

Themenbereich 1:

IT Knowledge Management - Wissensmanagement

Hintergründe und Aufgabenstellung:

ZF nutzt bis dato eine KDB in der IT ausschließlich im Zusammenhang mit den Prozessen Incident Management (Nutzer IT HelpDesk) und Problem Management (Nutzer IT). Weitere Einsatzfelder (z.B. Ausweitung auf die Anwender und damit Nutzung im Request Fulfillment) sind bis dato noch nicht untersucht worden. Beim Besuch am 04.12.2014 wurde aufgezeigt, dass die Universität Methoden hat, um den Nutzenbeitrag von KM-Initiativen quantifizierbar zu machen.

Inhalte einer Abschlussarbeit könnten sein, aufbauend auf einer Analyse des Wissensmanagements bei ZF (Vorarbeit Lehrstuhl durch Beauftragung ZF), konkrete weitere Einsatzfelder innerhalb der IT zu identifizieren, den Nutzenbeitrag dieser Einsatzfelder zu quantifizieren und konkrete Vorschläge für weitere Umsetzungen in Form einer Roadmap zu erarbeiten.

Themenbereich 2:

Kontinuierliche Serviceverbesserung mit ITIL CSI

Hintergründe und Aufgabenstellung:

Das heutige Verständnis bei ZF ist, dass Prozesse auf Initiative der Prozessverantwortlichen verbessert werden. Im Serviceumfeld werden im Moment im Abgleich mit Best Practices gerade in Form eines Projekts die informell bereits vorhandenen Aktivitäten in ein Gesamtbild gebracht.

„ITIL CSI (Kontinuierliche Serviceverbesserung) setzt Methoden des Qualitätsmanagements ein, um aus Erfolgen und Misserfolgen der Vergangenheit zu lernen. Der CSI-Prozess zielt darauf ab, die Effektivität und Effizienz von IT-Prozessen und -Services fortlaufend zu verbessern, in Übereinstimmung mit dem in ISO 20000 geforderten Konzept der kontinuierlichen Verbesserung.“

Inhalte einer Abschlussarbeit könnten sein, das Gesamtumfeld bei ZF mal tiefer zu analysieren, die wesentlichen Ansätze der Theorie (ITIL Framework) zu sammeln und dann ein mögliches Zielbild für ZF zu erarbeiten. Abschließend sollte eine Roadmap aufgestellt werden, wie dieses Zielbild zu erreichen wäre.

Themenbereich 3:

Evaluierung ISO/IEC 20000 für die ZF

Hintergründe und Aufgabenstellung:

ITIL weist den Weg, was alles getan werden sollte, um den Anwendern in der Ausübung ihrer Geschäftsprozesse adäquate IT Services zu bieten. ITIL-Qualifizierungen sind für Einzelpersonen möglich, aber bis vor kurzem gab es noch keine Möglichkeit für eine IT-Organisation, einen Nachweis zu erbringen, dass sie nach den ITIL-Empfehlungen arbeitet.

Der ISO-Standard ISO/IEC 20000:2011 (oft abkürzend als ISO 20000 bezeichnet) wurde konzipiert, um diese Lücke zu füllen: Auf Basis von ITIL erarbeiteten die beiden Organisationen itSMF und BSI (British Standards Institution) einen Standard, der Service-Management-Anforderungen an IT-Organisationen definiert.

Der BSI-Standard ist mittlerweile als international anerkannte Norm ISO 20000 bekannt und schlägt eine Brücke zwischen den beiden Ansätzen ITIL und COBIT. Auf der Basis von ISO 20000 wird nun auch IT-Organisationen die Möglichkeit der Zertifizierung eröffnet.

In einer Abschlussarbeit sollten Hintergründe zur Norm gesammelt und der Nutzen der Zertifizierung für die ZF IT ermittelt werden. Als nächstes sollte die vorhandene Istsituation

bei ZF bewertet werden und Deltas aufgezeigt werden, die zur Erfüllung der Norm fehlen. Abschließend sollte eine Roadmap erarbeitet werden, welche Schritte notwendig sind, um die Norm zu erfüllen. Die Aufwände sollten final bewertet werden und eine Entscheidungsgrundlage erarbeitet werden, auf deren Basis die ZF IT entscheiden kann, ob sie die notwendigen Schritte einleitet, um die Norm umzusetzen.

Themenbereich 4:

ITSM und Enterprise Architecture - Anknüpfungspunkte und Übergänge

Hintergründe und Aufgabenstellung:

Laut einem Vortrag auf der Serview Konferenz hat die BWI Informationstechnik GmbH sich die Frage gestellt, wie man die beiden Themen sinnig miteinander verbinden kann. Laut deren Aussage sind die beiden Themen als noch nicht zusammengehörig in der Literatur hinterlegt. Die BWI hat dann selbst Abgrenzungen festgelegt und versucht ein Alignment herzustellen. Idealerweise könnte eine Abschlussarbeit auf diesem Input aufbauen, den aktuellen Literaturstand zusammentragen und konkrete Anknüpfungspunkte und Übergänge bei ZF herausarbeiten.

Themenbereich 5:

Enterprise Service Management (ESM)

Hintergründe und Aufgabenstellung:

Die Firma Serview hat eine Studie durchgeführt (Ergebnisbericht kann gestellt werden), in der das Umfeld ESM herausgearbeitet und teilweise geschärft wird (Begrifflichkeiten sind generell noch zu klären). ESM adaptiert bewährte Disziplinen des (IT) Service Management und betrachtet das aus ganzheitlichem unternehmerischem Blickwinkel. (IT) Service Management Best Practices werden auf Enterprise Services adaptiert. Serview sieht darin eine Weiterentwicklung des (IT)SM (Axelos sieht diese Stoßrichtung noch nicht). Angeblich wird der Stellenwert von ESM in Non-IT-Bereichen zunehmen.

Möglicher Inhalt einer Abschlussarbeit könnte sein, aufbauend auf der Studie von Serview den Markt zu sondieren, Begrifflichkeiten zu schärfen, allgemeine Potenziale aufzuzeigen und mit einem Piloten (z.B. HR, Facility Management) für ZF zu verproben, ob der Ansatz einen Mehrwert außerhalb der IT liefert