

Untersuchung alternativer Schnittstellen des Problem Managements nach ITIL

Diplomarbeit

zur Erlangung des Grades eines Diplom-Ökonomen
der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät
der Leibniz Universität Hannover

vorgelegt von

Andrzej Kraszka



in Marienburg

Erstprüfer: Prof. Dr. Michael H. Breitner

Hannover, den 06.09.2006

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	II
Abkürzungsverzeichnis.....	III
1 Einleitung	1
1.1 Motivation	1
1.2 Zielsetzung und Vorgehensweise.....	6
2 Ausgangssituation	7
2.1 Unternehmen TUI InfoTec.....	7
2.2 ITIL-Einführung bei der TUI InfoTec.....	8
2.3 Problem Management-Prozess	9
2.3.1 Aufgaben und Ziele des Problem Managements in Abgrenzung zum Incident Management	9
2.3.2 Grundbegriffe	11
2.3.3 Prozess-Schnittstellen des Problem Managements.....	12
2.3.4 Prozessaktivitäten des Problem Managements.....	14
2.3.4.1 Problem Control	14
2.3.4.2 Error Control.....	17
2.3.4.3 Proaktives Problem Management.....	19
2.3.5 Problem Management bei der TUI InfoTec.....	20
2.4 Software.....	25
2.4.1 Modul Incident Management	26
2.4.2 Modul Problem Management	28
2.4.3 Suchfunktionen.....	30
3 Modifikation der Software	31
3.1 Verbesserungsbedarf der Ist-Lösung.....	31
3.1.1 Auswertungsmöglichkeiten, Datenqualität und Handhabung der Datenerfassung.....	31
3.1.1.1 Erfassungshandhabung	32
3.1.1.2 Datenqualität.....	34
3.1.1.3 Auswertungsmöglichkeiten	36
3.1.1.4 Schnittstellenanforderungen – Teil 1.....	39
3.1.2 Informationsverarbeitung und Situationsbewusstsein	40
3.1.2.1 Situationsbewusstsein im Problem Management.....	40
3.1.2.2 Verwertung der Ergebnisse des Problem Managements im Service Desk.....	43
3.1.2.3 Schnittstellenanforderungen – Teil 2.....	44
3.1.3 Grenzen der Suchfunktionen	45
3.2 Mögliche Lösungsansätze	46
3.2.1 Mehr Situationsbewusstsein durch Restzeitanzeige	47
3.2.2 Mehr Situationsbewusstsein durch angepasste Benachrichtigungen	49
3.2.3 Output des Problem Managements und seine Verwertung	53
3.2.4 Neuer Service-Baum.....	56
3.2.5 Verbesserte Suchfunktionen.....	64
4 Würdigung der Lösungsansätze.....	65
5 Fazit und Ausblick.....	70
Literaturverzeichnis	73

1 Einleitung

1.1 Motivation

Viele Unternehmen sind stark von der Informationstechnologie (IT) abhängig. Die IT unterstützt dabei die Geschäftsprozesse der Unternehmung oder macht diese überhaupt erst möglich.¹ Die Kunden und Anwender erwarten eine zuverlässige und stets verfügbare Informationstechnologie, die ihre Arbeit einfacher oder ihre Geschäftsprozesse effizienter und profitabler macht. Darüber hinaus rückt seit Ende der 90er Jahre der Gedanke einer serviceorientierten Kunden-Lieferanten-Beziehung in den Mittelpunkt.² Die Kunden betrachten die IT nicht mehr als Sammlung technischer Komponenten, sondern als Dienstleister integrierter IT-Services. Das bedeutet: die Kunden fragen nicht nach der Technologie, sie fragen nach dem Output, den die Technologie für sie erbringt. Wie und mit welcher Technologie der IT-Dienstleister den Service bereitstellt, interessiert den Kunden dabei weitaus weniger, es ist der Output, der für ihn den Mehrwert bringt. Die IT soll nicht nur besseren Service bieten, sondern sich schnell an wechselnde Unternehmensbedürfnisse anpassen können.³ Gleichzeitig soll die IT selbst einen höheren Grad an Effizienz erreichen und weniger Kosten verursachen. Die unternehmensinternen IT-Abteilungen müssen daher immer mehr mit unabhängigen IT-Dienstleistern auf dem externen Markt konkurrieren.⁴ Durch den steigenden Wettbewerbs- und Kostendruck gehen Unternehmen verstärkt dazu über die Fertigungstiefe zu reduzieren und sich auf ihre Kernkompetenzen zu konzentrieren.⁵ Das bevorzugte Mittel hierzu ist das Outsourcing, welches auch vor den internen IT-Abteilungen nicht halt macht. Neben der reinen Kostenreduzierung können mehr Transparenz und besserer Service Beweggründe für eine Auslagerung der IT sein.⁶ Hierfür müssen die IT-Services und die dafür notwendige Technologie vom IT-Dienstleister durchgehend zweckmäßig und effektiv gesteuert und verwaltet werden. Für beide – die interne IT-Abteilung wie den externen IT-Dienstleister – gilt daher die Forderung nach einer

