

**Holger Köther**

# Die Einführung von Business Service Management als strategisches Ziel der IT-Unternehmensführung

**Bachelorarbeit**

# BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei [www.GRIN.com](http://www.GRIN.com) hochladen  
und kostenlos publizieren



Bachelorarbeit

# Die Einführung von Business Service Management als strategisches Ziel der IT-Unternehmensführung

Holger Köther



**Steinbeis-Hochschule  
Berlin SHB**

**Die Einführung von Business Service  
Management als strategisches Ziel  
der IT-Unternehmensführung**

BBA Bosch/Siemens  
Jahrgang 2008.XII

**Verfasser:**  
Holger Köther

Zeitraum der Bachelorarbeit:  
10.10.2008 – 29.08.2011



## Erklärung zur Archivierung der Bachelorarbeit

Name: Köther

Vorname: Holger

Berufsbezeichnung: Teamleiter

Studiengang: Bosch/Siemens 2008.XII

Thema der Bachelorarbeit:

### **Die Einführung von Business Service Management als strategisches Ziel der IT-Unternehmensführung**

Diese Arbeit ist urheberrechtlich geschützt. Unbeschadet dessen wird folgender Rechtsübertragung zugestimmt:

- der Übertragung des Rechtes zur Vervielfältigung der Transferarbeit für Lehrzwecke an der Steinbeis-Hochschule Berlin gem. § 16 UrhG
- der Übertragung des Vortrags-, Aufführungs- und Vorführungsrechts für Lehrzwecke an der Steinbeis-Hochschule Berlin gem. § 19 UrhG
- der Übertragung des Rechts auf Wiedergabe durch Bild- und Tonträger an die Steinbeis-Hochschule Berlin gem. § 21 UrhG

Hiermit erkläre ich, Holger Köther, dass die von mir verfasste Bachelorarbeit unter Wahrung meiner Urheberrechte

in einem gebundenen Exemplar  ja  nein

auf einem Speichermedium (Diskette/CD-ROM)  
(Netzwerk der Hochschule)  ja  nein

in der Bibliothek der Steinbeis-Hochschule Berlin  
eingestellt werden darf.  ja  nein

Sie dient ausschließlich der Nutzung für wissenschaftliche Studien- und Forschungszwecke. Vervielfältigungen und die Weitergabe an Dritte sind nur zu den oben genannten Zwecken zulässig.

Die Einräumung der oben genannten Rechte entfällt bzw. wird eingeschränkt durch vertragliche Rechte Dritter an der Bachelorarbeit. Dritte sind hier insbesondere Auftraggeber der Steinbeis-Hochschule Berlin und Beschäftigungsfirmen der Verfasser (Studierenden).

## Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis .....	viii
Tabellenverzeichnis .....	x
Abkürzungsverzeichnis / Glossar .....	xi
Kurzfassung.....	xiv
Executive Summary .....	xv
1 Einleitung .....	1
1.1 Problemstellung .....	1
1.2 Zielsetzung der Arbeit .....	2
1.3 Aufbau der Arbeit .....	3
2 Anforderungen & Probleme moderner IT Unternehmen.....	4
2.1 Aufgaben der IT Unternehmensführung .....	4
2.2 Erwartungen der Geschäftsführung.....	6
3 Theorie der Entwicklung der Unternehmensorganisation.....	9
3.1 Funktionsorganisation .....	9
3.2 Prozessorganisation .....	10
3.3 Prozesse und Geschäftsprozesse.....	11
3.4 Die Entstehung von IT Services .....	13
3.5 IT gestützte Geschäftsprozesse .....	14
3.6 Die Verknüpfung von Technik und Prozess am Beispiel „Börsenorder“ .....	15
4 Business Service Management als Strategie zur Verknüpfung von Technik und Prozess.....	17
4.1 BSM Philosophie: was ist Business Service Management? .....	18
4.1.1 Die Trennung des Wichtigen vom Unwichtigen .....	18
4.1.2 Die Abstraktion von Unternehmensdaten.....	19
4.1.2.1 IT Infrastruktur.....	20

