

# Aufgabenstellung

**Name, Vorname:** \_\_\_\_\_

**UniBw-E-Mail-Adresse:** \_\_\_\_\_

**Geburtsdatum, -ort:** \_\_\_\_\_

**Matrikel Nummer:** \_\_\_\_\_

**Studiengang:** \_\_\_\_\_

**Thema:** **Serviceintegration im Multiprovider Umfeld.  
Aufnahme, Analyse und intelligente Aufbereitung  
der Managementmethode SIAM**

## **Anforderungen und Zielstellung:**

Das Akronym SIAM ausgeschrieben *Service Integration And Management* bezeichnet eine Managementmethode in der IT für effizientes und wirtschaftliches Multi Provider Management steht. Der Fokus von SIAM ist somit auf Organisationen gerichtet, die Services von mehreren Providern beziehen. Das Konzept besteht aus drei Layern, der Kundenorganisation, dem Serviceintegrator und den Service Providern. Dieses angesprochene SIAM-Layern Konzept, mit ihren definierten Praktiken, Prozessen, Funktionen, Rollen und Strukturelementen plant, steuert und kontrolliert die unterschiedlichen internen und externen Deliveries und gewährleistet die Ende-zu-Ende Verfügbarkeit und Qualität aller Services.

Im Zuge der Digitalisierung und dem sich darin zeigenden hoch dynamischen Unternehmensumfeld setzen sich Ende-zu-Ende Services aus einer Vielzahl von teils dynamisch zu- und abschaltbaren Service-Komponenten zusammen und werden von den unterschiedlichsten Lieferanten bereitgestellt. Diese Lieferanten selbst stützen sich ebenfalls immer mehr auf weitere Unterlieferanten ab, damit jeder in der Service-Kette nur noch den eigenen Mehrwert selbst erbringt, der sich ökonomisch rechtfertigt [4]. Schwerpunktthemen von SIAM stellen somit das Multi-Provider- und Multi-Delivery-Umfeld dar. Damit soll die Steuerung multipler interner und externer Service Provider mit dem Ziel, die einheitliche Ende-zu-Ende Verfügbarkeit und Qualität aller Services zu gewährleisten, sichergestellt werden. Im April 2020 wurde SIAM 2.0 veröffentlicht. Die hierzu verfügbare Dokumentation ist in der aufgeführten Literatur abrufbar.

Zum besseren Verständnis und zielgerichteten Einordnung der SIAM-Managementmethode in ein IT-Service-Provider Umfeld hat sich ein weiterführender Bedarf an Erkenntnisgewinnen aufgezeigt. Insbesondere in Hinblick auf die fortschreitende IT-Service-Provider Anwendungssystem-Unterstützung zukünftiger Multi-Provider Arbeitswelten stehen keine adäquaten Werkzeuge im Sinne moderner IT-Plattformsysteme für die anfallenden Aufgaben zur Verfügung.

Die Bachelorarbeit adressiert dieses Handlungsfeld, indem der Stand der Wissenschaft erschlossen und hinsichtlich der praktischen Umsetzung analysiert werden soll. Hierzu sind ausgehend von einer bestehenden, rudimentären Literaturliste das Themenfeld betrachtende wissenschaftliche Werke aufzunehmen

und die in ihnen aufbereiteten Analysen und dargestellten Konzepte zur Strukturierung der SIAM-Managementmethode kritisch zu hinterfragen.

Ziel ist die didaktische Aufbereitung, Konzeptionierung und Entwicklung einer „Wissensdatenbank“ zur Informationsaufnahme, -verarbeitung, -verwaltung und -verwertung. Hierbei ist ein rudimentärer Demonstrator im Sinne einer Machbarkeitsstudie zu erstellen. Die enthaltenen Daten sollen entsprechend durchsuchbar sein. Weiterhin ist das „System“ so auszurichten, dass es erweiterbar und flexibel anpassbar ist.

