



## Nischendisziplin Configuration Management?

*Ergebnisse der itSMF-Marktstudie  
„Configuration Management 2010“*



Hans-Peter Fröschle  
itSMF Deutschland e.V.  
hans-peter.froeschle@itsmf.de



1. Definitionen und Stellenwert Configuration Management
2. Ergebnisse Marktstudie 2008
3. Ergebnisse Marktstudie 2010
4. Fazit Marktstudie 2010



## Configuration Management

*„Der Prozess, der für die Pflege von Informationen zu Configuration Items (CI) einschließlich der zugehörigen Beziehungen verantwortlich ist, die für die Erbringung eines IT-Services erforderlich sind. Diese Informationen werden über den gesamten Lebenszyklus des CI hinweg verwaltet. Das Configuration Management ist Teil eines umfassenden Service-Asset- und Configuration-Management-Prozesses“.*

## Configuration Management Database (CMDB)

*„Eine Datenbank, die verwendet wird, um Configuration Records während ihres gesamten Lebenszyklus zu speichern“.*

## Configuration Management System (CMS)

*„Das Configuration Management System verwaltet eine oder mehrere CMDBs und jede CMDB speichert Attribute von CIs sowie Beziehungen zu anderen CIs“.*

(Quelle: Glossar zu ITIL V3, [http://www.itsmf.de/fileadmin/dokumente/AK\\_Publikationen/20070831\\_ITIL\\_V3\\_Glossary\\_Germany.pdf](http://www.itsmf.de/fileadmin/dokumente/AK_Publikationen/20070831_ITIL_V3_Glossary_Germany.pdf))



### **Service Asset und Configuration Management (SACM)**

*„Der Prozess, der sowohl für das Configuration Management als auch für das Asset Management verantwortlich ist“.*

### **Asset Management**

*„Das Asset Management ist der Prozess, der für die Verfolgung der Werte und Besitzverhältnisse in Bezug auf finanzielle Assets sowie deren Erfassung in Berichten während ihres gesamten Lebenszyklus verantwortlich ist“.*

(Quelle: Glossar zu ITIL V3, [http://www.itsmf.de/fileadmin/dokumente/AK\\_Publikationen/20070831\\_ITIL\\_V3\\_Glossary\\_Germany.pdf](http://www.itsmf.de/fileadmin/dokumente/AK_Publikationen/20070831_ITIL_V3_Glossary_Germany.pdf))



## Stellenwert Configuration Management

ITIL beispielsweise fordert für die Datenbasis des Configuration Managements, dass alle „Basisinformationen“ enthalten sein sollen, die für die Service-Management-Prozesse nötig sind.

„In diesen knappen Worten steckt ein Arbeitsprogramm mit einem erheblichen Anspruch.“

*(Quelle: Lenz, Stefan; Pressmar, Andrea: ITIL-konformes Configuration Management. In: it Service Management, 10, 2009)*

