

**Robert Scholderer**

# **IT-Servicekatalog**

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



**dpunkt.verlag**

# Inhaltsübersicht

<b>Teil I</b>	<b>Grundlagen und das Basismodell CECAR</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	<b>Einführung</b>	<b>3</b>
1.1	Fokus dieses Buches	5
1.2	Zentrale Begriffe für das Servicekatalog-Management	8
1.3	Herausforderung Servicekatalog-Management	14
1.4	Was ist ein IT-Servicekatalog bzw. was sollte er sein?	19
1.5	Zusammenfassung	21
<b>2</b>	<b>IT-Standards zum Design von IT-Services und IT-Servicekatalogen</b>	<b>23</b>
2.1	Capability Maturity Model Integration (CMMI-SVC)	23
2.2	ITILv3	26
2.3	ISO/IEC 20000:2011	31
2.4	COBIT	34
2.5	SOUSIS-Modell	37
2.6	IT-Servicemodell des BSI	41
2.7	Überblick und Bewertung der IT-Standards	46
<b>3</b>	<b>CECAR-Modell zur IT-Servicekatalog-Erstellung</b>	<b>49</b>
3.1	Ziele	49
3.2	Überblick	50
3.3	Grundprinzipien	52
3.4	Einführung	53

<b>Teil II</b>	<b>CECAR-Modell im Detail</b>	<b>57</b>
<b>4</b>	<b>Managementstrategie vor der Katalogerstellung</b>	<b>59</b>
4.1	EBIT und der IT-Servicekatalog . . . . .	60
4.2	Initiale Managementstrategien . . . . .	65
4.3	Operative Strategien . . . . .	72
4.4	Zusammenfassung . . . . .	79
<b>5</b>	<b>Servicekatalog-Designmodell</b>	<b>81</b>
5.1	Konzeptionierungsphase . . . . .	82
5.2	Erstellungsphase . . . . .	94
5.3	Integrationsphase . . . . .	99
<b>6</b>	<b>Reifegradmodell zur Reifegradbestimmung</b>	<b>107</b>
6.1	Erläuterung der Dimensionen . . . . .	108
6.2	Interpretation des Ergebnisses . . . . .	114
6.3	Erhöhung des Reifegrads . . . . .	115
<b>7</b>	<b>Servicekatalog-Management</b>	<b>117</b>
7.1	Der Prozess SCM . . . . .	117
7.2	Vom IT-Servicekatalog zum SLA . . . . .	123
<b>8</b>	<b>Zielgruppenbasierte IT-Servicekatalog-Ansätze</b>	<b>131</b>
8.1	Element: Target Group . . . . .	132
8.2	Methoden: Katalogansätze . . . . .	134
8.3	Repository: zehn Servicekatalog-Templates . . . . .	152
<b>9</b>	<b>Katalogorganisation für die Struktur von IT-Servicekatalogen</b>	<b>163</b>
9.1	Element: Catalogue Structure . . . . .	164
9.2	Methoden: Gliederung des IT-Servicekatalogs . . . . .	165
9.3	Repository: Gliederungen von IT-Servicekatalogen . . . . .	172
<b>10</b>	<b>Order Procedure für eine geführte Buchung von IT-Services</b>	<b>181</b>
10.1	Element: Order Procedure . . . . .	182
10.2	Methoden zur Ordergestaltung . . . . .	184
10.3	Repository mit Ordervorlagen . . . . .	189

