

# *Schwetz-Report*

## *Customer Relationship Management*

### *Marktstudie*

# **ITIL-Einsatz in deutschen Unternehmen 2004**



Mit freundlicher Unterstützung von



# Marktstudie

## *ITIL-Einsatz in deutschen Unternehmen 2004*

**Der Autor**

**Wolfgang Schwetz**



Inhaber der **schwetz consulting** in Karlsruhe, Jahrgang 1947, zählt mit über drei Jahrzehnten Erfahrung als Unternehmensberater, davon in den letzten 14 Jahren mit ausschliesslicher Spezialisierung auf **Customer Relationship Management (CRM)** zu den führenden herstellerneutralen CRM-Experten im deutschsprachigen Raum.

Neben zahlreichen Beratungsprojekten ist Wolfgang Schwetz auch Referent bei führenden CRM-Seminaren und -Kongressen und Verfasser vieler Beiträge in einschlägigen Fachzeitschriften sowie Autor des erfolgreichen Buches "Customer Relationship Management - Mit dem richtigen CRM-System Kundenbeziehungen erfolgreich gestalten", erschienen beim Gabler Verlag im Mai 2000 (Neuaufgabe Nov. 2001).

Außerdem ist Wolfgang Schwetz Lehrbeauftragter an der Fachhochschule Karlsruhe und Referent beim CRM-Lehrgang der Fachhochschule St. Gallen sowie Mitglied des CRM-Expertenrats.

**schwetz consulting** in Karlsruhe berät insbesondere mittelständische bis große Unternehmen des B2B-Markts. Die branchenübergreifende und ausschließlich herstellernerneutrale Beratung umfasst die Konzeption, Einsatzplanung, Systemauswahl und Einführung von Systemen für ein integriertes Kundenbeziehungsmanagement in Marketing, Vertrieb und Service (Customer Relationship Management).

Einen besonderen Schwerpunkt bilden Marktübersichten und Marktstudien über den deutschsprachigen CRM-Softwaremarkt:

- **Marktstudie CRM Top15 Deutschland 2003** für Konzerne und Großunternehmen: Bewertung der führenden 15 CRM-Anbieter nach Branchenerfahrung, Softwarequalität, Kundenzufriedenheit und Zukunftsperspektiven
- **CRM-Marktspiegel**: Seit 1992 jährlich aktualisiertes Verzeichnis der führenden CRM-Programme im deutschsprachigen Raum mit derzeit 116 Anbietern, zahlreichen Übersichtstabellen, 600 Seiten.
- **schwetz report "Kontaktmanagement-Guide 2003"**: Marktübersicht über 22 führende Programme für kleine und mittelständische Vertriebsorganisationen mit Testberichten, Maskenbeispielen, Funktionstabellen und Checklisten.
- **schwetz report "Marktübersicht CRM Systemintegratoren"**: 3. Auflage, 2003, Marktübersicht über die 100 führenden CRM-SI mit Querverweisen auf die CRM-Softwarehersteller und ausführlichen Firmenprofilen.

**schwetz consulting** ist seit 1990 Mitglied im Bundesverband Deutscher Unternehmensberater (BDU) e.V.

Die von Schwetz Consulting seit 1999 betriebene Internet-Community **www.crmforum.de** stellt eine für Anwender und Anbieter offene Plattform für Informations- und Erfahrungsaustausch zum Thema CRM dar. Auf der ersten virtuellen CRM-Messe **www.crmforum-expo.de** präsentieren über 200 Anbieter ihr CRM-spezifisches Leistungsspektrum.

1. Auflage (April 2004)

Copyright schwetz consulting

D-76185 Karlsruhe, Kaiserallee 62, Tel. +49 (0) 721 / 940 42 - 0, Fax +49 (0) 721 / 440 10

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und der Autor oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

## Vorwort

Die zunehmende Komplexität der IT-Serviceprozesse hat zur Entwicklung von Standards in der Organisation von IT-Betreibern geführt. Durch zahlreiche Anwendungsfälle wurde bestätigt, dass der höhere Reifegrad eben auch betriebswirtschaftliche Vorteile bringt und bei der konzentrierten Weiterentwicklung der Organisation eine wertvolle Stütze darstellt. Der Reifegrad wird insbesondere dadurch erhöht, dass nicht improvisiert, sondern mit System nach einheitlich definierten Prozessen vorgegangen wird. ITIL setzt damit an einer sehr frühen und wichtigen Entwicklungsstufe in Unternehmen an.

Ähnlich CRM (Customer Relationship Management) wurde auch ITIL durch eine ungeheuerliche Marketing-Blase verwässert, ITIL vornehmlich in seinem Heimatland UK, CRM bereits auch umfassend auf dem deutschen Markt. Seit mit ITIL Erfolge erzielt wurden, gehen Berater, Schulungsanbieter und Softwarehersteller mit dem Schlagwort in Großbritannien hausieren. Dabei stellen sich ähnliche Verhältnisse wie beim CRM in Deutschland in seiner Anfangszeit ein: Beinahe jeder kennt das Thema oder hat etwas davon gehört, kennt sogar Miterfinder von ITIL oder bekommt Informationen aus erster Hand.

IT-Service-Provider dürfen bei diesen Angeboten nicht vergessen, dass eine Entwicklung im Reifegrad von innen heraus erforderlich ist. Genauso wenig, wie nach einer CRM-Softwareinstallation die Mitarbeiter automatisch kundenorientierter agieren, erklimmt die IT-Organisation eine höhere Entwicklungsstufe durch die Installation einer "ITIL-zertifizierten" Software. Diese Entwicklung muss in den Köpfen der Mitarbeiter stattfinden. Erst dadurch ist die Umsetzung der veränderten Prozesse möglich, weil die Bereitschaft zu einer Veränderung gegeben ist. Kann diese Veränderung erfolgreich umgesetzt werden, können weitere Potentiale durch den Einsatz von Hilfsmitteln i.S.v. Software erschlossen werden. Schaffen es die IT-Service-Provider, ihre potentiellen Kunden auf diese Veränderung vorzubereiten, werden die Interessen beider Seiten befriedigt.

Wir dürfen uns an dieser Stelle herzlich bei allen befragten Unternehmen für ihre Teilnahme bedanken – ohne sie wäre eine derart detaillierte Betrachtung des gegenwärtigen Status von ITIL in Deutschland nicht möglich gewesen. Genauso möchten wir uns bei den Sponsoren dieser Studie bedanken, die uns wertvolle Informationen für Auswertungen bereitgestellt haben und uns in wichtigen Fragen stets zur Seite standen.

Karlsruhe, im Juni 2004

Wolfgang Schwetz



## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Übersicht</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Ziele, Methoden und Objekte der Untersuchung</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Strukturierung der Unternehmens-IT</b> .....	<b>7</b>
3.1	Organisatorischer Aufbau der IT-Abteilungen .....	7
3.2	Technische Ausrüstung der IT-Abteilungen und Kriterien der Softwareauswahl.....	12
<b>4</b>	<b>Verbreitung und Anwendungsgrad von ITIL</b> .....	<b>14</b>
4.1	Verständnis und Verbreitung von ITIL in Unternehmen.....	14
4.2	Ziele einer ITIL-Zertifizierung.....	17
4.3	Analyse von ITIL-Projekten.....	19
<b>5</b>	<b>Fazit</b> .....	<b>25</b>
<b>6</b>	<b>Fallstudie TUI, iET Solutions GmbH</b> .....	<b>27</b>
<b>7</b>	<b>Die Pink Elephant Zetifizierung anhand zweier Beispiele</b> .....	<b>32</b>
7.1	iET Solutions GmbH erhält Pink Verify Zertifizierung.....	32
7.2	Remedy GmbH erhält Pink Verify Zertifizierung.....	34
7.3	Liste der PinkVerify Unternehmen.....	36

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung	Titel	Seite
Abb. 1	Mitarbeiterstruktur der befragten Unternehmen.....	4
Abb. 2	Verteilung der Befragten nach Position.....	5
Abb. 3	Herkunft der Befragten nach Branche.....	5
Abb. 4	Eingliederung der IT in die Unternehmensorganisation.....	7
Abb. 5	Lokalstruktur der Anwender.....	8
Abb. 6	Anzahl IT-Mitarbeiter (intern).....	9
Abb. 7	Anzahl IT-Mitarbeiter (extern).....	9
Abb. 8	Anzahl Mitarbeiter, für die ein Service-Management-Tool eine Unterstützung wäre.....	11
Abb. 9	Unterstützung durch externe Partner beim Lösen von IT-Aufgaben	11
Abb. 10	Täglicher Computereinsatz der IT-Mitarbeiter.....	12
Abb. 11	Kriterien bei der Softwareauswahl.....	13
Abb. 12	Verständnis und Verbreitung von ITIL.....	14
Abb. 13	Verbreitung von IT-Service-Management Lösungen.....	15
Abb. 14	Verbreitung ITIL-konformer Software.....	16
Abb. 15	Ziele einer ITIL-Zertifizierung.....	17
Abb. 16	Anzahl geschulter ITIL-Foundation-Mitarbeiter.....	18
Abb. 17	Anzahl geschulter ITIL-Service-Manager.....	18
Abb. 18	Umsetzungsstatus ITIL-zertifizierter Prozesse.....	19
Abb. 19	Unterstützung durch externe Berater im ITIL-Projekt.....	20
Abb. 20	Umsetzungsdauer ITIL-Zertifizierung.....	21
Abb. 21	Projektbudget für ITIL-Zertifizierung.....	22
Abb. 22	Im Einsatz befindliche ITIL-Datenbank.....	23
Abb. 23	Verteilung Serverplattformen.....	23
Abb. 24	Verteilung Clientplattformen.....	24
Abb. 25	Linguistische Anforderungen.....	24

## Tabellenverzeichnis

Abbildung	Titel	Seite
Tab. 1	Tab. 1: Untersuchungsdesign der Befragung.....	3
Tab. 2	Tab. 2: Charakteristika der untersuchten IT-Bereiche.....	10

## 1. Übersicht

Die im März und April 2004 durchgeführte Untersuchung unter 67 Unternehmen der schwerpunktmäßigen Größenklasse von über 2500 Mitarbeitern spiegelt die momentane Situation der Unternehmen bezüglich deren Einstellung, Einführung und Erfolge im Bereich der ITIL-Implementierung und –Anwendung wider. ITIL bzw. IT Infrastructure Library als Sammlung von IT-Best-practices für das Management der IT und ihren Dienstleistungen findet in deutschen Unternehmen zu 33,3% Verwendung, ca. 30% setzen bewusst keine als ITIL-konform ausgewiesene Software ein und weiteren 30% ist das Thema ITIL gänzlich unbekannt. Lediglich 6% der befragten Unternehmen wollen in Zukunft ITIL-konforme Software einführen. Dabei ist zu bemerken, dass insbesondere die Unternehmen, die sich gegen eine ITIL-Einführung entschließen, deren Anstrengungen bei der Prozessdefinition und -optimierung als Argument ins Feld führen: ITIL basiert nicht ausschließlich auf Software, sondern bestimmt vornehmlich die Gestaltung der IT-Unternehmensprozesse. Zudem wird IT-Service-Management Software, die bereits in ca. 85% der Unternehmen installiert ist, ebenso für die ITIL-Umsetzung verwendet, genauso, wie teilweise Eigenentwicklungen zur Unterstützung programmiert werden. Der Bedarf an ITIL-konformen Lösungen in Deutschland ist damit stark abhängig von zukünftigen Erfolgsmeldungen und eindeutig belegbaren Wirtschaftlichkeitsberechnungen, die den Unternehmen die Vorteile dieses Konzepts nicht nur emotional, sondern auch rational plausibel erläutern, bis dato aber noch fehlen.<sup>1</sup>

Die Ziele von ITIL und die der Unternehmen liegen indes dicht beieinander. Insbesondere das Streben nach Qualitätsverbesserungen (79%), die Minimierung von Ausfallzeiten (75%), die effizientere Gestaltung von IT-Prozessen (75%) und die Erhöhung der Kundenzufriedenheit (73%) geben Unternehmen als wichtigste Ziele bei einer ITIL-Zertifizierung an. Um diese Ziele zu erreichen, stehen 18,8% der Unternehmen mit mehr als 100 Mitarbeitern bereits heute geschulte ITIL-Foundation-Mitarbeiter und in derselben Größenklasse zu 8% geschulte ITIL-Service-Management-Manager zur Seite.

---

<sup>1</sup> Vgl. „Studie: ITIL-Status und Trends in Deutschland“, <http://www.it-surveys.de/itsurvey/its-b.html>

Die aus den IT-Best-Practice-Büchern bekannten IT Prozesse werden am häufigsten von den Unternehmen im Change-Management (64%), im Security Management (60%) und im Service-Desk Management (52%) umgesetzt. Weniger fortgeschritten sind dagegen die Umsetzungen beim Financial Management for IT-Services (31%), beim Capacity Management (31%) oder beim IT-Service Continuity Management (27%). Insbesondere der Financial Management for IT-Services Prozess hat eine wichtige Bedeutung im ITIL-Prozessgefüge, kann aber dennoch häufig nicht an die ITIL-Normen angepasst werden, weil in Deutschland in der Vergangenheit bereits viele finanzielle Themen ohne ITIL umgesetzt worden sind. Dementsprechend stehen sich hier verschiedene Zertifikate (z.B. ISO 9000) gegenüber, die in ihren Richtlinien und Anforderungen oftmals nicht ohne weiteres miteinander kombinierbar sind.

Wie bereits beschrieben, ist ITIL kein reines Softwarethema, was spätestens durch die in der Praxis üblichen Einführungszeiten deutlich wird. Fast 60% der befragten Unternehmen veranschlagen mehr als 2 Jahre für die ITIL-konforme Anpassung der IT-Prozesse. Nur 25% geben an, dass das auch in 13-24 Monaten geht. Hauptgrund dafür ist die Vorbereitung und Akzeptanz der Mitarbeiter, die den Wandel der Prozesse im günstigsten Fall aktiv mitbestimmen und die Veränderung hinterher auch leben. Da es sich hierbei um mehr, als die Optimierung von Prozessen auf dem Papier handelt, setzen 74% der Befragten bei ITIL-Projekten auf die Unterstützung von externen Beratern, um z.B. im Bereich des Change Management keine Fehler zu begehen.

Wir wünschen uns, Ihnen in den nächsten Kapiteln wichtige Informationen über den ITIL-Markt in Deutschland bereitstellen zu können. Lesen Sie in Kapitel 2 mehr über die Ziele und Methoden dieser Studie und in Kapitel 3, wie die Unternehmens-IT derzeit strukturiert ist und welche Kriterien bei der Softwareauswahl eine Rolle spielen. Schließlich finden Sie in Kapitel 4 Aussagen zur Verbreitung und dem Anwendungsgrad von ITIL, in Kapitel 5 ein Fazit zu den Studienergebnissen und in Kapitel 6 und 7 eine Fallstudie bzw. Hintergrundinformationen zu der Pink Elephant Zertifizierung von zwei ausgewählten Software-Herstellern.

