

Das nächste große Ding? Der bevorstehende Wandel zum Enterprise Service Management



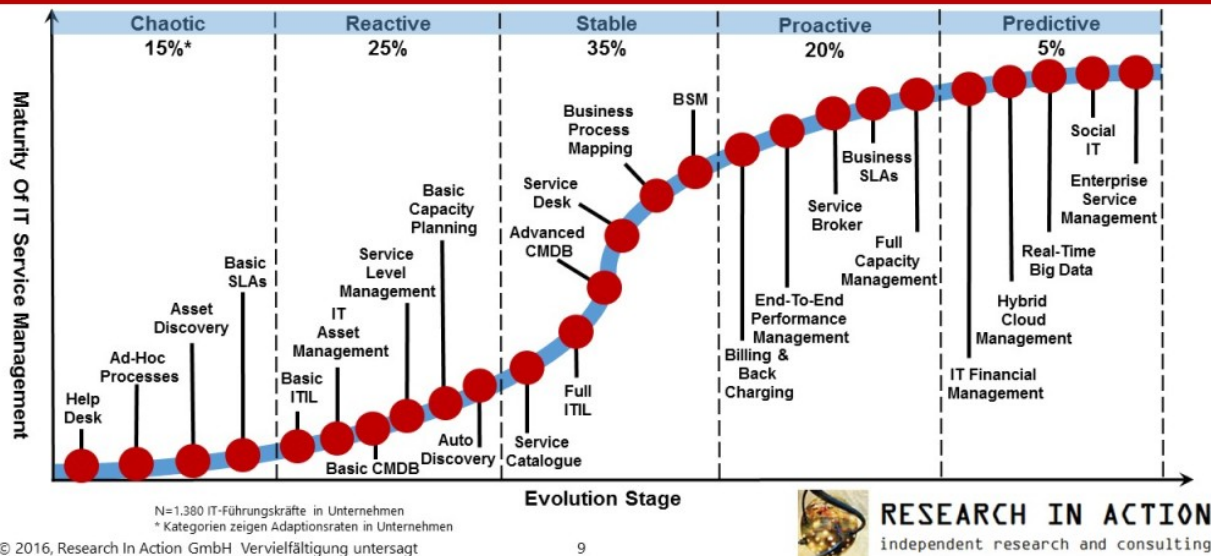
Dr. Thomas Mendel, Geschäftsführer der Research In Action GmbH, beschreibt in diesem Interview mit dem Wandel zum Enterprise Service Management den großen Trend im (IT-) Service Management. Für Mendel ist klar: IT wird mehr und mehr zu dem Businesspartner, der sie schon lange sein wollte.

Durch Enterprise Service Management wird IT zum Businesspartner, der sie schon lange sein wollte

Interview mit Dr. Thomas Mendel,
Geschäftsführer der Research In Action GmbH

Herr Dr. Mendel, Sie beschreiben eine Entwicklung vom reinen IT-Service Desk hin zum Enterprise Service Management. Was bedeutet dies und wo ist der Unterschied?

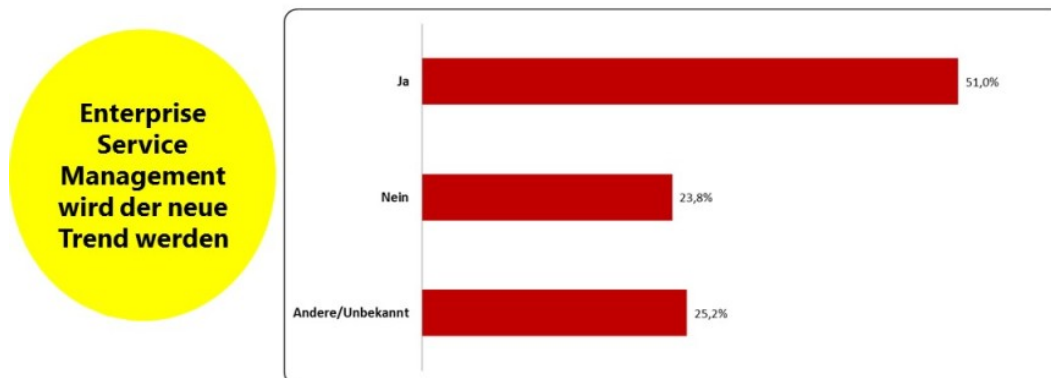
IT Service Management Maturity S-Kurve 2016



Dr. Thomas Mendel: Es ist nicht nur alleine das Service Desk, sondern das gesamte Spektrum des IT Service Management, welches sich hin zu Enterprise Service Management wandelt. Das Enterprise Service Management ist eine natürliche Weiterentwicklung des IT Service Management und beginnt mit der Erweiterung des Asset Managements um non-IT Assets. Viele Kunden sind aber schon einen Schritt weiter und planen strategische Aktivitäten rund um das Enterprise Service Management.

