

# COMPUTERWOCHE

Sonderdruck aus Ausgabe 2016 – 14-15 vom 4. April 2016



## Service- Management

Das sind die Top-Anbieter,  
die Kunden auf dem  
Schirm haben sollten.

Seite 26

## Oracle geht in die Cloud-Offensive

Die Cloud Machine  
macht Microsoft und  
VMware Konkurrenz.

Seite 6

## Im Test: Surface Book

Lesen Sie, wie sich  
Microsofts neues Hybrid-  
Device geschlagen hat.

Seite 22

## Wie gut sind die ITK-Arbeitgeber?

Zufriedene Mitarbeiter  
und eine gute Personal-  
arbeit – das zeichnet die  
besten ITK-Arbeitgeber  
in Deutschland aus.

Seite 38

# IT- und Enterprise-Service-Management: Das sind die Top-Anbieter in Deutschland

Das IT-Service-Management (ITSM) hat sich in den vergangenen Jahren stark gewandelt. Aus einer ursprünglich auf IT-Services spezialisierten Disziplin entwickelte sich mehr und mehr ein Werkzeugkasten, mit dem sich sämtliche Serviceprozesse im Unternehmen effizient abwickeln lassen. Genauso dynamisch wie der Markt verändern sich die Angebote der Hersteller – was es für Anwender nicht eben leichter macht. Die Analysten von Research in Action haben die wichtigsten Anbieter in Deutschland auf den Prüfstand gestellt und bewertet.



Von Thomas Mendel, Managing Director der Research in Action GmbH

Die Bedeutung von IT- und Enterprise-Service-Management ist größer als je zuvor. Es handelt sich hier um einen dynamischen Markt – höchst komplex und mit vielen Facetten. Er ist in den vergangenen Jahren aus einer Kombination von IT-Asset-Management und Helpdesk-Tools gewachsen. Das hat zur Folge, dass IT- und Enterprise-Service-Management-Lösungen heute viele Gesichter haben. Aufgrund unterschiedlicher Definitionen und Marktangänge ist es schwierig, die Anbieter unter einheitlichen Kriterien zu vergleichen. Derzeit gibt es in diesem Markt mehr als 500 aktive Anbieter von Software- und SaaS-Lösungen, die zusammen weltweit einen Jahresumsatz von zirka zwölf Milliarden Dollar erzielen. Damit dürfte noch lange nicht das Ende der Fahnenstange erreicht sein. Jahr für Jahr steigt die Bedeutung des IT-

und Enterprise-Service-Managements für das IT-Service-, Application- und Operations-Management als Ganzes. So wie die Zeichen stehen, wird diese Entwicklung auch in den nächsten Jahren anhalten.

## IT-Service-Prozesse sind gereift

Heute setzen bereits etwa 85 Prozent der großen und mittelständischen Unternehmen ITIL (IT Infrastructure Library) ein. Dieser hohe Prozentsatz hat in den vergangenen Jahren zu einer signifikanten Steigerung der IT-Service-Prozessreife geführt. Unternehmen sind heute deutlich schneller in der Lage, innovative IT-Services zu nutzen. Hier nur einige Beispiele: das Konzept des IT-Service-Brokers, IT-Financial-Management, Social Extensions für den Helpdesk und Realtime-Analysen mit Big-Data-Integration.

Auch in Sachen Betriebsmodell hat sich in den vergangenen Jahren einiges verändert. ServiceNow hat den Weg geebnet – viele Unternehmen testen heute bereits Software-as-a-Service-(SaaS-)Lösungen für das IT-Service-Management. Die Mehrzahl der neueren Hersteller setzt heute auf SaaS als Standard für ihre Enterprise-Software.

Darüber hinaus bauen viele Anbieter ihre Lösungen für das IT-Service-Management aus und machen daraus – weiter gefasste – Enterprise-Service-Management-Angebote. Die Befragung zeigt: Enterprise-Service-Management und die Erweiterung des IT-Asset-Managements um Nicht-IT-Assets stehen ganz oben auf der Agenda der IT-Entscheider. Die Gründe sind im Wesentlichen in zwei Trends zu sehen:

- Das gewachsene Interesse an einer holistischen Betrachtung aller Unternehmens-Assets und
- die zunehmende Zahl der Unternehmensentscheider, die ihre IT-Prozessreife nutzen möchten, um manuelle Geschäftsprozesse zu automatisieren.