## 2. Ziele, Methoden und Objekte der Untersuchung

Die Basisinformationen über das zugrunde liegende Untersuchungsdesign sind in der folgenden Tabelle 1 zusammengefasst:

Tab. 1: Untersuchungsdesign der Befragung

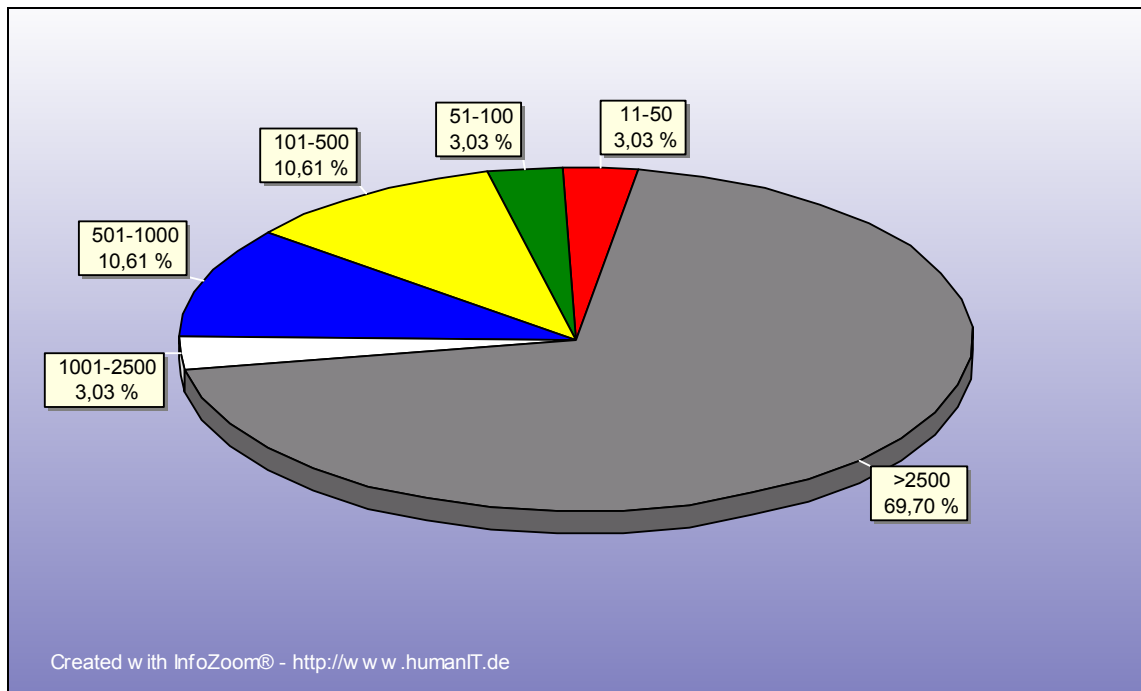
<b>Erhebungszeitraum</b>	März/April 2004
<b>Erhebungstyp</b>	nicht-repräsentative Sequenzanalyse im engeren Sinne
<b>Erhebungsform</b>	Computer Aided Telephone Interview (CATI)
<b>Adressaten</b>	IT-Direktoren, IT-Manager, IT-Administratoren, IT-Fachkräfte
<b>Grundgesamtheit</b>	IT-Verantwortliche aus eigener Qualifizierung
<b>Stichprobe</b>	Stichprobenartige Auswahl der zu befragenden Unternehmen aus einem Adresspool von 5000 vorqualifizierten Adressen

Das vorrangige Ziel dieser Marktbefragung ist es, den Bekanntheits- und Verarbeitungsgrad der ITIL-Zertifizierung in deutschen Unternehmen zu untersuchen (Eläuterung des Begriffs ITIL siehe nebenstehenden Kasten). Zudem wurde untersucht, inwieweit Unternehmensprozesse bereits nach ITIL eingeführt sind, innerhalb welchem Zeit-, Budget- und Personalrahmen ITIL-zertifizierte Software eingeführt werden konnte und welche Ziele mit ITIL erreicht werden sollen. Außerdem wurde erhoben, wie viele Mitarbeiter in dem Unternehmen ein ITIL-Zertifikat erworben haben und ob bereits Service-Management-Tools im Einsatz sind.

**Erläuterung:** Bei ITIL handelt es sich um das IT Infrastructure Library. Dieses ist eine hersteller-unabhängige Sammlung von IT-Best-Practices, die von Großbritanniens Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA jetzt OGC) zusammengestellt wurde. Wie der Name es ausdrückt, besteht ITIL aus einer großen Anzahl von Büchern. In diesen Büchern beschreibt ITIL neben der reinen Lehre von IT-Prozessen auch ein systematisches, professionelles Vorgehen für das Management der IT und ihren Dienstleistungen. Die Sammlung stellt neben den Kunden die Bedeutung der wirtschaftlichen Erfüllung der Unternehmens-Anforderungen in den Mittelpunkt. Sie hat sich zu einem weltweit anerkannten Standard entwickelt. In Ländern wie England, USA, Niederlande, Australien oder Südafrika ist ITIL ein Standard für IT-Service-Management geworden. Darüber hinaus ist ITIL für viele IT-Verantwortliche dort der Inbegriff für IT-Service-Management.

Für die vorliegende Untersuchung wurden 67 Unternehmen der Größenordnung bis 5000 Mitarbeiter befragt. Dabei wurden 16% mittelständische Unternehmen angesprochen und 84% Großunternehmen befragt. Die genaue Verteilung kann Abb. 1 entnommen werden.

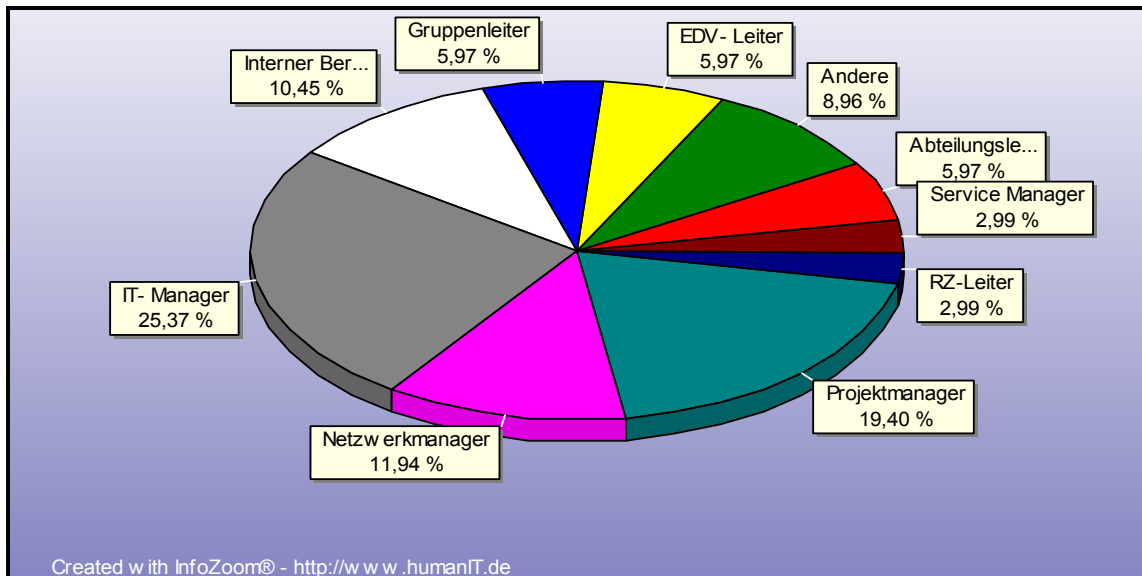
**Abb. 1: Mitarbeiterstruktur der befragten Unternehmen**



© 2004 schwetz consulting

Die Gruppe der Befragten wurde absichtlich sehr heterogen gewählt, weil die ITIL-Prozess-Definitionen verschiedene Unternehmensbereiche berühren und dementsprechend nicht allein die IT bei der Einführung von ITIL eine Rolle spielt. Außerdem war das Ziel, aus anderen Bereichen zu erfahren, inwieweit das Thema ITIL bekannt ist, denn aus einem Experteninterview lag uns die Aussage vor, dass Geschäftsführer und Linienführungskräfte, selbst wenn sie auf einer Informationsveranstaltung waren, die ITIL mit berührt hat, sich nicht an die entsprechenden Inhalte erinnern konnten. Aus diesem Grund wurden neben IT-Managern (25,37%) auch Projektmanager (19,4%) und Netzwerkmanager befragt. Ebenso waren interne Berater (10,45%) Gruppen und Abteilungsleiter (je 6%) und EDV-Leiter (6%) in der Gruppe der Befragten vertreten. Eine genaue Aufschlüsselung der Verteilung ist auf der folgenden Seite in Abb. 2 zu finden.

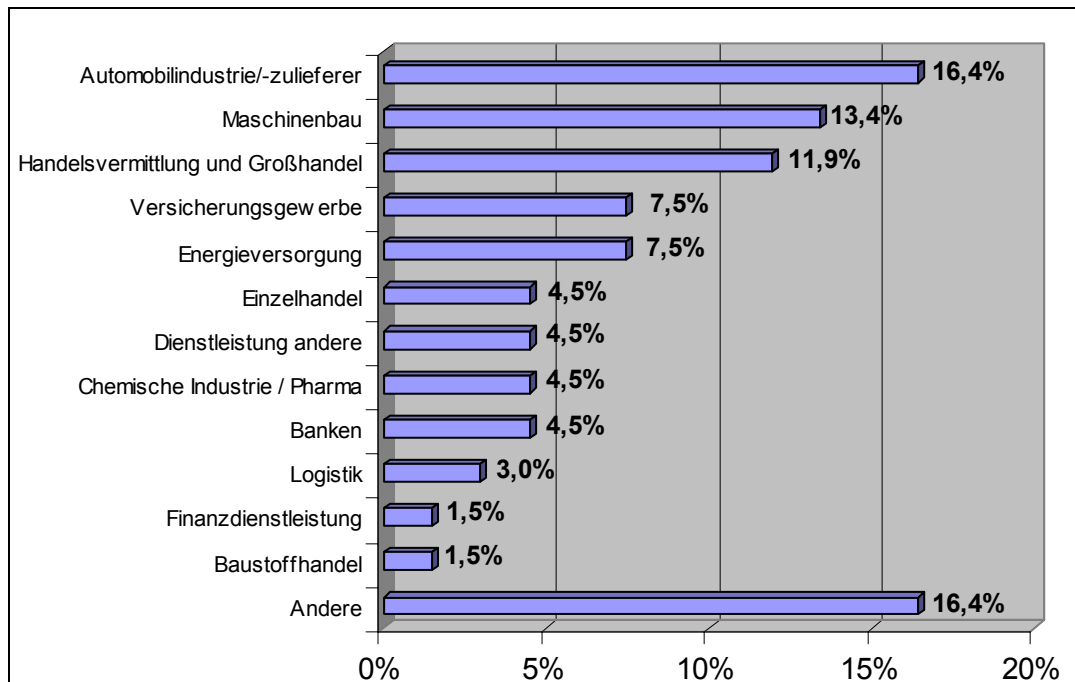
Abb. 2: Verteilung der Befragten nach Position



© 2004 schwetz consulting

Eine genauere Untersuchung der Branchenherkunft der befragten Unternehmen ermöglicht Abb. 3. Die Befragung adressierte ein breites Branchenspektrum, wobei insbesondere Unternehmen der Branchen Automobilindustrie/-zulieferer (16,4%), Maschinenbau (13,4%) und Handelsvermittlung und Großhandel (11,9%) vertreten sind.

Abb. 3: Herkunft der Befragten nach Branche



© 2004 schwetz consulting

Im folgenden Kapitel 3 wird nun zunächst die Struktur der Unternehmens-IT genauer hinsichtlich Mitarbeiter- und Anwenderzahl, Eingliederung in die Unternehmensorganisation und Softwareauswahlkriterien untersucht. Kapitel 4 beschäftigt sich dann ausschließlich mit dem Verbreitungs- bzw. Anwendungsgrad von ITIL in den befragten Unternehmen. Dazu zählt neben der Analyse der bereits nach ITIL eingeführten Prozesse auch die Dauer der ITIL-Einführung und wie viele geschulte bzw. zertifizierte ITIL-Mitarbeiter im Unternehmen tätig sind. Schließlich erfolgen in Kapitel 5 eine Zusammenfassung der Ergebnisse sowie eine Einschätzung zum derzeitigen Verbreitungsgrad von ITIL und dem Stellenwert der ITIL-Thematik aufgrund der Untersuchungsergebnisse in Deutschland.

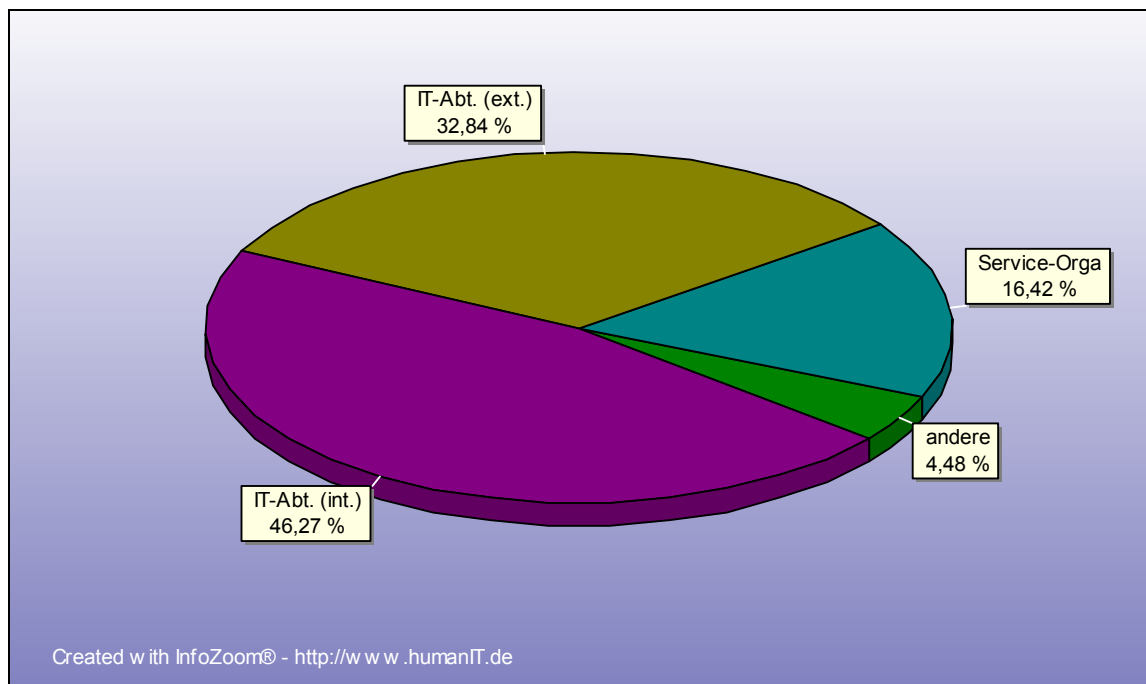
### 3. Strukturierung der Unternehmens-IT

Kapitel 3 befasst sich mit der Strukturierung der befragten Serviceeinheiten auf organisatorischer und technischer Ebene. Die Analyse der Organisationsstruktur befindet sich in Kapitel 3.1, gefolgt von der Analyse technischer Fragestellungen und Kriterien der Softwareauswahl in Kapitel 3.2.

#### 3.1 Organisatorischer Aufbau der IT-Abteilungen

Die IT ist in den meisten befragten Unternehmen als interne Abteilung (46,3%) organisiert, fast ein Drittel betreibt die IT in Form eigenständiger Bereiche (IT-Abt. (ext.)) und bei 16,4% wird die IT durch eine eigenständige Service-Organisation gepflegt. Insbesondere das Betreiben der IT als eigenständiger Bereich stellt gewissermaßen eine besondere Herausforderung bei der Einführung von ITIL dar, denn die ITIL-konforme Gestaltung der Prozesse wird hier häufig durch zusätzliche Kommunikationsschnittstellen und Entscheidungsträger erschwert.

