

# helpLine®

## HERUG Jahrestreffen:

### Service Management: Ist ITIL ein notwendiges Übel?

06. November 2009

Ihr Referent: Dirk K. Martin



# AGENDA



**helpLine-Gruppe**

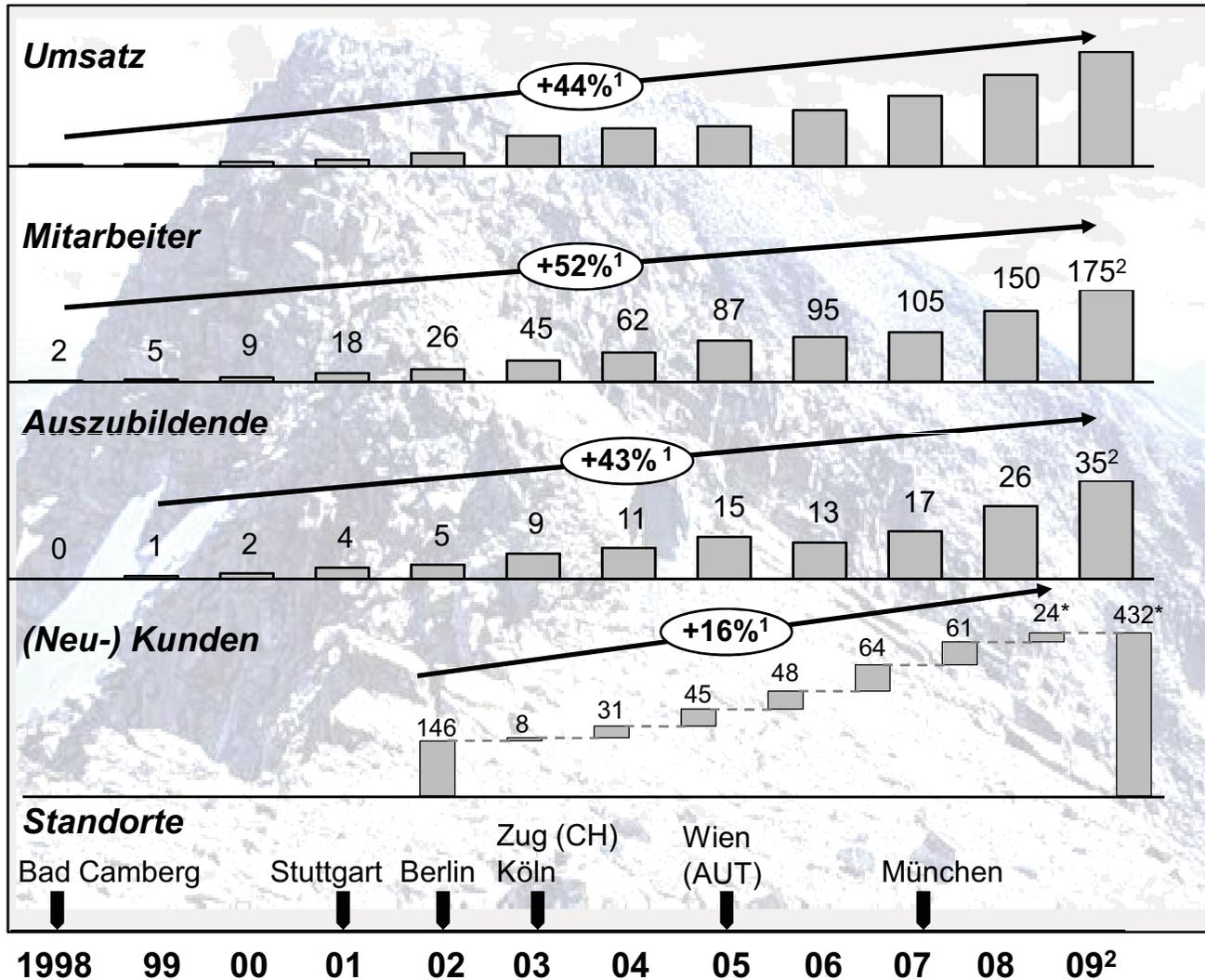
**Der Service Management Markt**

**ITIL ein notwendiges Übel? Aligning IT und Business**



# helpLine auf Wachstumskurs

## Wachstumsindikatoren



<sup>1</sup> CAGR = Compound Annual Growth Rate

<sup>2</sup> Plan \* 1. HJ 2009