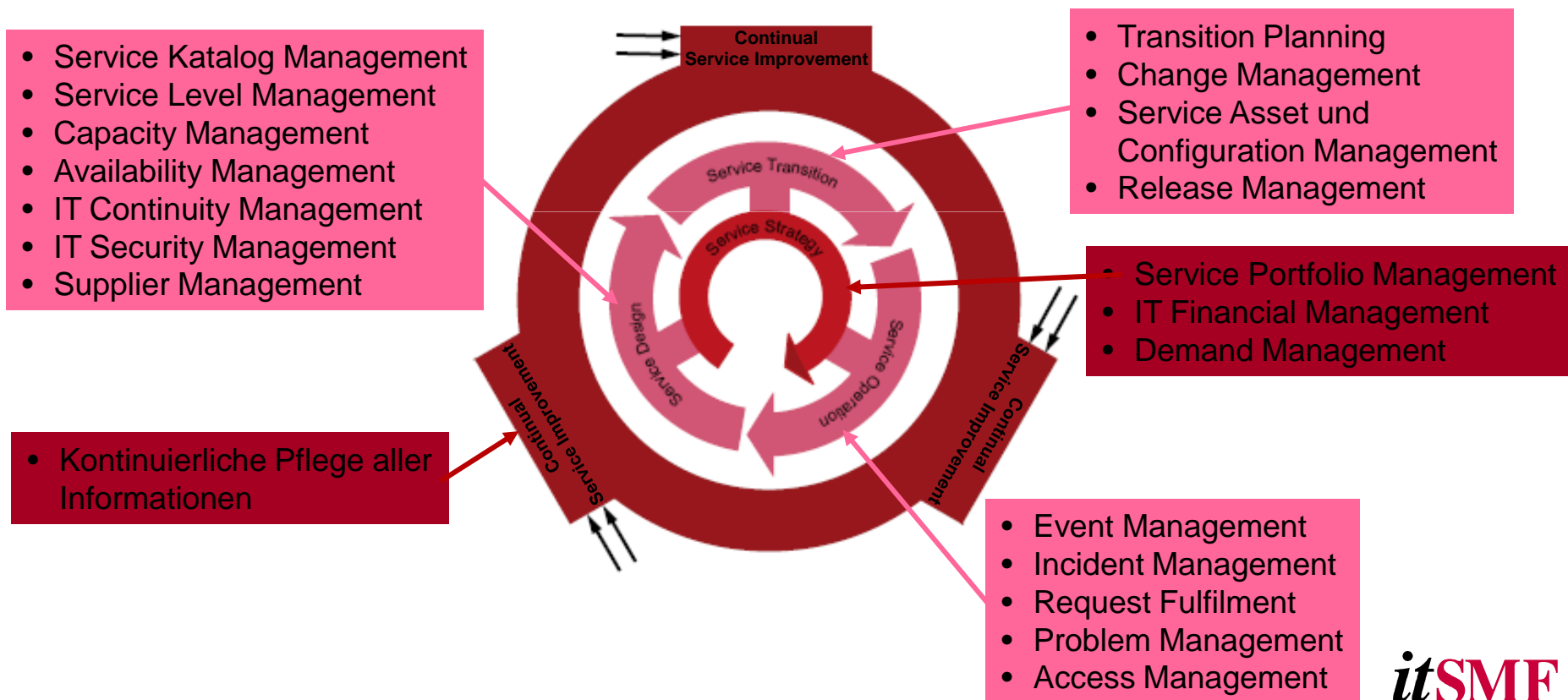
Mantra des Configuration Management:  
„Out of the Box – Out of Scope – Out of Control“

*Karl Heinz Goebbels, Satellic Traffic Management GmbH*



# Stellenwert Configuration Management

## • „Informationsdrehscheibe des IT Service Managements“





## Praxisbeispiel

### Configuration Management bei der BMW AG

- 1,5 Millionen CIs
- 20 Millionen befüllte Attribute
- 4 Millionen Verlinkungen zwischen den CIs
- Von 3.200 Attributen, die ein Objekt theoretisch haben kann, sind nur etwa 500 für die übergreifenden Prozesse notwendig und werden qualitätsgesichert (Voraussetzung: Datenmodell für den IT-Betrieb)
- Bestehende Excel-Lösung für das Verbrauchsdatenmanagement hat derzeit eine Größe von 18 MB.

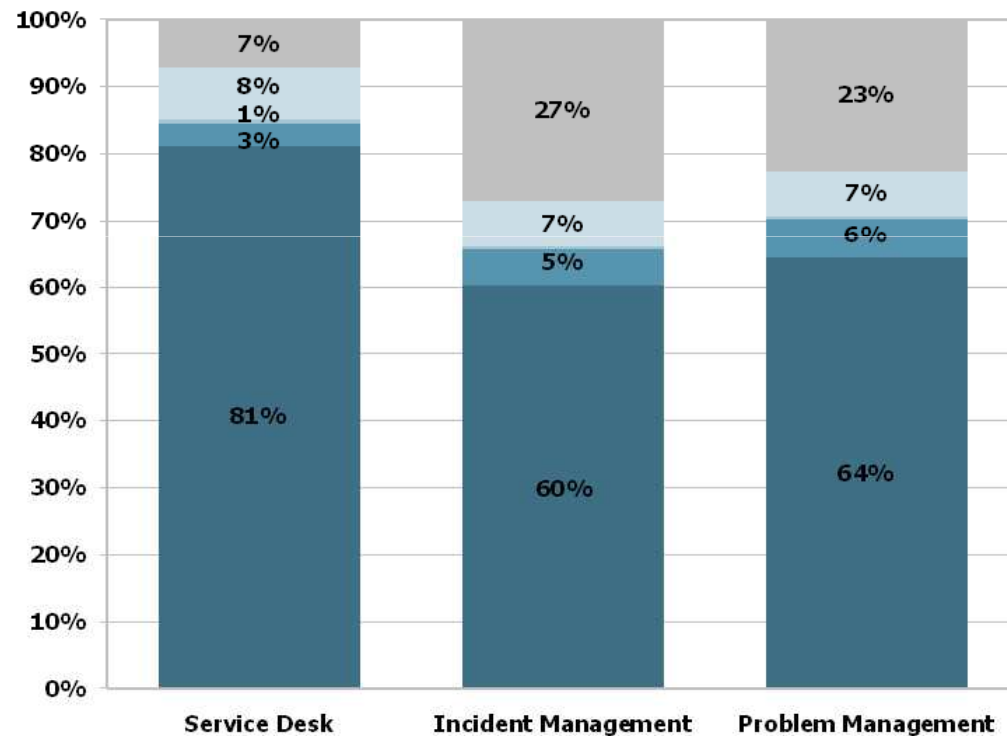
*(Quelle: Lenz, Stefan; Pressmar, Andrea: ITIL-konformes Configuration Management. In: it Service Management, 10, 2009)*