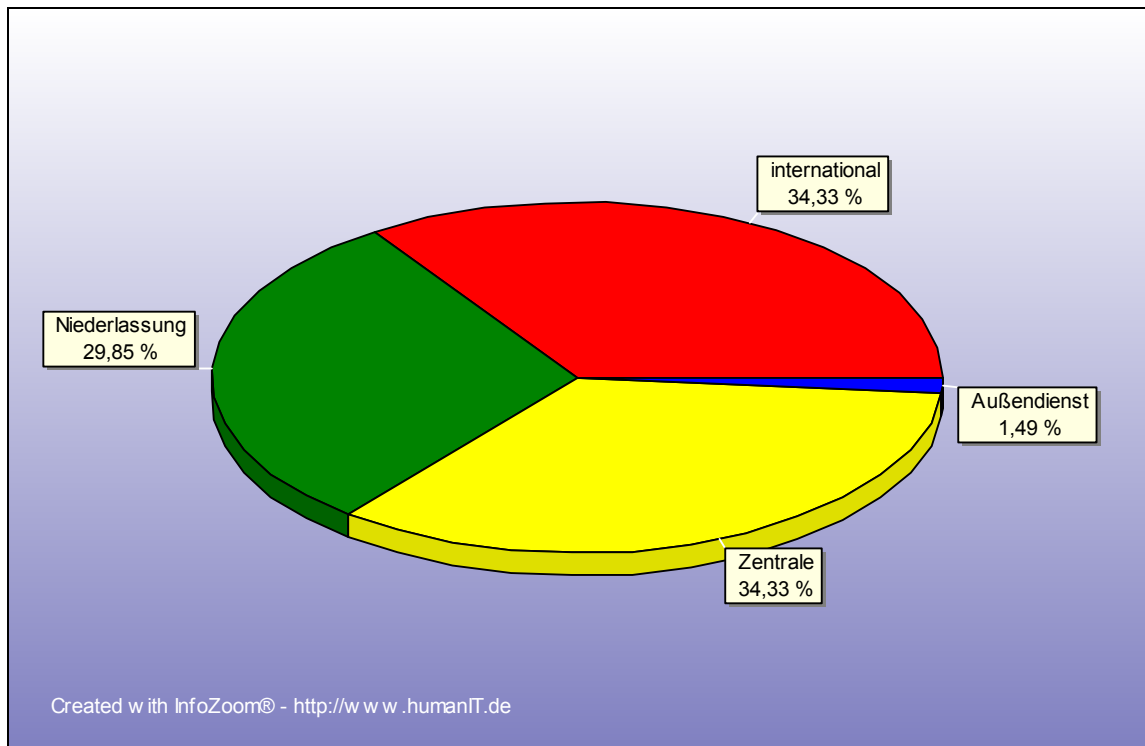
**Abb. 4: Eingliederung der IT in die Unternehmensorganisation**



© 2004 schwetz consulting

Eine genaue Analyse der Standorte, an denen IT-Anwender der Unternehmen präsent sind, zeigt, dass internationaler Einsatz sowie der Einsatz in inländischen Niederlassungen oder in der Zentrale zu jeweils etwa einem Drittel praktiziert werden. Anwender im Außendienst werden durch die Befragten kaum wahrgenommen und Anwender im Service wurden überhaupt nicht erwähnt. Das liegt daran, dass die Befragten dazu angehalten waren, nur die Antwort auszuwählen, die am ehesten zutrifft.

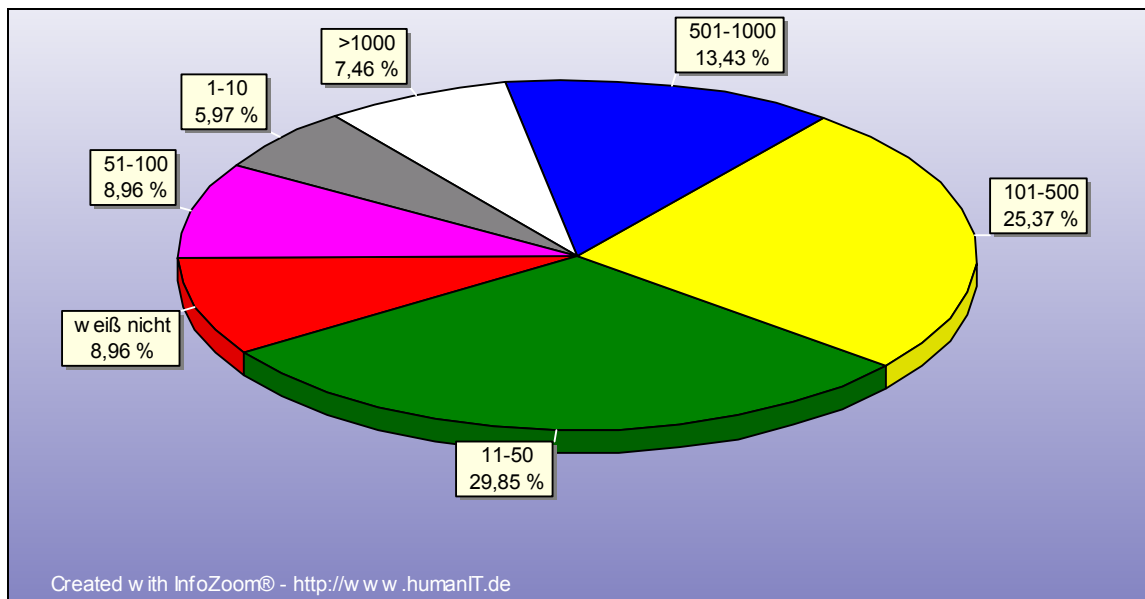
**Abb. 5: Lokalstruktur der Anwender**



© 2004 schwetz consulting

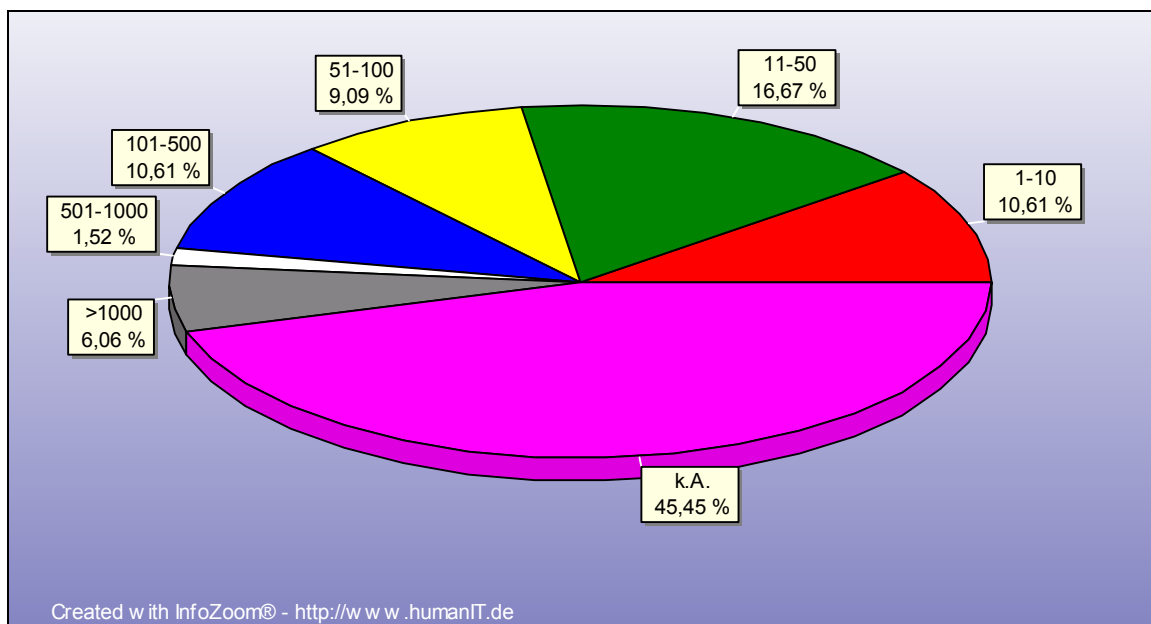
Neben der organisatorischen Eingliederung der IT des Unternehmens und der Untersuchung der Lokalstruktur der Anwender war für uns außerdem von Interesse, wie viele IT-Mitarbeiter die Unternehmen auf interner und externer Seite beschäftigen. Abb. 6 auf der nächsten Seite zeigt die Aufgliederung der Anzahl der Mitarbeiter auf interner Seite und Abb. 7 die auf externer Seite.

Abb. 6: Anzahl IT-Mitarbeiter (intern)



© 2004 schwetz consulting

Abb. 7: Anzahl IT-Mitarbeiter (extern)



© 2004 schwetz consulting

Intern kristallisieren sich drei Schwerpunktgruppen an IT-Mitarbeitern heraus: Insbesondere die Gruppe 11 bis 50 MA (knapp 30%), 101 bis 500 MA (etwa 25%) und 501 bis 1000 MA (ca. 14%) gehören diesen Gruppen an. Auf externer Seite ist dagegen fast der Hälfte der Befragten nicht bekannt, wie viele IT-Mitarbeiter angestellt sind. Etwa 45% der Unternehmen beschäftigen zwischen

einem und 500 IT-Mitarbeiter extern, wobei hier ein geringfügiger Schwerpunkt im Bereich von elf bis 50 MA festzustellen ist. Im Vergleich sind große IT-Mitarbeiterzahlen also deutlich öfter im internen als im externen Bereich anzutreffen.

Aus den vorangegangenen Informationen lässt sich eine dreistufige Merkmalstruktur ableiten, anhand derer die befragten IT-Bereiche eindeutig charakterisiert werden können:

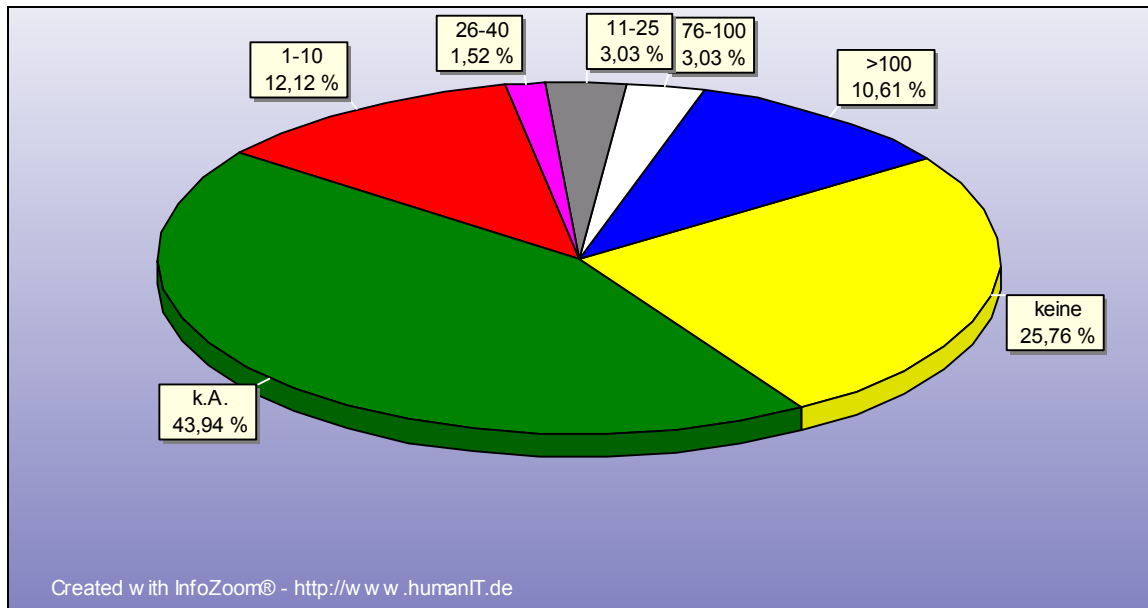
**Tab. 2: Charakteristika der IT-Bereiche**

<b>Stufe 1</b> IT-Organisation	<i>Interne IT-Abteilung</i>			<i>IT als eigenständiger Bereich</i>			
<b>Stufe 2</b> Lokalstruktur Anwender	<i>Nationale Niederlassung</i>		<i>Internationale Niederlassung</i>		<i>Zentrale (national od. international)</i>		
<b>Stufe 3</b> Mitarbeiterzahl	intern			extern			
	11-50	101-500	501-1000	1-10	11-50	51-100	101-500

Auf jeder Stufe sind die anhand der Befragung identifizierbaren Schwerpunkte der einzelnen Charakteristika zusammengestellt (vgl. Abb. 4 bis 8). Wählt man auf jeder Stufe eine Eigenschaft, lässt sich ein Profilportfolio der am häufigsten in der Befragung vorkommenden Profile zusammenstellen.

Auf die Frage, für wie viele Mitarbeiter ein neu eingeführtes Service-Management-Tool eine Unterstützung wäre, kommt eine differenzierte Antwort zustande (vgl. Abb. 8, folgende Seite): Knapp 45% können zu dieser Frage keine Aussage treffen und 26% teilen mit, dass es keine Unterstützung wäre. Bei letzteren handelte es sich oftmals um Unternehmen, die keinen Service als Abteilung zuordenbar institutionalisiert haben bzw. die bereits eine derartige Software im Einsatz haben. Daneben lassen sich zwei Schwerpunktgruppen erkennen, nämlich ein bis 10 Benutzer (12%) und mehr als 100 Benutzer (10,6%), die von einem Service-Management-Tool profitieren würden.

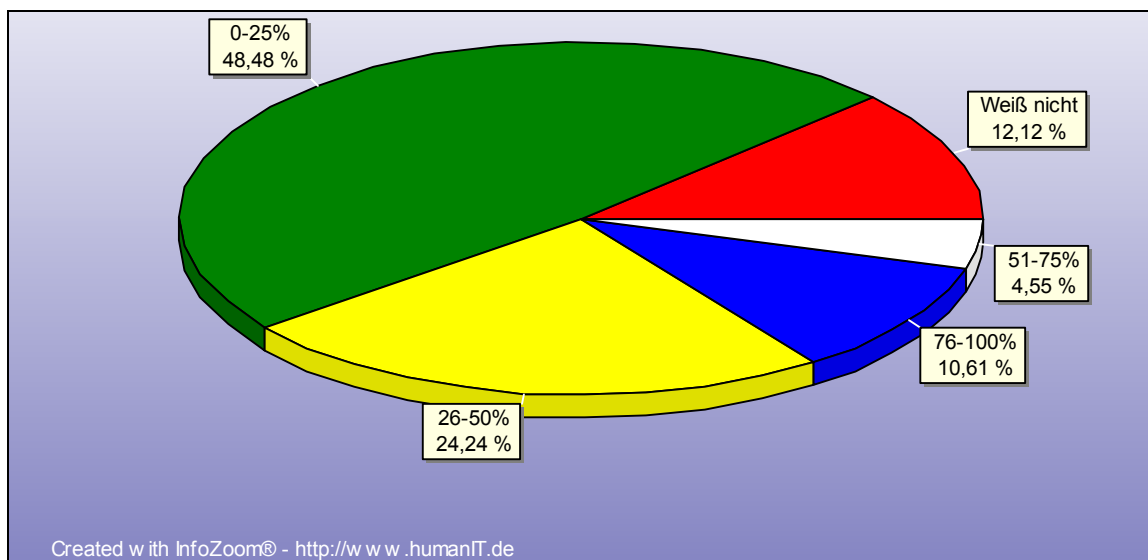
Abb. 8: Anzahl Mitarbeiter, für die ein Service-Management-Tool eine Unterstützung wäre



© 2004 schwetz consulting

Allerdings wird aus Abb. 9 erkennbar, dass etwa 40% der befragten Unternehmen zu mehr als 25% IT-Aufgaben mithilfe externer Partner lösen. Hierin inbegriffen sind z.B. auch Hostingangebote, wodurch nicht nur die Unternehmen selbst, sondern auch deren IT-Dienstleister in Zukunft software- und prozesseitig in das Thema ITIL involviert sein werden.