Folgende Entwicklungen im Umfeld des Service-Managements werden in den kommenden Jahren hierzulande eine wichtige Rolle spielen:

**1. Ablösung alter Helpdesk-Implementierungen:** Helpdesk-Implementierungen sind in Deutschland im Durchschnitt mehr als acht Jahre alt. Unternehmen werden in den nächsten Jahren eine hohe Anzahl von Ablösungsprojekten starten und neueste Technologien einführen. Auch ist mit einer hohen Zahl von Insourcing-Projekten zu rechnen. Diesen Trend forcieren Unternehmen, die von ihren ausgelagerten Helpdesks enttäuscht sind.

**2. Comeback der Configuration-Management-Database (CMDB):** Das Konzept der CMDB ist hinlänglich erforscht und bekannt. Die Technologie hat mittlerweile

einen hohen Reifegrad erreicht. Unternehmen können inzwischen je nach Bedarf zwischen zentraler, dezentraler oder sogar virtueller CMDB wählen. In den nächsten Jahren ist eine hohe Zahl von CMDB-Projekten zu erwarten, die die unterschiedlichen CMDB-Konzepte mit SaaS, Cloud, Big Data und Analytics-Lösungen kombinieren werden.

**3. Mehr automatisierte Lösungen:** Viele Hersteller haben den Grad der Automatisierung mit Hilfe von Templates und Accelerators stark erhöht. Die große Verbreitung der ITIL-Standards macht die Adaption dieser standardisierten Lösungen nun deutlich einfacher. Unternehmen mit geringem Reifegrad werden sehr schnell auf eine höhere Stufe gelangen.

**4. IT-Service-Management wird sich in IT- und Enterprise-Service-Management verwandeln:** Der entscheidende Schritt in der Evolution des IT-Service-Managements steht bevor. Hersteller und Kunden werden die Lehren aus ihren Erfahrungen der letzten 15 Jahre ziehen und die Prozessmodellierungs-Fähigkeiten nun auch auf stark manuell geprägte Geschäftsprozesse anwenden: (1) Personalwesen, (2) Lieferanten-Management, (3) Technische Services, (4) Außendienst-Services, (5) Financial und Asset-Management sowie (6) Shared-Services-Organisationen. All dies wird im Rahmen der Debatte um Industrie-4.0-Ready-Services noch an Bedeutung gewinnen.

Zwar sind alle großen, internationalen Hersteller auch in Deutschland in den Top 15 vertreten, aber unter den führenden Anbietern finden sich einige mittelständisch geprägte Firmen. Die führenden fünf Hersteller für das IT- und Enterprise-Service-Management im Bereich SaaS und On-Premise sind hierzulande:

