

## **ITIL - Status und Trends in Deutschland**

Prof. Dr. Hartmut H. Holzmüller

Dipl.-Kfm. Arno Lammerts

Dipl.-Kfm. Markus Stolper

Universität Dortmund

Oktober 2003

# ITIL - Status und Trends in Deutschland

## 1 Executive Summary

Das Regelwerk ITIL hat sich inzwischen als Orientierungshilfe für die Unternehmens-IT vielfach bewährt und setzt einen de-Facto-Standard für die Abbildung von IT-Prozessen. Trotz seines Ursprungs in den 80er Jahren ist ITIL für die meisten IT-Abteilungen noch neu. Die zahlreich angebotenen Kurse und Publikationen deuten jedoch darauf hin, dass der Best-Practice-Ansatz von ITIL auch in Deutschland zunehmend Verbreitung findet. Studien allerdings, die auf die Verbreitung, Nutzungsmotive sowie die organisatorische Verankerung von ITIL in deutschen Unternehmen schließen lassen, sind trotz der umfangreichen Diskussionen in den Fachmedien eher rar.

Die vierte Studie des IT-Surveys verfolgt das Ziel, diesbezüglich einen Beitrag zu leisten und ein Stimmungsbild über die Nutzung von ITIL in Deutschland zu generieren. Die Studie folgt einem qualitativen Forschungsansatz. Mit Hilfe von leitfadengestützten Experteninterviews wurden telefonisch Daten erhoben, die anschließend inhaltsanalytisch ausgewertet wurden. Die Studie beleuchtet die Einsatzbereiche, die Stärken und Schwächen sowie die organisatorische Verankerung des ITIL-Regelwerks. Weiterhin analysiert sie das Ausbildungsniveau der ITIL-Nutzer, das Potenzial ITIL's für Kommunikationsmaßnahmen des Unternehmens sowie Trends bezüglich der Entwicklung von ITIL.

Der Nutzungsgrad von ITIL erweist sich als unterschiedlich stark ausgeprägt. Während einige Unternehmen ITIL nur in einzelnen Disziplinen einsetzen, nutzen es andere bereits in mehreren oder gar allen. Die Vorteile der Nutzung werden dabei sehr eindeutig genannt: Im Mittelpunkt steht die Erhöhung der Effizienz, gefolgt von der einhergehenden Kostensenkung und der Erhöhung der Kundenzufriedenheit. Nachteile zeigen sich vor allem durch den als zu hoch empfundenen Verwaltungsaufwand. In der Regel wird ITIL mit Hilfe eines top-down-Ansatzes im Unternehmen realisiert. Die Unterstützung des Managements liegt dabei in der Hoffnung einer erhöhten Kundenorientierung begründet. Fälle, in denen das Management

Widerstände gegen die Nutzung von ITIL aufbauen, sind eher die Ausnahme. Der ITIL-Ausbildungsstand erweist sich als sehr unterschiedlich. Während einige Unternehmen gleich über mehrere zertifizierte Mitarbeiter verfügen, bilden sich andere Unternehmen mit Hilfe von Internetforen sowie Fachpublikationen selbst aus. Diese Informationsquellen sind neben privaten Netzwerken damit auch die am meisten genutzten. Die Bemühungen rund um die ITIL-Nutzung begründen die Unternehmen mit den bereits genannten Vorteilen, also der Effizienzsteigerung. Messbare Erfolge sind allerdings noch nicht nachweisbar.

Wenn sich in Zukunft ITIL als Standard durchsetzt, so wird ITIL voraussichtlich stärker in die Kommunikation eingebunden. Dazu fehlt es an heutiger Sicht noch am notwendigen Bekanntheitsgrad.

## 2 Problemstellung

Die IT-Organisation sieht sich mit der Herausforderung steigender Anforderungen bei gleichzeitig knappen Budgets konfrontiert. Im Fokus stehen eine hohe Qualität an Services bei geringen Kosten und die Forderung nach Transparenz in den Prozessen. Als vielversprechende Methode zur Erfüllung dieser Anforderungen wird in Wissenschaft und Praxis ITIL diskutiert.

Das „Best Practice“ Regelwerk ITIL (IT Infrastructure Library) hat sich inzwischen als Orientierungshilfe für die Unternehmens-IT vielfach bewährt. Es beschreibt eine systematische Vorgehensweise für Einführung, Betrieb und Management der IT-Infrastruktur und zugehöriger Dienstleistungen. ITIL setzt somit einen de-Facto-Standard für die Abbildung von IT-Prozessen. Das Regelwerk soll IT-Abteilungen in die Lage versetzen, vermehrt standardisierte und automatisierte Service-Prozesse anzubieten, um künftig kostengünstiger, kundenorientierter oder schneller agieren zu können. ITIL beschreibt das IT-Service-Management in zehn Modulen, die im Service Support Set und im Service Delivery Set zusammengefasst sind. Beide Sets definieren eine Reihe von Prozessen, Funktionen, Rollen und Verantwortlichkeiten. Sie enthalten Leitlinien, die beispielsweise die Funktionen und Verantwortlichkeiten beschreiben, die eine IT-Abteilung erfüllen sollte. Ob ein Unternehmen diesen Aufgaben auch eigenständige Positionen zuweist oder eine Person mit mehreren Zuständigkeiten betraut, liegt wiederum individuell im Ermessensspielraum jedes Unternehmens und hängt z. B. auch von dessen Größe ab. Entscheidend für das Verständnis von ITIL ist, dass es sich als Leitfaden versteht, der das „was“, also die Inhalte, Prozesse und Ziele innerhalb der IT-Organisation beschreibt und nicht das „wie“. Dieses „wie“, also die konkrete Umsetzung und Ausgestaltung der Prozesse, liegt im Ermessensspielraum einer jeden IT-Organisation. Entlang des ITIL-Leitfadens können dann die individuellen Ausprägungen der IT-Organisation entwickelt und mit konkreten Inhalten gefüllt werden.

