



2.

Auflage



Robert Scholderer

IT-Service- katalog

Services in der IT professionell designen
und erfolgreich implementieren

dpunkt.verlag



Dr. Robert Scholderer ist Geschäftsführer der gleichnamigen GmbH, die sich auf das Service Level Management (SLM) und Servicekatalog-Management für Konzerne spezialisiert hat. Er befasst sich seit Mitte der 90er-Jahre mit Outsourcing-Verträgen. In seiner beruflichen Laufbahn hat er mehr als 2.000 SLAs abgeschlossen. Seit 2006 hat er begonnen, IT-Servicekataloge für Konzerne zu erstellen. Mit über 200 IT-Servicekatalogen hat er ein einzigartiges Wissen aufgebaut. Für seine Erfahrung und die daraus entstandenen Konzepte wurde er mehrfach mit dem Innovationspreis in Baden-Württemberg ausgezeichnet.

Seit 2015 zählt sein SOUSIS-Modell zur Beschreibung des Service Level Management neben COBIT, ISO 20000 und ITIL offiziell zu den vier internationalen IT-Standards für die Gestaltung und Verhandlung von SLAs.

Robert Scholderer hat nach seiner Berufsausbildung den zweiten Bildungsweg durchlaufen und das Studium an zwei Exzellenz-Unis in Mathematik und Informatik in München absolviert. Er promovierte an einer weiteren Exzellenz-Uni in Karlsruhe zum Thema Service Level Agreements und wurde im April 2009 an der TU Ilmenau habilitiert. Seit 2010 ist er dort als Privatdozent tätig. 2017 wurde er in das Onlinelexikon Wikipedia aufgenommen: https://de.wikipedia.org/wiki/Robert_Scholderer.

Er ist in zahlreichen Gremien als Vorstand oder Beirat vertreten. Ferner ist er auf den für das SLM relevanten Konferenzen als Referent und Marktbeobachter geladen.

Papier
plus⁺
PDF.

Zu diesem Buch – sowie zu vielen weiteren dpunkt.büchern – können Sie auch das entsprechende E-Book im PDF-Format herunterladen. Werden Sie dazu einfach Mitglied bei dpunkt.plus⁺:

www.dpunkt.plus

Robert Scholderer

IT-Servicekatalog

**Services in der IT professionell
designen und erfolgreich
implementieren**

2., aktualisierte und erweiterte Auflage



dpunkt.verlag

Priv.-Doz. Dr.-Ing. habil. Robert Scholderer
Principal Service-Level-Manager
robert@scholderer.de
www.scholderer.de

Lektorat: Christa Preisendanz
Lektoratsassistentz: Julia Griebel
Copy-Editing: Ursula Zimpfer, Herrenberg
Layout & Satz: Birgit Bäuerlein
Herstellung: Stefanie Weidner
Umschlaggestaltung: Helmut Kraus, www.exclam.de

Fachliche Betreuung:
Prof. Dr. Matthias Knoll · Hochschule Darmstadt · matthias.knoll@h-da.de

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN:
Print 978-3-86490-904-7
PDF 978-3-96910-816-1
ePub 978-3-96910-817-8
mobi 978-3-96910-818-5

2., aktualisierte und erweiterte Auflage 2022
Copyright © 2022 dpunkt.verlag GmbH
Wieblinger Weg 17
69123 Heidelberg

Hinweis:

Dieses Buch wurde auf PEFC-zertifiziertem Papier aus nachhaltiger Waldwirtschaft gedruckt. Der Umwelt zuliebe verzichten wir zusätzlich auf die Einschweißfolie.



Schreiben Sie uns:

Falls Sie Anregungen, Wünsche und Kommentare haben, lassen Sie es uns wissen: hallo@dpunkt.de.

Die vorliegende Publikation ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten. Die Verwendung der Texte und Abbildungen, auch auszugsweise, ist ohne die schriftliche Zustimmung des Verlags urheberrechtswidrig und daher strafbar. Dies gilt insbesondere für die Vervielfältigung, Übersetzung oder die Verwendung in elektronischen Systemen.

Es wird darauf hingewiesen, dass die im Buch verwendeten Soft- und Hardware-Bezeichnungen sowie Markennamen und Produktbezeichnungen der jeweiligen Firmen im Allgemeinen warenzeichen-, marken- oder patentrechtlichem Schutz unterliegen.

Alle Angaben und Programme in diesem Buch wurden mit größter Sorgfalt kontrolliert. Weder Autor noch Verlag können jedoch für Schäden haftbar gemacht werden, die in Zusammenhang mit der Verwendung dieses Buches stehen.

