

Studie zu den Problemzonen des IT Service Managements

26.11.2014, 18:57 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *ITSM Consulting AG*
Presseagentur: *denkfabrik groupcom GmbH*

Erstmals ist in einer Erhebung die Leistungsfähigkeit aller Felder des IT Service Managements differenziert analysiert worden. Die ITSM-Performance-Studie 2014 der ITSM Group, an der 269 Unternehmen und Institutionen teilgenommen haben, untersucht dabei die Top Performer und Low Performer beim Reifegrad der unterschiedlichen ITSM-Leistungsbereiche. Gleichzeitig beschäftigt sie sich mit der heutigen Rolle des IT Service Managements und den aktuellen Rahmenbedingungen der IT-Organisationen.

„Bislang ist überwiegend nur durch Teilbetrachtungen untersucht worden, auf welchem Leistungsstand sich die IT-Services tatsächlich befinden und ob sie den steigenden Ansprüchen gerecht werden können“, begründet Frank Zielke, Vorstand der zur ITSM Group gehörenden ITSM Consulting AG, die Durchführung der Studie. Hierbei wurde anhand 20 erfolgskritischer Performance-Aspekte eine differenzierte Aussage zur aktuellen Leistungsqualität der IT-Organisationen ermittelt. Dafür wurden die Leistungsbereiche IT-Organisation, Service Delivery und Service Support unterschieden. „Der über alle diese Bereiche hinweg analysierte Reifegrad von 58,4 Prozent signalisiert, dass im IT Service Management noch ein ganz erheblicher Verbesserungsbedarf besteht“, resümiert Zielke.

Zu den zentralen Ergebnissen gehört, dass in der Kategorie der High Performer beispielsweise die Aufbau- und Ablauforganisation das fachliche Kompetenzniveau sowie das Incident Management und Security Management einen überdurchschnittlichen Reifegrad aufweisen. Dem stehen jedoch einige deutliche Schwächen gegenüber. Dazu gehören insbesondere die Messbarkeit und Steuerung der Qualität der IT-Services sowie das Service Katalog Management. In diesen beiden ITSM-Funktionen verfügen nur wenige Unternehmen über einen Reifegrad oberhalb von 80 Prozent. Aber auch das Business Continuity Management und IT-Controlling zeigen ebenso wie das Service Level Management im Durchschnitt aller untersuchten IT-Organisationen eine unzureichende Performance.

Im mittleren Leistungsniveau mit einem Erfüllungsgrad zwischen 55 und 61 Prozent befinden sich beispielsweise die Prozesse für das Problem Management und Change Management. Auch IT-Compliance und das Financial Management gehören dazu. Die ITSM-Funktionen dieser Performance-Kategorie kennzeichnen sich dadurch, dass sie zwar keinen kritischen Reifegrad aufweisen, aber andererseits auch keine Spitzenergebnisse zeigen.

Bestellungen der 30-seitigen Studie „ITSM Performance 2014“ können an marketing@itsm-consulting.de gerichtet werden.

Portrait

Über die ITSM Group

Die ITSM Group ist ein unabhängiges, international tätiges IT-Beratungshaus in den Bereichen der Prozessoptimierung und Organisationsberatung durch IT Service Management. Die Kernkompetenzen umfassen darüber hinaus die effektive und effiziente Steuerung von IT-Organisationen im Sinne einer zeitgemäßen und zielgerichteten IT-Governance. Gleichzeitig gehört die ITSM Group zu den wenigen durch den TÜV akkreditierten Schulungshäusern für ISO/IEC

20000 und sämtliche ITIL®-Ausbildungsgänge in Deutschland. Zudem werden COBIT®- und PRINCE2®-Schulungen angeboten. www.itsmgroup.de

News-ID: 828509 • Views: 147 (Stand: 02.06.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/828509/Studie-zu-den-Problemzonen-des-IT-Service-Managements.html>