



Enterprise Service Management

Ergebnis der Studie 2019 von
IDG Research und USU

DAS SIND WIR ...

Erfahrung

- > 40 Jahre am Markt
- Hersteller der Software Valuemation für das IT- und Enterprise Service Management

Investitionssicherheit durch Stabilität & Kontinuität

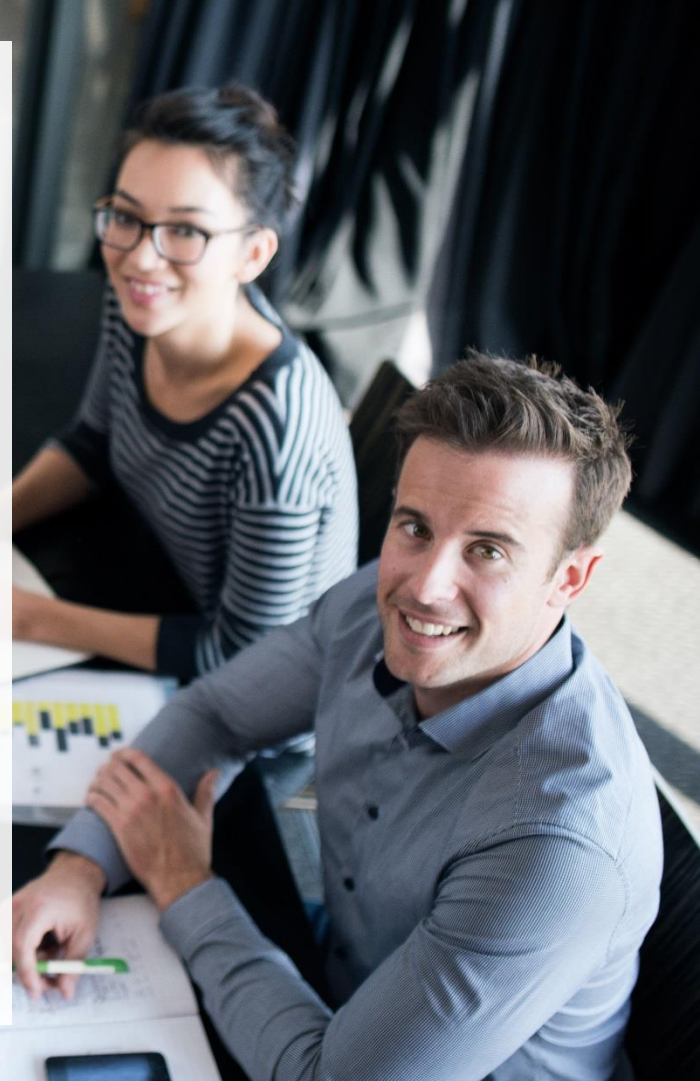
- Seit Beginn inhabergeführt
- Börsennotiert seit 2000
- Konstantes Wachstum um 10% pro Jahr

Zufriedene Mitarbeiter führen zu zufriedenen Kunden

- „Deutschlands Beste Arbeitsgeber 2018“ (GPTW)
- „Top Company“ und „Open Company“ (kununu)
- Von Forrester Research als „internationaler Leader“ bewertet
- 1. Platz in Kundenzufriedenheit (Research in Action)



FORRESTER[®]



WAS BEDEUTET „ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT“? Valuation^{USU}

„Enterprise Service Management ist die Ausweitung des im Unternehmen vorhandenen IT Service Managements auf weitere Servicebereiche im Unternehmen“

Beispiel: non-IT-Prozesse in USU Valuation

HR services

- Change employee assignment
- Change work shift
- Change position
- Change address / bank account
- Book/cancel training
- Order work certificate
- Employee on/off boarding
- Request maternity leave
- Request vacation
- Sick note
- Retire
- Release probationary period
- Report payroll variance
- ...

Facility Mgmt. services

- Handle defects
- Request cleaning
- Request/return access control card
- Move employee(s)
- Request parking space
- Request catering
- ...