## Auszeichnungen

### • Zertifizierungen



### • Preise



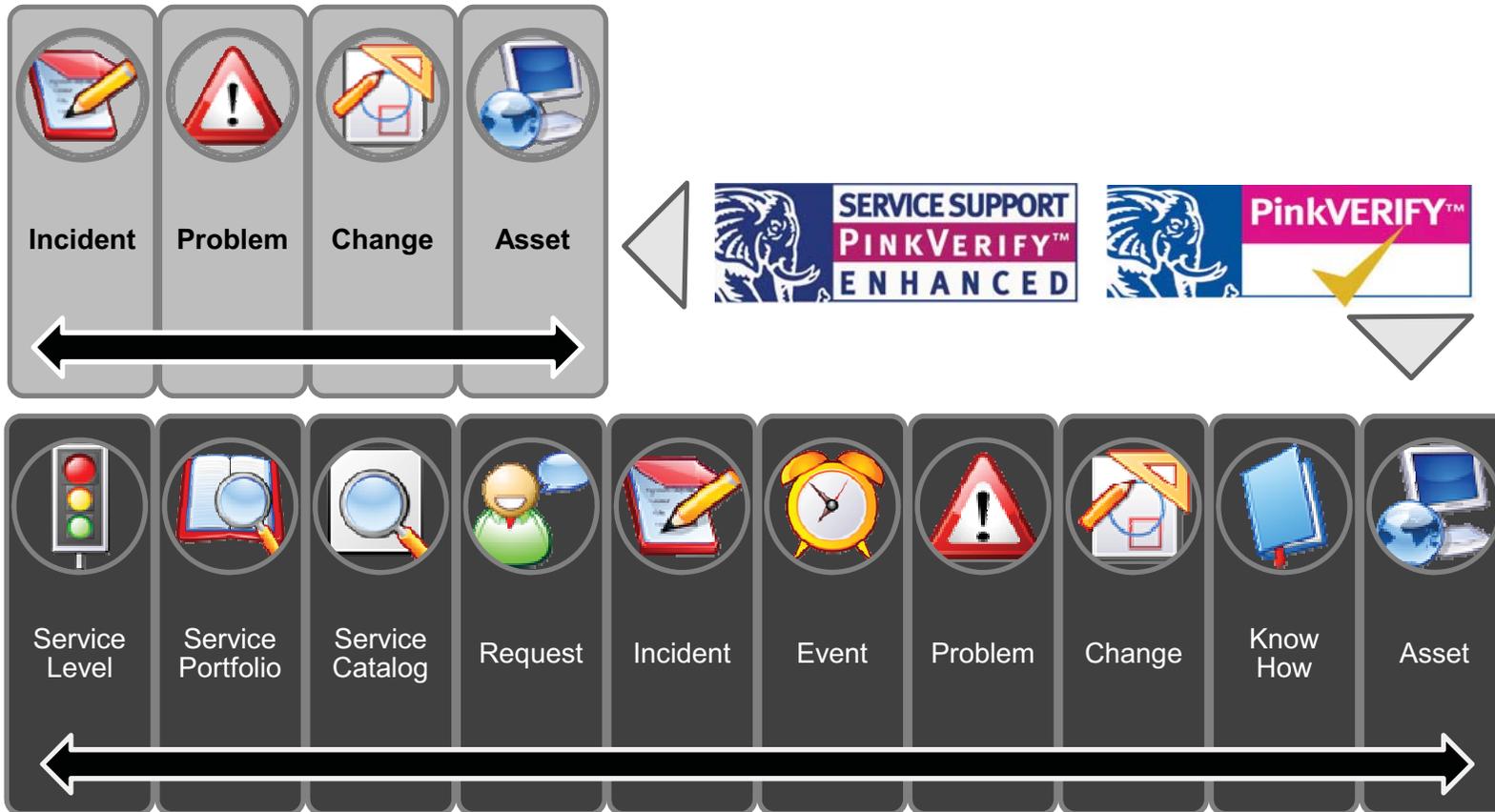
### • Partnerschaften



Symantec Enterprise Partner of the Year 2009



# ITIL V3 Zertifizierung im Juni 2009: helpLine unter Top10 Herstellern weltweit



helpLine®

Stand 2006

“ITIL V.2.0 Pink Verify  
4 Prozesse in 2007“

Stand 2009

helpLine 4.1 Server  
unterstützt im  
Standard mit  
Bordmitteln und mit  
Hilfe von Workflows  
die 10 wichtigsten  
ITIL V 3.0 Prozesse