---

<b>11</b>	<b>IT-Services modellieren und professionell designen</b>	<b>193</b>
11.1	Element: IT-Service .....	194
11.2	Methoden: Methoden zum Design von IT-Services .....	195
11.3	Repository für IT-Services aus der Praxis .....	219
<b>12</b>	<b>KPI/Service Levels für Qualitätsaspekte von IT-Services</b>	<b>227</b>
12.1	Element: KPI/Service Levels .....	228
12.2	Methoden: stimmige KPIs entwickeln .....	230
12.3	Repository: Definition von KPIs/Service Levels .....	244
<b>13</b>	<b>Costs/Charge zur Bestimmung von Servicepreisen und -modellen</b>	<b>259</b>
13.1	Element: Costs/Charge .....	260
13.2	Methoden: Bestimmung des IT-Servicemodells und -preises .....	261
13.3	Repository zu Costs/Charge von IT-Services .....	284
<b>Teil III</b>	<b>Tools für Servicekatalog-Management und Praxistipps</b>	<b>291</b>
<b>14</b>	<b>Tooleinführung des IT-Servicekatalogs in den Betrieb</b>	<b>293</b>
14.1	Anforderungen an ein IT-Servicekatalog-Tool .....	293
14.2	Hürden bei der Tooleinführung .....	294
14.3	Herstellerliste mit IT-Servicekatalog-Tools .....	298
<b>15</b>	<b>Interviews mit IT-Servicekatalog-Managern</b>	<b>299</b>
15.1	Aviation: N3 Joint Venture von Rolls Royce und Lufthansa .....	299
15.2	Education: Universität Trier .....	301
15.3	Finanzierung: Deutsche Leasing AG .....	304
15.4	Governance: öffentlich-rechtliche Einrichtungen .....	306
15.5	Handel: produzierendes Gewerbe .....	309
15.6	Logistik: KNAPP AG .....	311
15.7	Versicherung: DEVK Versicherungen .....	314
<b>16</b>	<b>Zehn wichtige Fragen und Antworten für IT-Servicekatalog-Manager</b>	<b>317</b>
<b>17</b>	<b>Schlussbemerkungen</b>	<b>325</b>

# Inhaltsverzeichnis

<b>Teil I</b>	<b>Grundlagen und das Basismodell CECAR</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	<b>Einführung</b>	<b>3</b>
1.1	Fokus dieses Buches .....	5
1.2	Zentrale Begriffe für das Servicekatalog-Management .....	8
1.2.1	Servicekatalog-Manager .....	8
1.2.2	IT-Servicekatalog .....	9
1.2.3	IT-Service .....	10
1.2.4	Service Levels .....	11
1.2.5	Zuständigkeitsmatrix .....	12
1.3	Herausforderung Servicekatalog-Management .....	14
1.4	Was ist ein IT-Servicekatalog bzw. was sollte er sein? .....	19
1.5	Zusammenfassung .....	21
<b>2</b>	<b>IT-Standards zum Design von IT-Services und IT-Servicekatalogen</b>	<b>23</b>
2.1	Capability Maturity Model Integration (CMMI-SVC) .....	23
2.2	ITILv3 .....	26
2.3	ISO/IEC 20000:2011 .....	31
2.4	COBIT .....	34
2.5	SOUSIS-Modell .....	37
2.6	IT-Servicemodell des BSI .....	41
2.7	Überblick und Bewertung der IT-Standards .....	46
<b>3</b>	<b>CECAR-Modell zur IT-Servicekatalog-Erstellung</b>	<b>49</b>
3.1	Ziele .....	49
3.2	Überblick .....	50
3.3	Grundprinzipien .....	52
3.4	Einführung .....	53

<b>Teil II</b>	<b>CECAR-Modell im Detail</b>	<b>57</b>
<b>4</b>	<b>Managementstrategie vor der Katalogerstellung</b>	<b>59</b>
4.1	EBIT und der IT-Servicekatalog . . . . .	60
4.1.1	Ausrichtung der IT am EBIT . . . . .	60
4.1.2	Potenziale, die über den IT-Servicekatalog gehoben werden . . . . .	62
4.2	Initiale Managementstrategien . . . . .	65
4.2.1	Managementauftrag . . . . .	65
4.2.2	Nachhaltigkeit . . . . .	65
4.2.3	Beziehung von Service Levels und Preisen . . . . .	66
4.2.4	Flexibilität versus Service-Templates . . . . .	67
4.2.5	Entwicklung des Verständnisses von IT-Services aus Kundensicht . . . . .	68
4.2.6	Serviceorganisation . . . . .	68
4.2.7	Ersetzung von Operation Level Agreements . . . . .	70
4.2.8	Unterschiedliche Entscheidungsprozesse zur Aufnahme von Services . . . . .	70
4.3	Operative Strategien . . . . .	72
4.3.1	Aktualität und Konsistenz . . . . .	72
4.3.2	Lebenszyklus eines IT-Service . . . . .	72
4.3.3	Einen oder mehrere IT-Servicekataloge im Einsatz . . . . .	74
4.3.4	Bewertungskriterien für die Aufnahme in den IT-Servicekatalog . . . . .	76
4.4	Zusammenfassung . . . . .	79
<b>5</b>	<b>Servicekatalog-Designmodell</b>	<b>81</b>
5.1	Konzeptionierungsphase . . . . .	82
5.1.1	Verfahren – Erstellung von IT-Services und IT-Servicekatalog . . . . .	82
5.1.2	Hürden und Lösungen . . . . .	93
5.2	Erstellungsphase . . . . .	94
5.2.1	Verfahren – organisatorische Verankerung . . . . .	94
5.2.2	Hürden und Lösungen . . . . .	97
5.3	Integrationsphase . . . . .	99
5.3.1	Verfahren – betriebliche Verankerung . . . . .	99
5.3.2	Hürden und Lösungen . . . . .	105