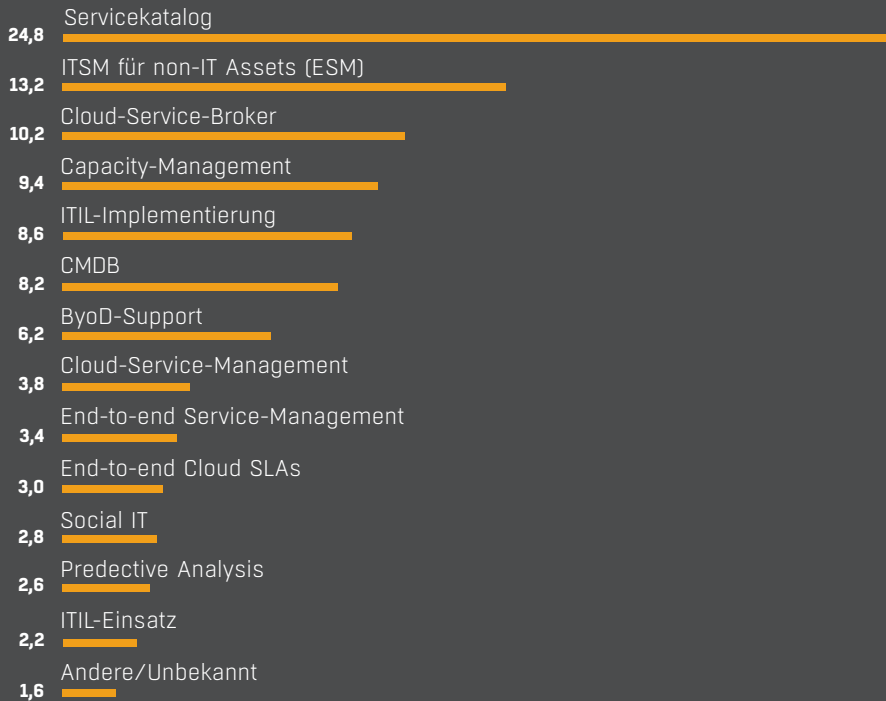
1. Hewlett Packard Enterprise,
2. BMC Software,
3. helpLine,
4. Realtech,
5. IBM /USU.

## Die Studie

- Überwiegend auf Umfragen beruhende Methodik zur vergleichenden Herstellerbewertung.
- Mindestens 60 Prozent der Bewertungsergebnisse basieren auf der Befragung von IT-Budgetverantwortlichen in Anwenderunternehmen.
- Maximal 40 Prozent der Bewertungsergebnisse basieren auf der Meinung der Analysten.
- Gesammelt wurden mehr als 50.000 Datenpunkte.
- Die Datenerhebung erfolgte von Januar bis März 2016 bei 500 IT-Budgetverantwortlichen in deutschen Unternehmen im Rahmen einer kombinierten Telefon- und Online-Befragung.
- Bewertet wurden die 15 im deutschen Markt führenden Anbieter von Lösungen für das IT- und Enterprise-Service-Management.
- Die Bewertungsergebnisse und Prognosen basieren auf dem Feedback von Kunden und Herstellern, frei verfügbaren Informationen, Triangulation sowie der Einschätzung der Analysten.

## Wo werden Sie 2016 bezüglich IT- und Enterprise-Service-Management hauptsächlich investieren?

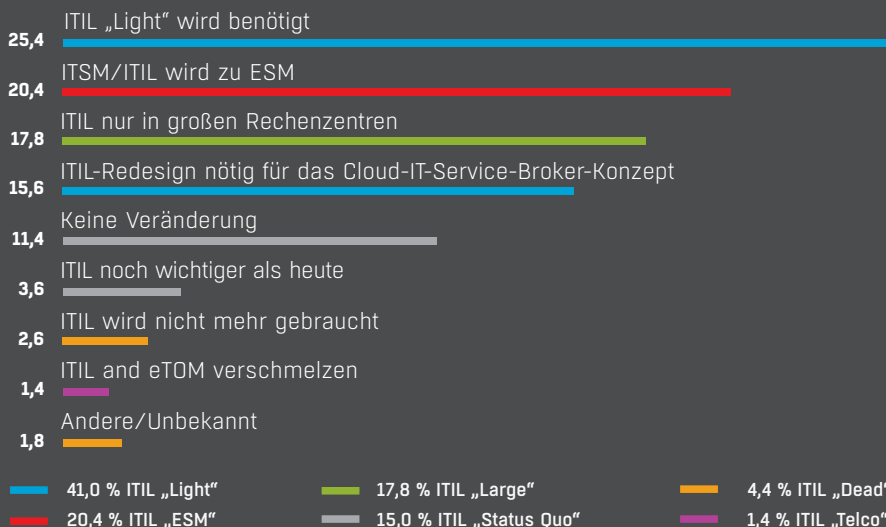
Firmen konzentrieren ihre Investitionen auf den Servicekatalog, der im Sinne eines Enterprise-Service-Managements (ESM) wachsen soll.