# Ergebnisse Marktstudie 2008

## Einsatzstatus ITSM-Prozesse I

(D, März/April 2008, 251 <n<278)



Quelle: RAAD

## Ergebnis

- Unternehmen mit definierten ITSM-Prozessen
- Prozesse/Funktionen mit hoher operativer Komponente:
  - Service Desk
  - Incident Management
  - Problem Management

### Legende:

- Nicht genutzt/keine Planung
- Einführung geplant
- Erweiterung geplant
- Teilweise eingeführt
- Vollständig eingeführt

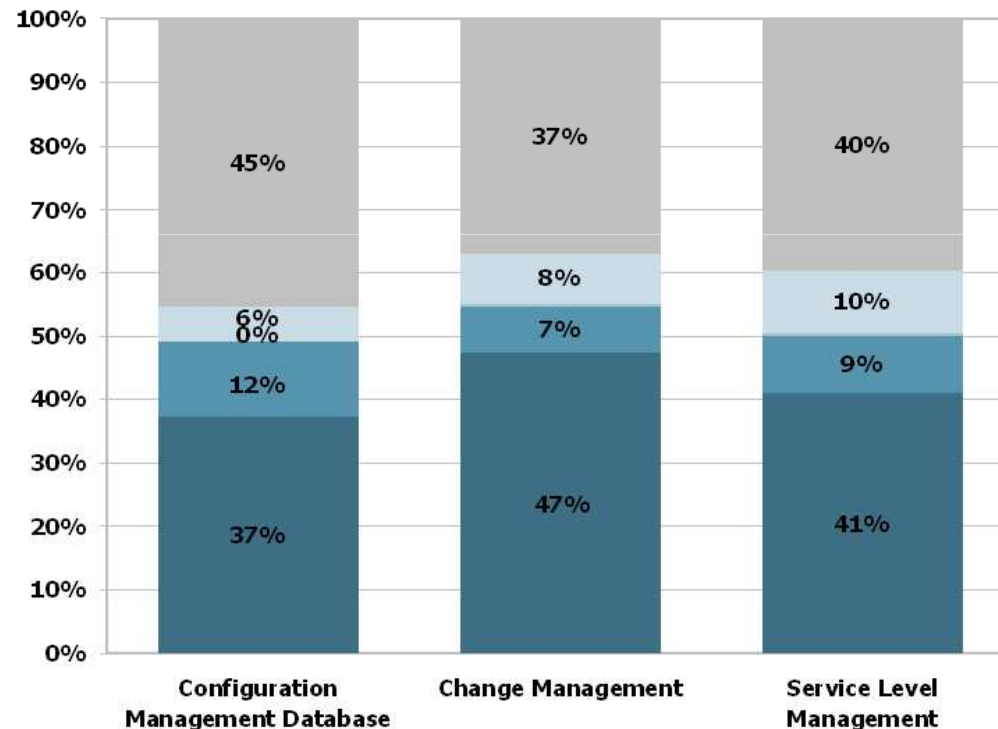




# Ergebnisse Marktstudie 2008

## Einsatzstatus ITSM-Prozesse II

(D, März/April 2008, 235 <n< 245)



Quelle: RAAD

## Ergebnis

- Unternehmen mit definierten ITSM-Prozessen
- Prozesse mit hoher planerischer und steuernden Komponente:
  - Configuration Management Database
  - Change Management
  - Service Level Management