¹ Vgl. Zarnekow/Hochstein/Brenner 2005, S. 3.

² Vgl. Elsässer 2006, S. 16 ff.

³ Vgl. Lacity/Willcocks 2003, S. 115.

⁴ Vgl. Hochstein/Zarnekow/Brenner 2004, S. 382.

⁵ Vgl. Fröschl 1999, S. 458.

⁶ Vgl. Rusch 2003, S. 12-14.

servicegerichteten Sichtweise für das IT-Management, welches die gebotenen IT-Services konsequent an den Anforderungen der Kunden ausrichtet und kontinuierlich steuert und überwacht. Ein Konzept, das heute gemeinhin als IT Service Management (ITSM) bezeichnet wird. Um ITSM in der eigenen Organisation effizient umzusetzen, wird auf ein serviceorientiertes Prozess-Framework zurückgegriffen. Das weltweit am stärksten verbreitete⁷ Prozess-Framework ist die IT-Infrastructure Library (kurz ITIL). ITIL ist eine Sammlung von Best Practices, die Ende der 80-er Jahre von der CCTA⁸ der britischen Regierung in Zusammenarbeit mit IT-Spezialisten zu einem Prozess-Framework entwickelt und in mehreren Büchern (der Library) beschrieben wurde. Mit Best Practices sind in diesem Fall bewährte Praktiken und praxiserprobte Verfahren für die Gestaltung und Anwendung von IT-Prozessen gemeint. Bei ITIL werden Rollen, Funktionen, Verfahren und Prozesse definiert und beschrieben, die im Rahmen des serviceorientierten Betriebs einer IT-Infrastruktur entstehen.⁹ Dadurch stellt ITIL einen Praxisleitfaden dar, wie er für die Gestaltung und Umsetzung eines effektiven ITSM innerhalb von IT-Organisationen benötigt wird.

Die größten Vorteile einer Adaption von ITIL ist der einheitliche Einsatz der Vorgehens- und Lösungsmodelle, die sich in der Praxis bereits bewährt haben. Erfahrungen haben gezeigt, dass auf ITIL basierendes ITSM das Potential hat die „Kosten zu reduzieren, die betriebsunterstützenden IT-Dienstleistungen effizienter zu erbringen sowie die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit zu steigern. Insbesondere die Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit der IT-Dienstleistungen kann durch die Gestaltung der Service Prozesse nach diesem Ansatz signifikant erhöht werden.“¹⁰

Damit schlägt die Einführung von ITIL in zweierlei Hinsicht auf die betriebswirtschaftliche Ebene durch. Zum einen kann durch ITIL die Verfügbarkeit und Qualität der IT-Services gesteigert werden, die Unternehmen für die Abwicklung ihrer Geschäftsprozesse benötigen. Zum anderen stellt die IT selbst einen nicht unerheblichen Kostenfaktor für die Unternehmen dar, der durch die Ausrichtung der IT-Prozesse nach ITIL verringert werden kann.¹¹ Folglich stößt ITIL auf reges

⁷ Vgl. OGC 2002a, S. 2.

⁸ CCTA: Abk. für Central Computing and Telecommunication Agency. Später übergegangen zu OGC.

