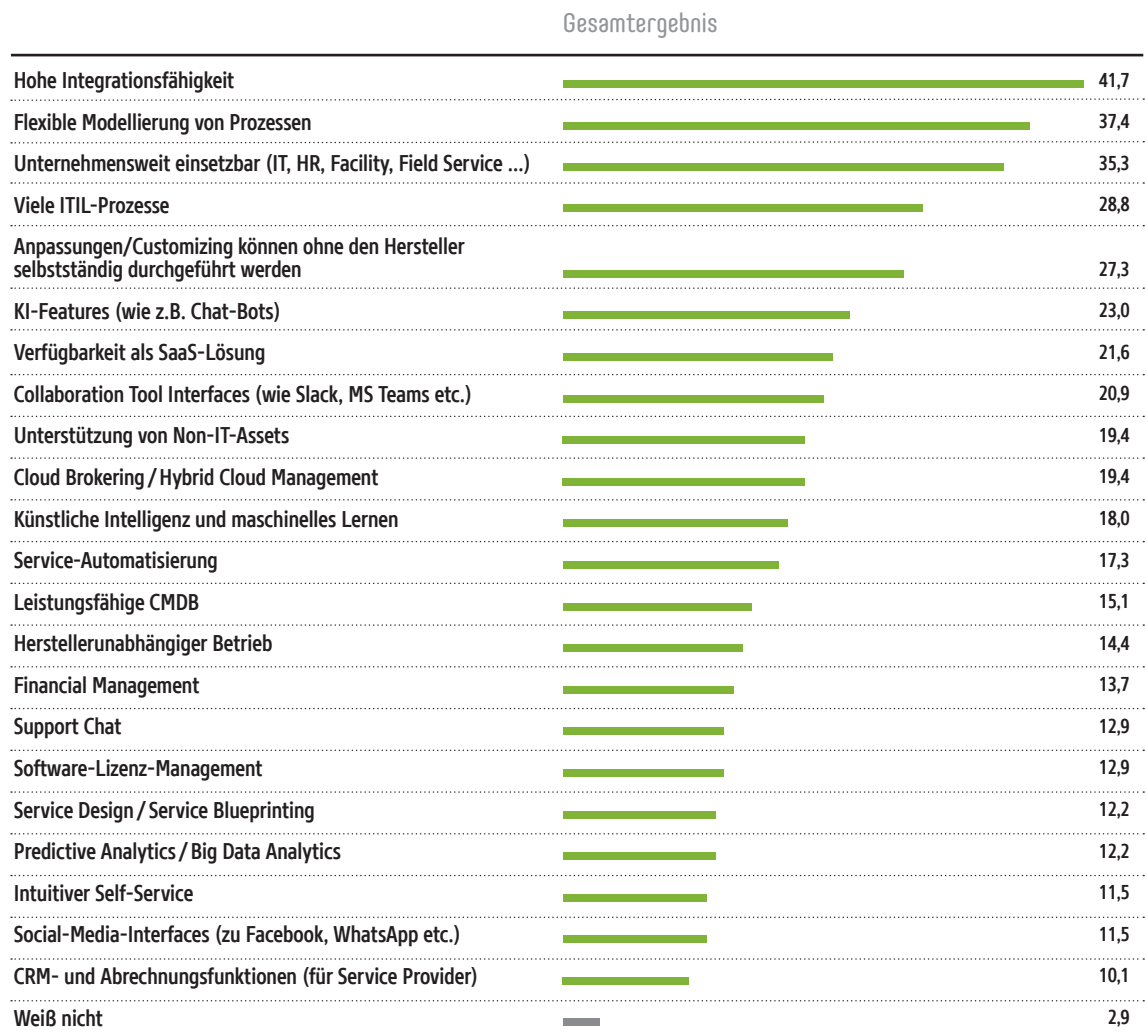
Was sind für Ihr Unternehmen die maßgeblichen Kriterien bei der Auswahl eines geeigneten Anbieters von ITSM-/ESM-Software-Lösungen?

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Basis: n = 334

Gesamtergebnis	
Technologisches Know-how	39,5
Branchenkompetenz	34,1
Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis	32,9
Prozess-Know-how	27,8
Günstigster Anbieter	22,5
Guter Support	20,7
Kundenreferenzliste	19,8
Möglichkeit, auf die weitere Entwicklung des Tools Einfluss zu nehmen	19,5
Vertrauen in den Anbieter	16,8
Fester Ansprechpartner	16,8
Transparentes Preisgefüge	16,5
Flexibles Lizenzmodell	15,9
(EU-)DSGVO-Konformität und Compliance-Funktionalität	15,9
Internationale/Globale Ausrichtung des Anbieters	15,3
Gute Zusammenarbeit bei anderem IT-Projekt	15,0
Persönlicher Kontakt	12,3
Finanzkraft/Stabilität des Herstellers	11,7
Innovationskraft	11,4
ITSM-/ESM-Lösung ergänzendes Portfolio des Anbieters	10,2
Empfehlungen von Kollegen/Bekannten/anderen Unternehmen	9,0
Empfehlung durch Systemintegratoren/Partner Netzwerk	9,0
Regionale Nähe des Anbieters	8,4
Andere maßgebliche Kriterien	0,3
Weiß nicht	6,0

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

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Filter: Umfrageteilnehmer, die die Funktion CIO, IT-Leiter oder IT-Bereich haben. Basis: n = 139



Wichtigstes Kriterium bei der Auswahl eines ITSM-/ESM-Tools: Hohe Integrationsfähigkeit

Bei der Auswahl einer ITSM-/ESM-Lösung achten Firmen vor allem auf Integrationsfähigkeit und die flexible Modellierung von Prozessen. Den Fachabteilungen sind selbstständige Anpassungen ohne den Hersteller besonders wichtig.

Hohe Integrationsfähigkeit steht wie im Vorjahr bei den gewünschten Funktionen und Merkmalen eines geeigneten ITSM-/ESM-Tools ganz oben. 42 Prozent der Firmen sehen das so. Im Vorjahr waren es noch 35 Prozent. Große Firmen ab 1.000 Beschäftigten nennen das Kriterium der hohen Integrationsfähigkeit

überproportional häufig (46 Prozent), und besonders wichtig ist es jenen Unternehmen, die über einen Helpdesk mit zehn oder mehr Mitarbeitenden verfügen (53 Prozent).

Weitere wichtige Kriterien bei der Auswahl einer ITSM-/ESM-Lösung sind die flexible

Was sind für Sie bzw. Ihre Abteilung die maßgeblichen Kriterien bei der Auswahl einer geeigneten Service-Management-Lösung?

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Filter: Umfrageteilnehmer, die NICHT die Funktion CIO, IT-Leiter oder IT-Bereich haben. Basis: n = 166

Gesamtergebnis		
Anpassungen/Customizing können ohne den Hersteller selbstständig durchgeführt werden	<div></div>	31,9
Hohe Integrationsfähigkeit	<div></div>	28,9
Unternehmensweit einsetzbar (IT, HR, Facility, Field Service ...)	<div></div>	25,9
Support Chat	<div></div>	17,5
Service-Automatisierung	<div></div>	16,9
Verfügbarkeit als SaaS-Lösung	<div></div>	16,3
Unterstützung von Non-IT-Assets	<div></div>	15,7
Herstellerunabhängiger Betrieb	<div></div>	15,7
Intuitiver Self-Service	<div></div>	15,1
Financial Management	<div></div>	15,1
Adaptive mobile Erlebnisse (die richtigen Fähigkeiten zur richtigen Zeit auf dem richtigen Medium in der richtigen Situation)	<div></div>	13,9
Social-Media-Interfaces (zu Facebook, WhatsApp etc.)	<div></div>	11,4
Software-Lizenz-Management	<div></div>	11,4
Virtuelle Intelligenz und maschinelles Lernen (zur Unterstützung von Kunden/Benutzern/Beschäftigten und Dienstleistern/Administratoren/1st-Level-Support)	<div></div>	10,2
Collaboration Tool Interfaces (wie Slack, MS Teams etc.)	<div></div>	10,2
Predictive Analytics / Big Data Analytics	<div></div>	9,6
CRM- und Abrechnungsfunktionen (für Service Provider)	<div></div>	7,8
KI-Features (wie z.B. Chat-Bots)	<div></div>	7,2
Meine Abteilung hat keinen Bedarf	<div></div>	3,6
Weiß nicht	<div></div>	6,0

Modellierung von Prozessen (37 Prozent), die unternehmensweite Einsetzbarkeit in Funktionsbereichen wie IT, HR, Facility Management oder Field Service (35 Prozent) sowie viele ITIL-Prozesse (29 Prozent).

Auf Platz 7 findet sich Verfügbarkeit als SaaS-Lösung als Auswahlkriterium. Hier handelt es sich um eine Anforderung, die aus den großen Unternehmen kommt. Bei dieser Unternehmensgröße liegt das Kriterium mit 41 Prozent auf Platz 3. Bei den kleinen und mittelständischen Unternehmen liegt nur der Anteil nur bei knapp über acht Prozent.