### Legende:

- Nicht genutzt/keine Planung
- Einführung geplant
- Erweiterung geplant
- Teilweise eingeführt
- Vollständig eingeführt



## Marktstudie 2010: Zielsetzungen

### 300 Telefoninterviews mit IT-Leitern bzw. Verantwortlichen für Configuration Management

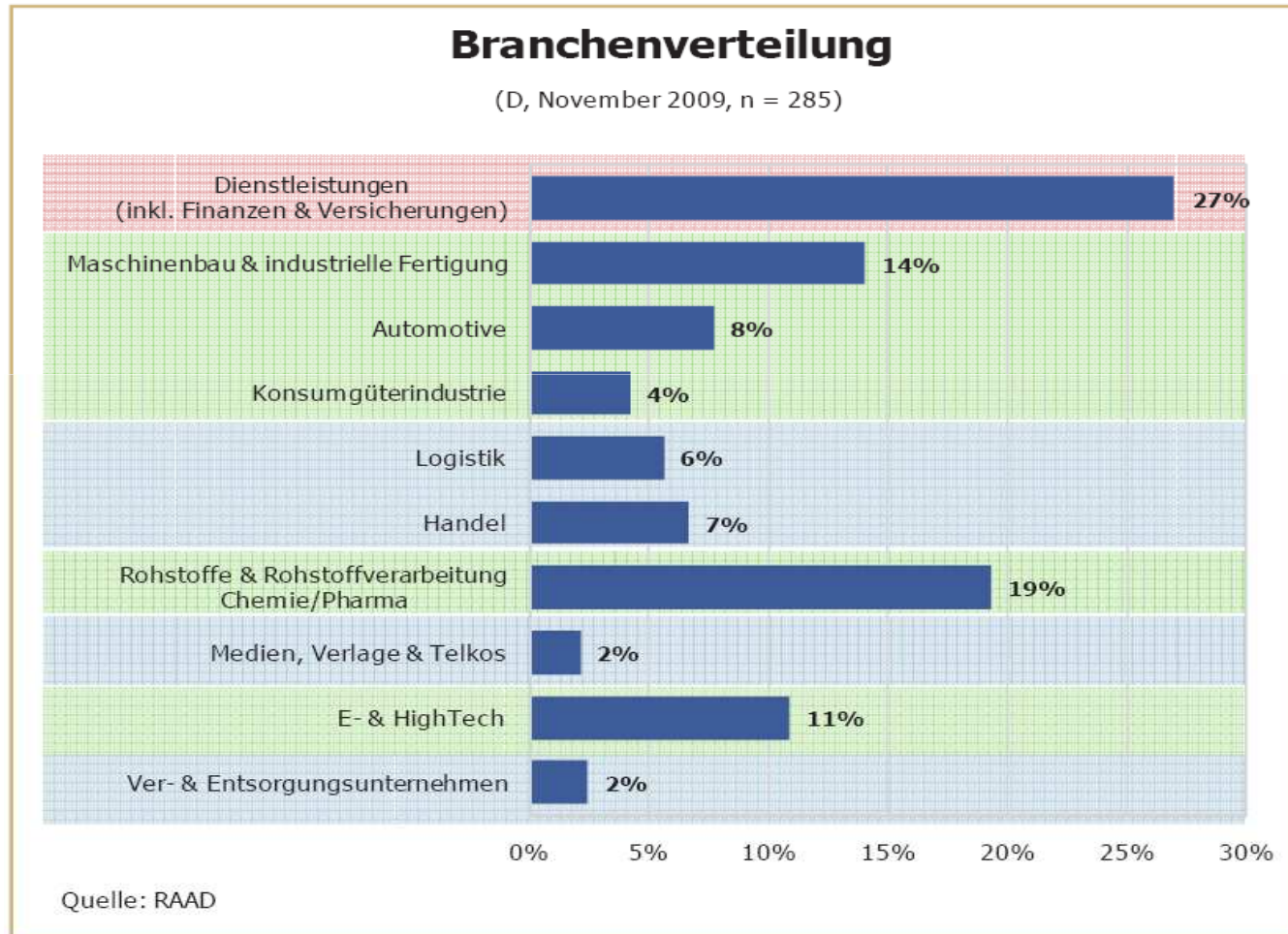
- Welche Verbreitung hat Configuration Management in den Unternehmen?
- Welchen Reifegrad haben Configuration-Management-Implementierungen?
  - Inventarisierung der Betriebsmittel
  - Asset- und Lizenzmanagement
  - Change Management
  - Abgleich der IST- mit der SOLL-Konfiguration
  - Abhängigkeiten zwischen IT-Betriebsmitteln und IT-Services
- Schwierigkeiten / Barrieren bei der Umsetzung?
- 

CMDB **nova**  
and more **ratio**

IT Service Management Forum®  
Deutschland e.V.