# AGENDA



helpLine-Gruppe

**Der Service Management Markt**

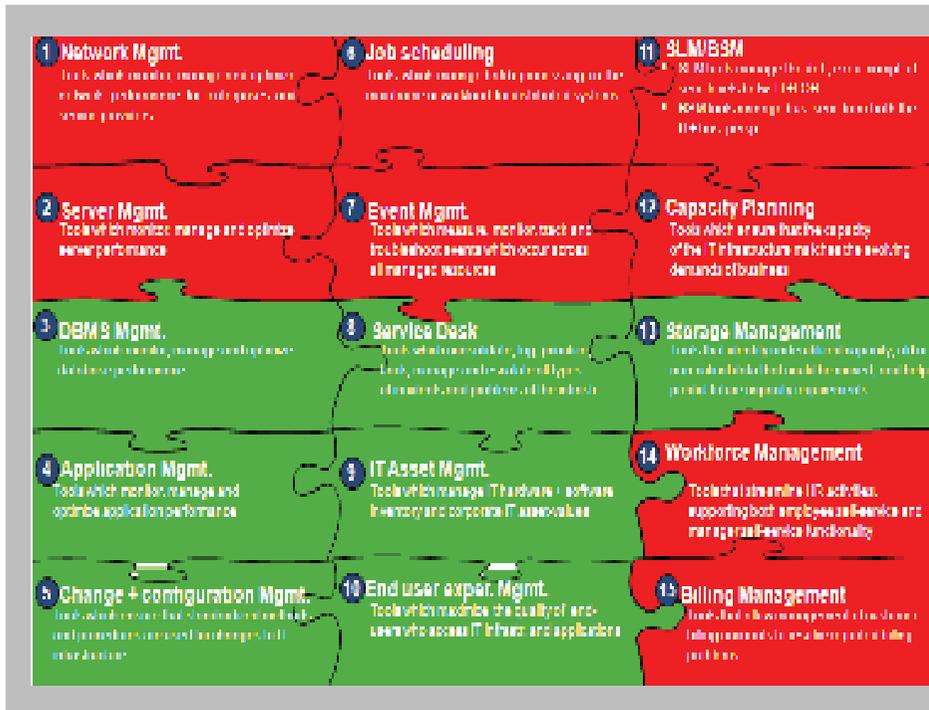
ITIL ein notwendiges Übel? Aligning IT und Business



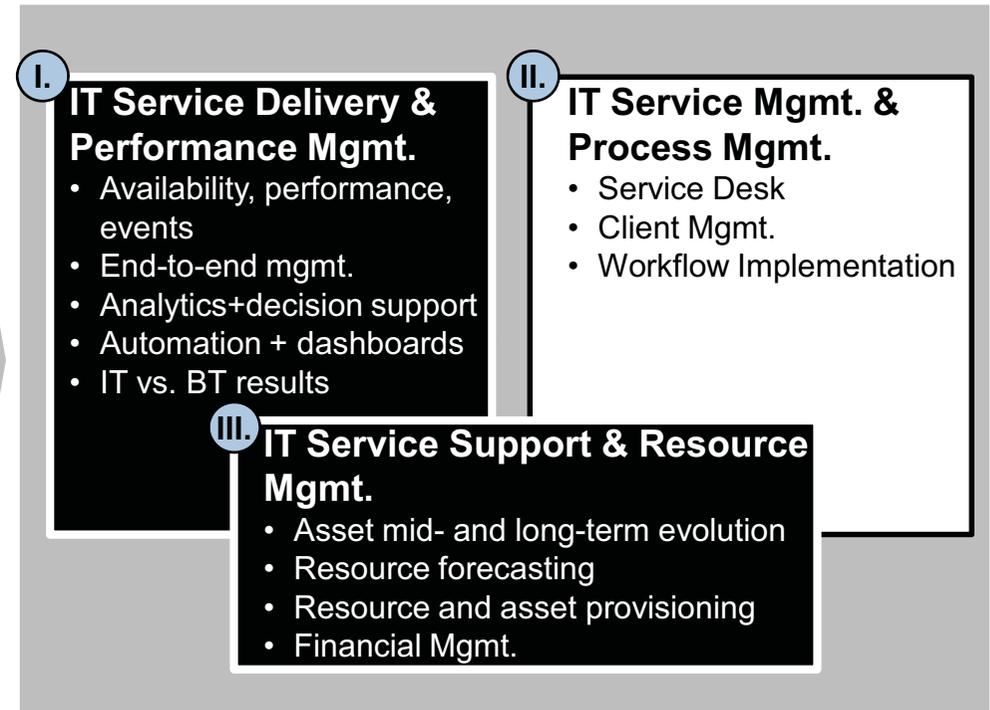
# Der Trend im IT Management Software (ITMS) Markt: Konvergenz von 15 zu drei Markt-Segmenten



## Entwicklung von 15 Markt-Segmenten in 2008 ...



## ... hin zu drei Markt-Segmenten in 2013



Quelle: Team Corporate Strategy, Forrester: "IT Service Management Software 2006", Telco-Präsentation "Who plays in the ITMS Market 2007", "Tech Horizons: The ITMS Market in 2013" (05/2008)