27 Prozent achten darauf, dass sie Anpassungen/Customizing selbstständig ohne den Hersteller vornehmen können.

Diese selbstständigen Anpassungen sind hingegen in Firmen das wichtigste Entscheidungskriterium, wenn wiederum Fachabteilungen (und nicht die IT) die Service-Management-Lösung aussuchen. Hier gibt es keine relevanten Unterschiede bei der Unternehmensgröße.

Auf den Plätzen 2 und 3 folgen mit der hohen Integrationsfähigkeit und der unternehmensweiten Einsetzbarkeit zwei Kriterien, die auch beim CIO und der IT-Abteilung weit oben stehen.

Auffällig: Große Unterschiede gibt es etwa bei der Rolle von KI-Features wie Chatbots. Während 23 Prozent der IT darauf großen Wert legen, sehen nur sieben Prozent aus den Fachabteilungen KI-Features als Faktor für die Auswahl eines ITSM-/ESM-Tools.

Was tun? Experten empfehlen



Dr. Florian Meister,
Geschäftsführer
Strategic Service
Consulting,
Serviceware

„ESM-Software bietet exzellente Hebel für die dringend erforderliche Automatisierung von Serviceprozessen. Doch Automatisierung bleibt eine Illusion, wenn die notwendigen Voraussetzungen, wie beispielsweise Standardisierung und Harmonisierungen von Prozessen und Services, nicht erfüllt sind. Denn eine Automatisierung kann nur so gut wie die darunter liegenden Prozesse und Services sein. **Darum ist eine stringente Vorbereitung im Projekt der Schlüssel, um das ganze Effizienzpotenzial der Lösung auszuschöpfen.**“

„Tools können Ihre Prozesse und Arbeitsabläufe unterstützen.“

Nicht vorhandene Prozesse ersetzen oder nicht optimale Prozesse verbessern können diese nicht. Achten sie bei der Auswahl der Tools darauf, dass die Arbeitsabläufe optimal unterstützt werden.

Nicht selten ist es sinnvoller, verschiedene Tools für unterschiedliche Bereiche zu verwenden und diese geschickt zu integrieren. Das ist nachhaltiger und schneller als ein All-in-One Ansatz.“



Sven Schindler-Grünholz,
Head of DACH Region,
ONEiO Cloud

„Lessons learned“ und
Best Practices von denen,
die es wissen müssen

Bernhard Mandutz,
Director Sales,
USU Software AG



„In Zukunft werden digitale Workflows in Unternehmen zunehmend von KI unterstützt sein. Fachkräftemangel wird diese bereits laufende Entwicklung weiter beschleunigen. **Gerade im serviceorientierten Umfeld kann KI voll ausgeschöpft werden,** da Wissen intelligent gefiltert und für konkrete Anwendungsfälle zusammengestellt werden kann.“

Andreas Schmid,
Director of Sales
Engineering for Central
and Eastern Europe,
Ivanti Germany GmbH



„Einen nicht digitalen Workflow einfach nur zu digitalisieren, wird nicht funktionieren. **Unternehmensprozesse müssen neu gedacht werden.** Ansonsten werden wir auch zukünftig die Digitalisierung nicht vorantreiben können.

Durch sogenannte No-/Low-Coding-ITSM/-ESM werden es Fachbereiche immer einfacher haben, sich einer gesamtheitlichen Unternehmensplattform anzuschließen. Damit stehen aber die Endbenutzer auch immer mehr im Fokus.

Die Mitarbeiter aus den einzelnen Fachabteilungen sind somit die wahren Treiber der Digitalisierung und Automatisierung.“

„Aus Sicht der Mitarbeitenden ist inzwischen ein positives Erlebnis mit Unternehmensanwendungen eine zentrale Forderung. **Ganz oben stehen eine einfache und intuitive Bedienbarkeit, Vermeidung von unnötigen Schritten und Eingaben und Förderung der Produktivität.** Das spielt in unserer hochdigitalisierten Welt gerade auch für das Servicemanagement eine große Rolle: Ein moderner Service-desk zur Lösung aller Anfragen wird benötigt, mit einem zentralen Portal, Self-Service-Optionen und No-Wait-Automatisierung.“



Robert Kreher,
Sales Engineering
Manager IT Operations,
Deutschland, Frankreich
und Schweiz, Micro Focus

Florian Hennhöfer,
ITSM-Evangelist und
Director Partner Enablement
Efecte Germany GmbH



„Digitalisierung beginnt mit den Anwendern. **Daher sollten Projekte zur Implementierung von digitalen Workflows nicht nur aus der IT, sondern mit den Fachabteilungen organisiert werden.**

Man sollte in überschaubaren Schritten vorangehen und erst bei zufriedenstellenden Ergebnissen die nächsten Prozesse angehen. Zügiges Nachjustieren stellt sicher, dass Anwender zufrieden sind, einen klaren Nutzen erkennen und von der digitalen Lösung überzeugt sind.“



Dr. Juergen Erbeltinger,
CEO ESCRIBA AG

„Beim Thema digitale Workflows geht es um die Fachbereiche. IT-Service Management ist bei vielen Unternehmen bereits im Einsatz, nicht aber in HR, Procurement, Legal, Real Estate usw. Genau diese Bereiche wollen jetzt ihre Prozesse digitalisieren und optimieren. **Enterprise Service Management auf einer No-/Low-Code-Plattform ist genau dafür der richtige Ansatz,** denn er räumt den Fachbereichen als Product- und Process Owner entsprechend viel Platz ein.“

Blick in die Zukunft

© stock.adobe.com / envrfx (auch S. 5)

Die inhaltliche Einordnung
der Studienergebnisse –
eine Marktperspektive

ESM funktioniert nur abteilungsübergreifend

Der Trend hin zu ESM setzt sich fort. Die meisten Firmen wollen die Erfahrungen aus dem ITSM auf das Service Management in den Fachbereichen übertragen. Dafür sind aber organisatorische Änderungen sowie mehr Impulse aus den Fachabteilungen notwendig – und ausreichend Budget.

Von Jürgen Mauerer

Coronapandemie, gestörte Lieferketten, Fachkräftemangel, Inflation und die aktuelle Energiekrise setzen den deutschen Unternehmen zu. Daher sind eine agile IT und reibungslose digitale Workflows mittlerweile zentral, um die digitale Transformation voranzutreiben und die Effizienz in den Unternehmen zu erhöhen. IT Service Management ist und bleibt daher geschäftskritisch. Das bestätigt auch die vorliegende Studie. Insgesamt 70 Prozent der befragten Unternehmen sind der Meinung, dass ITSM für ihr Business eine hohe Relevanz aufweist.

Entsprechend sind auch 68 Prozent der Firmen sehr zufrieden oder zufrieden mit ihrem IT Service Management. Damit sind die Werte etwas höher als bei der letzten Studie (59 Prozent). Mit Abstand wichtigstes Ziel bei der Einführung von ITSM-Lösungen sind optimierte IT-Prozesse, um die Effizienz im Unternehmen zu erhöhen. Bemerkenswert: Weniger als ein Drittel der Firmen sehen das ITSM-Tool als Mittel, um die Voraussetzungen für die digitale Transformation zu schaffen, und nur 29 Prozent wollen damit die Grundlage für mehr IT-Automatisierung bilden. Angesichts der aktuellen Entwicklungen ist das eher kurzfristig gedacht. ITSM kann beim Kampf gegen den Fachkräftemangel helfen, indem es Prozesse auch mithilfe von KI stärker automatisiert.

ESM erfordert organisatorische Änderungen

Andererseits kommen die bewährten Tools und Frameworks von ITSM mittlerweile auch in anderen Unternehmensbereichen außerhalb der IT an, beispielsweise Kundendienst, HR oder Finance. 84 Prozent der Firmen wollen die Erfahrungen aus dem ITSM auf das Service Management in den Fachbereichen übertragen. Sie gehen davon aus, dass sich der standardisierte, automatisierte Ablauf von IT-Services auch für andere Geschäftsprozesse wie Finanzen oder Verwaltung eignet. Dann wird ITSM zum Enterprise Service Management (ESM). ESM ermöglicht einen Gesamtblick auf die wichtigsten Service-Geschäftsprozesse eines Unternehmens.

Damit ESM funktioniert, sind organisatorische Änderungen und auch ein Wandel in der Unternehmenskultur notwendig. Den Firmen ist das bewusst. So stimmen 84 Prozent der Firmen folgender Aussage voll und ganz zu, zu oder eher zu: „ESM benötigt das Bewusstsein im Unternehmen, dass Geschäftsprozesse über Bereichs- und Systemgrenzen hinweg digitalisiert werden müssen.“ 77 Prozent der Befragten gehen davon aus, dass sie allein mit ESM-Tools keine optimierten Digital Workflows erreichen, sondern dafür auch eine entspre-

chende Unternehmenskultur notwendig sei, mit besserer Zusammenarbeit über alle Ebenen hinweg.