Trotz seines Ursprungs in den 80er Jahren ist ITIL für die meisten IT-Abteilungen noch neu. Die zahlreich angebotenen Kurse und Publikationen deuten jedoch darauf hin, dass der Best-Practice-Ansatz von ITIL auch in Deutschland zunehmend Verbreitung findet. Der Standardcharakter von

ITIL wird unterstrichen durch eine Studie der Gartner Group, wonach ITIL die einzige umfassende Methodik für das IT-Service-Management ist. Studien allerdings, die auf die Verbreitung, Nutzungsmotive sowie die organisatorische Verankerung von ITIL in deutschen Unternehmen schließen lassen, sind trotz der umfangreichen Diskussionen in den Fachmedien eher rar.

### 3 Ziele der Untersuchung

Die vierte Studie des IT-Surveys verfolgt das Ziel, ein Stimmungsbild über die Nutzung von ITIL in Deutschland zu generieren. Dabei werden insbesondere folgende Themenbereiche näher beleuchtet:

- (a) In welchen Disziplinen des IT-Service-Managements wird ITIL eingesetzt oder wird ein Einsatz geplant?
- (b) Wo sehen Unternehmen die wesentlichen Stärken und Schwächen der ITIL Nutzung?
- (c) Wie ist die Einstellung der Führungsebene gegenüber ITIL und inwiefern ist ITIL in der Unternehmensstrategie oder –philosophie verankert?
- (d) Wie ist der Ausbildungsstand der Mitarbeiter hinsichtlich ITIL und welche Schulungen und Informationsmedien werden zur Ausbildung genutzt?
- (e) Wie schätzen die Unternehmen das Potenzial von ITIL hinsichtlich der Eignung für Kommunikationsmaßnahmen ein?
- (f) Welchen Trend gibt es bezüglich der Entwicklung von ITIL in der Zukunft?

## 4 Vorgehensweise

Angesichts der explorativen Zielsetzung, die einen offenen Feldzugang erfordert, folgt die Studie einem qualitativen Forschungsansatz. Ziel der qualitativen Forschung ist es weniger, bekannte Zusammenhänge zu überprüfen, als neues zu entdecken und empirisch begründete Aussagen bzw. Theorien zu entwickeln. Eine Offenheit gegenüber neuen Informationen und Zusammenhängen ist somit gewährleistet.

Innerhalb der qualitativen Marktforschung wurde auf leitfadengestützte telefonische Interviews zurückgegriffen. Diese sind für die zu untersuchende Problematik aufgrund ihrer Flexibilität besonders geeignet, da neue Aspekte direkt durch Ergänzungsfragen näher untersucht werden können. Der Leitfaden enthält die einzelnen Themenbereiche des Interviews in einer sachlogischen Reihenfolge und gibt Formulierungsvorschläge für die einzelnen Fragen. Der Leitfaden hat jedoch nicht die Aufgabe, ein starres Gerüst für einen strukturierten Fragebogen abzugeben, sondern dient vielmehr der Vergleichbarkeit der Ergebnisse der einzelnen Interviews sowie einer kontrollierten Herangehensweise. Die telefonische Durchführung der Gespräche gewährleistet eine relativ zügige bundesweite Durchführung der Untersuchung. Hinzu kommt, dass insbesondere bei Führungskräften die Bereitschaft zur Teilnahme an telefonischen Befragungen höher ist als bei Face-to-Face-Interviews oder schriftlichen Erhebungen.

Als Probanden wurden Experten aus Unternehmen gewählt, die (a) ITIL bereits nutzen oder (b) über Fachwissen zum Themengebiet ITIL verfügen. Im Vorfeld der Untersuchung wurden die ausgewählten Personen schriftlich über die bevorstehende telefonische Befragung informiert. Im Anschluss erfolgte die telefonische Kontaktaufnahme mit der Bitte um das ca. 15minütige Interview.

Von den insgesamt 80 angeschriebenen Personen erklärten sich letztendlich 30 Personen bereit, an der Befragung teilzunehmen. Zwanzig Personen wurden schließlich erreicht und interviewt. Von den 20 interviewten Personen setzen 16 ITIL zumindest in einer Disziplin ein. 4 Personen verfügten zwar über differenziertes Wissen zum Thema ITIL, verzichteten aber bisher auf eine Nutzung im Unternehmen. Alle Interviewpartner können als Führungskräfte eingestuft werden.

Die telefonischen Interviews stellten die Rohdaten für die anschließende methodische Auswertung dar. Als Analyseinstrument wurde die „Zusammenfassende Inhaltsanalyse“ gewählt, nach der zunächst Aussagen auf ihren Kern reduziert und generalisiert werden, um dann ähnliche Aussagen zu Kategorien zu bündeln. Aus den gebündelten Aussagen werden in einem letzten Schritt Kernaussagen formuliert. Die beiden Gruppen von Interviewpartnern (ITIL-Nutzer; nur ITIL-Kenner, aber keine Nutzer) wurden zunächst getrennt voneinander ausgewertet. Aufgrund der Ähnlichkeit der Aussagen werden die Gruppen in der Ergebnisbeschreibung jedoch nicht isoliert betrachtet.