Angaben in Prozent; n = 500 IT- und Business-Führungskräfte in deutschen Unternehmen; Quelle: Research in Action

## Wie wird sich ITIL in den nächsten fünf Jahren verändern?

Zwei Trends scheinen den Markt zu treiben: Unternehmen suchen nach ganzheitlichen Lösungen für das Service-Management, und dementsprechend braucht es ein Redesign der IT Infrastructure Library (ITIL).



Angaben in Prozent; n = 500 IT- und Business-Führungskräfte in deutschen Unternehmen; Quelle: Research in Action

## Hewlett Packard Enterprise

Der ITIL-Champion ist auch der Markführer im IT- und Enterprise-Service-Management

**Allgemein:** HPE ist einer der bedeutendsten ITIL-Innovatoren und einer der wichtigsten Player im IT-Service-Management-Markt. HPEs Prozess-Know-how in diesem Umfeld ist sehr groß. Insbesondere deutsche Kunden wissen das zu schätzen. Mehr und mehr Projekte wenden sich momentan auch dem Enterprise-Service-Management zu.

**Strategie:** HPE präsentiert sich als höchst differenzierter Hersteller. Deutsche Kunden sind von dem partnerschaftlichen Ansatz angetan. Insbesondere HPEs Big-Data- und Analytics-Lösungen bekommen gute Noten.

**Umsetzung:** HPE ist einer der beiden Marktführer bezogen auf den Marktanteil. Es ist daher nur logisch, dass HPE alle Aspekte des Angebotsspektrums mit seinen Produkten abdeckt. Die deutschen Kunden sind damit zufrieden und geben HPE bezüglich Kundennutzen versus Preis eine sehr gute Note.

**Kundenzitat:** „HPE hat uns zu ITIL geführt. Das ist zwar lange her, aber wir sind seitdem bei der Stange geblieben und haben es nicht bereut.“ (IT-Leiter eines deutschen Fertigungsunternehmens)

**Zusammenfassung:** HPE ist die Nummer eins im deutschen Markt. Das wird auch so bleiben, wenn HPE sein ITIL- und Prozess-Know-how aggressiv nutzt, um in den Markt für Enterprise-Service-Management vorzudringen.

## BMC Software

Bei diesem Anbieter hat die Metamorphose vom Business-Service-Management zum Enterprise-Service-Management begonnen.

**Allgemein:** BMC Software steht am ehesten dafür, dem IT-Leiter Business-Service-Management nahezubringen. Die Marke BMC ist bei Business-Entscheidern daher sehr bekannt.

**Strategie:** BMC ist ein höchst differenzierter Hersteller. Die Business-Service-Management-Vision ist in deutschen Unternehmen noch sehr präsent.

**Umsetzung:** BMC ist einer der beiden Marktführer bezogen auf den Marktanteil. Es ist daher nur logisch, dass BMC alle Aspekte des Markts mit seinen Produkten abdeckt. Die deutschen Kunden sind damit sehr zufrieden und geben dem Softwarehaus bezüglich des Kundennutzens in Relation zum Preis auch eine sehr gute Note.

**Kundenzitat:** „BMC ist für uns Business-Service-Management. Wir sind noch nicht da, haben aber einen Plan.“ (CIO eines deutschen Chemieunternehmens)

**Zusammenfassung:** Als einer der beiden Marktführer, gemessen am Umsatz, sollte BMC Software der Sprung zum Enterprise-Service-Management in absehbarer Zeit gelingen.

### ▶▶ helpLine

Der Anbieter kann auf eine sehr gute Kombination aus IT- und Enterprise-Service-Management bauen.

**Allgemein:** helpLine ist ein mittelständischer deutscher Softwarehersteller, der den Sprung vom reinen IT-Service-Management zum kombinierten IT- und Enterprise-Service-Management schon sehr früh gemacht hat. helpLine ist einer der wichtigsten Wettbewerber und gewinnt häufig Ausschreibungen, in denen innovative Antworten erwartet werden.

**Strategie:** helpLine ist ein höchst differenzierter und innovativer Hersteller. Die

Kunden sind von der kombinierten IT- und Enterprise-Service-Management-Strategie überzeugt.

