



COMPUTERWOCHE
VON IDG



ITSM 2021. // Studie

Hintergrund

Im Zuge der Coronakrise ist das strategisch häufig als wenig relevant bewertete Thema IT Service Management schlagartig in den Vordergrund gerückt: Die Aufgabe, die eigenen Mitarbeiter und alle Beteiligten im Ökosystem der eigenen Organisation zu unterstützen, erhielt mit Lockdown, Homeoffice und Social Distancing eine unvorhergesehene Brisanz – war es doch plötzlich für den Fortbestand des Unternehmens entscheidend.

Doch nicht nur die Effizienz des IT-Supports wurde auf den Prüfstand gestellt, es zeigte sich auch, wer als IT-Chef seine Prozesse im Griff hat und die richtigen Strukturen geschaffen hat, um in der Krise schnell und flexibel reagieren zu können. Oder aber, wer nun nachholen muss, was in den vergangenen Jahren – häufig budgetbedingt – versäumt wurde. Stichwort Resilienz.

Außerdem kommen mit COVID-19 auf einmal wieder längst geplante Vorhaben aufs Tableau, etwa die Unterstützung von Arbeitsabläufen durch Automatisierung und Künstliche Intelligenz. Hier gilt es abzuwägen und zu priorisieren, denn auch das IT Service Management unterliegt den unternehmensweiten Sparzwängen und dem Druck, bei Projekten schnell Erfolge aufzuweisen.

Ausgehend von der gegenwärtigen Situation ergeben sich eine Reihe von Fragestellungen, die wir gerne mit Ihnen diskutieren wollen:

- *Corona: Chance oder Fluch für den IT-Service?*
- *Strategien für die Post-Corona-Zeit*
- *Dos & Don'ts bei der Prozessoptimierung*
- *Wie berechne ich TCO und ROI bei Automatisierungsvorhaben?*



ITSM 2021. // Studie

Studien Set-Up

Methode: Online Befragung (CAWI)

Grundgesamtheit(en):

Oberste (IT-/Security) Verantwortliche von Unternehmen in der DACH-Region: strategische (IT-) Entscheider im C-Level-Bereich, IT-Entscheider & IT-Spezialisten aus dem IT-Bereich

→ ca. 50% aus KMUs und 50% aus Großunternehmen

Teilnehmergenerierung

Persönliche E-Mail-Einladung über unsere exklusive IDG-Entscheiderdatenbank (SCORE)

Stichprobengröße

mind. n=300 Completes





STUDIE IT SERVICE MANAGEMENT – DIGITAL WORKFLOWS 2020



COMPUTERWOCHE

SCIENCE TO BUSINESS

IT-Service

Was ITSM-Experten zu Scrum, DevOps, Cloud und Edge sagen

Wie agil kann IT-Service-Management sein?

19.10.2017

von [Frank Pöschel](#)

Scrum, DevOps, Cloud und Edge-Computing - die IT-Umgebungen werden immer agiler. Ein Alptraum für die IT-Service-Verantwortlichen, die sich fragen, ob ihre Werkzeuge eigentlich noch zeitgemäß sind? Darüber diskutierten auf Einladung der COMPUTERWOCHE fünf IT-Service-Management-Anbieter und der Vorsitzende des IT-Service-Management-Forums (ITSMF).

"Die Aufgabe der IT ist es, die User glücklich zu machen". Dieses Statement eines jungen Vertrieblers für IT-Service-Management-Lösungen würde wohl kaum ein CIO unterschreiben. Dafür würde es bei den Anwendern sicher keine Zustimmung, denn sie erwarten von einer erkranklichen IT vor allem eins: Sie muss reibungslos funktionieren, und wenn es doch einmal irgendwas hakt, soll sie schnell Abhilfe schaffen.

Was so simpel klingt, ist das Ergebnis eines komplexen Systems von Infrastruktursicherungen, Software-Tools und Prozessen. Es geht nicht nur darum, Störfälle ad hoc aufzunehmen und möglichst rasch abzuarbeiten. Das, was im Fachjargon Incident Management genannt wird, ist nur eines der vielen Teile des IT-Service-Managements (ITSM) mit dem sie Anwender kontrollierbar halten können. Zu diesem "taktischen" ITSM gehören zudem die automatisierte Anfordergenerierung und Genehmigung von IT-Komponenten mit Hilfe eines Service-Katalogs.

Was ITSM-Experten zu Scrum, DevOps, Cloud und Edge sagen

1/5

Ottmar Höhenberger, Geschäftsführer, Omninet Solutions

"Die Unternehmen sind mehr und mehr prozessorientiert. Dazu wird auch die IT in den Vordergrund gedrängt, und das Service-Management wird immer erschwerender zu ihrem Vorteil für die IT. Agilität und Prozesse schließen sich dabei überhaupt nicht aus. Allerdings werden die Prozesse häufig verengt. Hier muss man sich pragmatisch und lösungsorientiert mit den Betroffenen abstimmen."

Quelle: Michaela Handberg-Roth

MEHR ZUM THEMA

- 5 Gewohntesten hocheffektiver Service-Management-Führungsfaktoren (Kernzeile: Cherwell Software)
- ITSM - IT-Service-Management: die größten Herausforderungen
- Kennzahlen und Kennzahlen: Wie sich der Erfolg von Service-Management messen lässt
- Systeme für Hybrid-Cloud-Management

AKTUELLE JOBANGERBOTE

IT/ Systemintegration Ingenieur (m/w) - Fahrzeugentwicklung
EISG Elektroniksystem- und Logistik GmbH

UX Designer (m/w)



Studie. // Bestandteile.