Im folgenden Abschnitt erfolgt die detaillierte Beschreibung der auf die oben beschriebene Art und Weise generierten sowie analysierten Aussagen der Befragungsteilnehmer.

## 5 Ergebnisse der Studie

### 5.1 Die Nutzungsintensität von ITIL

Die Einstiegsfrage der vierten Studie des IT-Surveys dient der groben Gliederung der befragten Unternehmen nach der Nutzung von ITIL. Entsprechend wurden die Unternehmensvertreter zunächst nach den ITIL-Disziplinen gefragt, die von den Unternehmen zur Zeit genutzt werden.

Während die Nicht-Nutzer entweder noch keinen ITIL-Bedarf feststellen konnten, anderen Richtlinien als ITIL folgen oder aber auch vor den hohen Investitionen zurückschrecken, lassen sich im Bereich der ITIL-Nutzer drei Untergruppen unterscheiden. Die erste Gruppe nutzt derzeit lediglich eine einzige ITIL-Disziplin. Die Mitglieder dieser Gruppe nutzen ITIL typischerweise erst seit kürzerer Zeit („...erst seit einem halben Jahr.“, „...auch dort stehen wir erst am Anfang.“). Typische Disziplinen dieser ersten Nutzergruppe sind beispielsweise Problem-, Change-, und Incident-Management. Der Support-Bereich, dem die drei genannten Disziplinen angehören, scheint demnach ein typischer Einstiegsbereich für die ITIL-Nutzung zu sein. Die zweite Gruppe nutzt dagegen bereits mindestens zwei ITIL-Disziplinen. In einer dieser Disziplinen ist in der Regel schon ein vertiefendes Wissen vorhanden („Daher sind wir im ITIL-Bereich schon sehr weit“),

während sich andere Disziplinen noch im Aufbaustadium befinden („Im Bereich Service-Level-Management müssen die Prozesse jetzt noch richtig gelebt werden“). Offenbar tasten sich Unternehmen bei der ITIL-Einführung stufenweise, also eher vorsichtig, an die neuen Standards heran. Die dritte und letzte Gruppe hat die Nutzung nahezu aller ITIL-Disziplinen realisiert: Service-Level-, Service-Configuration-, Change-, Problem- und Incident-Management folgen bereits den ITIL-Richtlinien („Unser gesamtes Unternehmen ist dabei an ITIL ausgerichtet, von Change-Management bis Problem-Management“).

Die Frage nach dem Nutzungsgrad bestätigt den Expertenstatus der befragten – zeigt aber gleichzeitig, dass sich die einzelnen Unternehmen auf sehr unterschiedlichen Niveaus bezüglich der ITIL-Nutzung und –Erfahrung befinden. Neben dem Nutzungsgrad stellte sich ebenfalls die Frage, inwiefern ITIL zur Zeit ein Thema im Unternehmen darstellt. Es zeigte sich, dass nahezu alle Unternehmen – unabhängig von ihrem Nutzungsgrad – auch aktuell mit ITIL-Themen beschäftigt sind. Innerhalb dieser aktuellen ITIL-Themen geht es um die Erweiterung, Verbesserung, sowie den Neuaufbau von ITIL-Projekten; der Überwindung interner Hindernisse bei der Einführung und der Neudefinition von Prozessen nach ITIL-Standard. In der Regel verfügten die Unternehmen dabei nicht nur über ein, sondern gleich mehrere, parallel laufende Projekte („Momentan gibt es drei Projekte...“). Aufgrund des relativ hohen Nutzungsgrades sowie der Aktualität im derzeitigen Unternehmensalltag liegt es natürlich Nahe, auch die – positiven wie negativen – Erfahrungen mit zu erheben.

## **5.2 Vor- und Nachteile der ITIL-Nutzung**

Während die Vorteile der ITIL-Nutzung von den Probanden einhellig dargestellt werden, zeigen sich die Nachteile wesentlich differenzierter.

Einer der Hauptvorteile wird in der Standardisierung gesehen. Durch ITIL spricht man intern wie extern eine einheitliche Sprache. Dies bezieht sich allerdings nicht nur auf die Sprache als solche, sondern ebenfalls auf die einheitliche Vorgehens- und Denkweise („Vorher herrschte eine starke Begriffsverwirrung. Nun wird intern und extern die gleiche ITIL-Sprache gesprochen“). Insgesamt dient dies einer verbesserten Kommunikation und einem verbessertem Verständnis innerhalb und außerhalb der Unternehmung. Herausgestellt werden ebenfalls die Lösungsmodelle, die ITIL bietet.