Fachabteilungen sind gefordert

Es geht vor allem um eine bessere Synchronisation zwischen der IT und den Fachabteilungen. Aktuell dominiert die IT die Themen ITSM und ESM immer noch sehr stark. Das bestätigt auch die vorliegende Studie. Die IT-Abteilung ist und bleibt weiterhin der Treiber von Innovationen bei den Service-Prozessen und entscheidet meist über die Auswahl von ITSM- und ESM-Tools. Sie hat bislang die Erfahrung und das Know-how, wie sich softwarebasierte Systeme auch auf andere Bereiche übertragen lassen.

Künftig stehen hier aber die Fachabteilungen mehr in der Pflicht. Der Aussage „Die Mitarbeitenden aus den Fachbereichen müssen die Digitalisierung ihrer eigenen Service-Prozesse mittels Nutzung eines ESM-Tools verantwor-

ten bzw. vorantreiben“ stimmen 81 Prozent der Unternehmen voll und ganz zu, zu oder eher zu. Dafür ist auch in den Fachabteilungen eine höhere IT-Kompetenz gefragt, um Prozesse künftig stärker im Self-Service in digitale Workflows umsetzen zu können – natürlich im stetigen Austausch mit der IT.

Voraussetzung dafür sind allerdings genügend finanzielle Mittel. Doch Inflation, Energiekrise und die drohende Rezession wirken sich auch auf die Investitionen für das Service Management aus. Mittlerweile sagen nur noch 64 Prozent (Vorjahr: 80 Prozent) der Firmen, dass ihr ITSM-Budget ausreichend oder eher ausreichend dimensioniert ist, beim ESM-Budget sind es 48 Prozent (Vorjahr: 77 Prozent). Hier gibt es keine relevanten Unterschiede zwischen den Unternehmensgrößen. Immerhin 31 Prozent investieren, um ITSM auf Enterprise Service Management zu erweitern. Im Vorjahr lag der Wert „nur“ bei 15 Prozent. Hier haben die Firmen also die Zeichen und Anforderungen der Zeit erkannt.

CIO-Agenda 2022

**Daten zur allgemeinen Einschätzung
der Marktlage**

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

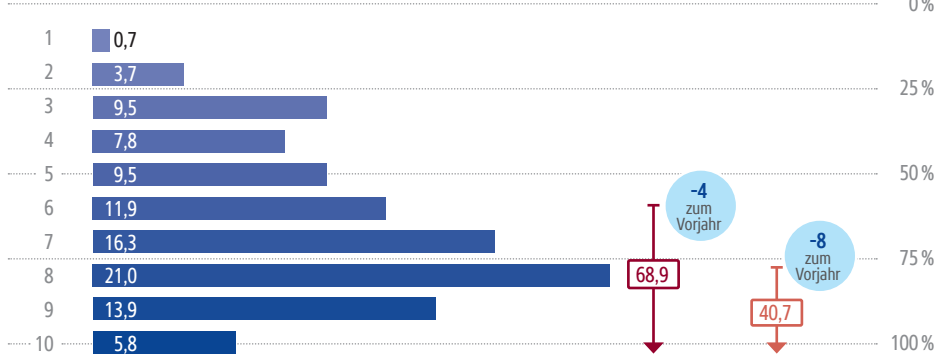
CIO-Agenda 2022

Alle Angaben in Prozent

Auf dem Weg der digitalen Transformation

Knapp 69 Prozent der befragten CIOs sehen sich und ihre Unternehmen **auf der zweiten Hälfte des Weges**, **41 Prozent auf dem letzten Viertel**. Beide Werte liegen unter denen des Vorjahres (-4 bzw. -8 Prozentpunkte).

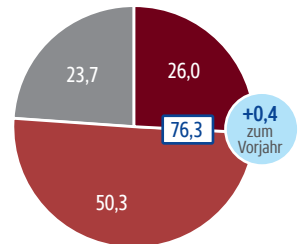
Darstellung auf einer Wegstrecke von 1 bis 10



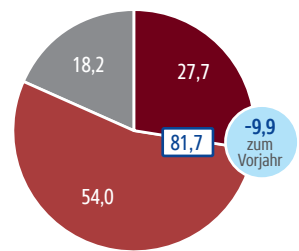
Entwicklung neuer digitaler Geschäftsmodelle

76 Prozent der Unternehmen verfügen über grundlegende Prozesse und Strukturen dafür – der Wert entspricht dem des Vorjahres. In den Unternehmen mit mehr als 10 Millionen Euro jährlichem IT-Budget liegt er mit **82 Prozent** hingegen fast zehn Prozentpunkte unter dem von 2021.

Gesamtergebnis



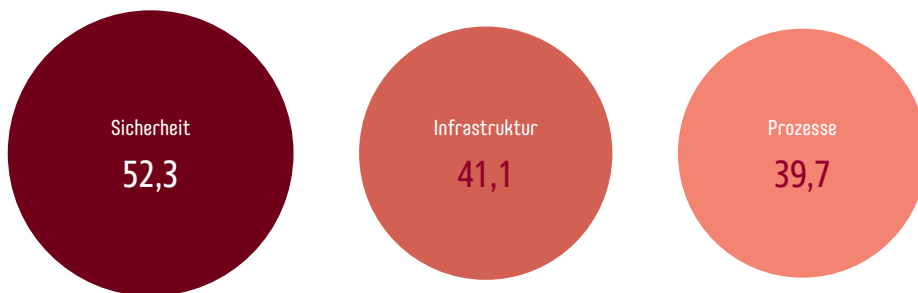
Ergebnis-Split nach IT-Budget (> 10 Mio. Euro)



- Ja, in ausgeprägtem Maße
- Ja, in ausreichendem Maße
- Nein, in nicht ausreichendem Maße / Nein, die derzeitigen Prozesse und Strukturen sind sehr hinderlich

Mehr Geld für Security

Die **substanziellsten IT-Investments** der kommenden drei Jahre wollen die CIOs im Bereich IT-Sicherheit tätigen. Infrastruktur und Prozesse folgen mit deutlichem Abstand auf den weiteren Plätzen.



Innovative Treiber

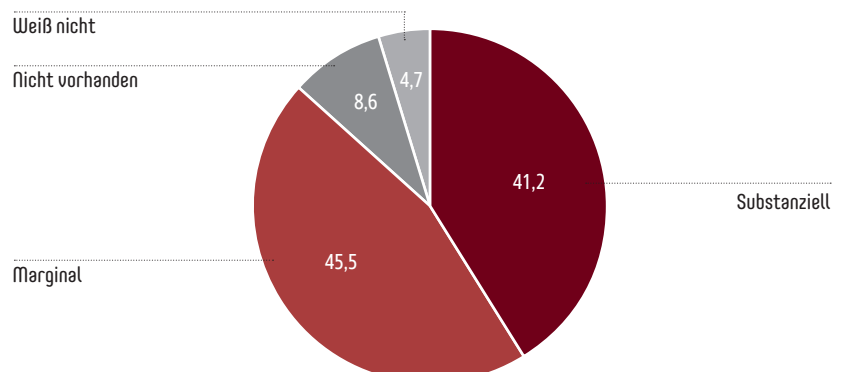
Die meisten CIOs / IT-Führungskräfte sehen sich langfristig als Erschaffer und Betreiber neuer digitaler Plattformen und Betriebsmodelle sowie als Wegbereiter von mehr Agilität und Geschwindigkeit in ihren Unternehmen.

Fokus von CIO / IT-Leitung in 5 Jahren:



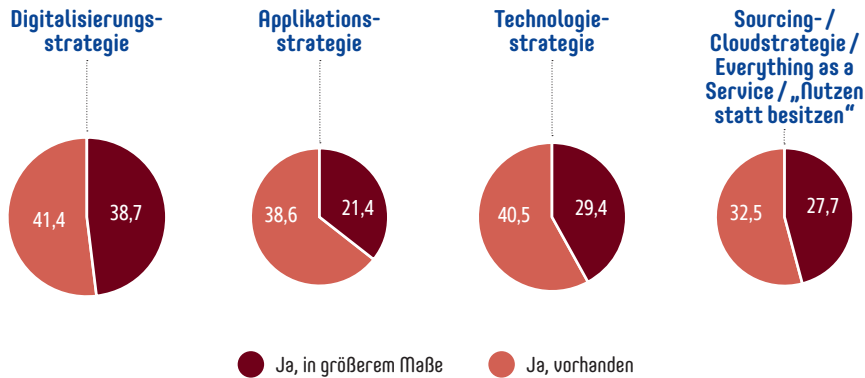
Cloud-Investitionen – weniger ist mehr

Während **41 Prozent** der Befragten in den nächsten drei Jahren substanziell in Cloud-Technologie und -Services investieren möchten, plant eine Mehrheit von **46 Prozent** dort lediglich marginale Investments.