# Marktstudie 2010: Zusammensetzung der Stichprobe (Branchenverteilung)

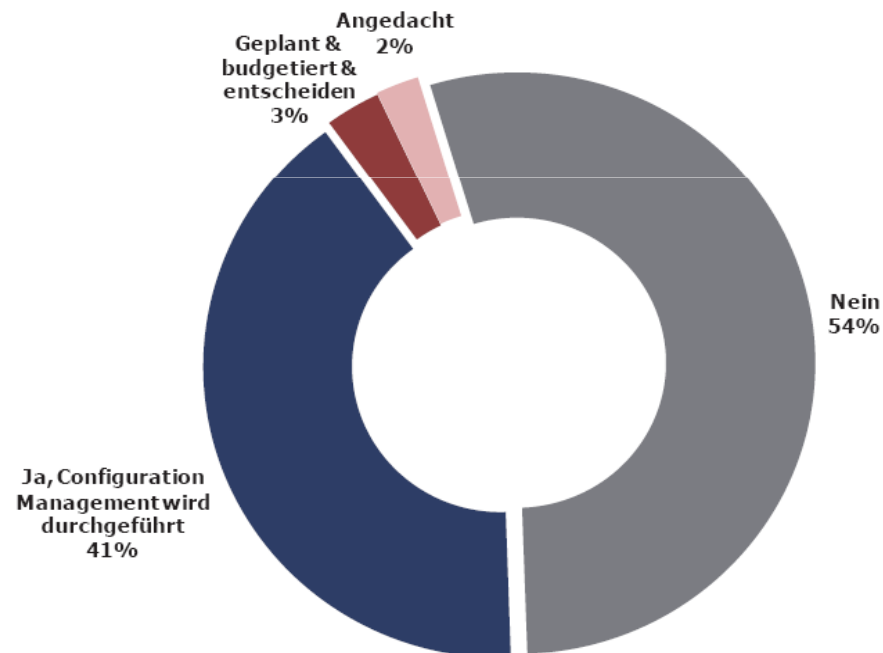




## Marktstudie 2010: Status Quo Configuration Management (alle Unternehmen)

### Verfügen Sie in Ihrem Unternehmen über ein Configuration Management bzw. planen Sie dieses?

(D, Nov. - Dez. 2009, n = 301, d = 1)



Quelle: RAAD

**41% der Unternehmen haben ein Configuration Management – 54% nicht!**

Der Anteil der Unternehmen, die über ein umfangreiches Configuration Management verfügen, hat in den letzten 2 Jahren um 15% zugenommen.



## Marktstudie 2010: Fazit

41% der Unternehmen haben ein Configuration Management – 54% nicht!

Der Anteil der Unternehmen, die über ein umfängliches Configuration Management verfügen, hat in den letzten zwei Jahren um 15% zugenommen und liegt heute bei 41%, weitere fünf Prozent nannten Planungen. Dies bedeutet gleichzeitig, dass 54% der Unternehmen mit mehr als 1.000 Mitarbeitern heute noch kein umfängliches CFM haben bzw. planen.

**Auf den individuellen Bedarf kommt es an**

Entscheidend ist der individuelle Bedarf der Unternehmen. Hat ein Unternehmen keine bewussten Schmerzen damit, dass es beispielsweise Abhängigkeiten zwischen IT-Betriebsmitteln und IT-Services nicht dokumentiert hat und deshalb nicht nachvollziehen kann, dann wird es hierzu keine Bestrebungen im Unternehmen geben.



## Marktstudie 2010: Fazit

### Komplexität ist ein Gradmesser

Nicht die Größe des Unternehmens, sondern vielmehr die Komplexität der IT – die Anzahl der IT-Mitarbeiter, Server, PCs, Netzwerkkomponenten - ist die wesentliche Einflussgröße für die Implementierung eines Configuration Managements. Je komplexer die zu betreuende IT-Landschaft ist, desto eher wird versucht, sie durch ein Configuration Management zu zähmen. Aber längst nicht alle großen IT-Organisationen sind auf dem Weg, ein umfängliches CFM einzuführen und zu betreiben. Gerade bei Unternehmen ohne CFM kann festgestellt werden, dass kleine und überschaubarere IT-Landschaften deutlich mehr Teilaspekte des CFM heute schon umgesetzt haben.