# The 2009 IT management software market: Weiteres Wachstum erwartet, aber...



	2005 (\$M)	% change	2006 (\$M)	% change	2007 (\$M)	% change	2008 (\$M)	% change*	2009 (\$M)*
End user experience management	\$105	10%	\$115	20%	\$138	72%	\$238	23%	\$293
SLM/BSM†	\$332	15%	\$382	23%	\$470	36%	\$637	19%	\$755
IT asset management	\$433	20%	\$519	26%	\$654	28%	\$834	15%	\$963
Change and configuration management‡	\$1,764	19%	\$2,099	28%	\$2,687	37%	\$3,687	14%	\$4,206
Application management	\$1,869	3%	\$1,925	9%	\$2,098	17%	\$2,459	6%	\$2,597
Service desk	\$891	8%	\$962	9%	\$1,049	17%	\$1,232	2%	\$1,258
Capacity planning	\$177	10%	\$195	12%	\$218	18%	\$258	1%	\$262
Job scheduling	\$988	5%	\$1,037	7%	\$1,110	10%	\$1,220	-1%	\$1,210
Event management	\$944	5%	\$991	8%	\$1,070	13%	\$1,205	-1%	\$1,191
Network management	\$2,356	10%	\$2,592	11%	\$2,877	16%	\$3,343	-3%	\$3,253
DBMSmanagement§	\$2,278	2%	\$2,324	3%	\$2,394	3%	\$2,460	-6%	\$2,308
Server management	\$384	2%	\$392	3%	\$404	7%	\$430	-6%	\$402
Other	\$475	5%	\$499	3%	\$514	19%	\$610	-53%	\$268
<b>Total</b>	<b>\$12,995</b>	<b>8%</b>	<b>\$14,032</b>	<b>12%</b>	<b>\$15,682</b>	<b>19%</b>	<b>\$18,614</b>	<b>2%</b>	<b>\$18,986</b>

(columns may not total because of rounding)