Mit Hilfe dieser Modelle kann von einer eigenen Lösungserarbeitung abgesehen werden, wodurch Ressourcen eingespart werden können. Die Modelle sind zwar jeweils an das Unternehmensproblem anzupassen, aber Checklisten und Erfahrungsberichte erleichtern den Umgang. Vertraut werden kann den Lösungsmodellen, da sie sich bereits in anderen Fällen in der Praxis bewährt haben. Dies bringt dem Unternehmen eine gewisse Planungs- und Prozesssicherheit. Ein wichtiger Vorteil ist die Flexibilität von ITIL: Da das ITIL-Regelwerk kein Dogma darstellt, können alle Vorgaben flexibel und individuell angepasst werden („...es ist ein Handlungsleitfaden, aber es gibt kein richtig und kein falsch“). Grundsätzlich erhöht die Nutzung der ITIL-Standards neben den bereits genannten Vorteilen auch die Transparenz im Unternehmen bzw. in den IT-Prozessen wesentlich („Alle wissen, wie der Prozess aussieht und wie er abzulaufen hat“).

Bezüglich der Nachteile bei der ITIL-Nutzung zeigt die Analyse der Interviews, dass es im Tenor keine wirklichen Nachteile gibt („Man kann eigentlich nicht von Nachteilen sprechen...“). Bemängelt wird zum einen der doch relativ hohe Verwaltungsaufwand, der im Zusammenhang mit der ITIL-Nutzung entsteht. Der Verwaltungsaufwand ist dabei nicht nur verantwortlich für erhöhte Kosten („Bei der Einführung von ITIL entsteht ein gewisser Overhead...“), sondern auch ein Hindernis bei der Einhaltung von Terminen. Im schlimmsten Fall kann es dadurch zu Prozessunsicherheiten kommen („Ansonsten sehe ich ein Problem in einer Art Overengineering“). Interessant ist auch ein oft genannter Nachteil, der auf unternehmensinterne Schwierigkeiten mit der ITIL-Einführung hindeutet. Offenbar gab es bei mehreren Unternehmen auch interne Widerstände, ITIL zu nutzen. Die ITIL-Nutzung verlangt nämlich durchaus, bestehende Strukturen und Abläufe aufzubrechen. Dies führt zum Teil zu starken personenseitigen Unsicherheiten, die wiederum Widerstände hervorrufen. Ein internes Implementierungsmanagement unter Einbeziehung aller Betroffenen erscheint angebracht. Für einige Befragte stellt auch der als zu gering eingeschätzte Detaillierungsgrad des ITIL-Werkes ein Problem dar. Die zur Verfügung gestellten Informationen werden als nicht ausreichend betrachtet („...dass ITIL nur recht vage Empfehlungen gibt“) – zum Teil wird gar deren wissenschaftliche Fundierung in Frage gestellt. Mehr Informationen über die Anhaltspunkte einer Implementierung wären gemäß diesem Personenkreis wünschenswert. Allerdings widersprechen diese Wünsche bzw. aufgezählten Nachteile zum Teil dem Gedanken der Offenheit und Flexibilität des

ITIL-Regelwerkes. Eventuell muss hier zukünftig nach einer besseren Balance zwischen Detaillierung und Flexibilität gesucht werden.

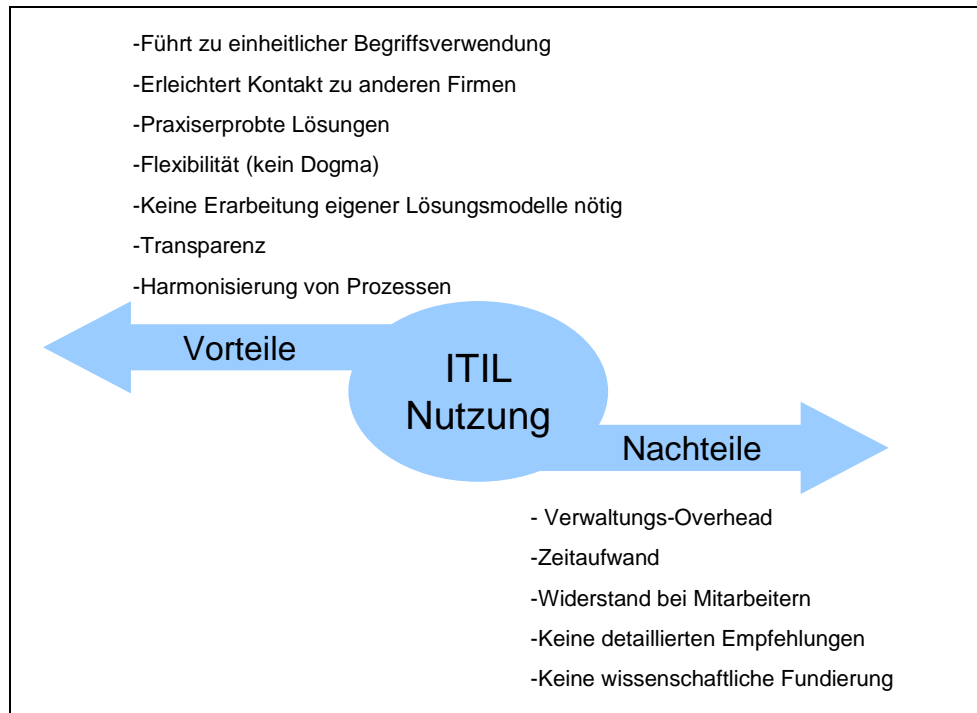


Abbildung 1: Vor- und Nachteile der ITIL Nutzung

In Abbildung 1 werden die ermittelten Vor- und Nachteile noch einmal zusammenfassend dargestellt. Wägt man diese gegeneinander ab, so stellt man fest, dass die Vorteile deutlich überwiegen. Trotzdem sollte zukünftig an den genannten Nachteilen gearbeitet werden, um eine dauerhafte Vorteilhaftigkeit zu gewährleisten. Für die befragten Nicht-Nutzer sind die genannten Nachteile immerhin Grund genug, sich noch nicht mit ITIL zu beschäftigen („Für ein kleineres Unternehmen lohnen sich solche Kosten nicht“).