Financial services

- Change invoice recipient
- Approve invoice
- Cost reports
- ...

Corporate services

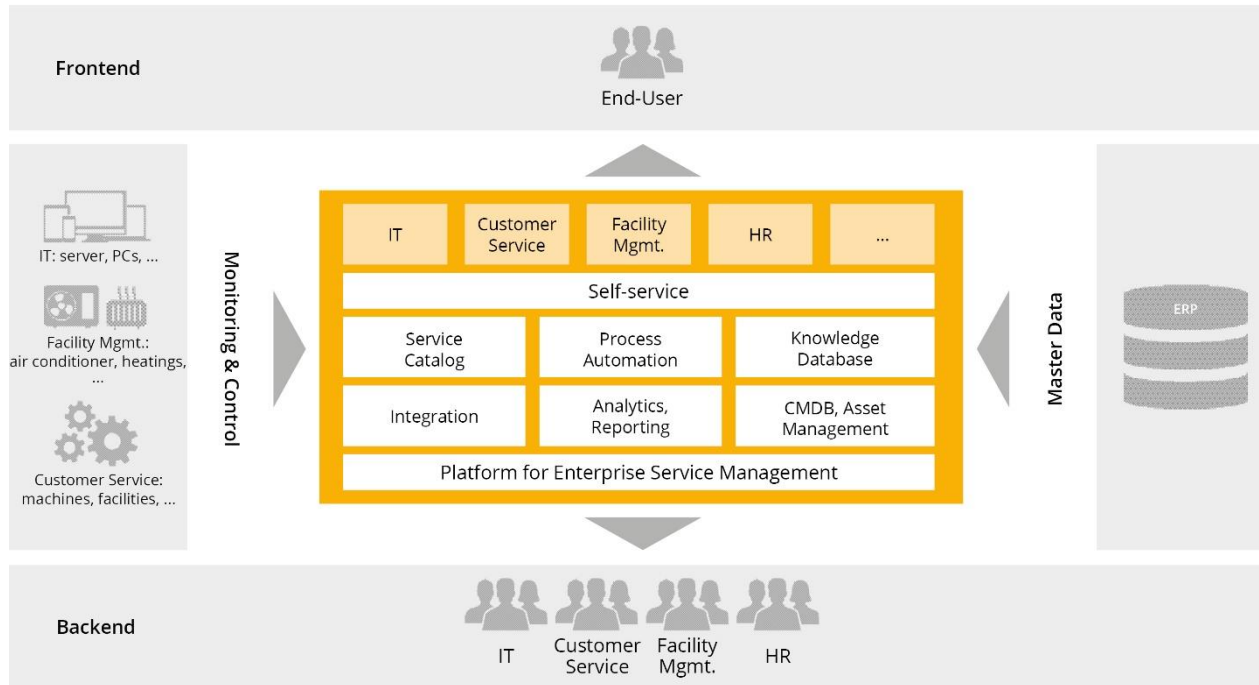
- Register visitors
- Request business trips
- Request business cards
- Order company car
- Book rental car
- Request job bike
- Request catering
- ...

Marketing services

- Organize fair/event
- Request website
- Order give aways
- ...

GDPR services

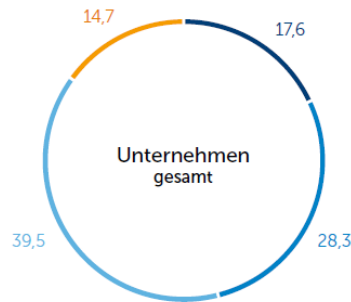
- Answer user inquiry
- Manage data breach
- Manage data protection terms and conditions
- Automate data anonymization and deletion
- ...