5 4 3 2 1 0

Vorwort zur 2. Auflage

Liebe Leserinnen und Leser,

die zweite Auflage meines Buches »IT-Servicekatalog – Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren« liegt vor Ihnen und das Thema IT-Servicekatalog hat mehr und mehr an Fahrt aufgenommen.

Wie strukturiert man einen Servicekatalog, wie benennt man die Services. All diese Fragen wurden in der ersten Auflage des Buches behandelt. Die zweite Auflage ergänzt dies um einen neuen Ansatz, das Service Mining. Im Laufe der Zeit sind immer mehr Servicebeschreibungen entstanden. Wer sich lange in der IT mit dem Thema auseinandergesetzt hat, der hat erkannt, dass sich diese Servicebeschreibungen immer wiederholen und sich nur in Nuancen, je nach technischer Umsetzung oder Nutzung durch Kunden, unterscheiden. Das Wesen des Service und auch die hierfür erforderlichen Tätigkeiten stimmen weitestgehend überein. Ergo, warum macht die IT nicht den Sprung, wie es z.B. im Gefahrgut üblich ist. Dort kauft man Gefahrgut-Texte ein und verwendet diese. Einfach und effizient. Niemand würde darauf kommen, sich selbst Gefahrgut-Texte einfallen zu lassen. Genau hier setzt ein Service Mining an und liefert aus einer Bibliothek

die Vorschläge. Das Repository der ersten Ausgabe kann als Vorstufe dazu gesehen werden. Auf www.servicemining.de ist ein öffentliches Repository zugänglich.

Neben der Ergänzung zum Erstellen eines Servicekatalogs ist ein Bereich bei der Modellierung spezieller Services hinzugekommen. Im Zeitalter der Digitalisierung und damit Automatisierung von Abläufen treten vermehrt Anforderungen und Wünsche nach Self-Services auf. Einige sind bereits erfolgreich implementiert. Doch die Self-Services halten sich nicht an die bekannten Methoden zur Modellierung von IT-Services. Aus diesem Grund habe ich ein eigenes Unterkapitel mit entsprechenden Methoden ergänzt. Dieses liefert für den Begriff Self-Service eine Definition, die es heute in der Literatur nicht abschließend gibt. Interessant ist dabei, dass Self-Services sich je nach Anwendungsfall komplett anders verhalten können. Mal wird ein Prozess komplexer, mal einfacher. Diese Unstetigkeit hatte zur Folge, dass nahezu alle Self-Services eine Einzelanfertigung sind. Damit auch hier ein kontinuierliches und effizientes Vorgehen existiert, liefert das neue Unterkapitel entsprechende Lösungen.

Nachdem der Bedarf an einem Servicedesign in den neuen Unterkapiteln sichtbar wurde, kommt noch ein weiterer Teil hinzu, nämlich die Rolle des Service Owners. An diesem Punkt schweigen sich wie auch bei den beiden Punkten Service Mining und Modellierung von Self-Services anerkannte Frameworks aus. Mit jedem Schritt in Richtung Serviceorientierung werden auch neue Organisationsformen erforderlich. Die Rolle des Service Owners birgt einen Paradigmenwechsel, da diese Rolle eine Trennung von inhaltlichen Kompetenzen und Führungskompetenzen teilweise aufhebt und sich

vollkommen auf den Service orientiert. Viele Firmen nehmen diese Rolle bereits für die Akquisition neuer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen auf. Damit die Rolle genauer verstanden wird, ist in dieser zweiten Auflage die Beschreibung des Service Owners, seines Umfelds, seiner Tools und auch seiner Rechte eingefügt.

Seit der ersten Auflage haben mich dankenswerterweise viele Kommentare von Leserinnen und Lesern erreicht. Jeder Kommentar wurde abgewogen, diskutiert und ist in die zweite Auflage eingeflossen. Nun wünsche ich Ihnen, dass Sie einen Gewinn aus diesem Buch ziehen und das Gelernte in der Praxis umsetzen können. Über Ihre Rückmeldung würde ich mich sehr freuen, denn nach der zweiten Auflage ist vor der dritten Auflage.

Herzlichst
Robert Scholderer
Stuttgart, im März 2022

Vorwort zur 1. Auflage

Wenn Kunden gerne und umfangreich IT-Services buchen, dann hat der IT-Servicekatalog sein Ziel erreicht und ist über den Status einer »Visitenkarte der IT« hinausgewachsen.

Liebe Leser,

das vorliegende Buch behandelt die Erstellung von IT-Servicekatalogen und das professionelle Designen von IT-Services.