\*Forrester estimates

†SLM/BSM: Service-level management and business service management

‡Includes client configuration management

§DBMS: Database management system

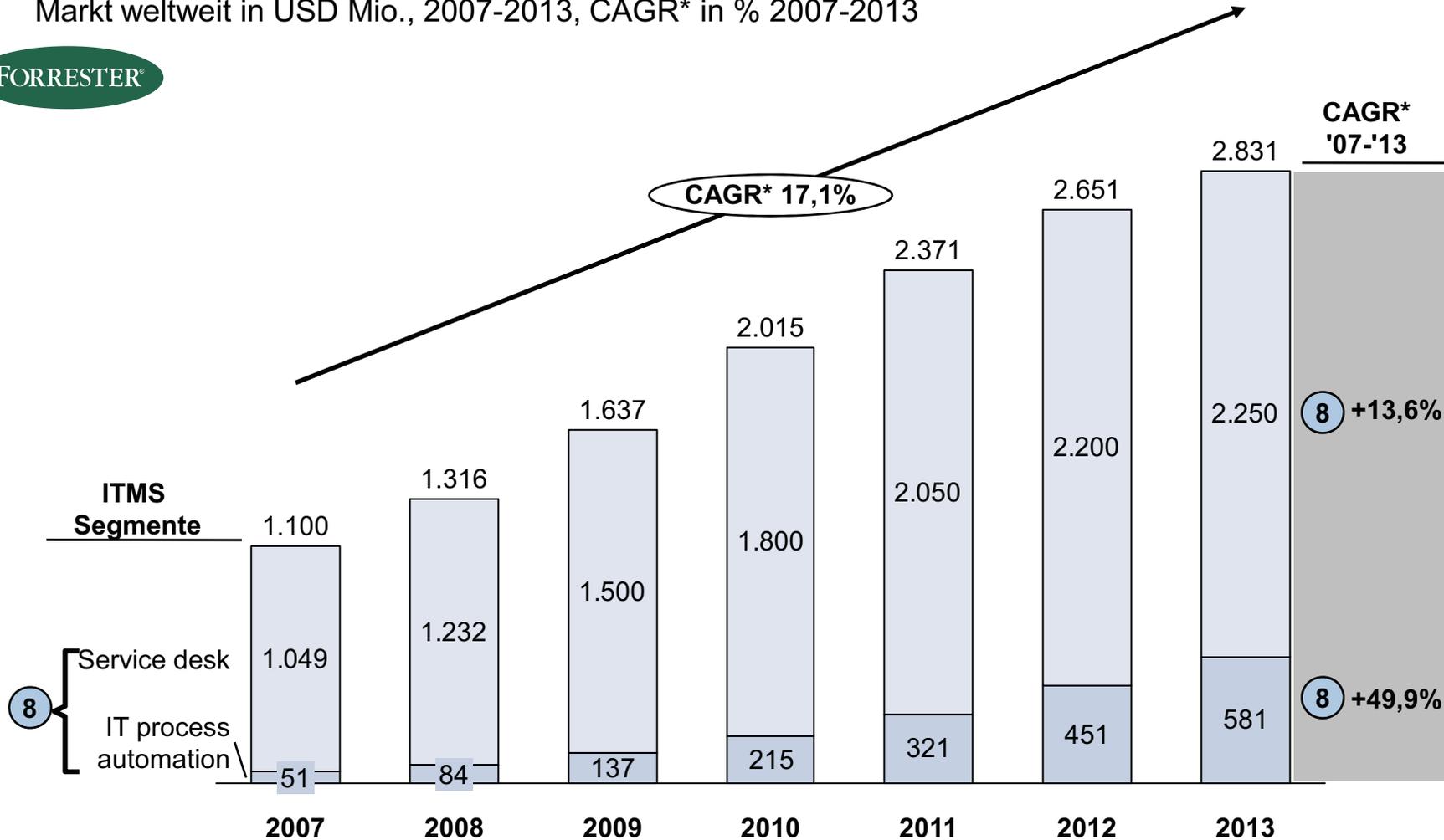


# Marktentwicklung ② IT Service Mgmt. + Process Mgmt.

Markt weltweit in USD Mio., 2007-2013, CAGR\* in % 2007-2013



Stark wachsende Segmente



Quelle: Team Corporate Strategy, Forrester: "Tech Horizons: The IT Management Software Market in 2013" (05/2008)

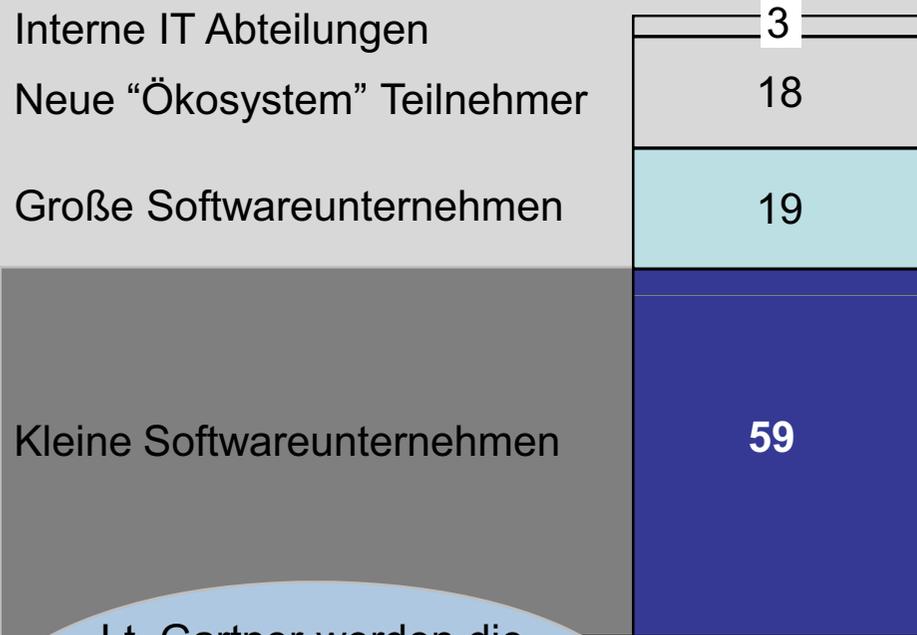
\*CAGR = Compound Annual Growth Rate



# Kleinere Software-Unternehmen sind Innovationsführer

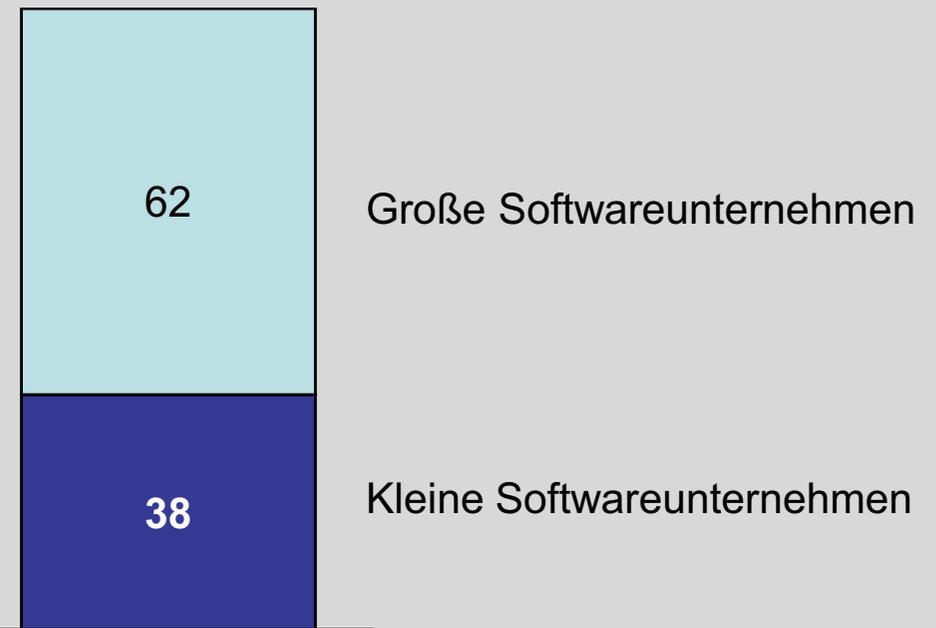
## Quelle des höchsten Innovationsniveaus