### 5.3 Organisation und Management-Unterstützung

Der nächste durch die vorliegende Studie beleuchtete Bereich bezieht sich auf organisatorische Gegebenheiten bei der ITIL-Nutzung. Zunächst wurde die Festlegung der ITIL-Nutzung innerhalb des Unternehmens betrachtet.

Es zeigt sich, dass ITIL nur bei einem geringeren Teil der Teilnehmer nicht unternehmerisch – sprich in Form von Vorschriften oder Verfahrensanweisungen – verankert ist. ITIL wird hier aus rein pragmatischen Zwecken genutzt. Bei den meisten anderen Unternehmen ist ITIL dagegen in Form ei-

nes top-down-Ansatzes vorgeschrieben. Dies erfolgt teilweise formlos („Auf der Entscheidungsebene wird einfach gesagt, ITIL hat sich bewährt, also anwenden“), zum Teil aber auch durch schriftlich festgehaltene Vorschriften („...ein Papier, dass von der Geschäftsführung abgesegnet ist und den Einsatz von ITIL beschließt“). Obwohl die ITIL-Verfahrensweisen bei vielen Unternehmen somit schriftlich vorgeschrieben werden, sind sie nur bei wenigen auch in der Unternehmensphilosophie verankert. Bei Unternehmen dieser Kategorie findet sich ITIL neben schriftlichen Verfahrensanweisungen ebenfalls in der Philosophie des Unternehmens wieder („...ITIL ist fest in unserer Philosophie und den Verfahrensanweisungen verankert“). Eine Übersicht über die verschiedenen Werke der Verankerung von ITIL in der Organisation gibt Abbildung 2.

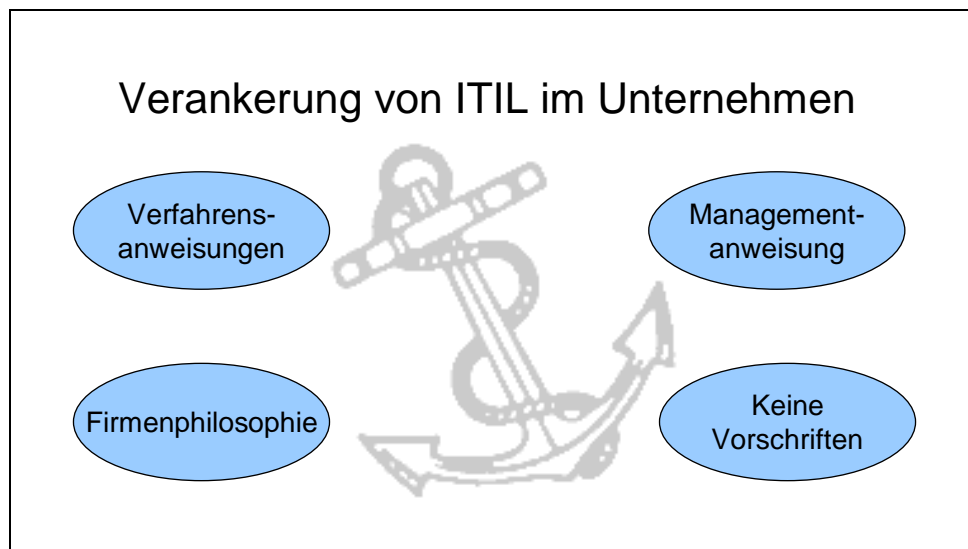


Abbildung 2: Organisatorische Verankerung von ITIL in den Unternehmen

Doch nicht immer findet ITIL überhaupt die Unterstützung des Managements. Einige Unternehmensvertreter berichteten sogar vom Widerstand des Managements gegen die ITIL-Nutzung („...es scheint, als läge eine bewusste ablehnende Haltung vor.“). Andere wiederum bewerteten die Haltung der Unternehmensleitung als neutral. Zurückzuführen sind diese vor dem Hintergrund der genannten Vorteile eher überraschenden Haltungen offenbar auf Unwissenheit („Ich glaube, dass Management weiß gar nicht, was dahinter steckt.“). Bei der Mehrheit allerdings findet die ITIL-Nutzung glücklicherweise die volle und ganze Unterstützung des Managements. Grund dafür ist die Überzeugung der Unternehmensführung ist hier, dass ITIL zu einer erhöhten Kundenorientierung führt. Als Konsequenz aus den

unterschiedlichen Haltungen kann gezogen werden, dass die Kommunikation von ITIL und dessen Nutzen nicht nur an IT-Experten gerichtet werden sollte, sondern vor allem auch an das Management.

Nachdem sich hier eine Lücke in der Kommunikation nachweisen ließ, stellt sich die Frage, wie sich Unternehmen über ITIL informieren und auf welchem Ausbildungsniveau sie sich befinden.