In meiner Funktion als Service-Level-Manager und IT-Servicedesigner (seit ITIL 2011 gibt es die Rolle des Servicekatalog-Managers explizit) habe ich viele IT-Servicekataloge erstellt und mir dabei oftmals Hilfestellungen aus Büchern gewünscht. Bei Internetrecherchen war die Ausbeute dürftig und nur theoretischer Natur. Zum Zeitpunkt der Entstehung dieses Buches gibt es auf dem IT-Markt keine nennenswerte Literatur. Der Rückgriff auf Literatur basiert auf allgemein definierten Standards und Mosaiksteinen aus IT-Büchern, die das Thema IT-Servicekatalog streifen. Den Hauptteil dieses Buches bildet meine Erfahrung aus einer Vielzahl erstellter IT-Servicekataloge. Mit der Zeit wurde deutlich,

dass IT-Services von Projekt zu Projekt wiederkehrend definiert wurden. Mit jedem IT-Servicekatalog wuchs daher mein Fundus an Textbausteinen, die als Vorlage für den nächsten IT-Servicekatalog dienten, und mit jedem Servicekatalog-Projekt wurden die Bausteine verfeinert.

Nach über 60 IT-Servicekatalogen ist eine Methodik entstanden, wie Servicekatalog-Manager im Rahmen des Designs und der Implementierung vorgehen sollten bzw. welche Vorgehensweise sie in Abhängigkeit des Reifegrads der IT im Unternehmen zu wählen haben. Aus diesen Erfahrungen heraus habe ich das CECAR-Modell (CECAR = **C**ustomer **E**nabled **C**atalogue **A**Rchitecture) entwickelt. Es ist effizient und kann von jedem Unternehmen, das den IT-Servicekatalog einführen bzw. verbessern möchte, angewendet werden.

Das CECAR-Modell ist eine Anleitung für Unternehmen, die eine interne IT-Abteilung haben, sowie für IT-Unternehmen, die auf dem freien Markt agieren, um deren IT-Services zu analysieren, zu designen und in einen geeigneten IT-Servicekatalog zu überführen. Die Schwierigkeit, einen IT-Service zu designen, wird mit CECAR aufgelöst, und es werden klare Handlungsanweisungen für IT-Servicekatalog-Manager aufgezeigt. Anhand von vielen Praxishilfen, wie Servicenamen, Templates und Definitionen, können Servicekatalog-Manager vorangehen und den eigenen IT-Betrieb genau durchleuchten, um zum eigenen IT-Servicekatalog zu kommen und damit die Revolution im eigenen Hause einzuleiten oder - sofern bereits ein IT-Servicekatalog vorhanden ist - den Reifegrad eines existierenden IT-Servicekatalogs zu erhöhen. Dieses Buch unterstützt den Manager bei der Entwicklung von IT-Services, die in dieser Form auf dem Markt innovativ und hochgradig professionalisiert sein müssen.

Dabei gehen die Inhalte des Buches weit über die bisherigen Standards hinaus. Denn in den Standards wird meist nur vage und allgemein das Designen von IT-Services beschrieben, jedoch nicht die gelebte Umsetzung anhand von konkreten Vorgehensmodellen und Praxisbeispielen. Genau hier liefert das Buch mit CECAR eine klare Methode.

Dieses Buch zeigt, wie IT-Unternehmen sich durch die Einführung eines IT-Servicekatalogs von einer IT-Manufaktur hin zum IT-Fließband entwickeln können. Damit wird der IT-Servicekatalog das zentrale Portal, über das Kunden von IT-Unternehmen deren Leistung beziehen. Ohne den IT-Servicekatalog werden die IT-Services individuell für Kunden zusammengestellt. Häufig wiederkehrende Kundenanfragen sollten jedoch nicht immer wieder individuell bedient werden müssen. Der IT-Servicekatalog schafft hier Abhilfe. Ein professionelles Design von IT-Services hilft, dass ein einheitliches Verständnis für die verkauften IT-Services entsteht. An dieses Verständnis schließt sich sofort die Produktionskette an. Es können einheitlich definierte IT-Services offensichtlich nicht unterschiedlich produziert werden. Und genau an dieser Stelle führt der IT-Servicekatalog zur nachhaltigen Revolution in der IT. Sein bloßes Vorhandensein zwingt IT-Manufakturen, auf einen industriellen Betrieb umzustellen. Die Folge davon ist ein effektiver und effizienter IT-Betrieb.

In diesem Buch werden in Verbindung mit dem CECAR-Modell zu allen Themenschwerpunkten viele Praxisbeispiele in den Repositories zur Veranschaulichung angeführt. Die Arbeitsweise des Servicekatalog-Managers besteht u.a. darin, dass er sich an Vorlagen orientiert, sodass er diese für seinen eigenen IT-Servicekatalog übernehmen kann. Für Ihren größtmöglichen Nutzen habe ich deshalb in diesem Buch mein eigenes Repository zur

Verfügung gestellt, damit daraus neue und sehr gute IT-Servicekataloge für bzw. durch Sie, liebe Leser, entstehen können.