⁹ Vgl. Zarnekow/Hochstein/Brenner 2005, S. 19 ff.

¹⁰ Aus Holtz 2000, S. 91.

¹¹ Vgl. Hochstein/Zarnekow/Märzhäuser S. 2004, 51.

Interesse seitens der Unternehmen, insbesondere bei IT-Dienstleistern und Unternehmen mit größeren IT-Abteilungen. Nicht zuletzt deshalb ist seit den 90er Jahren die Akzeptanz von ITIL und vor allem das Interesse am Letzteren immer weiter gewachsen, so dass sich ITIL zu einem internationalen de-facto-Standard entwickelte.¹² Forrester Research schätzte im Jahr 2005 den weltweiten Anteil der Großunternehmen, die ihre IT-Services bis zum Jahr 2008 nach ITIL ausrichten werden, auf etwa 80%.¹³ In Großbritannien und den Niederlanden ist die Organisation von IT-Prozessen nach ITIL weitgehend vollzogen.¹⁴ Auch in Deutschland hat ITIL in den letzten Jahren zunehmende Verbreitung erfahren und gewinnt schnell an Bedeutung. In einer 2004 durchgeführten Studie planten 65% der befragten Unternehmen die Einführung von ITIL. Im Jahre 2006 ergab eine weitere Studie, dass in 98% der deutschen und österreichischen Unternehmen ITIL bekannt ist und 68% es bereits einsetzen. Bei 80% der Unternehmen, die ITIL noch nicht einsetzen, ist die Einführung bereits in Planung.^{15,16}

ITIL versucht keine endgültige und umfassende Standardisierung, sondern verfolgt einen sog. "best practice"-Ansatz. Beschrieben wird „was“ getan werden sollte, jedoch nicht das „wie“. Letzteres hängt von der Unternehmensgröße, der internen Kultur und vor allem von den Anforderungen des eigenen Unternehmens ab und ist entsprechend umzusetzen. Die Beschreibungen sind so allgemein gehalten, dass sie von jeder Organisation beliebig adaptierbar sind und somit auf die eigenen Bedürfnisse zugeschnitten werden können. Preis dieser Flexibilität ist die Ungenauigkeit und Interpretationsspielraum der allgemeinen Beschreibungen, so dass bei Ausarbeitung und Umsetzung der einzelnen Prozesse sowie beim Customizing der unterstützenden Software Schwierigkeiten und Verzögerungen auftreten können. Hierbei stoßen die Unternehmen bei der Einführung an die Grenzen und Unvollkommenheiten von ITIL. So erfordert es die Einführung von ITIL z. B. bestehende Abläufe und Strukturen aufzubrechen. Im Rahmen der Änderungen werden Aufgabenbereiche neu verteilt/definiert und es besteht oft Unklarheit in Bezug auf dessen klare Abgrenzung. Das kann zu starken Unsicherheiten und

¹² Vgl. Kresse 2005, S. 9.

¹³ Vgl. Hayman 2005, S. 2.

¹⁴ Vgl. Bienert 2005, Ausgabe 9.

¹⁵ Vgl. Materna 2006, S. 14,15 und 20.

¹⁶ Die Stichprobe umfasste 130 Unternehmen verschiedener Größe und Branche aus Deutschland und Österreich.

Akzeptanzproblemen beim Personal und Widerständen gegen den Wandel führen.¹⁷ ITIL bietet keine detaillierten Beschreibungen von Aufgaben oder Tätigkeiten. Auch die Datenflüsse werden in ITIL nicht modelliert oder beschrieben.¹⁸ Die Unternehmen sind bei der genauen Ausgestaltung der Prozesse und Aktivitäten sowie bei der Anpassung der Software auf sich alleine gestellt. Das kann zu Prozessunsicherheiten führen, die sich in schlechter Servicequalität niederschlagen.¹⁹