Market Overview: Markettrends 2016

Planen Sie in den nächsten fünf Jahren ein Investment in Enterprise Service Management?



N=500 IT- und Business-Führungskräfte in deutschen Unternehmen

© 2016, Research In Action GmbH Vervielfältigung untersagt

RESEARCH IN ACTION
independent research and consulting

Warum ist diese Entwicklung aus Unternehmenssicht so wichtig?

Dr. Mendel: Weil sie zwei wesentliche Trends unterstützt: Erstens, das Interesse an einer holistischen Betrachtung aller Unternehmens-Assets und zweitens, die zunehmende Zahl der Unternehmensentscheider, welche die IT Prozessreife nutzen möchten, um manuelle Geschäftsprozesse zu automatisieren. Die Veränderung ist nur auf den ersten Blick überraschend. Business Verantwortliche möchten die IT

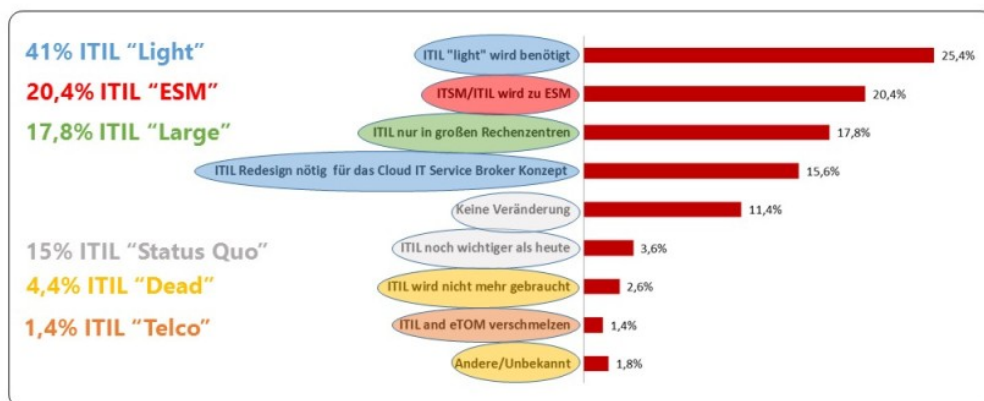
Erfahrungen mit den ITIL-Prozessen benutzen, um Enterprise Service Prozesse zu automatisieren. IT wird somit mehr und mehr zu dem Businesspartner, der sie schon lange sein wollte.

Wo sehen Sie ITIL in fünf Jahren?

Dr. Mendel: In fünf Jahren wird die Zeit des einen ITILs vorbei sein. Zwar wird der ITIL-Verbreitungsgrad in Deutschland unverändert hoch sein oder sogar noch etwas steigen (ca. 90%), aber ITIL wird sich in unterschiedliche Strömungen teilen, die den Kundenbedürfnissen besser gerecht werden.

Market Overview: Markttrends 2016

Wie wird sich ITIL in den nächsten fünf Jahren verändern?



N=500 IT- und Business-Führungskräfte in deutschen Unternehmen

© 2016, Research In Action GmbH Vervielfältigung untersagt

7



RESEARCH IN ACTION
independent research and consulting

Auf was müssen sich bisherige IT-Service Desk-Leiter einstellen, welche Schritte können Sie aktiv vorantreiben?

Dr. Mendel: Der Wunsch nach einer Einführung des Enterprise Service Management (51% der Befragten in unserer Untersuchung), welcher allerdings nur erfüllt werden, wenn man tatsächlich auf bestehende IT Service Management Erfahrungen aufbaut, hier sehen wir die IT-Service Desk-Leiter in der Pflicht.

Stichwort Trends: Was ist für Sie das nächste große Ding im (IT-) Service Management?

Dr. Mendel: Der bevorstehende Wandel zum Enterprise Service Management. Der entscheidende Schritt in der Evolution des IT Service Management steht bevor. Hersteller und Kunden werden die Lehren aus den IT Service Management Erfahrungen der letzten 15 Jahre ziehen und die Prozessmodellierungsfähigkeiten auf stark manuell geprägte Geschäftsprozesse anwenden: (1) Personalwesen (2) Lieferantenmanagement (3) Technische Services (4) Außendienst Services (5) Financial und Asset Management und (6) Shared Services Organisationen. All dies wird im Rahmen der Industrie 4.0 Ready Services Debatte noch an Bedeutung gewinnen.

Dr. Thomas Mendel Ph.D. ist Geschäftsführer der Research In Action GmbH. Er hält die Keynote auf der Service Desk & Service Management World 2016.