

## Presseinformation

# IT-Prozessautomation im IT-Management hat hohe Priorität

***Centracon-Studie: Für fast zwei Drittel der Unternehmen gehören automatisierte IT-Prozesse zu den wichtigsten strategischen Themen***

***Einfachheit in der Implementierung und Bedienung sind zentrale Anforderungen an Tools zur IT-Prozessautomation***

**(Leverkusen, 19.01.2010)** Die IT-Prozessautomation im IT-Management spielt für die Unternehmen eine immer größere Rolle. Nach den Ergebnissen einer Erhebung durch das Leverkusener Beratungshaus Centracon gehört sie bei einem Viertel der fast 200 befragten Firmen zu den drei strategisch wichtigsten Handlungsfeldern, weitere 37 Prozent zählen sie zu den Top-5-Themen.



Gefragt danach, bei welchen fünf Anforderungen der Praxis die Automation von IT-Prozessen besonders wichtig ist, nennen 88 Prozent der befragten Betriebe die Rationalisierung von IT-Betriebsabläufen. An zweiter Stelle des Rankings positionieren sich Service Request Automation und das Virtualisierungs-Management mit 78 bzw. 76 Prozent. Über zwei Drittel der Unternehmen sehen auch im Management der User und ihrer Rechte ein wichtiges Einsatzfeld für Lösungen zur IT-Prozessautomation. Compliance-Aspekte genießen in diesem Zusammenhang eine deutlich geringere Aufmerksamkeit; sie finden sich auf Platz 5 wieder (58 Prozent). Ähnlich viele nennen auch strategisch neuere Themen wie den Einsatz von Self Services bzw. IT-Marktplätze und die Steuerung von Cloud Services als Anwendungsfeld für die IT-Prozessautomation.

Mit Blick auf das Leistungsprofil der dafür erforderlichen Tools steht an erster Stelle, dass die betreffende Lösung einfach implementierbar sein sollte. Diesen Aspekt stellen 78 Prozent der befragten IT-Manager in den Vordergrund. Fast genauso viele erwarten, dass sich mit diesem Werkzeug die bestehenden Prozesse integrieren lassen. Auch die Flexibilität des Tools hat für 71 Prozent eine große Bedeutung. Die weiteren Positionen in der Anforderungsliste belegen nach Meinung von zwei Dritteln der Unternehmen die bedarfsgerechte Erweiterbarkeit der IT-Prozessautomation mittels dieser Lösung sowie die einfache Bedienbarkeit. Wirtschaftliche Gesichtspunkte haben nach dem Votum der Firmen in der Centracon-Erhebung im Gegensatz dazu eine deutlich geringere Bedeutung. So werden geringe Anschaffungs- und Betriebskosten lediglich von der Hälfte der befragten Unternehmen den besonders wichtigen Entscheidungskriterien zugeordnet.

Diese Anforderungen sind aber erst selten erfüllt. Denn nur jeder fünfte Anwender gibt zu Protokoll, dass er bisher gute Erfahrungen mit Tools zur IT-Prozessautomation gemacht hat. Zusätzliche 16 Prozent geben ein befriedigendes Urteil ab. Dagegen urteilen 35 Prozent negativ und über ein Viertel der befragten Firmen hat noch keine Erfahrung mit Lösungen zur Automatisierung der IT-Prozesse.

„Der Automatisierungsgedanke hat zwar eine bestechende Logik und bietet ein breites Nutzenspektrum, er ist in der Praxis trotzdem erst selten konsequent umgesetzt“, urteilt Centracon-Geschäftsführer Robert Gerhards aus seinen Beratungserfahrungen heraus. Als Ursache nennt er vor allem die häufig schwer zu handhabbaren Lösungen. „Ein Tool verliert seine Existenzberechtigung, wenn es, statt schnell deutliche Effizienzeffekte zu erzeugen, selbst zu einem Pflegefall wird und umfangreiche Ressourcen verschlingt“, kritisiert er. Die IT-Verantwortlichen würden deshalb den immer vielfältigeren Tool-Angeboten für alle denkbaren Anforderungen zunehmend skeptisch gegenüber stehen und sich nur noch für Lösungen entscheiden, die sich schnell einführen lassen und ihnen ein einfaches Handling gewährleisten.

## Ergebnisse

Die Befragungsergebnisse können [hier](#) im TIF-, GIF- und JPEG-Format heruntergeladen werden.

### **Welche strategische Bedeutung hat in Ihrem IT-Management die Service- bzw. IT-Prozessautomation?**

- gehört zu den Top 3-Themen 26%
- gehört zu den Top 5-Themen 37%
- gehört zu den Top 8-Themen 29%
- geringe Bedeutung 8%

(n = 188 Unternehmen über 50 Mio. Umsatz; Quelle: centracon; 2009)

### **Welche fünf Themen/Anforderungen für die Automation von IT Prozessen sind primär relevant?**

1. Rationalisierung von IT-Betriebsabläufen 88%
2. Service Request Automation 78%
3. Virtualisierungs-Management 76%
4. User-/Rechte-Management 70%
5. Nachvollziehbarkeit / Compliance 58%
6. Self Services / IT-Marktplatz 55%
7. Steuerung von Cloud Services 49%
8. andere 23%

### **Welche fünf Merkmale sind Ihnen bei Lösungen zur IT-Prozessautomation besonders wichtig?**

1. einfach implementierbar 78%
2. bestehende Prozesse integrierbar 77%
3. hohe Flexibilität 71%
4. bedarfsgerecht erweiterbar 66%
5. einfach in der Benutzung 64%
6. günstige Betriebskosten 55%
7. günstige Anschaffungskosten 52%
8. andere 14%

### **Welche Erfahrungen haben Sie bisher mit Lösungen zur IT-Prozessautomation gemacht?**

- gute 22%
- befriedigende 16%
- wenig befriedigende 35%
- keine 27%

## **Über centracon:**

Lösungen für die flexible und kosteneffiziente Bereitstellung und Verwaltung von IT-Arbeitsplätzen und Anwendungen charakterisieren die Kernkompetenzen von centracon. Unser Beratungsspektrum erstreckt sich neben der klassischen Optimierung und Standardisierung von Arbeitsplatz-Infrastrukturen, von der Implementierung innovativer Technologielösungen wie Anwendungsvirtualisierung und Virtual Desktops, über Prozess- und Infrastruktur-Automation bis hin zu innovativen Businesslösungen wie beispielsweise User-Self-Service-Konzepte. Zu den Kunden gehören beispielsweise Deutsche Telekom AG, FinanzIT, Deutsche Post AG, GAD eG, Heidelberger Druckmaschinen, Swisscom IT Services, Deutsche Bahn AG, e.on und verschiedene Bundesbehörden wie das Bundesinnenministerium.  
[www.centracon.com](http://www.centracon.com)

## **Weitere Informationen**

meetBIZ & Denkfabrik GmbH

Wilfried Heinrich

Pastoratstraße 6, D-50354 Hürth

Tel.: +49 (0)2233-6117-72, Fax: +49 (0)2233-6117-71

[heinrich.denkfabrik@meetbiz.de](mailto:heinrich.denkfabrik@meetbiz.de), [www.agentur-denkfabrik.de](http://www.agentur-denkfabrik.de)