% der Studienteilnehmer



## Anteile am Geschäfts-Software Markt

% totaler Software-Ausgaben



Lt. Gartner werden die Hauptinnovationen im ITSM Markt von den kleineren Anbietern ausgehen

Quelle: McKinsey/Sandhill Enterprise Customer Software Survey 2007 (N=475 Führungskräfte weltweit); Gartner (2007)



# Die Megavendors sind zu komplex – helpLine im Vorteil

FORRESTER VORTRAG  
13.07.2009 in FFM

FORRESTER

## „Die Megavendors stolpern über eigene Komplexität!“

1. Die Produktintegration der Megavendors muss noch von Power Point Slides in Code umgesetzt werden
2. Da jedoch die Umsetzung eine Herausforderung darstellt, verbringt das Management der Megavendors zu viel Zeit im Feld (anstatt sich auf die strategisch wichtigen Dinge zu fokussieren)
3. Management und Produktintegration zahlreicher und großer Akquisitionen lenkt von den aktuellen Kundenbeziehungen ab
4. Zudem erhöht die Produktintegration die Herausforderungen bei der Migration bestehender Kundeninstallationen
5. Der reine Fokus auf die Großkunden führt zu Vernachlässigung der mittelständischen Kunden und entsprechender Kompetenz“\*

helpLine im Vorteil

helpLine

Schnell  
Individuell  
Updatefähig

Quelle: Forrester 13.07.2009 \*Übersetzung aus dem Englischen auf Basis Forrester Präsentation vom 13.07.2009 in Frankfurt a.M.



## helpLine wurde als einziger europäischer Softwarehersteller eingeladen an der „Forrester Wave IT Service Management 09“ teilzunehmen

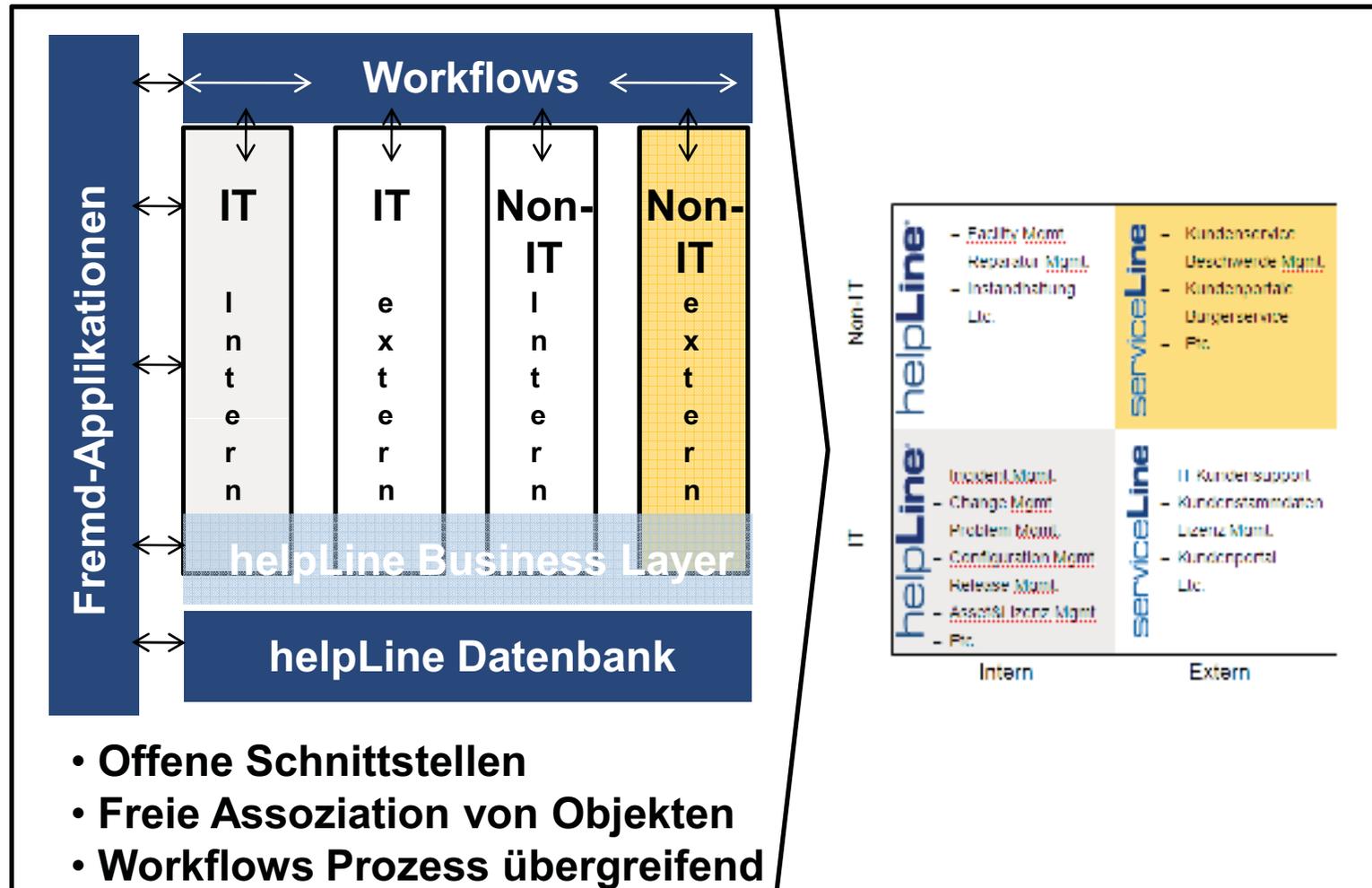
- Avocent
- Acios Systems
- BMC Software
- CA
- Cherwell Software
- EMC
- Epicor
- FrontRange
- helpLine
- HP
- IBM
- InteQ
- iET Solutions
- Manage Engine
- Numara Software
- Service-Now.com
- Siemens
- Symantec
- TechExcel