---

4.1.2.2	Business- / IT-Services .....	20
4.1.2.3	Business Processes .....	21
4.2	Business Service Management im Unternehmen .....	22
4.2.1	BSM Software .....	22
4.2.2	Erfassung von Geschäftsprozessen und Unternehmenskennzahlen .....	24
4.2.3	Erfassung der relevanten Infrastruktur- und Unternehmensdaten .....	27
4.2.4	Aufbereitung und Korrelation: die Verbindung von Technik und Prozess ....	30
4.2.4.1	CMDB als Basis einer zentralisierten Datenhaltung .....	31
4.2.4.2	Die Abbildung von Wertschöpfungsketten durch Service Modelle .....	32
4.2.5	Das Dashboard .....	34
4.2.5.1	Rollenorientierte Darstellung .....	34
4.2.5.2	Bewusster Ausschluss von Elementen .....	36
4.2.5.3	Beispiel eines Executive Dashboards .....	38
4.2.5.4	Beispiel eines Service Level Management Dashboards .....	40
4.2.5.5	Beispiel eines Service Desk Dashboards .....	40
5	BSM als Unternehmensstrategie .....	42
5.1	Notwendige Voraussetzungen .....	42
5.1.1	IT-Service Management .....	42
5.1.2	ITIL .....	43
5.2	Nutzenbetrachtung: Quantitative Nutzen .....	47
5.2.1	Investitions- und Wirtschaftlichkeitsbetrachtung am Beispiel eines Unternehmens .....	47
5.2.1.1	Investitionskosten .....	48
5.2.1.2	Erwartetes Einsparpotential durch geringere Ausfallzeiten .....	50
5.2.1.3	Erwartetes Einsparpotential durch geringere Reaktion- und Instandhaltungszeiten .....	52
5.2.1.4	Statische Amortisationsbetrachtung .....	53

---

5.2.2	Erhöhung des Reifegrades der Service- und Prozessleistung .....	54
5.3	Nutzenbetrachtung: Qualitative Nutzen .....	55
5.3.1	Reduktion der Komplexität, Schaffung von Transparenz .....	56
5.3.2	Verbesserung bestehender Dienstleistungsprozesse .....	57
5.3.3	Gewährleistung zur Einhaltung von Compliance Vorgaben.....	58
5.3.4	Kommunikation des IT Mehrwertes: IT Value Management.....	58
5.4	Hindernisse und Misserfolgskfaktoren .....	59
5.5	Bewertung von BSM anhand des Gartner Decision Frameworks .....	60
6	Schlussbetrachtung.....	66
	Literaturverzeichnis.....	68
	Anhang .....	72
A.	Leistungsvereinbarungen (SLA / OLA).....	72

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: IT Management Software Evolution.....	8
Abbildung 2: Funktionsziele versus Prozessziele.....	10
Abbildung 3: Hauptnutzen Geschäftsprozessmanagement.....	11
Abbildung 4: Komponenten eines Geschäftsprozesses .....	12
Abbildung 5: Chronologie der IT-Entwicklungsstufen .....	13
Abbildung 6: Aufbereitung der Unternehmensdaten nach Zielgruppe .....	19
Abbildung 7: IT Datenabstraktion.....	20
Abbildung 8: Modellierter Börsenorder Prozess .....	25
Abbildung 9: Umfang der IT Kennzahlen nach Unternehmensebene .....	26
Abbildung 10: BSM Topologie.....	28
Abbildung 11: BSM Servicemodell.....	32
Abbildung 12: Einfaches BSM Servicemodell des Geschäftsprozesses "Börsenorder" ....	33
Abbildung 13: Detailliertes Servicemodell des Verschlüsselungssystems .....	34
Abbildung 14: HP Executive Scorecard Dashboard, Darstellung der Geschäftsführung (Business Executives).....	38
Abbildung 15: Darstellung des Passagierprozesses eines Flughafens.....	39
Abbildung 16: Operatives Dashboard .....	41
Abbildung 17: Serviceerbringung auf ITIL Basis in der Praxis .....	44
Abbildung 18: Je erfahrener der CIO, desto höher der ITIL Einsatz im Unternehmen .....	46
Abbildung 19: Durchschnittliche Kosten eines ungeplanten Ausfalls eines Rechenzentrums.....	50
Abbildung 20: Darstellung der Amortisationsberechnung.....	54
Abbildung 21: BSM Entwicklung bei Unternehmen >1 Mrd. USD im Zeitraum 2005 bis 2010 .....	55