
Vorwort

*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-Service-Designer (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 = Customer Enabled Catalogue ARchitecture) 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-Ser-

vicekatalog 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 Servicenaamen, 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