



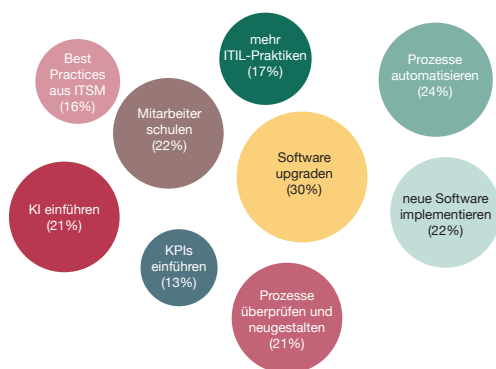
8 von 10 deutschen Führungskräften planen, in den nächsten 12 Monaten das ITSM in ihrer Organisation zu verbessern.

Ihre größte Herausforderung dabei, dieses Ziel zu erreichen, ist/sind ...



### Software und Automation als Kernstück der Anstrengungen für ein besseres ITSM

In den nächsten 12 Monaten wollen deutsche Führungskräfte ...

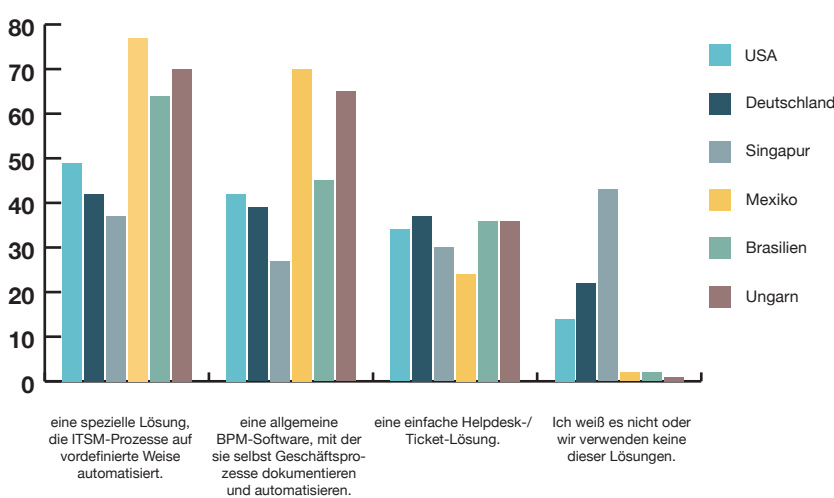


- bestehende Software upgraden
- Prozesse automatisieren
- neue Software implementieren
- Mitarbeiter schulen
- KI einführen, um die Prozesseffizienz zu verbessern
- Prozesse überprüfen und neugestalten
- Mehr ITIL-Praktiken einführen
- Erfahrungen und Best Practices aus dem ITSM in das Service Management anderer Abteilungen übertragen
- KPIs einführen, um den Erfolg ihrer Prozesse zu messen

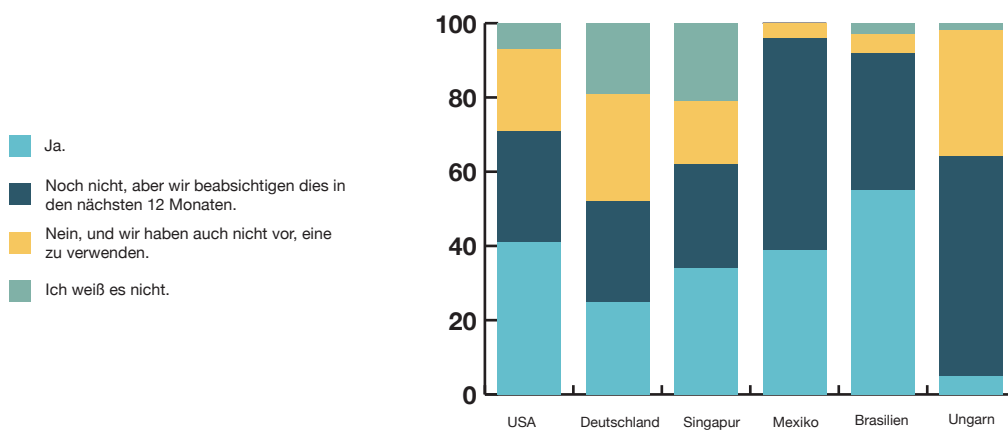
### Um ihre ITSM- und allgemeinen Business Process Management-Ziele zu unterstützen, nutzen Unternehmen auf der ganzen Welt ...

„Führungskräfte haben in weiten Teilen erkannt, dass es sich lohnt, in ihre IT-Abteilungen zu investieren. Softwaregestützte Prozessoptimierung und -automatisierung machen Workflows effizienter und entlasten so die unter dem Personalmangel leidenden Mitarbeitenden.“

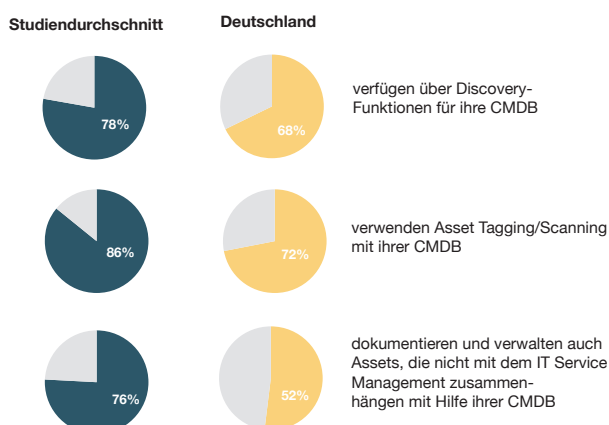
– Andreas Bender, VP Consulting der OTRS AG –



### Die Mehrheit aller Führungskräfte weltweit verwendet eine Configuration Management Database (CMDB) oder hat vor, eine solche einzuführen



### In Märkten mit höherer CMDB-Verbreitung nutzen diejenigen mit CMDB mit höherer Wahrscheinlichkeit auch zusätzliche Funktionen



### Funktionalität vor Kosten

Bei der Auswahl von Softwarelösungen für die IT-Abteilung sind die wichtigsten Kriterien für deutsche Führungskräfte ...