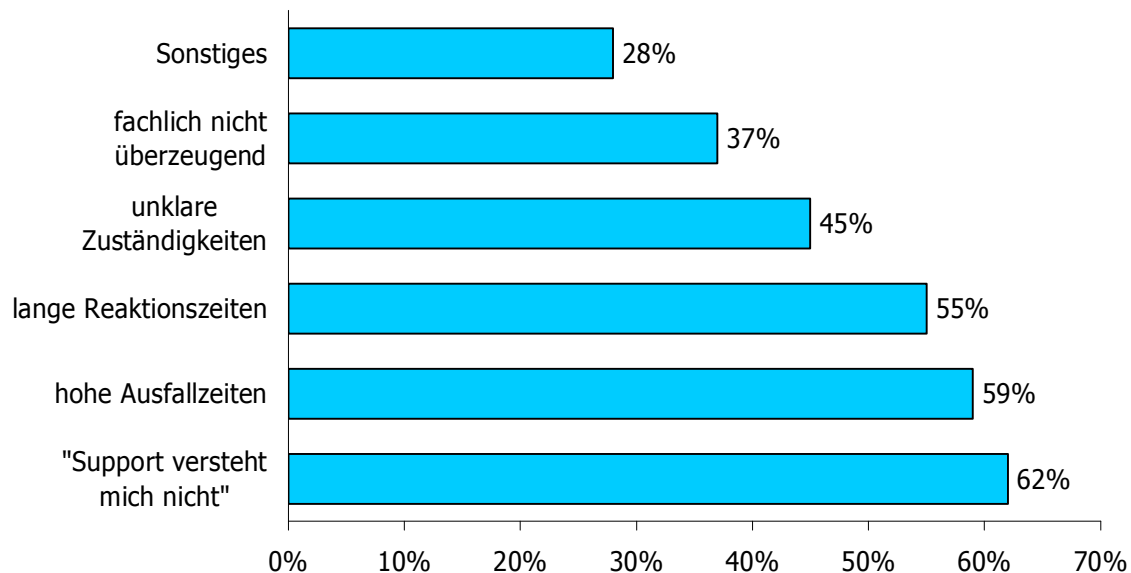


Abbildung 1: Hauptkritikpunkte am IT-Support.²⁰

Die angesprochenen Schwachstellen von ITIL sind nur einige ausgewählte Gründe dafür, weshalb die in ITIL gesetzten Erwartungen wie z. B. eine bessere Verfügbarkeit und höhere Kundenzufriedenheit nicht immer erfüllt werden. Eine aktuelle Studie unter 513 Mittelstands- und Großunternehmen belegt, dass 58% der Nutzer mit den geleisteten IT-Services nicht zufrieden sind.²¹ Die Hauptkritikpunkte sind dabei unter anderem die hohen Reaktionszeiten des IT-Supports und Ausfallzeiten der IT-Services. Die Gründe dafür sind neben dem hohen Verwaltungsaufwand vor allem Schwierigkeiten mit der Definition von Schnittstellen zu anderen Prozessen und bei der Automatisierung einzelner Prozesse.

Diese Schwierigkeiten machen sich auch bei der Anpassung der Software bemerkbar, deren Einsatz für die Unterstützung der Prozesse unerlässlich ist. Ohne eine Lösung

¹⁷ Vgl. Wolff 2006a.

¹⁸ Vgl. Grawe 2003.

¹⁹ Vgl. Materna 2006.

²⁰ Vgl. Exagon 2006.

²¹ Vgl. Wolff 2006b.

für die angesprochenen Hindernisse, werden die erhofften positiven Wirkungen eines kundenorientierten ITSM nicht realisiert werden können.