Robert Scholderer
Stuttgart, im Januar 2017

Danksagung

Ich danke Hagen Aescht für seine Hinweise als IT-Servicekatalog-Trainer. Seine Anregungen gaben mir wichtige Impulse, welche Richtung ich bei den IT-Servicekatalogen einschlagen sollte. Seine Initiativen, wie SLM-Themen aufbereitet und »leserlich« gestaltet werden, haben in diesem Buch zu wertvollen Beiträgen geführt.

Das CECAR-Modell wurde maßgeblich geprägt von Jörg Richert und Dr. Alexander Lürken-Uhl. Ihnen bin ich zu großem Dank verpflichtet für die Hilfe bei der Strukturierung des Gesamtkomplexes. Das erste Modell mit dem Arbeitstitel DITS (Design of IT-Servicecatalogue) wurde kritisch auf seine Schwächen hin von Jörg Richert untersucht. Die Neuauflage als CECAR-Modell entstand in Zusammenarbeit mit Dr. Alexander Lürken-Uhl. Seine Ideen und sein großes Engagement sorgten für einen neuen Zuschnitt des Modells. Die erneute Prüfung für den letzten Feinschliff führte wiederum Jörg Richert aus und seine Hinweise stabilisierten letztlich das Modell.

Natascha Zangl danke ich für die Zusammenarbeit und für die Diskussionen im täglichen operativen Geschäft, wie beide Prozesse - Service Level Management und Servicekatalog-Management - effizienter zusammen erbracht werden können.

Weiterhin danke ich Jürgen Ziegler, dem IT-Leiter des Flughafens Nürnberg, dass ich ihm bei seiner Arbeit über die Schulter blicken konnte. Seine Praxislösungen sind eine große Bereicherung für mich und sind in dieses Buch eingeflossen. Im Besonderen schlägt sich sein Preis- und Kostenverständnis in den Abschnitten zu Servicepreisen nieder.

Mein Dank geht an auch Frank Valentin, der als hart nachfragender Sparringspartner die IT-Services in einem gemeinsamen Projekt hinterfragt hat, um einen für den Kunden geeigneten IT-Servicekatalog zu erhalten.

Für die konstruktive und langjährige Zusammenarbeit danke ich Heike Rossmeisl und Herrmann Gerster. Das gemeinsame Projekt fortwährend aus der Kundensicht zu betrachten, hat dem Modell CECAR Impulse aus dem täglichen Business gegeben.

Für eine kontinuierliche Begleitung dieses Buchprojekts danke ich Thomas Maier, der mir fast täglich zur Seite stand und so etwas wie ein Motivationsmentor war und der auch immer wieder den Blick auf unterschiedliche Positionen lenkt und selbst die Sicht auf Kunden lebt.

Inhaltsübersicht

Teil I Grundlagen und das Basismodell CECAR

1 Einführung

- 1.1 Fokus dieses Buches
- 1.2 Zentrale Begriffe für das Servicekatalog-Management
- 1.3 Herausforderung Servicekatalog-Management
- 1.4 Was ist ein IT-Servicekatalog bzw. was sollte er sein?
- 1.5 Zusammenfassung

2 IT-Standards zum Design von IT-Services und IT-Servicekatalogen

- 2.1 Capability Maturity Model Integration (CMMI-SVC)
- 2.2 ITIL 4
- 2.3 ISO/IEC 20000:2011
- 2.4 COBIT
- 2.5 SOUSIS-Modell
- 2.6 IT-Servicemodell des BSI
- 2.7 Überblick und Bewertung der IT-Standards

3 CECAR-Modell zur IT-Servicekatalog-Erstellung

- 3.1 Ziele

- 3.2 Überblick
- 3.3 Grundprinzipien
- 3.4 Einführung

Teil II CECAR-Modell im Detail

4 Managementstrategie vor der Katalogerstellung

- 4.1 EBIT und der IT-Servicekatalog
- 4.2 Initiale Managementstrategien
- 4.3 Operative Strategien
- 4.4 Zusammenfassung

5 Servicekatalog-Designmodell

- 5.1 Konzeptionierungsphase
- 5.2 Erstellungsphase
- 5.3 Integrationsphase

6 Reifegradmodell zur Reifegradbestimmung

- 6.1 Erläuterung der Dimensionen
- 6.2 Interpretation des Ergebnisses
- 6.3 Erhöhung des Reifegrads

