

Benutzer registrieren weniger Systemprobleme

21.11.2006, 13:46 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *exagon consulting & solutions gmbh*

Presseagentur: *Agentur Denkfabrik*

exagon-Studie: Größere Verfügbarkeit vor allem durch höhere Qualität der IT-Services

(Kerpen, 21.11.2006) Die Computernutzer in den Unternehmen und Behörden haben in den vergangenen zwölf Monaten im Durchschnitt einen leichten Rückgang bei den technischen Störungen festgestellt. Nach einer Erhebung von exagon consulting unter mehr als 2.300 Anwendern ist zwar die Häufigkeit von Systemausfällen und anderen Problemen in jedem sechsten Fall gestiegen. Andererseits verzeichnen 31 Prozent der Befragten eine verbesserte Situation, so dass unter dem Strich bei der Verfügbarkeit der IT-Anwendungen ein Plus von 14 Prozent zu verzeichnen ist.

Den größten Sprung machten dabei die Unternehmen aus der Finanzbranche. Deren Benutzer registrierten im Ergebnis zu 30 Prozent eine positive Entwicklung. Ähnliche Tendenzen bestehen in der Verarbeitenden Industrie und im Handel, wo die exagon-Erhebung eine Verbesserung von 23 bzw. 20 Prozent ermittelte. Schlusslicht im Branchenvergleich ist die Logistik. Hier hat sich zwar in jedem fünften Unternehmen die Ausfallquote verringert, aber bei etwa ebenso vielen Logistikfirmen hat sie zugenommen. Ein fast identisches Bild zeigt sich in der Öffentlichen Verwaltung.

Wenn von den Benutzern eine höhere Verfügbarkeit der IT-Systeme festgestellt wurde, hatte dies nach Einschätzung der Befragten vor allem mit einer Verbesserung der Support-Qualität zu tun. Sie wird von fast jedem fünften Befragten als Grund angegeben und hat damit eine größere Bedeutung als der Einsatz neuer und stabilerer IT-Lösungen (11 Prozent). Für durchschnittlich 7 Prozent sind die positiven Effekte nach Einschätzung der Benutzer auch auf eine verstärkte Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern zurückzuführen.

„Vermutlich resultiert die mit Ausnahme der Logistik und der Öffentlichen Verwaltung tendenziell positive Entwicklung daraus, dass die Unternehmen ihr IT Service Management durch die Einführung bzw. Optimierung ihrer IT-Prozesse verbessert haben und dabei verstärkt auf den Standard ITIL setzen“, bewertet exagon-Geschäftsführer Werner Stangner die Ergebnisse. Zudem würde die Erhebung belegen, dass durch eine Verbesserung der Servicequalität höhere Nutzeneffekte zu erzielen sind als durch eine technische Modernisierung. „Die Optimierungsreserven in den IT-Prozessen sind vielfach noch längst nicht ausgeschöpft, deshalb sollte vor technischen Investitionen zunächst der Fokus auf eine höhere Qualität und Effizienz bei den IT-Services gerichtet werden“, empfiehlt Stangner.

Die Grafiken der Erhebung können unter folgender Adresse angefordert werden:

duehr.denkfabrik@meetbiz.de

Agentur Denkfabrik
Pastoratstraße 6, D-50354 Hürth
Bernhard Dühr

Tel.: +49 (0) 2233 – 6117-75
Fax: +49 (0) 2233 – 6117-71
duehr.denkfabrik@meetbiz.de
www.agentur-denkfabrik.de

Portrait

Über exagon:

Die exagon consulting & solutions GmbH ist seit 1994 als unabhängiges IT-Beratungsunternehmen am Markt etabliert. Der Geschäftsfokus richtet sich auf die ganzheitliche Unterstützung ihrer Kunden bei der Einführung eines professionellen IT-Service Management, hinsichtlich der strategischen, organisatorischen wie auch operativen Aspekte. Dabei beinhaltet das exagon Leistungsportfolio sowohl Beratungsleistungen wie auch umfangreiche Schulungsangebote. Zu den Kunden gehören Unternehmen und Institutionen wie BASF, Bayer, Bundesverteidigungsministerium, DEKRA, Deutsche Bank, Heraeus, Hessische Zentrale für Datenverarbeitung, Postbank, T-Systems, TÜV Süd, Vodafone D2 und die Deutsche Woolworth.

www.exagon.de

www.tools4itsm.de

News-ID: 109030 • Views: 1641 (Stand: 01.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/109030/Benutzer-registrieren-weniger-Systemprobleme.html>