



Campana & Schott IT Service Management Maturity Assessment.

Starten Sie Ihre IT-Transformation.

Von Effizienz zu Exzellenz: Eine Reifegradanalyse zur Bestimmung von IT-Service-Management-Fähigkeiten als Grundlage für die Steigerung des Wertbeitrags der IT.

In der Ära der digitalen Transformation spielt die IT eine zentrale Rolle bei der Befähigung von Geschäftsentwicklung und Innovation. Nahtlos integrierte IT-Leistungen und Ende-zu-Ende-orchestrierte Prozesse sind nicht mehr nur ein technologischer Unterbau, sondern ein entscheidender Faktor für den langfristigen Unternehmenserfolg. Das IT Service Management Maturity Assessment ermöglicht die Bewertung von spezifischen Fähigkeiten der IT und ihrer Organisation, um eine Grundlage für deren Weiterentwicklung zu schaffen.

IT Service Management

Die Prozessdigitalisierung und -verbesserung – sowie die fortschreitende Integration mit dem Geschäft und seinen Wertschöpfungsprozessen – ist eine der Schlüsselkomponenten des modernen IT Service Managements. Eine kontinuierliche Verbesserung des IT Service Managements ermöglicht nicht nur im klassischen Sinne eine schnellere Ausführung von Aufgaben, eine Reduktion von Störfällen und Fehlern (durch z. B. eine geringere Anzahl an „Drehstuhlschnittstellen“ und Medienbrüchen), höhere Kundenzufriedenheit oder verbesserte Self-Service-Angebote und die Integration von Lieferanten. Sie steigert im besten Fall die Gesamteffizienz des Unternehmens dadurch, dass Ressourcen über die Grenze zwischen IT und Geschäft hinweg effektiver zusammenarbeiten und Anforderungen an die IT schneller erfasst, bewertet und in die Umsetzung gebracht werden können.

In der Vergangenheit agierte die IT als reaktive Dienstleisterin; heute jedoch kann sie durch Optimierungen in den Bereichen Services, Prozesse, Technologie und Organisationsstrukturen erheblich an Geschwindigkeit und Bedeutung gewinnen. Diese Fortschritte ermöglichen es der IT, Entwicklungen wie Künstliche Intelligenz, Cloud, Data und Analytics proaktiv zu bewerten, zu integrieren und als Grundlage für die Geschäftsbereiche bereitzustellen.

Das IT Service Management Maturity Assessment

Dieses Assessment setzt am aktuellen (Zu-)Stand der IT-Organisation an. Es wird angewendet, um eine strukturierte Bestandsaufnahme des Status quo des IT Service Managements zu erreichen und diesen zu dokumentieren. Auf Basis dieser Standortbestimmung können konkrete Empfehlungen für dedizierte Handlungsfelder zur Erhöhung des Reifegrads der Serviceerbringung abgeleitet werden.

Ziele

Um das Potenzial zur Realisierung möglicher Mehrwerte präzise zu bestimmen, ist ein systematischer Ansatz zur Bewertung und Optimierung des IT Service Managements sowie der zugehörigen Prozesse von entscheidender Bedeutung. Hier kommt das Maturity Assessment von Campana & Schott ins Spiel. Dieses Assessment ermöglicht neben der Bestimmung des Status quo eine umfassende Reifegradanalyse des IT Service Managements. Die Reifegradanalyse dient als Einschätzung für die IT, begünstigt einen direkten Vergleich mit Marktbegleitern oder einem Zielzustand, identifiziert Verbesserungspotenziale und schafft letztendlich die Grundlage für eine zielgerichtete Optimierung.

Durch die strukturierte Evaluierung von Prozessen und Managementstrukturen werden zwei wesentliche Ziele für die IT erreicht und die Beantwortung von zugehörigen Leitfragen ermöglicht:

1. **Objektive Bewertung des Status quo:** Entsprechen IT Services und deren Erbringung neben den eigenen derzeitigen auch den aktuellen, marktüblichen Anforderungen?
2. **Entscheidungsbasis für zukünftige Investitionen:** Sind IT Services und deren Erbringung flexibel, modern und skalierbar genug aufgestellt, um sich den zukünftigen Entwicklungen und Bedarfen anzupassen?

Das alles passiert mit dem Ziel, ein neues Level der unternehmensspezifischen IT Service Excellence zu definieren und dann sukzessive umzusetzen. Die Reifegradanalyse kann des Weiteren für jeden IT-Reifegrad angewendet werden und einen Abgleich mit dem avisierten Zielzustand des IT Service Managements ermöglichen.

Die Basis

Das Assessment basiert auf den folgenden Rahmenwerken und De-facto-Standards:

- ITIL 4
- COBIT 2019

Das Assessment betrachtet dabei vier Dimensionen, die relevante Perspektiven in einem ganzheitlichen Ansatz für das Service Management repräsentieren, einschließlich aller ITIL-Management-Praktiken:

- Organisationen und Menschen
- Informationen und Technologien
- Partner und Lieferanten
- Wertströme und Prozesse

Die Ergebnisse können somit für einen mehrzyklischen Prozess kontinuierlicher Verbesserung die Basis darstellen. Darüber hinaus können sie auch als Benchmark-Grundlage für regelmäßige Wiederholungen des Assessments dienen, um intern die Fortschritte zu prüfen oder extern eine Zertifizierung (z. B. nach ISO 20000, Axelos Maturity Model) zu ermöglichen.