Dedizierte Strategien

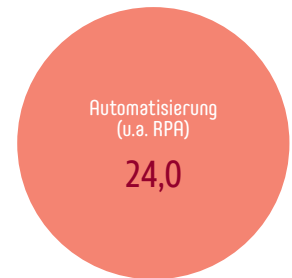
80 Prozent der deutschen Unternehmen haben eine Digitalisierungsstrategie, 70 Prozent eine Technologiestrategie. Mit einer dedizierten Sourcing-/Cloudstrategie oder einer Applikationsstrategie warten nur je 60 Prozent auf.



Automatisierung verändert alles

Fast jeder vierte Befragte (24 Prozent) erwartet, dass die Automatisierung das Geschäftsmodell des eigenen Unternehmens in den kommenden drei Jahren „umwälzend verändern“ wird. Ein auch nur annähernd großes Veränderungspotenzial wird keinem anderen IT-Trend zugetraut.

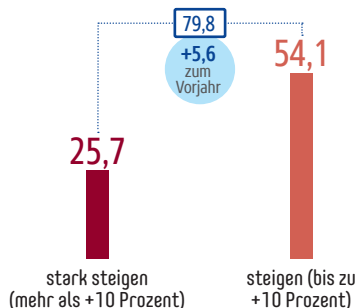
„Umwälzende Veränderung“



Starke Investitionen in die digitale Zukunft

Das Gesamt-IT-Budget wird bei 80 Prozent der Befragten (signifikant) steigen – allen voran auch zur besseren Umsetzung ihrer Digitalisierungsstrategien. Im Vorjahr lag dieser Wert noch bei 74 Prozent, vor zwei Jahren bei 66 Prozent.

Das IT-Budget wird ...



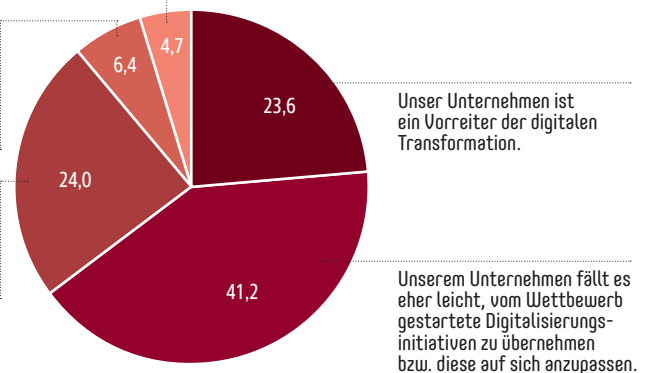
Pioniere und Fast Follower

Fast zwei Drittel der CIOs sehen sich als **Vorreiter (24 Prozent)** oder **Fast Follower (41 Prozent)** für Digitalisierungsinitiativen.

Unser Unternehmen arbeitet in einer Branche, in der Digitalisierungsinitiativen (derzeit) nicht notwendig sind.

Unser Unternehmen hat den Digitalisierungsinitiativen des Wettbewerbs nichts entgegenzusetzen.

Unserem Unternehmen fällt es eher schwer, vom Wettbewerb gestartete Digitalisierungsinitiativen zu übernehmen bzw. sich diesen anzupassen.

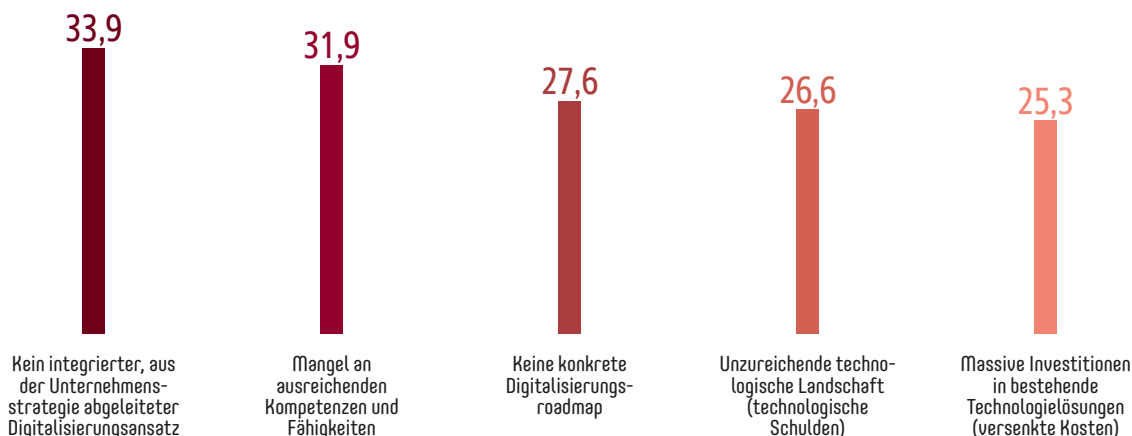


Unser Unternehmen ist ein Vorreiter der digitalen Transformation.

Unserem Unternehmen fällt es eher leicht, vom Wettbewerb gestartete Digitalisierungsinitiativen zu übernehmen bzw. diese auf sich anzupassen.

Hemmschuh fehlende Strategieintegration

In jedem dritten Unternehmen fehlt ein aus der Unternehmensstrategie abgeleiteter integrierter Digitalisierungsansatz – auch eine zeitliche Roadmap für den digitalen Wandel sucht man vielerorts vergeblich. Von ausreichendem Know-how ganz zu schweigen.



Grundgesamtheit:

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

Gesamtstichprobe:

304 abgeschlossene und qualifizierte Interviews

Untersuchungszeitraum:

6. bis 14. Dezember 2021

Methode:

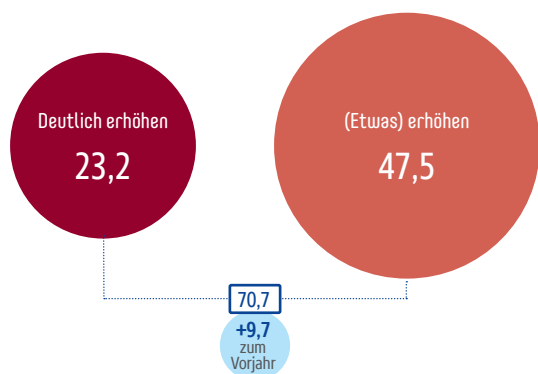
Online-Umfrage (CAWI)

CIO-Agenda 2022

Alle Angaben in Prozent

Deutlich mehr IT-Mitarbeitende für den Erfolg

Die Zahl der IT-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter soll in **über 70 Prozent der Unternehmen** (deutlich) erhöht werden. Das sind fast zehn Prozentpunkte mehr als im Vorjahr.

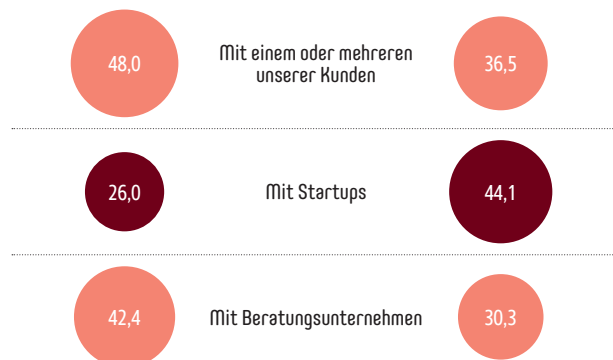


Kooperation mit Startups soll ausgebaut werden

Unternehmen arbeiten bei Digitalisierungsprojekten vor allem mit eigenen Kunden oder Beratern zusammen. Die noch eher wenig ausgeprägte Kooperation mit **Startups** wollen viele der Befragten ausbauen.

Partnerschaft besteht schon

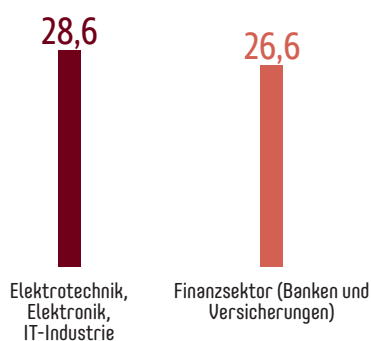
Partnerschaft geplant



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. Das war auch im vergangenen Jahr schon so.

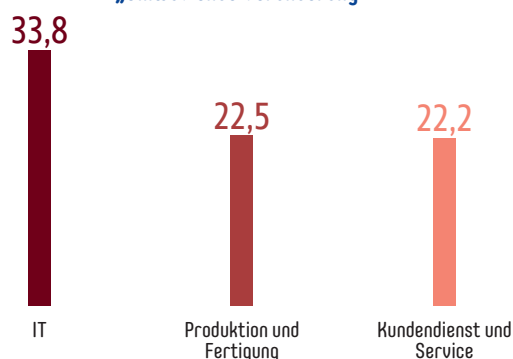
„Umwälzende Veränderung“



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 ihren eigenen Bereich, die **IT**, deutlich betroffen. Auch hier gibt es im Vorjahresvergleich kaum Veränderungen.