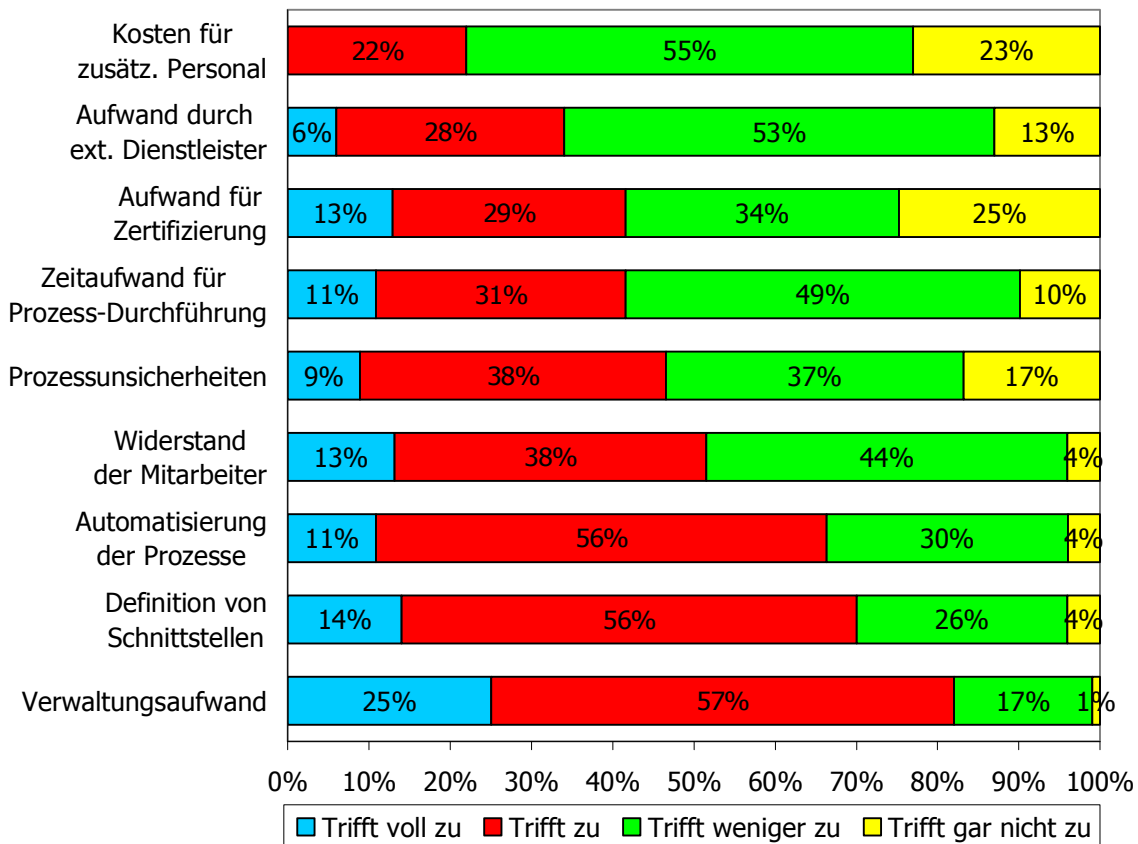


Abbildung 2: Schwierigkeiten beim Einsatz von ITSM-Prozessen.²²

ITIL umfasst insgesamt elf Prozesse und eine Funktion (Service Desk). Einer dieser Prozesse ist das Problem Management. Aufgabe des Problem Managements ist es die Anzahl von Störungen und deren Auswirkung auf die geleisteten IT-Services und damit auch auf die Geschäftsprozesse der Kunden zu minimieren, indem es soft- und hardwareseitige Fehler in der IT-Infrastruktur lokalisiert, untersucht und behandelt. Ferner kommt dem Problem Management eine wichtige proaktive Rolle zu. Durch Analyse historischer Störungsdaten soll es Probleme verhüten, bevor sie passieren.²³ Durch Steigerung der Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit der IT-Services werden die Geschäftsprozesse der Kunden besser unterstützt, was zu weniger Produktionsausfällen und damit zu geringeren Kosten bzw. höheren Gewinnen führt. Auf Seiten des IT-Dienstleisters liegt der Vorteil unter anderem in der Möglichkeit zur Kosteneindämmung. Durch Beseitigung der Ursachen ergibt sich eine Reduktion der

²² Vgl. Materna 2006, S. 23.

²³ Vgl. Köhler 2005, S. 83 ff.

Störungen, wodurch das Incident Management und der Service Desks entlastet werden. Die Arbeit des Problem Managements schlägt sich damit indirekt in einem betriebswirtschaftlichen Mehrnutzen beim Kunden und IT-Dienstleister nieder. Ferner leistet das Problem Management einen wesentlichen Beitrag zur Steigerung und Erhaltung der Kundenzufriedenheit. Aus den genannten Gründen ist es sinnvoll die weiter oben geschilderten Widrigkeiten vorzugsweise im Umfeld des Problem Managements zu lösen.

