



## 2 Problemstellung

Grundlage dieser Untersuchung stellt die Forschungsfrage, in wie weit das IT-Service-Management (ITSM) den modernen Anforderungen der digitalen Transformation gerecht werden kann. Hintergrund ist, dass dem ITSM, z.B. in Form der Information Technology Infrastructure Library (ITIL), langsame Prozesse vorgeworfen werden, welche wenig agil sind und dadurch zu schädlichem Umgang mit Kundenwünschen führen. Dieses Defizit führt in Folge zu einer geringen Kundenzufriedenheit. Denn die Produkte oder Dienstleistungen, welche aus klassischen Vorgehensweisen erfolgen, setzen oft bereits veraltete Anforderungen um. Dies bringt IT-Organisationen den Ruf als reinen Dienstleister ohne eine besondere Innovationsfähigkeit. Im Kontrast dazu beinhalten moderne Anforderungen der digitalen Transformation eine stärkere Fokussierung auf den Endverbraucher oder Kunden, eine Änderung der Kommunikationsformen sowie eine direktere Umsetzung der Kundenwünsche.

Diese Arbeit versucht (1) die Eigenschaften der Digitalisierung zu identifizieren und (2) zu analysieren, wie diese Eigenschaften das ITSM beeinflussen und mit diesem vereinbar sind. Zunächst wird das Verständnis über die Digitalisierung und die digitale Transformation in der Literatur umfasst. Dann wird versucht, dieses auf das ITSM anzuwenden. Hierdurch soll gezeigt werden, dass das ITSM sehr wohl gestaltet werden kann, um modernen Anforderungen zu entsprechen.

Insgesamt liegt der Fokus auf einem generellen Überblick mit Diskussionspunkten. Es wird ein generelles Wissen zum ITSM vorausgesetzt, da eine Beschreibung des ITSM, z.B. in Form von ITIL, den Rahmen dieser Untersuchung überziehen würde. ITIL beschreibt viele Prozesse, welche in dieser Untersuchung aufgegriffen werden. Zudem wird Wissen zu theoretischen Grundlagen wie dem Wertebereich aus ITIL, den agilen Softwaremethoden, dem Paradigmenwechsel, den Kondratjew-Zyklen sowie der Disruption aus Lean Startup vorausgesetzt. Die verwendeten Theorien werden jedoch an entsprechenden Stellen in der Arbeit ausreichend beschrieben.