7 Servicekatalog-Management

- 7.1 Der Prozess SCM
- 7.2 Vom IT-Servicekatalog zum SLA
- 7.3 Beschreibung der Rolle des Serviceverantwortlichen
- 7.4 Einordnung Service Owner
- 7.5 Service Owner Environment
- 7.6 Service Owner Empowerment

8 Zielgruppenbasierte IT-Servicekatalog-Ansätze

- 8.1 Element: Target Group
- 8.2 Methoden: Katalogansätze
- 8.3 Repository: zehn Servicekatalog-Templates

9 Katalogorganisation für die Struktur von IT-Servicekatalogen

- 9.1 Element: Catalogue Structure
- 9.2 Methoden: Gliederung des IT-Servicekatalogs
- 9.3 Repository: Gliederungen von IT-Servicekatalogen

10 Order Procedure für eine geführte Buchung von IT-Services

- 10.1 Element: Order Procedure
- 10.2 Methoden zur Ordergestaltung
- 10.3 Repository mit Ordervorlagen

11 IT-Services modellieren und professionell designen

- 11.1 Element: IT-Service
- 11.2 Methoden: Methoden zum Design von IT-Services
- 11.3 Repository für IT-Services aus der Praxis
- 11.4 Modellierungsmethoden für IT-Self-Services
- 11.5 Einführung
- 11.6 Überblick über die Modellierungsmethoden
- 11.7 Anwendung der Modellierungsmethoden

12 KPI/Service Levels für Qualitätsaspekte von IT-Services

- 12.1 Element: KPI/Service Levels
- 12.2 Methoden: stimmige KPIs entwickeln
- 12.3 Repository: Definition von KPIs/Service Levels

13 Costs/Charge zur Bestimmung von Servicepreisen und -modellen

- 13.1 Element: Costs/Charge
- 13.2 Methoden: Bestimmung des IT-Servicepreises und -preises
- 13.3 Repository zu Costs/Charge von IT-Services

Teil III Tools für Servicekatalog-Management und Praxistipps

14 Tooleinführung des IT-Servicekatalogs in den Betrieb

- 14.1 Anforderungen an ein IT-Servicekatalog-Tool
- 14.2 Hürden bei der Tooleinführung
- 14.3 Herstellerliste mit IT-Servicekatalog-Tools

15 Interviews mit IT-Servicekatalog-Managern

- 15.1 Aviation: N3 Joint Venture von Rolls Royce und Lufthansa
- 15.2 Education: Universität Trier
- 15.3 Finanzierung: Deutsche Leasing AG
- 15.4 Governance: öffentlich-rechtliche Einrichtungen
- 15.5 Handel: produzierendes Gewerbe
- 15.6 Logistik: KNAPP AG
- 15.7 Versicherung: DEVK Versicherungen

16 Zehn wichtige Fragen und Antworten für IT-Servicekatalog-Manager

17 Schlussbemerkungen

Anhang

A Repository zu IT-Services

- A.1 Client-Services
- A.2 Geschäftsprozess- und Management-Services
- A.3 Basis-Applikations-Services
- A.4 Informations-Services
- A.5 System-Services
- A.6 Netzwerk-Services
- A.7 Cross-Services
- A.8 IT-Security-Services

B Repository zu IT-Services mit ITIL-Prozessen

B.1 Service Strategy

B.2 Service Design

B.3 Service Transition

B.4 Service Operation

C Weblinks

D Abkürzungen

E Literatur

Index

Inhaltsverzeichnis

Teil I Grundlagen und das Basismodell CECAR

1 Einführung

- 1.1 Fokus dieses Buches
- 1.2 Zentrale Begriffe für das Servicekatalog-Management
 - 1.2.1 Servicekatalog-Manager
 - 1.2.2 IT-Servicekatalog
 - 1.2.3 IT-Service
 - 1.2.4 Service Levels
 - 1.2.5 Zuständigkeitsmatrix
- 1.3 Herausforderung Servicekatalog-Management
- 1.4 Was ist ein IT-Servicekatalog bzw. was sollte er sein?
- 1.5 Zusammenfassung

2 IT-Standards zum Design von IT-Services und IT-Servicekatalogen

- 2.1 Capability Maturity Model Integration (CMMI-SVC)
- 2.2 ITIL 4
- 2.3 ISO/IEC 20000:2011
- 2.4 COBIT
- 2.5 SOUSIS-Modell
- 2.6 IT-Servicemodell des BSI