1.2 Zielsetzung und Vorgehensweise

Wie oben bereits geschildert, wird das Problem Management mit diversen Aufgaben und Anforderungen konfrontiert, die es möglichst effektiv (dauerhafte endgültige Lösungen) und effizient (Kosten- und Zeitaufwand von Lösungen) zu bewältigen gilt. Damit das Problem Management dem gerecht werden kann, ist die Nutzung einer Softwarelösung unabdingbar. Jedoch ist es damit alleine noch nicht getan. Erst wenn die Software die geplanten Workflows in angemessener Weise und Umfang unterstützt, kann es eine tatsächliche Hilfe bei der täglichen Arbeit werden. Bei der Anpassung der Software stoßen die IT-Dienstleister jedoch auf diverse Schwierigkeiten, wodurch die Arbeit des Problem Managements negativ beeinflusst wird. Dazu gehören unter anderem die Problematik der Schnittstellendefinition und Automatisierung. Eine zweckmäßige Abbildung der Schnittstellen innerhalb der Software ist für einen effizienten Datenaustausch zwischen den Abteilungen und Prozessen, die ebenfalls an der Identifikation und Behebung von Störungen beteiligt sind, unentbehrlich. Ohne die notwendigen Anpassungen der Software erhält das dedizierte zentrale Problem Management nicht die hinreichende Unterstützung und kann seine Arbeit nicht wie vorgesehen verrichten. Damit werden die Potentiale eines vorausschauenden Service Managements nicht voll ausgeschöpft und sein betriebswirtschaftlicher Beitrag geschmälert. Um dies zu verhindern, muss die Software in geeigneter Weise und Umfang an die Bedürfnisse des Problem Managements angepasst werden, ohne die anderen Prozesse negativ zu beeinflussen.

Der Schwerpunkt der Diplomarbeit soll auf der Untersuchung der Software und deren Schnittstellen zu anderen Prozessen aus Sicht des Problem Managements liegen. Im ersten Teil der Arbeit sollen zunächst die Ausgangssituation beschrieben und

theoretische Grundlagen zum Problem Management gelegt werden. Um einen hohen Praxisbezug sicher zu stellen, werden die Ergebnisse im produktiven Betrieb eines Unternehmens gewonnen. Der IT-Dienstleister TUI InfoTec²⁴ war bereit im Rahmen der Diplomarbeit Einblick in seine Prozesse und Workflows zu gewähren.

Da die Prozesse nie in ihrer generischen Form übernommen werden, muss zusätzlich zu der vom OGC²⁵ beschriebenen Form der Prozess auch in seiner final eingeführten Form vorgestellt werden.²⁶ Exemplarisch wird hierzu der Problem Management-Prozess der TUI InfoTec beschrieben, wie er im Rahmen der ITIL-Implementierung an die Bedürfnisse des Unternehmens angepasst wurde. Der Prozess und die vorhandene Software ist Teil der zu beschreibenden Ausgangssituation, da sonst die begangenen Lösungswege nicht nachvollziehbar sind. Im zweiten Teil der Arbeit soll die Frage beantwortet werden, wie die bestehende Software angepasst werden muss, damit das Problem Management die eingangs erwähnten hohen Anforderungen erfüllen kann, ohne die übrigen Prozesse zu stören. Der Fokus liegt dabei auf der Schnittstelle des Problem Managements zum Incident Management. Zunächst sollen die Schwachstellen dieser softwarebasierten Schnittstelle identifiziert werden. Im zweiten Schritt sollen auf Basis der vorhandenen Software Lösungsansätze für die erkannten Unzulänglichkeiten entwickelt werden. Im dritten Teil der Diplomarbeit sollen die Lösungsansätze und deren Auswirkungen auf die Arbeit des Problem Managements analysiert und kritisch gewürdigt werden. Im Rahmen der Analyse sollen die Lösungsansätze auch mit den bereits vollzogenen oder geplanten Lösungen der TUI InfoTec (sofern vorhanden) verglichen werden.