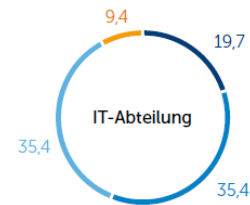
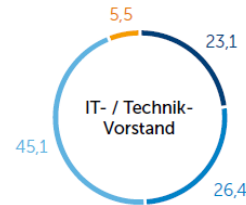
WIE BEKANNT IST ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT?

Hand aufs Herz: Haben Sie schon einmal von Enterprise Service Management (ESM) gehört? Können Sie sich etwas konkret darunter vorstellen oder es sogar erklären?

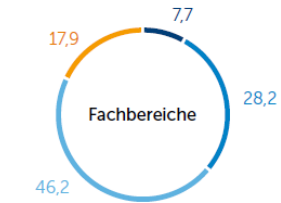
Angaben in Prozent. Basis: n = 375



Ergebnis-Split nach Funktion



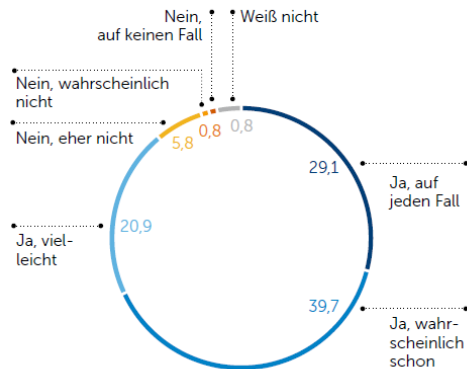
- Ja, und ich kann auch erklären, was ESM ist.
- Ja, ich habe eine ungefähre Vorstellung, was ESM ist.
- Ja, habe schon von ESM gehört, aber keine konkrete Vorstellung, was es ist.
- Nein, ich habe noch nie von ESM gehört.



IST ITSM AUF ANDERE SERVICEBEREICHE ÜBERTRAGBAR?

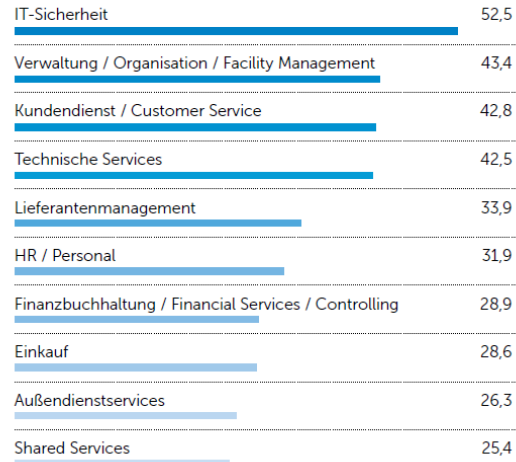
Was meinen Sie: Lässt sich der standardisierte, automatisierte Ablauf von IT-Services (= IT Service Management) auf andere Geschäftsprozesse übertragen?

Angaben in Prozent. Basis: n = 378



Auf die Geschäftsprozesse welcher anderen Unternehmensbereiche ließe sich denn Ihrer Meinung nach das IT Service Management übertragen?

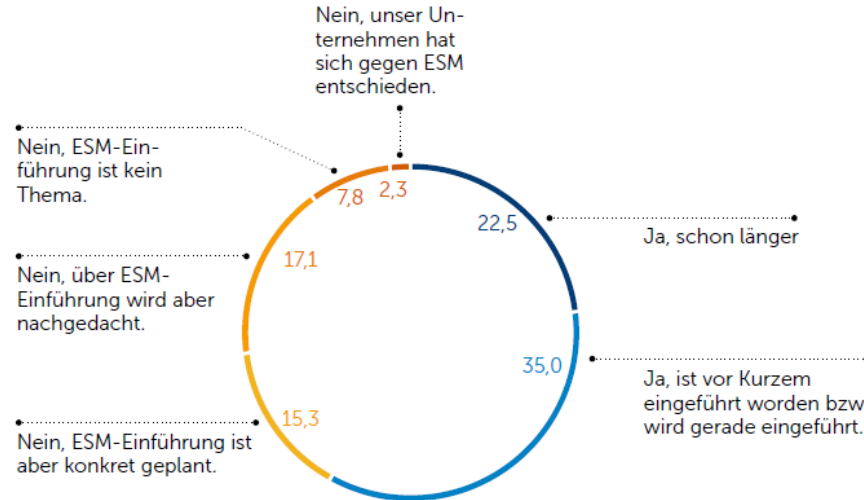
Angaben in Prozent. Mehrfachantworten möglich. Nach Filter: Nur Unternehmen, die vorherige Frage mit "Ja" beantwortet haben. Basis: n = 339