<b>6</b>	<b>Reifegradmodell zur Reifegradbestimmung</b>	<b>107</b>
6.1	Erläuterung der Dimensionen .....	108
6.2	Interpretation des Ergebnisses .....	114
6.3	Erhöhung des Reifegrads .....	115
<b>7</b>	<b>Servicekatalog-Management</b>	<b>117</b>
7.1	Der Prozess SCM .....	117
7.1.1	Aufnahme neuer IT-Services .....	119
7.1.2	Aufbau und Bereitstellung von IT-Servicekatalogen ....	121
7.1.3	Verwaltung und Bereitstellung von Standards .....	121
7.1.4	Koordination zwischen Supply-Einheiten .....	122
7.1.5	Qualitätsmaßnahmen .....	123
7.2	Vom IT-Servicekatalog zum SLA .....	123
7.2.1	1:1-Ansatz .....	125
7.2.2	Ergänzungsansatz .....	126
7.2.3	Serviceeparierungsansatz .....	127
7.2.4	Transferansatz .....	128
7.2.5	Serviceaufteilung .....	129
<b>8</b>	<b>Zielgruppenbasierte IT-Servicekatalog-Ansätze</b>	<b>131</b>
8.1	Element: Target Group .....	132
8.2	Methoden: Katalogansätze .....	134
8.2.1	Artikelansatz .....	134
8.2.2	Kostenstellenansatz .....	139
8.2.3	Servicebeschreibungsansatz .....	141
8.2.4	Faktenansatz .....	144
8.2.5	Imageansatz .....	148
8.2.6	Architekturansatz .....	149
8.2.7	Einsatzfelder der IT-Servicekatalog-Ansätze .....	151
8.3	Repository: zehn Servicekatalog-Templates .....	152
8.3.1	Template für Artikelansatz .....	152
8.3.2	Template für Kostenstellenansatz .....	153
8.3.3	Template für beschreibenden Ansatz .....	154
8.3.4	Template mit Struktur für beschreibenden Ansatz .....	154
8.3.5	Template für Faktenansatz (1) .....	155
8.3.6	Template für Faktenansatz (2) .....	156
8.3.7	Template für Faktenansatz (3) .....	158
8.3.8	Template für Architekturansatz .....	159
8.3.9	Hybrid-Template (1) .....	160
8.3.10	Hybrid-Template (2) .....	161

