



23. Juni 2008

Studie: Unzureichende Abstimmung zwischen IT und Business verursacht erhebliche Kosten

Application-Monitoring aus Anwenderperspektive entscheidend für hohe IT-Performance, erreichte SLAs und effiziente Kostenkontrolle

Neu-Isenburg, 23. Juni 2008 – 81 Prozent der Unternehmen vereinbaren bei der Softwareentwicklung Service Level Agreements (SLAs), halten diese allerdings nur in 74 Prozent der Fälle ein. In 57 Prozent der Unternehmen verursacht die unzureichende Anwendungs-Performance erhebliche Kosten und in 48 Prozent der Fälle spürbare Gewinneinbußen. Dies sind die Ergebnisse einer Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Compuware. Für die Erhebung wurden 389 IT-Entscheider befragt.

Forrester geht davon aus, dass die SLAs nicht erreicht werden, weil die Erwartungen der Fachabteilungen von der IT nicht erfüllt werden können. Dies liegt daran, dass die Messkriterien für die Service Levels meist sehr IT-bezogen und nicht mit den Business-Zielen vereinbar sind. Die Studie zeigt auch, dass 41 Prozent der Befragten nur begrenzte Einsicht in die Service Levels haben und Informationen zu SLAs nur unregelmäßig an das Management reporten. In 40 Prozent der Fälle fehlen den Reports zudem Informationen, die vom Management angefordert wurden.

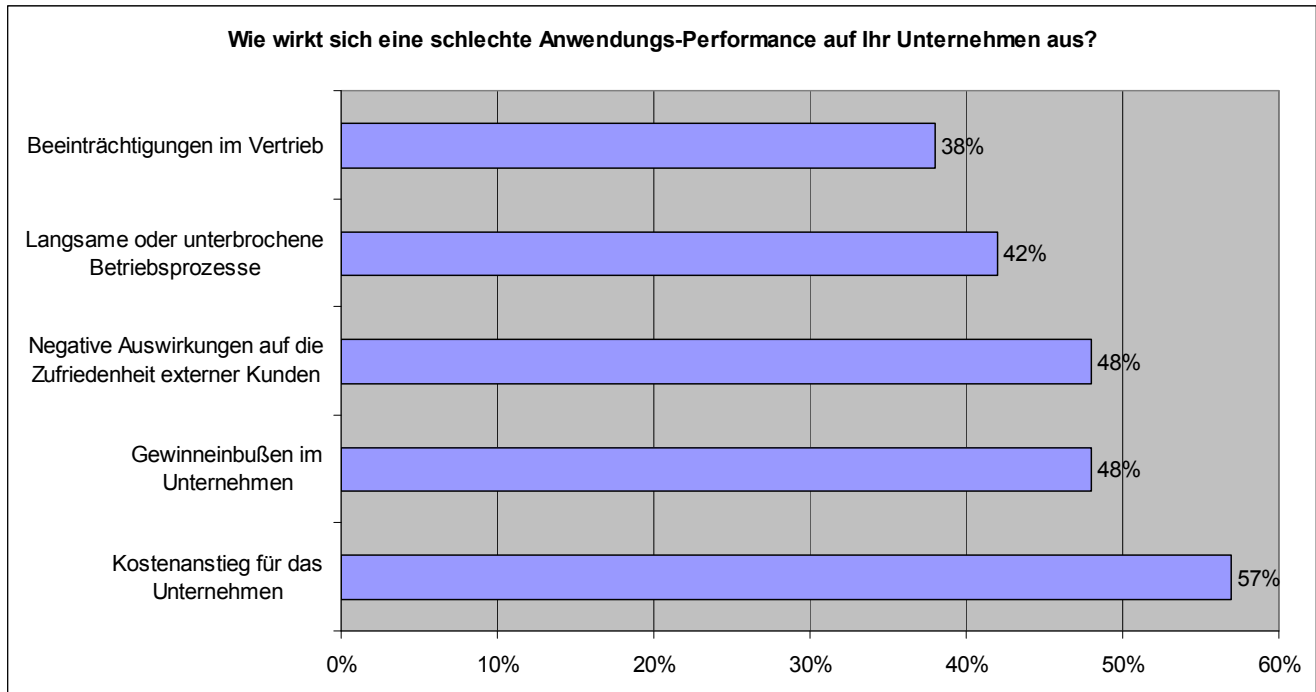
„Indem die IT ausschließlich auf technikbasierte Messkriterien setzt, verspielt sie die Chancen auf einen effektiven Dialog mit dem Business und ein proaktives Service Management“, kommentiert Michael Allen, EMEA Sales Director IT Service Management Solutions bei Compuware. Nach Einschätzung des Experten adressiert das End-User-Experience (EUE)-Monitoring diese Herausforderung, indem es der IT ermöglicht, die Qualität der Services aus der Perspektive des Endanwenders zu beurteilen. Dies hat zahlreiche Vorteile: effizientere Abstimmung zwischen IT und Business, eine realistische und harmonisierte Erwartungshaltung und einfachere Priorisierung der Aktivitäten und Investitionen mit dem größten Business-Nutzen.