„Umwälzende Veränderung“



Executive Summary

Der Weg der Veränderung ist lang und steinig – Kurven und Sackgassen nicht ausgeschlossen. Sahen 2021 noch knapp die Hälfte der im Rahmen der „CIO-Agenda“ befragten (IT-)Entscheiderinnen und Entscheider sich und ihre Unternehmen auf dem letzten Viertel des Weges der digitalen Transformation, so sind es 2022 nur mehr 41 Prozent. Stellenweise ist der Weg also beschwerlicher geworden – nicht nur durch pandemiebedingte Bremsklötze im Sinne teils aufgeschobener Investitionen. Es fehlt vielerorts an klaren

Konzepten und Strategien, wie der Wandel geplant und durchgezogen werden soll – und am Know-how. Das bremst die CIOs aus, die sich selbst als Wegbereiter neuer digitaler Plattformen und Betriebsmodelle verstehen sowie als Pioniere für mehr Agilität und Geschwindigkeit.

Wie lang der Weg noch sein wird und ob er jemals endet – diese Fragen werden auch 2022 nicht abschließend beantwortet werden können. Klar ist, dass er zunehmend mit goldenen Trittsteinen gepflastert

scheint – vielleicht gerade auch wegen der erwähnten Hindernisse: Für dieses Jahr erhöhen vier von fünf Unternehmen ihre IT-Gesamtbudgets – teils sehr deutlich – vor allem auch deshalb, um mit den Vorreitern der Digitalisierung Schritt halten zu können. Im vergangenen Jahr waren es sechs Prozentpunkte, vor zwei Jahren sogar 14 Prozentpunkte weniger. Und es ist nicht absehbar, warum diese Entwicklung im kommenden Jahr abrupt enden sollte. Am Geld wird der digitale Wandel also wohl nicht scheitern.

Studienpartner stellen sich vor

Ivanti, ESCRIBA, Micro Focus,
Serviceware, ONEiO Cloud, USU



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

Die jüngsten Zuwächse hat Ivanti Anfang 2021 mit Cherwell – nach 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.com und folgen @IvantiGermany.

ivanti[®]

IVANTI GERMANY GMBH
Hahnstraße 70
60528 Frankfurt am Main
www.ivanti.com

What can be **digital**, will be **digital**

Mit No- und Low-Code zur High Performance im Enterprise Service Management

Unternehmen stehen zunehmend unter Druck, ihre Leistungen immer schneller anzubieten und an die sich ständig verändernden Markt- und Kundenanforderungen anzupassen. Deshalb bestimmen digitale Services, die standardisiert und automatisiert ablaufen, mehr und mehr die Geschäftsmodelle. Wer in diesem Wettlauf mithalten will, braucht nicht nur eine agile und flexible IT, sondern auch ein gut funktionierendes Enterprise Service Management (ESM).

„Unternehmen, die auf No- und Low-Coding setzen, können ihre Fachbereiche viel stärker in die Digitalisierung ihrer Serviceprozesse einbeziehen. Damit entstehen Anwendungen, die noch stärker den Nutzenden und die Nutzenzentrierung in den Mittelpunkt stellen. Zugleich wird die IT-Abteilung entlastet, ohne dass sie die Hoheit über die Plattformen und IT-Systeme verliert.“

Dr. Juergen Erbeldinger // CEO ESCRIBA AG



Unternehmen, die ein Enterprise Service Management nutzen, bringen Struktur in ihre internen sowie externen Prozesse, schaffen Transparenz, treiben die Automatisierung voran und können ihre Services vor allem auch messbar und auswertbar machen.

Vorkonfektioniert und individuell anpassbar mit No-/Low-Code

Auf der ESCRIBA No-/Low-Code Plattform verbinden wir ein adaptives Case Management mit einem vollständigen Business Process Management System. Erweitert werden diese um unsere leistungsstarke Dokumentenautomation sowie eine elektronische Akte.

Unsere Kunden profitieren dabei von umfassenden Leistungskatalogen über voreingestellte Prozesse

und Service-Level-Agreements sowie von den zugehörigen Kennzahlen, Reports und Dashboards. Darüber hinaus liefern wir beispielsweise für den HR-Bereich vorgefertigte und mehrsprachig verfügbare Dokumenteninhalte und Texte.

Unsere No-/Low-Code Plattform und unsere darauf basierenden Lösungen setzen neue Maßstäbe für das Service Management sowie die Digitalisierung und Optimierung der zugehörigen Prozesse. Auch Nicht-ITler sind in der Lage, Funktionen und Apps individuell und flexibel nach ihren Anforderungen anzupassen. Mit unserer tiefen Integrationsfähigkeit in bestehende Backend-Systeme, wie z.B. SAP sowie unsere über Jahrzehnte ausgereifte Dokumenten-Software sind wir führend in der Digitalisierung von daten- und dokumentenintensiven Serviceprozessen.

Komponenten des ESCRIBA ESM

◆ Ticket- und Case-Management

- Zusammenarbeit und Arbeitsteilung (Dispatching, Team-Inboxen)
- Strukturierte Leistungskataloge und voreingestellte Serviceprozesse
- Vorkonfektionierte Service-Level-Agreements (SLA Management)
- Reportings und Dashboards

◆ Digitales Akten- und Dokumentenmanagement

- Automatisierte Dokumenterstellung
- Elektronische Mitarbeiter- und Personalakte
- Unterschriften- und Freigaberegungen inkl. digitaler Signatur
- Standards für Dokumente, Briefe und Bescheinigung

◆ Systemintegration und Infrastruktur

- Multisystem-Anbindung (SAP, SuccessFactors, Workday, etc.)
- Multimandantenfähigkeit inkl. Organisations- und Berechtigungsstrukturen

◆ Portale, Self-Services und mobile Apps

ESCRIBA ist Experte für digitale Lösungen im Bereich Enterprise Service Management und Dokumentenmanagement. Auf Basis unserer fortschrittlichen No- und Low-Code Technologie entwickeln wir neben unseren sofort einsatzbereiten und vorkonfektionierten Anwendungen auch individuelle Software nach Bedarf.

Seit mehr als 20 Jahren beraten wir unsere Kunden umfassend im Kontext Digitalisierung, No-/Low-Coding sowie Agile Methoden und den damit verbundenen und erforderlichen Veränderungsprozessen.

Als deutscher Anbieter begleiten wir internationale und globale Projekte, kennen und verstehen aber vor allem den deutschsprachigen Kultur- und Rechtsraum. Viele namhafte Unternehmen aus DAX und MDAX sowie der öffentlichen Hand vertrauen deshalb seit vielen Jahren auf ESCRIBA.

ESCRIBA.

ESCRIBA AG

Kaiserin-Augusta-Allee 28
10553 Berlin

☎ +49 30 280 488-0

✉ info@escriba.de

🌐 www.escriba.de

Das Servicemanagement modernisieren: Optimales Nutzererlebnis, effiziente Prozesse, bessere Ergebnisse

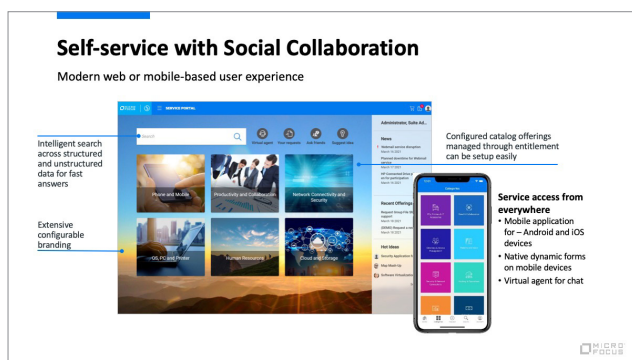


Zufriedene Mitarbeitende, dafür wird heute einiges getan: seien es hybride Arbeitsmodelle für die bessere Work-Life-Balance, Choose-your-own-Device-Angebote oder smarte Prozesse, um den durch tägliche Ineffizienzen entstehenden Frustrationsfaktor signifikant zu senken. Und was könnte im Arbeitsalltag nicht besser unterstützen als Selfservice-Portale?

Die Beschäftigten stellen sich ihre individuellen Workflows maßgeschneidert zusammen und können IT- und Fachbereichsprozesse selbst anstoßen – von der Hard- und Softwarebestellung über Rechnungsworkflows und die Abwicklung von Urlaubsanträgen oder Dienstreisen bis hin zu kundenbezogenen Marketing-Maßnahmen. Je mehr Selfservice jedoch verfügbar ist, desto größer wird der Wunsch nach noch mehr Selfservice-Angeboten, am besten einheitlich über ein zentrales Portal.