<b>9</b>	<b>Katalogorganisation für die Struktur von IT-Servicekatalogen</b>	<b>163</b>
9.1	Element: Catalogue Structure .....	164
9.2	Methoden: Gliederung des IT-Servicekatalogs .....	165
9.2.1	Schichtenbasierte Katalogstruktur .....	166
9.2.2	Endbenutzersicht-basierte Katalogstruktur .....	169
9.2.3	Strukturierung über Gewichtung von Services .....	170
9.3	Repository: Gliederungen von IT-Servicekatalogen .....	172
9.3.1	Rechenzentrums-Gliederung .....	172
9.3.2	Gewichtete Service-Gliederung .....	173
9.3.3	Kundenservice-Gliederung .....	174
9.3.4	Serviceklassen-Gliederung .....	175
9.3.5	Clientorientierte Gliederung .....	176
9.3.6	Bundle- und Service-Gliederung .....	176
9.3.7	IT-Service-Gliederung .....	178
9.3.8	Anwendungsservice-Gliederung .....	178
9.3.9	Prozess/Basisservice-Gliederung .....	179
9.3.10	Geschäftsprozess- und Rechenzentrumssicht- Gliederung .....	179
<b>10</b>	<b>Order Procedure für eine geführte Buchung von IT-Services</b>	<b>181</b>
10.1	Element: Order Procedure .....	182
10.2	Methoden zur Ordergestaltung .....	184
10.2.1	Orderübergabe .....	184
10.2.2	Orderformulare .....	185
10.2.3	Verrechnungsobjekte .....	186
10.2.4	Orderworkflow .....	187
10.2.5	Ansprache des Bestellers .....	188
10.3	Repository mit Ordervorlagen .....	189
10.3.1	Textbausteine Orderübergabe .....	189
10.3.2	Textbausteine für Formulareinsatz .....	189
10.3.3	Textbausteine Verrechnungsobjekte .....	190
10.3.4	Orderworkflow-Templates .....	190
10.3.5	Orderworkflow vom IT-Servicekatalog zum SLA .....	191
<b>11</b>	<b>IT-Services modellieren und professionell designen</b>	<b>193</b>
11.1	Element: IT-Service .....	194
11.2	Methoden: Methoden zum Design von IT-Services .....	195
11.2.1	Prinzipielle Zerlegung eines IT-Services .....	196
11.2.2	Entscheidung: Was ist ein IT-Service und was nicht .....	198
11.2.3	Beschreibung(-stiefe) eines IT-Service .....	202
11.2.4	Vergabe von klaren Servicennamen .....	204
11.2.5	IT-Servicebundles .....	205



11.2.6	Dekomposition: Abhängigkeiten zwischen IT-Services .....	207
11.2.7	Voraussetzungen .....	210
11.2.8	Leistungsabgrenzung zwischen Services .....	211
11.2.9	Servicekomposition und der Einsatz von Kennzahlen ...	212
11.2.10	Einsatz von Optionen: Umfang eines IT-Service modellieren .....	213
11.2.11	Artikelnummern .....	216
11.2.12	Definition von Serviceklassen .....	217
11.3	Repository für IT-Services aus der Praxis .....	219
11.3.1	Verzeichnis mit über 100 gängigen IT-Servicenamen ....	219
11.3.2	Verzeichnis mit 12 IT-Servicebeschreibungen .....	221
<b>12</b>	<b>KPI/Service Levels für Qualitätsaspekte von IT-Services</b>	<b>227</b>
12.1	Element: KPI/Service Levels .....	228
12.2	Methoden: stimmige KPIs entwickeln .....	230
12.2.1	Beschreibung/Formel .....	231
12.2.2	Einheit und Wert .....	232
12.2.3	Mitgeltende Service Levels .....	233
12.2.4	Start- und Endzeitpunkt der Messung .....	233
12.2.5	Messtakt .....	235
12.2.6	Messpunkt .....	236
12.2.7	Messart .....	236
12.2.8	Auswertungszeitraum .....	239
12.2.9	Auswertungsmengen (Ticket-Aufgabe) .....	240
12.2.10	Betriebliche Aspekte .....	241
12.2.11	Sonderfälle .....	242
12.2.12	Seiteneffekte bei KPI-Kombinationen .....	243
12.3	Repository: Definition von KPIs/Service Levels .....	244
12.3.1	Liste mit 20 KPIs .....	245
12.3.1.1	Annahmequote Telefonie .....	245
12.3.1.2	Annahmequote Webportal und E-Mail ....	246
12.3.1.3	Erstlösungsquote .....	246
12.3.1.4	First-Level-Lösungsquote .....	247
12.3.1.5	Lösungsquote gesamt .....	248
12.3.1.6	Verfügbarkeit .....	248
12.3.1.7	Durchschnittliche CCMS-Dialogantwortzeit .....	249
12.3.1.8	Durchschnittliche GUI-Time .....	249
12.3.1.9	Durchschnittliche End2End-Dialogantwortzeit .....	250
12.3.1.10	Reaktionszeit .....	250
12.3.1.11	Entstörzeit .....	251
12.3.1.12	Wiederherstellungszeit .....	251