#### **5.4 ITIL-Ausbildung der Mitarbeiter in den Unternehmen**

Die Generierung von Informationen über ITIL ist bei allen befragten Unternehmen – Nutzern wie Nicht-Nutzern – gleich. In der Regel informiert man sich über das Internet, wo sich spezielle ITIL-Foren etabliert haben und ein reger Informationsaustausch herrscht. Daneben greift man vor allem auf die Veröffentlichungen in der Fachpresse sowie auf Fachbücher zurück. Teilweise werden auch Schulungen besucht. Eine sehr wichtige Informationsquelle ist allerdings das persönliche Netzwerk. Der Informations- und Gedankenaustausch mit Gleichgesinnten innerhalb und außerhalb des Unternehmens hat eine tragende Stellung für die Informationsgewinnung.

Bezüglich des Ausbildungsstandes der Mitarbeiter in den verschiedenen Unternehmen zeigt sich eine etwas differenzierte Situation. In den meisten der im Rahmen dieser Studie befragten Unternehmen wird der Ausbildungsstand durch die Unternehmensvertreter als hoch bis sehr hoch eingeschätzt. Der hohe Ausbildungsstand wird durch umfangreiche Schulungen und Zertifizierungen der Mitarbeiter gewährleistet. Man erachtet diesen Ausbildungsstand als notwendig, um die Ernsthaftigkeit der ITIL-Bemühungen zu unterstreichen. Natürlich haben aber nicht alle Unternehmen die Kapazität, alle oder einen Großteil der Mitarbeiter schulen oder gar zertifizieren zu lassen. Deshalb wird in vielen Fällen auch nur ein bestimmter Bereich geschult bzw. zertifiziert. Ein nicht unerheblicher Anteil der Befragten schätzte das Ausbildungsniveau als relativ gering ein - allerdings ist die Weiterbildung mit Hilfe von Schulungen durchaus geplant.

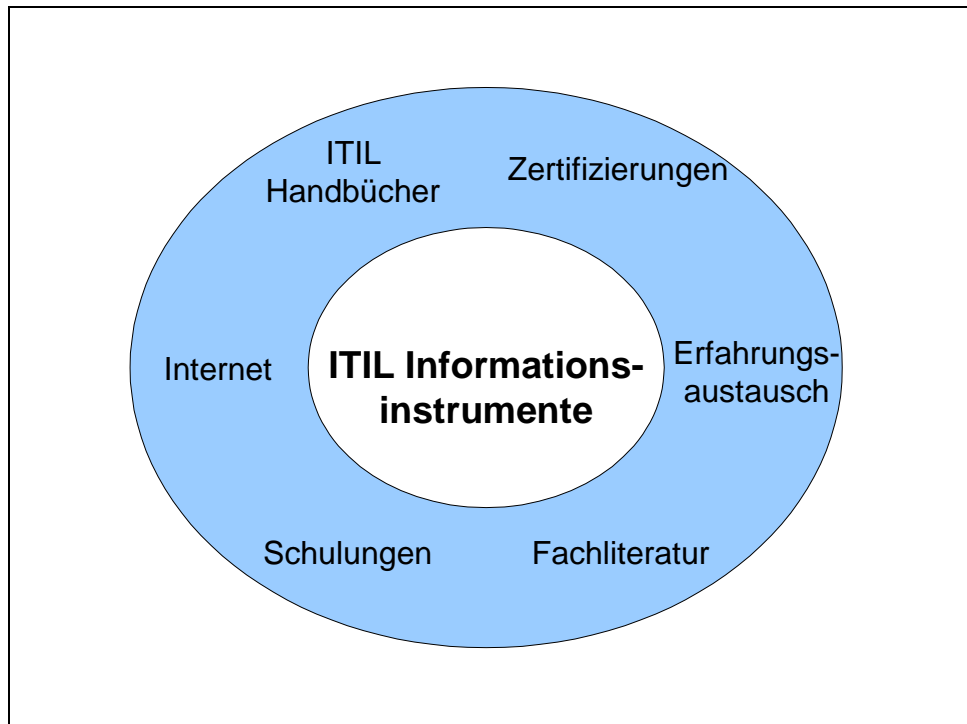


Abbildung 3: Genutzte Informationsinstrumente zur ITIL Ausbildung

Es zeigt sich, dass die Unternehmen sehr bestrebt sind, Kompetenzen bezüglich ITIL zu erlangen oder auszubauen. Neben informellen Informationsquellen (Internet, Netzwerke) werden ebenfalls Schulungen und Zertifizierungen wahrgenommen. Es zeigt sich allerdings auch, dass ITIL noch als neu erachtet wird und der Erfahrungsschatz als dementsprechend gering einzustufen ist. Die Bemühungen zeigen jedoch ebenfalls, dass ITIL ein hohes Potenzial zugeschrieben wird. Aus diesem Grund werden im folgenden die Outputfaktoren näher betrachtet.

### 5.5 Ziele und Resultate der ITIL-Nutzung

Die Ziele der ITIL-Nutzung werden recht eindeutig dargestellt (vgl. Abbildung 4). Im Vordergrund steht die Systematisierung der eigenen Geschäftsprozesse. Dies wird gewährleistet durch eine erhöhte Transparenz, eine einheitliche Sprache sowie einer einheitlichen Vorgehensweise. Als Konsequenz dieser Faktoren ergibt sich eine Erhöhung der Unternehmenseffizienz, die sich in Form der Kostensenkung, einer geringeren Störanfälligkeit sowie einer erhöhten Kundenzufriedenheit äußert.