2 Ausgangssituation

2.1 Unternehmen TUI InfoTec

Die TUI InfoTec, mit Sitz in Hannover, ist 1997 im Rahmen der Ausgliederung des IT-Bereiches der TUI als eigenständiges Unternehmen gegründet worden. Heute ist die TUI InfoTec der IT-Dienstleister innerhalb des TUI-Konzerns, dem größten

²⁴ Siehe auch <http://www.tui-infotec.de>

²⁵ OGC: Abk. für Office of Government Commerce

²⁶ Innerhalb des ITIL-Prozess-Frameworks gilt eine allgemein anerkannte englischsprachige Nomenklatur. Innerhalb der Diplomarbeit werden Sachverhalte zunächst soweit wie möglich allgemeinverständlich dargelegt, bis die Bedeutung von ITIL-Begriffen erläutert und definiert wurde. Danach werden die im ITIL-Umfeld üblichen englischen Begriffe verwendet.

Bäume verwenden. Diese Übergangslösung müsste solange angewendet werden, bis die Daten des alten Bestandes nicht mehr benötigt werden. Auch die TUI InfoTec hat die Notwendigkeit der Umstrukturierung des Service-Baums erkannt. Es ist geplant den Service-Baum um mindestens eine weitere Ebene zu erweitern, die die Service-Items enthalten wird. Die Definition der Service-Items ist noch nicht abgeschlossen, aber sie werden aus mehreren Teilleistungen bestehen. Die Übersichtlichkeit der Baumstruktur soll gesteigert werden, indem nicht benötigte „Äste“ des Baumes ausgeblendet werden. Es ist fraglich, ob das Ausblenden von Ästen ausreicht, um die Erfassung deutlich einfacher zu machen, da die verwirrende Struktur des Baumes unverändert bleibt. Dass die Service-Items nicht die kleinste Service-Einheit sind, bringt einen Nachteil bei der Auswertung im Problem Management. Wenn eine Teilleistung, die Bestandteil eines Service-Items ist, ausfällt, kann nicht gezielt nach eben dieser Teilleistung ausgewertet werden, sondern nur nach dem übergeordneten Service-Item.

Der Lösungsansatz für die Verbesserung der Volltextsuche zeigt auf, durch welche Änderungen die Volltextsuche zu einem effizienten und komfortablen Suchwerkzeug umgewandelt werden kann. Die TUI InfoTec plant keine Änderungen an den Suchfunktionen.

Zusammenfassend kann konstatiert werden, dass mit Hilfe der erarbeiteten Lösungen die Schnittstelle zwischen Incident- und Problem Management so verändert werden kann, dass alle an sie gestellten Anforderungen erfüllt werden. Darüber hinaus profitieren neben dem Problem Management auch andere Abteilungen wie z. B. Change- und Service Level Management von den in der Arbeit entwickelten Neuerungen.

5 Fazit und Ausblick

In der vorliegenden Arbeit wurden die softwarebasierten Schnittstellen zwischen Problem- und Incident Management untersucht. Auf Grundlage der Untersuchung wurden Schwachstellen und Unzulänglichkeiten identifiziert, die die Effektivität und die Effizienz des Problem Managements einschränken. Basierend auf diesen Erkenntnissen wurden Lösungsansätze entwickelt, um die ausgemachten Schwachstellen zu beheben. Im Rahmen einer abschließenden Diskussion wurden die eigenen Lösungen mit den der TUI InfoTec verglichen.

Bei der Untersuchung wurde festgestellt, dass die Datenqualität der Incident-Daten zu schlecht ist, um belastbare Auswertungsergebnisse im Problem Management zu erhalten. Als Ursache wurde der komplizierte und unübersichtliche Erfassungsprozess der Incident-Daten identifiziert. Es wurde die Anforderung formuliert, die Erfassungshandhabung deutlich zu erleichtern, um so zu einer besseren Datenqualität zu gelangen. Dabei wurde die Nebenbedingung gestellt, dass die Auswertungsmöglichkeiten der Daten nicht eingeschränkt, sondern nach Möglichkeit mehr erweitert werden sollen. Als integrierter Lösungsansatz wurde zunächst eine genaue Begriffsdefinition von IT-Services entwickelt und eine darauf basierende Neukonzeption des Erfassungsprozesses erarbeitet und detailliert beschrieben.

