

Robert Scholderer

IT-Servicekatalog

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



dpunkt.verlag

Inhaltsübersicht

Teil I	Grundlagen und das Basismodell CECAR	1
1	Einführung	3
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
2	IT-Standards zum Design von IT-Services und IT-Servicekatalogen	23
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
3	CECAR-Modell zur IT-Servicekatalog-Erstellung	49
3.1	Ziele	49
3.2	Überblick	50
3.3	Grundprinzipien	52
3.4	Einführung	53

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

11	IT-Services modellieren und professionell designen	193
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
12	KPI/Service Levels für Qualitätsaspekte von IT-Services	227
12.1	Element: KPI/Service Levels	228
12.2	Methoden: stimmige KPIs entwickeln	230
12.3	Repository: Definition von KPIs/Service Levels	244
13	Costs/Charge zur Bestimmung von Servicepreisen und -modellen	259
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
Teil III	Tools für Servicekatalog-Management und Praxistipps	291
14	Tooleinführung des IT-Servicekatalogs in den Betrieb	293
14.1	Anforderungen an ein IT-Servicekatalog-Tool	293
14.2	Hürden bei der Tooleinführung	294
14.3	Herstellerliste mit IT-Servicekatalog-Tools	298
15	Interviews mit IT-Servicekatalog-Managern	299
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
16	Zehn wichtige Fragen und Antworten für IT-Servicekatalog-Manager	317
17	Schlussbemerkungen	325

Inhaltsverzeichnis

Teil I	Grundlagen und das Basismodell CECAR	1
1	Einführung	3
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
2	IT-Standards zum Design von IT-Services und IT-Servicekatalogen	23
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
3	CECAR-Modell zur IT-Servicekatalog-Erstellung	49
3.1	Ziele	49
3.2	Überblick	50
3.3	Grundprinzipien	52
3.4	Einführung	53

Teil II	CECAR-Modell im Detail	57
4	Managementstrategie vor der Katalogerstellung	59
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
5	Servicekatalog-Designmodell	81
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

6	Reifegradmodell zur Reifegradbestimmung	107
6.1	Erläuterung der Dimensionen	108
6.2	Interpretation des Ergebnisses	114
6.3	Erhöhung des Reifegrads	115
7	Servicekatalog-Management	117
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
8	Zielgruppenbasierte IT-Servicekatalog-Ansätze	131
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

9	Katalogorganisation für die Struktur von IT-Servicekatalogen	163
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
10	Order Procedure für eine geführte Buchung von IT-Services	181
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
11	IT-Services modellieren und professionell designen	193
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
12	KPI/Service Levels für Qualitätsaspekte von IT-Services	227
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
13		Costs/Charge zur Bestimmung von Servicepreisen und -modellen	259
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

Teil III	Tools für Servicekatalog-Management und Praxistipps	291
14	Tooleinführung des IT-Servicekatalogs in den Betrieb	293
14.1	Anforderungen an ein IT-Servicekatalog-Tool	293
14.2	Hürden bei der Tooleinführung	294
14.3	Herstellerliste mit IT-Servicekatalog-Tools	298
15	Interviews mit IT-Servicekatalog-Managern	299
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
16	Zehn wichtige Fragen und Antworten für IT-Servicekatalog-Manager	317
17	Schlussbemerkungen	325
Anhang		327
A	Repository zu IT-Services	329
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