2.7 Überblick und Bewertung der IT-Standards

3 CECAR-Modell zur IT-Servicekatalog-Erstellung

3.1 Ziele

3.2 Überblick

3.3 Grundprinzipien

3.4 Einführung

Teil II CECAR-Modell im Detail

4 Managementstrategie vor der Katalogerstellung

4.1 EBIT und der IT-Servicekatalog

4.1.1 Ausrichtung der IT am EBIT

4.1.2 Potenziale, die über den IT-Servicekatalog gehoben werden

4.2 Initiale Managementstrategien

4.2.1 Managementauftrag

4.2.2 Nachhaltigkeit

4.2.3 Beziehung von Service Levels und Preisen

4.2.4 Flexibilität versus Service-Templates

4.2.5 Entwicklung des Verständnisses von IT-Services aus Kundensicht

4.2.6 Serviceorganisation

4.2.7 Ersetzung von Operation Level Agreements

4.2.8 Unterschiedliche Entscheidungsprozesse zur Aufnahme von Services

4.3 Operative Strategien

4.3.1 Aktualität und Konsistenz

4.3.2 Lebenszyklus eines IT-Service

4.3.3 Einen oder mehrere IT-Servicekataloge im Einsatz

4.3.4 Bewertungskriterien für die Aufnahme in den IT-Servicekatalog

4.4 Zusammenfassung

5 Servicekatalog-Designmodell

- 5.1 Konzeptionierungsphase
 - 5.1.1 Verfahren - Erstellung von IT-Services und IT-Servicekatalog
 - 5.1.2 Hürden und Lösungen
 - 5.1.3 Verfahren - Service Mining
- 5.2 Erstellungsphase
 - 5.2.1 Verfahren - organisatorische Verankerung
 - 5.2.2 Hürden und Lösungen
- 5.3 Integrationsphase
 - 5.3.1 Verfahren - betriebliche Verankerung
 - 5.3.2 Hürden und Lösungen

6 Reifegradmodell zur Reifegradbestimmung

- 6.1 Erläuterung der Dimensionen
- 6.2 Interpretation des Ergebnisses
- 6.3 Erhöhung des Reifegrads

7 Servicekatalog-Management

- 7.1 Der Prozess SCM
 - 7.1.1 Aufnahme neuer IT-Services
 - 7.1.2 Aufbau und Bereitstellung von IT-Servicekatalogen
 - 7.1.3 Verwaltung und Bereitstellung von Standards
 - 7.1.4 Koordination zwischen Supply-Einheiten
 - 7.1.5 Qualitätsmaßnahmen
- 7.2 Vom IT-Servicekatalog zum SLA
 - 7.2.1 1:1-Ansatz
 - 7.2.2 Ergänzungsansatz
 - 7.2.3 Serviceseparierungsansatz
 - 7.2.4 Transferansatz
 - 7.2.5 Serviceaufteilung
- 7.3 Beschreibung der Rolle des Serviceverantwortlichen

- 7.4 Einordnung Service Owner
 - 7.4.1 Aufgabenbereiche des Service Owners
 - 7.4.2 Kommunikationsradius
 - 7.4.3 Themenschwerpunkte des Service Owners
- 7.5 Service Owner Environment
 - 7.5.1 Service Advisory Board
 - 7.5.2 Servicekatalog(-Tool)
 - 7.5.3 Projektmanagement
 - 7.5.4 Service Decision Report
 - 7.5.5 Aufwandsabschätzung eines IT-Service
- 7.6 Service Owner Empowerment

8 Zielgruppenbasierte IT-Servicekatalog-Ansätze

- 8.1 Element: Target Group
- 8.2 Methoden: Katalogansätze
 - 8.2.1 Artikelansatz
 - 8.2.2 Kostenstellenansatz
 - 8.2.3 Servicebeschreibungsansatz
 - 8.2.4 Faktenansatz
 - 8.2.5 Imageansatz
 - 8.2.6 Architekturansatz
 - 8.2.7 Einsatzfelder der IT-Servicekatalog-Ansätze
- 8.3 Repository: zehn Servicekatalog-Templates
 - 8.3.1 Template für Artikelansatz
 - 8.3.2 Template für Kostenstellenansatz
 - 8.3.3 Template für beschreibenden Ansatz
 - 8.3.4 Template mit Struktur für beschreibenden Ansatz
 - 8.3.5 Template für Faktenansatz (1)
 - 8.3.6 Template für Faktenansatz (2)
 - 8.3.7 Template für Faktenansatz (3)
 - 8.3.8 Template für Architekturansatz
 - 8.3.9 Hybrid-Template (1)
 - 8.3.10 Hybrid-Template (2)