Die Steigerung der Effizienz steht damit im Mittelpunkt der Zielsetzung bei der ITIL-Nutzung. Weitere Ziele wie Kostensenkung, Qualitätssteigerung und Kundenzufriedenheit ergeben sich eher bedingt durch dieses Haupt-

ziel. Es stellt sich die berechtigte Frage, inwiefern ITIL denn zu messbaren – also nachprüfbaren – Erfolgen führt.

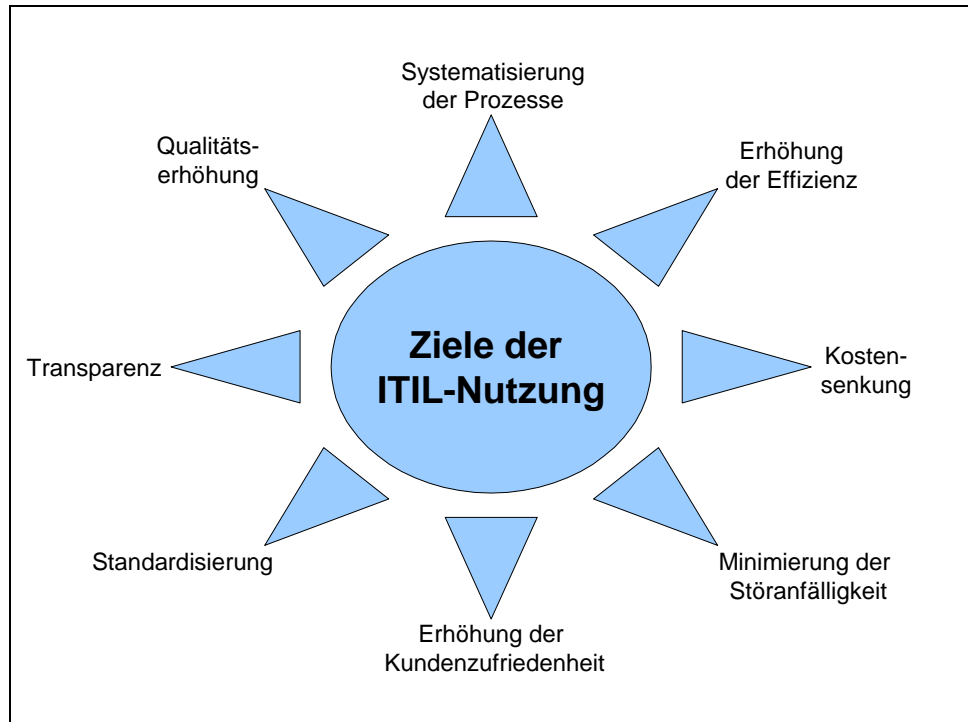


Abbildung 4: Ziele der ITIL-Nutzung

Auch hier ist die Resonanz der ITIL-Verwender einhellig: ITIL wird zwar ein messbarer Erfolg zu geschrieben, gemessen wurde er aber noch nicht. Mit anderen Worten: Keines der befragten Unternehmen kann einen konkret messbaren Erfolg nachweisen. Allerdings greift man auf pauschale „Messungen“ zurück, die zumindest auf einen Erfolg hinweisen („Die Kunden äußern sich zufrieden...“). Nach Aussage der Unternehmen liegt der fehlende Nachweis weniger in den Bemühungen des Unternehmens begründet, als in einem verfügbaren Messinstrument. Ein solches Instrument liegt durchaus im Interesse der Unternehmen, denn damit erlangen sie nicht nur ein Kontrollinstrument, sondern auch eine fundierte Möglichkeit, Erfolge an den Kunden zu kommunizieren.

## 5.6 Die Kommunikation von ITIL gegenüber den Kunden

Betrachtet man die vielfältigen ITIL-Vorteile sowie die übliche Kommunikation der Einhaltung von Standards (z.B. ISO-Norm), so scheint es einleuchtend, auch ITIL als entsprechendes Alleinstellungsmerkmal zu kommuni-

zieren. Die Befragung der ITIL-Experten zeichnet jedoch ein anderes Bild. In vielen Unternehmen wird ITIL in keiner Form für die Kommunikation eingesetzt. Gemäß dem Motto „Tue Gutes und rede nicht darüber“ herrscht in diesen Unternehmen die Meinung, dass die Kunden nicht an den Prozessen zur Herstellung des Produktes sondern lediglich am Produkt selbst interessiert sind („Der Kunde ist letztlich nur an den Produkten interessiert.“). Dies widerspricht der Erfahrung anderer Branchen, in denen sich die Kommunikation von Qualitätssicherungsmaßnahmen durchaus bewährt hat. Nur wenige Unternehmen scheinen dieses Potenzial erkannt zu haben. Wenn überhaupt, dann wird nur der Nutzen von ITIL kommuniziert, nicht aber ITIL selbst. Als Grund dafür wird angegeben, dass ITIL an sich noch über einen zu geringen Bekanntheitsgrad verfügt. Entsprechend lässt es sich schlecht kommunizieren bzw. wird auch von der Kundenseite selten gefordert.