**Umsetzung:** Durch den stringenten Fokus auf die Kundenbedürfnisse und die „Wir-leben-Service“-Mentalität stellt helpLine den Kunden in den Mittelpunkt und hat die besten Ergebnisse für Kundenzufriedenheit beziehungsweise Preis versus Kundennutzen erzielt. helpLine ist in der Lage, sämtliche Kundenanforderungen in vollem Umfang zu erfüllen.

**Kundenzitat:** „Mit der Software von helpLine erzielen wir nachweislich eine hohe Rendite und sind auch strategisch hervorragend positioniert.“ (CIO eines deutschen Finanzdienstleisters)

**Zusammenfassung:** Aufgrund langjähriger Erfahrung ist helpLine heute einer der wichtigsten Hersteller im deutschen Markt, insbesondere wenn der Kunde eine Kombination aus IT- und Enterprise-Service-Management sucht. Alles im grünen Bereich für weiteres Wachstum.

### ▶▶ Realtech

Vor allem bei den SAP-Kunden ist der Anbieter gesetzt.

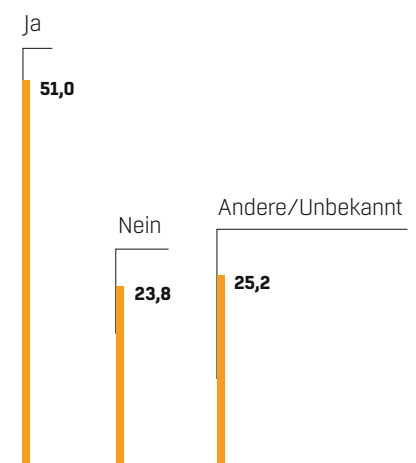
**Allgemein:** Realtech hat ein vollständiges Service-Management-Portfolio, das mit den großen Anbietern konkurrieren kann. Der OEM-Vertrag mit SAP (SAP IT Infrastructure Management) ermöglicht Realtech nun den Aufstieg in die erste Liga.

**Strategie:** Die Realtech-Kunden sind mit der neuen strategischen Ausrichtung des OEM-Vertrags mit SAP zufrieden. Für Realtech eröffnen sich hier neue Vertriebsmöglichkeiten, besonders in der Verknüpfung mit IT-Financial-Management und Enterprise-Service-Management.

**Umsetzung:** Die Realtech-Produkte sind vergleichsweise einfach zu installieren

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

Gut die Hälfte der Unternehmen will in Enterprise-Service-Management investieren.



Angaben in Prozent; n = 500 IT- und Business-Führungskräfte in deutschen Unternehmen; Quelle: Research in Action

## Vendor Selection Matrix – Bewertungskriterien

### Strategie

Vision und Vermarktung (30 Prozent): Hat das Unternehmen eine durchgängige Vision, die mit den mutmaßlichen Marktszenarien der Zukunft in Einklang steht? Ist die Vermarktungs- und Vertriebsstrategie für die Zielmärkte und Zielkunden geeignet?

Innovation und Partner-Ökosystem (20 Prozent): Wie innovativ ist das Unternehmen? Wie ist das Partner-Ökosystem organisiert, und wie effizient ist das Partner-Management?

Firmenstabilität und Umsetzungskraft (15 Prozent): Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit eines langfristigen Überlebens des Unternehmens? Verfügt das Unternehmen über die notwendigen Ressourcen zur Umsetzung der Strategie?

Differenzierung und Alleinstellungsmerkmal (35 Prozent): Verfügt die Lösung über ein Alleinstellungsmerkmal (USP) und klare Differenzierungen gegenüber der Konkurrenz?

### Umsetzung

Breite und Tiefe des Lösungsangebots (30 Prozent): Deckt die Lösung alle vom Kunden erwarteten, notwendigen Funktionen ab? Marktanteil und Wachstum (15 Prozent): Wie hoch ist der Marktanteil, und wächst er stärker als der Marktdurchschnitt?

Kundenzufriedenheit und Bekanntheitsgrad (25 Prozent): Wie zufrieden sind die Kunden mit der Lösung und dem Anbieter; wie bekannt ist der Anbieter?

