

André Rakowski

IT-Prozessmanagement in KMU - Untersuchung und Optimierung von Kernprozessen durch Veränderung des IT-Servicemanagements

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 hochladen
und kostenlos publizieren



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2011 GRIN Verlag
ISBN: 9783640851003

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/168166>

André Rakowski

IT-Prozessmanagement in KMU – Untersuchung und Optimierung von Kernprozessen durch Veränderung des IT-Servicemanagements

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com

Berufsbegleitender Studiengang zum Bachelor of Science (B.Sc.)

im Studiengang Wirtschaftsinformatik

7. Semester

Bachelorthesis

IT-Prozessmanagement in KMU –

*Untersuchung und Optimierung von Kernprozessen
durch Veränderung des IT-Servicemanagements*

Bearbeiter

André Rakowski

7. Semester

Studiengang: Bachelor of Science –
Wirtschaftsinformatik
Berlin

Eingereicht am:

24.01.2011

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	I
Abkürzungsverzeichnis.....	IV
Abbildungsverzeichnis.....	V
Tabellenverzeichnis	VI
Symbolverzeichnis.....	VII
1. Einleitung.....	1
1.1. Motivation.....	1
1.2. Problemstellung	2
1.3. Zielsetzung.....	2
1.4. Aufbau der Arbeit	3
2. Informationstechnologie in KMU	5
2.1. Anpassungen der Anforderungen an die IT	5
2.2. EDV Entscheidungen in KMU	6
2.3. Einordnung der IT in KMU	7
2.4. Einsatz und Nutzen einer IT-Dokumentation	8
3. Unternehmensdarstellung.....	9
4. Anwendung von modernen IT-Maßnahmen in Unternehmen	11
4.1. Cobit.....	12
4.2. ISO/IEC 20000 Standard zum IT-Service-Management	13
4.3. Prince2	13
4.4. IT Infrastructure Library (ITIL).....	13
4.5. Sonstige IT-Werkzeuge	14
5. Entscheidungsprozess und Begründung für die Anwendung von ITIL im betrachteten Unternehmen	15

5.1.	Darstellung der Zusammenhänge der einzelnen IT-Komponenten im untersuchten Unternehmen	15
5.2.	Einführung von Strukturen beim Umgang mit IT.....	16
5.3.	Erhöhung der Servicelevel beim Unternehmen	16
5.4.	Sicherheit bei Systemwechseln.....	17
5.5.	Schaffung von Transparenz und Akzeptanz der IT-Systeme	17
6.	Vorstellung des ITIL Frameworks	19
6.1.	ITIL V3 – Lifecycle Ansatz	19
6.2.	Struktur ITIL V3	21
6.3.	Rollen und Funktionen in ITIL	23
6.4.	Dienste in ITIL	23
7.	Untersuchung eines repräsentativen Produktlebenszyklus	24
7.1.	Bereiche von ITIL im Zusammenspiel mit dem Beispielprozess	27
7.2.	Die Implementierung des Configuration-Management im Beispielunternehmen.....	32
7.3.	Begründung der Notwendigkeit einer zentralen Informationsdatenbank	33
8.	Entscheidungsprozess für eine CMDB und Ersteinrichtung.....	34
8.1.	Identifikation der genutzten IT-Dienste.....	36
8.2.	Einrichtung und Überführung der IT Komponenten in ITEMs der CMDB	41
8.3.	Möglichkeiten der CMDB	42
8.4.	Kritische Erfolgsfaktoren einer CMDB	44
9.	Ausblick auf die weitere Entwicklung der CMDB im Beispielunternehmen	45
9.1.	Vervollständigung der CMDB mit Hilfe weiterer Prozessen	45
9.2.	Nutzung der CMDB zur Unterstützung weiterer ITIL-Bereiche und Services	45
9.3.	Einführungen weiterer IT-Regelwerke	47
10.	Zusammenfassung.....	48
10.1.	Überprüfung der Ziele aus dem Kapitel 5.....	48
10.2.	Überprüfung der Zielsetzung	49

10.3. Notwendige Hilfsmittel für die Erreichung der Ziele	50
11. Fazit.....	51
Anhang A - Vergleichstabellen ITIL-Beispielprozess.....	VIII
Anhang B - BPM Diagramme Ebene 2	XI
Anhang C - Darstellung aufgenommener Dienste	XIV
Anhang D - Aufstellung aufgenommener Komponenten	XVII
Literaturverzeichnis	XIX
Printmedien	XIX
Internetquellen.....	XIX