Quelle: Studie Enterprise Service Management 2019, IDG Research Services

Setzen Sie ein Enterprise Service Management-Tool übergreifend für mehrere Servicebereiche im Unternehmen (zum Beispiel IT, HR, Finance, Kundenservice, Facility, ...) ein?

Angaben in Prozent. Basis: n = 378



Quelle: Studie Enterprise Service Management 2019, IDG Research Services

Wer in Ihrem Unternehmen ist der verantwortliche Ansprechpartner für das ESM?

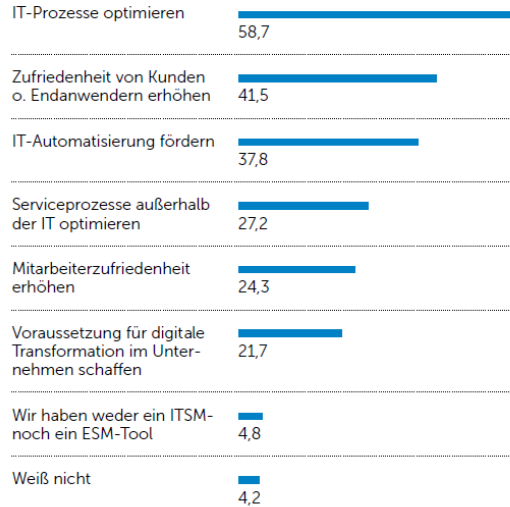
Angaben in Prozent. Filter: Nur Unternehmen, die ESM bereits eingeführt haben oder es konkret planen. Basis: n = 311

CIO / IT-Vorstand	28,0
IT-Leiter / IT-Fachbereichsleiter	24,1
Geschäftsführer	15,8
CDO	6,1
CTO	5,8
Leiter IT-Betrieb	5,8
Anderer Vorstand	4,2
Leiter Rechenzentrum	2,9
Leiter anderer Servicebereiche im Unternehmen (z.B. HR, Kundenservice, Facility)	1,6
Leiter HelpDesk / Service Center	1,6
Es gibt keinen expliziten ESM-Ansprechpartner.	3,2

Quelle: Studie Enterprise Service Management 2019, IDG Research Services

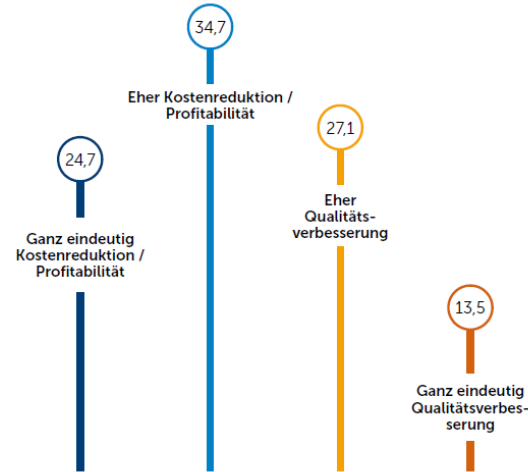
Was sind (waren) die hauptsächlichen Zielsetzungen Ihres Unternehmens für die Einführung Ihres aktuellen ITSM- oder ESM-Tools?

