



TECHNISCHE HOCHSCHULE MITTELHESSEN

THM

**CAMPUS
GIESSEN**

MNI

Mathematik, Naturwissenschaften
und Informatik

Bachelorarbeit

*Konsolidiertes Business Reporting mit Visualisierung
- KPI Überwachung des IT-Service-Management*

**zur Erlangung des akademischen Grades
Bachelor of Science (B.Sc.)**

vorgelegt dem

Fachbereich Mathematik, Naturwissenschaften und Informatik
der Technischen Hochschule Mittelhessen

Selin Caliova

im März 2024

Referent: **Prof. Dr. Harald Ritz**
Korreferent: **Prof. Dr. Frank Kammer**

Abstract.

In einer schnelllebigen und technologiegetriebenen Geschäftswelt ist die kontinuierliche Überwachung und Verbesserung der Leistung und Effizienz von IT-Services durch IT Service Management (ITSM) entscheidend für den Unternehmenserfolg. Diese Bachelorarbeit erkundet die Integration von „Konsolidiertem Business Reporting mit Visualisierung“ als Mittel zur effektiven Überwachung von Key Performance Indicators (KPIs) im ITSM. Im Kontext der Notwendigkeit einer agilen Anpassung an sich ständig ändernde Geschäftsprozesse beleuchtet die Arbeit sowohl theoretische Grundlagen als auch praxisorientierte Ansätze, um die Vorteile und Herausforderungen der Implementierung von Visualisierungstechniken im Business Reporting zu analysieren. Durch eine umfangreiche Literaturrecherche und die Analyse von Praxisbeispielen wird argumentiert, dass ein solcher Ansatz nicht nur das Verständnis komplexer Daten und die Transparenz verbessert, sondern auch Entscheidungsträgern ermöglicht, informiertere Entscheidungen zu treffen. Es werden spezifische KPIs identifiziert, die innerhalb des ITSM von besonderer Bedeutung sind, und diskutiert, wie durch konsolidierte Business Reports und effektive Visualisierungstechniken eine kontinuierliche Leistungsbewertung unterstützt werden kann. Zusätzlich werden Herausforderungen technischer, organisatorischer und kultureller Natur hervorgehoben, die bei der Implementierung dieser Techniken auftreten können, und strategische Empfehlungen zur Überwindung dieser Hindernisse angeboten. Die Arbeit strebt an, durch die systematische Erarbeitung von Handlungsempfehlungen einen nachhaltigen Beitrag zur Leistungssteigerung von IT-Services und zur Schaffung von Transparenz in komplexen ITSM-Daten zu leisten. Abschließend wird die Bedeutung von Best Practices und kontinuierlicher Verbesserung im Rahmen der Implementierung diskutiert, um einen erfolgreichen Übergang zu einem datengesteuerten ITSM zu erleichtern und operative Exzellenz zu erreichen.