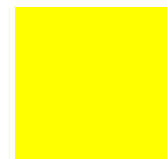
Research

Möglichkeit unser Research Design von der ersten Stunde zu beeinflussen.
Mitgestaltung des Fragebogens. Uneingeschränkte Nutzungs- und Vermarktungsrechte an allen Inhalten & Ergebnissen der Studie



Event

Initialer Round Table: Kick-off des Studienprojektes am 06. Oktober 2020 bei IDG in München. Seien Sie dabei und legen Sie so den Grundstein, dass für Sie wichtige Fragestellungen im Studien-Design berücksichtigt werden. Der Round Table ist zudem eine ideale Plattform zum Networking zum Thema.



Marketing & PR

Transportieren Sie Ihre Statements in redaktionellen Artikeln, einem Video-Interview, exklusiven Mailing, Social Media Postings, Anzeigen und/oder Ihrem Unternehmensprofil im Studienband!



Leads

Nutzen Sie die Studienergebnisse zur Generierung wertvoller Leads. Hierfür erstellen wir ein individuelles Whitepaper aus der Studie und/oder moderieren ein Webinar mit ausgewählten Studienergebnissen für Sie.



ITSM 2021. // Preise & Pakete.



Leistungen:	Bronze	Silber	Gold	Platin
Branding als offizieller Studienpartner	x	x	x	x
Mitarbeit an der inhaltlichen Ausgestaltung des Fragebogens – Anzahl von Fragen, die eingebracht werden dürfen		1	2	3
Studienergebnisse inkl. Interpretation und Infografiken in hochwertigem Survey Report (PDF) und Print	25	50	75	100
Redaktionelle Berichterstattung zur Studie	x	x	x	x
Nutzungs- und Vermarktungsrechte der Studienergebnisse (inkl. Branding)	x	x	x	x
Social Media Paket – Aufbereitung grafischer Data Bites mit Schlüsselergebnissen der Studie und Distribution über LinkedIn, Twitter und Facebook mit folgender Anzahl garantierter Engagements		500	1000	1500
Individuell zu gestaltende 2-seitige Unternehmensdarstellung im Survey Report		x	x	x
Individuelle Zusammenstellung von ausgewählter Studieninhalte inkl. Branding und Distribution an eine ausgewählte Zielgruppe (5000 Kontakte)			x	x
Video-Interview mit einem Unternehmensvertreter bei IDG in München. Veröffentlichung des Videos auf computerwoche.de. Sie erhalten das Video zusätzlich zur eigenen Verwendung.			x	x
Whitepaper & Leadgenerierung – Entwicklung eines 4-seitigen Whitepapers basierend auf den Ergebnissen der Studie im CI des Kunden mit garantiert X Leads (Marketing Basis Leads)			30	50
Teilnahme am Ergebnis-Round-Table				x
Preis	9.900 €	13.900 €	19.900 €	23.900 €



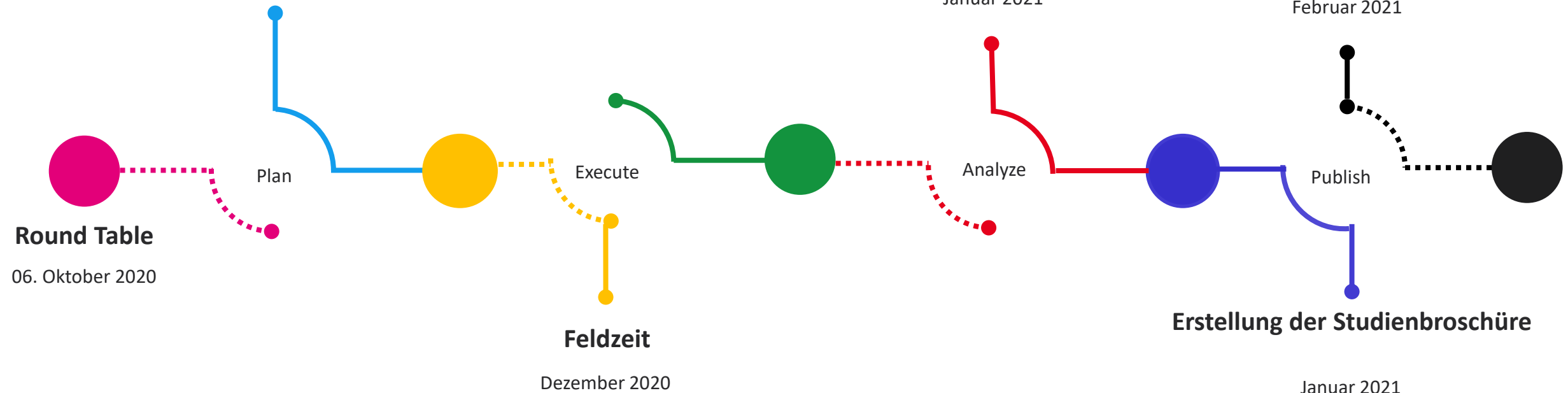
ITSM 2021. // Zeitablauf.

Ablauf des Studienprojektes

Komplettierung der Partnerbasis und des

Fragebogens

Oktober 2020



Januar 2021



ITSM 2021. // Research Team.

Ihr Kontakt



Regina Hermann
Account Manager Research
rhermann@idg.de
+49 89 36086 384



Renè Krießan
Key Account Manager
rkriessan@idg.de
+49 89 36086 322



Bastian Wehner
Account Manager
bwehner@idg.de
+49 89 36086 196

