

---

## Wachsender Fokus auf IT-Servicequalität

Veröffentlicht am: 30.03.2015, 12:54

Pressemitteilung von: **denkfabrik groupcom GmbH // Wilfried Heinrich**

Die Bedeutung leistungsfähiger IT-Services für die Geschäftsprozesse steigt zwar nach Einschätzung von immer mehr Unternehmen, es fehlt ihnen jedoch meist noch an den notwendigen Instrumenten zur Qualitätssteuerung. Nach einer Vergleichserhebung der ITSM Group hat sich daran in den letzten sechs Jahren nur wenig geändert. Hauptsächlich fehlt es nach Auskunft der befragten IT-Manager an klaren Qualitätsdefinitionen für die IT-Services und der Messbarkeit von Verbesserungen.

So betonen 59 Prozent von ihnen, dass die IT-Servicequalität einen durchgängig sehr hohen Einfluss auf Geschäftsabläufe hat, zusätzliche 29 Prozent messen ihr eine etwas geringere Bedeutung zu. Dem steht jedoch ein mehrheitlich noch geringeres Engagement zur Qualitätssteuerung entgegen, denn die zu diesem Zweck notwendigen Analysen finden nicht einmal in jedem fünften Fall regelmäßig und durchgängig statt. Weitere 34 Prozent nehmen zwar kontinuierlich Qualitätsbewertungen vor, beschränken sich dabei aber auf einzelne IT-Services. Somit prüft nur gut die Hälfte der IT-Organisationen mit einer zumindest gewissen Konsequenz ihre Serviceleistungen.

"Beim Qualitätsthema ist eine wachsende Dynamik zu erkennen, weil auch von Kunden zunehmend die Messbarkeit von IT-Services eingefordert wird", weiß Timo Schrader, Senior Consultant der ITSM Group, auch aus seiner Beratungspraxis. Allerdings fehlt es aktuell in zwei Dritteln der Unternehmen noch an klaren Bewertungsmaßstäben für die Servicequalität sowie an methodischen Vorgehensweisen zur Initiierung von Prozessverbesserungen. Auch das Reporting über alle Kontrollebenen hinweg sowie das Monitoring der IT-Services weisen mehrheitlich noch deutliche Defizite auf. Selbst das Qualitätsverständnis in den IT-Organisationen zählen 41 Prozent der fast 300 befragten IT-Manager zu den Gründen, warum die Steuerung der ITSM-Qualität bisher noch nicht umfassender etabliert werden konnte.

Schrader ergänzt noch einen weiteren Aspekt, der sich oft als Hürde erweist: "Viele Kernanforderungen, wie beispielsweise das Change Management, Financial Management oder Service-Kataloge, sind häufig noch gar nicht ausreichend umgesetzt. Dadurch erweist es sich für die IT-Organisationen als schwierig, zusätzlich eine strategische Fokussierung auf die Qualitätssteuerung von IT-Services vorzunehmen." Die Umsetzung stelle keineswegs eine triviale Angelegenheit dar, weil im Regelfall zunächst einmal die methodischen Vorgehensweisen und Prinzipien für eine wirksame Qualitätssteuerung entwickelt werden müssten.

Aus diesem Grund integriert die ITSM Group mit dem "IT-Quality-Cockpit" eine Qualitätskomponente direkt in die Gestaltung der jeweiligen Prozesse. Für die Einführung des Service Catalogue Management bedeutet dies beispielsweise, dass sich über diese Methode die Qualität der im Katalog angebotenen Services operabel definieren und anschließend auch objektiv messen lässt. "Die IT-Organisationen können damit nicht nur ihre individuellen Leistungsnormen festlegen, sondern sie implementieren gleichzeitig ein effektives Bewertungs- und Steuerungssystem für das Qualitätsmanagement ihrer Service-Kataloge", erläutert Schrader den Nutzen dieses optional nutzbaren Mehrwert-Moduls. Es wurde auch bereits in Lösungen für das Service Reporting und das Financial Management integriert.

Ergebnisse:

Die Ergebnisse können unter  
[http://www.denkfabrik-group.com/downloads/itsm-consulting/Research\\_ITSM\\_Qualitaet\\_2015.zip](http://www.denkfabrik-group.com/downloads/itsm-consulting/Research_ITSM_Qualitaet_2015.zip)  
heruntergeladen werden

---

## Pressekontakt

Herr Wilfried Heinrich  
Geschäftsführer

### **denkfabrik groupcom GmbH**

Pastoratstraße 6  
50354 Hürth, Deutschland

Telefon: +49 (0) 22 33 - 61 17-72

E-Mail: wilfried.heinrich@denkfabrik-group.com

Website: www.denkfabrik-group.com

### **Firmenportrait**

Der Name der Denkfabrik ist ihr Konzept: Mehr Gedanken als üblich investieren, um zu den etwas wirkungsvolleren und gleichzeitig wirtschaftlicheren Wegen in PR und Marketing zu gelangen. In jedem noch so selbstverständlich erscheinenden Projekt, weil der Erfolg tagtäglich neu erkämpft werden muss. Apropos kämpfen: Denken allein führt nicht zum Ziel. Weil selbst exzellente Ideen nur soviel wert sind, wie sie auch in der Praxis an hohen Erwartungen erfüllen können. Und dafür können wir den Beweis anführen.

### **Wichtiger Hinweis:**

Für diese Pressemitteilung sowie das Bild- und Tonmaterial ist allein der jeweils angegebene Herausgeber verantwortlich. In der Regel ist dieser der Urheber der Presstexte sowie der angehängten Bild und Informationsmaterialien. Das TRENDKRAFT-Pressportal ist für den Inhalt dieser Pressemitteilung nicht verantwortlich und übernimmt keine Haftung für die Korrektheit oder Vollständigkeit der dargestellten Meldung. Die Nutzung von hier archivierten Informationen zur Eigeninformation und redaktionellen Weiterverarbeitung ist in der Regel kostenfrei. Vor der Weiterverwendung sollten Sie allerdings urheberrechtliche Fragen mit dem angegebenen Herausgeber klären. Eine systematische Speicherung dieser Daten sowie die Verwendung auch von Teilen dieses Datenbankwerks sind nur mit schriftlicher Einwilligung durch das TRENDKRAFT-Pressportal gestattet.

Des Weiteren beachten Sie bitte unseren Haftungsausschluss unter: <https://trendkraft.io/haftungsausschluss>