- Draft criteria feedback – 9/4/2009
- Customer reference contact info due – 9/18/2009
- Completed criteria spreadsheet due – 10/9/2009
- Executive strategy briefings complete by 10/15/2009
- Fact-checking period complete – 10/15/2009
- Final scorecard period complete – 11/6/2009
- Expected publishing date – December 2009

FORRESTER®



# helpLine Architektur ermöglicht Abbildung von IT- und Non-IT-Prozessen – intern wie extern



**helpLine ist genauso stark im Non-IT wie im IT-Bereich!**

# AGENDA



helpLine-Gruppe

Forrester: ITMS/ ITSM-Markt bis 2013

**ITIL ein notwendiges Übel? Aligning IT und Business**



# Service Management nach ITIL

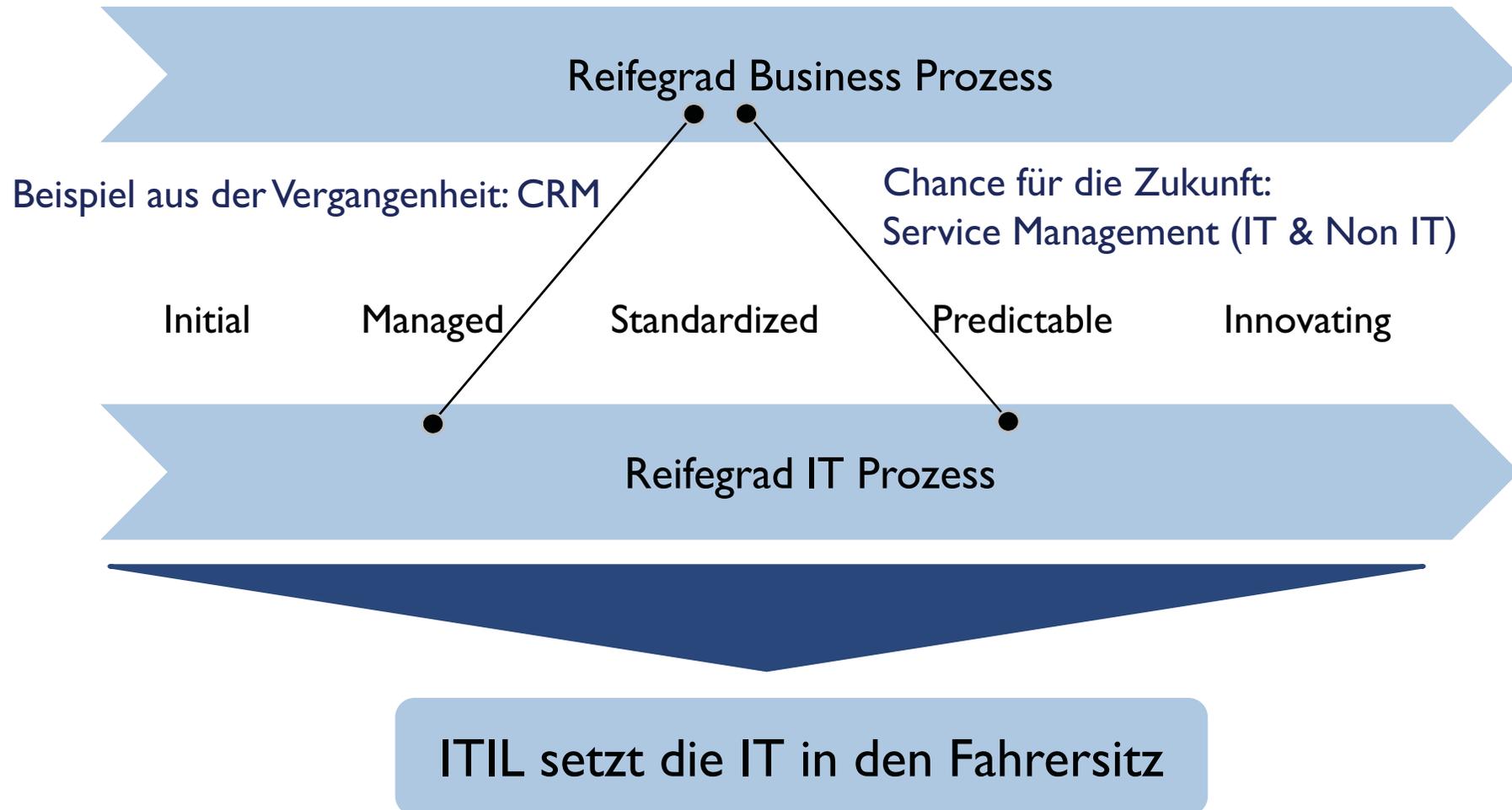
## IT Services unterstützen den Geschäftsprozess