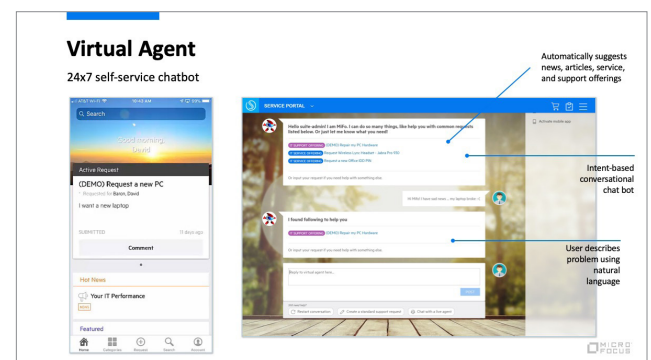
Service-Katalog mit intuitivem, personalisiertem Self-Service und einem zentralen Portal, Social Collaboration-Funktionen, smartes Wissensmanagement, automatisierte Prozesse, umfangreiche KI-Unterstützung etwa bei virtuellen Agenten und Analysen, visuelle Dashboards und die nahtlose Erweiterung zum Enterprise Service Management. 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, der Automatisierung von Workflows und Aufgaben auf Basis zahlreicher, frei verfügbarer Prozess- und Automatisierungstemplates sowie nicht zuletzt zufriedener Benutzer:innen.



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



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 im **IDC MarketScape: ITSM 2020 Vendor Assessment** als Major Player und im



Zurich Airport

“SMAX provided the integration capabilities we needed and supports our ITIL-driven processes for full governance.”

Team Leader IT Service Management
Zurich Airport
microfocus.com/ZRH



GigaOm Radar 2021 for ITSM Solutions als Leader ausgezeichnet. Research In Action (RIA) hat Micro Focus SMAX zum wiederholten Mal als marktführende Lösung in der **RIA Vendor Selection Matrix 2022: Enterprise Service Management** gelistet.

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

ÜBER MICRO FOCUS

Micro Focus ist einer der weltweit größten Anbieter im Bereich Unternehmenssoftware und darauf spezialisiert, Unternehmen dabei zu unterstützen, die Herausforderungen des digitalen Dilemmas mit technologischen Innovationen gewinnbringend zu meistern und somit die Lücke zwischen bestehenden und neuen Technologien erfolgreich zu schließen.

Mehr als 40.000 Kunden weltweit vertrauen mittlerweile auf das umfassende Lösungsportfolio, bestehend aus geschäftskritischen Technologien und Services, um die wichtigsten IT-Herausforderungen erfolgreich umzusetzen.

■ **ACCELERATE APPLICATION DELIVERY:** Beschleunigte Bereitstellung performanter und zuverlässiger Anwendungen über alle Umgebungen hinweg, von Mainframe bis Cloud.

■ **MODERNIZE CORE APPLICATIONS:** Flexible Lösungen für die Modernisierung von Anwendungen, Prozessen und Infrastrukturen.

■ **SIMPLIFY IT TRANSFORMATION:** Verringerung der Komplexität hybrider IT-Umgebungen hin zu einer agilen, serviceorientierten Organisation.

■ **STRENGTHEN CYBER RESILIENCE:** Intelligente Security-Lösungen, um auf eine sich ständig weiterentwickelnde Bedrohungslandschaft schnell zu reagieren.

■ **ANALYZE DATA IN TIME TO ACT:** Nutzung von künstlicher Intelligenz, um unbegrenzte Datenmengen in präzise, verwertbare und automatisierte Erkenntnisse umzuwandeln und eine höhere Prognosegenauigkeit zu erzielen.

Ergänzt wird das Leistungsspektrum durch ein Top-10-Patentportfolio und ein umfangreiches Partnernetzwerk.

Damit stellt Micro Focus ein innovatives und breit gefächertes Angebot an Technologien zur Verfügung. Unternehmen werden dadurch in die Lage versetzt, ihren Geschäftsbetrieb kontinuierlich sicherzustellen und gleichzeitig optimal zu transformieren.

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

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



Micro Focus Deutschland GmbH | Herrenberger Str. 140
71034 Böblingen | Telefon: +49 3221 107 6466
www.microfocus.com



ServiceWare

Ihr Partner für Erfolg in der Service-Ökonomie

Die Ära der digitalen Service-Ökonomie fängt gerade erst an. Das heißt für Unternehmen: Sie planen und investieren, um dem wachsenden Wettbewerb und steigenden Erwartungen von Kunden und Markt gerecht zu werden. ServiceWare bietet ihnen exzellente Lösungen für agile Geschäfts- und Serviceprozesse, Kostenkontrolle, Analyse und Planung auf Basis einer flexiblen und sicheren IT.

Kern des ServiceWare-Portfolios ist die eigene **Enterprise-Service-Management(ESM)-Plattform** für Service und Business-Agility. Auf Basis der Plattformmodule schaffen Unternehmen mit ServiceWare Lösungen für

- › die einfache Planung und das Controlling von Geschäftsprozessen
- › effiziente Services im Unternehmen und für Kunden
- › eine optimale Kundenerfahrung mit dem Unternehmen

Alle Lösungen profitieren von den innovativen ServiceWare-AI-Technologien. So steigern Plattform-Nutzer den Wert ihrer Leistungen zum Kunden und minimieren die Kosten der Serviceerbringung. ServiceWare ergänzt seine Softwarelösungen durch breite Beratungs- und Serviceleistungen sowie Infrastrukturlösungen.

ServiceWare hat weltweit mehr als 1.700 Kunden aus verschiedensten Branchen, darunter 17 DAX-40-Unternehmen sowie fünf der sieben größten deutschen Unternehmen. Der Hauptstandort des Unternehmens befindet sich in Idstein, Deutschland. ServiceWare beschäftigt mehr als 500 Mitarbeiter an 14 internationalen Standorten.

**„ServiceWare befähigt Menschen,
ihre Ambitionen in der Service-
Ökonomie zu verwirklichen.“**

Dirk Martin
CEO ServiceWare

„Schnelle und zuverlässige IT-Lösungen und Services sind unser Kerngeschäft. Mit Serviceware managen wir unsere vielfältigen Services sowie das komplexe Portfolio jetzt auf einer digitalen Plattform. So können wir unsere Kunden schnell und trotzdem individuell unterstützen.“

Dr. Michael Stanka
Vorstand, RATIODATA



SERVICWARE CASE STUDY

Ratiodata koordiniert IT-Leistungen auf einer Plattform

Als IT-Systemhaus, spezialisiert auf Unternehmen der Finanz- und Gesundheitsbranche, unterstützt die Ratiodata ihre Kunden mit ganzheitlichen IT-Services. Ein wichtiger Teil ihrer bundesweiten Managed- und Field-Services sind der sichere Systembetrieb und der zuverlässige Support bei Kundenanfragen. Mit Serviceware hat das Unternehmen eine einheitliche Service-Management-Plattform für den Kundenservice und seine umfangreichen IT-Prozesse geschaffen.

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

- › Einführung von Standardprozessen und Rollen auf Basis von ITIL, angepasst an die Bedürfnisse der Ratiodata in allen Geschäftsbereichen
- › Vereinheitlichung der ITSM-Systeme für alle Unternehmensbereiche
- › Ablösung mehrerer ITSM-Tools durch die Implementierung von Serviceware Processes
- › Einrichtung einer zentralen Plattform für die Serviceleistungen der Ratiodata und als Schnittstelle für die Kunden sowie einer vereinheitlichten Support-Organisation
- › Anbindung verschiedener Kanäle wie Portal und Web-Service
- › Knowledge Management zur Unterstützung der Servicemitarbeiter
- › Field Service Management für die Vor-Ort-Betreuung von Kunden



Die Serviceware-Plattform: Softwarelösungen für

- › Effizienz im **IT Service Management**
- › Zufriedene Kunden im **Customer Service**
- › Transparenz für das **Technology Business Management**
- › Automatisierung im **Shared Service / HR**
- › Einfaches **Knowledge Management**
- › **Planning und Performance Management**

Serviceware SE
Telco Kreisel 1, 65510 Idstein
+49 6434 9450 0
contact@serviceware-se.com
serviceware-se.com



AUTOMATISCHE INTEGRATIONEN

Klassische Integrationsprojekte haben ausgedient

Reibungslose Integration ist eine Voraussetzung für digitale Workflows. Doch gerade die Integration verschiedener ITSM-Anwendungen bringt langwierige und risikoreiche Projekte hervor – vor allem, wenn ein One-on-one-Ansatz gewählt wird. Die Alternative heißt „Integration as a Service“.

Herr Schindler-Grünholz, was genau tut ONEiO eigentlich für IT und User?

