

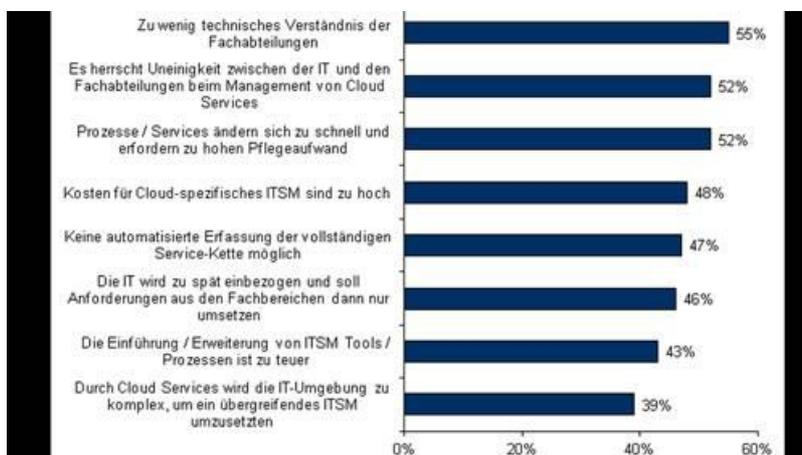
Link: <https://www.computerwoche.de/a/itil-kaum-fuer-cloud-services-genutzt,2539011>

IT-Service-Management in der Cloud

## ITIL kaum für Cloud-Services genutzt

Datum: 24.05.2013  
Autor(en): Andreas Schaffry

Deutsche Unternehmen setzen zur Verwaltung von Cloud-Services zwar IT-Service-Management-(ITSM)-Tools ein, doch sie vernachlässigen laut einer IDC-Studie die ITIL-Konformität.



Ein ITIL-konformes IT-Service-Management von Cloud-Diensten scheitert, weil es in den Fachbereichen zu wenig Technikverstand gibt.

Foto: IDC

Viele Unternehmen haben ihre **Cloud**<sup>1</sup>-Planungen in den vergangenen zwölf Monaten in die Tat umgesetzt. Das adäquate Management von Cloud-Services ist nun Aufgabe von IT-Verantwortlichen und IT-Abteilungen. Rund drei Viertel der Firmen setzen dafür IT-Service-Management-(**ITSM**<sup>2</sup>)-Tools und -Prozesse ein. Die Nutzung von Cloud-Services gehe mit ITSM-Tools und -Prozessen Hand in Hand. Das stellten die Marktforscher von **IDC**<sup>3</sup> bei der Befragung von 153 IT-Entscheidern für die Studie "IT Service Management in Deutschland 2013 - Die Cloud als Herausforderung" fest.

### ITSM in Clouds: Fachbereiche bremsen IT aus

Das ITSM in Cloud-Umgebungen orientiert sich jedoch kaum an der IT Infrastructure Library (**ITIL**<sup>4</sup>), die entlang fünf definierter Lebenszyklus-Abschnitte Best-Practice-Empfehlungen für ein effektives Management der Serviceprozesse bietet. Nur ein Viertel der Umfrageteilnehmer richten ihr ITSM für die Cloud an ITIL aus, obwohl 94 Prozent das Rahmenwerk zumindest in Teilen für das Service-Management ihrer Anwendungslandschaft nutzen. Daher überrascht nicht, dass nur 19 Prozent die ITIL-Konformität als eines der fünf wichtigsten Kriterien für die Auswahl eines ITSM-Tools zum Management ihrer Cloud-Umgebung nennen.

Das größte Hindernis für den geringen ITIL-Anteil beim ITSM in Cloud-Umgebungen liegt laut 55 Prozent der befragten IT-Verantwortlichen im mangelnden technischen Verständnis der Fachabteilungen. Diese würden teilweise Cloud-Dienste einsetzen, ohne dass die IT-Abteilung darin einbezogen ist. Für eine solche "Schatten-IT" sei auch kein Service-Management möglich. Jeweils 52 Prozent nannten als Barriere Unstimmigkeiten zwischen der IT und den Fachbereichen bezüglich des ITSM von **Cloud-Services**<sup>5</sup> sowie einen hohen Pflegeaufwand, da die Services und Prozesse sich schnell ändern. 47 Prozent halten die Kosten eines Cloud-spezifischen ITSM für zu hoch. Und 46 Prozent der befragten IT-Entscheider beklagten, dass die IT zu spät einbezogen wird und dann Anforderungen der Fachabteilungen lediglich umsetzen soll.

Hinzu komme, dass einige ITIL-Prozesse durch die Nutzung eines Cloud-Services obsolet werden. "Schließlich geht die aktuelle ITIL-Fassung nicht ausreichend auf die Erfordernisse für das Management insbesondere von **Public-Cloud**<sup>6</sup>-Services ein", erläutert IDC-Consultant Mark Schulte.

## Das Rad nicht neu erfinden

Knapp die Hälfte der Umfrageteilnehmer ist laut IDC der Ansicht, dass beim ITSM für Cloud-Umgebungen das Rad nicht neu erfunden werden muss und vorhandene Strukturen beibehalten werden können. Immerhin knapp 44 Prozent der Unternehmen wollen zur Verwaltung von Cloud-Services ein neues ITSM-Tool einführen. 29 Prozent planen, die bestehende ITSM-Lösung um ein Add-On zu erweitern. Nur 16 Prozent haben vor, eine neue Komplettlösung anzuschaffen. Das ist nach Ansicht von IDC auf den ungleich höheren Aufwand zurückzuführen, der bei der Umstellung der **IT-Infrastruktur**<sup>7</sup> auf ein neues Tool entsteht.

## Links im Artikel:

<sup>1</sup> <https://www.computerwoche.de/k/cloud-computing%2C3454>

<sup>2</sup> <https://www.computerwoche.de/a/die-besten-tools-fuer-itsm%2C2487481>

<sup>3</sup> [http://www.idc.de/press/presse\\_idc\\_studie\\_itsm2013.jsp](http://www.idc.de/press/presse_idc_studie_itsm2013.jsp)

<sup>4</sup> <https://www.computerwoche.de/a/itil-ist-erst-der-anfang%2C2510355>

<sup>5</sup> <https://www.computerwoche.de/a/zehn-fragen-zu-cloud-computing%2C1881211>

<sup>6</sup> <https://www.computerwoche.de/a/public-cloud-gewinnt-an-beliebtheit%2C2532960>

<sup>7</sup> <https://www.computerwoche.de/p/software-infrastruktur%2C335>