Abb. 9: Anzahl Mitarbeiter, für die ein Service-Management-Tool eine Unterstützung wäre

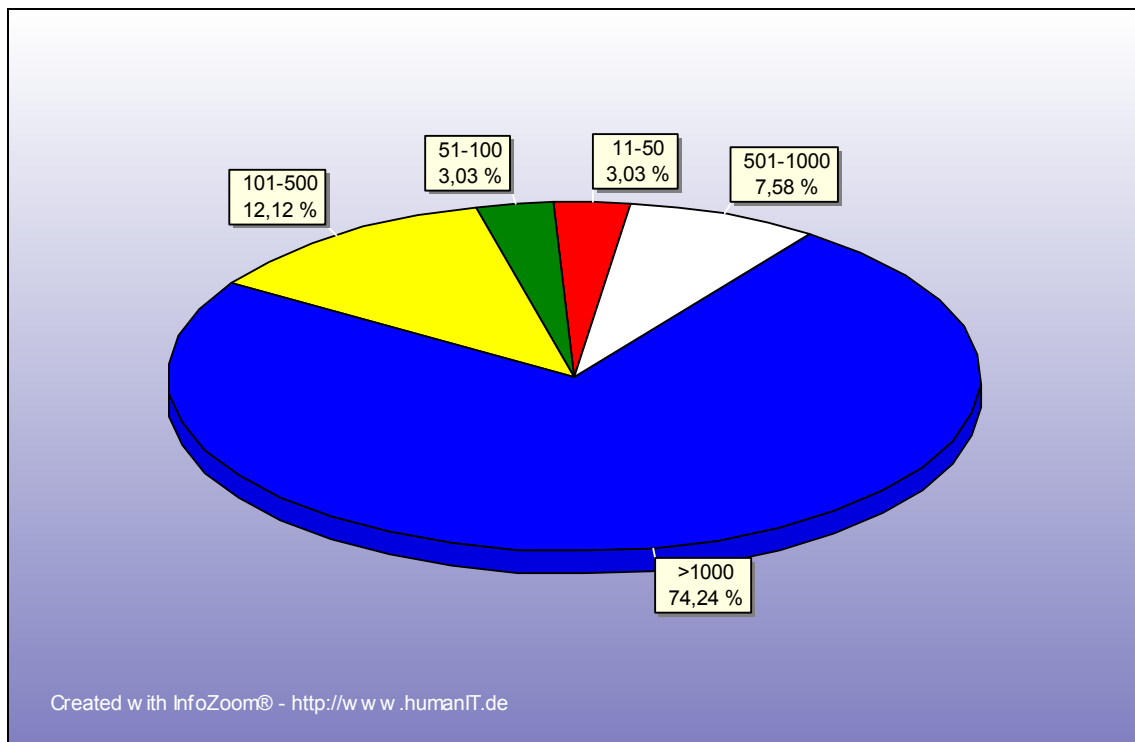


© 2004 schwetz consulting

### 3.2 Technische Ausrüstung der IT-Abteilungen und Kriterien der Softwareauswahl

In den befragten IT-Einheiten sind zu knapp 75% mehr als 1000 Mitarbeiter unternehmensweit beschäftigt, die täglich mit einem PC, Laptop oder Handheld arbeiten. Die restlichen 25% sind auf den Bereich unter 1000 Mitarbeiter verteilt, wobei ein Schwerpunkt bei 1001 bis 500 Mitarbeitern (12%) zu erkennen ist.

**Abb. 10: Täglicher Computereinsatz der IT-Mitarbeiter**

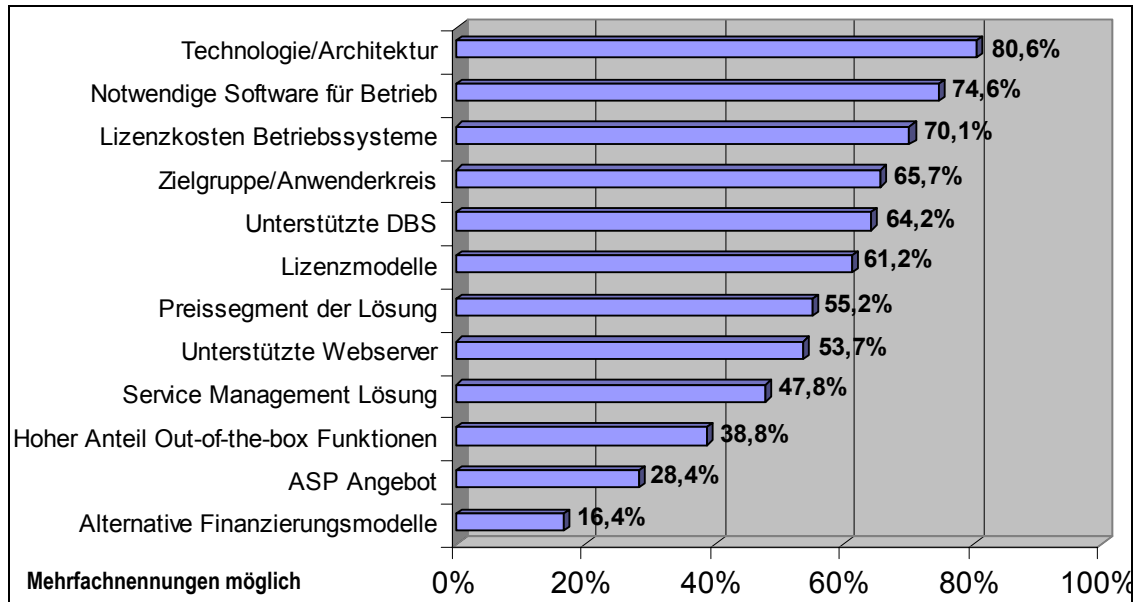


© 2004 schwetz consulting

Soll eine neue Software im Unternehmen eingeführt werden, so spielen verschiedene Kriterien eine wichtige Rolle (vgl. Abb. 11, folgende Seite). Besonders entscheidungskritisch ist die verwandte Technologie und Architektur der Software (~80%), die für den Betrieb außerdem notwendige Software (~75%) und die Lizenzkosten für das benötigte Betriebssystem (~70%). Für etwa zwei Drittel der Befragten spielen außerdem die Zielgruppe der Software (für wen ist die Software gedacht?), die von der Software unterstützten Datenbanksysteme und die zugrunde liegenden Lizenzmodelle eine wichtige Rolle. Als weniger wichtig empfinden die Befragten, ob ein hoher Anteil an Out-of-the-Box-

Funktionen verfügbar ist (~39%), ob ein ASP-Angebot existiert (~29%) oder ob alternative Finanzierungsmodelle bei der Anschaffungsfinanzierung angeboten werden (~17%).

**Abb. 11: Kriterien bei der Softwareauswahl**



© 2004 schwetz consulting

„Dass die Technologie und Architektur der Systeme und ebenso die unterstützen Datenbanksysteme wichtige Kriterien bei der Softwareauswahl darstellen, verwundert kaum“, so ein von uns befragter Experte. „In ITIL kann man aus der Integration der Prozesse auch eine Integration der Daten ableiten. Um dies sicherzustellen, benötigt man entweder alle Daten in einem System oder Systeme, zwischen denen ein Datenaustausch leicht möglich ist.“

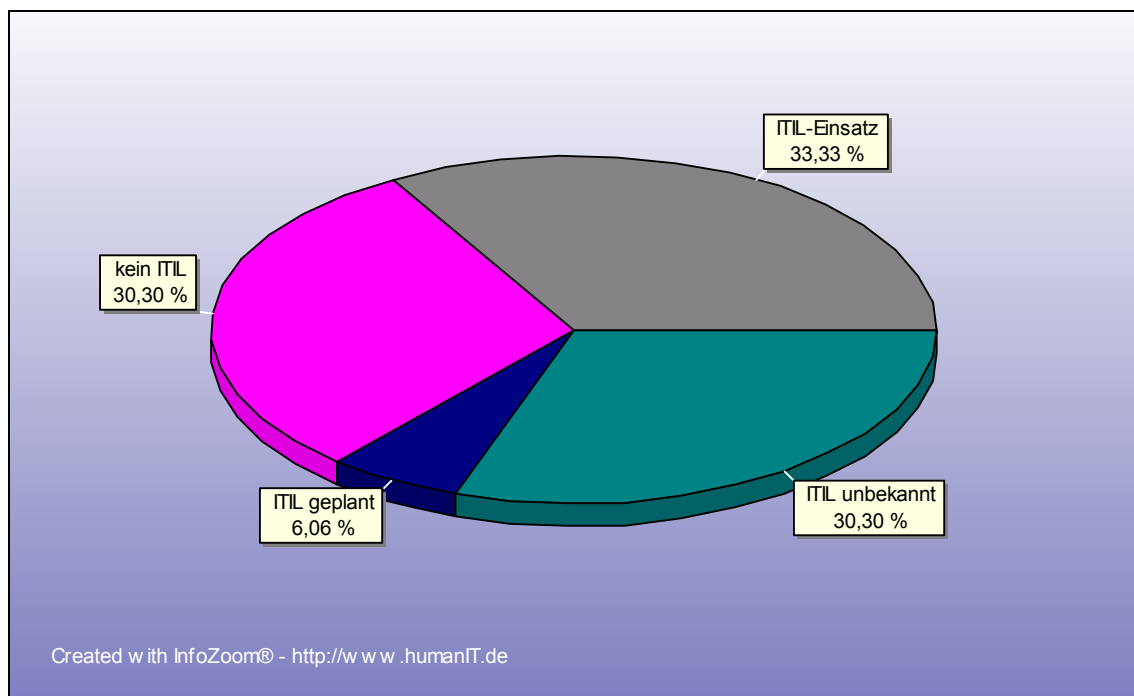
## 4. Verbreitung und Anwendungsgrad von ITIL

Kapitel 4 beleuchtet die gegenwärtige Situation des Implementierungsstatus von ITIL in den befragten Unternehmen. Dazu wird in Kapitel 4.1 die Verbreitung und das Verständnis von ITIL und ITIL-konformer Software analysiert, in Kapitel 4.2 werden die Ziele und das Vorhandensein von ITIL-Fachpersonal untersucht und in Kapitel 4.3 geht es schließlich um projektspezifische Daten wie die Größe des Projektteams, das Projektbudget und eingesetzte Server- und Clientplattformen.

### 4.1 Verständnis und Verbreitung von ITIL in Unternehmen

Der ITIL-Ansatz im Sinne von Begriffsdefinition und Zielen von ITIL ist unter den befragten Unternehmen nur zu einem Drittel bekannt und wird dementsprechend eingesetzt, einem weiteren knappen Drittel ist das ITIL-Thema unbekannt und wiederum ein knappes Drittel hat keine ITIL-konformen Prozesse oder ITIL-konforme Software im Einsatz. Lediglich 6% der Befragten planen, ihre Prozesse und Software im Sinne von ITIL-Standards aufzuwerten.

Abb. 12: Verständnis und Verbreitung von ITIL

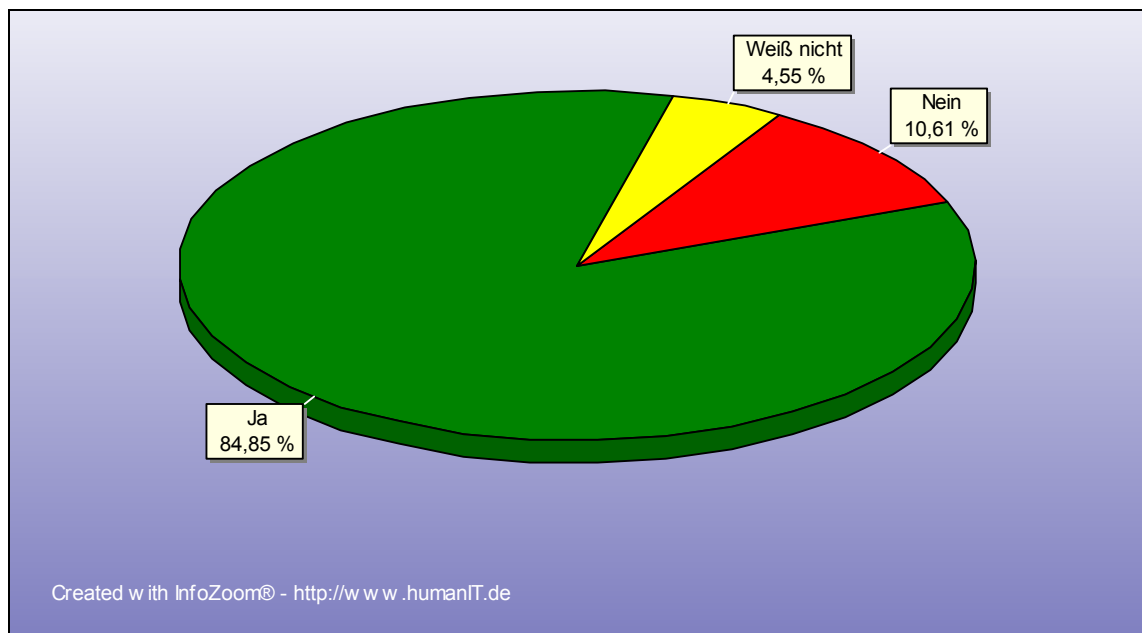


© 2004 schwetz consulting

Unternehmen, die eine ITIL-Zertifizierung ablehnen, haben häufig kaum plausible Gründe für diese Haltung. Einzig ein kleiner Teil sagt aus, dass die Komplexität und damit der Aufwand einer ITIL-Zertifizierung den potentiellen Nutzen übersteigen würde. Qualifizierte Aussagen von Unternehmen, die eine ITIL-Zertifizierung bereits geprüft und z.B. aus Gründen des Preises, der Dauer, Personalmangels oder der zu erwartenden Erfolge ablehnen, waren jedoch nicht enthalten.

Eine andere Fragestellung zeigt die Kluft zwischen IT-Service-Management (ITSM) und ITIL auf, die in Deutschland zweifelsohne noch klafft: Es befinden sich zu knapp 85% IT-Service-Management-Lösungen im Einsatz, jedoch hat die vorhergehende Abb. 12 gezeigt, dass nur etwa ein Drittel der Unternehmen ITIL-konform agiert. Damit wird die Verbindung zwischen ITIL und ITSM lange nicht so stark wie in anderen Ländern gesehen (vgl. dazu S. 2, Kasten).

**Abb. 13: Verbreitung von IT-Service-Management Lösungen**



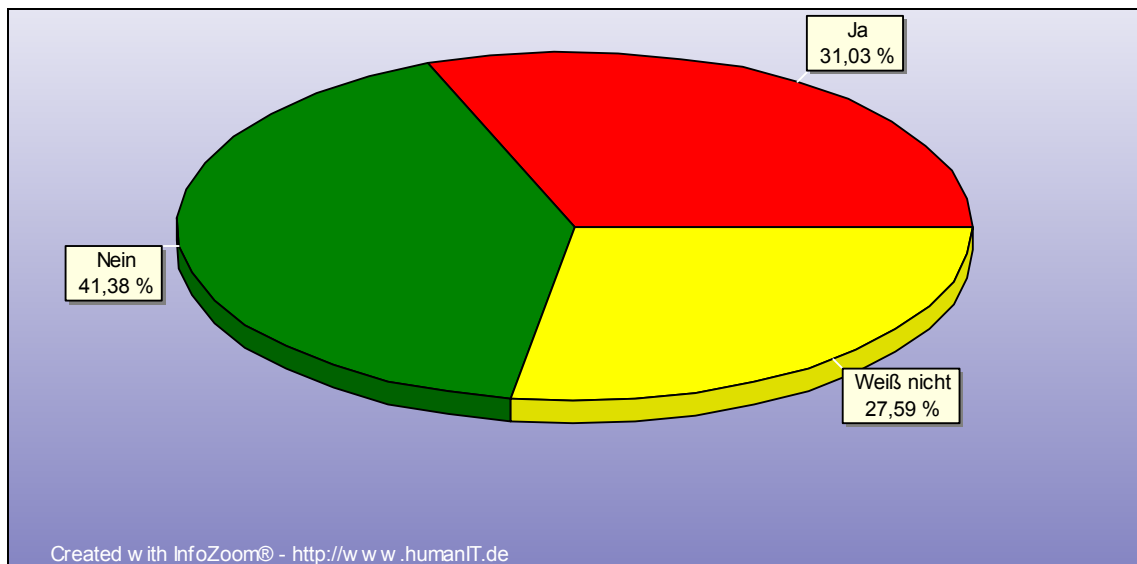
© 2004 schwetz consulting

Bekräftigt wird diese Aussage durch einen genaueren Blick auf den Anteil der im Einsatz befindlichen ITIL-konformen Software: 31% der Unternehmen setzen ITIL-konforme Software ein, damit wird erneut der Unterschied zwischen ITSM (~85%) und ITIL (~31%) deutlich. Etwa 41% der Befragten setzen keine ITIL-

konforme Software ein – demnach fehlt etwas mehr als der Hälfte der eingesetzten ITSM-Software-Lösungen eine Zertifizierung nach ITIL-Normen. Allerdings ist es auch möglich, ITIL-Prozesse durch nicht ITIL-zertifizierte Software zu unterstützen, z.B. durch Eigenentwicklungen. Nachteil dieses Vorgehens ist jedoch, dass die Software in ihrer Weiterentwicklung häufig eingeschränkt ist, kaum Support im eigentlichen Sinne angeboten wird und eine breite Diskussionsbasis z.B. in Userforen fehlt.