### Gründe – Schaffung von Transparenz steht im Vordergrund

Transparenz zu schaffen ist der Haupttreiber für die Einführung von CFM-Prozessen, daher beginnen die meisten Unternehmen auch mit diesem Prozess. Dagegen steht nur bei einem Teil (um 60%) die Verbesserung der betriebswirtschaftlichen/strategischen Sicht auf die IT-Services im Fokus. Entsprechend sind hier relevante Prozesse auch noch seltener umgesetzt.



## Marktstudie 2010: Fazit

### Verbesserungen stellen sich durch Configuration Management ein

Die erwarteten Verbesserungen sind in allen Bereichen auch weitreichend eingetreten. Dies ist ein deutliches Zeichen, dass die Einführung von Configuration Management bestehende Konflikte und Probleme in den IT-Services tatsächlich hochgradig beseitigen kann.

### Die meisten Unternehmen sind mit Ihrer Situation zufrieden, aber das Optimum ist noch nicht erreicht

Insgesamt ist die Mehrheit zufrieden mit den einzelnen Aspekten des CFM. Wenige Unternehmen sind sogar sehr zufrieden. Allerdings ist in allen Bereichen noch ein Teil der Unternehmen nicht zufrieden, insbesondere im Bereich der Identifikation von Fehlerursachen bei Serviceausfall/Störung. Ein Fünftel der befragten Unternehmen ist nicht zufrieden mit den durch das CMF erreichten Prozessen. Hier ist für viele noch Luft nach oben.



## Marktstudie 2010: Fazit

### Komplexität und hoher manueller Aufwand sind die größten Hürden

Die Einführung von Prozessen im Rahmen des Configuration Managements ist mit hohen internen Aufwendungen der Unternehmen verbunden. Gerade die Komplexität, die das Thema birgt, stellt sich dabei für die Hälfte der Unternehmen als echte Schwierigkeit heraus. Trotz existierender Frameworks und Best Practices scheint sich dieses Problem für einen Großteil der Unternehmen weiterhin darzustellen. Ein hoher manueller Aufwand sollte sich nach Einführung eigentlich verringern, stellt allerdings für die Hälfte der Unternehmen weiterhin ein Problem dar. Das Management verhält sich dagegen nahezu ausschließlich vorbildlich, nur bei sieben Prozent wird zu wenig Unterstützung bemängelt.





## Marktstudie 2010: Fazit

### Configuration Management ohne Tool – das geht nicht!

87% der Unternehmen setzen bereits eine Lösung ein, die übrigen Unternehmen planen die Einführung. Die Mehrheit der Unternehmen setzt auf Standardsoftwareprodukte, 16% nutzen eine eigenentwickelte Lösung. Der Run auf den Einsatz von Lösungen in diesem Bereich ist allerdings noch eher jung, Seit Anfang 2007 sind vermehrt Einführungen zu beobachten.

### Funktionalität und Integration stehen im Fokus !

Bei der Auswahl der Tools stehen die Aspekte Funktionalität und Integration in bestehende Landschaften vor der Bedienerfreundlichkeit. Die Akzeptanz von Seiten der Mitarbeitern wird aber scheinbar ohnehin in den meisten Fällen vorausgesetzt und ist nur bei einem guten Fünftel expliziter Entscheidungsgrund.

### Die Tools erfüllen ihren Zweck!

Die Unternehmen sind mit ihren gewählten Lösungen in der Mehrheit durchaus zufrieden. Vereinzelt Unzufriedenheiten finden sich bei der Integration, bei Bedienerfreundlichkeit und Akzeptanz der Mitarbeiter.