Sven Schindler-Grünholz: Mit unserer Cloud-Lösung lassen sich Anwendungen unterschiedlicher Hersteller automatisiert miteinander integrieren. Das verkürzt

die Dauer der teils hochkomplexen IT-Projekte von mehreren Monaten oder Jahren auf nur wenige Wochen – in mittelständischen wie auch in Großunternehmen.

Das klingt fast zu schön, um wahr zu sein. Wie funktioniert das?

Sven Schindler-Grünholz: Wir schaffen Standards dafür, wie verschiedene ITSM-Systeme miteinander integriert werden können, wie sich die Datenfelder mappen lassen, wann die Daten nur zu transportieren beziehungsweise ob sie vorher zu transformieren sind. In der Praxis funktioniert unsere Lösung denkbar einfach: Nutzer loggen sich bei ONEiO ein, wählen die benötigten Endpunkte aus unserem Marktplatz und hinterlegen ihre Systemanmeldedaten. Alles weitere erledigt ONEiO automatisch.

Wer sind denn Ihre Kunden?

Sven Schindler-Grünholz: Unsere Kunden lassen sich in zwei Gruppen einteilen: Zur ersten zählen Unternehmen, die eine schnelle und effiziente Integration ihres ITSM-Tools in die Werkzeuge von Fachabteilungen oder die von externen Partnern wie Managed-Service-Providern (MSPs) benötigen. Die zweite Gruppe bilden eben jene MSPs, die ihre Kunden möglichst schnell und effizient mit Services versorgen wollen.





„Die Integration unterschiedlicher Anwendungen ist mit handwerklichen Mitteln kaum zu bewältigen. Deshalb braucht die IT hier dringend eine industrielle Revolution, und ONEiO bringt sie ins Rollen.“

Sven Schindler-Grünholz
Head of DACH Region bei ONEiO

Herausforderung Integration

Anbieter von Business-Software propagieren die Utopie einer „Plattform für alles“. Die ersten – halbwegs erfolgversprechenden – Ansätze können aber nicht darüber hinwegtäuschen, dass moderne Organisationen fast immer die Lösungen mehrerer Anbieter einsetzen. Gerade im Enterprise Service Management (ESM) müssen meist mehrere unterschiedliche Tools, etwa ServiceNow oder Efecte für ITSM und Jira für DevOps, mit Anwendungen anderer Geschäftsbereiche kommunizieren. Deshalb müssen sich auch Tools für CRM, ERP, HRM oder MDM möglichst schnell und effizient mit den ITSM-Lösungen verbinden lassen. In klassischen Entwicklungsprojekten geschieht das regelmäßig über APIs und klassische Eins-zu-eins-Verbindungen. Dadurch wird die IT – gerade in größeren Organisationen – schnell überkomplex und fehleranfällig. Die Folge: IT-Verantwortliche sehen sich mit langen Projektlaufzeiten, unkalkulierbaren Kosten und hohem Support-Aufwand konfrontiert.

Zeit für einen neuen Integrationsansatz

Moderne Organisationen brauchen Agilität. Folglich sind sie mehr denn je auf nahtlose Kommunikation

zwischen verschiedensten Stakeholdern angewiesen. Das bedeutet für die IT: Neue Lösungen müssen möglichst schnell und kostengünstig zur Verfügung gestellt und in die bestehenden Anwendungslandschaften integriert werden. Die IT braucht dringend eine industrielle Revolution – und genau die treibt ONEiO voran: Mit dem SaaS-Produkt können Organisationen und Managed-Service-Provider die Integration von Anwendungen unterschiedlicher Hersteller automatisieren. Auf diese Weise lassen sich die Implementierungszeiten verkürzen und die IT-Budgets sicher kalkulieren. Außerdem profitieren die Anwenderunternehmen von einem vertraglich garantierten Projekterfolg.

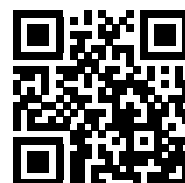


ONEiO Cloud GmbH

Telefon: +49 (0)30 863239960

E-Mail: sales.dach@oneio.cloud

<https://de.oneio.cloud>



Das USU-Portfolio für IT- & Enterprise Service Management

Die USU Lösung für das IT- und Enterprise Service Management ermöglicht die Digitalisierung und Automatisierung sämtlicher Serviceprozesse eines Unternehmens. Mit ihrem großen Funktionsumfang und nahezu grenzenloser Anpassungsfähigkeit ist sie die passende Lösung für anspruchsvolle Kunden aus dem Mittelstand, für große Unternehmen und IT Service Provider.

Weltweit an der Spitze der zertifizierten Tools

Die USU-Lösung beweist maximale ITIL®-Konformität durch die höchstmögliche Zertifizierungsstufe – bestätigt von Pink Elephant und SERVIEW. Damit ist unsere Lösung „made in Germany“ leistungsfähiger als die meisten Tools von internationalen Anbietern!



Die USU zählt international zu den Marktführern

Die USU-Lösungen wurden von den US-amerikanischen Analystenhäusern Forrester Research und Gartner unter den weltweit besten Software-Tools für IT- und Enterprise Service Management eingestuft.

IT-Entscheider in Deutschland vergeben Höchstnoten

Das deutsche Analystenhaus Research in Action hat 750 IT-Budgetverantwortliche aus Deutschland befragt. Die USU wurde mit 18 internationalen Herstellern als bester Lösungsanbieter bewertet und auf Platz 1 gesetzt.

Die USU ist der Hersteller mit der größten funktionalen Bandbreite in Europa

Wir decken nicht nur sämtliche ITIL®-Prozesse ab, sondern bieten auch weiterführende Module wie z.B. ein weltweit führendes Software-Lizenzmanagement, Financial Management, Infrastruktur- und Business Service Monitoring sowie Big Data Analytics.



Bei der USU haben Kunden ein Mitspracherecht

Feedback ist bei uns gefragt. Unsere Kunden gestalten die nächsten Entwicklungsschritte aktiv mit und erhalten frühzeitig Einblick in neue Produktgenerationen und geplante Neuerungen. Wir leben Kundennähe – durch zwei User Group Meetings pro Jahr, durch unsere jährliche zweitägige Anwenderkonferenz USU World und den ständigen Austausch in der Kunden-Community.



Die Lösung ist nahezu beliebig anpassbar

Unsere Software bietet etablierte Standardfunktionen, die einen schnellen Start „out of the box“ ermöglichen. Sie lässt sich aber auch nahezu grenzenlos an Ihre Bedürfnisse anpassen und mit beliebigen Fremdsystemen integrieren.

Aus der Cloud oder als lokale Installation

USU IT- und Enterprise Service Management wird als On-Premise-Lösung und als SaaS-Lösung angeboten. Sie wählen das für Sie passende Betriebsmodell. Ein Wechsel ist jederzeit möglich: So können Sie z.B. schnell mit der SaaS-Version aus der Cloud starten und sich erst später für die On-Premise-Version entscheiden. Oder Sie starten mit der On-Premise-Version, um erst später den Betrieb in die Cloud auszulagern.

USU IT- und Enterprise Service Management ist in allen Servicebereichen einsetzbar

Die Lösung ist für alle Servicebereiche eines Unternehmens geeignet. Sie wurde durch die Managementberatung SERVIEW GmbH mit dem Gütesiegel „SERVIEW CERTIFIED TOOL“ für die folgenden Anwendungsbereiche ausgezeichnet:

- IT Service Management
- HR Service Management
- Facility Service Management
- Customer Service Management
- Marketing Service Management

Begeisterte Kunden bestätigen unsere Leistungsfähigkeit

Seit mehr als 40 Jahren sind wir ein verlässlicher und innovativer Partner im IT- und Enterprise Service Management. Das belegen unsere exzellenten Referenzen.