„Das beste Messkriterium für den Abstimmungsgrad zwischen IT und Business ist die Zufriedenheit des Endanwenders. Um diese zu erreichen, müssen seine Erwartungen hinsichtlich Verfügbarkeit, Performance, Benutzerfreundlichkeit und Zweckmäßigkeit erfüllt werden. Die einzige Möglichkeit für die IT dies zu beurteilen, ist deshalb die Überwachung der Performance aus der Perspektive des Anwenders“, erklärt Jean-Pierre Garbani, Vice President und Principal Analyst bei Forrester Research.“¹

Neben höheren Kosten und Gewinneinbußen aufgrund von schlechter Performance erwartet fast die Hälfte der Unternehmen (48 Prozent) negative Auswirkungen auf die Zufriedenheit externer Kunden, langsame oder unterbrochene Betriebsprozesse (42 Prozent) und Beeinträchtigungen im Vertrieb (38 Prozent).

¹ The Forrester Wave: Application Based End-User Experience Monitoring, Q2 2007, Forrester Research, Inc., June 2007.

Abbildung 1: Einfluss der Anwendungs-Performance auf die Unternehmen



Mit Compuware Vantage können Unternehmen Service Levels effizient überwachen und die Probleme priorisieren, die den stärksten Einfluss auf das Business haben. Die Lösung adressiert die größte Bandbreite an Web- und Nicht-Web-basierten Anwendungen im Markt.

Forrester Consulting, Inc. führte die unabhängige Online-Studie unter 389 IT-Entscheidern durch, die aktiv in Service Level Management und Application Performance Management involviert sind. Die Kundenbefragung wurde von Compuware ohne Einfluss auf die Ergebnisse gesponsort. Die Studie mit Ergebnis-Analyse finden Sie hier: www.compuware.com/slmstudy.

###

Compuware Corporation

Compuware (Nasdaq: CPWR) hilft IT-Verantwortlichen, ihre IT-Organisation effektiver zu steuern und dadurch den Beitrag der Informationstechnologie (IT) zum Unternehmenserfolg zu maximieren. Compuware-Lösungen beschleunigen die Entwicklung, verbessern die Qualität und steigern die Performance geschäftskritischer Systeme. Dadurch werden CIOs in die Lage versetzt, das gesamte IT-Leistungsspektrum auf die Geschäftsziele auszurichten und die Effizienz der Abläufe, die Produktivität der IT-Mitarbeiter sowie die Gesamtkosten zu optimieren. 1973 gegründet, verfügt Compuware heute über mehr als 30 Jahre Erfahrung im Bereich unternehmenskritischer Informationstechnologie. Im deutschsprachigen Raum vertrauen mehr als 2.000 Unternehmen den Produkten und Dienstleistungen von Compuware.

Seite 3

Studie: Unzureichende Abstimmung zwischen IT und Business verursacht erhebliche Kosten
23. Juni 2008

Pressekontakt

Mareike Jacobshagen
Compuware GmbH, Neu-Isenburg
Tel: 06102-83 39-186
E-Mail: mareike.jacobshagen@de.compuware.com

Johannes Kaiser
Hotwire, Frankfurt
Tel: 069-256693-35
E-Mail: johannes.kaiser@hotwirepr.com