## Marktstudie 2010: Fazit

Was, wie und in welchem Umfang gemacht wird, ist abhängig von der individuellen Situation der Unternehmen

Die Untersuchung hinsichtlich Wissen, Kritikalität, Zufriedenheit und Umsetzung in Bezug auf die Aspekte Anwendungen und Infrastruktur, Assets und Lizenzen, Auswirkungen von Systemänderungen, Finden von Fehlerquellen, IT-Ressourcenplanung sowie Finanzplanung und Verrechnung bei Unternehmen ohne CFM zeigen einmal mehr deutlich, dass es beim IT Service Management und im Speziellen beim Configuration Management keinen Königsweg gibt. Unternehmen mit einfachen manuellen Lösungen für ihr Systemmanagement können genauso zufrieden mit ihrer Situation sein wie Unternehmen, die über ein ausgereiftes Configuration Management verfügen. Viele Einflussfaktoren spielen hier eine Rolle, wie beispielsweise die Größe des Unternehmens, die Komplexität der IT oder die Kritikalität der benötigten Informationen.



## Marktstudie 2010: Fazit

### Veränderungen kommen mit den Schmerzen

Es zeigt sich, dass Unternehmen vor allem dann Änderungen herbeiführen, wenn sie Schmerzen verspüren, also mit der Situation unzufrieden sind. Häufig gehen Planungen in Teilbereichen des Configuration Managements mit aktuellen Unzufriedenheiten einher. Und für Aspekte, die eine hohe Kritikalität besitzen, wird am ehesten eine Lösung gesucht.

### Ressourcenplanung und Kostentransparenz

Unternehmen ohne CFM sind deutlich unzufriedener mit Ihrer IT-Ressourcen- und Finanzplanung, auch wenn sie gleichzeitig meinen, ein CFM nicht zu benötigen. Durch zunehmenden Kostendruck und die Konkurrenz externer Dienstleister wird dieser Aspekt für IT-Organisationen in Zukunft eine immer wichtigere Rolle spielen. Die Unternehmen, die ein CFM eingeführt haben, sehen sich in diesem Bereich deutlich besser aufgestellt.



## Marktstudie 2010: Fazit

### Fazit für CIOs hinsichtlich Configuration Management: Kein Stress, denn viele Wege führen nach Rom

Die Studie zeigt deutlich, dass sich CIOs beim Thema Configuration Management nicht unter Druck setzen sollten und unbedingt die neueste Komplettlösung installieren oder das nächste Konzept umsetzen müssen, um mit IT-Abteilungen des Wettbewerbs gleichzuziehen. Das bedeutet allerdings nicht, dass sich CIOs hinsichtlich eines Configuration Managements in das Tal der Ahnungslosen zurückziehen dürfen. Unumgänglich sind regelmäßige Reviews der eigenen Situation im Unternehmen. Die IT der Zukunft wird nicht weniger komplex werden, alleine weil die Geschäftswelt komplexer wird. Damit wächst auch die Zahl der durch IT abzubildenden Geschäftsprozesse in Zeiten modularerer und flexiblerer Software – Stichwort SOA – stetig, und in Zeiten heterogener und verteilter IT-Infrastrukturen – Stichwort Cloud - wird auch die Zahl der Schnittstellen wachsen. Zunehmend werden die IT-Abteilungen auch einem Rechtfertigungsdruck hinsichtlich ihrer Kostentransparenz ausgesetzt.



## Marktstudie 2010: Fazit

Deshalb ist es notwendig, durch kontinuierliche Strategie- und Monitoringprozesse in die IT-Organisation ebenso hineinzuhorchen wie in die zu versorgenden Fachabteilungen bzw. Geschäftsprozesse, um auf entstehende Unzufriedenheit reagieren zu können. Denn auch das zeigt die Studie: Ein umfangreiches Configuration Management kann in den meisten Fällen helfen, Verbesserungen gegenüber der Ausgangssituation zu erzielen.



## Marktstudie 2010: Lessons Learnt

- Der Stellenwert eines umfänglichen Configuration Managements ist in vielen Unternehmen noch nicht transparent. CIs und Abhängigkeiten werden bereichsspezifisch und unsystematisch erfasst.

### Probleme:

- Datenkonsistenz
- Hoher Konsolidierungsaufwand
- Gesamtsicht kaum darstellbar
- ...



## Marktstudie 2010: Bezugsmöglichkeit

### Das kostet die Studie

Einzelnutzerlizenz:	299,00€
Firmenlizenz*:	799,00€

Alle Preise zzgl. der gesetzlichen MwSt.  
*itSMF*-Mitglieder erhalten 10% Rabatt.  
\*freie Nutzung innerhalb der Firma

### Bestellen Sie die Studie unter

[www.itsmf.de/studie.html](http://www.itsmf.de/studie.html)