ARBURG

Basler
Versicherungen

BiFINGER

BOSCH

FESTO

SWISS POST

SIG

JUNGHEINRICH

LANXESS
Energizing Chemistry

C&A

Rolls-Royce

TRUMPF

T. . .

Weitere Kundenreferenzen auf www.usu.com

USU Software AG · Spitalhof, 71696 Möglingen · info@usu.com

Studiendesign

Alle wissenswerten Informationen
zu Aufbau, Methodik
und Stichprobe der Studie

Studienpartner

Platin-Partner:

IVANTI GERMANY GMBH
Hahnstraße 70
60528 Frankfurt am Main
Telefon: +49 69 80885750
Web: www.ivanti.com

Gold-Partner:

ESCRIBA AG
Kaiserin-Augusta-Allee 28
10553 Berlin
Telefon: +49 30 280 488 0
E-Mail: info@escriba.de
Web: www.escriba.de

Micro Focus Deutschland GmbH
Herrenberger Str. 140
71034 Böblingen
Telefon: +49 3221 107 6466
Web: www.microfocus.com

Serviceware SE
Telco Kreisel 1
65510 Idstein
Telefon: +49 6434 9450 0
E-Mail: info@serviceware-se.com
Web: serviceware-se.com

Silber-Partner:

ONEiO Cloud GmbH
Feldbergstraße 27
61440 Oberursel
Telefon: +49 30 863239960
E-Mail: sales.dach@oneio.cloud
Web: de.oneio.cloud

USU Software AG
Spitalhof
71696 Möglingen
Telefon: +49 7141 4867 0
E-Mail: info-sm@usu.com
Web: www.usu.com

Partner:

Efecte Germany GmbH
Fürstenrieder Str. 279a
81377 München
Telefon: +49 89 74 12 0343
E-Mail: info.de@efecte.com
Web: www.efecte.com

Gesamtstudienleitung

Matthias Teichmann
Director Research
Custom Research Team
Telefon: +49 89 36086 131
mteichmann@idg.de

Simon Hülsbömer
Senior Project Manager
Custom Research Team
Telefon: +49 89 36086 177
shuelsboemer@idg.de

Armin Rozsa
Project Manager
Custom Research Team
Telefon: +49 89 36086 184
arozsa@idg.de

Sales

Regina Hermann
Senior Sales Manager Research
Custom Research Team
Telefon: +49 89 36086 161
rhermann@idg.de

Manuela Rädler
Sales Manager Research
Custom Research Team
Telefon: +49 89 36086 271
mraedler@idg.de

Impressum

**Studienkonzept /
Fragebogenentwicklung:**
Simon Hülsbömer,
Matthias Teichmann

**Endredaktion /
CvD Studienberichtsband:**
Matthias Teichmann

Analysen / Kommentierungen:
Jürgen Mauerer, München

**Kommentierungen
CIO-Agenda 2022:**
Simon Hülsbömer

**Hosting / Koordination
Feldarbeit:**
Armin Rozsa

**Artdirector &
Grafik CIO-Agenda 2022:**
Daniela Petrini, Reutte

Grafik:
Jutta Weber-Vidal, Würzburg
www.erdenbuerger.de

Umschlaggestaltung unter Ver-
wendung einer Illustration von
© [shutterstock.com](https://www.shutterstock.com/) / TatiVovchenko

Lektorat:
Elke Reinhold, München

Ansprechpartner:
Matthias Teichmann
mteichmann@idg.de

Herausgeber:

**Foundry
(formerly IDG Communications)**

Anschrift:
IDG Tech Media GmbH
Georg-Brauchle-Ring 23
80992 München
Telefon: +49 89 36086 0
Fax: +49 89 36086 118
E-Mail: info@idg.de

Vertretungsberechtigter:
Jonas Triebel, Geschäftsführer

Registergericht:
Amtsgericht München, HRB 99110

Umsatzsteueridentifikationsnummer:
DE 811 257 834

Weitere Informationen unter:
www.foundryco.com

Studiensteckbrief

Herausgeber CIO, CSO und COMPUTERWOCHE

Studienpartner **Platin-Partner:**

Ivanti Germany GmbH

Gold-Partner:

ESCRIBA AG

Micro Focus Deutschland GmbH

Serviceware SE

Silber-Partner:

ONEIO Cloud GmbH

USU GmbH

Partner:

Efecte Germany GmbH

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

Teilnehmergenerierung Persönliche E-Mail-Einladung über die exklusive Entscheiderdatenbank von CIO, CSO und COMPUTERWOCHE sowie – zur Erfüllung von Quotenvorgaben – über externe Online-Access-Panels

Gesamtstichprobe 334 abgeschlossene und qualifizierte Interviews

Untersuchungszeitraum 28. September bis 05. Oktober 2022

Methode Online-Umfrage (CAWI)

Fragebogenentwicklung

und Durchführung Custom Research Team von CIO, CSO und COMPUTERWOCHE in Abstimmung mit den Studienpartnern

Stichprobenstatistik

Branchenverteilung*	Land- und Forstwirtschaft, Fischerei, Bergbau.....	5,4 %
	Energie- und Wasserversorgung.....	7,8 %
	Chemisch-pharmazeutische Industrie, Life Science	14,1 %
	Medizin- und Labortechnik.....	9,0 %
	Metallerzeugende und -verarbeitende Industrie.....	12,0 %
	Maschinen- und Anlagenbau.....	11,7 %
	Automobilindustrie und Zulieferer	6,6 %
	Herstellung von elektrotechnischen Gütern, IT-Industrie	16,8 %
	Konsumgüter-, Nahrungs- und Genussmittelindustrie.....	2,7 %
	Medien, Papier- und Druckgewerbe.....	3,0 %
	Baugewerbe, Handwerk.....	4,8 %
	Groß- und Einzelhandel (inkl. Online-Handel).....	11,4 %
	Banken und Versicherungen.....	9,9 %
	Transport, Logistik und Verkehr.....	8,7 %
	Dienstleistungen für Unternehmen.....	9,6 %
	Hotel- und Gastgewerbe, Tourismus.....	3,3 %
	Öffentliche Verwaltung, Gebietskörperschaften, Sozialversicherung	8,4 %
	Schule, Universität, Hochschule	3,0 %
	Gesundheits- und Sozialwesen	3,6 %
	Andere Branchengruppe	4,2 %
Unternehmensgröße deutschlandweit	Weniger als 100 Beschäftigte.....	4,2 %
	100 bis 249 Beschäftigte	12,6 %
	250 bis 499 Beschäftigte	18,6 %
	500 bis 999 Beschäftigte	25,7 %
	1.000 bis 9.999 Beschäftigte	27,5 %
	10.000 Beschäftigte und mehr.....	11,4 %
Umsatzklasse deutschlandweit	Weniger als 20 Millionen Euro	7,5 %
	20 bis 49 Millionen Euro.....	12,0 %
	50 bis 99 Millionen Euro.....	24,0 %
	100 bis 999 Millionen Euro.....	27,8 %
	1 bis 4,99 Milliarden Euro.....	13,2 %
	5 Milliarden Euro und mehr	8,1 %
	Weiß ich nicht / keine Angabe	7,5 %
Jährliche Aufwendungen in IT-Systeme	Weniger als 1 Million Euro	12,6 %
	1 bis 10 Millionen Euro.....	40,1 %
	10 bis 99 Millionen Euro.....	27,8 %
	100 Millionen Euro und mehr	6,9 %
	Weiß ich nicht / keine Angabe	12,6 %

* Mehrfachnennungen möglich

Das Studienkonzept

Die Multi-Client-Studien von CIO, CSO und COMPUTERWOCHE 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 redaktionellen Round Tables, moderiert von leitenden Redakteuren von CIO, CSO und 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, dmexco oder it-sa, präsentiert, zum Teil in Form von Podiumsdiskussionen, bei denen sich die Studienpartner einem interessierten Fachpublikum stellen können.

Begleitet wird das gesamte Studienprojekt durch kontinuierliche Berichterstattung von CIO, CSO und COMPUTERWOCHE, 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 richtig eingeordnet werden können. Berichtet und kommentiert wird auf allen modernen Medienkanälen; Infografiken, Bildergalerien und Video-Interviews tragen dazu bei, dass die Studien auf großes Interesse stoßen.

Round-Table-Moderation



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.



Martin Bayer:
Stellvertretender Chefredakteur
Spezialgebiet Business-Software: Business Intelligence, Big Data, CRM, ECM und ERP; Betreuung von News und Titelstrecken in der Print-Ausgabe der COMPUTERWOCHE.

Protokolle

Iris Lindner, Edling
Florian Stocker, München

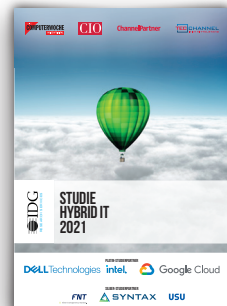
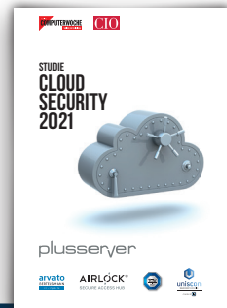
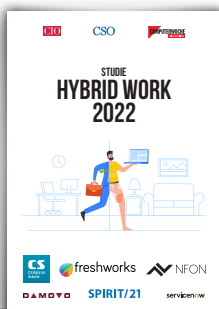
Der Autor dieser Studie



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.

Unsere Studienreihe



Erhältlich in unserem Studien-Shop auf computerwoche.de/studien
Laufende Studienberichterstattung auf computerwoche.de/p/research,3557

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

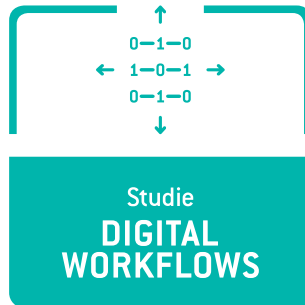
Für regelmäßige Infos: <https://www.idg.de/media/research-services/>



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



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



ivanti

ESCRIBA.

**MICRO
FOCUS**

SERVICEWARE

**ONEiO
USU**

efecte