TEC WORKSHOP

Link: https://www.tecchannel.de/a/itil-in-der-cloud-die-ausnahme,2040525

Einsatz neuer ITSM-Tools geplant

ITIL in der Cloud die Ausnahme

Datum: 07.05.2013
Autor(en): Werner Kurzlechner

Beim Service-Management für Cloud Computing richten sich Unternehmen laut IDC bisher selten nach ITIL. Ein Grund: ITIL erfasst einige Cloud-Erfordernisse nicht.

Beim Cloud Computing hat sich die IT Infrastructure Library (ITIL) bislang noch nicht als Management-Richtschnur durchgesetzt. Das geht aus einer **Studie von IDC**[1] hervor, für die 153 IT-Entscheider aus Unternehmen in Deutschland mit mehr als 500 Mitarbeitern befragt wurden. „Unternehmen verlassen sich für das Management ihrer Cloud Services auf IT-Service-Management- (ITSM) Tools und -Prozesse, orientieren sich dabei aber noch selten an der Best-Practices-Sammlung ITIL“, fasst IDC das Kernergebnis der Umfrage zusammen.

Fast alle der befragten Unternehmen orientieren sich zwar in Teilen an den unter dem Etikett ITIL zusammengefassten Empfehlungen für ein effektives Management ihrer Service-Prozesse. Für Cloud Services findet eine solche Orientierung jedoch nur bei einem Viertel der Unternehmen statt. Nur 19 Prozent wählen ITSM-Tools zum Cloud-Management vorrangig nach ITIL-Konformität aus. „Ein Grund dafür ist, dass einige ITIL-Prozesse durch die Nutzung eines Cloud-Services obsolet werden“, kommentiert IDC-Berater Mark Schulte. „Schließlich geht die aktuelle ITIL-Fassung nicht ausreichend auf die Erfordernisse für das Management insbesondere von Public Cloud Services ein.“ Das größte Hindernis sehen die IT-Entscheider im mangelnden technischen Verständnis der Fachabteilungen. Diese setzen Cloud-Dienste mitunter an der IT-Abteilung vorbei ein, sodass ein Management nicht möglich ist. IDC rät vor diesem Hintergrund zu einem stärkeren fachabteilungsübergreifenden Austausch mit der IT-Abteilung

44 Prozent der Unternehmen wollen laut Studie ein neues ITSM-Tool zu Management der Cloud-Services einführen; gerade mittelständische Unternehmen mit 500 - 999 Mitarbeitern sehen dies als die beste Variante an. Dagegen entscheiden sich 29 Prozent der Betriebe für ein Add-On und nur 16 Prozent für den Einsatz einer neuen Komplettlösung. Grund dafür ist nach Ansicht von IDC der ungleich höhere Aufwand, der bei einer kompletten Umstellung der IT-Infrastruktur auf ein neues Tool entsteht.

Links im Artikel:

[1] **http://www.idc.de/press/presse_idc_studie_itsm2013.jsp**

IDG Tech Media GmbH
Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.