Mit dem „System“ werden hauptsächlich die folgenden drei Nutzen verfolgt:

- 1) Informationen zur SIAM-Managementmethode effektiv und effizient abrufen und verwalten zu können.
- 2) Wesentliche Erkenntnisse zur SIAM-Managementmethode ergänzend zur SIAM-Primärliteratur aus dem Stand der wissenschaftlichen Literatur einbringen zu können.
- 3) Die Informationen und das Wissen zur SIAM-Managementmethode den richtigen Adressaten in der richtigen Qualität und Menge zur Verfügung zu stellen.

**Institut:**

**1. Verantwortlicher Hochschullehrer:**

**2. Verantwortlicher Hochschullehrer:**

**Betreuer:**

Angewandte Informatik – INF 4

Prof. Dr.-Ing. Andreas Karcher

Dr.-Ing. Harald Hagel

Dr. Harald Hagel

Lovis Justin Immanuel Zenz, M.Sc.

**Ausgehändigt am:**

**Einzureichen bis:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### **Detaillierte Aufgabenstellung**

1. Beschreibung der Motivation der Thematik und Erläuterung des Problems anhand eines selbstgewählten Beispiels. Formulierung der Zielsetzung in eigenen Worten als Forschungsfragen und Anforderungen an das Vorgehensmodell und Umsetzung des darauf aufbauenden Projektstrukturplans.
2. Wissenschaftlich fundierte, d.h. auf dem in der Literaturliste vorgefundenen Veröffentlichungen aufbauende und diese vereinheitlichende, didaktische Aufbereitung und Definition zentraler Konzepte der SIAM-Managementmethode.
3. Umfassende Literaturrecherche und Analyse derzeitiger Beschreibungen zur SIAM-Managementmethode ausgehend von der Literaturliste und unter Einbezug weiterer Quellen (Von der Primärliteratur zur Sekundärliteratur!).
4. Entwurf eines allgemeingültigen Vorgehensansatzes zur Kombination des als geeignet identifizierten Didaktik-Konzeptes zu einem Gesamtkonzept zur Informationsbereitstellung.
5. Rudimentäre Implementierung eines Verwaltungssystem als Demonstrator und Füllen des Demonstrators mit den Erkenntnissen aus dem Didaktik-Konzept (konzipiertes System und deren Verbindung zu den zentralen Standards).
6. Praktischer Nachweis anhand eines selbstgewählten Beispiels. Zusammenfassende Betrachtung und Diskussion der Ergebnisse.

7. Bewertung der praktischen Umsetzung und ziehen von Rückschlüssen auf das Konzept. Beschreibung von Verbesserungsvorschlägen und Abschätzung des Weiteren Untersuchungs- und Umsetzungsbedarfs.
8. Zusammenfassung der Ergebnisse sowie Diskussion möglicher zukünftiger Erweiterungen.

#### **Ausgangsliteratur:**

- 1) Scopism: <https://www.scopism.com/about-us/> (SIAM-Dokumentation), aufgerufen am 21.09.2022
- 2) GOLDBERG-SATZGER-KIENINGER(2015)\_A Capability Framework for SIAM; ECIS 2015, AIS Electronic Library (AISeL)
- 3) ANDERMATTEN Martin (2016): Multiprovider Management: ITSM Toolset; <https://blog.itiil.org/2016/10/multiprovider-management-siam-toolset/>, aufgerufen am 21.09.2022
- 4) ANDERMATTEN Martin (2015): SIAM-Das Service Integration Modell im Multiprovider Umfeld; <https://blog.itiil.org/2015/06/siam-das-service-integration-model-im-multiprovider-umfeld/> - comments, aufgerufen am 21.09.2022
- 5) HOLLAND Kevib (2015): An introduction to Service Intergration and Management and ITIL; <https://www.trainingcreatively.com/backend/web/uploads/resources/87a5c997c2a333ec7af43b1d1463f9349225b8c7.pdf>, aufgerufen am 21.09.2022
- 6) MAJOR-GOLDSMITH; DORST Simon, AGUTTER Claire et al. (2021): Service Integration and Management (SIAM™) Professional Body of Knowledge (BoK), Second Edition
- 7) WIKIPEDIA-Service Integration and Management; [https://de.wikipedia.org/wiki/Service\\_Integration\\_and\\_Management](https://de.wikipedia.org/wiki/Service_Integration_and_Management); aufgerufen am 21.09.2022