

Betreuer: Prof. Dr. Volker Herwig, Prof. Dr. Steffen Avemarg

Studiengang Angewandte Informatik, Altonaer Str. 25, 99085 Erfurt, Tel. 0361 6700 642, e-mail: informatik@fh-erfurt.de



Tim Körner

1998 Mühlhausen
2008-2016 Tilesius-Gymnasium Mühlhausen (Schulbildung)
2016-2020 Studium FH-Erfurt Bachelor Angewandte Informatik
2020-2021 Studium FH-Erfurt Master Angewandte Informatik

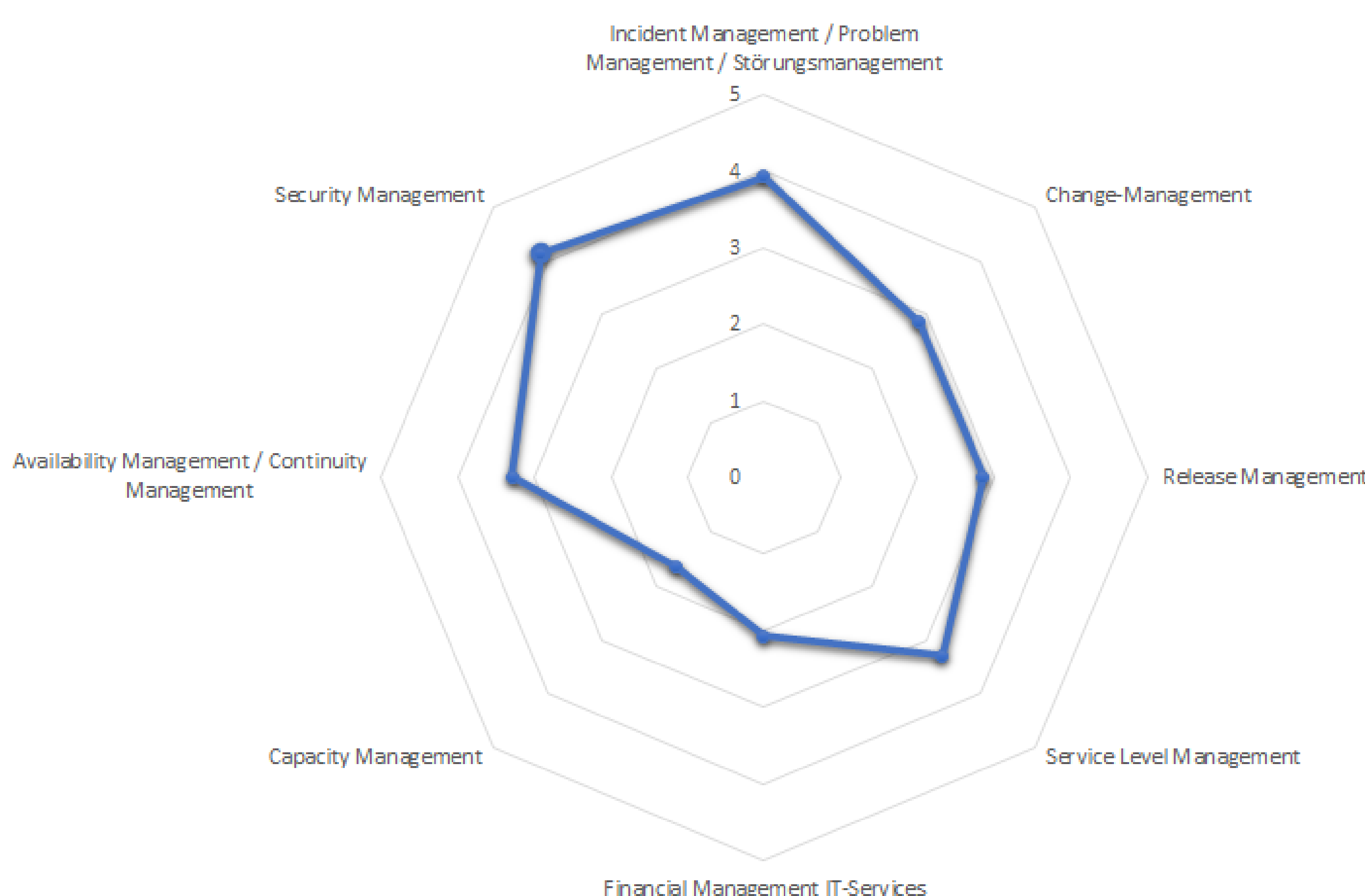
Die Aufgaben und somit auch die Herausforderungen der IT steigen von Jahr zu Jahr. Ein durchdachtes Managementkonzept ist nahezu unumgänglich. Das IT-Service Management (ITSM) stellt ein solches Konzept dar und betrachtet die IT in jedem Unternehmen als Dienstleister, welcher bestimmte Services erfüllt. In verschiedenen Standards wurden mehrere Prozesse definiert. Diese bilden die Grundlage des ITSM. In einer Umfrage sollte die Prozessreife in deutschen Unternehmen ermittelt werden, um so einen Überblick über die aktuelle Situation zu erhalten.

Methodik der Umfrage:

In der Umfrage wurden je Prozess mehrere Fragen gestellt. Die Fragen stellen dabei einen der Reifegrade dar und bauen aufeinander auf. Die erste Frage ermittelt zunächst, ob eine grundlegende Implementierung des Prozesses vorhanden ist. In der darauffolgenden Frage wird der dritte Reifegrad beschrieben. Sollte die Frage mit „Ja“ beantwortet werden, ist der Reifegrad erfüllt und der nächst höhere kann erreicht werden.

Reifegrad	Anforderungen
0	Der Prozess ist in keiner Form implementiert und wird dementsprechend nicht berücksichtigt.
1	Der Prozess ist nicht beschrieben oder standardisiert, jedoch wird ein Ziel verfolgt.
2	Der Prozess ist bekannt und kann wiederholt angewendet werden, um definierte Anforderungen zu erfüllen.
3	Es handelt sich um einen standardisierten Prozess. Damit ist gemeint, dass eine Dokumentation vorliegt, welche den Prozess in allen Bestandteilen beschreibt. Außerdem gibt es eine Abfolge an Aufgaben sowie definierte Zuständigkeiten.
4	Der Prozess ist auswertbar gestaltet und könnte gegebenenfalls anhand dieser Auswertung verbessert werden.
5	Durch Messungen und Analysen wird der Prozess bewertet und optimiert.

Auswertung der Umfrage:



Die Auswertung der Umfrage zeigt, dass die Prozesse durchschnittlich im guten Bereich implementiert sind. Lediglich das Capacity Management ist mit einem durchschnittlichen Reifegrad von 1,64 etwas schlechter implementiert. Am besten implementiert sind die Prozesse Incident Management und Security Management.

Anhand der Umfrage lässt sich erkennen, dass die deutschen Unternehmen im Bereich des ITSM zwar gut aufgestellt sind, aber durchaus an einigen Stellen Verbesserungsbedarf herrscht.

Ergebnisse der Arbeit:

In der heutigen Zeit ist es ratsam, zumindest eine Einführung von IT-Service-Management in Betracht zu ziehen. Die Standardisierung und stetige Verbesserung von internen und kundenbezogenen Prozessen bringt wirtschaftliche Erfolge mit sich. Die Prinzipien des ITSM sind dabei unabhängig von der IT für viele Bereiche nutzbar und bieten eine ideale Grundlage zur Steigerung der Qualität.