Im Rahmen der Untersuchung wurde ferner festgestellt, dass der Output des Problem Managements nicht effizient genug eingesetzt wird. Als Ursache wurde die nicht zweckmäßige Kommunikation und Bereitstellung der relevanten Informationen diagnostiziert. Gleichzeitig wurde die Problematik der Informationsüberflutung aufgedeckt, mit der eine Senkung der Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter einhergeht. Daraus ergab sich die Anforderung die Schnittstelle zwischen Problem- und Incident Management so zu verändern, dass die Mitarbeiter die benötigten Informationen in der richtigen Form, Zeit und Menge erhalten. Gleichzeitig sollte das Situationsbewusstsein der Mitarbeiter gesteigert und die Problematik der Informationsüberflutung eingedämmt werden. Um dieser Anforderung nach zu kommen, wurden mehrere Lösungen in Form von Zeitanzeigen und Zustands-Indikatoren entwickelt. Zusätzlich wurde ein neues Benachrichtigungs-Konzept erarbeitet, welches durch benutzerdefinierte Nachrichten die Informationsflut stoppen kann. Darüber hinaus wurde ein auf dem Pull-Prinzip basierendes Konzept entwickelt, mit dem die Informationen aus dem Problem Management viel effizienter an den Service Desk und das Incident Management kommuniziert werden können. Im Endeffekt führt das zu einer deutlich effektiveren Nutzung der Ergebnisse des Problem Managements.

Bei der Diskussion der Vor- und Nachteile der Lösungsansätze wurde festgestellt, dass letztere geeignet sind die zuvor herausgearbeiteten Schwachstellen und Unzulänglichkeiten zu beheben. Darüber hinaus wurde auf mögliche Schwierigkeiten bei der Umsetzung der Lösungsansätze eingegangen und Möglichkeiten für deren

Lösung aufgezeigt. Im Zuge der Bewertung der Lösungsansätze wurden auch auf die Lösungen eingegangen, die die TUI InfoTec umzusetzen plant.

Abschließend kann konstatiert werden, dass durch die Implementierung der in der Arbeit entwickelten Lösungsansätze, das Problem Management effizienter arbeiten und sein Output im stärkeren Maße verwertet werden kann. Dadurch wird ein signifikanter Beitrag zur Steigerung der IT-Servicequalität und der Kundenzufriedenheit geleistet.

Im Rahmen der Diplomarbeit konnte nur die Schnittstelle zwischen Problem- und Incident Management untersucht werden. Das ist nur eine von vielen Schnittstellen der Problem Managements, bei der Verbesserungsbedarf besteht. Untersuchungswürdig ist vor allem die Schnittstelle zum Configuration Management und der Configuration Management Database (CMDB). Eine zweckgerichtete Anpassung dieser Schnittstelle würde eine noch schnellere und effektivere Ursachenanalyse und –Findung erlauben. Auch im Bereich der Verwendung der Ergebnisse des Problem Managements besteht noch Handlungsbedarf. Immer mehr IT-Dienstleister setzen auf eine webbasierte Incident-Erfassung, bei der der Anwender selbst ein Incident eröffnen kann. Es wäre zu untersuchen, wie und in welcher Form das Problem Management seine Ergebnisse in diese Schnittstelle integrieren kann. Ziel wäre es den Anwender in die Lage zu versetzen sein Problem mit Hilfe der Problem Management-Informationen selbständig zu lösen. Dadurch könnte der IT-Dienstleister die freiwerdenden Ressourcen auf die Bearbeitung schwerwiegender Incidents konzentrieren und diese schneller lösen. Neben dem erheblichen Einsparpotential geht mit dieser Maßnahme eine weitere Steigerung der Kundenzufriedenheit und –Bindung einher. Aus den genannten Gründen besteht im Bereich der Schnittstellen noch Forschungsbedarf.