Angaben in Prozent. Mehrfachantworten möglich. Basis: n = 378



Sie haben angegeben, dass die Optimierung von IT- und Service-Prozessen oder auch die Förderung der IT-Automatisierung hauptsächliche Zielsetzung Ihres Unternehmens war. Was stand dabei im Vordergrund der Überlegungen?

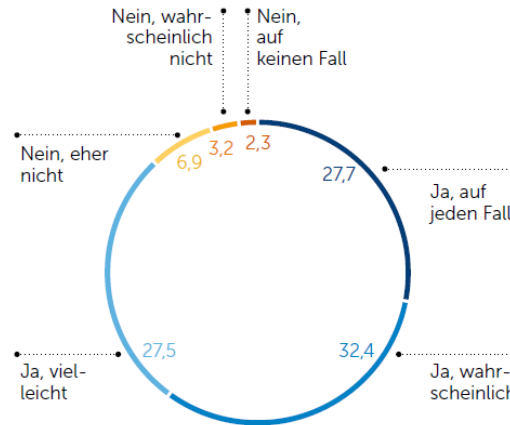
Angaben in Prozent. Basis: n = 288



Quelle: Studie Enterprise Service Management 2019, IDG Research Services

Wird Ihr Unternehmen in den nächsten Monaten in das IT- oder Enterprise-Service-Management investieren?

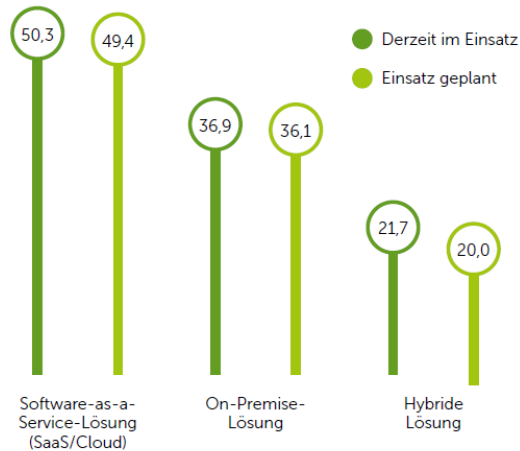
Angaben in Prozent. Basis: n = 378



Quelle: Studie Enterprise Service Management 2019, IDG Research Services

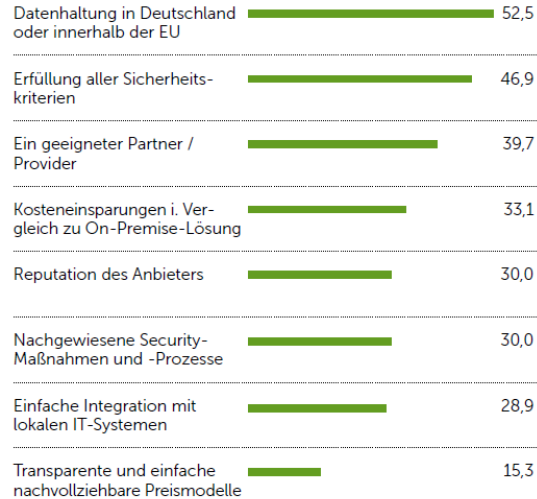
Welche Art(en) von Softwarelösungen für das IT- oder Enterprise-Service-Management setzt Ihr Unternehmen derzeit ein und welche wird Ihr Unternehmen mittel- oder langfristig einsetzen?

Angaben in Prozent. Basis: n = 360



Was sind für Ihr Unternehmen die Voraussetzungen dafür, dass eine IT- oder Enterprise-Service-Management-Lösung aus der Cloud bezogen wird?