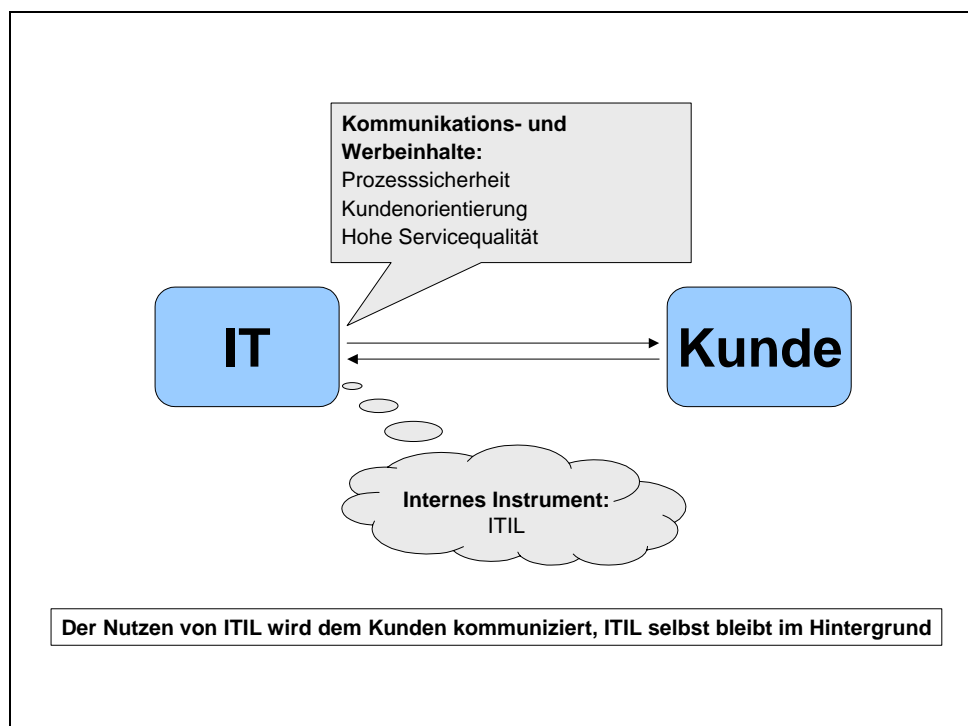


Abbildung 5: Eine Kommunikation von ITIL gegenüber Kunden findet nicht statt

Trotz des schlechten Bekanntheitsgrades sowie des als gering eingeschätzten Interesses der Kunden zeigt sich aber auf der anderen Seite, dass bei den Unternehmen, die ITIL einmal kommuniziert haben, ein positives Kundenfeedback erfolgt. Dieses positive Feedback erfolgte dabei, obwohl die Kommunikationsmaßnahmen als unkoordiniert und unprofessionell eingestuft wurden („...dann war die Reaktion aber positiv.“).

Es zeigt sich demnach, dass die Kommunikation der ITIL-Nutzung durchaus ein Erfolgspotenzial in sich birgt. Diese Schlussfolgerung wird offenbar von vielen Unternehmen derzeit noch nicht wahrgenommen, obwohl schon einzelne Erfolge nachweisbar waren. Eine Erhöhung der ITIL-Bekanntheit würde den Unternehmen allerdings helfen, ITIL auch professionell in die Kommunikation des Unternehmens und seiner Produkte zu integrieren.

### **5.7 Die ITIL-Zukunft**

Die Stärkung des ITIL-Bekanntheitsgrad ist es auch, der bei den Unternehmen auf der Wunschliste sehr weit oben aufzufinden ist. Gefragt ist ein stärkeres und intensiveres Marketing. Besonderer Wert wird diesbezüglich darauf gelegt, dass den Kunden der Mehrwert der ITIL-Nutzung kommuniziert wird. Neben dem Wunsch nach einer verstärkten und verbesserten Kommunikation besteht ebenfalls die Nachfrage nach einem Instrument zur Messung des ITIL-Erfolgsbeitrages. Daneben wird es als wünschenswert erachtet, wenn die Zertifizierungen modulartig angeboten werden würden und deutsche Übersetzungen des ITIL-Regelwerkes veröffentlicht würden.

Ziel dieser geäußerten Zukunftswünsche ist es auf jeden Fall, dass sich ITIL als Standard durchsetzt. Auf Basis dieser Studie kann ITIL auf jeden Fall eine positive Entwicklung prognostiziert werden.

## **Kontakt**

### **Projektleiter:**

Dipl.-Kfm. Arno Lammerts  
Lehrstuhl für Marketing  
"IT-SURVEYS"  
Universität Dortmund  
D-44221 Dortmund  
Tel. +49-231-755-3270  
Fax +49-231-755-3271  
E-Mail: [a.lammerts@wiso.uni-dortmund.de](mailto:a.lammerts@wiso.uni-dortmund.de)

### **Pressekontakt:**

Christine Siepe  
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
MATERNA GmbH  
Information & Communications  
Voßkuhle 37, D-44141 Dortmund  
Tel. +49-231-55 99-168  
Mobil +49-172-51 88 431  
Fax +49-231-55 99-165  
E-Mail: [christine.siepe@materna.de](mailto:christine.siepe@materna.de)

## **Über IT-Surveys**

IT-Surveys ist eine Private Public Partnership des Lehrstuhls für Marketing der Universität Dortmund und der MATERNA GmbH. Seit dem Start von IT-Surveys 2002 wurden vier Studien durchgeführt: „Akzeptanz und Verbreitung von IT-Lösungen im kommunalen Bürgerservice“, „Unternehmerische Beurteilung von Open-Source-Software“, „Status Quo von Enterprise-Portal-Projekten in deutschen Unternehmen“ und die hier vorliegende Studie „ITIL – Status und Trends in Deutschland“.

Die Ergebnisse der IT-Surveys-Studien können unter <http://www.it-surveys.de> abgerufen werden.