Entsprechend der Aussage, dass etwa einem Drittel der Befragten ITIL unbekannt ist (vgl. Abb. 12), ist auch etwa einem Drittel unklar, ob die eingesetzte Software nach ITIL zertifiziert ist oder nicht (vgl. Abb. 14, folgende Seite).

**Abb. 14: Verbreitung ITIL-konformer Software**

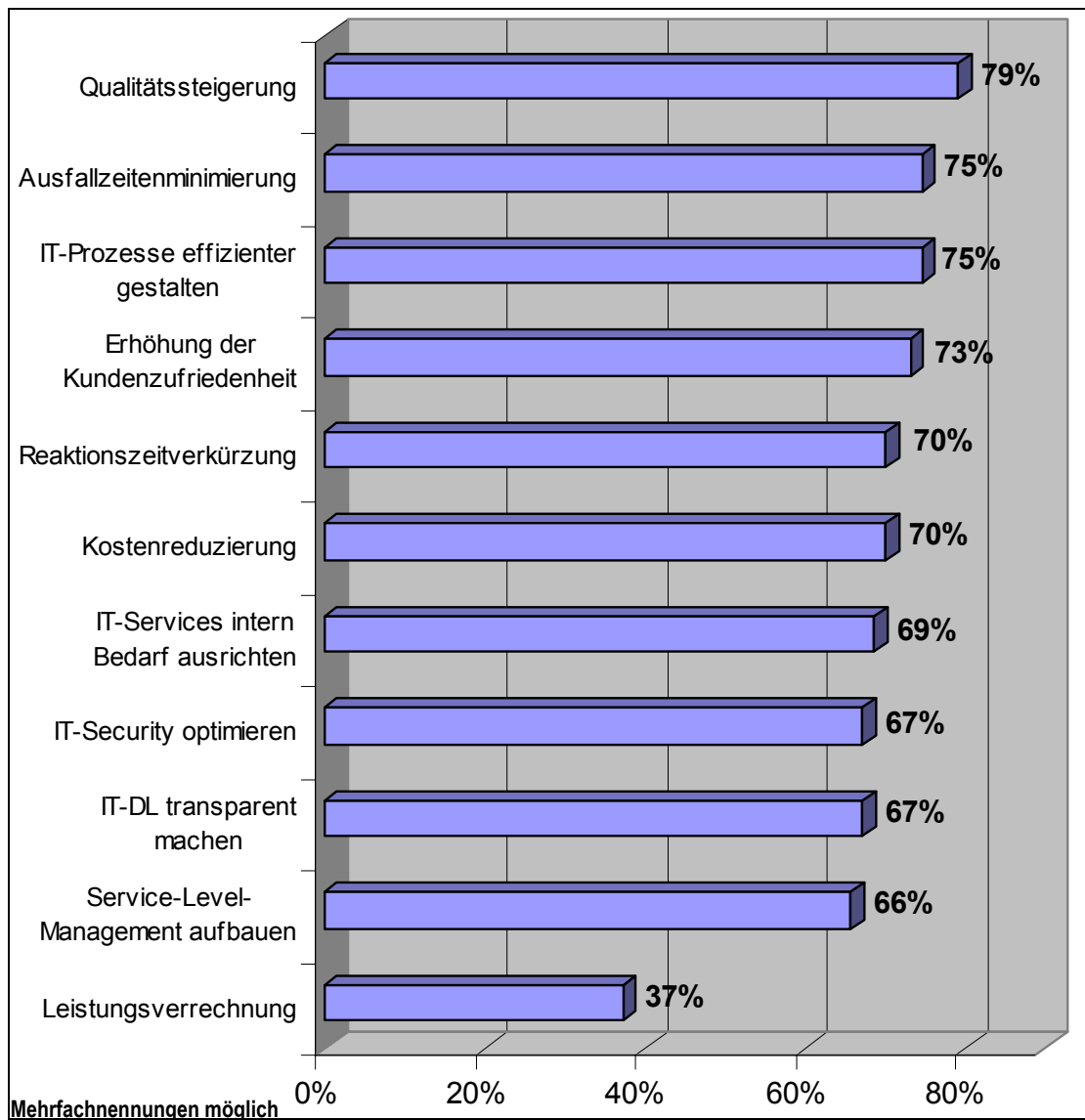


© 2004 schwetz consulting

## 4.2 Ziele einer ITIL-Zertifizierung

Die Ziele der befragten Unternehmen bei der ITIL-Zertifizierung sind vielschichtig und unterscheiden sich kaum in ihrer Priorisierung. Besonders wichtig sind den Befragten aber eine Qualitätssteigerung (79%), die Minimierung von Ausfallzeiten (75%) und die Optimierung der IT-Prozesse hinsichtlich ihrer Effizienz (75%). Auch die Erhöhung der Kundenzufriedenheit (73%) oder eine Reduzierung der Kosten (70%) werden als wichtige Ziele angegeben. Lediglich die Leistungsverrechnung (37%) ist ein weniger attraktives Ziel.

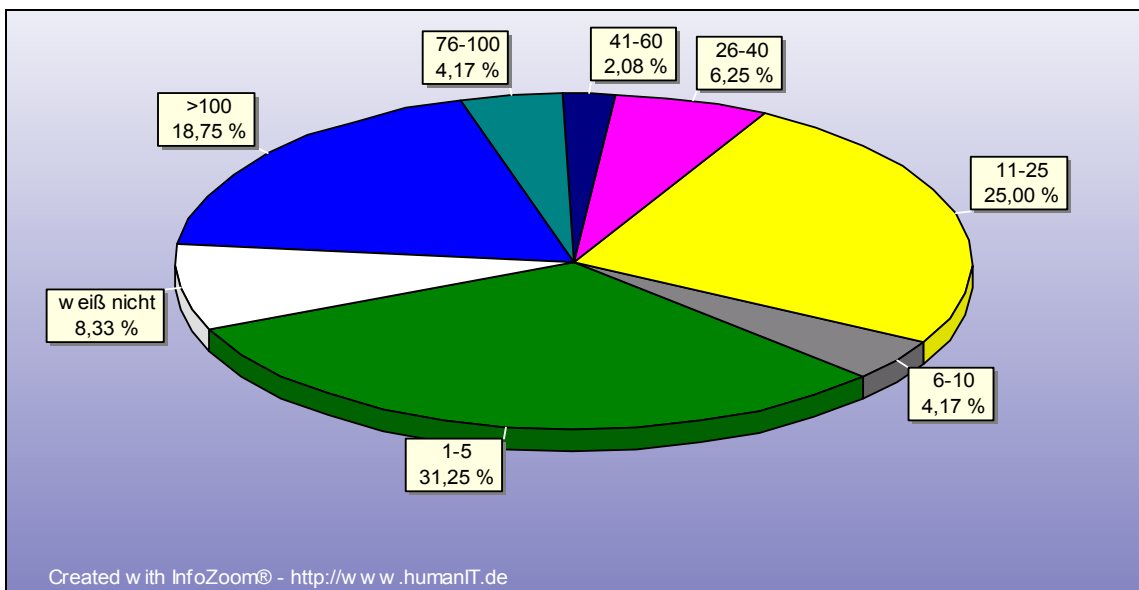
**Abb. 15: Ziele einer ITIL-Zertifizierung**



© 2004 schwetz consulting

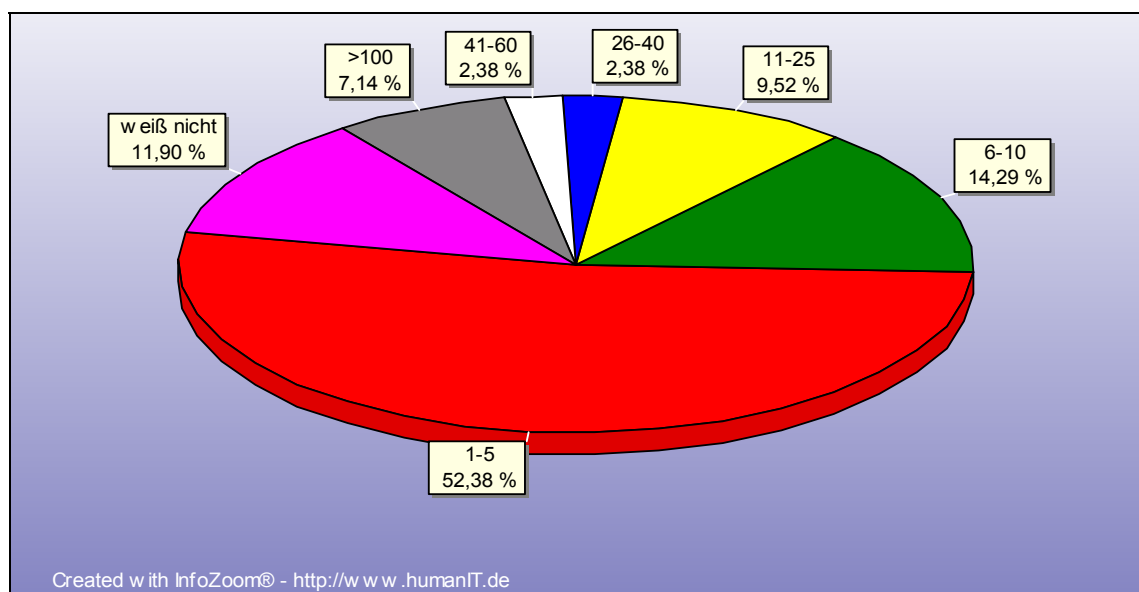
Um diese Ziele zu erreichen und im Unternehmen umzusetzen, beschäftigen die Unternehmen ITIL-geschultes Fachpersonal. Eine genaue Aufstellung darüber, wie viele geschulte ITIL-Foundation-Mitarbeiter und ITIL-Service-Manager in den Unternehmen tätig sind, geben die Abbildungen 16 und 17. Durchschnittlich sind aufgrund des Bildungsweges mehr geschulte ITIL-Foundation-Mitarbeiter als ITIL-Service-Manager in den Unternehmen beschäftigt.

**Abb. 16: Anzahl geschulter ITIL-Foundation-Mitarbeiter**



© 2004 schwetz consulting

**Abb. 17: Anzahl geschulter ITIL-Service-Manager**

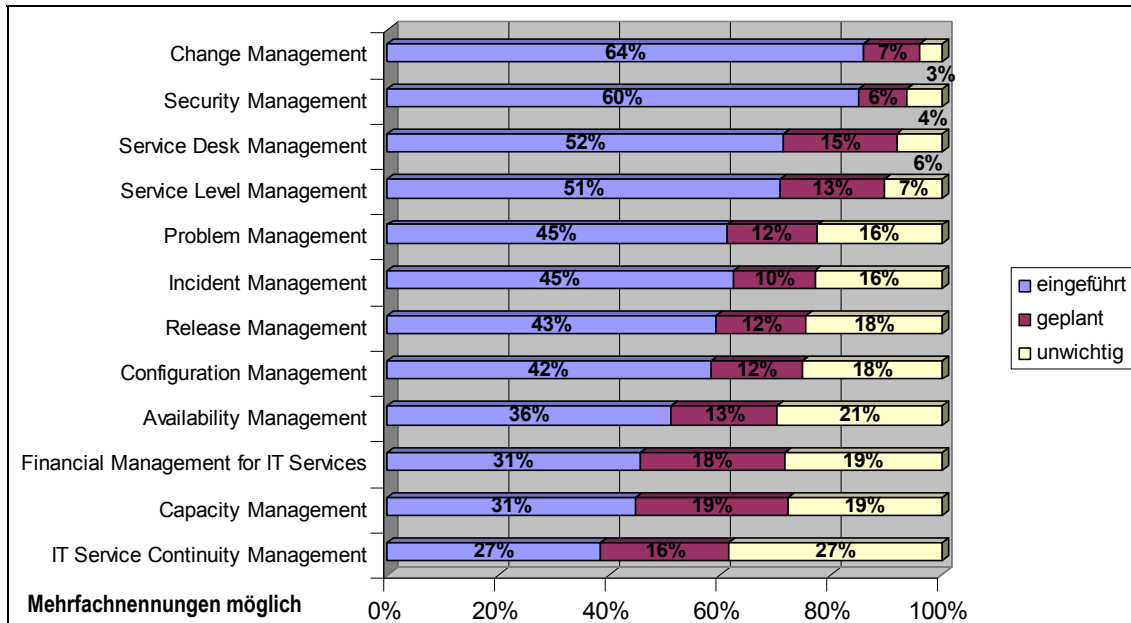


© 2004 schwetz consulting

### 4.3 Analyse von ITIL-Projekten

Bevor auf die typischen Projektdaten wie Personal, Budget und Technik eingegangen wird, soll zunächst ein Überblick gegeben werden, welche typischen ITIL-konformen Prozesse bereits in den Unternehmen umgesetzt worden sind. Eine Übersicht dazu ist in der folgenden Abb. 18 zu finden.

**Abb. 18: Umsetzungsstatus ITIL-zertifizierter Prozesse**



© 2004 schwetz consulting

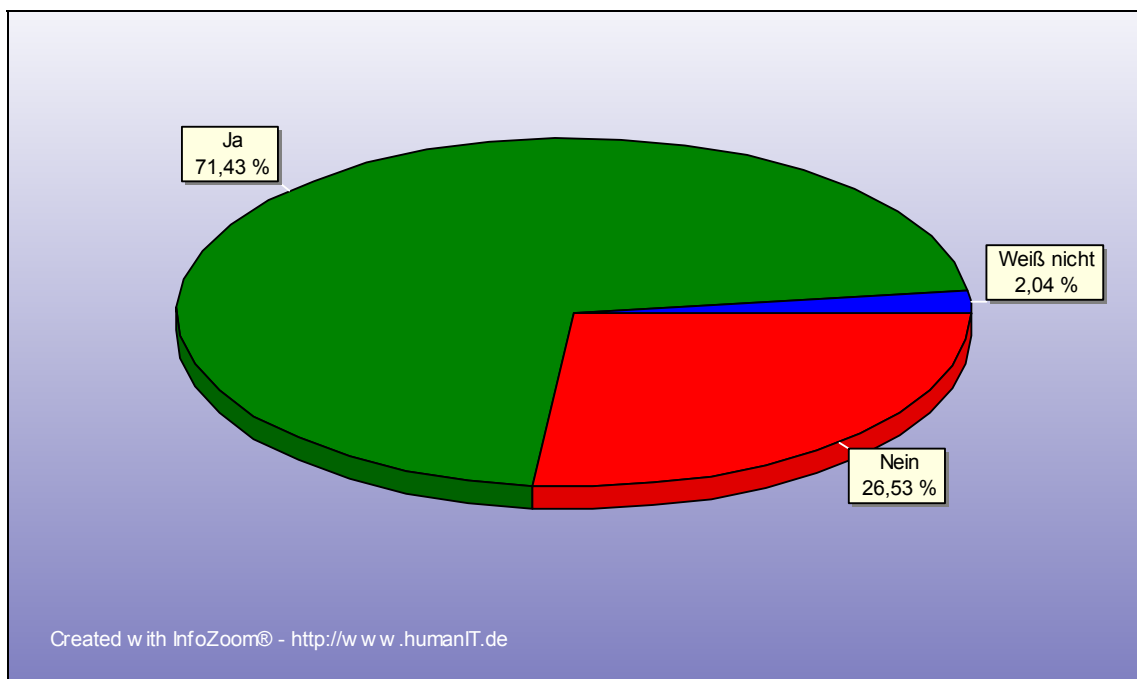
Unter den knapp 34% der Unternehmen, die ITIL bereit praktizieren, ist besonders häufig das Change-Management (64%), das Security Management (60%), das Service Desk Management (52%) und das Service-Level-Management (51%) umgesetzt. Seltener umgesetzt wurde dagegen das Financial Management (31%), das Capacity Management (31%) und das IT-Service Continuity Management (27%).