	12.3.1.13	Falsch zugeordnete Störungen	252
	12.3.1.14	Anwenderzufriedenheit	252
	12.3.1.15	Change-Vorlaufzeit	253
	12.3.1.16	Change-Umsetzungszeit	253
	12.3.1.17	Change-Ausführungszeit	254
	12.3.1.18	Termintreue Changes und Regelaufgaben	254
	12.3.1.19	Wiederaufbereitung	255
	12.3.1.20	Inventarisierungszeit	255
12.3.2		Liste mit 25 Werten zu KPIs/Service Levels	255
12.3.3		Liste mit 10 Textvorschlägen zu Service Levels	257
<b>13</b>		<b>Costs/Charge zur Bestimmung von Servicepreisen und -modellen</b>	<b>259</b>
13.1		Element: Costs/Charge	260
13.2		Methoden: Bestimmung des IT-Servicemodells und -preises	261
	13.2.1	Schritt 1: Kostenartengruppe und -arten eines IT-Service bestimmen	262
	13.2.2	Schritt 2: Strategien zur Preisbestimmung anwenden	265
		13.2.2.1 Festpreise	267
		13.2.2.2 Flexibles Preisegefüge	267
		13.2.2.3 Jahrespreise	271
		13.2.2.4 Subventionierung/Sanktionierung	272
		13.2.2.5 Interne/externe Stundensätze	273
		13.2.2.6 IT-Umlagen	274
	13.2.3	Schritt 3: Auswahl eines Konzepts, um das Preismodell festzulegen	276
		13.2.3.1 Empirisches Vorgehen	276
		13.2.3.2 Ableitung des Preismodells entlang der Kostentreiber	277
		13.2.3.3 Effektbasierte Preisfestlegung	281
		13.2.3.4 Festlegung eines politischen Preises durch das Management	282
	13.2.4	Zusammenfassung zur Preispolitik	283
13.3		Repository zu Costs/Charge von IT-Services	284
	13.3.1	Liste mit 14 Preismodellen	284
	13.3.2	Kostenverteilung: Arbeitsplatz-PC	284
	13.3.3	Kostenverteilung: Rechenzentrum	288

<b>Teil III</b>	<b>Tools für Servicekatalog-Management und Praxistipps</b>	<b>291</b>
<b>14</b>	<b>Tooleinführung des IT-Servicekatalogs in den Betrieb</b>	<b>293</b>
14.1	Anforderungen an ein IT-Servicekatalog-Tool . . . . .	293
14.2	Hürden bei der Tooleinführung . . . . .	294
14.3	Herstellerliste mit IT-Servicekatalog-Tools . . . . .	298
<b>15</b>	<b>Interviews mit IT-Servicekatalog-Managern</b>	<b>299</b>
15.1	Aviation: N3 Joint Venture von Rolls Royce und Lufthansa . . . . .	299
15.2	Education: Universität Trier . . . . .	301
15.3	Finanzierung: Deutsche Leasing AG . . . . .	304
15.4	Governance: öffentlich-rechtliche Einrichtungen . . . . .	306
15.5	Handel: produzierendes Gewerbe . . . . .	309
15.6	Logistik: KNAPP AG . . . . .	311
15.7	Versicherung: DEVK Versicherungen . . . . .	314
<b>16</b>	<b>Zehn wichtige Fragen und Antworten für IT-Servicekatalog-Manager</b>	<b>317</b>
<b>17</b>	<b>Schlussbemerkungen</b>	<b>325</b>
<b>Anhang</b>		<b>327</b>
<b>A</b>	<b>Repository zu IT-Services</b>	<b>329</b>
A.1	Client-Services . . . . .	329
A.1.1	Workplace . . . . .	329
A.1.2	Telefonie/Voice . . . . .	330
A.1.3	Peripheriegeräte . . . . .	332
A.1.4	Client-Basis-Services . . . . .	333
A.2	Geschäftsprozess- und Management-Services . . . . .	336
A.2.1	ERP . . . . .	336
A.2.2	EAI . . . . .	337
A.2.3	Logistik . . . . .	338
A.2.4	Facility . . . . .	338
A.2.5	Compliance . . . . .	339