9 Katalogorganisation für die Struktur von IT-Servicekatalogen

- 9.1 Element: Catalogue Structure
- 9.2 Methoden: Gliederung des IT-Servicekatalogs
 - 9.2.1 Schichtenbasierte Katalogstruktur
 - 9.2.2 Endbenutzersicht-basierte Katalogstruktur
 - 9.2.3 Strukturierung über Gewichtung von Services
- 9.3 Repository: Gliederungen von IT-Servicekatalogen
 - 9.3.1 Rechenzentrums-Gliederung
 - 9.3.2 Gewichtete Service-Gliederung
 - 9.3.3 Kundenservice-Gliederung
 - 9.3.4 Serviceklassen-Gliederung
 - 9.3.5 Clientorientierte Gliederung
 - 9.3.6 Bundle- und Service-Gliederung
 - 9.3.7 IT-Service-Gliederung
 - 9.3.8 Anwendungsservice-Gliederung
 - 9.3.9 Prozess/Basisservice-Gliederung
 - 9.3.10 Geschäftsprozess- und Rechenzentrumssicht-Gliederung

10 Order Procedure für eine geführte Buchung von IT-Services

- 10.1 Element: Order Procedure
- 10.2 Methoden zur Ordergestaltung
 - 10.2.1 Orderübergabe
 - 10.2.2 Orderformulare
 - 10.2.3 Verrechnungsobjekte
 - 10.2.4 Orderworkflow
 - 10.2.5 Ansprache des Bestellers
- 10.3 Repository mit Ordervorlagen
 - 10.3.1 Textbausteine Orderübergabe
 - 10.3.2 Textbausteine für Formulareinsatz
 - 10.3.3 Textbausteine Verrechnungsobjekte
 - 10.3.4 Orderworkflow-Templates

10.3.5 Orderworkflow vom IT-Servicekatalog zum SLA

11 IT-Services modellieren und professionell designen

11.1 Element: IT-Service

11.2 Methoden: Methoden zum Design von IT-Services

11.2.1 Prinzipielle Zerlegung eines IT-Services

11.2.2 Entscheidung: Was ist ein IT-Service und was nicht

11.2.3 Beschreibung(-stiefe) eines IT-Service

11.2.4 Vergabe von klaren Servicenamen

11.2.5 IT-Servicebundles

11.2.6 Dekomposition: Abhängigkeiten zwischen IT-Services

11.2.7 Voraussetzungen

11.2.8 Leistungsabgrenzung zwischen Services

11.2.9 Servicekomposition und der Einsatz von Kennzahlen

11.2.10 Einsatz von Optionen: Umfang eines IT-Service modellieren

11.2.11 Artikelnummern

11.2.12 Definition von Serviceklasse

11.3 Repository für IT-Services aus der Praxis

11.3.1 Verzeichnis mit über 100 gängigen IT-Servicenamen

11.3.2 Verzeichnis mit 12 IT-Servicebeschreibungen

11.4 Modellierungsmethoden für IT-Self-Services

11.5 Einführung

11.6 Überblick über die Modellierungsmethoden

11.6.1 Servicenavigation

11.6.2 Berechtigungen

11.6.3 Preisbildung und Bestellvorgang

11.6.4 Bestandsverwaltung

- 11.6.5 Abhängigkeiten
- 11.6.6 Optionen
- 11.6.7 Entnahmepunkt
- 11.6.8 Monitoring und Reporting
- 11.6.9 Kennzahlen
- 11.6.10 Kontroll- und Rückrufmanagement
- 11.7 Anwendung der Modellierungsmethoden
 - 11.7.1 Voraussetzungen im Fachbereich schaffen
 - 11.7.2 Voraussetzungen in der IT schaffen
 - 11.7.3 Prozesse
 - 11.7.4 Prototypen
 - 11.7.5 Kosten
 - 11.7.6 Abschließende Betrachtung

12 KPI/Service Levels für Qualitätsaspekte von IT-Services

- 12.1 Element: KPI/Service Levels
- 12.2 Methoden: stimmige KPIs entwickeln
 - 12.2.1 Beschreibung/Formel
 - 12.2.2 Einheit und Wert
 - 12.2.3 Mitgeltende Service Levels
 - 12.2.4 Start- und Endzeitpunkt der Messung
 - 12.2.5 Messtakt
 - 12.2.6 Messpunkt
 - 12.2.7 Messart
 - 12.2.8 Auswertungszeitraum
 - 12.2.9 Auswertungsmengen (Ticket-Aufgabe)
 - 12.2.10 Betriebliche Aspekte
 - 12.2.11 Sonderfälle
 - 12.2.12 Seiteneffekte bei KPI-Kombinationen
- 12.3 Repository: Definition von KPIs/Service Levels
 - 12.3.1 Liste mit 20 KPIs
 - 12.3.1.1 Annahmquote Telefonie
 - 12.3.1.2 Annahmquote Webportal und E-Mail