Wenig verwunderlich ist, dass das Change Management oftmals bereits ITIL-konform umgesetzt wurde, denn dieser Prozess ist unbedingt für weitere Veränderungen im Sinne des ITIL-Ansatzes erforderlich. Aufmerksam sollte dagegen die Umsetzung des Financial Management for IT Services Prozesses betrachtet werden, denn Financial Services sind in einer Vielzahl anderer Prozesse zwingend erforderlich (z.B. Contract Management). Die Umsetzung hinkt hier

demnach hinterher, allerdings planen 18% der Befragten, diesen Prozess in Zukunft ITIL-konform umzusetzen. Damit würde dann ein Umsetzungsstatus von 50% erreicht werden, allerdings stufen 19% die Umgestaltung dieses Prozesses nach ITIL best-practice-Vorgaben als unwichtig ein.

Im Folgenden werden nun die Projektparameter der ITIL-Implementierungen untersucht. Die Befragung hat ergeben, dass die durchschnittliche Größe der Projektteams bei 19 Mitarbeitern liegt, wobei das größte Projektteam bei etwa 100 Mitarbeitern lag. Das war aber auch eine Ausnahme, denn häufig sind die größten Projektteams um 20 Mitarbeiter groß, die kleinsten Teams haben zwei Mitarbeiter. Bei der Implementierung wurden die Unternehmen überwiegend (~71%) durch externe Berater unterstützt, nur etwa 27% sind die ITIL-Zertifizierung mit ausschließlich eigenem Personal angegangen (vgl. Abb.19).

**Abb. 19: Unterstützung durch externe Berater im ITIL-Projekt**

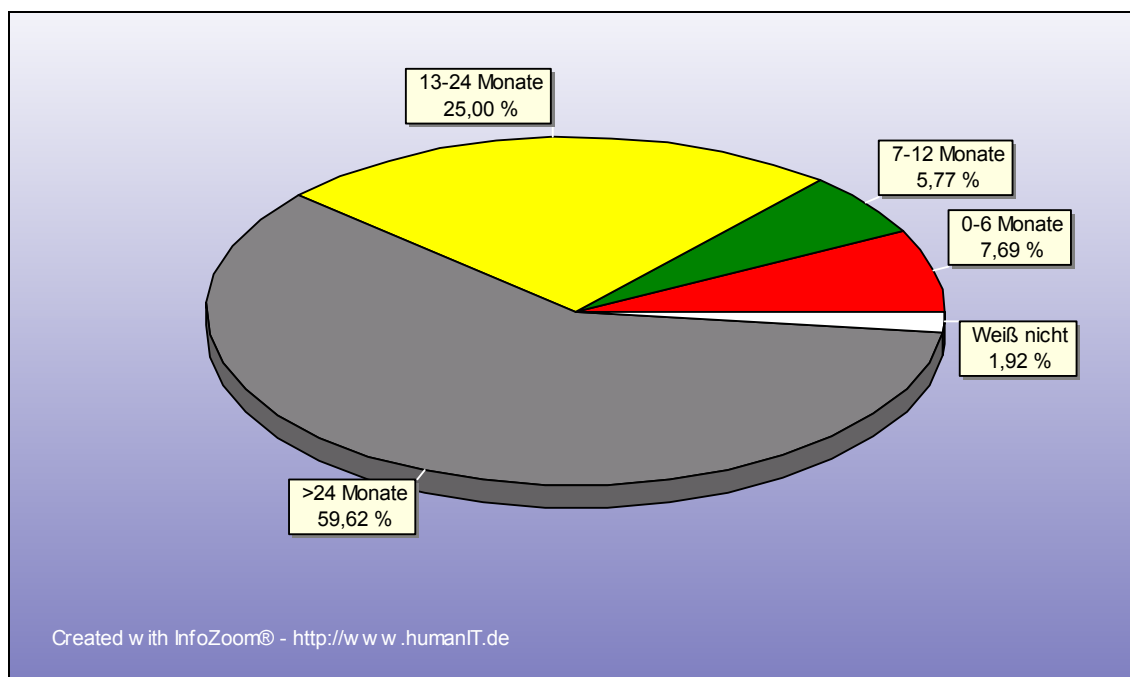


© 2004 schwetz consulting

Vorrangig werden hier Beraterdienste im Markt bekannter Unternehmen wie der Plaut AG, IBM, Accenture, McKinsey, Materna, der Consol GmbH oder T-Systems in Anspruch genommen.

Um die ausgewählten Prozesse ITIL-konform zu gestalten, wurden unterschiedlich lange Zeiträume benötigt (vgl. Abb. 20). Überwiegend (~60%) werden dazu aber über 2 Jahre angesetzt, nur in 25% der Fälle war es möglich, in einem Zeitraum von einem bis zwei Jahren dieses Ergebnis zu erreichen und nur in etwa 15% erfolgte die ITIL-Zertifizierung in weniger als einem Jahr. Allerdings kann davon ausgegangen werden, dass unterschiedliche Projektkomplexitäten und -umfänge zugrunde liegen und daher die Dauer des Projekts je nach Anzahl der zu zertifizierenden Prozesse variiert. Auch sollte bedacht werden, dass man bei dieser Frage eindeutig zwischen Tooleinführung und Prozesseinführung unterscheiden muss: Während die Einführung eines Tools innerhalb weniger Wochen durchgeführt werden kann, dauert die Implementierung von Prozessen oft Jahre, wie Abb. 20 auch bestätigt.

Abb. 20: Umsetzungsdauer ITIL-Zertifizierung

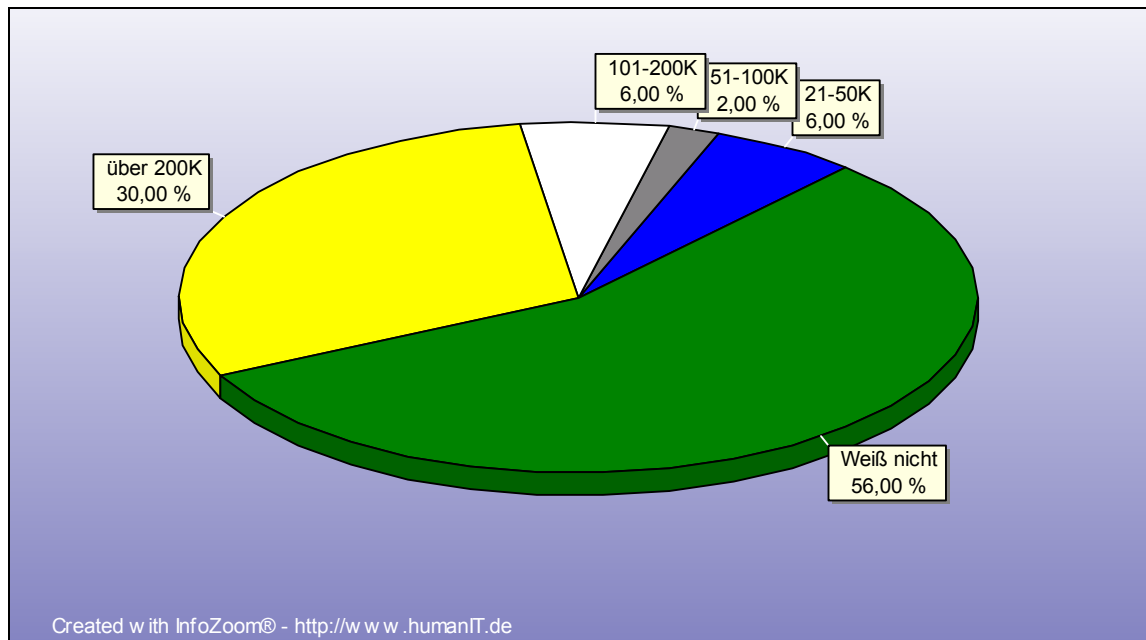


© 2004 schwetz consulting

Angaben zu dem für die ITIL-Zertifizierung freigegebenen Projektbudget können lediglich 44% der Befragten machen. 30% dieser 44% verfügten über ein Projektbudget jenseits der 200.000,- EUR, nur 14% liegen mit ihrem Budget darunter. Bedenkt man die langen Projektlaufzeiten von meistens über 2 Jahren und den hohen Anteil an Projekten, die durch die Hilfe externer Berater unterstützt

werden (~71%), so verwundert die Höhe der Projektbudgets kaum. Eine detaillierte Darstellung liefert Abbildung 21.

**Abb. 21: Projektbudget für ITIL-Zertifizierung**

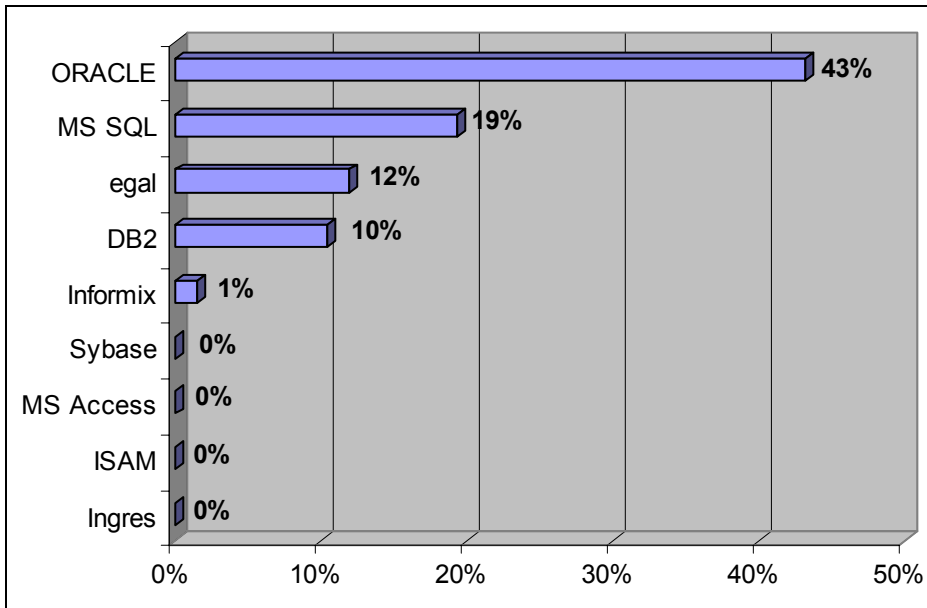


© 2004 schwetz consulting

Als letzter Teil der ITIL-Projektanalyse wurden technische Details zu den im Einsatz befindlichen Softwarelösungen erhoben. Dabei ging es vor allem um die softwareseitigen Umgebungsvariablen, die notwendig sind, um die ITIL-konforme Software zu betreiben.

Als Datenbank, auf die die Software im Betrieb zugreifen muss, wird vornehmlich Oracle (43%) eingesetzt. Des Weiteren kommen MS SQL (19%) und DB2 (10%) zum Einsatz. 12% der Befragten ist egal, welche Datenbank im Hintergrund läuft (vgl. Abb. 22, folgende Seite).

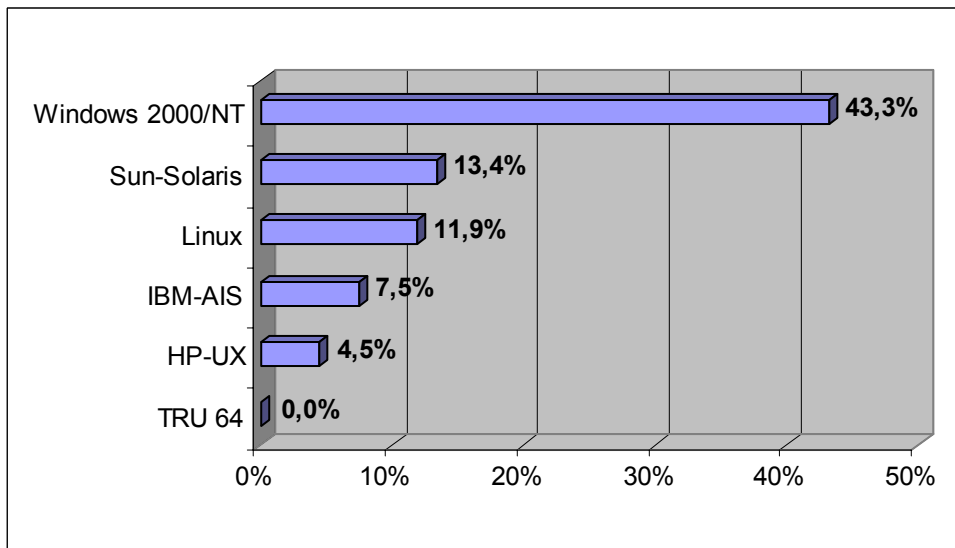
**Abb. 22: Im Einsatz befindliche ITIL-Datenbank**



© 2004 schwetz consulting

Serverseitig kommt am häufigsten Windows 2000/NT zum Einsatz, teilweise wird auch Sun/Solaris (13,4%) oder Linux (11,9%) eingesetzt (vgl. Abb. 23).

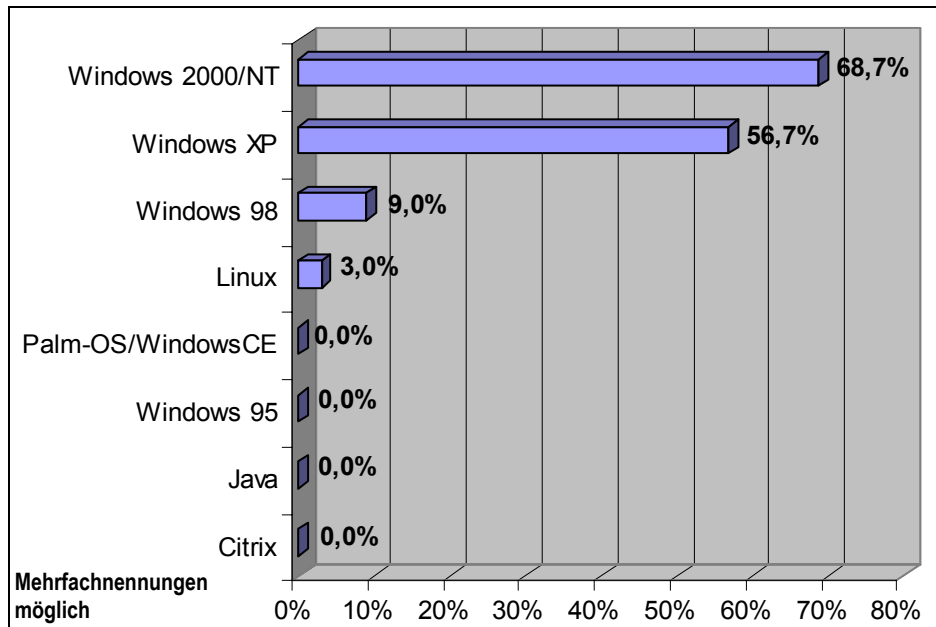
**Abb. 23: Verteilung Serverplattformen**



© 2004 schwetz consulting

Auf Clientseite wird hauptsächlich Windows 2000 oder NT eingesetzt (~69%) zusätzlich kommt besonders oft Windows XP zum Einsatz (~57%). Kaum verbreitet sind dagegen Windows 98- (9%) oder Linuxinstallationen (3%).