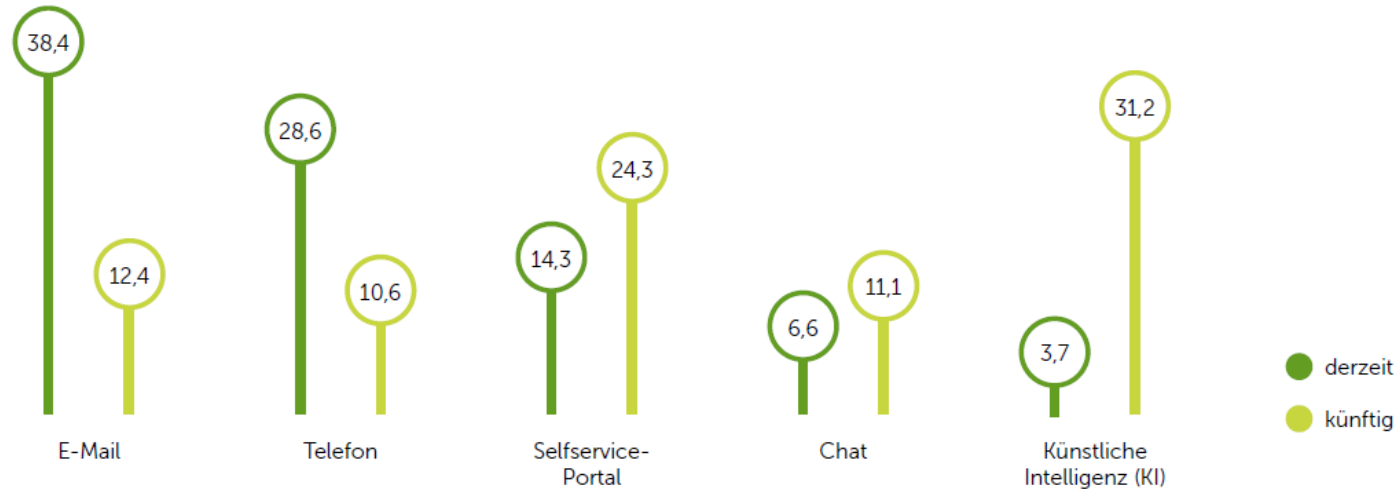
Angaben in Prozent. Basis: n = 360



Quelle: Studie Enterprise Service Management 2019, IDG Research Services

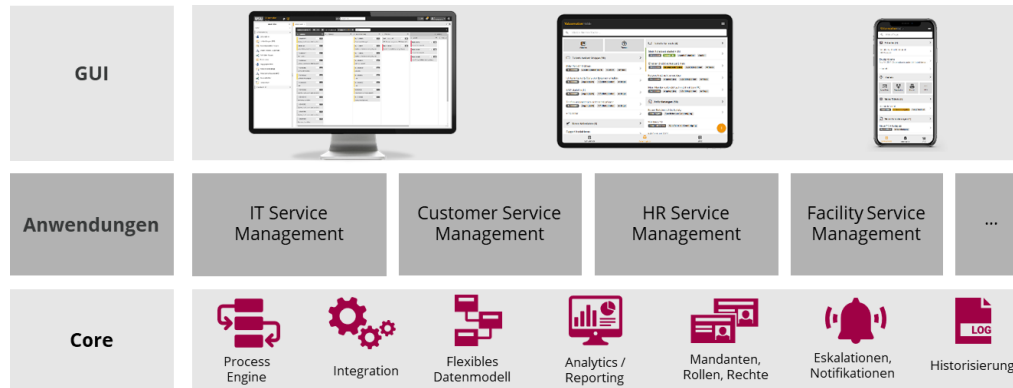
Was ist derzeit und was wird Ihrer Meinung nach zukünftig der wichtigste Meldeweg im IT- beziehungsweise Enterprise Service Management sein?

Angaben in Prozent. Basis: n = 378



Quelle: Studie Enterprise Service Management 2019, IDG Research Services

Enterprise Service Management ist bereits etabliert und wird weiter wachsen!



ESM-Plattform „USU Valuemotion“

Download Studie



Download unter:

<https://media.valuemotion.com/de/studie-idg-enterprise-service-management-2019>

Martin Landis

E-Mail: martin.landis@usu.com

Web: www.valuemotion.com