- Service Management optimiert die Gesamtheit der Services
  - Qualität
  - Quantität
- Service Management überwacht und steuert die Ressourcen
  - Zielgerichteter Einsatz
  - Benutzerfreundlich
  - Kostenoptimiert

Frage: Eröffnet ITIL die Chance, das Business dazu zu bringen, diesen Nutzen auch im Non-IT Bereich abzuschöpfen?



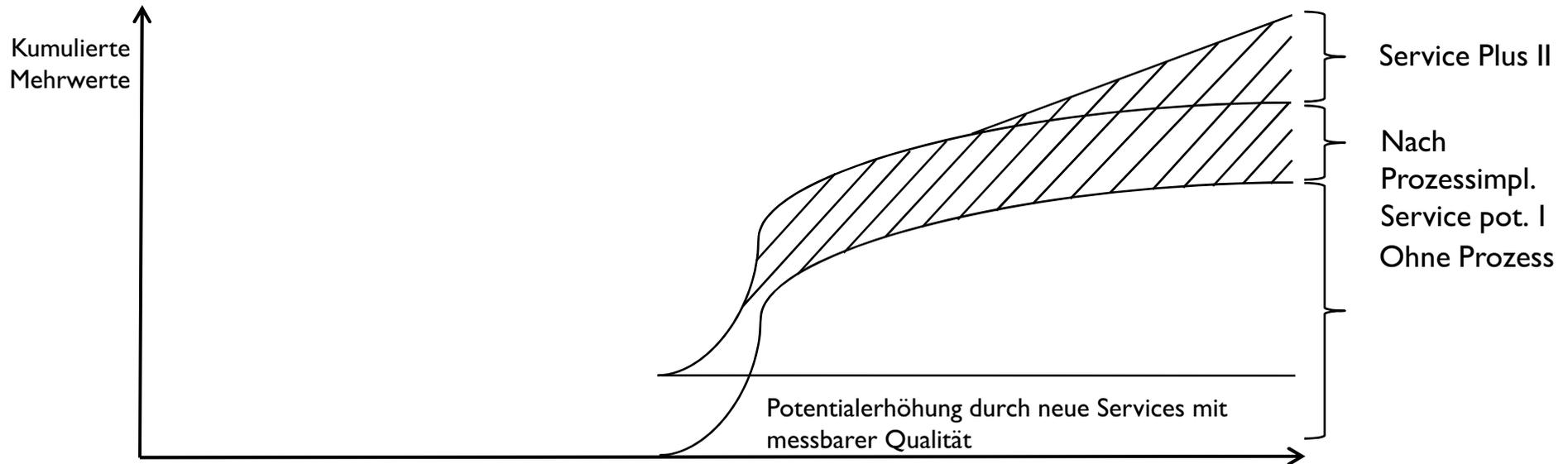
# Synchronisierung der Prozessreifegrade



Quelle: Business Prozess Maturity Model nach OMG



# Positiver Einfluss messbarer Service Qualität



Service Management nach ITIL als Enabler für zusätzlichen Umsatz

# helpLine®

## Vielen Dank!



Ihr Kontakt:

Ingo Bollhöfer  
Fon: +49 6434/930 76-0  
Fax: +49 6434/930 76-300  
Mail: [ingo.bollhoefer@helpLine.de](mailto:ingo.bollhoefer@helpLine.de)

helpLine GmbH  
Carl-Zeiss-Straße 16  
65520 Bad Camberg  
[www.helpLine.de](http://www.helpLine.de)