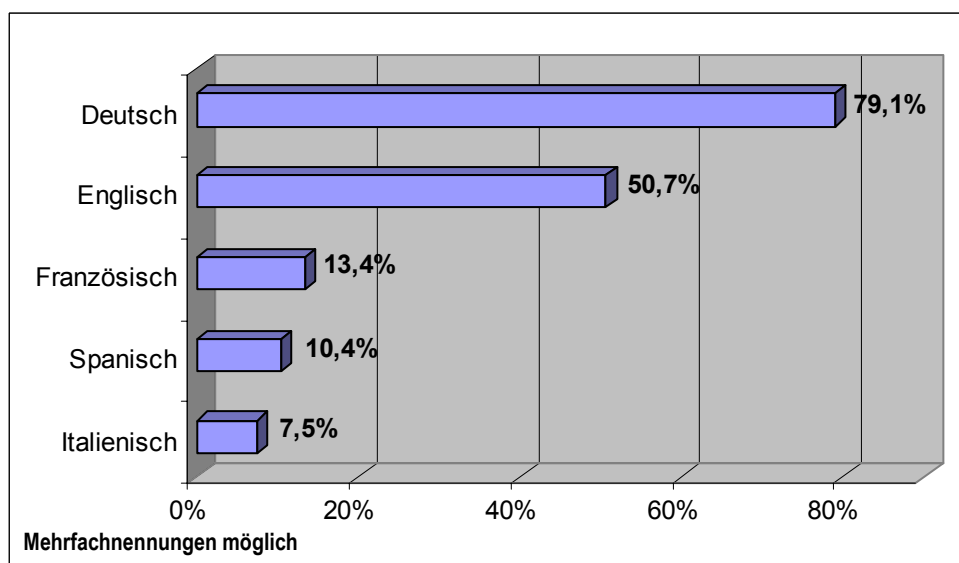
**Abb. 24: Verteilung Clientplattformen**



© 2004 schwetz consulting

Die ITIL-konforme Clientsoftware wird größtenteils in Deutsch (~80%) oder in Englisch (~50%) installiert, andere Sprachen sind für die Unternehmen selten relevant.

**Abb. 25: Linguistische Anforderungen**



© 2004 schwetz consulting

## 5. Fazit

Die Marktuntersuchung hat gezeigt, dass ITIL bzw. die ITIL-konforme Gestaltung von IT-Unternehmensprozessen in Deutschland bereits einsetzt, allerdings der Bedarf nach entsprechenden Softwarelösungen in Zukunft noch ungewiss bleibt. Das liegt an mehreren Gründen: Einerseits kann Software aus dem IT-Service Management teilweise für die Bewältigung der Anforderungen des ITIL-Katalogs mit verwendet werden. Dass dieses bereits in der Praxis so gehandhabt wird, legt der quantitative Vergleich zwischen im Einsatz befindlicher ITIL-konformer Software (~33%) und im Einsatz befindlicher IT-Service-Management Software (~85%) nahe. Andererseits werden teilweise Eigenentwicklungen eingesetzt, um den entstehenden Bedarf zu befriedigen. Das geschieht allerdings nicht immer aus Kostengründen, sondern vielmehr, weil bereits in anderen Unternehmensbereichen Eigenentwicklungen im Einsatz sind. Der wohl am schwersten wiegende Faktor ist aber das Engagement der Softwarehersteller im Markt für ITIL-Lösungen. Deutschland hinkt in dem Thema ITIL anderen Ländern wie z.B. dem Ursprungsland Großbritannien hinterher und es bedarf einer gezielten Nachfragegenerierung, um den deutschen Markt ähnlich in Fahrt zu bringen. Dass ITIL eine sinnstiftende Bereicherung der Unternehmensorganisation und -steuerung ist, steht außer Frage, insbesondere, weil ITIL-Inhalte und die von den Unternehmen geäußerten Zielvorstellungen größtenteils deckungsgleich sind. Es ist nun an den Softwareherstellern, aus Fehlern, wie sie beispielsweise bei der Vorbereitung und Bearbeitung des CRM-Marktes aufgetreten sind, zu lernen. Die Chancen dafür stehen nicht schlecht, denn während CRM ein hochkomplexes Thema mit kunden-, unternehmens- und marktindividuellen Anforderungen darstellt, kann bei ITIL von einer gewissen Multiplizierbarkeit von Lösungskonzepten gesprochen werden, zumindest mehr, als es bei CRM der Fall war und ist. Gelingt es den Softwareherstellern, ihr Lösungskonzept multiplizierbar an den Kunden weiterzugeben, spricht nichts dagegen, bereits im Rahmen der Prozessgestaltung und -optimierung Dienstleistungen anzubieten und damit die Nachfrage nach ITIL zu fördern und die Unsicherheit der Prozessoptimierung zu minimieren. Das ist nur möglich, weil die IT-Prozesse in verschiedenen Unternehmen oft gleichförmig gestaltbar sind und somit die Dienstleistung der Prozessberatung aufgrund der Multiplizierbarkeit

nicht zwangsläufig von externen Experten erbracht werden muss. Zudem fließt das hier gewonnene Wissen direkt in die Produktentwicklung und hilft, die Marktposition und das Marktverständnis des Anbieters signifikant zu verbessern. Das Potential, die Wertschöpfungskette dementsprechend zu erweitern, ist durchaus gegeben, denn fast 75% der befragten Unternehmen nehmen Beratungsdienstleistungen von externen Unternehmensberatungen bei der Einführung in Anspruch.

Während die Prozessdokumentation und –optimierung, sowie die Umsetzung der neuen Prozesse im Unternehmen den größten Teil in ITIL-Projekten einnehmen, sind die Kriterien, die bei der Auswahl der unterstützenden Software eine Rolle spielen, klar definiert und selten variabel. So sollte eine ITIL-konforme Software als Serverplattform Windows 2000 verwenden, als Clientplattform Windows 2000/NT bzw. Windows XP adressieren, Oracle oder mySQL als Datenbankformat unterstützen und in deutscher wie auch die englischer Sprache verfügbar sind. Nicht explizit abgefragt, aber nach Meinung von Experten ebenso wichtig ist die Flexibilität dieser Software, denn die Software soll als Hilfsmittel fungieren und hat sich gerade bei der Umsetzung von Best-Practice Prozessen an eben diese anzupassen. Noch weniger als im CRM ist hier daran zu denken, aufgrund von Softwarelimitationen die neuen Prozesse umzustellen. Des weiteren ist eine hohe Datenintegrität von erheblicher Wichtigkeit, denn verteilte Prozessinformationen müssen auch über die Software abrufbar und auswertbar sein.

Insgesamt bleibt abzuwarten, ob und wie sich ITIL im deutschen Markt etablieren wird. Neben den zuvor genannten Faktoren wird nicht zuletzt die Wirtschaftlichkeit von ITIL darüber entscheiden, ob entsprechende Lösungen den Weg in die Großunternehmen finden werden. Bisher gibt es allerdings nur Schätzmodelle und harte Zahlen sind rar, insbesondere, weil die Wirtschaftlichkeit von ITIL erst nach Einführung der entsprechenden Prozesse nachgewiesen werden kann. Dann allerdings – und das spricht für ITIL – kann durch entsprechende Messwerte genau belegt werden, wie hoch die einzelnen Einsparungen wirklich sind und dann erst wird sich auch ein Vergleichsmodell ergeben, dass eine gezielte Auswahl der performantesten bzw. wirtschaftlichsten Software zulässt.

## 6. Fallstudie TUI, iET Solutions GmbH

### Einführung eines Bestands- und Problem Management Systems bei der TUI InfoTec

*Die TUI InfoTec betreut rund 4500 Anwender in allen Belangen der IT und verwaltet über 17.000 IT-Assets. Begonnen bei der Bestellung von Hard-/Software über deren Installation und Verteilung bis hin zur Ausmusterung von Geräten werden die Mitarbeiter des TUI Konzerns vom Bereich IT Services unterstützt. Für das Incident, Problem, Change und Configuration Management nutzen die Mitarbeiter die Service Management Lösung von iET Solutions.*

#### **Bündelung von Kernkompetenzen**

Die TUI InfoTec ist touristischer IT-Dienstleister innerhalb der TUI AG. Hier werden touristische IT-Systeme für alle Konzerngesellschaften sowie für unabhängige Anbieter aus dem gesamten touristischen Markt entwickelt. Die über 460 Mitarbeiter verteilen sich auf neun Competence Center. Zu einem dieser Competence Center gehört die Abteilung IT Services. Dessen Kernkompetenz liegt in der Betreuung der TUI InfoTec Kunden über die gesamte Nutzungsdauer der DV Endgeräte.



Die Implementierung und Steuerung der Prozesse für die Abteilung IT Services erfolgt durch die Abteilung Process Management. Hier werden Basistechnologien und Werkzeuge bereitgestellt, die den IT Service unterstützen. Der Service desk ist ebenfalls Bestandteil von IT Services und fungiert als Single Point of Contact (SPOC) für die Kunden sowie als 1st Level Support.

## Einführung von BePro

Die Abteilung Process Management verwaltet das IT-Equipment von 4500 Anwendern. Die Anwender werden von der Bestellung bis hin zur Ausmusterung der IT-Komponenten von IT-Services betreut. Um diese Prozesse noch besser unterstützen zu können, entschloss sich der Fachbereich zur Implementierung der IT Service Management-Lösung von iET Solutions. Die Lösung erhielt intern den Namen BePro - Bestands- und Problem Management. Sie deckt heute die Bereiche Problem Management, Change Management und Configuration-/Asset Management ab. Durch die Integration in das interne Bestellsystem "PEPSY" sowie durch eine bi-direktionale Schnittstelle zum Buchhaltungssystem SAP R/3 wird ein reibungsloser Bestell- und Verrechnungsablauf sichergestellt. Für IT-bezogene Fragen und Störungen steht der Servicedesk zur Verfügung, der Incidents in BePro pflegt und die gesamten Anwender- und IT-Daten dort abrufen.

Vor dem Aufbau von BePro wurden Daten in 20 verschiedenen Datenquellen verwaltet, sodass ein Datenabgleich sowie Verrechnung von Serviceleistungen kaum möglich waren. Die rasche Expansion des TUI Konzerns sowie die Gründung der TUI InfoTec erforderten eine Konsolidierung aller Informationen über IT-Komponenten und Anwender in einer Datenbank. In den kommenden zwei Jahren erwartet Bruno Walla, Leiter IT Process Management, eine Verdopplung der zu betreuenden Clients.

## Integration und Schnittstellen

Benötigt ein TUI Mitarbeiter eine neue IT-Komponente meldet er diesen Bedarf über das Bestellsystem PEPSY an. PEPSY basiert auf Oracle und löst nach der Genehmigung durch den Vorgesetzten die Bestellung aus. Bei seiner Anforderung wählt der Mitarbeiter aus einem Produktkatalog die gewünschten Komponenten aus. Dieser Produktkatalog wird in BePro angelegt, gepflegt und nach PEPSY exportiert. Anforderung, Planung und Einkauf, Beschaffung sowie Lieferung werden über PEPSY abgewickelt. Servicedesk, Problem-, Change- und Configuration-/Asset Management werden von BePro unterstützt. Pro Jahr beschafft die TUI InfoTec ca. 1000-1400 Komplettsysteme, konfiguriert und installiert diese. Etwa 250 Bestellungen werden pro Monat abgewickelt. Zur internen Kostenstellenverrechnung der Serviceleistungen wurde eine Integration mit SAP

R/3 realisiert. Sowohl aus PEPSY als auch aus BePro werden Daten an SAP gemeldet. Umgekehrt nutzt BePro Finanzdaten der Anlagenbuchhaltung aus SAP. Am Monatsende werden in SAP die entsprechenden Rechnungen für die einzelnen Kostenstellen erstellt. Aus TELIS, einer Kunden- und Mitarbeiter-Datenbank, werden Informationen an BePro übergeben. Hierbei handelt es sich z.B. um Name und Funktion des Mitarbeiters, Angaben über dessen Standort, Büro- und Telefonnummer. Personaldaten werden in TELIS gepflegt und alle Informationen über das IT-Equipment in BePro ergänzt. Über eine eindeutige User-ID werden dann die Datenpflege sowie Erbringung und Verrechnung von IT-Serviceleistungen vorgenommen.

### **Configuration/Asset Management**

Das Configuration Management bildet die Grundlage für den Bestandskatalog und erfasst alle IT-Komponenten sowie deren Beziehungen zueinander. Somit bildet dieser Teil von BePro die Basis für Incident-, Problem- und Change Management der TUI InfoTec und gibt jederzeit Auskunft über die mehr als 17.000 zur Zeit erfassten IT-Komponenten. Meldet ein Anwender eine Störung beim Servicedesk, kann der Agent in BePro sofort ersehen, welche Komponenten wie z.B. Modem, Tastatur oder CD-Laufwerke zum Rechner des Users gehören. Außerdem sind für alle IT-Komponenten Standort, Finanzdaten, Status (bestellt, eingegangen, in Reparatur...) und damit verbundene Incidents, Problems und Changes verzeichnet.

Die Inventarverzeichnisse für Soft- und Hardware werden von Tivoli Inventory ermittelt und über eine ODBC-Verbindung durch die iET Solutions Lösung präsentiert, um einen Soll/Ist-Vergleich der einzelnen Systemkomponenten vornehmen zu können. Die Speicherbelegung (Quota) von Serverfestplatten bzw. NAS/SAN-Laufwerken werden durch Fremdsoftware ermittelt und in BePro importiert. So können Leistungen wie der in Anspruch genommene Speicherplatz eines Users auf dessen Kostenstelle verrechnet werden. Monatlich verrechnet die TUI InfoTec ca. 35.000 Positionen intern. Hierzu zählen die Bereitstellung von Hard-/Software und Speicherkapazität, Serviceleistungen wie Technikerstunden aber auch die Verleihung von Geräten, wie z.B. Beamern. Ein positiver

Nebeneffekt der internen Kostenverrechnung ist die Sensibilisierung der Mitarbeiter für IT-Ressourcen. Die von den Mitarbeitern beanspruchten Speicherkapazitäten konnten somit je nach Abteilung um 25-40% reduziert werden.

### **Anruf im Servicedesk**

Die 18 Mitarbeiter des Servicedesks stehen im 7x24-Dienst rund um die Uhr zur Verfügung. Sowohl der 1st als auch der 2nd und 3rd Level Support des Servicedesk arbeiten mit iET Solutions. Nach der Aufnahme des Vorfalls werden über einen Lösungsbaum mögliche Lösungsvorschläge aufgezeigt und die entsprechende Lösung wird ausgewählt und kommuniziert. Der Kunde wird über Tagebucheinträge (Diary-Entries), welche direkt per Mail verschickt werden können, über den Lösungsstatus seines Incidents auf dem Laufenden gehalten. Im Servicedesk gehen pro Monat ca. 5200 Vorfälle ein, von denen beim ersten Kontakt bereits ca. 80 Prozent gelöst werden.