Gründe und Mehrwerte

Gründe für eine Analyse des IT Service Managements umfassen in der Regel betriebswirtschaftliche Aspekte: So kann eine Analyse vor allem dann helfen, wenn die Qualität der IT-Leistungserbringung und ihre Kosten optimiert werden müssen. Auch eine Überlastung von Ressourcen, eine unzureichend gestaltete Zusammenarbeit mit Lieferanten, das Fehlen einer optimalen Unterstützung von Geschäftsprozessen und Geschäftsanforderungen sowie eine Schlechtleistung im Service Support – meist sichtbar in einer Unzufriedenheit von Anwender:innen oder Kunden im Supportfall – sind häufige Auslöser.

Mehrwerte belaufen sich nach langjähriger Erfahrung aus Campana & Schott Projekten auf Bereiche wie:

- Effektivere und effizientere Serviceerbringung
- Optimierte Investitionen durch bessere Bewertung von Bedarfen
- Passfähige Einbindung von internen und externen Ressourcen wie Lieferanten (Outsourcing-Grad)
- Bessere Orchestrierung von IT-Leistungen über die Grenzen zwischen IT und Geschäft hinweg (Business Partnering)
- Effizienter Einsatz von technologischer Unterstützung, z. B. durch Reduktion von (System-)Redundanzen und manuellen Schnittstellen
- Verbesserter Service Support und Reduktion von Störfällen
- Befähigung von Anwender:innen und Erhöhung der Anwenderzufriedenheit

Zielgruppe

Die Reifegradanalyse des IT Service Managements ist grundsätzlich branchenunabhängig.

Die Ergebnisse unterstützen Veränderungen sowohl auf strategischer als auch auf operativer Ebene. Daher sind diese in der Regel von Interesse für die folgenden Rollen und Bereiche:

- Corporate Information Officer (CIO-)/IT-Leitung
- IT-Führungskräfte/IT-Direktoren
- Verantwortliche im Bereich IT Service Management
- Verantwortliche im Bereich Enterprise Architecture Management
- Verantwortliche im Bereich IT Operating Model/ Betriebsmodell
- Verantwortliche im Bereich Digital-Strategie
- Verantwortliche im Bereich IT Service Support

Ergebnisse

Der Hauptzweck des Assessments ist es, Unternehmen bei Optimierungsmaßnahmen zu unterstützen, indem Erkenntnisse zu dedizierten Handlungsfeldern aufgezeigt werden.

Der Umfang der Ergebnisse ist abhängig vom Umfang des Assessments (Quick/Short/Full Assessment) und wird nach Bedarf abgestimmt und geliefert. Das Full Assessment umfasst in der Regel:

Assessment Report inkl. Visualisierung:

- Ein umfassender Report fasst die Ergebnisse des Assessments zusammen, identifiziert Schwachstellen und gibt Empfehlungen für Verbesserungen. Der Report wird um Visualisierungen wie etwa einer Heat Map ergänzt, die Schwachstellen und Stärken hervorhebt, um auf einen Blick Muster und Trends zu erkennen.

Prozessbewertungen:

- Eine detaillierte Bewertung der bestehenden ITSM-Prozesse, einschließlich ihrer Effektivität, Effizienz und Einhaltung von Best Practices, um Leistungslücken zu identifizieren.

Empfehlungen für Verbesserungen:

- Klare und konkrete Empfehlungen zur Optimierung von ITSM-Prozessen, Tools und Ressourcen

Roadmap für die Umsetzung:

- Eine Roadmap mit kurz-, mittel- und langfristigen Maßnahmen, welche auf Grundlage der Analyse die Implementierung von Verbesserungen im IT Service Management darstellt.



Abb. 1: Startpunkt und Ablauf: In vier Phasen kommen wir zu unseren Schwerpunkten.

Bei Interesse und Rückfragen sind wir gerne für Sie da: [Svenja Fieser](#) und [Aret Aris Tarakci](#)

Campana & Schott

Campana & Schott ist eine internationale Management- und Technologieberatung mit mehr als 600 Mitarbeiter:innen in Europa und den USA. Wir unterstützen unsere Kunden mit Leidenschaft bei den bedeutendsten Veränderungen unserer Zeit und stellen sicher, dass Transformationsvorhaben und Großprojekte nachhaltig erfolgreich sind. Zu unseren Schwerpunkten gehören Transformationsvorhaben in den Bereichen Digitalisierung, New Work

und Sustainability sowie Geschäftsbereichs- und Organisations-transformationen. 33 von 40 DAX-Unternehmen sowie große mittelständische Unternehmen gehören zu unserem Kundentamm. Eine Wiederbeauftragungsquote von über 90 % und erstklassige Zufriedenheitswerte unserer Kunden belegen, dass wir die Erwartungen regelmäßig auf höchstem Niveau übertreffen.

Weitere Informationen: www.campana-schott.com