Preis versus Kundennutzen (30 Prozent): Wie bewerten die Kunden das Verhältnis zwischen dem Preis und dem empfundenen Wert der Lösung?

und zu managen. Sie sind zudem relativ preiswert. Die hohe Kundenzufriedenheit sollte daher nicht überraschen. Aufgrund der unterentwickelten Servicekapazitäten von SAP (Solution Manager) wird Realtech zunehmend von SAP-Kunden im IT-Service-Management-Umfeld nachgefragt werden.

**Kundenzitat:** „Realtech ist nach unserer Meinung die einzige Firma, die den SAP Solution Manager im Kontext von IT-Service-Management vernünftig implementieren kann.“ (CIO eines deutschen Fertigungsunternehmens)

**Zusammenfassung:** Die Realtech AG war immer eng mit SAP verbunden. Für SAP-Kunden sollte das ebenfalls in Walldorf ansässige Unternehmen erste Wahl für IT-Service-Management und IT-Financial-Management sein.

### IBM

Die angestrebte Kombination von IT- und Enterprise-Service-Management verspricht einiges für die Zukunft.

**Allgemein:** IT-Service-Management ist eines der Kernthemen von IBMs Softwareportfolio. IBM hat auch ein separates Produkt für Enterprise-Service-Management.

**Strategie:** IBM ist ein höchst differenzierter Hersteller mit einer starken Vision. Die IBM-Kunden sind mit den Innovationen im Enterprise-Service-Management-Markt sehr zufrieden, wünschen sich aber auf Dauer ein integriertes Produkt für beide Märkte.

**Umsetzung:** IBMs Produktportfolio kann im Markt problemlos bestehen. Die Kundenzufriedenheit ist allerdings nur durchschnittlich. Zudem bemängeln die Anwender den vergleichsweise hohen Preis für die IBM-Produkte.

**Kundenzitat:** „Wir sind IBM-Kunde. Das

ist nicht immer einfach, aber wir profitieren unter dem Strich.“ (IT-Leiter eines deutschen Finanzdienstleisters)

**Zusammenfassung:** IBM wird einer der wichtigsten Hersteller im kombinierten IT- und Enterprise-Service-Management-Markt werden.

### USU

Der Anbieter kann mit seinem IT-Service-Management mit der höchsten Kundenzufriedenheit punkten.

**Allgemein:** USU ist ein mittelständisch geprägter deutscher Softwarehersteller und wendet sich mit einem ganzheitlichen IT- und Enterprise-Service-Management-Lösungsportfolio vor allem an die IT-Leitungsebene. Die Marke USU ist deshalb bei deutschen Entscheidern sehr bekannt.

**Strategie:** USU ist ein höchst differenzierter Hersteller. Die USU-Kunden sind angehen von der schrittweisen Erweiterung des Produktportfolios hin zum Enterprise-Service-Management.

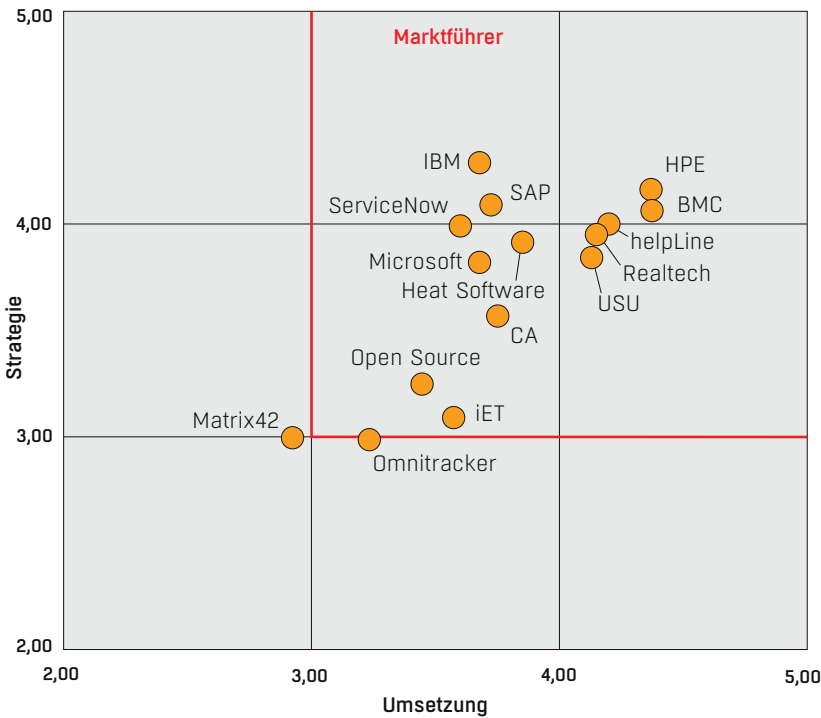
**Umsetzung:** Trotz der relativ geringen Firmengröße hat USU die besten Ergebnisse für Kundenzufriedenheit beziehungsweise Preis versus Kundennutzen erzielt. USU ist problemlos in der Lage, sämtliche Kundenanforderungen im IT-Service-Management-Markt zu erfüllen.