Neben der reinen Erfassung von Vorfällen ist das gesamte Berechtigungs- und Eskalationskonzept im System hinterlegt. So können Vorfälle bei Bedarf automatisch vom 1st an den 2nd Level bzw. von dort an den 3rd Level weitergeleitet werden. Im Support sind rund 250 Mitarbeiter 50 verschiedener Gruppen für die Bearbeitung von Vorfällen zuständig. Damit jeder Vorfall an die richtige Gruppe weitergegeben werden kann, ist hinterlegt, welche Vorfallsart von welcher Gruppe bearbeitet wird.

Die komplette Vorfalshistorie lässt sich sowohl anwenderbezogen als auch bezogen auf einzelne IT-Komponenten abrufen. Durch eine Schnittstelle zur Domänenanmeldung der Benutzer, kann der Agent auch nachvollziehen, wann und an welchem Standort sich der Anwender zuletzt an seinem Rechner angemeldet hat. Das vereinfacht die Fehlerdiagnose, falls z.B. bekannt ist, dass an einem Standort gerade generell Netzwerkprobleme auftreten. Zur Erkennung von technischen Störungen besteht eine Integration zu TEC (Tivoli Enterprise Console, TEC). In TEC werden automatisiert Systemstörungen gemeldet, automatisch Fehlermeldungen generiert und an iET Solutions weitergegeben.

## Verrechnung von Leistungen

Auch externe Aufträge werden in BePro dokumentiert. Muss ein fehlerhaft geliefertes Gerät geprüft und repariert werden, wird der entsprechende externe Dienstleister beauftragt. Die Vergabe der monatlich 300 externen Aufträge an drei verschiedene Partner sowie deren Ausführung und Abschluss werden in BePro festgehalten und verrechnet (garantieabhängige Arbeits- und Materialkosten). Außerdem werden Serviceleistungen, die nicht in den mit den Kostenstellen vereinbarten Servicepauschalen enthalten sind, in BePro erfasst und so bei der monatlichen Rechnungsstellung berücksichtigt. Dazu zählen die Vergabe der rund 300 Leihgeräte. Alle Leihgeräte sind in BePro mit Status (frei, verliehen...), Standort und Kosten verzeichnet. Für den Agent im Servicedesk ist sofort ersichtlich welche Geräte frei bzw. wo im Einsatz sind, und wann sie zurück gebracht werden.

## 7. Die Pink Elephant Zertifizierung anhand zweier Beispiele

Was ist Pink Elephant bzw. Pink Verify? Pink Elephant ist der weltweit führende IT Service Management-, Education und Consulting-Anbieter. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Toronto, Kanada und verfügt über weitere Geschäftsstellen in den USA, EMEA und im asiatisch-pazifischen Raum. Pink Elephant arbeitet mit zahlreichen öffentlichen und privaten Unternehmen zusammen, um die Qualität von IT-Services durch die Anwendung von etablierten und bewährten Methoden, inkl. ITIL, zu verbessern. Schwerpunkte des Unternehmens sind Bildung, Konferenzen, Beratung und Outsourcing. Weitere Informationen sind im Internet unter [www.pinkelephant.com](http://www.pinkelephant.com) abrufbar.

### 7.1 iET Solutions GmbH erhält Pink Verify Zertifizierung

München, 19.04.2004 - iET Solutions, Anbieter von IT und Customer Service Management-Lösungen, gibt heute bekannt, dass die Lösung iET ITSM von Pink Elephant die PinkVerify™ Zertifizierung erhalten hat. Pink Elephant ist eines der führenden IT Consulting und Trainings Unternehmen in Nordamerika mit Spezialisierung auf Best Practice und ITIL. Die Zertifizierung PinkVerify™ gilt im Bereich IT Service Management als Beleg für die ITIL-Kompatibilität einer Lösung und zeichnet iET ITSM als ITIL-kompatibel aus.

„Wir sind sehr erfreut, iET ITSM der wachsenden Liste von Anwendungen mit PinkVerify™ Zertifizierung hinzufügen,“ erklärt David Ratcliffe, President und CEO von Pink Elephant. „iET Solutions' Einsatz für die Unterstützung von IT Best Practices unterstreicht die Funktion von ITIL als den De-Facto-Standard für IT Service Management.“

ITIL ist eine systematische Sammlung von Best Practices und stellt Richtlinien für das Management, den Support und die Erbringung von IT Services zur Verfügung. Unternehmen, welche den ITIL-Standard einsetzen, verzeichnen sinkende IT-Kosten, höhere Produktivität der Mitarbeiter und eine qualitative Verbesserung ihrer Serviceleistungen. iET Solutions Lösung iET ITSM wurde in

den fünf Service Support und Delivery Prozessen - Incident-, Problem-, Change-, Configuration-, und Service Level Management, durch die Pink Elephant PinkVerify™ als ITIL-kompatibel ausgezeichnet.

„Viele unserer Kunden, die den ITIL-Standard innerhalb ihrer IT-Organisation einsetzen, profitieren von einer deutlichen Optimierung der Ressourcenauslastung. Zusätzlich verhelfen die Richtlinien zu einer Verbesserung von Sicherheit und Verfügbarkeit geschäftskritischer IT Services.“ erklärt Martin Jall, VP EMEA Sales und Marketing iET Solutions. „Wir sind erfreut, dass die ITIL-Kompatibilität von iET ITSM durch ein unabhängiges Unternehmen verifiziert wurde und freuen uns darauf, Firmen bei der Steigerung ihrer Produktivität und Kundenzufriedenheit, durch den Einsatz von ITIL-Best-Practices, zu unterstützen.“

iET ITSM unterstützt Unternehmen bei der Ausrichtung ihrer IT an den strategischen Geschäftsprozessen, um so bessere Ergebnisse durch optimierte IT-Services hinsichtlich Verfügbarkeit, Effektivität und Flexibilität zu erlangen. iET ITSM deckt den Bereich des Service Support sowie Service Level und Financial Management ab. Zusätzlich kombiniert iET ITSM vorkonfigurierte Geschäftsprozesse mit integrierten Applikationsentwicklungsmöglichkeiten, um IT Business Services anzupassen und somit die Administrationskosten weiter zu senken.

iET Solutions, LLC, mit Sitz in Framingham/Massachusetts in den USA, ist Anbieter von IT & Customer Service Management Lösungen für die Bereiche Service-/Helpdesk, IT Service Management nach ITIL sowie Customer Care Center und Kundenservice. Das weltweit agierende Unternehmen vertreibt seine Softwarelösungen über Niederlassungen in den USA, Deutschland und Großbritannien. In allen übrigen Wirtschaftsregionen ist das Unternehmen durch leistungsstarke Distributoren und Technologiepartner präsent. Europäisches Headquartiers ist die deutsche iET Solutions GmbH mit Sitz in München. Europäisches Headquartiers ist die deutsche iET Solutions GmbH mit Sitz in München. Weltweit arbeiten in 26 Ländern über 800 Unternehmen mit mehr als 18.000 Anwendern mit einer Lösung von iET Solutions.

## 7.2 Remedy GmbH erhält Pink Verify Zertifizierung

Frankfurt, 29. Oktober 2003 -- Remedy, ein Unternehmen der BMC Software Company, erhält für seine Lösungen im Bereich IT Service Management (ITSM) den ITIL Service and Support Enhanced PinkVerify Status. Diese Auszeichnung unterstützt das Engagement des Unternehmens Best Practice-Lösungen voranzutreiben, wie zum Beispiel die Information Technology Infrastructure Library (ITIL) zur gegenseitigen Abstimmung der IT und Geschäftsstrategien. Das Zertifikat der Pink Elephant's Group gilt im IT Service Management Bereich als Maßstab für garantierte ITIL-Kompatibilität. Die Beglaubigung durch PinkVerify ist richtungsweisend für Kunden, die erkannt haben, wie wichtig es ist IT und Ge-



schäftsziele in Einklang zu bringen. Durch Übernahme und Implementierung von ITIL Best Practices sind Unternehmen besser in der Lage optimale IT Service Management-Lösungen anzubieten. Die ITSM Suite von Remedy bekommt den erweiterten ITIL Service Support PinkVerify Status für die Unterstützung zweier zusätzlicher Prozesse unter den strengen PinkVerify Anforderungen: Service Level Management und Verfügbarkeits-Management.

Mit dem Service Level Management Prozess verfügen Kunden über integrierte Arbeitsabläufe, die sicherstellen, dass optimale Service Levels zwischen der IT und ihren Kunden verhandelt, erstellt und überwacht werden. Die Prozesse des Verfügbarkeits-Managements helfen Firmen bei der Optimierung ihrer IT-Infrastruktur und ihrer Services. Unterstützende Organisationen können die Verfügbarkeitsanforderungen an ihre Geschäftstätigkeit kostengünstig stützen.

Diese zusätzlichen Prozesse bedeuten, dass Remedys ITSM-Suite in kritischen Bereichen über die ITIL-Kompatibilität hinausreicht. Remedy Lösungen waren die Ersten, die überhaupt mit der PinkVerify ITIL-Kompatibilität zertifiziert wurden. Das Unternehmen wird ITIL weiter als den optimalen Weg sehen, seinen

Kunden bei der Implementierung von Best Practices im Service Management zu helfen.










“ITIL bekommt bei unseren Kunden immer mehr strategische Bedeutung, denn es ermöglicht ihnen, Kosten in den Griff zu kriegen, die Kontrolle zu verstärken und Service Levels zu beschleunigen,” so Harold Goldberg, Vice President of Worldwide Marketing and Business Strategy bei Remedy. “Mit dem erweiterten PinkVerify Status profitieren Remedy Kunden weltweit von fortschrittlichen Definitionen und Anforderungen an den Workflow im Rahmen von ITIL-Prozessen.” Remedy begann bereits im August 2000 Best Practices und ITIL zu unterstützen. Die damalige Version der ITSM Suite wurde als ITIL-kompatibel in den Bereichen Change Management, Configuration Management, Incident Management und Problem Management zertifiziert. Zusätzliche Informationen zu Remedys ITIL-kompatiblen Lösungen sind unter [www.remedy.com/solutions/itil.html](http://www.remedy.com/solutions/itil.html) zu finden.

### 7.3 Liste der PinkVerify Unternehmen

Die folgende Liste ist eine vollständige Übersicht über die nach dem PinkVerify Standard zertifizierten Unternehmen bzw. deren Softwarepakete. Weitere Informationen zu PinkVerify sowie entsprechende Fallstudien finden Sie unter <http://www.pinkelephant.com/consulting/toolsets>.

Hersteller	Tool	Version(en)	Status	Prozesse
 assyst by AXIOS SYSTEMS	assyst	4.6	 ITIL Service Support	Incident Problem Change Configura- tion
 Computer Associates®	AllFusion Endevor	4.0		Release
 Computer Associates®	AllFusion Har- vest CM	5.1.1		Change Release
 Computer Associates®	Unicenter Ser- vice Desk	6.0	 ITIL Service Sup- port	Incident Problem Change Configura- tion
	QSM	2.0	 ITIL Service Sup- port	Incident Problem Change Configura- tion
	FootPrints	6.5	 ITIL Service Sup- port	Incident Problem Change Configura- tion
	Heat	8.0	 ITIL Service Sup- port	Incident Problem Change Configura- tion
	OpenView Ser- vice Desk	4.5	 ITIL Service Sup- port Enhanced	Incident Problem Change Configura- tion Availability Release, SLM

Hersteller	Tool	Version(en)	Status	Prozesse
	iET ITSM	3.5	 ITIL Service Support Enhanced	Incident Problem Change Configu- ration SLM
	Infra Enterprise	7.0	 ITIL Service Support Enhanced	Incident Problem Change Configu- ration SLM
	Magic Service Desk	7.5	 ITIL Service Support	Incident Problem Change Configu- ration
	ExpertDesk	4.05	 ITIL Service Support Enhanced	Incident Problem Change Configu- ration SLM
	Marval MSM	6.0	 ITIL Service Support Enhanced	Incident Problem Change Configu- ration Availabil- ity Release SLM
	Dimensions	8.0		Change Configu- ration
	IncidentMonitor™	4.0	 ITIL Service Support Enhanced	Incident Problem Change Configu- ration SLM
	ServiceCenter	6.0	 ITIL Service Support Enhanced	Incident Problem Change Configu- ration Availabil- ity Release SLM

Hersteller	Tool	Version(en)	Status	Prozesse
 Remedy <small>a BMC Software company</small>	Remedy IT Service Management suite	5.5	 ITIL Service Support Enhanced	Incident Problem Change Configuration Availability Release SLM
	ChangeMan ALM®			Change Release
	Siebel Employee Service suite	7.5	 ITIL Service Support Enhanced	Incident Problem Change Configuration Availability Release SLM
 Touchpaper <small>where support starts</small>	HelpDesk Suite		 ITIL Service Support Enhanced	Incident Problem Change Configuration SLM
 VIADYNE <small>CORPORATION</small>	ViaTIL	2.5	 ITIL Service Support Enhanced	Incident Problem Change Configuration Availability Release SLM

# Weitere Veröffentlichungen von schwetz consulting



## Marktspiegel CRM

Das Standardwerk für den qualifizierten Marktüberblick und die CRM-Softwareauswahl für Mittelstand und Großunternehmen, 13. Auflage, Juni 2003, 114 CRM-Anbieter, ca. 500 Seiten, Firmenprofile, Funktionskriterien, Branchenschwerpunkte, Softwarebeschreibungen und Case-Studies.



## Kontaktmanagement Guide

Die 22 führenden Softwarelösungen für den Mittelstand mit Firmenprofilen, ausführlichen Testberichten und Funktionsübersichten, zahlreichen Tabellen, Checklisten und Übersichten für die Softwareauswahl.



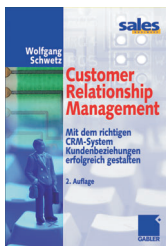
## CRM-Systemintegratoren Deutschland

Die 100 führenden CRM-Systemintegratoren sind mit ihren CRM-Softwarepartnern sowie einer Firmenübersicht, Tätigkeitsschwerpunkten, ihren Leistungsangeboten sowie den Honorar / Kostensätzen aufgeführt. Die SI-Übersicht umfasst u.a. Anzahl CRM-Berater (Ausbildung, Zertifikat) sowie Projekterfahrung pro CRM-System (Anzahl realisierte Projekte, Anzahl CRM-Anwender sowie Referenzkunden).



## Marktstudie TOP 15 CRM Anbieter Deutschland 2002

In der Marktstudie wurden die führenden 15 CRM-Anbieter unter die Lupe genommen, deren Zielgruppe vorwiegend Konzerne und internationale Großunternehmen sind. Die Untersuchung berücksichtigt auch Branchenschwerpunkte.



## CRM - Mit dem richtigen CRM-System Kundenbeziehungen erfolgreich managen

Das Buch beinhaltet einen kompetenten herstellerneutralen Überblick über die aktuelle Marktsituation sowie wichtige Hinweise zur Auswahl der richtigen CRM-Software. Außerdem wird ein detaillierte Projekt-Stufenplan vorgestellt, der durch praktische Tipps für die Anwendung ergänzt wird.



## Marktstudie Kundenmanagement im Mittelstand Deutschland 2003

Empirische Marktuntersuchung über praktische Erfahrungen mittelständischer Unternehmen mit CRM. 9 Einzelstudien in den B2B-Branchen:

- Chemieindustrie
- Einzelhandel
- Energieversorger
- Großhandel / Handelsvermittlungen
- Metallindustrie / Medizintechnik / Mess- u. Regeltechnik / Optik
- Kreditgewerbe
- Maschinenbau
- Möbelindustrie
- Verlagsgewerbe

**schwetz consulting**  
Kaiserallee 62  
D-76185 Karlsruhe  
Tel.: +49 721 940 420  
Fax.: + 49 721 440 10

[www.schwetz.de](http://www.schwetz.de)

**schwetz consulting**  
customer relationship management



[www.schwetz.de](http://www.schwetz.de)