

Enterprise Architecture Frameworks in der industriellen Praxis am Beispiel einer ITIL-Einführung

Philipp Schmidtbauer, Kurt Sandkuhl, Dirk Stamer

Universität Rostock, Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik
Albert-Einstein-Str. 22, 18059 Rostock
Kurt.Sandkuhl@uni-rostock.de

Abstract: In Industrie und Verwaltung erlangt die „Information Technology Infrastructure Library“ (ITIL) für das IT-Service-Management eine immer höhere Bedeutung. „Service Operation“ als einer der fünf ITIL-Kernbestandteile umfasst dabei die Erbringung und Steuerung von IT-Services in vereinbarter Qualität. Das Ziel dieser Arbeit ist es, zum Verständnis der industriellen Praxis einer ITIL-Einführung beizutragen. Konkret erfolgt dies am Beispiel der „Produkt-IT“ der Park Operations-Abteilung des Windenergieanlagen-Herstellers Nordex SE. Die Studie hat sich dabei drei Fragen gewidmet, die wie folgt untersucht wurden:

Frage 1: Wie gestaltet sich die industrielle Praxis der ITIL-Einführung in mittelständischen Unternehmen? In einer Literaturanalyse wurde nach Erfahrungsberichten und Vorgehensmodellen zur Einführung von ITIL recherchiert. Weiterhin wurde im Rahmen einer Fallstudie bei Nordex ein Beispiel für die Einführungs- und Umsetzungspraxis von ITIL V3 Service Operation-Prozessen bei der IT-Organisation eines mittelständischen Unternehmens dokumentiert. Diese Fallstudie wurde durch ein Experteninterview ergänzt. Die Analyse der Literatur hat gezeigt, dass ein standardisiertes Vorgehensmodell zur Einführung von ITIL in mittelständischen Unternehmen nicht existiert. Weder die offizielle ITIL-Primärliteratur noch ihre Begleitpublikationen haben eine schrittweise Anleitung zur Einführung von ITIL V3 präsentieren können. In der Sekundärliteratur konnten nur generelle Anleitungen gefunden werden. Die ITIL-Einführung im Rahmen der Fallstudie weist entsprechende Projektaktivitäten auf und hat sie für den konkreten Fall interpretiert.

Frage 2: Wie kann ITIL für mittelständische Unternehmen angepasst werden? Innerhalb des ITIL-Referenzmodells sind fünf Kernbestandteile mit zahlreichen dazugehörigen Prozessen, Funktionen und Rollen definiert worden. Aufgrund dieser Komplexität stellt sich die Frage, ob das ITIL-Referenzmodell in seiner Struktur und seinem Umfang für mittelständische IT-Organisationen zu groß für eine effektive Umsetzung ist. Eine Umsetzung der Service Operation-Prozesse in einem mittelständischen Unternehmen erscheint aus den Erfahrungen der Fallstudie als gut durchführbar. Auch die Angaben aus dem Experteninterview lassen darauf schließen. Durch vielfältige Anpassungsmöglichkeiten kann den begrenzt verfügbaren Ressourcen einer mittelständischen IT-Organisation Rechnung getragen werden.

Frage 3: Welche Erfahrungen aus der Fallstudie bei Nordex sind möglicherweise für andere Unternehmen relevant? Die ITIL-Einführung bei Nordex ist hinsichtlich der geschaffenen Prozesse und Organisationsstrukturen ausführlich dokumentiert worden und zeigt ein konkretes Beispiel der ITIL-Anpassung für ein mittelständisches Unternehmen. Welche der Erfahrungen von Nordex auf andere Unternehmen übertragbar sind, ist nicht eindeutig zu beantworten, da dies von den Zielen und dem Bedarf des jeweiligen Unternehmens abhängt.