

Inhaltsübersicht

| | |
|---|-------------|
| Danksagung | I |
| Abstract | II |
| Inhaltsübersicht | III |
| Abbildungsverzeichnis | VI |
| Tabellenverzeichnis | VIII |
| Abkürzungsverzeichnis | XI |
| 1. Einleitung | 1 |
| 1.1 Ausgangslage und Handlungsbedarf..... | 1 |
| 1.2 Zielsetzung und Forschungsfragen..... | 3 |
| 1.3 Adressaten der Arbeit..... | 3 |
| 1.4 Forschungsdesign..... | 4 |
| 1.5 Aufbau der Arbeit..... | 6 |
| 2. Grundlagen | 8 |
| 2.1 Einordnung dieser Dissertation im ITSM-Kontext..... | 8 |
| 2.2 Agilität..... | 13 |
| 2.3 Werte und Prinzipien der Agilität..... | 13 |
| 2.4 Vorstellung agiler Frameworks und zugehöriger Methoden sowie Techniken..... | 16 |
| 2.4.1 DevOps..... | 16 |
| 2.4.2 eXtreme Programming..... | 17 |
| 2.4.3 Feature Driven Development..... | 19 |
| 2.4.4 Software-Kanban..... | 20 |
| 2.4.5 Scrum..... | 21 |
| 2.5 Unterschiede zwischen spezifikationsorientiertem und agilem Vorgehen..... | 23 |
| 3. Methodik | 26 |
| 3.1 Literaturanalyse..... | 26 |
| 3.2 Fallstudie..... | 32 |
| 3.3 Referenzmodellentwicklung..... | 39 |
| 3.4 Experteninterviews für die Validierung des agilen Referenzmodells..... | 41 |
| 3.5 Kritische Zusammenfassung des eigenen Vorgehens und Bewertung..... | 42 |
| 4. Ergebnisse | 45 |
| 4.1 Literaturanalyse..... | 45 |
| 4.1.1 Klassische Vorgehensmodelle aus Forschung und Praxis..... | 45 |

| | | |
|------------|--|------------|
| 4.1.2 | Klassische Vorgehensmodelle mit agilen Elementen | 73 |
| 4.1.3 | Herausforderungen von ITSM-Einführungsprojekten | 74 |
| 4.1.4 | Kritische Erfolgsfaktoren von ITSM-Einführungsprojekten | 86 |
| 4.2 | Fallstudie..... | 105 |
| 4.2.1 | Fallbeschreibung | 105 |
| 4.2.2 | Vorgehen und Identifikation von Phasen | 111 |
| 4.2.3 | Identifizierte Erfolgsfaktoren | 116 |
| 4.2.4 | Identifizierte Herausforderungen | 116 |
| 4.2.5 | Identifizierte Lessons Learned | 119 |
| 4.3 | Erkenntnisse..... | 121 |
| 5. | Komplexität von ITSM-Einführungen | 123 |
| 6. | Herausforderungen und agile Lösungsansätze | 127 |
| 7. | Agiles Vorgehensmodell zur ITSM-Einführung..... | 132 |
| 8. | Validierung und Weiterentwicklung des agilen Modells | 150 |
| 9. | Zusammenfassung und Ausblick..... | 155 |
| 9.1 | Zusammenfassung und kritische Würdigung | 155 |
| 9.2 | Ausblick und weiterführender Forschungsbedarf..... | 157 |
| 10. | Literaturverzeichnis | 159 |
| 11. | Publikationsliste | 172 |
| 12. | Anhang..... | 174 |
| 12.1 | DevOps | 174 |
| 12.2 | eXtreme Programming..... | 176 |
| 12.3 | Interviewleitfaden | 182 |
| 12.3.1 | Vorüberlegungen für den Interviewleitfaden | 182 |
| 12.3.2 | Interviewleitfaden für die Fallstudie | 183 |
| 12.3.3 | Interviewleitfaden für die Experteninterviews zur Validierung..... | 202 |
| 12.4 | Transkripte zur Fallstudie | 204 |
| 12.4.1 | Unternehmen X: Interview #1 mit Interviewpartner (IVP) 1 | 204 |
| 12.4.2 | Unternehmen X: Interview #2A mit Interviewpartner (IVP) 2..... | 233 |
| 12.4.3 | Unternehmen X: Interview #2B mit Interviewpartner (IVP) 2 | 247 |
| 12.4.4 | Unternehmen X: Interview #3 mit Interviewpartner (IVP) 5..... | 253 |
| 12.5 | Analyse der Fallstudieninterviews..... | 279 |
| 12.5.1 | Ergebnisse der ersten Analyseiteration | 279 |
| 12.5.2 | Ergebnisse der zweiten Analyseiteration | 308 |

| | |
|--|-----|
| 12.6 Zuordnung der Herausforderungen und Erfolgsfaktoren zu den Phasen des S-P-RI-NT-Modells | 332 |
|--|-----|