**Kundenzitat:** „USU ist für uns untrennbar mit IT-Service-Management verknüpft. Es gibt für uns keinen anderen Hersteller, der Fähigkeiten und Preis so attraktiv kombinieren kann.“ (CIO eines deutschen Finanzdienstleisters)

**Zusammenfassung:** USU ist bei deutschen Kunden sehr beliebt. Die Erweiterung des Produkts „USU Valuation“ hin zum Enterprise-Service-Management wird die Attraktivität in der Zukunft zusätzlich steigern.

**Ranking der Hersteller**

Hinsichtlich Strategie und Umsetzung positionieren sich Hewlett Packard Enterprise und BMC mit ihren Lösungen für das Service-Management vorne in der Wertungsmatrix von Research in Action. Doch helpLine mischt kräftig mit.



	Strategie	Execution	Total	
1	HPE	4,18	4,38	8,56
2	BMC	4,08	4,38	8,46
3	helpLine	4,00	4,20	8,20
4	Realtech	3,95	4,15	8,10
5	IBM	4,30	3,68	7,98
	USU	3,85	4,13	7,98
7	SAP	4,10	3,73	7,83
8	Heat Software	3,93	3,85	7,78
9	ServiceNow	4,00	3,60	7,60
10	Microsoft	3,83	3,68	7,51
11	CA	3,58	3,75	7,33
12	Open Source	3,25	3,45	6,70
13	iET	3,10	3,58	6,68
14	Omnitracker	3,00	3,23	6,23
15	Matrix42	3,00	2,93	5,93

Legende: 2 = niedrig, 5 = hoch; Quelle: Research in Action

**Fazit**

Die Prozessreife in der IT ist von den Fachabteilungen inzwischen akzeptiert. Business-Verantwortliche möchten die IT-Erfahrungen mit den ITIL-Prozessen nun nutzen, um auch die Enterprise-Service-Prozesse zu automatisieren. IT wird somit auch an dieser Stelle mehr und mehr zu dem Business-Partner, der sie schon lange sein wollte.

Enterprise-Service-Management benötigt IT-Service-Management: Der Wunsch nach

einer Einführung des Enterprise-Service-Managements – mehr als die Hälfte der Befragten in dieser Untersuchung äußerte sich entsprechend – kann nur erfüllt werden, wenn Unternehmen tatsächlich die bestehenden IT-Service-Management-Erfahrungen nutzen.

SaaS wird die Bereitstellungsplattform der Zukunft. Während neue Anbieter sich meist auf reine SaaS-Lösungen konzentrieren, rüsten die etablierten Anbieter ihre vorhandenen Lösungen entweder um oder bieten zumindest SaaS-Optionen an. (ba)

**Sonderdruck aus COMPUTERWOCHE 2016 – 14-15 vom 4. April 2016 für**

**REALTECH Deutschland GmbH**

Industriestraße 39c  
69190 Walldorf

Telefon: +49 6227-837-0  
Telefax: +49 6227-837-837  
E-Mail: info@realtech.com  
[www.realtech.de](http://www.realtech.de)

