

## Zusammenfassung

Das IT-Servicemanagement (ITSM) stellt nach wie vor ein relevantes Thema für die Wissenschaft und die Unternehmenspraxis dar. Dabei stehen noch viele Unternehmen vor der Fragestellung, wie eine Einführung von IT-Servicemanagement oder eine Transformation hin zu einer serviceorientierten Organisation gestaltet werden kann. Im Rahmen der vorliegenden Dissertation werden die bisher entwickelten und in der Praxis angewandten Vorgehensmodelle zur Einführung vergleichend untersucht. Dabei wird zwischen klassischen und spezifikationsorientierten sowie agilen Modellen unterschieden. Neben den Herausforderungen wurden auch zahlreiche kritische Erfolgsfaktoren bei Einführungsprojekten im Rahmen von wissenschaftlichen Studien identifiziert, die in einem Vorgehensmodell zur Einführung berücksichtigt werden müssen. Weiterhin zeigt sich bei der Untersuchung der Gestalt von ITSM-Einführungen, dass diese als komplex anzusehen sind. Diese Art von Projekten und die einhergehenden Herausforderungen lassen sich mit Hilfe von agilen Methoden und Verfahrensweisen adressieren. Durch die Anwendung verschiedenartiger wissenschaftlicher Methoden, wie Literaturanalyse, Fallstudienforschung, Referenzmodellierung und Experteninterviews, wird der Stand der Wissenschaft beschrieben, die Problemstellung explorativ untersucht, ein Vorgehensmodell zur Einführung entwickelt und evaluiert. Auf Basis der unterschiedlichen bereits existierenden Vorgehensmodelle, der bekannten Herausforderung und kritischen Erfolgsfaktoren wird mit Hilfe von Erkenntnissen aus einer Fallstudie ein agiles Vorgehensmodell zur ITSM-Einführung abgeleitet, welches aus vier Phasen und damit einhergehender Aktivitäten besteht. Das agile Modell mit dem Akronym **S-P-RI-NT** trägt auch dem Umstand Rechnung, dass gerade die Herausforderungen bei der Einführung mit agilen Methoden, Techniken und Handlungsweisen adressiert werden können.

## Abstract

IT service management (ITSM) continues to be a relevant topic for science and corporate practice. Many companies are still faced with the question of how to introduce IT service management or how to transform into a service-oriented organization. In the context of this dissertation, the process models for implementation developed to date and applied in practice are examined comparatively. A distinction is made between classic and specification-oriented as well as agile models. In addition to the challenges, numerous critical success factors for implementation projects were identified in the course of scientific studies, which must be taken into account in an implementation process model. Furthermore, an examination of the shape of ITSM implementations shows that they are to be regarded as complex. This type of project and the associated challenges can be addressed with the help of agile methods and procedures. By applying a variety of scientific methods, such as literature analysis, case study research, reference modeling, and expert interviews, the state of the art is described, the problem is explored, and a procedural model for implementation is developed and evaluated. Based on the various existing process models, the known challenges and critical success factors, a case study is used to derive an agile process model for the introduction of ITSM, which consists of four phases and associated activities. The agile model with the acronym **S-P-RI-NT** also takes into account the fact that it is precisely the challenges during the introduction that can be addressed with agile methods, techniques and courses of action.