- 12.3.1.3 Erstlösungsquote
- 12.3.1.4 First-Level-Lösungsquote
- 12.3.1.5 Lösungsquote gesamt
- 12.3.1.6 Verfügbarkeit
- 12.3.1.7 Durchschnittliche CCMS-Dialogantwortzeit
- 12.3.1.8 Durchschnittliche GUI-Time
- 12.3.1.9 Durchschnittliche End2End-Dialogantwortzeit
- 12.3.1.10 Reaktionszeit
- 12.3.1.11 Entstörzeit
- 12.3.1.12 Wiederherstellungszeit
- 12.3.1.13 Falsch zugeordnete Störungen
- 12.3.1.14 Anwenderzufriedenheit
- 12.3.1.15 Change-Vorlaufzeit
- 12.3.1.16 Change-Umsetzungszeit
- 12.3.1.17 Change-Ausführungszeit
- 12.3.1.18 Termintreue Changes und Regelaufgaben
- 12.3.1.19 Wiederaufbereitung
- 12.3.1.20 Inventarisierungszeit
- 12.3.2 Liste mit 25 Werten zu KPIs/Service Levels
- 12.3.3 Liste mit 10 Textvorschlägen zu Service Levels

13 Costs/Charge zur Bestimmung von Servicepreisen und -modellen

- 13.1 Element: Costs/Charge
- 13.2 Methoden: Bestimmung des IT-Service Modells und -preises
 - 13.2.1 Schritt 1: Kostenartengruppe und -arten eines IT-Service bestimmen
 - 13.2.2 Schritt 2: Strategien zur Preisbestimmung anwenden
 - 13.2.2.1 Festpreise
 - 13.2.2.2 Flexibles Preisegefüge

- 13.2.2.3 Jahrespreise
- 13.2.2.4 Subventionierung/Sanktionierung
- 13.2.2.5 Interne/externe Stundensätze
- 13.2.2.6 IT-Umlagen
- 13.2.3 Schritt 3: Auswahl eines Konzepts, um das Preismodell festzulegen
 - 13.2.3.1 Empirisches Vorgehen
 - 13.2.3.2 Ableitung des Preismodells entlang der Kostentreiber
 - 13.2.3.3 Effektbasierte Preisfestlegung
 - 13.2.3.4 Festlegung eines politischen Preises durch das Management
- 13.2.4 Zusammenfassung zur Preispolitik
- 13.3 Repository zu Costs/Charge von IT-Services
 - 13.3.1 Liste mit 14 Preismodellen
 - 13.3.2 Kostenverteilung: Arbeitsplatz-PC
 - 13.3.3 Kostenverteilung: Rechenzentrum

Teil III Tools für Servicekatalog-Management und Praxistipps

14 Tooleinführung des IT-Servicekatalogs in den Betrieb

- 14.1 Anforderungen an ein IT-Servicekatalog-Tool
- 14.2 Hürden bei der Tooleinführung
- 14.3 Herstellerliste mit IT-Servicekatalog-Tools

15 Interviews mit IT-Servicekatalog-Managern

- 15.1 Aviation: N3 Joint Venture von Rolls Royce und Lufthansa
- 15.2 Education: Universität Trier
- 15.3 Finanzierung: Deutsche Leasing AG
- 15.4 Governance: öffentlich-rechtliche Einrichtungen
- 15.5 Handel: produzierendes Gewerbe
- 15.6 Logistik: KNAPP AG
- 15.7 Versicherung: DEVK Versicherungen

16 Zehn wichtige Fragen und Antworten für IT-Servicekatalog-Manager

17 Schlussbemerkungen

Anhang

A Repository zu IT-Services

A.1 Client-Services

- A.1.1 Workplace
- A.1.2 Telefonie/Voice
- A.1.3 Peripheriegeräte
- A.1.4 Client-Basis-Services

A.2 Geschäftsprozess- und Management-Services

- A.2.1 ERP
- A.2.2 EAI
- A.2.3 Logistik
- A.2.4 Facility
- A.2.5 Compliance

A.3 Basis-Applikations-Services

- A.3.1 Logon
- A.3.2 Application Publishing
- A.3.3 Messaging-Fax
- A.3.4 E-Mail
- A.3.5 Dokumente
- A.3.6 SAP
- A.3.7 Logistikverwaltung

A.4 Informations-Services

- A.4.1 Datenbank
- A.4.2 Filearchivierung
- A.4.3 Fileshare
- A.4.4 Storage Management
- A.4.5 SAN

A.5 System-Services

- A.5.1 Hosting