



## **Neue Research In Action Studie – ITIL Prozess- und Optimierungsberatung: Die Top 10 Beratungshäuser in Deutschland 2019**

### **Hartenfels – 5. November, 2019: Für IT und Enterprise Service Management Prozesse und deren Optimierung ist ITIL bereits der De-Facto Standard in Deutschland**

Research In Action GmbH veröffentlicht die neuste Vendor Selection Matrix™ - ITIL Prozess- und Optimierungsberatung: Die Top 10 Beratungshäuser in Deutschland 2019.

Bei der Vendor Selection Matrix™ handelt es sich um eine weltweit einzigartige, überwiegend auf Umfragen beruhende Methodik zur vergleichenden Herstellerbewertung. Mindestens 60% der Bewertungsergebnisse basieren auf der Befragung von 750 IT-Budgetverantwortlichen in deutschen Großunternehmen und Unternehmen des gehobenen Mittelstandes, im Rahmen einer kombinierten Telefon- und Online-Befragung. Maximal 40% der Bewertungsergebnisse basieren auf der Meinung der Analysten (nicht nahezu 100%, wie bei der Mehrzahl der anderen Herstellerbewertungen).

Details zur Studie: <http://researchinaction.de/wp-content/uploads/2019/11/RIA-VSM-ITIL-2019-WWW-1.pdf>

Eveline Oehrlich, Research Direktor der Research In Action GmbH zu den Studienergebnissen:

- **ITIL ist bereits heute der De-Facto Standard.** Wie unsere Umfrage zeigt, setzen mehr als 90% der Unternehmen bei der Umsetzung von IT Service Management (ITSM) auf das ITIL Framework (IT Infrastructure Library). Der ITIL-Katalog ist seit Einführung gewachsen und immer stärker standardisierter worden. Kritiker, welche agilen Methoden nutzen argumentieren allerdings, dass das ITIL Framework zu bürokratisiert ist. Die neueste Einführung von ITIL 4 ist deshalb mehr dem Agile und DevOps Konzept entgegenkommen.
- **Die Macher von ITIL haben auf diesen Grundkonflikt mit Version 4 reagiert.** Die im Jahr 2019 erschienene neue Iteration enthält erstmals klare Bezüge zu Begriffen, Methoden und Technologien aus den Bereichen DevOps, Agile, Lean oder Cloud. Damit schafft das Framework einige erste Anknüpfungspunkte für mehr Agilität im Service-Management.
- **ITSM lässt sich nicht mehr von weiteren Serviceprozessen separieren.** Viele Themen, die heute noch außerhalb von IT Geschäftsprozesse liegen sind in der Zukunft keineswegs mehr eine exklusive Domäne der IT. Die Digitalisierung hat eine gesamtwirtschaftliche Verbreitung von Services zur Folge und durch diese steigt die Nachfrage bei vielen Unternehmen die existierenden Geschäftsprozesse zu optimieren und zu automatisieren. Dies bezeichnen wir als Innovationsdruck der von fast allen Unternehmen, ob groß oder klein zu spüren ist. Von den Beratungsfirmen die ITIL Prozess- und Optimierungsberatung anbieten wurden ihre Angebote zum Enterprise Service Management entsprechend erweitert.



- **Veränderung von ITIL bis 2025.** Der deutschen Unternehmen wünschen sich die folgenden Veränderungen von ITIL zwischen heute und 2025:
  1. ITIL „Light“; 25,2%
  2. ITSM-ITIL wird zu ESM; 24,3%
  3. ITIL „Cloud“; 17,7%
  4. ITIL nur für große Rechenzentren; 15,9%
  5. Keine Veränderung; 7,2%
  6. ITIL wird nicht mehr gebraucht; 5,5%
  7. ITIL noch wichtiger als heute; 2,3%
  
- **Das Ranking der fünf besten Beratungsanbieter sieht so aus:**
  1. **Materna agineo**
  2. **DCX Technology**
  3. **NTT DATA**
  4. **Computacenter**
  5. **SERVIEW**

#### **Haftungsausschluss für die Vendor Selection Matrix™:**

Die Research In Action GmbH unterstützt keine der in unseren Forschungspublikationen genannten Anbieter, Produkte oder Dienstleistungen und empfiehlt den Technologienanwendern nicht, nur die Anbieter mit den besten Bewertungen auszuwählen. Die im Rahmen dieser Untersuchung gewonnenen Erkenntnisse stammen sowohl aus Unternehmen als auch aus Anbieterquellen, die wir als zuverlässig erachten. Die Publikationen der Research In Action GmbH geben die Ansichten der Analysten wieder und sollten nicht als Tatsachenangabe betrachtet werden. Diese Ansichten können sich ohne weitere Ankündigung ändern. Die Research In Action GmbH übernimmt für diese Untersuchung keinerlei ausdrückliche oder stillschweigende Gewähr, einschließlich jedweder Mängelgewährleistung oder Gewährleistung der Eignung für einen bestimmten Zweck.

#### **Über Research in Action:**

Die Research In Action GmbH ist ein führendes unabhängiges Forschungs- und Beratungsunternehmen im Bereich Informations- und Kommunikationstechnologie. Das Unternehmen bietet sowohl zukunftsorientierte, als auch praxisnahe Beratung für Unternehmen und Lösungsanbieter an.



**Pressekontakt:**

Research In Action GmbH

Eveline Oehrlich

Research Direktor

Alte Schule

56244 Hartenfels

Telefon: +49 151 40158054

Email: [eoehrlich@researchinaction.de](mailto:eoehrlich@researchinaction.de)

Internet: [www.researchinaction.de](http://www.researchinaction.de)